

DOI: <https://doi.org/10.56124/aula24.v4i7.0010>

LAS RELACIONES LABORALES, EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE MANTA DEL PERIODO 2019

LABOR RELATIONS, AND LEADERSHIP AND THEIR INFLUENCE ON THE PERFORMANCE OF THE STAFF OF THE PUBLIC COMPANIES OF MANTA IN THE PERIOD 2019

Briones-Lucas Mayra

Instituto de Posgrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.
Correo: mayra.briones@pg.ulead.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7536-0217>

Villacreses-Álvarez Gerardo

Director de Talento Humano - Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.
Correo: gerardo.villacreses@uleam.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0198-8423>

RESUMEN

En síntesis, este proyecto estará focalizado mediante el objetivo: Estudiar las relaciones laborales, el nivel de liderazgo en el rendimiento del personal de las empresas públicas de Manta. Esto en base a la satisfacción del personal y del rendimiento laboral que estos reflejen, que puedan generar ambientes laborales conflictivos que incurran a un mal desempeño de las funciones, a fin de mitigar las deficiencias que puedan existir internamente en las empresa públicas, a lo cual se aplicó un estudio mediante una metodología mixta con enfoque descriptivo, tomando como población a las principales empresas públicas de la ciudad de Manta, tomando como muestra al personal y jefes de talento humano quienes brindaron la información primaria para abordar la problemática, aplicando instrumentos como la encuesta y entrevista que fueron debidamente analizadas y procesadas mediante el programa, SPSS, además sirvió de aporte para otras investigaciones. Desde la perspectiva de liderazgo se ve reflejada en la práctica diaria de funciones que ejercen los jefes inmediatos, los que en ocasiones pueden tener problemas al dar órdenes, mostrando poca importancia en las funciones que debe desarrollar el personal, puesto que son poco aplicadas las habilidades o competencias para mantener un mejor desarrollo de las relaciones laborales, existiendo una falta de capacitaciones que contribuyan a mejorar las funciones acordes al liderazgo.

Palabras claves: Relaciones laborales, desarrollo profesional, liderazgo, rendimiento laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

In summary, this project will be focused through the objective: To study labor relations, the level of leadership in the performance of the personnel of public companies in Manta. This is based on the satisfaction of the staff and the work performance that they reflect, which can generate conflictive work environments that incur poor performance of functions, in order to mitigate the

deficiencias that may exist internally in public companies, to which A study was applied through a mixed methodology with a descriptive approach, taking as population the main public companies of the city of Manta, taking as a sample the personnel and heads of human talent who provided the primary information to address the problem, applying instruments such as the survey and interview that were duly analyzed and processed through the program, SPSS, also served as input for other investigations. From the leadership perspective, it is reflected in the daily practice of functions performed by immediate bosses, who can sometimes have problems when giving orders, showing little importance in the functions that the staff must develop, since the skills are little applied or competencies to maintain a better development of labor relations, there is a lack of training that contributes to improving the functions according to leadership.

Keywords: Labor relations, career development, leadership, job performance, job satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN

Desde una perspectiva global, expresa Rodríguez (2016), que las grandes empresas presentan varios problemas con el liderazgo en el mundo empresarial, un líder en estos tiempos es muy difícil encontrar y esto hace que las grandes compañías a nivel global impacten en sus finanzas. Esta característica de ser líder es una necesidad en las grandes organizaciones internacionales, regionales y nacionales.

La injerencia de un buen liderazgo en una organización permite el desarrollo de las habilidades blandas de su personal, es decir las relaciones interpersonales entre trabajadores.

Otro aspecto a considerar mediante la OIT (2013), es que, dentro del área empresarial seleccionada, el líder, necesita fundamentar su visión de cómo tratar los asuntos relacionados con las personas y obtener una perspectiva de recursos humanos que le permita mejorar las relaciones laborales hacia la excelencia y competitividad manteniendo un entorno laboral satisfactorio.

En el Ecuador, González (2019), expresa que actualmente aún existe confusión en la definición del líder y jefe, donde muchas empresas se limitan a contratar personal en el área estratégica y funcional dedicada a dar órdenes, preocupándose principalmente por el cumplimiento de metas organizacionales, descuidando aspectos importantes como el aprovechamiento de capital humano y satisfacción en las relaciones laborales del personal.

