



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GESTIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON
ENFOQUE DE LAS NEUROEMOCIONES PARA LOS
EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN GUANO

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

CRISTIAN GEOVANNY CAJILEMA COLCHA

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GESTIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON
ENFOQUE DE LAS NEUROEMOCIONES PARA LOS
EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN GUANO

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: CRISTIAN GEOVANNY CAJILEMA COLCHA

DIRECTOR: ING. MARCO ANTONIO GAVILANES SAGÑAY

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Cristian Geovanny Cajilema Colcha

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Cristian Geovanny Cajilema Colcha, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 20 de diciembre de 2023



Cristian Geovanny Cajilema Colcha

C.I. 0650062466

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **GESTIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON ENFOQUE DE LAS NEUROEMOCIONES PARA LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO**, realizado por el señor: **CRISTIAN GEOVANNY CAJILEMA COLCHA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Freddy Marco Armijos Arcos
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2023-12-20

Ing. Marco Antonio Gavilanes Sagñay
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2023-12-20

Lic. Iván Giovanni Bonifaz Arias
ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2023-12-20

DEDICATORIA

Dedico este logro a mis amados padres, cuyo amor inquebrantable y apoyo constante han sido mi fuerza para alcanzar mis metas. Agradezco profundamente también a todas las personas que creyeron en mí a lo largo de este camino, brindándome su confianza y aliento constante. Este logro es el resultado del esfuerzo en conjunto de muchos corazones y mentes, y a mi familia quienes les dedico este trabajo como atributo a su fe incansable en mis capacidades.

Cristian

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres Marcelo Cajilema y Laura Colcha por todo el esfuerzo y apoyo que me han otorgado para que logre alcanzar una meta más en mi vida profesional, por sus palabras de aliento y comprensión que me dieron la fuerza necesaria para superar los desafíos que se presentaron a lo largo del camino. A mis hermanos y a toda mi familia que estuvo allí cuando necesite apoyo, les agradezco por brindarme esos consejos y ser testigos de mis logros y desafíos. Además, quisiera dar un sincero agradecimiento allá en el cielo a Fabian Tierra quien fue la persona que me inspiró a seguir esta hermosa carrera universitaria y hoy poder decirte ¡lo logré!, espero que desde allá sigas guiando mi camino y cuides a toda tu familia que te quiere mucho.

También quiero extender un agradecimiento a mi director y asesor de tesis, Marco Gavilanes e Iván Bonifaz, por su orientación y su dedicación en compartirme su conocimiento para poder desarrollar este trabajo de manera efectiva. Y a todos mis docentes cuyas enseñanzas enriquecieron mi conocimiento para mi vida profesional.

Cristian

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Delimitación del problema.....	3
<i>1.2.1 Delimitación espacial.....</i>	<i>3</i>
<i>1.2.2 Delimitación temporal.....</i>	<i>3</i>
1.3 Problema general de investigación.....	3
1.4 Problemas específicos de investigación.....	3
1.5 Objetivos.....	4
<i>1.5.1 Objetivo general.....</i>	<i>4</i>
<i>1.5.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>4</i>
1.6 Justificación.....	4
<i>1.6.1 Justificación teórica.....</i>	<i>4</i>
<i>1.6.2 Justificación metodológica.....</i>	<i>4</i>
<i>1.6.3 Justificación práctica.....</i>	<i>5</i>

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	6
2.1	Antecedentes de la investigación	6
2.2	Referencias Teóricas	7
2.2.1	Gestión.....	7
2.2.1.1	<i>Gestión administrativa</i>	8
2.2.1.2	<i>Gestión estratégica.....</i>	9
2.2.1.3	<i>Gestión de los recursos humanos</i>	9
2.2.2	¿Qué es un plan?.....	10
2.2.3	Planeación estratégica.....	10
2.2.3.1	<i>Características</i>	11
2.2.3.2	<i>Modelo del proceso de la planeación estratégica.....</i>	11
2.2.4	Relaciones interpersonales.....	12
2.2.4.1	<i>Clasificación de las relaciones Interpersonales</i>	13
2.2.4.2	<i>Estilos de las relaciones interpersonales.....</i>	13
2.2.4.3	<i>Características de las relaciones interpersonales</i>	14
2.2.4.4	<i>Importancia de las relaciones interpersonales</i>	14
2.2.4.5	<i>Relaciones interpersonales en el trabajo.....</i>	14
2.2.4.6	<i>Gestión de las relaciones interpersonales</i>	15
2.2.4.7	<i>Dimensiones de las relaciones interpersonales</i>	16
2.2.4.8	<i>Teoría de las relaciones humanas</i>	16
2.2.4.9	<i>Habilidades sociales.....</i>	17
2.2.5	¿Qué es una estrategia?	18
2.2.5.1	<i>Tipos de estrategia</i>	18
2.2.5.2	<i>Características de la estrategia.....</i>	19
2.2.5.3	<i>Estrategias en el ámbito empresarial</i>	19
2.2.5.4	<i>Niveles de las estrategias empresariales</i>	20
2.2.6	Las emociones	20
2.2.6.1	<i>Factores de las emociones.....</i>	21

2.2.6.2	<i>Funciones de Pensamiento y Funciones del Sentimiento</i>	21
2.2.6.3	<i>Desarrollo emocional en las relaciones interpersonales</i>	21
2.2.7	Neuroemociones	22
2.2.7.1	<i>Neurociencia de las emociones</i>	22
2.2.7.2	<i>Neurobiología de las emociones</i>	23
2.2.7.3	<i>Neuroemociones en la toma de decisiones</i>	23
2.2.7.4	<i>Neuroemociones para un ambiente laboral productivo</i>	24

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	25
3.1	Enfoque de la investigación	25
3.1.1	<i>Enfoque cuantitativo</i>	25
3.1.2	<i>Enfoque Cualitativo</i>	25
3.2	Nivel de investigación	25
3.2.1	<i>Investigación Exploratorio</i>	25
3.3	Diseños de la investigación	26
3.3.1	<i>Según los indicadores inherentes de la investigación</i>	26
3.3.2	<i>Según las intervenciones del trabajo de campo</i>	26
3.4	Tipos de estudio	26
3.4.1	<i>Investigación Cualitativa</i>	26
3.5	Población y planificación, selección y cálculo de la muestra	27
3.5.1	<i>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</i>	28
3.5.2	<i>Método Inductivo</i>	28
3.5.3	<i>El método deductivo</i>	28
3.5.4	<i>Dentro del método analítico y sintético</i>	29
3.6	Técnicas e instrumentos	29
3.6.1	<i>La encuesta</i>	29

3.6.2	<i>La entrevista</i>	29
-------	----------------------------	----

CAPÍTULO IV

4.	EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
4.1	Análisis e interpretación de los resultados	30
4.1.1	<i>Resultados de la encuesta realizada a los empleados del GAD Municipal del cantón Guano</i>	30
4.1.1.1	<i>Discusión de resultados</i>	52
4.1.1.2	<i>Cuadro resumen</i>	53
4.1.2	<i>Resultados de la encuesta realizada a los trabajadores del GAD Municipal del cantón Guano</i>	54
4.1.2.1	<i>Discusión de resultados</i>	76
4.1.2.2	<i>Cuadro resumen</i>	77
4.1.3	<i>Resultados de la entrevista aplicada al director del área de recursos humanos del GAD Municipal del cantón Guano.</i>	78
4.1.3.1	<i>Discusión de la entrevista</i>	80

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	82
5.1	Propuesta	82
5.1.1	<i>Título</i>	82
5.1.2	<i>Objetivos</i>	82
5.1.2.1	<i>Objetivo general</i>	82
5.1.2.2	<i>Objetivos específicos</i>	82
5.2	Antecedentes	82
5.2.1	<i>Historia</i>	82
5.2.2	<i>Misión</i>	83

5.2.3	<i>Visión</i>	83
5.2.4	<i>Objetivos estratégicos</i>	83
5.2.5	<i>Estructura orgánica</i>	84
5.2.6	<i>Estructura de la propuesta</i>	85
5.2.6.1	<i>Planificación</i>	85
5.2.6.2	<i>Organización</i>	85
5.2.6.3	<i>Dirección</i>	85
5.2.6.4	<i>Control</i>	85
5.2.7	<i>Desarrollo de la propuesta</i>	86
5.2.7.1	<i>Planificación</i>	86
5.2.7.2	<i>Organización</i>	111
5.2.7.3	<i>Dirección</i>	114
5.2.7.4	<i>Control</i>	117

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES	120
7.	RECOMENDACIONES	121

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Organigrama Estructural de GAD Municipal del cantón Guano.....	84
Tabla 2-2:	Factores de las emociones.....	21
Tabla 3-2:	Tipos de emociones	23
Tabla 4-3:	Parámetros para calcular la muestra.....	27
Tabla 5-4:	Conocimiento de las neuroemociones.....	30
Tabla 6-4:	Charlas sobre neuroemociones.....	32
Tabla 7-4:	Influencia de las emociones en las relaciones	33
Tabla 8-4:	Influencia de la comunicación en el actuar de los compañeros	35
Tabla 9-4:	Relaciones interpersonales mediante la comunicación.....	37
Tabla 10-4:	Las emociones afectan la toma de decisiones	39
Tabla 11-4:	Las neuroemociones afectan en trabajo diario	41
Tabla 12-4:	¿Cómo se siente en el lugar de trabajo?	43
Tabla 13-4:	Te sientes valorado	44
Tabla 14-4:	Sentimiento al lidiar con conflictos en el trabajo	45
Tabla 15-4:	Comprensión de sentimiento y necesidades	46
Tabla 16-4:	Instrumentos y medios necesarios.....	47
Tabla 17-4:	Retroalimentación sobre desempeño laboral.....	48
Tabla 18-4:	Comodidad al hablar de tus emociones.....	49
Tabla 19-4:	Apoyo de tus superiores al enfrentar desafíos	50
Tabla 20-4:	Resumen de encuesta a empleados.....	53
Tabla 21-4:	Conocimiento de las neuroemociones.....	54
Tabla 22-4:	Desempeño de funciones ligadas a las emociones	55
Tabla 23-4:	Se deja llevar por las emociones en situaciones de conflicto	56
Tabla 24-4:	Acciones y decisiones afectan las relaciones interpersonales.....	58
Tabla 25-4:	Reacción cuando lidia con personas de diferente personalidad	60
Tabla 26-4:	Comodidad pidiendo ayuda a los compañeros	62
Tabla 27-4:	La presión afecta el estado emocional.....	64
Tabla 28-4:	Manejo de emociones negativas.....	66
Tabla 29-4:	Te sientes valorado	67
Tabla 30-4:	Comunicación interna	68
Tabla 31-4:	Calificación del ambiente laboral.....	69
Tabla 32-4:	Reuniones de discusión sobre problemas internos	71
Tabla 33-4:	Retroalimentación sobre desempeño laboral.....	73

Tabla 34-4:	Comodidad con los recursos	74
Tabla 35-4:	Profundizar las neuroemociones y relaciones interpersonales.....	75
Tabla 36-4:	Resumen de encuesta a trabajadores	77
Tabla 37-5:	FODA	87
Tabla 38-5:	Matriz EFE	88
Tabla 39-5:	Escala de calificación.....	89
Tabla 40-5:	Matriz EFI.....	89
Tabla 41-5:	Escala de calificación.....	90
Tabla 42-5:	Matriz FODA.....	92
Tabla 43-5:	Cronograma de programa de capacitación	98
Tabla 44-5:	Presupuesto de programa de capacitación	99
Tabla 45-5:	Perfil propuesto para el capacitador	99
Tabla 46-5:	Cronograma de programa de formación.....	103
Tabla 47-5:	Presupuesto para programa de formación	104
Tabla 48-5:	Perfil propuesto para el formador.....	104
Tabla 49-5:	Matriz de comunicación.....	110
Tabla 50-5:	Matriz de roles y responsabilidades	111
Tabla 51-5:	Estructura de comunicación	112
Tabla 52-5:	Canales de comunicación.....	113
Tabla 53-5:	Encuesta de satisfacción	117
Tabla 54-5:	Indicadores de efectividad	118

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2: Características de la planeación estratégica.....	11
Ilustración 2-2: Clasificación de las relaciones interpersonales.....	13
Ilustración 3-2: Dimensiones de las relaciones interpersonales.....	16
Ilustración 4-4: Conocimiento de las neuroemociones.....	30
Ilustración 5-4: Charlas sobre neuroemociones.....	32
Ilustración 6-4: Influencia de las emociones en las relaciones.....	33
Ilustración 7-4: Influencia de la comunicación en el actuar de los compañeros.....	35
Ilustración 8-4: Relaciones interpersonales mediante la comunicación.....	37
Ilustración 9-4: Las emociones afectan la toma de decisiones.....	39
Ilustración 10-4: Las neuroemociones afectan el trabajo diario.....	41
Ilustración 11-4: ¿Cómo se siente en el lugar de trabajo?.....	43
Ilustración 12-4: Te sientes valorado.....	44
Ilustración 13-4: Sentimiento al lidiar con conflictos en el trabajo.....	45
Ilustración 14-4: Comprensión de sentimientos y necesidades.....	46
Ilustración 15-4: Instrumentos y medios necesarios.....	47
Ilustración 16-4: Retroalimentación sobre desempeño laboral.....	48
Ilustración 17-4: Comodidad al hablarde tus emociones.....	49
Ilustración 18-4: Apoyo de tus superiores al enfrentar desafíos.....	50
Ilustración 19-4: Conocimiento de las neuroemociones.....	54
Ilustración 20-4: Desempeño de funciones ligadas a las emociones.....	55
Ilustración 21-4: Se deja llevar por las emociones en situaciones de conflicto.....	56
Ilustración 22-4: Acciones y decisiones afectan las relaciones interpersonales.....	58
Ilustración 23-4: Reacción cuando lidia con personas de diferente personalidad.....	60
Ilustración 24-4: Comodidad pidiendo ayuda a los compañeros.....	62
Ilustración 25-4: La presión afecta el estado emocional.....	64
Ilustración 26-4: Manejo de emociones negativas.....	66
Ilustración 27-4: Te sientes valorado.....	67
Ilustración 28-4: Comunicación interna.....	68
Ilustración 29-4: Calificación del ambiente laboral.....	69
Ilustración 30-4: Reuniones de discusión sobre problemas internos.....	71
Ilustración 31-4: Retroalimentación sobre desempeño laboral.....	73
Ilustración 32-4: Comodidad con los recursos.....	74
Ilustración 33-4: Profundizar las neuroemociones y relaciones interpersonales.....	75

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE LA ENCUESTA

ANEXO B: GUÍA DE LA ENTREVISTA

ANEXO C: EVIDENCIA DE FOTOGRAFÍAS

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Guano presenta carencias en la gestión de las relaciones interpersonales, ya que no se ha centrado adecuadamente en las neuroemociones del personal. Esta falta de enfoque ha generado conflictos, elevados niveles de estrés laboral y ha impactado negativamente en la productividad y el bienestar en el entorno laboral, por lo tanto, el objetivo de la presente investigación fue “Realizar un análisis de las relaciones interpersonales mediante el enfoque de neuroemociones para generar un conjunto de estrategias para los empleados y trabajadores del GAD municipal del cantón Guano”. La metodología implementada adoptó un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos. Se empleó un diseño no experimental de tipo transversal, ya que no se realizaron manipulaciones en las variables descritas, y se llevó a cabo durante un periodo específico. La población de estudio comprendió al personal de la empresa, siendo esencial la aplicación de una investigación documental y de campo para recopilar información precisa mediante diversos métodos, técnicas e instrumentos. Entre estos, se destacan la entrevista dirigida al jefe del área de Recursos Humanos y la encuesta aplicada a los empleados y trabajadores del GAD. A través de esta metodología, se pudo determinar que la empresa carece de estrategias adecuadas para la gestión de las relaciones interpersonales. Los colaboradores aún no logran manejar eficazmente sus emociones, lo que ocasionalmente resulta en circunstancias controversiales. Además, se identificaron conflictos entre los colaboradores que provocan desunión entre compañeros y aparición de subgrupos. En última instancia, se observó una escasa importancia por parte de la administración respecto a abordar los casos de mal ambiente laboral. En este contexto se concluye que la implementación de estrategias basadas en la comprensión de neuroemociones promueve cohesión, reduce conflictos, mejora decisiones y aumenta la satisfacción laboral. Esto se traduce en un ambiente de trabajo saludable y una organización más eficiente.