Es notorio que existen jefes carentes de liderazgo, que mantienen cargos en instituciones públicas, donde se limitan a emitir disposiciones sin tomar en consideración los talentos y habilidades de las personas a su cargo, manejan una comunicación unilateral que se ve reflejada en la deficiente retroalimentación, a su vez, esto influye de manera directa e indirecta en la rentabilidad de una empresa, su permanencia en el mercado, la satisfacción del personal y el incremento de rotación, perjudicando la calidad de vida en el trabajo reflejada en la eficiencia limitada de sus colaboradores.

En el cantón Manta, en su estudio realizado por Escalante (2018) sobre el “liderazgo en el desarrollo para contribuir a mejorar el rendimiento organizacional”, se puede evidenciar en lo referente a las relaciones laborales desde la perspectiva de liderazgo, existe carencia en el mando y captaciones jerárquicas que afectan el crecimiento, estabilidad y motivación laboral en los trabajadores que en un futuro desencadenará problemas a nivel personal y profesional como enfermedades laborales por exposición prolongada a los riesgos psicosociales, denuncias por quejas y tratos inadecuados al personal, incremento de la rotación, insatisfacción laboral, disminución constante de la productividad y desempeño laboral, relaciones interpersonales inadecuadas, incumplimiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo, entre otros.

Es importante efectuar este estudio, debido a que permite conocer el liderazgo dentro de las organizaciones públicas, mismas que permiten el desarrollo de las relaciones laborales en las empresas públicas de la ciudad de Manta, donde resalta que el incorrecto manejo del capital humano, el cual promueve la pérdida del talento humano, debido a que los colaboradores no se sienten comprometidos con la empresa al considerar insatisfechas sus necesidades profesionales, personales y laborales.

Para establecer el propósito investigativo se planteó el siguiente objetivo, estudiar las relaciones laborales, el nivel de liderazgo, y su influencia en el rendimiento de personal de las empresas públicas de Manta. Al mismo tiempo se establecen los objetivos específicos que permiten estudiar las relaciones laborales y su influencia en la satisfacción del personal, nivel de liderazgo y

desempeño laboral; evaluar el perfil del líder, en base a la satisfacción del personal, nivel de liderazgo y desempeño laboral; medir el rendimiento del personal mediante la satisfacción del personal, nivel de liderazgo y el desempeño laboral.

Esto se fundamentó directamente en la formulación de la pregunta de investigación ¿Cómo las relaciones laborales y el nivel de liderazgo influyen en el rendimiento del personal de las empresas públicas de Manta en el periodo 2019?

REVISIÓN LITERARIA

Se hace importante definir desde la perspectiva de Rodríguez (2017), donde expresa que el “liderazgo se traduce como guía que orienta, dinamiza, conduce el componente humano de la empresa, los gerentes o directivos tienen que ser estrategas, organizadores y líderes” (p. 102).

Desde una perspectiva el concepto de liderazgo, se definió por López, de la Garza y Zavala (2020) como la dirección de un grupo social, que permite dar a conocer las cualidades de la personalidad que favorecen el control de exigencias de la situación en el que se encuentra.

De igual modo el líder debe establecer estrategias que dosifiquen un mayor rendimiento, donde promete recompensas a los subordinados que aceptan sus opiniones y las ponen en práctica, mantiene su posición y guarda su distancia, se muestra indiferente y no quiere comprometerse en su trato con los subordinados.

Se puede apreciar la participación e interacción del líder y su grupo en un contexto organizacional.

Como afirma Fernández y Quintero (2017), que el líder transaccional usa su posición de poder y su capacidad de control a través del sistema de reconocimientos y sanciones para que sus colaboradores muestren la conducta requerida, su compromiso y lealtad.

El liderazgo transaccional no está basado en una relación “dar y recibir”, sino en la personalidad y características del líder y su habilidad para provocar cambios a través del ejemplo, la articulación de una visión energizante y metas retadoras.

Un líder transaccional evalúa a los subordinados sobre si cumplen o no los requisitos definidos y los resultados esperados. Por lo tanto, los líderes transaccionales apelan al interés propio de sus subordinados en con el fin de mantenerlos en el buen camino.