Palabras clave: <GESTIÓN>, <RELACIONES INTERPERSONALES>, <NEUROEMOCIONES>, <GAD MUNICIPAL GUANO>, <AMBIENTE LABORAL>, <BIENESTAR LABORAL>, <CONCIENCIA EMOCIONAL>.



ABSTRACT

The Decentralized Autonomous Government (GAD) Municipal of Guano canton presents shortcomings in the management of interpersonal relationships since it has not adequately focused on the neuro-emotions of the staff. This lack of focus has generated conflicts, and high levels of work stress and has negatively impacted productivity and well-being in the work environment, therefore, the objective of this research was "To analyze interpersonal relationships through the neuro emotions approach to generate a set of strategies for employees and workers of the GAD Municipal of Guano canton". The implemented methodology adopted a mixed approach, combining qualitative and quantitative elements. A non-experimental cross-sectional design was used since no manipulations were made on the variables described, and it was carried out during a specific period. The study population comprised the company's personnel, essential for the application of documentary and field research to collect accurate information through several methods, techniques, and instruments. Among these, the interview directed to the head of the Human Resources area and the survey applied to the employees and workers of GAD stand out. Through this methodology, it was possible to determine that the company lacks adequate strategies for the management of interpersonal relations. Employees have not yet been able to effectively manage their emotions, which occasionally results in controversial circumstances. In addition, conflicts between employees were identified, leading to disagreement among colleagues and the emergence of subgroups. Finally, there was a lack of importance on the part of management in addressing cases of poor work environment. In this context, it is concluded that the implementation of strategies based on the understanding of neuro-emotions promotes cohesion, reduces conflicts, improves decisions, and increases job satisfaction. This translates into a healthy work environment and a more efficient organization.

Keywords: <MANAGEMENT>, <INTERPERSONAL RELATIONSHIPS>, <NEUROEMOTIONS>, <GAD MUNICIPAL GUANO>, <WORK ENVIRONMENT>, <WORK WELL-BEING>, <EMOTIONAL AWARENESS>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación se sumerge en el estudio de las estrategias y técnicas que pueden mejorar la gestión de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. La gestión efectiva de las relaciones interpersonales es una dimensión crítica en el entorno laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, esta competencia adquiere una importancia aún mayor, ya que influye directamente en la eficiencia, el bienestar de los empleados y, en última instancia, el éxito del servicio público. La presente investigación se adentra en un enfoque innovador que es son las neuroemociones. Este enfoque implica comprender y aplicar principios de la neurociencia y la inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales en la organización.

La composición de este trabajo de investigación se desglosa en cinco capítulos, cada uno proporcionando información específica:

Capítulo 1: Se centra en el problema de investigación, delineando sus confines, presentando los objetivos, exponiendo la justificación de la investigación.

Capítulo 2: Se explora y desarrolla el marco teórico referencial que sirve como fundamento para la teoría empleada en la investigación. Esta información fundamental ha sido esencial para la construcción y desarrollo del trabajo.

Capítulo 3: Se aborda el marco metodológico, donde se define el enfoque de la investigación, el nivel de investigación, el diseño de la investigación y la población objetivo. También se describe en detalle la selección y cálculo de la muestra, así como los métodos, técnicas e instrumentos que se emplearán para recopilar información y datos necesarios.

Capítulo 4: Se exhibe el marco de resultados y se analizan en detalle los datos recopilados mediante la encuesta. Estos datos desempeñan un papel crucial en el formulación y desarrollo de la propuesta.

Capítulo 5: Se describe la propuesta que consiste en la Gestión de las relaciones interpersonales con enfoque de las neuroemociones para los empleados y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano.

Finalmente, se incluye las conclusiones y las recomendaciones de la investigación efectuada.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas a nivel mundial enfrentan el desafío de lograr sus metas mediante la implementación de estrategias que impulsen un desarrollo organizacional sólido. Estas estrategias, en su mayoría, se centran en el talento humano, reconocido como un actor primordial que influye directamente en el rendimiento de la organización al llevar a cabo procesos clave para satisfacer las necesidades de los clientes.

Para alcanzar el éxito, es imperativo evaluar la estructura del ambiente laboral y las relaciones interpersonales, ya que estas tienen un impacto determinante en la productividad empresarial. El clima laboral, en particular, desencadena comportamientos específicos en los empleados, ya que un buen ambiente laboral puede resultar en satisfacción, mientras que uno deficiente puede generar insatisfacción y, como consecuencia, afectar la productividad.

La mejora de las relaciones interpersonales se convierte, entonces, en una necesidad para potenciar la productividad. Al implementar estrategias y prácticas que involucren a todo el equipo de trabajo, las empresas pueden lograr una gestión más efectiva del recurso humano, creando un ambiente propicio y fomentando un mayor compromiso de los empleados con la organización.

No obstante, este enfoque integral no está exento de desafíos, y es aquí donde entran las neuroemociones. Estas, definidas como la interacción entre las emociones y el sistema nervioso, desempeñan un papel crítico en la forma en que los individuos perciben, procesan y responden a las interacciones laborales. La gestión deficiente de estas neuroemociones puede desencadenar conflictos, estrés laboral y afectar negativamente la productividad y el bienestar en el entorno laboral.

A pesar de la creciente atención a la gestión de emociones y relaciones interpersonales en las organizaciones, existe una brecha evidente en la aplicación de estos conceptos en el GAD Municipal del Cantón Guano. Por lo tanto, se plantea el problema de la gestión de las relaciones interpersonales en este contexto, con un enfoque específico en las neuroemociones de los empleados. El propósito es identificar áreas de mejora y proponer estrategias efectivas.

Esta investigación se centrará en preguntas clave, como el nivel de conciencia emocional de los empleados, la influencia de las neuroemociones en sus interacciones laborales y la eficacia de las prácticas de gestión existentes. A través de este estudio, se busca contribuir al desarrollo de un marco de gestión de relaciones interpersonales basado en neuroemociones, aplicable al GAD Municipal del Cantón Guano, y que pueda servir como referencia para otras organizaciones, ya sean públicas o privadas, que buscan mejorar la calidad de estas relaciones en un entorno laboral cada vez más complejo y exigente.

1.2 Delimitación del problema

La investigación consta de la siguiente delimitación:

Campo: Administrativo

Aspecto: Gestión de relaciones interpersonales

1.2.1 Delimitación espacial

Provincia: Chimborazo

Cantón: Guano

Institución: GAD Municipal del Cantón Guano

1.2.2 Delimitación temporal

En la presente investigación, los datos obtenidos pertenecen al período académico 3 de abril al 17 de agosto del año 2023

1.3 Problema general de investigación

¿De qué manera incide las neuroemociones en las relaciones interpersonales de los empleados y trabajadores del GAD municipal del cantón Guano?

1.4 Problemas específicos de investigación

¿Existen estrategias enfocadas en las neuroemociones para generar un buen ambiente laboral?

¿La empresa tiene estrategias en el ámbito social y emocional para afianzar el compromiso del personal con la empresa?

¿Como se ven afectadas las relaciones interpersonales a causa del clima laboral que presenta la empresa?

¿Qué beneficios presentará la empresa con la implementación de un plan de estrategias enfocadas en las neuroemociones?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Realizar un análisis de las relaciones interpersonales mediante el enfoque de neuroemociones para generar un conjunto de estrategias para los empleados y trabajadores del GAD municipal del cantón Guano.

1.5.2 Objetivos específicos

- Proponer un marco teórico que nos proporcione información con conceptos y proposiciones coherentes acorde a la investigación.
- Identificar y analizar las condiciones en las que se encuentran las relaciones interpersonales en el GAD municipal del cantón Guano.
- Diseñar un plan de gestión de estrategias para el perfeccionamiento de las relaciones interpersonales para los empleados y trabajadores del GAD municipal del cantón Guano.

1.6 Justificación

1.6.1 Justificación teórica

El avance de esta investigación se basa en el análisis de una amplia variedad de fuentes de información, incluyendo investigaciones previas, tesis de grado y posgrado, tanto en formato físico como digital, además de libros, informes del GAD Municipal del Cantón Guano, recursos en línea y publicaciones en revistas científicas. Estos recursos proporcionan un sólido fundamento sobre el cual se construye esta investigación de la gestión de las relaciones interpersonales bajo un enfoque de neuroemociones. Con la finalidad de proporcionar una visión clara para generar adecuadas estrategias de gestión.

1.6.2 Justificación metodológica

La elección de una metodología mixta, que combine enfoques cuantitativos y cualitativos, es esencial para abordar la complejidad del problema. Los métodos cuantitativos, como encuestas, proporcionarán datos objetivos para medir las relaciones interpersonales y las neuroemociones de los empleados y trabajadores en números. Al mismo tiempo, las entrevistas cualitativas

permitirán explotar las experiencias y percepciones del directivo para comprender el contexto específico del Gad Municipal.

1.6.3 Justificación práctica

Dado que las relaciones humanas son fundamentales para la comunicación, existe un interés en investigar el tema y diseñar un plan de estrategias. En la actualidad, es de gran importancia tener en cuenta los aspectos de una buena comunicación, motivación y contribución en la organización, para aprender nuevos estándares de comportamiento que ayude a organizar la conducta humana. Es evidente que las personas no pueden ser autosuficientes y, en muchas ocasiones, necesitan la ayuda de otras para satisfacer sus necesidades y aplicarlas en la sociedad y en las organizaciones.

La importancia de las relaciones humanas radica en su capacidad de ayudar a las organizaciones a lograr sus metas y objetivos mientras se reducen los conflictos y las competencias entre el personal. Es evidente que las relaciones saludables promueven la armonía laboral y brindan a los trabajadores la confianza necesaria para expresar sus ideas, buscar soluciones y tomar decisiones en beneficio de sí mismos y de la organización.

Para el GAD municipal de Guano, el contar con un plan de estrategias que permita afianzar las relaciones interpersonales es de vital importancia en el logro de los objetivos, debido a que al tener lasos interpersonales fuertes en los trabajadores y empleados generará un ambiente laboral adecuado en el que se puedan desarrollar las actividades de manera efectiva y eficientemente, fomentando un buen clima laboral que cumplan con las expectativas de los colaboradores.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

La investigación realizada por (Guevara, 2016) enfocada en la elaboración de un plan de un plan de estrategias para mejorar las relaciones humanas del personal de la cooperativa de transportes del personal de la cooperativa de transportes Touris San Francisco Oriental indica que:

Al investigar los intereses de cada uno de los socios, choferes, controladores y oficinistas de la cooperativa de Transporte interprovincial Touris San Francisco Oriental, nos vinculamos con el objetivo general y se analizó las alternativas para crear un ambiente agradable, aquí determinamos que se trabaja bajo un modelo de gestión reactivo, el cual se basa en la solución de los problemas que se presentan en el día a día, lo que impide una proyección preventiva a mediano y largo plazo, indispensable para un ordenado desarrollo y una clara alineación del trabajo por la carencia de un plan de estrategias que mejore la motivación, comunicación y en si el clima laboral de su personal. (pág. 87)

La conclusión establecida por el autor nos indica que, al investigar los intereses de los socios, choferes, controladores y oficinistas de la cooperativa, se analizaron diferencias alternativas para crear un ambiente de trabajo más agradable. Se identifico que actualmente la cooperativa opera bajo un modelo de gestión reactivo, lo que significa que se enfoca en resolver los problemas que surgen día a día, pero no tiene una visión preventiva a mediano y largo plazo. Esta falta de planificación estratégica dificulta el desarrollo ordenado de la organización y alineación efectiva del trabajo. Se destaca la necesidad de implementar un plan estratégico que mejore la motivación que mejore la motivación, la comunicación y el clima laboral.

De acuerdo con el estudio realizado por (Rodríguez, 2017) relacionado con las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de Servientrega Ambato S.A., destaca en su conclusión principal que:

La investigación realizada permitió comprobar que las Relaciones Interpersonales, INCIDEN en el Comportamiento Organizacional de los trabajadores de Servientrega Ambato S.A; problemas generados por el inadecuado liderazgo empleado en cada una de las áreas, bloqueando el interés por parte de los colaboradores a crear lazos de amistad y de compañerismo, generando incomodidad y actitudes inaceptables dentro del área de trabajo. (pág. 95)

La conclusión presentada en el párrafo anterior indica que las relaciones interpersonales han incidido en la empresa Servientrega Ambato S.A, en su comportamiento organizacional, esto básicamente se debe a que el gerente ha presentado un inadecuado liderazgo en la gestión de la empresa y del personal a su cargo, lo cual ha causado ineficiencia en el desempeño de todo el personal en cada una de las áreas funcionales.

Según (Reategui, 2020), en su trabajo de titulación sobre la Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la productividad profesional del personal de tres instituciones Educativas públicas de la UGEL 05, destaca en su primera conclusión que: “Se determinó que la gestión del talento humano y relaciones interpersonales influyen en la variable productividad profesional del personal de la UGEL 05, SJL-2019, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 54%, con la significatividad estadística de 0,000” (pág. 147).

En la conclusión por el autor de la investigación, se destaca la influencia de las relaciones interpersonales que existen en el talento humano con la productividad del personal al momento de cumplir las obligaciones designadas con el 54%, lo que nos quiere decir que la empresa se puede ser sumamente afectada al no existir relaciones interpersonales efectivas para que el personal se comprometa con la organización en realizar las actividades de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos organizacionales.

La investigación realizada por referente a la Gestión del Talento Humano y las relaciones interpersonales en la UEGL Huarcamaca, Piura-2020, indica que:

Los funcionarios se mostraron de acuerdo con dicho nivel de esta variable reflejándose en un 46%. Esto es positivo dado que, las relaciones interpersonales nos enseñan quiénes somos, siendo un componente clave para el bienestar físico y mental general en el desempeño de las funciones laborales.

El estudio realizado por García nos manifiesta que el saber quiénes somos es un componente clave para el bienestar físico y mental, debido a que de este dependerá el adecuado desempeño de las funciones y relaciones interpersonales efectivas.

2.2 Referencias Teóricas

2.2.1 Gestión

Para (Westreicher, 2020), “La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo”.

Según (Pérez, 2021) la gestión “se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio”.

Los dos autores resaltan de que la gestión se trata de un conjunto de procedimientos y acciones que se desarrollan con el propósito de alcanzar un objetivo específico. Esto se refiere a la gestión en un sentido amplio, que abarca cualquier proceso de planificación, organización y control de recursos para lograr los resultados deseados.

2.2.1.1 Gestión administrativa

Para (Quiroa M. , Economipedia, 2020) “la gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados”.

La gestión administrativa se refiere a un conjunto de tareas y acciones coordinadas que se realizan con el propósito de aprovechar de manera eficiente los recursos disponibles de una empresa.

Funciones de la gestión administrativa

Según (González Rodríguez y otros, 2020) la gestión administrativa contiene 4 funciones fundamentales:

- **Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.
- **Organización:** consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.
- **Dirección:** Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.
- **Control:** Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones. (pág. 33)

2.2.1.2 *Gestión estratégica*

La gestión estratégica es un conjunto de acciones que se realizan para desarrollar estrategias competitivas. Esto, implementado políticas que resulten favorables para la asignación eficiente de los recursos que permitan lograr el éxito de las organizaciones, buscando obtener una ventaja competitiva que sea sostenible en el largo plazo. (Quiroa M. , 2021)

El proceso de gestión estratégica es un método por el cual los gerentes conciben e implementan una estrategia que puede conducir a una ventaja competitiva sostenible. Es una forma sistemática o emergente de realizar la planificación estratégica a través de la evaluación inicial, el análisis exhaustivo, la formulación de la estrategia, su implementación y evaluación. (Rivero, 2019)

La gestión estratégica implica la aplicación de acciones destinadas a desarrollar estrategias competitivas que permitan la asignación eficiente de recursos y conduzcan al éxito sostenible de las organizaciones a través de la obtención de una ventaja competitiva. Este se lleva a cabo mediante una metodología estructurada que abarca desde la evaluación inicial y el análisis exhaustivo hasta la formulación de la estrategia, su implementación y la posterior evaluación, siendo esencial para que las organizaciones se adapten y prosperen en un entorno empresarial en constante cambio y altamente competitivo.