Como expresa Arredondo (2018), que el líder transformacional ofrece a los seguidores algo más que el trabajo para beneficio propio; les proporciona una misión inspiradora, les transmite visión e identidad. El líder motiva y transforma a los seguidores a través de su influencia (a la que suele referir como carisma), la estimulación intelectual y consideración individual.

El liderazgo transformacional, es considerado parte de las llamadas teorías del liderazgo organizacional, y su importancia descansa en la contribución de estos líderes en el éxito de las organizaciones, las cuales están sometidas a numerosos cambios, producto del proceso de globalización.

Palafox et. al (2020), mencionan que las habilidades de liderazgo son cualidades que permiten al individuo tomar mejores decisiones en un marco de responsabilidad asignar los recursos disponibles de manera más eficiente, planificar con acierto y gestionar los procesos organizacionales.

Es importante destacar la capacidad que tiene una persona de formular planes de éxito y de persuadir y motivar a otros para que dichos planes se lleven a cabo, a pesar de las dificultades que se tengan que enfrentar,

Se toma a consideración algunas especificaciones que preceden las habilidades como “la comunicación, que es una de las habilidades de liderazgo más necesarias”, (Gómez, 2018, p. 28). Saber escuchar al equipo y ser capaz de transmitir la información de una manera clara y precisa es fundamental para conseguir una mayor implicación por parte de los empleados.

“La creatividad, es clave para desarrollar cualquier proyecto con originalidad y éxito” (Aguirre, et. al. 2017, p. 4). Una persona creativa tendrá mas facilidad para proponer soluciones innovadoras ante cualquier contratiempo que pueda surgir.

“La inteligencia emocional y empatía, es esencial saber ponerse en el lugar de los demás, para poder entender sus necesidades y preocupaciones” (Lozano y Marín, 2020, p. 35. Esto permitirá valorar el trabajo de los empleados de manera más precisa.

“El compromiso, donde un líder ha creer y confiar en el equipo y sentirse comprometido, no solo con los objetivos de la empresa, sino con las personas que forman parte de ella”, (Sopo et. al. 2017, p. 55). Si los empleados reconocen este compromiso, aumentará también el suyo hacia la empresa y, por tanto, su fidelidad.

“El trabajo en equipo permite la coordinación y la colaboración entre profesionales favorece la productividad, el desarrollo y la innovación” (Aguirre, et. al. 2017, p. 5). Además, evita problemas como el solapamiento de tareas, la desmotivación o los conflictos internos entre trabajadores, ya que todo el equipo comparte una misma visión y valores.

“El ser referente y saber motivar, para conseguir que el equipo acuda al trabajo motivado y con ganas de dar lo mejor de sí cada día” (Aguirre, et. al. 2017, p. 6). Un líder ha de convertirse en un referente para los empleados. Debe ser un ejemplo a seguir y el apoyo al que acudir cuando surge alguna duda o problema.

Expresa de igual manera Capa y Benítez (2018), que el perfil del líder, se fundamente mediante cuatro marcos referenciales de un líder, el primero denominada marco estructurado en donde el líder visualiza a la organización como una máquina, considerándose a la eficiencia como automatizada, basándose en el ahorro de tiempo y recursos, las metas establecidas se basan en tres parámetro: el orden, eficiencia y continuidad, el liderazgo esta basado en la rigidez y la opresión; el segundo marco referencial es el de recursos humanos enfatizando que las personas son el recurso más importante con el que cuanta una organización, el líder basado en este marco de referencia se preocupa por las relacione interpersonales de su equipo de trabajo.

En cuanto a las relaciones laborales expresa Cuadros (2017), que se configuran como un campo de estudio enfocado en la organización de los trabajadores y en la manera como los trabajadores organizados actuaban para estructurar la economía y, a través de ella, la sociedad en que vivían.

Las relaciones laborales intentaban encausar y controlar ese proceso mediante la política pública, es decir, entender cómo podría ser institucionalizado.

Los riesgos psicosociales según Polanco y García (2017), desde una perspectiva laboral pueden reconocerse como una condición o situación que enfrenta un trabajador en un contexto laboral, y cuya exposición puede afectar de manera negativa a su salud a nivel mental físico y social teniendo en cuenta los diferentes aspectos relacionados con las características personales del sujeto, en las cuales se involucra el ambiente laboral, familiar y social.