2.2.1.3 *Gestión de los recursos humanos*

La gestión de recursos humanos debe hacerse con un enfoque proactivo: las actuaciones planteadas desde recursos humanos deben anticipar los problemas y dificultades que se pueden producir en el futuro y ser acordes con las necesidades que se derivan de los planes estratégicos de la empresa. En este sentido, los objetivos de recursos humanos dependen de los objetivos de la organización (aunque para establecer estos, la empresa debe contar también con los condicionantes derivados del equipo de trabajadores). (Fernández López, 2017, págs. 22-23)

Fernández resalta la importancia de que la gestión de recursos humanos adopte un enfoque proactivo. Esto implica que las acciones y estrategias planificadas desde el departamento de recursos humanos deben estar orientadas a anticipar y prevenir los problemas futuros, alineándose con las necesidades que surgen de los planes estratégicos de la empresa. Además, se subraya que los objetivos de los recursos humanos están estrechamente relacionados con los objetivos generales de la organización. Sin embargo, se reconoce que estos objetivos también deben tener en cuenta las características y necesidades específicas del equipo de trabajadores, lo que sugiere una interacción constante entre las metas de recursos humanos y los condicionantes internos de la empresa.

2.2.2 *¿Qué es un plan?*

Para Andrés (2004, citado por Ordaz y Saldaña, 2005) señala que:

“El plan es una forma de gestión que se plasma en un documento y consiste en propuestas de acciones concretas para lograr objetivos futuros. Es un documento en el que se describen posibles soluciones a problemas sociales específicos, así como cómo lograrlo asignando recursos, tiempos y responsabilidades a cada tarea.” (pág. 27)

Un plan tiende a ser una serie de pasos diseñado para las consecuciones de objetivos planteados. Un plan puede ser utilizado en diferentes contextos, como en el ámbito empresarial, educativo, personal, entre otros. Los planes pueden ser a corto plazo, como un plan de acción para el día o la semana, o a largo plazo, como un plan estratégico para el crecimiento de una empresa en los próximos años. En general, un plan debe incluir objetivos claros, acciones específicas y medidas, plazos definidos y recursos necesarios para lograr el éxito en la meta establecida.

2.2.3 *Planeación estratégica*

Para (Acle (1992) citado por Darcy Mendoza et al., 2016)

Para alcanzar los objetivos estratégicos, hay que emprender una serie de acciones conocidas como planificación estratégica. Estas acciones incluyen definir y priorizar los problemas que hay que resolver, proponer soluciones, identificar quién será responsable de aplicarlas, asignar recursos para ello y decidir el formato y la frecuencia de las mediciones de progreso. (pág. 64)

Por otra parte, los autores (Goodstein et al., 2002) señala que “la planificación estratégica es un proceso mediante el cual las personas líderes de una organización velan por el futuro y establecen procesos y procedimientos para alcanzar objetivos estratégicos” (pág. 5)

El autor Chiavenato (2017), indica que la planificación estratégica es un enfoque a mediano y largo plazo que busca impulsar el desarrollo competitivo, donde se garantizan metas, se crean estrategias y se delinear medidas para mejorar la competitividad y garantizar la sostenibilidad de la entidad

La planeación estratégica es un proceso de gestión que busca establecer la dirección y el camino que debe seguir una organización para alcanzar sus objetivos y metas a largo plazo. Este proceso implica la formulación de planes y estrategias que permiten a la organización adaptada a las condiciones cambiantes del entorno y aprovechan las oportunidades que surjan en el camino. En general, la planeación estratégica es un proceso integral que involucra a toda la

organización y que busca establecer una visión compartida que guía su actuación hacia el logro de sus objetivos.

2.2.3.1 Características

Dentro de las características de la planificación estratégica se pueden encontrar:

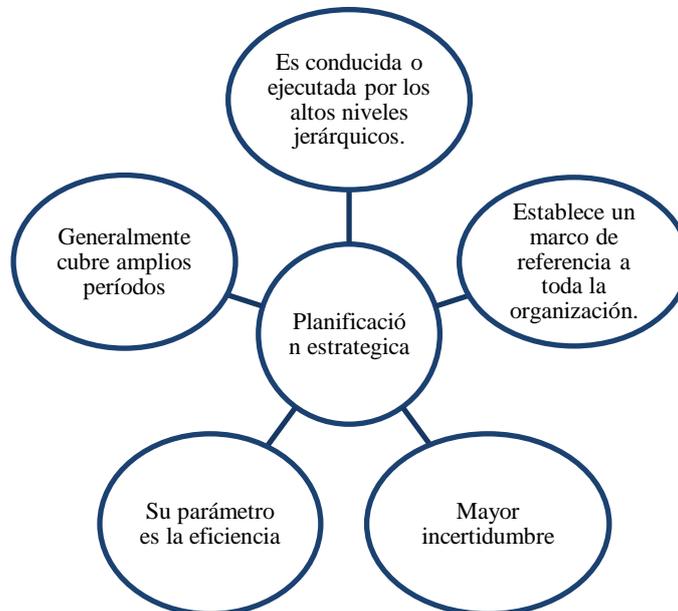


Ilustración 1-2: Características de la planeación estratégica

Fuente: (Mejia, 2012, pág. 5)

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

La planeación estratégica tiene varias características importantes que se deben tener en cuenta al implementarla en una organización. En primer lugar, debe estar delimitada en el tiempo, es decir, debe tener una fecha de inicio y una fecha de finalización. Además, debe tener responsables claros y específicos para cada tarea. Otras características importantes incluyen la definición de objetivos claros y específicos, la consideración del entorno interno y externo de la organización, la identificación de fortalezas y debilidades, y la implementación de estrategias que permitan alcanzar los objetivos a largo plazo.

2.2.3.2 Modelo del proceso de la planeación estratégica

Según (Hill y otros, 2019) el proceso de la planeación estratégica consta de cinco pasos:

- 1) Selección de la misión corporativa y de las principales metas corporativas.
- 2) Análisis del entorno competitivo externo de la organización para identificar oportunidades y amenazas.

- 3) Análisis del entorno operativo interno de la organización para identificar las fortalezas y debilidades de la organización.
- 4) Selección de las estrategias que afianzarán las fortalezas de la organización y corregirán sus debilidades para aprovechar las oportunidades externas y contrarrestar las amenazas externas. Estas estrategias deben ser coherentes con la misión y las metas principales de la organización. Deben ser congruentes y constituir un modelo de negocios viable.
- 5) Implementación de las estrategias. (pág. 13)

2.2.4 Relaciones interpersonales

La (Asociación Americana de Psicología, 2010) define a las relaciones interpersonales como: “Asociación continua y por lo común vinculante entre dos o más personas, como en una familia, amistad, matrimonio, asociación u otro lazo interpersonal en el que los participantes tienen cierto grado de influencia mutua en los pensamientos, sentimientos y hasta las acciones de unos y otros”.

Las relaciones interpersonales son: “Conjunto de relaciones que el yo personal establece, libre y responsablemente, con los otros hombres. Este conjunto forma la convivencia humana, que es una actividad interindividual y pertenece a la vida personal. Por convivencia se entiende la relación entre dos vidas personales”. (Lucas (1995) citado por Torres, 2017, pág. 184)

Mientras el autor (Prieto, 2016; citado por Ramírez y Tesén, 2022) define a las relaciones humanas como “el arte de conseguir lo que uno quiere sin lesionar los derechos de los demás” (pág. 21)

2.2.4.1 Clasificación de las relaciones Interpersonales

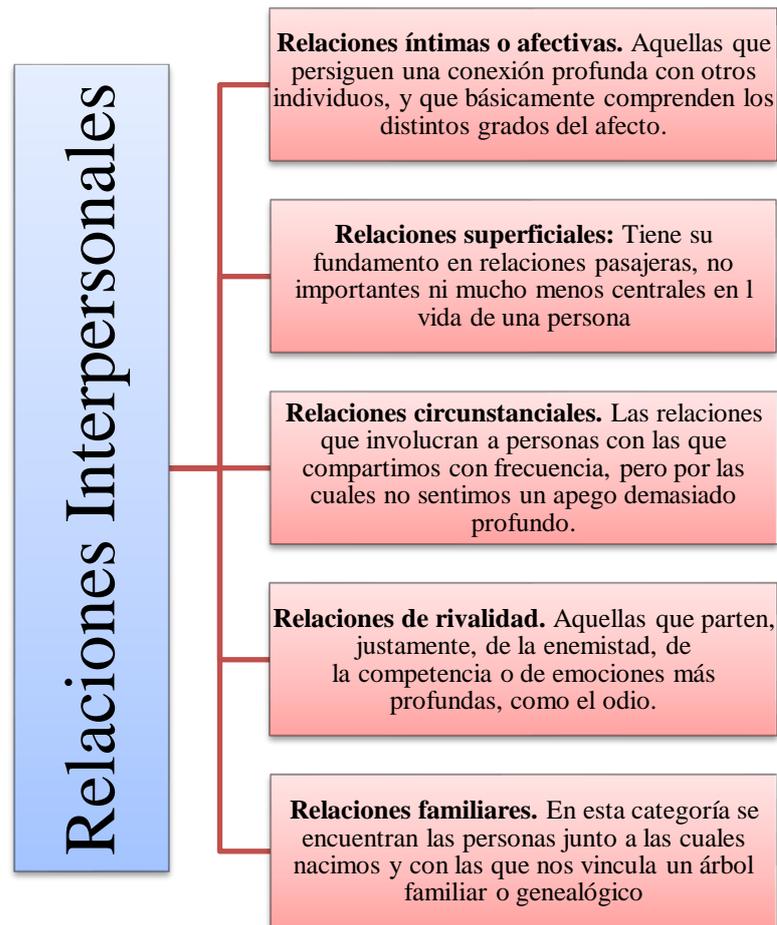


Ilustración 2-2: Clasificación de las relaciones interpersonales

Fuente: (Editorial Etecé, 2022)

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

2.2.4.2 Estilos de las relaciones interpersonales

Como menciona la psicóloga Marques contamos con cuatro estilos que involucran a las relaciones interpersonales detalladas a continuación:

- **Estilo asertivo:** Se enfoca en lograr otorgar una explicación sobre un tema y a su vez lograr escuchar la opinión de los demás y respetándola, pidiendo aclaraciones mismas que generaran una discusión sobre el tema a tratar.
- **Estilo Agresivo:** Se basa en no contar con la opinión de los demás, tomar decisiones por sí solo sin una previa consulta además de no explicar de forma clara y precisa sus acciones.

- **Estilo Pasivo:** se caracteriza por aceptar las decisiones de las demás personas a pesar de no estar de acuerdo con las mismas mostrando un alto grado de conformidad para evitar de cualquier modo el enfrentarse y dar a conocer su opinión.
- **Estilo Manipulador:** sus principales características se basan en buscar sus objetivos a cualquier modo, disfrazando sus sentimientos y opiniones sobre las decisiones tomadas, adula y alaba a sus compañeros para dominar con sus propias decisiones y que no lo contradigan. (Marques, 2019)

2.2.4.3 *Características de las relaciones interpersonales*

El autor (Hernandez, 2022) menciona que las características fundamentales de las relaciones interpersonales son:

- Es imprescindible en diversos grupos y la sociedad.
- Buscan satisfacer necesidades básicas, emocionales tanto implícitas como explícitas.
- Dependerán del contexto de desarrollo podrán ser sanas o no sanas.
- Existe una interacción con personas asertivas, pasivas y agresivas dependiendo del entorno.
- Podrán tener regulaciones bajo el contexto de leyes, hábitos o acuerdos entre las partes que intervienen.

2.2.4.4 *Importancia de las relaciones interpersonales*

La importancia de las relaciones interpersonales se da en el “Cumplimiento de un papel fundamental en el desarrollo de los individuos, pero también en su relacionamiento con la sociedad en su conjunto.” (Hernandez, 2022).

Su importancia radica en lograr encontrar a satisfacción y respuestas positivas mediante la interacción con otros individuos, contribuyendo a la autorrealización además de encontrar estímulos de crecimiento mediante el dialogo, experiencias y el dialogo efectivo con los compañeros de trabajo. Sin ninguna duda podemos decir que las relaciones tienden a estar presentes en cada ámbito de nuestra vida sin olvidar lo importante de realizarlas y ver cómo nos reflejamos ante las mismas.

2.2.4.5 *Relaciones interpersonales en el trabajo*

Según (Alexa , 2022) las relaciones interpersonales en el trabajo “son las interacciones que ocurren entre diferentes individuos donde es necesario desarrollar habilidades blandas para un

clima laboral positivo. Habilidades sociales como la comunicación o el asertividad son fundamentales para el ámbito laboral”.

Mediante la premisa expuesta por el autor antes mencionado es prescindible fomentar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo para obtener resultados positivos y consecución de los objetivos organizacionales, esto se lo realizara mediante la confianza, respeto, la solución de conflictos y estableciendo limites en el trabajo.

Las relaciones interpersonales son las interacciones que ocurren entre diferentes individuos en cualquier entorno, sea laboral, social o personal. Estas relaciones se basan en emociones, sentimientos, percepciones y actitudes, y pueden ser positivas o negativas. En el ámbito laboral, las relaciones interpersonales pueden afectar la dinámica del equipo de trabajo y el clima laboral. Por lo tanto, es importante desarrollar habilidades sociales para establecer relaciones más efectivas y saludables, lo que puede mejorar el bienestar emocional y la productividad en el trabajo

2.2.4.6 Gestión de las relaciones interpersonales

El personal debido a la actividad que cada día realizan se enfrenta a un conjunto de dilemas éticos-morales en su vida profesional, que repercute en la importancia de prepararlo mediante un sistema de valores que regule su comportamiento a través de las relaciones interpersonales y de la comunicación durante su desempeño laboral. (Del Toro, 2015, pág. 79)

Según (Jimenez & Jimenez, 2012, pág. 97) por ello, las organizaciones, los directivos y todas aquellas personas que realizan algún tipo de actividad profesional, ya sea por cuenta propia o ajena, deben dar a las relaciones humanas, la relevancia que estas tienen y realizar un esfuerzo metodológico y estructurado por desarrollarlas y mantenerlas.

La gestión de las relaciones interpersonales se refiere al proceso de desarrollar y mantener relaciones saludables y efectivas entre individuos en un entorno laboral o social. Esto implica la implementación de estrategias que permitan mejorar la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo, lo que puede mejorar la calidad de las relaciones interpersonales. La gestión de las relaciones interpersonales también puede incluir la identificación y resolución de conflictos y la promoción de un ambiente laboral positivo y saludable. En general, la gestión efectiva de las relaciones interpersonales puede mejorar el desempeño de los empleados y trabajadores y promover una cultura organizacional positiva.

2.2.4.7 Dimensiones de las relaciones interpersonales

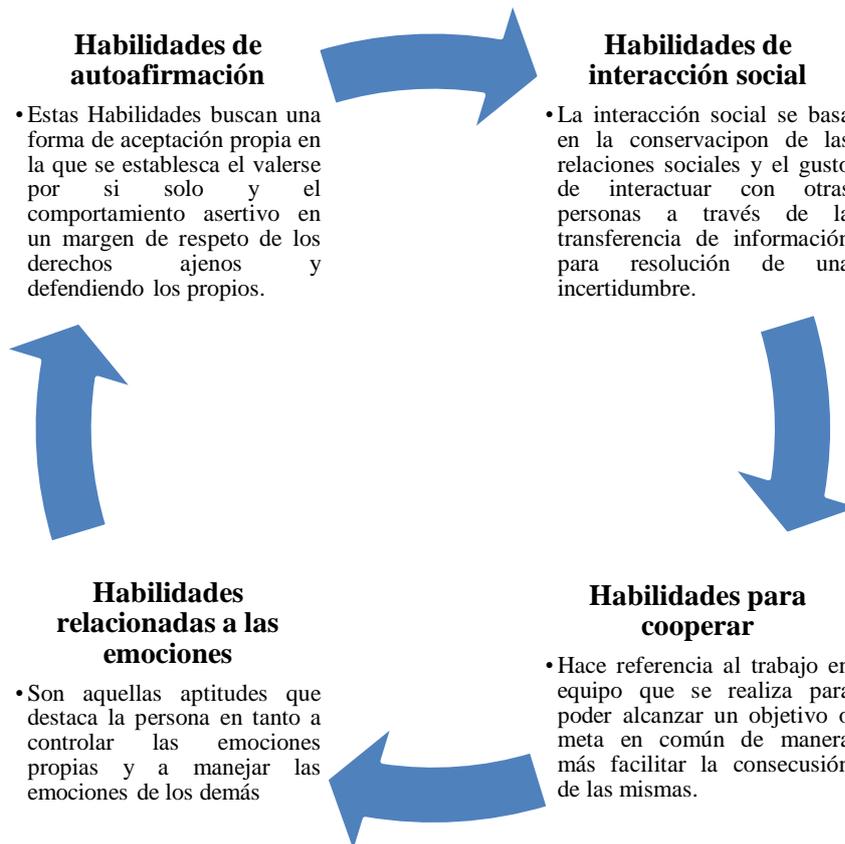


Ilustración 3-2: Dimensiones de las relaciones interpersonales

Fuente: (Yalli Ramos & Quishpe, 2018, pág. 23)

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

2.2.4.8 Teoría de las relaciones humanas

Para (Chiavenato 2006, citado en Ramírez y Tesén 2010):

La teoría de las relaciones humanas tiene sus orígenes en la necesidad de humanizar y democratizar la administración, además se desarrolló las ciencias humanas, específicamente la Psicología y sus primeras aplicaciones en las organizaciones industriales, demostró lo inadecuado de los principios de la Teoría Clásica, gracias a Elton Mayo, Dewey y Lewin, la Sociología de Pareto y Hawthorne. La Teoría de las Relaciones Humanas ve a una organización como un grupo de personas que propicia confianza, considera la dinámica grupal e interpersonal, delega autoridad, prioriza a la persona y las relaciones que se generan entre ellas. (pág. 20)

La teoría de las relaciones humanas surge debido a las inconsistencias establecidas en la Teoría Clásica y se enfoca en la empresa basándose en los aspectos sociales y humanos además de la importancia que estos representan dentro de ella. La teoría de las relaciones humanas ha sido un aporte fundamental para que se pueda gestionar el talento humano de una manera más efectiva, con la finalidad de generar un mejor clima laboral en las organizaciones y consecuentemente aumentar la productividad de estas. Por lo tanto, la teoría de las relaciones humanas hace hincapié en el bienestar del talento humano, su adecuado desenvolvimiento en la organización y la generación de relaciones efectivas entre todos los miembros de la organización.

2.2.4.9 *Habilidades sociales*

Para (Peiró, 2020) “las habilidades sociales son las capacidades que tiene el individuo para aplicar determinadas conductas enfocadas a solucionar situaciones de carácter social de manera eficaz”.

Por otra parte, Braz (2013) citado en (Villanueva y otros, 2020) menciona “que las habilidades sociales (HHSS), son la capacidad de los individuos para organizar los pensamientos, sentimientos y acciones, algunas de estas son: expresar empatía, establecer y mantener relaciones interpersonales y resolución de problemas”.

En base a los autores se puede afirmar que las relaciones humanas son aquellas capacidades que tiene la persona para poder establecer vínculos con otras personas, resolver conflictos y trabajar en equipo para el logro de metas uniformes. Es decir, las habilidades sociales pueden ser aprendidas o desarrolladas con el pasar del tiempo para poder brindar lazos de interacción adecuados y efectivos.

Tipos de habilidades sociales

Para Peñafiel y Serrano (2010) citado en (Contreras Franco & Luna Ciprian, 2021, pág. 17) existen tres tipos de habilidades sociales:

- **Cognitivas:** Son las que hacen mención directamente al aspecto psicológico, relacionadas con lo cognitivo.
- **Emocional:** Todas esas habilidades en la cual estén directamente relacionadas con la manifestación de emociones como la felicidad, el miedo, el enojo, etc. Todas estarían involucradas con el sentir de una persona.
- **Instrumentales:** Estas son competencias que forman parte integral de la acción directa.

2.2.5 *¿Qué es una estrategia?*

El termino estrategia es utilizado en varios aspectos determinados para el logro de objetivos más a fondo el termino proviene del griego: strategos que significa conducir un ejército entonces la estrategia será “el arte de conducir un ejército”, pero siempre antes del combate. (Aguilar, 2008, pág. 61)

Para el autor Arias (2006) señala que las estrategias son “El conjunto de acciones que brindan la oportunidad de lograr dar inicio al modelo de negocios establecido por la empresa construyendo valor agrado y ventajas competitivas”. (pág. 3)

Mientras el autor Contreras (2013), menciona que “Se utiliza la palabra estrategia para hacer referencia a aquellas actitudes o acciones que están dirigidas a establecer una forma de pensar o de hacer las cosas.” (pág. 158)

Según Romero et al. (2020) afirma que “La estrategia es un plan para lograr un objetivo, obtener una ventaja competitiva y generar valor para sus grupos de interés.” (pág. 468)

Para (Ronda , 2021) menciona que la estrategia “es una herramienta de dirección que nos ayuda contraer una interacción proactiva de la empresa con el público objetivo a quien se desarrolla el giro de la empresa.”

Una vez definido los conceptos básicos de la estrategia podemos decir que es un conjunto de acciones planificadas que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico. En general, las estrategias se utilizan en diferentes contextos, como en el ámbito empresarial, militar, deportivo, entre otros, y se enfocan en lograr un objetivo a largo plazo. Las estrategias deben ser diseñadas de manera cuidadosa y adaptada a las condiciones cambiantes del entorno. Además, deben incluir una evaluación constante para asegurar que se estén logrando los objetivos de manera efectiva. En resumen, una estrategia es un plan de acción a largo plazo que ayuda a alcanzar un objetivo específico de manera efectiva.

2.2.5.1 *Tipos de estrategia*

Para Chiavenato (2017) Existen 4 tipos de estrategias detalladas a continuación:

- **Estrategias ofensivas:** diseñados para alcanzar objetivos que superan los de los competidores, como ganar participación de mercado, atraer a clientes estratégicos o actuar en segmentos de considerable margen

- **Estrategias de defensa:** generalmente utilizadas para proteger una porción del mercado donde nos posicionamos.
- **Estrategias para flanquear:** pensadas para evitar enfrentamientos innecesarios como participar en un mercado sin competencia o idear campañas que no inciten estímulos a los competidores.
- **Estrategias de guerrilla:** diseñados para debilitar a los rivales con pequeñas ofensivas en sus momentos débiles, como promociones sorpresas o lanzamientos anticipados de productos. (pág. 9)

Según el autor Ronda señala tres tipos de estrategias empresariales definidas a continuación:

- **Estrategia corporativa:** Esto incluye decisiones que afectan a toda la empresa. En este nivel se revela la visión y misión de la empresa, así como la política general de desarrollo de la organización. Por lo general, se concentra en la gestión más alta y su objetivo principal es crear y mantener un saldo de cartera comercial.
- **Estrategia competitiva:** Se refiere a estas decisiones de cada departamento de negocios. El propósito es crear y mantener la posición antes de la competencia. Funciones principales: métodos de competencia, operaciones de expansión, ataques y competencia de defensa. Según el contenido anterior, se centra en la inspección y comprensión ambiental, las ventajas competitivas, la cadena de valor y el plan de trabajo.
- **Estrategia funcional** Es una clasificación para cada unidad de negocio con la finalidad única de brindar soporte operativo en cada departamento de la empresa. (Ronda , 2021)

2.2.5.2 *Características de la estrategia*

Las principales características de las estrategias son las siguientes:

- **Establecidas por objetivos:** dichas estrategias se enfocan en alcanzar objetivos por tanto deberá contar con una definición clara de lo que se quiere lograr en la empresa.
- **Largo plazo:** Dicha característica de la estrategia se enfoca en un tiempo largo para su consecución ya que no se determina por soluciones inmediatas más bien se buscan que su diseño e implementación dure en el tiempo y solucione problemas a futuro.

2.2.5.3 *Estrategias en el ámbito empresarial*

Para (Pursell, 2022) “la estrategia empresarial es el procedimiento del cual se plantea un método para controlar y mejorar el desarrollo de un negocio”. Estas estrategias tienen la finalidad de

lograr un desarrollo de las organizaciones mediante la implantación de un procedimiento y metodología de actuación, los cuales buscan solventar alguna anomalía existente a nivel interno o externo, o también buscan ser mejores en el mercado competitivo.

2.2.5.4 Niveles de las estrategias empresariales

- **Nivel corporativo**

Las estrategias a nivel corporativo hacen referencia a la misión, visión y valores de una empresa, es decir, es una planificación a largo plazo elaborada por los altos mandos de la organización para la toma de decisiones.

- **Nivel de negocio**

En este nivel se logra la conversión de la planificación realizada anteriormente en estrategias concretas (estrategias de comercialización), para lo cual se realiza un profundo análisis de las empresas o productos que representen competencia y de la demanda que tendrá el producto o servicio en el mercado.

- **Nivel funcional**

En este proceso están implicados todos los departamentos existentes en la empresa, debido a que se llevará a cabo la realización de un esquema de organización el cual permitirá controlar los procesos necesarios para la prestación de un servicio u oferta de un producto. Es decir, en el nivel funcional se realizará una toma de decisiones en mayor parte operativas sobre las áreas funcionales.

2.2.6 Las emociones

El conjunto de reacciones psicofisiológicas que tenemos como respuesta ante estímulos externos se conoce como emociones. Esos impulsos o movimientos causan una alteración breve de nuestro estado de ánimo, pero significativa, lo que nos permite adaptarnos a circunstancias, personas, lugares u objetos. (Sanarai, 2022)

Las emociones son un conjunto de reacciones orgánicas que experimentan los individuos en respuesta a un estímulo externo (agradable o desagradable) que les permite adaptarse a su entorno.

2.2.6.1 Factores de las emociones

Tabla 1-2: Factores de las emociones

Percepción de la emoción	La capacidad de las personas para identificar sus emociones se basa en su habilidad para reconocerlas a través de las expresiones faciales, elementos gráficos y narraciones.
Comprensión de la emoción	La habilidad de las personas para percibir como las emociones pueden evolucionar con el tiempo les permite anticiparlas y comprender como interactúan entre sí.
Regulación de las emociones	Este elemento implica la identificación de tácticas para gestionar las emociones cuando una persona se enfrenta a ellas.

Fuente: (Fernández Berrocal & Extrema Pacheco, 2005)

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

2.2.6.2 Funciones de Pensamiento y Funciones del Sentimiento

Según Jiménez (2018) señala que las funciones del pensamiento

Nuestra mente recoge todos los mensajes de la cultura, es lo prescriptivo, lo que “debería” o “no debería” ser. El juicio está muy presente en el pensamiento, cada vez que observamos la sociedad, desde lo que observamos como norma reforzamos la idea de lo que debe ser. (pág. 458)

Jiménez (2018) indica que las funciones del sentimiento “Tienen que ver con lo que nos hace felices o infelices a cada uno de nosotros, nos permite percibir cómo la realidad impacta en nosotros a medida que nos relacionamos con ella.” (pág. 458)

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que una persona puede adquirir a lo largo de su vida. Estas habilidades incluyen el autoconocimiento, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales.

2.2.6.3 Desarrollo emocional en las relaciones interpersonales

Respecto al área interpersonal, el desarrollo emocional juega un papel primordial en el establecimiento y construcción de las relaciones con el otro. Es así que la Universidad Del Rosario Señala que las “personas emocionalmente inteligentes tienen la habilidad de percibir, comprender y manejar las emociones en la propia experiencia y en la interacción con los demás.” (Universidad del Rosario, 2019) por tanto el lograr gestionar las emociones nos conducen a vínculos positivos mismos que impacta de manera positiva en nuestra vida y sobre todo en nuestro bienestar.

Es así como las personas que tiende a desarrollan competencias emocionales establecen relaciones más sanas y serias generado mayor apoyo en el desarrollo de los objetivos y sobre todo establece contar con relacionas interpersonales sólidas y efectivas en las empresas.

Sin embargo, desarrollar habilidades como la empatía, la tolerancia y la comprensión es necesario para lograr un buen desarrollo emocional en las relaciones interpersonales. La empatía nos permite ponernos en el lugar del otro y comprender sus sentimientos y perspectivas. La tolerancia significa aceptar y respetar las diferencias sin juzgarlas. Finalmente, la comprensión se refiere a comprender las razones detrás de las acciones de los demás en lugar de tomarlas personalmente. De esta manera, podemos desarrollar relaciones más sólidas y satisfactorias basadas en la confianza y el respeto mutuo.

2.2.7 Neuroemociones

Según García (2019), las neuroemociones hacen referencia a “La interacción entre las respuestas emocionales y la actividad neuronal del cerebro. Es decir, cuando nuestro cuerpo recibe un estímulo emocional, se activan zonas cerebrales y al mismo tiempo estas alteran las funciones fisiológicas.” (García, 2019)

Para (Rodríguez, 2018) menciona: “Neuro emoción, palabra que hago mía de forma muy personal, cuando en ella integro el funcionamiento del cerebro y la interacción de nuestras emociones”.

Antonio Damasio y Joseph LeDoux, han explicado esta interacción entre emociones y actividad cerebral. El conjunto de estructuras que conforman el sistema límbico del cerebro se ha asociado tradicionalmente con el sustrato cerebral que posibilita la experimentación de los estados emocionales.

2.2.7.1 Neurociencia de las emociones

Para el autor García (2019) señala que la neurociencia en las emociones es:

La forma en que surge la emoción depende de qué partes del cuerpo fueron activadas o movilizadas por primera vez para generarla. Aquí aparecen la socialización, la cultura y la interacción como entorno. En otras palabras, los autores no niegan que exista; sin embargo, la importancia de la emoción se evidencia en el organismo. (pág. 44)

2.2.7.2 Neurobiología de las emociones

Como lo expresa Ugaz et al. (2019) “Si bien la neurobiología es el estudio del sistema nervioso las redes neuronales donde se procesa la información base de la conducta humana y el comportamiento organizacional.” (pág. 170)

Es así como las emociones tienden a ser parte fundamental en el desarrollo del comportamiento dentro de una empresa, del interés actual por aplicar la neurociencia de las emociones a la empresa y la economía. Su objetivo es comprender cómo interpreta el sistema neurológico los inputs que recibe un individuo en cada momento, cómo los procesa, sus reacciones, sus comportamientos, y cómo pueden utilizarse en la organización.

Existen 5 tipos de emociones que se generan y que controlan el comportamiento de una persona en cualquier índole de su vida cotidiana a continuación se mostrara cada una de ellas:

Tabla 2-2: Tipos de emociones

Emoción	Concepto	Manejo Propio	Manejo propicio
Placer	Señala que la situación será relajante y de seguridad.	Evita el Hedonismo	Genera confianza además de estar en el aquí y ahora
Miedo	Genera supervivencia aviso de los peligros existentes que amenazan la integridad.	Genera inmovilización por el miedo a ser afectado ante alguna situación	Asumir sus temores Reconocimiento del miedo real Enfrentamiento de cada circunstancia que genere temor
Rabia	Se da cuando los principios son vulnerados por terceras personas o uno mismo	Evitar considerar a la rabia como dolor o temor	Canalizar la rabia en otras actividades Asumir con responsabilidad la rabia
Dolor	Causado por diversas situaciones como desempleo, pérdidas o problemas físicos y sentimentales.	Evitar confundirlo con rabia y evitar tomar acciones que generen más dolor	Encontrar alternativas al dolor Buscar apoyo Manejarlo con cautela
Alegría	Definida como la sensación de felicidad o bienestar	Procurar ser feliz Atraer pensamientos positivos	Trabajar con positivismo y cualquier actividad Asumir con alegría las responsabilidades encomendadas.

Fuente: Carrera de Psicopedagogía en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

2.2.7.3 Neuroemociones en la toma de decisiones

En la vida cotidiana, así como en la vida empresarial se encuentra uno de los procesos más importantes que tiene que ver con la toma de decisiones que dependiendo de las mismas se podrán formular planes estratégicos, operativos dar soluciones a diversos problemas y sobre todo dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la empresa.

En los negocios, tener inteligencia emocional es cada vez más valioso. Es fundamental tener en cuenta tanto los factores emocionales como los cognitivos a la hora de tomar decisiones. Los líderes empresariales que poseen inteligencia emocional son más capaces de comprender y controlar sus propias emociones y las de los demás, lo que ayuda en la toma de decisiones y fomenta un lugar de trabajo más feliz.

Se puede motivar a un equipo, evitar enfrentamientos innecesarios y mejorar la comunicación teniendo en cuenta las emociones. En conclusión, la inteligencia emocional es una habilidad importante que puede influir en el éxito de la empresa.

2.2.7.4 Neuroemociones para un ambiente laboral productivo

Las neuroemociones son necesarias en las organizaciones, y en especial en los trabajadores ya que esto facilita relacionarse entre ellos, transmitir conocimientos, y habilidades que pueden servirle a sus compañeros, y a su vez ser utilizados para alcanzar el éxito organizacional, cumpliendo metas y objetivos planteados dentro de la organización. (Aragundi & Piloso, 2022, pág. 500)

¿Por qué es importante crear un buen ambiente laboral?