Se puede identificar que estos factores de riesgo comprenden aspectos, intralaborales, extralaborales o externos a las empresas, sin dejar de lado aquellas características inherentes del trabajador, que, mediante la interacción de percepciones y experiencias, inciden en la salud y el desempeño de las personas en el contexto laboral.

Es importante también dar a conocer tres aspectos que deben relacionarse a los factores de riesgos psicosociales dependen de unos factores ligados a las condiciones del propio trabajo; el segundo es que también hay otros ligados a los propios trabajadores; y, el tercero es que estos riesgos tienen consecuencias negativas para la salud del trabajador, pero también en los resultados del trabajo que aquel desempeña.

Los factores socioeconómicos según Escamilla y Caldera (2018), afirma que son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente, debido a la falta de capacidad económica en ciertos grupos sociales las dificultades se incrementan día a día, los seres humanos con bajo nivel económico pueden tener muchos más problemas en diferentes ámbitos de su vida, esto ocurre por los escasos recursos que los individuos con bajo nivel socioeconómico ofrecen a los suyos.

Estos engloban todas las actividades realizadas por el ser humano con la finalidad de sostener su propia vida y la de sus familiares, ya sean desarrolladas fuera o dentro de la vivienda, estas actividades pueden ser: las relaciones interpersonales, el cuidado y proveer valores, mismas que deben ser ejecutadas sin la importancia del grado de satisfacción o insatisfacción que provoque dicha actividad, dentro de los cuales están inmersos deseos, sentimientos e inquietudes.

El trabajador social según expresa Baidal (2016), que en la empresa no solo tiene la responsabilidad de preocuparse por el bienestar de los empleados a través de la asistencia, programas, proyectos o planes ya sean orientados al trabajador o a su familia, ya que sería una mirada muy lineal y positivista de la situación, sino que también su responsabilidad es lograr la socialización dentro de la familia y de la comunidad con la finalidad de que aporte al desarrollo de una sociedad más acertada, considerando que no son procesos aislados sino interdependientes el uno del otro y se nutren a medida que se vaya trabajando en cada uno.

Es importante reconocer que, al tener una intervención directa del trabajador social, puede permitir en los grupos laborales desarrollar un mayor nivel de competencias profesionales, tienen mayores posibilidades de asumir cualquier tipo de cargo porque está y se siente capacitado para ello, al reconocer posibles problemas o deficiencias que puedan encontrarse entorno a sus funciones.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

a) Diseño Metodológico

El presente trabajo de investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo que consiste en ir a las particularidades de los resultados de las encuestas en determinar de que manera el liderazgo puede generar un mayor desempeño en las relaciones laborales.

El tipo de investigación fue exploratoria, partiendo desde el objetivo, donde se aplicó el método inductivo, para analizar y asociar la investigación cuantitativa y

deductivo para determinar mediante análisis a partir de los resultados que arrojan las encuestas, siendo el factor central de estudio en el liderazgo y las relaciones laborales que mantienen los trabajadores de las empresas públicas en la ciudad de Manta.

b) Participantes de la investigación

Se determinó una población de 587 personas que laboran en las empresas públicas en la ciudad de Manta, donde se aplicó una fórmula muestral, teniendo como resultados en la muestra intencionada un total de 115 personas que fueron encuestadas y 3 profesionales entrevistados.

c) Área de estudio

En cuanto a la población de estudio se delimitó en las empresas públicas de la ciudad de Manta, a fin de reconocer y determinar como se presenta el liderazgo dentro de las relaciones laborales.

d) Técnicas empleadas

El cuestionario fue aplicado mediante el sistema de formularios en línea de Google compuesto por preguntas cerradas, donde se justificó las respuestas delimitadas en base al objetivo del estudio de igual modo se aplicaron las entrevistas de manera virtual donde se interactuó directamente con los involucrados desde su perspectiva profesional el liderazgo y la influencia que tiene en las relaciones laborales.

e) Análisis estadísticos

Para lograr abstraer los resultados de las herramientas utilizadas se emplearon directamente con el programa SPSS para determinar la correlación de las variables en estudio, hasta llegar a la comprobación del objetivo, de esta manera se obtuvo los resultados que permitieron conocer y analizar el liderazgo y las relaciones laborales de los trabajadores en las empresas públicas.