En primer lugar, contar con un entorno de trabajo inadecuado repercute negativamente en el rendimiento. Así lo demuestran los compañeros que se esfuerzan por cumplir sus tareas y plazos. Además, los entornos de trabajo poco fiables provocan la falta de compromiso de los empleados, lo que perjudica a la empresa al provocar desinterés y, en el peor de los casos, el abandono del puesto de trabajo. (Aguas, 2021)

Por otra parte, crear entornos de trabajo saludables contribuye al crecimiento profesional tanto individual como colectivo. Ayuda a potenciar la innovación y la creatividad. Reduce los niveles de estrés, lo que es bueno para la salud de los trabajadores de la organización. Reduce los niveles de rotación de los empleados. (Aguas, 2021)

Para crear un entorno laboral positivo, es necesario promover el trabajo en equipo, la colaboración y la felicidad de los empleados. Un entorno así puede mejorar la motivación y la productividad de los empleados, disminuir el estrés y la ansiedad, y aumentar el compromiso y la satisfacción laboral. Ofrecer oportunidades de crecimiento, fomentar una cultura de reconocimiento y agradecimiento, y promover la retroalimentación constructiva son algunas formas de fomentar un entorno de trabajo positivo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

En la siguiente investigación se utilizará un enfoque multimodal en el que se integra tanto el enfoque cuantitativo como cualitativo.

3.1.1 *Enfoque cuantitativo*

Según Neill y Cortez (2018) “El objetivo de la investigación es confirmar o comprobar de manera deductiva las teorías planteadas mediante la creación de hipótesis basadas sobre la relación de variables antes de realizar medidas para confirmar o refutar estas teorías.”. (pág. 70)

Es decir, este enfoque se basa en la recolección y análisis de datos numéricos, y su objetivo es extrapolar los resultados obtenidos de una muestra a una población más amplia.

3.1.2 *Enfoque Cualitativo*

Por otra parte, tenemos el enfoque cualitativo que permite comprender realidades singulares difíciles de aprehender desde una única perspectiva, asumiéndose cada vez más como un campo inter y transdisciplinario, con métodos y técnicas específicas que implican la relación entre el investigador y los participantes para la recolección, análisis y validación de transcripciones y análisis realizados por el investigador (Presado y otros, 2021).

Por lo tanto, el objetivo de la investigación cualitativa es encontrar y entender los significados subyacentes y patrones de relaciones sociales que se encuentran en los comportamientos y percepciones de las personas.

3.2 Nivel de investigación

3.2.1 *Investigación Exploratorio*

El nivel exploratorio, según (Galarza, 2020) Este tipo de investigación se aplica a fenómenos que no se han estudiado previamente y se interesa investigar las características. Es decir, se enfoca en explorar y descubrir información sobre temas poco conocidos o que son novedosos.

Además, Para Mario Tamayo y Tamayo (1994) define la investigación científica como “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (Guevara y otros, 2020).

La investigación es de carácter exploratorio ya que se estudiará y evaluará un tema muy poco conocido y aplicado en las empresas en este caso en el GAD de Guano mismo que se enfocará en la recopilación y análisis de información veraz referente a las neuroemociones.

3.3 Diseños de la investigación

3.3.1 Según los indicadores inherentes de la investigación

El autor Arias (2021), habla sobre el diseño no experimental y menciona que “En este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; así mismo, no se manipulan las variables de estudio”. (pág. 78)

Es decir, a través de la observación directa del fenómeno o suceso tal y como se dan en su contexto natural para posteriormente proceder a un análisis de estos teniendo en cuenta que no se generara ningún cambio en la naturaleza de las funciones que se realicen en el lugar de trabajo.

3.3.2 Según las intervenciones del trabajo de campo

Según Arias (2021), el diseño de investigación según la intervención en el trabajo de campo se define como transversal ya que se utiliza para “recoger los datos en un solo momento y solo una vez para describir en la investigación los alcances que pueden conllevar en un ámbito exploratorio, descriptivo correlaciones.” (Arias González & Covinos Gallardo, 2021, pág. 78).

Por ende, en la investigación se procurará proceder a la recolección de datos una sola vez y en el momento idóneo.

3.4 Tipos de estudio

3.4.1 Investigación documental y de campo

Según Guerrero Dávila (2015), es una forma de investigación cualitativa que consiste en recopilar, recopilar y seleccionar información de diferentes fuentes, incluidas lecturas de

documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos de investigación, memorias de eventos y memorias de eventos.

La observación está presente en el análisis de los datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio. Este nivel de investigación se aplica a fenómenos que no se han estudiado previamente y se interesa investigar las características. (Reyes & Alvarado, 2020).

Por lo tanto, en esta investigación se recopilará información de fuentes con sustento científico y verídico, además de realizar un trabajo de campo en la que según (Arias González & Covinos Gallardo, 2021, pág. 67) “

Se realiza en el mismo lugar y en el tiempo donde ocurre el fenómeno” sabiendo que, al momento de recopilar la información necesaria, se tendrá una vinculación directa con la empresa y sus operaciones durante la realización de esta investigación.

3.5 Población y planificación, selección y cálculo de la muestra

La población seleccionada para llevar a cabo la investigación corresponde al total de trabajadores y empleados del GAD Municipal de Guano en el 2023. Los datos fueron proporcionados por el departamento de Recursos Humanos, dándonos un total de 430 empleados y trabajadores.

Cálculo de la muestra

La fórmula por usar para el cálculo de la muestra es la de población finita, debido a que esta población está formada por un número limitado de elementos.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

Tabla 3-3: Parámetros para calcular la muestra

PARÁMETRO	NOMBRE	TOTAL
n=	Tamaño de la muestra	
N=	Tamaño de la población	430
z=	Nivel de confianza	1,95
p=	Probabilidad de éxito	0,5

q=	Probabilidad de fracaso	0,5
e=	Margen de error	0,05

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

$$n = \frac{430 * 1,95^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (430 - 1) + 1,95^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{408,76875}{0,05^2 * (430 - 1) + 1,95^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{408,76875}{2,023125}$$

$$n = 202$$

El total de muestra obtenido es de 202, lo que corresponde al total de encuestas a realizadas en la investigación.

3.5.1 *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*

3.5.2 *Método Inductivo*

Para Cabezas *et al.*, (2018) “el método inductivo utiliza el razonamiento que se basa sobre la observación de casos particulares para llegar a conclusiones generales, utilizando enunciados particulares para generalizar”. (pág. 16)

Este método será empleado para evaluar las relaciones entre las variables de la investigación en conjunto con el método deductivo.

3.5.3 *El método deductivo*

Se trata de la forma en que se pasa de lo general a lo específico. El proceso comienza con la obtención de datos válidos para llegar a una deducción a partir de un razonamiento lógico o suposiciones. Este proceso se refiere a un proceso donde existen reglas y procedimientos que permiten llegar a conclusiones partiendo de enunciados o premisas. (Lesmi, 2019)

Por lo que en el presente trabajo de investigación se procurará partir desde lo general a lo específico, en lo que compete al marco teórico se desagrega la planeación estratégica y las relaciones interpersonales hasta abordarlo con un enfoque en las neuroemociones.

3.5.4 Dentro del método analítico y sintético

Según Baena (2017), señala que “El análisis y la síntesis son dos actividades simétricamente contrapuestas. El análisis implica la disolución o descomposición en partes, mientras que la síntesis compone o forma un todo con varios componentes.”. (pág. 41)

Desde esta perspectiva, se aplicará en la presentación de gráficos y tablas que requerirán de una interpretación correspondiente de los datos mostrados, así como en los hallazgos obtenidos en la investigación. Además, se utilizará para comprobar la hipótesis planteada y también para formular las conclusiones y recomendaciones adecuadas. En este sentido, es importante sistematizar la información para lograr una obtención eficiente de estos resultados.

3.6 Técnicas e instrumentos

3.6.1 La encuesta

Según (López, Roldán y Fachelli, 2015) “la encuesta es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones” (Arias González & Covinos Gallardo, 2021, pág. 81).

Dentro de la encuesta tenemos como instrumento fundamental el cuestionario que para (Arias, 2020, pág. 21) “consiste en un conjunto de preguntas que se presentaron y se enumeraron en una tabla, así como una serie de respuestas posibles que el encuestado debe responder.”

3.6.2 La entrevista

La entrevista “es una herramienta usada para recolectar información sobre un tema, que es llevada a cabo por un entrevistador, y donde el entrevistado se encarga de aportar las respuestas que se soliciten” (Sanchez, 2022). Misma que necesitará de la guía de entrevista como instrumento, la cual consistirá en un listado de preguntas enfocadas a un tema particular.

Las técnicas e instrumentos son aquellas herramientas esenciales para poder recolectar información de manera efectiva, y en el caso de esta investigación dentro de las técnicas que utilizaremos están: las encuestas, la entrevista, para lo cual serán necesarios los siguientes instrumentos respectivamente: cuestionario, guía de entrevista.

CAPÍTULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

4.1.1 Resultados de la encuesta realizada a los empleados del GAD Municipal del cantón Guano

Pregunta 1. ¿Usted conoce el término neuroemociones?

Tabla 4-4: Conocimiento de las neuroemociones

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	61	54%
2	NO	53	46%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

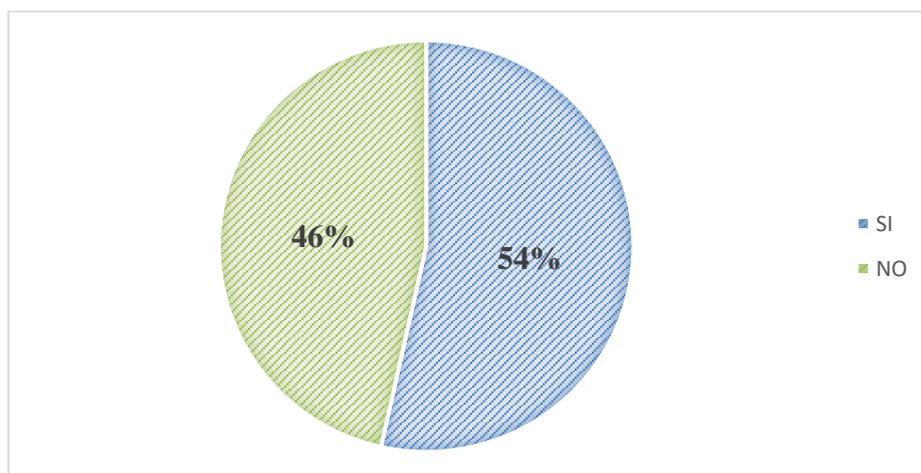


Ilustración 4-4: Conocimiento de las neuroemociones

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

Al observar el gráfico se logra evidenciar que 61 personas representadas con el 54% de los empleados encuestados si conocen el término neuroemociones, mientras que las 53 personas siendo el 46% hacen referencia al desconocimiento sobre el tema.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que el termino neuroemociones a pesar de ser nuevo ya se lo conoce o se lo relaciona a de lo que se podría tratar, sin embargo, aún es un término que se debe dar a conocer debido a su alto porcentaje de desconocimiento.

Pregunta 2. ¿Está de acuerdo en que se de charlas sobre neuroemociones en su lugar de trabajo?

Tabla 5-4: Charlas sobre neuroemociones

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	111	97%
2	NO	3	3%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

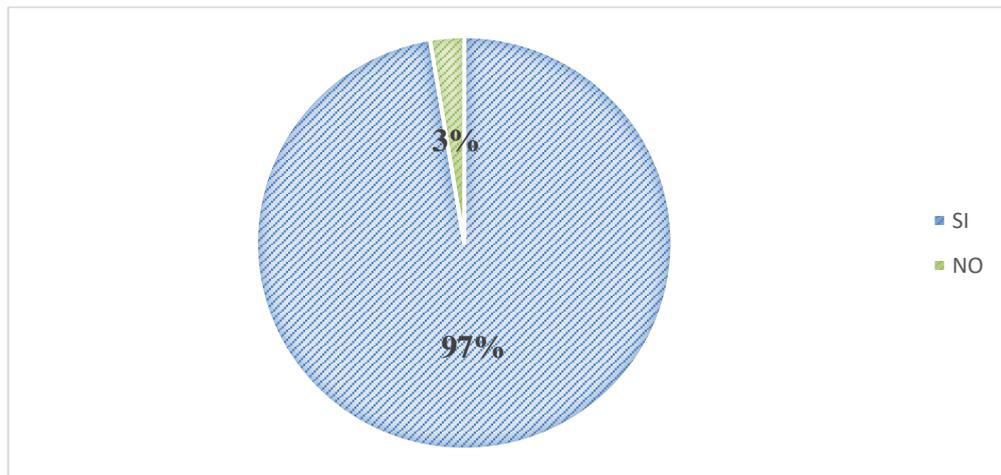


Ilustración 5-4: Charlas sobre neuroemociones

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

La mayoría de los empleados están de acuerdo en que se realicen charlas sobre las neuroemociones, esto se ve representado por su 97% de aceptación, contra un 3% de desacuerdo. Siendo estos valores representados por 111 y 3 personas respectivamente.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que el personal del GAD Municipal del cantón Guano está interesado en que se realicen charlas sobre el tema de las neuroemociones, para conocer más sobre el tema y su funcionamiento en el ámbito laboral.

Pregunta 3. ¿Considera que las emociones influyen en tus relaciones con compañeros y jefes?

Tabla 6-4: Influencia de las emociones en las relaciones

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	53	46%
2	CASI SIEMPRE	47	41%
3	A VECES	13	11%
4	NUNCA	1	1%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

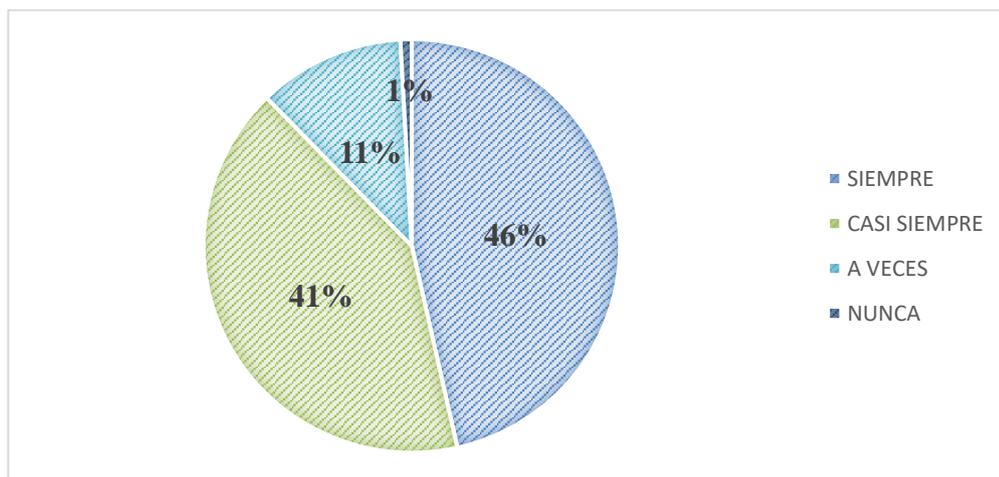


Ilustración 6-4: Influencia de las emociones en las relaciones

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

La mayoría de los empleados representados con un número de 53 personas siendo un 46% consideran que siempre las emociones influyen en las relaciones interpersonales en el trabajo, mientras que 47 personas con un 41% considera que casi siempre existe esa influencia, por otro lado, 13 personas representadas por el 11% establece su rara influencia y 1% siendo una sola persona dice que la influencia de las emociones es totalmente nula.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que la mayoría de los empleados del GAD Municipal del cantón Guano establece una concurrente influencia de las emociones en las relaciones interpersonales dentro

del ambiente laboral con los compañeros y los jefes, para lo cual se debería establecer una socialización sobre el manejo de las emociones dentro del ambiente laboral.

Pregunta 4. ¿Está de acuerdo que mediante la comunicación se puede influir en el actuar de los compañeros de trabajo?

Tabla 7-4: Influencia de la comunicación en el actuar de los compañeros

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	66	58%
2	CASI SIEMPRE	38	33%
3	A VECES	9	8%
4	NUNCA	1	1%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

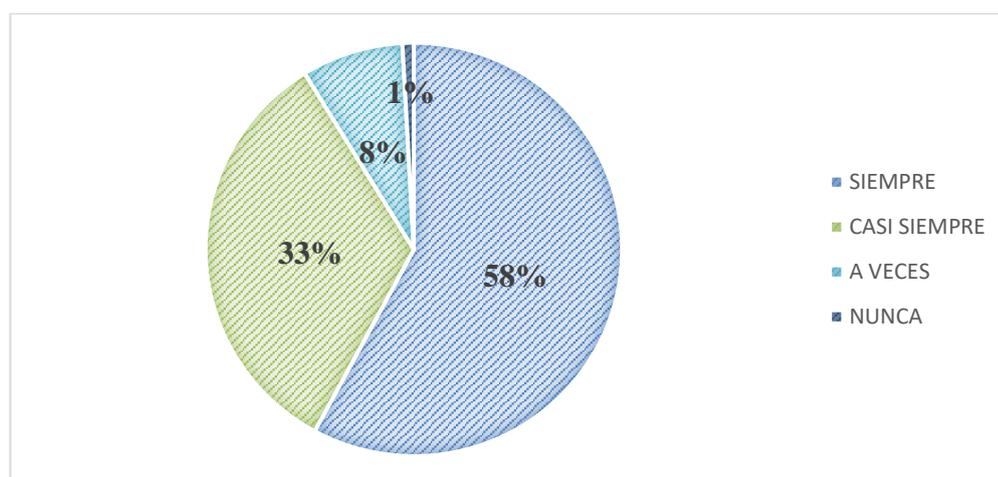


Ilustración 7-4: Influencia de la comunicación en el actuar de los compañeros

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

66 empleados representados con un 58% consideran que siempre mediante la comunicación se puede influir en el actuar de los compañeros, mientras que 38 personas representadas por un 33% considera que casi siempre se puede influir, por otro lado, 9 personas que son el 8% establece su rara influencia y 1 persona representando el 1% establece que nunca se puede influir en el actuar de los compañeros.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que la mayoría de los empleados del GAD Municipal del cantón Guano en su ambiente laboral logran mediar o influir en el actuar de los compañeros de trabajo través

de la comunicación, sin embargo, aún existe un pequeño grupo de empleados que consideran lo contrario. Es por ello por lo que se deberá fomentar la comunicación entre el personal de la organización para generar un ambiente laboral adecuado.

Pregunta 5. ¿Considera que mediante la comunicación efectiva se puede desarrollar relaciones interpersonales en el trabajo?

Tabla 8-4: Relaciones interpersonales mediante la comunicación

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	55	48%
2	CASI SIEMPRE	36	32%
3	A VECES	23	20%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

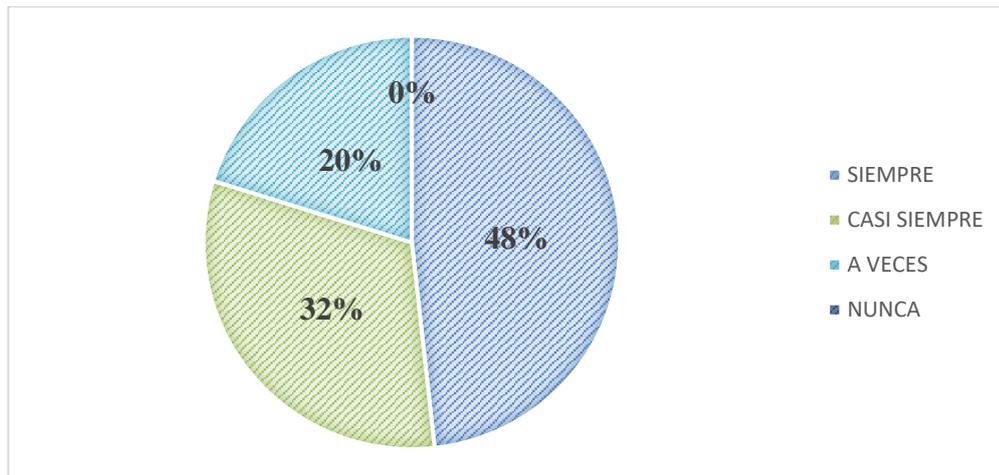


Ilustración 8-4: Relaciones interpersonales mediante la comunicación

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

Los empleados representados con el 48% (55 personas) consideran que siempre mediante la comunicación efectiva se pueden establecer buenas relaciones interpersonales, mientras que un 32% (36 personas) consideran que casi siempre se pueden desarrollar buenas relaciones, por otro lado, el 20% (23 personas) dice que rara vez la comunicación efectiva podría representar buenas relaciones interpersonales.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que la gran mayoría de empleados logran establecer buenas relaciones interpersonales a través del establecimiento de una comunicación efectiva, sin embargo, por el

considerable grupo de personas que establece que rara vez es necesario una comunicación efectiva, se pueden generar inconvenientes en el ambiente laboral.

Pregunta 6. ¿Crees que tus neuroemociones afectan tu capacidad para tomar decisiones en el trabajo?

Tabla 9-4: Las emociones afectan la toma de decisiones

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	29	25%
2	CASI SIEMPRE	36	32%
3	A VECES	46	40%
4	NUNCA	3	3%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

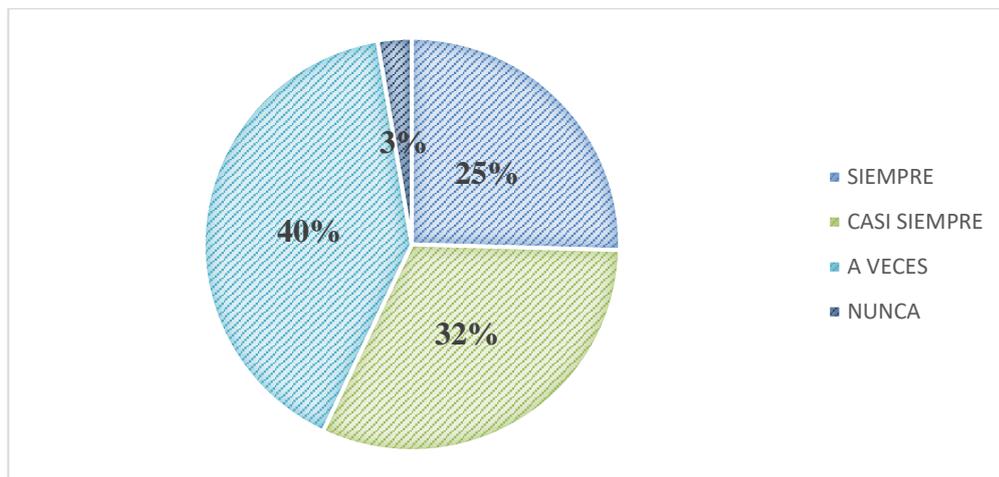


Ilustración 9-4: Las emociones afectan la toma de decisiones

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 40% (46 empleados) establecen que rara vez las neuroemociones afectan su capacidad para tomar decisiones, mientras que un 32% (36 empleados) considera que casi siempre afectan, por otro lado, el 25% (29 empleados) dice siempre las neuroemociones influyen en la toma de decisiones, el 3% (3 empleados) viene a representar aquellas personas que consideran que no afectan para nada en la toma de decisiones.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que los empleados del GAD Municipal del cantón Guano no consideran a las neuroemociones como un aspecto fundamental que influyan en la toma de decisiones, sin

embargo, un grupo considerable le dan importancia a las neuroemociones al momento de tomar decisiones. Por esa razón se deberá implementar charlas en las que se den a conocer la importancia de este tema para una toma de decisiones efectivas.

Pregunta 7. ¿Consideras que tus neuroemociones afectan tu trabajo diario?

Tabla 10-4: Las neuroemociones afectan en trabajo diario

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	30	26%
2	CASI SIEMPRE	38	33%
3	A VECES	39	34%
4	NUNCA	7	6%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

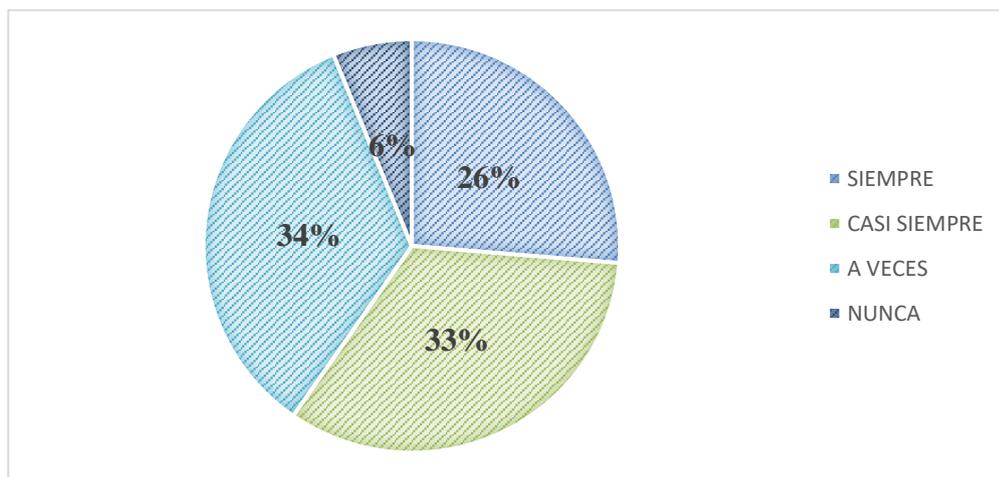


Ilustración 10-4: Las neuroemociones afectan el trabajo diario

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 34% (39 empleados) establecen que rara vez las neuroemociones afectan su trabajo diario, mientras que un 33% (38 empleados) considera que casi siempre afectan, por otro lado, el 30% (30 empleados) dice siempre su trabajo se ve afectado por las neuroemociones y el 6% (7 empleados) viene a representar aquellas personas que consideran que nunca se ven afectadas en el trabajo.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que los empleados del GAD Municipal del cantón Guano no consideran a las neuroemociones como un aspecto fundamental que afecten el desempeño de sus actividades diarias en el trabajo, sin embargo, no estamos lejos de considerar a las

neuroemociones como un aspecto que debemos tener en cuenta para desempeñar las labores diarias.

Pregunta 8. ¿Cómo se siente en su lugar de trabajo al desempeñar sus funciones?

Tabla 11-4: ¿Cómo se siente en el lugar de trabajo?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	ALTAMENTE MOTIVADO	53	46%
2	MEDIANAMENTE MOTIVADO	57	50%
3	DESMOTIVADO	4	4%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

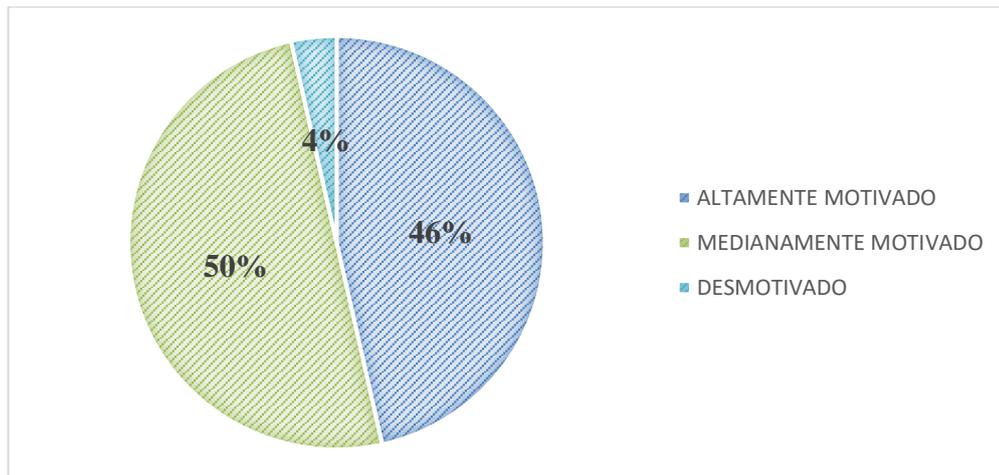


Ilustración 11-4: ¿Cómo se siente en el lugar de trabajo?

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 50% (57 empleados) del personal del GAD se encuentra altamente motivado en el momento de desempeñar sus funciones, un 46% (53 empleados) esta medianamente motivado y existe una minoría representada por un 4% (4 empleados) que se encuentra desmotivada desempeñando sus funciones.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que, existe una motivación a medias por parte de los empleados hacia la empresa al momento de desempeñar sus funciones, sin embargo, hay que reforzar esa motivación para lograr alcanzar una alta motivación debido a que no estamos tan distantes a conseguir que todo el personal se sienta altamente motivado y de esta manera el empleado pueda cumplir a cabalidad con sus funciones de una manera efectiva.

Pregunta 9. ¿Te sientes valorado/a y apreciado/a en tu lugar de trabajo?

Tabla 12-4: Te sientes valorado

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	42	37%
2	CASI SIEMPRE	41	36%
3	A VECES	26	23%
4	NUNCA	5	4%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

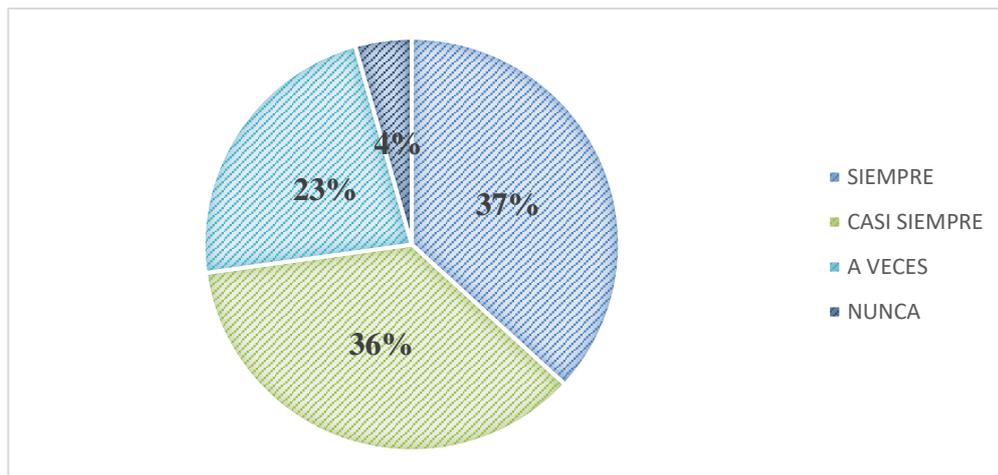


Ilustración 12-4: Te sientes valorado

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 37% (42 empleados) establecen que siempre se sienten valorados y apreciados en su lugar de trabajo, mientras que un 36% (41 empleados) considera que casi siempre los valoran, por otro lado, el 23% (26 empleados) dice que a veces sienten este afecto y el 4% (5 empleados) netamente nunca han considerado que la empresa los valore y los aprecie.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que los empleados del GAD Municipal del cantón Guano en su gran mayoría han sentido ese sentimiento de valoración y aprecio por parte de la empresa, aunque para algunos no es frecuente esa consideración sin embargo si la han recibido en algún momento. Es por ello por lo que se debería hacer más presente esta valoración de la empresa hacia los empleados, con la finalidad de que estos se sientan queridos y parte de la empresa.

Pregunta 10. ¿Cómo te sientes cuando tienes que lidiar con conflictos en el trabajo?

Tabla 13-4: Sentimiento al lidiar con conflictos en el trabajo

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	ALTAMENTE MOTIVADO	35	31%
2	MEDIANAMENTE MOTIVADO	70	61%
3	DESMOTIVADO	9	8%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

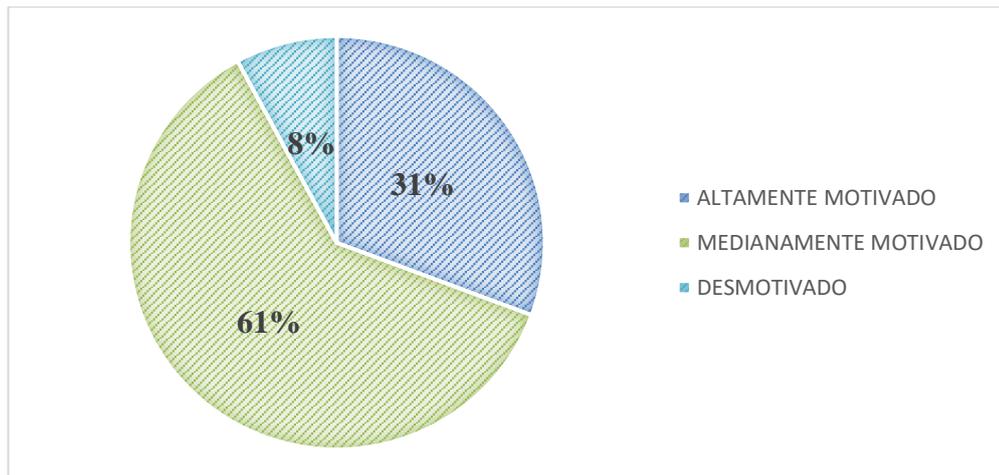


Ilustración 13-4: Sentimiento al lidiar con conflictos en el trabajo

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 61% (70 personas) del GAD se encuentra medianamente motivado en el momento de lidiar conflictos, un 31% (35 personas) está altamente motivado y existe una minoría representada por un 8% (9 personas) que se encuentra desmotivada desempeñando sus funciones.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que los conflictos en el trabajo vienen a representar un aspecto que en parte desmotiva al personal en el trabajo debido a que podrán estar altamente motivados, pero al momento de generarse estas situaciones y reduce su motivación, sin embargo, no existe gran efecto en el personal ya que a pesar de aquellas circunstancias aun encuentran motivación y es una minoría a la que le afecta en su totalidad hasta generar que estos se desmotiven.