3. RESULTADOS

En la siguiente tabla se presenta datos sobre las personas que están de acuerdo con el buen liderazgo dentro de la empresa, mismo que permite mejorar las relaciones laborales y el rendimiento del personal.

Tabla 1. Liderazgo dentro de la empresa mejora las relaciones laborales

Género	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Hombre	100,0%				
Mujer	52,9%	38,2%	1,5%	2,9%	4,4%
Total	72,2%	22,6%	0,9%	1,7%	2,6%

Fuente: Personas EP de la ciudad de Manta.

Se puede observar que un 100% de hombres encuestados afirman estar totalmente de acuerdo en que el liderazgo dentro de la empresa promueve las relaciones laborales del personal, mientras que un 52.9% de mujeres afirman estar totalmente de acuerdo y un 38.2% expresan estar de acuerdo en que el liderazgo si promueve las relaciones laborales.

En cuanto a la entrevista a profesionales de talento humano y trabajo social expresan que el liderazgo que ejercen los jefes inmediatos departamentales si promueve un mejor rendimiento laboral en las funciones del personal, misma que se ve reflejada en la práctica eso se veía afectado por decisiones y actitudes que desmerecían a los empleados, no obstante muchos son compañeros de años de trabajo y no aceptan ordenes de sus amigos, que hoy son sus jefes, ocasionando un desorden de mandos a nivel de liderazgo.

En la siguiente tabla se presenta el conocimiento que posee el jefe inmediato en cuanto a las habilidades o competencias que son necesarias para el desarrollo de las relaciones laborales.

Tabla 2. Habilidades o competencias necesarias para mejorar al desarrollo y las relaciones laborales.

Género	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Hombre	29,8%	70,2%			
Mujer			32,4%	63,2%	4,4%
Total	12,2%	28,7%	19,1%	37,4%	2,6%

Fuente: Personas EP de la ciudad de Manta

Se evidencia que un 70.2% del personal encuestado de género masculino expresan estar de acuerdo en las habilidades o competencias que posee su jefe inmediato para mejorar el desarrollo y promover las relaciones laborales, no obstante, un 63.2% del personal femenino afirman estar en desacuerdo en que el jefe pueda poseer las habilidades o competencias necesarias para mejorar el desarrollo y las relaciones laborales.

En cuanto a la entrevista a profesionales expresan directamente que, los jefes inmediatos poseen conocimientos medios en cuanto al liderazgo que desempeñan puesto que no tienen capacitaciones en cuanto al desarrollo efectivo de las habilidades o competencias como líder, mismas que permiten tener un desarrollo óptimo de las funciones del personal.

En la siguiente tabla se presente desde la perspectiva de liderazgo, si el jefe inmediato pone a consideración del equipo de trabajo las decisiones que puedan afectar a todos.

Tabla 3. Perspectiva del liderazgo en las decisiones y su afcción al personal

Género	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Hombre	27,7%	38,3%	34,0%		
Mujer			19,1%	52,9%	27,9%
Total	11,3%	15,7%	25,2%	31,3%	16,5%

Fuente: Personas EP de la ciudad de Manta

Se logra constatar que un 38.3% del personal masculino, expresan que frecuentemente el jefe pone a consideración del equipo de trabajo las decisiones que puedan afectar a todos, mientras que un 34% expresan que ocasionalmente se dan estos factores, además un 52.9% del personal femenino expresan que raramente el jefe pone a consideración del equipo de trabajo las decisiones que puedan afectar a todos.

En cuanto a la entrevista a los profesionales, expresan que los jefes al cumplir con un orden jerárquico mayoritariamente establecen las normativas en funciones a sus labores y raramente ponen a discusión lo que pueda tener de informalidad el personal a fin de mejorar las relaciones laborales, el cumplimiento de sus funciones y lograr los objetivos organizacionales.

En la siguiente tabla se presentan los factores que puede influir en el rendimiento laboral del personal de las empresas públicas de la ciudad de Manta.

Tabla 4. Factores que influyen en el rendimiento laboral

Género	Familiar	Laboral	Económico	Social
Hombre	46,8%	53,2%		
Mujer		72,1%	22,1%	5,9%
Total	19,1%	64,3%	13,0%	3,5%

Fuente: Personas EP de la ciudad de Manta

Se observa que un 53.2% del personal masculino encuestado afirma que el factor puede influir en el rendimiento de sus funciones laborales, en cuanto a un 46.8% afirman que el factor familiar puede influir en el rendimiento laboral, no obstante, un 72.1% del personal femenino expresan que el factor laboral puede ser un detonante en cuanto a las acciones internas que se presentan para el cumplimiento de sus funciones laborales.

En cuanto a las entrevistas aplicadas a profesionales, responden que dentro de los factores que pueden influir en el bajo rendimiento laboral es medible ante evaluaciones de desempeño, donde se califica la operatividad y desarrollo periódico de cada trabajador, además que el bajo rendimiento puede ser a falta de aplicación de normas y políticas generadas para cada puesto y la baja

formación que también influye en el rendimiento laboral, además de manera directa afirma que el factor que afecta el rendimiento laboral, además de manera directa afirman que el factor que afecta el rendimiento del personal es el laboral, en las malas relaciones laborales que se dan, por incumplimiento de acuerdos, vulneración de derechos, excesos carga laboral, desigualdad de oportunidades; causando insatisfacción del personal.

En la siguiente tabla se presente si dentro de la empresa se cuenta con un buen ambiente laboral que le permia mejorar el rendimiento del personal.

Tabla 5. Ambiente laboral que mejora el rendimiento personal

Género	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Hombre	19,1%	53,2%	27,7%		
Mujer			17,6%	70,6%	11,8%
Total	7,8%	21,7%	21,7%	41,7%	7,0%

Fuente: Personas EP de la ciudad de Manta

Se evidencia que un 53.2% del personal masculino encuestado afirman que frecuentemente existe un buen ambiente laboral que le permite mejorar su rendimiento personal, mientras que un 27.7% expresan que ocasionalmente, no obstante, un 70.6% del personal femenino encuestado afirma que raramente existe un buen ambiente laboral que le permite mejorar su rendimiento personal.

En cuanto a la entrevista a los profesionales de talento humano y trabajo social expresan que, dentro de la institución en cuanto al ambiente laboral entre equipos por área, denotaba mejoría, pero en línea general no existía buenas relaciones laborales, presentándose la intimidación laboral era una de las causas que provocaba la ausencia del buen ambiente laboral y atención al personal, además del acoso hacia el personal por parte de la máxima autoridad de las organizaciones.

En la siguiente tabla se presentan los procesos que realiza en la intervención la trabajadora social ante los casos del personal que tiene un bajo rendimiento y malas relaciones laborales.

Tabla 6. Intervención de la trabajadora social al personal con bajo rendimiento y malas relaciones laborales

Género	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Hombre	10,6%	29,8%	53,2%	6,4%	
Mujer				79,4%	20,6%
Total	4,3%	12,2%	21,7%	49,6%	12,2%

Fuente: Personas EP de la ciudad de Manta

Se logra evidenciar que un 53.2% del personal masculino encuestado afirma que ocasionalmente la trabajadora social interviene ante el bajo rendimiento y malas relaciones laborales, mientras que un 79.4% del personal femenino expresa que raramente la trabajadora social interviene ante el bajo rendimiento y malas relaciones laborales.

En cuanto a los profesionales expresan que de acuerdo a la normativa interna de la empresa aquellos servidores que presentan bajo rendimiento en ciertas áreas de operaciones la ayuda seria a través de capacitaciones y talleres que ayuden a expandir la visión laboral del puesto, además expresan que no existe como tal una ayuda direccionada a un solo trabajador, además, de realizar mediaciones o intervenciones para reconocer las causas que originan el bajo rendimiento cuando así amerita de manera que ayuda a desarrollar sus aptitudes laborales, además de indagar con el funcionario la causa de bajo rendimiento, posterior convocar a su inmediato superior para buscar soluciones.