Pregunta 11. ¿En las relaciones interpersonales, puedo comprender los sentimientos y necesidades de mis compañeros de trabajo?

Tabla 14-4: Comprensión de sentimiento y necesidades

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	23	20%
2	CASI SIEMPRE	54	47%
3	A VECES	33	29%
4	NUNCA	4	4%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

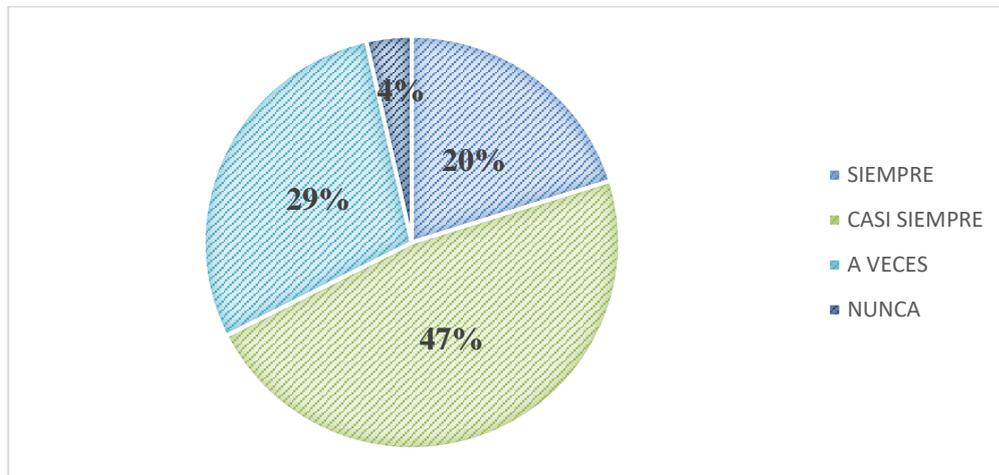


Ilustración 14-4: Comprensión de sentimientos y necesidades

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 47% (54 empleados) consideran que casi siempre comprenden los sentimientos y necesidades de sus compañeros de trabajo, mientras que un 29% (33 empleados) considera que a veces logran comprenderlos, por otro lado, el 20% (23 personas) siempre comprende los sentimientos y necesidades de sus compañeros y el 4% (4 personas) ni siquiera intenta comprenderlos.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que se debe generar un ambiente laboral más empático entre todos los colaboradores del GAD, debido a las pequeñas falencias que existen en este aspecto al momento de generar buenas relaciones interpersonales.

Pregunta 12. ¿Te sientes provisto de los instrumentos y medios necesarios para llevar a cabo tu labor de forma eficiente?

Tabla 15-4: Instrumentos y medios necesarios

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	31	27%
2	CASI SIEMPRE	58	51%
3	A VECES	25	22%
4	NUNCA	0	0%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

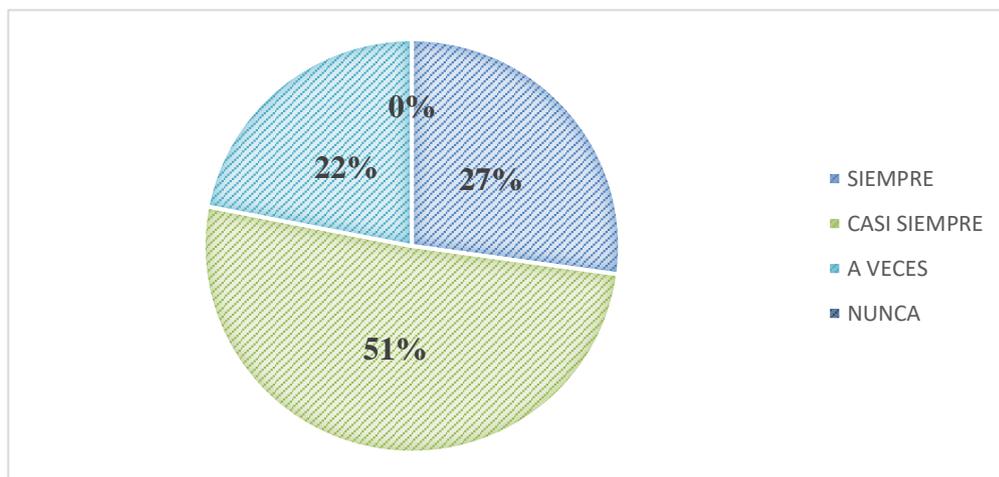


Ilustración 15-4: Instrumentos y medios necesarios

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 51% (58 empleados) consideran que casi siempre cuentan con herramientas y recursos necesarios para realizar sus labores de manera efectiva, mientras que un 27% (31 empleados) considera que siempre les proporcionan lo necesario, por otro lado, el 22% (25 empleados) dice que a veces estos recursos no son suficientes para el desempeño de las actividades.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que no con frecuencia se le da los recursos necesarios a los empleados para que logren desempeñar sus actividades de manera efectiva, a través de esto se podría realizar un análisis de las necesidades en el GAD y gestionar un abastecimiento de herramientas y recursos.

Pregunta 13. ¿Cómo te sientes cuando recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?

Tabla 16-4: Retroalimentación sobre desempeño laboral

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	ALTAMENTE MOTIVADO	66	58%
2	MEDIANAMENTE MOTIVADO	47	41%
3	DESMOTIVADO	1	1%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

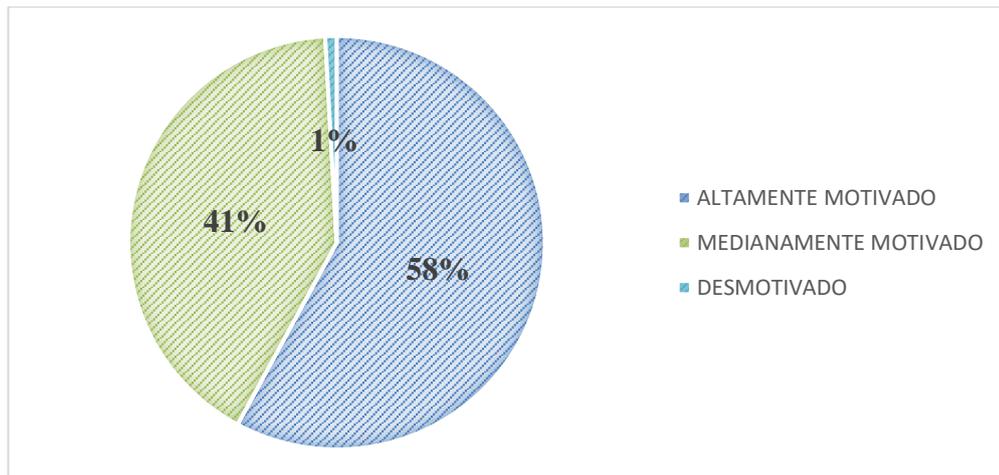


Ilustración 16-4: Retroalimentación sobre desempeño laboral

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 58% (66 empleados) del GAD Municipal del cantón Guano se encuentra altamente motivado cuando reciben una retroalimentación de su desempeño laboral, un 41% (47 empleados) está medianamente motivado y existe una minoría representada por un 1% (1 empleado) que se desmotiva cuando recibe estas retroalimentaciones.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que resulta muy beneficioso el realizar retroalimentaciones a los empleados sobre su desempeño laboral, debido a que esto los motiva y en consecuencia genera una mayor productividad.

Pregunta 14. ¿Te sientes cómodo/a hablando con tus superiores sobre tus emociones en el trabajo?

Tabla 17-4: Comodidad al hablar de tus emociones

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	72	63%
2	NO	42	37%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

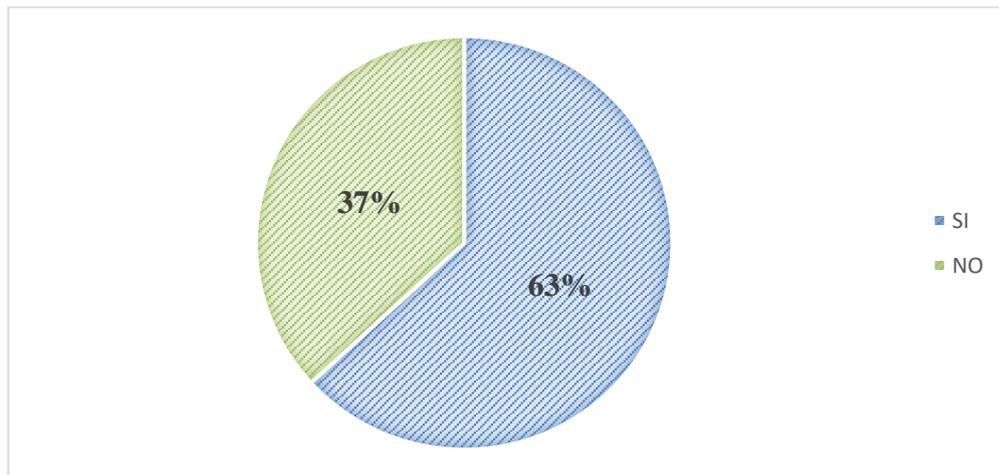


Ilustración 17-4: Comodidad al hablar de tus emociones

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

Al observar el gráfico se logra evidenciar que el 63% (72 personas) de los empleados encuestados sienten comodidad al hablar con sus superiores sobre sus emociones en el trabajo, mientras que el restante 37% (42 personas) siente incomodidad al platicar sobre sus emociones.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que el ambiente que se genera en la empresa por parte de sus superiores se considera factible debido a que para la mayoría de los colaboradores genera comodidad hablar sobre sus temas emocionales, sin embargo, aún existe un pequeño grupo de personas que no se sienten a gusto conversando sobre estos temas por lo que se refería reforzar en ese aspecto.

Pregunta 15. ¿Te sientes apoyado/a por tus superiores y colegas cuando enfrentas desafíos en el trabajo?

Tabla 18-4: Apoyo de tus superiores al enfrentar desafíos

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	43	38%
2	CASI SIEMPRE	39	34%
3	A VECES	27	24%
4	NUNCA	5	4%
TOTAL		114	100%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

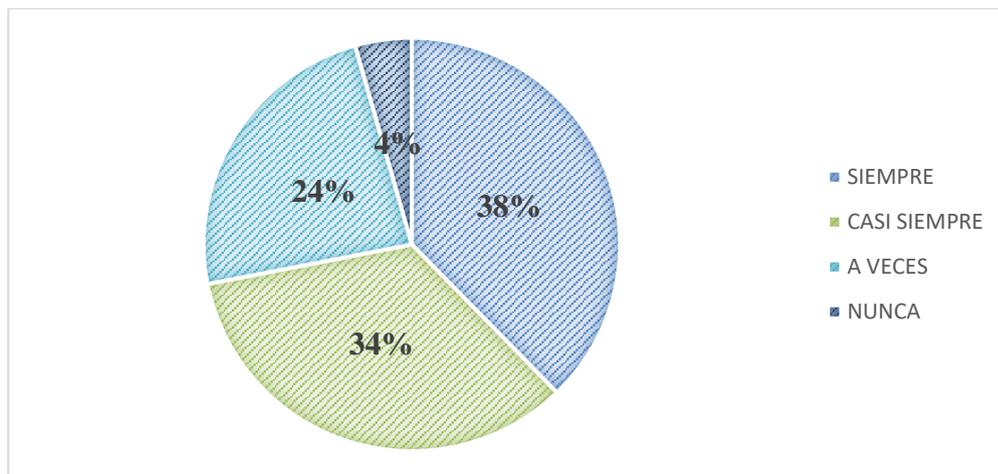


Ilustración 18-4: Apoyo de tus superiores al enfrentar desafíos

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 38% (43 personas) de los empleados establecen que siempre sienten apoyo por parte de sus superiores y colegas cuando se enfrentan a desafíos en el trabajo, mientras que un 34% (39 personas) considera que casi siempre perciben este apoyo, por otro lado, el 24% (27 personas) dice que a veces sienten este apoyo y el 4% (5 personas) netamente nunca han considerado su apoyo.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que la gran mayoría de colaboradores han presenciado este apoyo de superiores y colegas para enfrentar los desafíos que surgen en el trabajo, mientras que otros

pocas veces ha percibido este apoyo y han tenido que sobrellevar esos desafíos ellos solos. Es por ello por lo que se debería reforzar el apoyo en conjunto entre todos los colaboradores de la empresa.

4.1.1.1 Discusión de resultados

A través de la encuesta realizada se puede evidenciar en los resultados que a pesar de existir un 54% de las personas encuestadas que conocen la terminología “neuroemociones”, no hay que dejar por alto que existe un considerable número de personas que aun necesitan de información para obtener conocimiento sobre el tema, además se logró identificar que el mayor número de encuestados está de acuerdo en se realicen charlas sobre las neuroemociones, ya que según el 97% de aceptación refleja su interés y el reconocimiento de la relevancia que tiene el tema en el ámbito laboral.

Se observa que la mayor parte de encuestados consideran que las emociones repercuten en las relaciones que se establecen entre sus compañeros y jefes, así también en su capacidad de tomar decisiones y el desempeño laboral diario, por tal razón se identifica la importancia de comprender las emociones y gestionarlas de manera efectiva.

Uno de los aspectos que influyen en el comportamiento y desarrollo de relaciones en el equipo de trabajo es la comunicación efectiva, ya que las personas encuestadas reconocen la importancia de este aspecto para la buena interacción laboral y afianzar los vínculos entre compañeros.

En cuanto a motivación, los empleados mencionan sentirse medianamente motivados en el desempeño de sus funciones y al lidiar con los conflictos que se presentan en su espacio de trabajo. Si bien, la retroalimentación que se lleva a cabo para reconocer su desempeño laboral genera una alta motivación destaca la importancia de proporcionar un feedback constructivo y motivador para los empleados.

El valor y aprecio que se tiene en la organización no logra llegar a todos los empleados, por este hecho existe una minoría que afirma nunca ha sentido este afecto por parte de sus superiores o compañeros, por lo que se deberá tomar en cuenta para poder generar espacios de mejora en este afecto y fortalecer el reconocimiento por el trabajo realizado.

Los recursos y herramientas que la organización proporciona para la mayoría de encuestados son suficientes y se sienten satisfechos, lo que representa un resultado alentador y factible para un entorno laboral más productivo.

Finalmente, los encuestados dan a conocer su comodidad al hablar con sus superiores sobre sus emociones en su trabajo, lo que muestra una percepción de receptividad y confianza en la

comunicación emocional con sus compañeros, sin embargo, no se debe descartar el realizar mejoras en el apoyo por parte del equipo de trabajo al afrontar adversidades laborales.

4.1.1.2 Cuadro resumen

Tabla 19-4: Resumen de encuesta a empleados

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS (CUALITATIVA Y CUANTITATIVA)	
		VARIABLE	RESULTADOS
1	¿Usted conoce el término neuroemociones?	Si	54%
2	¿Está de acuerdo en que se de charlas sobre neuroemoniones en su lugar de trabajo?	Si	97%
3	¿Considera que las emociones influyen en tus relaciones con compañeros y jefes?	Siempre	46%
4	¿Está de acuerdo que mediante la comunicación se puede influir en el actuar de los compañeros de trabajo?	Siempre	58%
5	¿Considera que mediante la comunicación efectiva se puede desarrollar relaciones interpersonales en el trabajo?	Siempre	48%
6	¿Crees que tus neuroemociones afectan tu capacidad para tomar decisiones en el trabajo?	A veces	40%
7	¿Consideras que tus neuroemociones afectan tu trabajo diario?	A veces	34%
8	¿Cómo se siente en su lugar de trabajo al desempeñar sus funciones?	Medianamente motivado	50%
9	¿Te sientes valorado/a y apreciado/a en tu lugar de trabajo?	Siempre	37%
10	¿Cómo te sientes cuando tienes que lidiar con conflictos en el trabajo?	Medianamente motivado	61%
11	¿En las relaciones interpersonales, puedo comprender los sentimientos y necesidades de mis compañeros de trabajo?	Casi siempre	47%
12	¿Te sientes provisto de los instrumentos y medios necesarios para llevar a cabo tu labor de forma eficiente?	Casi siempre	51%
13	¿Cómo te sientes cuando recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?	Altamente motivado	58%
14	¿Te sientes cómodo/a hablando con tus superiores sobre tus emociones en el trabajo?	Si	63%
15	¿Te sientes apoyado/a por tus superiores y colegas cuando enfrentas desafíos en el trabajo?	Siempre	38%

Fuente: Entrevista realizada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

4.1.2 Resultados de la encuesta realizada a los trabajadores del GAD Municipal del cantón Guano

Pregunta 1. ¿Usted conoce el término neuroemociones?