4. DISCUSIÓN

Las personas encuestadas están de acuerdo con el buen liderazgo dentro de la empresa, mismo que permite mejorar las relaciones laborales y el rendimiento del personal, la cual se ve reflejada en la practica diaria en las funciones que ejercen los jefes inmediatos, además se conoce que varias personas no aceptan ordenes de sus amigos que hoy son sus jefes, ocasionando un desorden de mandos a nivel de liderazgo.

En cuanto a Sierra (2016), quien expresa que el liderazgo tiene mucho que ver con hacerse invisible desaparecer del primer plano y permitir que un grupo de

personas motivadas y creativas encuentren la mejor manera de desarrollar sus capacidades laborales, utilizando sus cualidades personales.

Es necesario que el líder tenga la obligación de lograr un entorno de confianza con su equipo de trabajo, el que beneficia a todos y que las decisiones que toma el líder apuntan al logro de los objetivos organizacionales.

Se apremia de igual modo que el conocimiento que posee el jefe inmediato en cuanto a las habilidades o competencias son las medianamente aplicadas entorno al desarrollo de las relaciones laborales, puesto que no tienen capacitaciones en cuanto al desarrollo efectivo de las habilidades o competencias como líder, mismas que permiten tener un desarrollo óptimo de las funciones del personal.

A ello expresa Bernal e Ibarrola (2015), que el liderazgo es una abstracción en la formación educativa que establece una dinámica de acción formativa de las personas, fundamentada en ideales filosóficos y, por consiguiente, en la formación integral; el líder debe mantener estrategias y técnicas que permiten tener aspectos de comprensión, intervención y transformación de la cultura laboral, comunicativa y social.

Los jefes al cumplir con un orden jerárquico mayoritariamente establecen las normativas en funciones de sus labores y raramente ponen a discusión lo que pueda tener de informalidad el personal a fin de mejorar las relaciones laborales, es necesario que se realicen capacitaciones sobre el manejo del personal, de tal modo que puedan mantener una fluides comunicativa con sus trabajadores, donde evidencien las deficiencias, y puedan dar solución a las limitaciones que impidan el cumplimiento de las funciones laborales.

En las instituciones publicas se refleja el ambiente laboral entre equipos de trabajo por área, denotando mejoría, pero en línea general no existen buenas relaciones, la intimidación laboral es una de las causas que provocaba la ausencia del buen ambiente laboral, además del acoso hacia el personal por parte de máximas autoridades o compañeros.

Es necesario poner a consideración lo expuesto por Arias et. al. (2018) que dentro de una organización pueden verse afectados por varios factores internos como externos, algunos son controlables, otros influenciados y otros totalmente fuera de control, a ello influye directamente el valor del liderazgo, el cual debe mediar a que un equipo de trabajo puede responder estos factores de la mejor manera para maximizar la oportunidad de alcanzar la visión por la que trabajan.

En cuanto al desempeño desde una perspectiva del trabajador social, afirma estar de acuerdo a la normativa interna de la empresa, donde presenta bajo rendimiento en ciertas áreas de operaciones específicas, donde la ayuda sería a través de capacitaciones y talleres para expandir la visión laboral del puesto, además de no tener una ayuda direccionada a un solo trabajador, debiendo realizar mediaciones o intervenciones para reconocer las causas que originan el bajo rendimiento cuando así amerita de manera que ayuda a desarrollar sus aptitudes laborales.

5. CONCLUSIONES

Las personas encuestadas expresan que es necesario que deba existir un buen liderazgo, lo cual se ve reflejada en la práctica diaria en las funciones que ejercen los jefes inmediatos, los que en varias ocasiones pueden tener varios problemas en sus mandos o darle poca importancia en las funciones que debe desarrollar el personal, desestimando las relaciones laborales que puedan existir internamente.

El conocimiento que posee el jefe inmediato en cuanto a las habilidades o competencias son las medianamente aplicadas entorno al desarrollo de las relaciones laborales, existiendo una falta de capacitaciones para lograr mejorar sus funciones que permitan un mejor desarrollo personal de cada trabajador.

Existe una normativa interna dentro de las organizaciones que apremia reconocer las causas que generan malestares internos, descompensación y bajo rendimiento o logro de sus funciones laborales, donde la trabajadora social desde el acompañamiento del departamento de talento humano intenta

identificar factores que puedan influir en el cumplimiento o desempeño de las funciones de los trabajadores.

Limitaciones y recomendaciones

En cuanto a las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del presente estudio, fue que al aplicar los instrumentos tomó un poco más del tiempo a consideración, donde no se logro conocer varias perspectivas directamente de cada trabajador, concurrentemente los profesionales requirieron responder rápidamente, puesto que tuvieron limitantes de tiempo, adjudicando las necesidades de aplicar estudios enfáticos que permitan un mejor ambiente laboral en las organizaciones.

Se recomienda establecer estudios que permitan determinar con más énfasis afectaciones personales de cada trabajador, donde sería importante reconocer desde sus vivencias personales los limitantes que adjudican un mal desenvolvimiento de sus funciones.

Realizar capacitaciones a los lideres departamentales de las organizaciones públicas, de tal modo que puedan generar un mayor desarrollo en las funciones del personal, desde una perspectiva mas comprometida y con valores humanos.

Establecer protocolos internos para evidenciar el rendimiento de las funciones y su afectación al cumplimiento de sus tareas encomendadas desde una perspectiva de liderazgo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, L. G., Serrano, O. B., & Sotomayor, P. G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las pymes de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1)., p. 1-28.
- Arias, M. L., Portilla, D. A., & Villa, M. C. (2018). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia Et Technica*, vol. XIV, núm. 40, p. 117-119.

- Arredondo, T. F. (2018). La integridad en el liderazgo transaccional y transformacional, una aproximación ética al tema. México: XV Congreso Internacional de Contaduría administración e informática.
- Baidal, A. C. (2016). Perfil del trabajador social en el ámbito laboral. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.
- Bernal, A., & Ibarrola, S. (2015). Liderazgo del profesor: objetivo básico de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*. N°. 67, p. 55-70.
- Capa, B. L., & Benítez, N. R. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 10(2), p. 88-104.
- Cuadros, G. M. (2017). Nuevas tecnologías y relaciones laborales. Bogotá, Colombia: Proyecto de Investigación: Universidad del Norte.
- Escalante, V. M. (2018). El liderazgo en la productividad de los colaboradores. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica De Ambato.
- Escamilla, S. Z., & Caldera, G. D. (2018). Análisis de los factores socioeconómicos y psicosociales en mujeres y hombres emprendedores nacientes en México. *Investigación Administrativa*, núm. 111, p. 7-19.
- Fernández, M. C., & Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 22, núm. 77, p. 56-74.
- Gómez, O. R. (2018). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Pensamiento & Gestión*, 24., p. 22-39.
- González, R. J. (2019). El Liderazgo y el Clima Organizacional en los colaboradores de la empresa Mao Underaction Ec. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica De Ambato.
- López, L. J., & Zavala, B. M. (2020). El liderazgo estratégico, la negociación y su influencia sobre la percepción del prestigio en pequeñas empresas. *Innovar*, 30(75)., p. 104-120.
- Lozano, S. J., & Marín, L. B. (2020). El liderazgo como competencia del nivel directivo en el sector público colombiano: Oportunidades y Limitaciones. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 19(2), p. 33-51.
- OIT, O. I. (2013). El liderazgo, en el éxito profesional para las relaciones laborales. Obtenido de https://www.ilo.org/emppolicy/pubss/WCMS_229846/lang--es/index.htm

- Palafox, S. M., Ochoa, J. S., & Jacobo, H. C. (2020). El liderazgo: una visión desde las teorías organizacionales. *Apuntes Universitarios*, 10(3), p. 224-245.
- Polanco, M. A., & García, S. M. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Revista Libre Empresa*, 14(1), p. 111-131.
- Rodríguez, E. (2017). Estilos de liderazgo, cultura organizativa y eficacia: un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. *Revista Ciencias sociales* 16, 4, p. 96-114.
- Rodríguez, N. A. (2016). *Liderazgo y clima laboral*. Bogota, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Sierra, V. G. (2016). Liderazgo educativo en el siglo XXI, desde la perspectiva del emprendimiento sostenible. *Rev. esc.adm.neg.* No. 81, p.111-128.
- Sopo, M. G., Salazar, R. M., & Guzmán, B. E. (2017). ¿Qué es el liderazgo? Jorge Yarce. *Revista Epacios*, 38(24), p. 51-63.