Tabla 20-4: Conocimiento de las neuroemociones

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	36	41%
2	NO	52	59%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

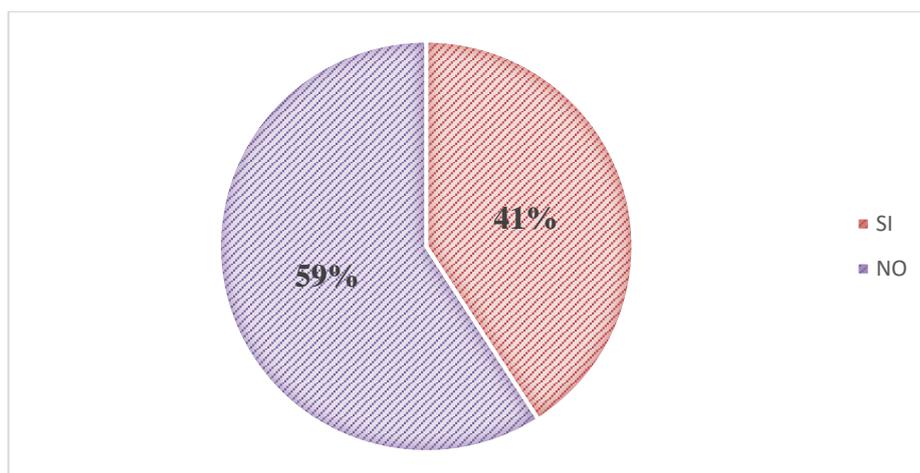


Ilustración 19-4: Conocimiento de las neuroemociones

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

Al observar el gráfico se logra evidenciar que 36 personas representadas con el 41% de los trabajadores encuestados mencionan conocer el término neuroemociones, mientras que 52 personas con el 59% desconocen sobre el término.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que un gran porcentaje de trabajadores del GAD Municipal del cantón Guano desconocen el término neuroemociones, sin embargo, existe un número considerable de trabajadores que asimilan este término, por tal razón sería recomendable realizar una socialización con el personal sobre este tema.

Pregunta 2. ¿Cree usted que el desempeño de sus funciones está estrechamente ligadas a sus emociones?

Tabla 21-4: Desempeño de funciones ligadas a las emociones

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	72	82%
2	NO	16	18%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

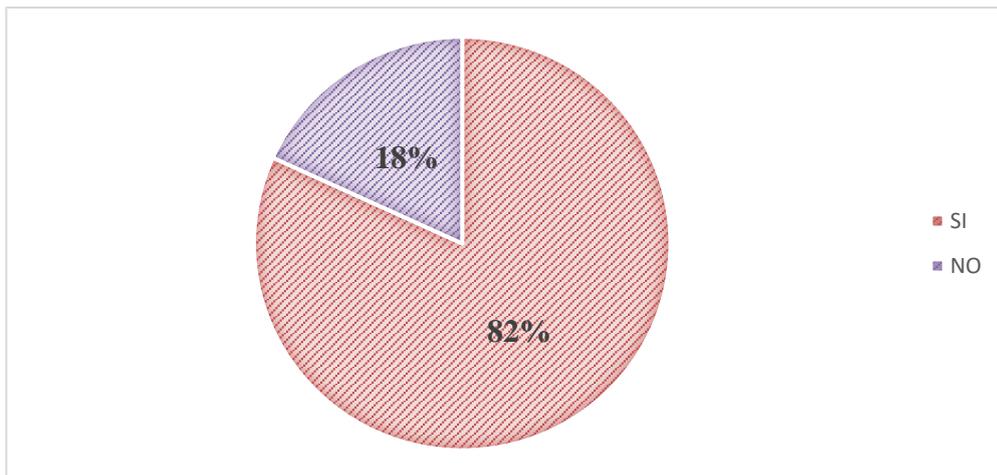


Ilustración 20-4: Desempeño de funciones ligadas a las emociones

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

En el gráfico anterior se representa el 82% de los trabajadores (72 personas) quienes afirman su creencia en que las emociones están estrechamente ligadas con el desempeño de sus funciones, mientras que el otro 18% (16 personas) no consideran a las emociones como un aspecto que afecta en su desempeño.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que la mayoría de los trabajadores sienten gran influencia de sus emociones al momento de desempeñar sus funciones, mientras que una minoría considera que no es relevante, simplemente cumplen con sus obligaciones. Esto es un aspecto importante para poder generar un trabajo de calidad, por el hecho de que el desarrollo de las actividades de una manera comprometida y con un estado de emociones efectivas reducen la aparición de errores o retrasos en las actividades.

Pregunta 3. ¿Usted tiende a dejarse llevar por sus emociones cuando existe conflictos en su desempeño?

Tabla 22-4: Se deja llevar por las emociones en situaciones de conflicto

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	10	11%
2	CASI SIEMPRE	14	16%
3	A VECES	45	51%
4	NUNCA	19	22%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

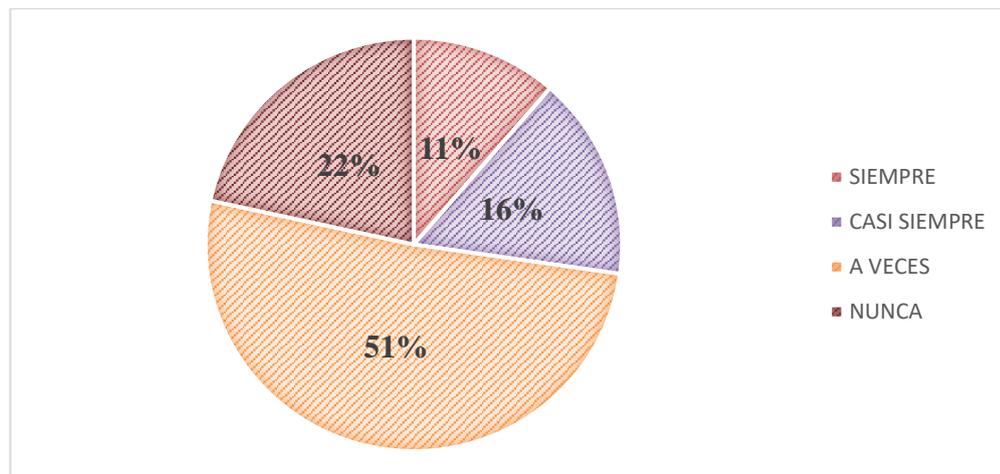


Ilustración 21-4: Se deja llevar por las emociones en situaciones de conflicto

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 51% de los trabajadores (45 personas) mencionan que la frecuencia con la que se dejan llevar en situaciones de conflicto es a veces, el 22% siendo la representación de 19 trabajadores mencionan que nunca se dejan llevar por sus emociones, por otro lado, existe un 16% (10 trabajadores) que casi siempre dejan que estas influyan en dichas situaciones de conflicto y el 11% (10 trabajadores) siempre se dejan llevar por sus emociones en dichas situaciones.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que la mayor parte de trabajadores rara vez tiende a dejarse llevar por sus emociones, ya sea cuando existe irregularidades en su desempeño y no se sienten a gusto

con el mismo. Por tal razón es necesario capacitar a los trabajadores para mejorar en el control de sus emociones para poder desempeñar sus actividades de una manera más eficiente y generando un ambiente laboral positivo.

Pregunta 4. ¿Considera que las acciones y decisiones que toma afectan las relaciones interpersonales en el trabajo?

Tabla 23-4: Acciones y decisiones afectan las relaciones interpersonales

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	25	28%
2	CASI SIEMPRE	16	18%
3	A VECES	32	36%
4	NUNCA	15	17%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

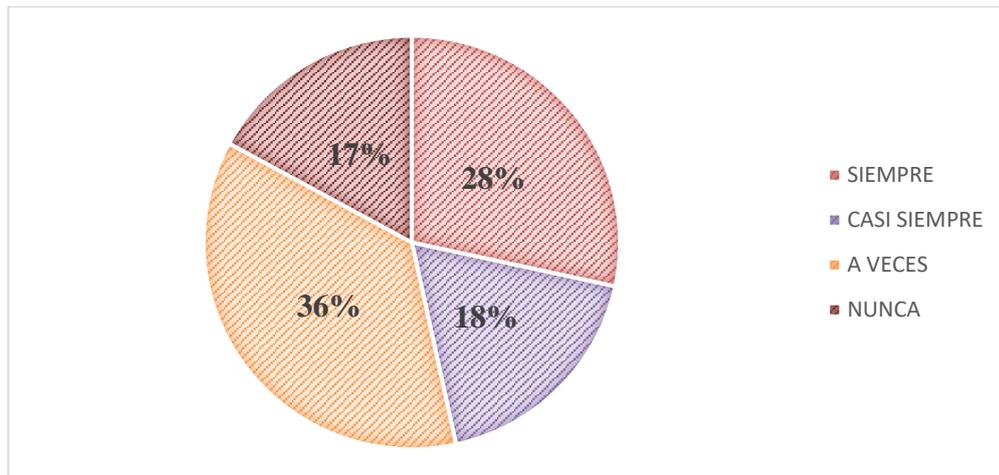


Ilustración 22-4: Acciones y decisiones afectan las relaciones interpersonales

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 36% de los trabajadores (32 personas) mencionan que la frecuencia con la que sus acciones y decisiones afectan en las relaciones interpersonales es a veces, el 28% siendo la representación de 25 trabajadores establecen que estas relaciones siempre se ven afectadas, por otro lado, existe un 18% (16 trabajadores) que casi siempre existe dicha afectación y el 17% (15 trabajadores) que la influencia de las acciones y decisiones es totalmente nula.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que para generar relaciones interpersonales efectivas se debe tomar en cuenta el accionar y la toma de decisiones de los trabajadores, sin embargo, los resultados

arrojados dan a conocer que no siempre estas se ven afectadas ya que existe un análisis de cada trabajador antes de accionar o tomar cualquier decisión. Por lo tanto, se debería establecer estrategias para que se promueva la empatía con todos los trabajadores de la organización.

Pregunta 5. ¿Cuál es su reacción cuando tiene que lidiar con personas de diferente personalidad a la suya?

Tabla 24-4: Reacción cuando lidia con personas de diferente personalidad

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	POSITIVA	42	48%
2	NEGATIVA	7	8%
3	NEUTRA	39	44%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

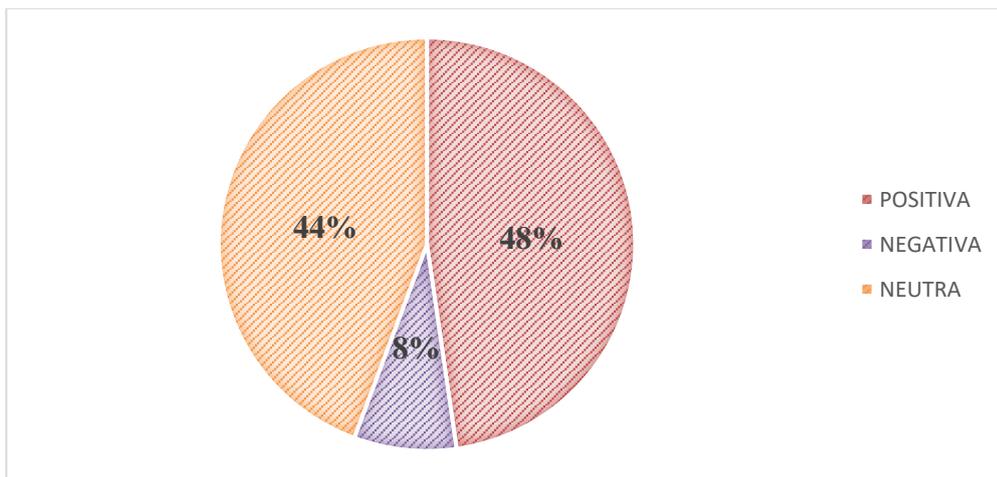


Ilustración 23-4: Reacción cuando lidia con personas de diferente personalidad

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 48% (42 trabajadores) del GAD Municipal del cantón Guano tienen una actitud positiva en el caso de lidiar con personas de diferente personalidad a la de ellos, un 44% (39 trabajadores) tienen una reacción neutra al pasar por esta situación, es decir que no le afecta de ninguna manera, pero tampoco busca una solución para tener una interacción efectiva, y existe una minoría representada por un 8% (7 trabajadores) que reaccionan de una manera negativa.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que existe un alto porcentaje de trabajadores que logran llevar las situaciones adversas de una manera positiva para generar un buen ambiente de trabajo, mientras que también hay un grupo considerable que no les interesa relacionarse de buena manera, solo

pretenden cumplir con su trabajo sin interactuar con las personas de distinta personalidad, y aún existe trabajadores que no logran gestionar sus emociones y llegan a reaccionar de una manera negativa, lo cual genera un desequilibrio en el estado del resto de trabajadores. Es la razón por la que se debe socializar con el personal sobre cómo llevar una comunicación efectiva con todos los miembros de la organización.

Pregunta 6. ¿Siente comodidad al pedir ayuda a sus compañeros en caso de no cumplir sus labores encomendadas?

Tabla 25-4: Comodidad pidiendo ayuda a los compañeros

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	21	24%
2	CASI SIEMPRE	27	31%
3	A VECES	30	34%
4	NUNCA	10	11%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

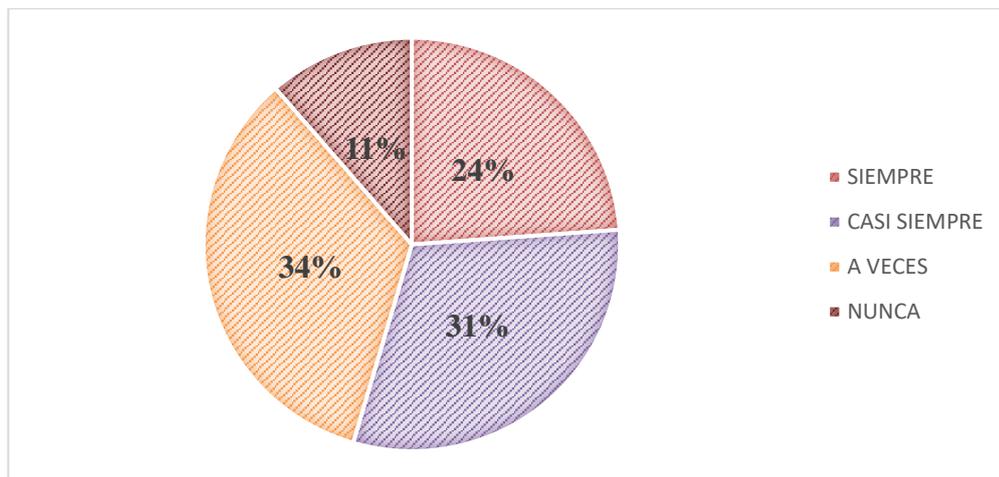


Ilustración 24-4: Comodidad pidiendo ayuda a los compañeros

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

La mayor parte de los trabajadores encuestados representados con por el 34% (30 trabajadores) comentó sentir comodidad solo en ocasiones al momento de pedir ayuda a sus compañeros, mientras que un 31% (27 trabajadores) mencionó que casi siempre se siente cómodo, en la representación del 24% (21 trabajadores) podemos evidenciar que este porcentaje de trabajadores siempre se siente cómodo en el instante de pedir ayuda a sus compañeros de trabajo, mientras que el 11% (10 trabajadores) nunca se siente cómodo, por lo cual evitan pedir ayuda.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que una gran cantidad de trabajadores se sienten cómodos al momento de solicitar colaboración de sus compañeros de trabajo, sin embargo, existe una minoría que representa incomodidad o resistencia en algunas ocasiones. A través de ello se logra evidenciar la importancia de promover un ambiente de confianza y colaboración entre el equipo de trabajo.

Pregunta 7. ¿Consideras que la presión en el trabajo puede afectar su estado emocional?

Tabla 26-4: La presión afecta el estado emocional

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	35	40%
2	CASI SIEMPRE	24	27%
3	A VECES	21	24%
4	NUNCA	8	9%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

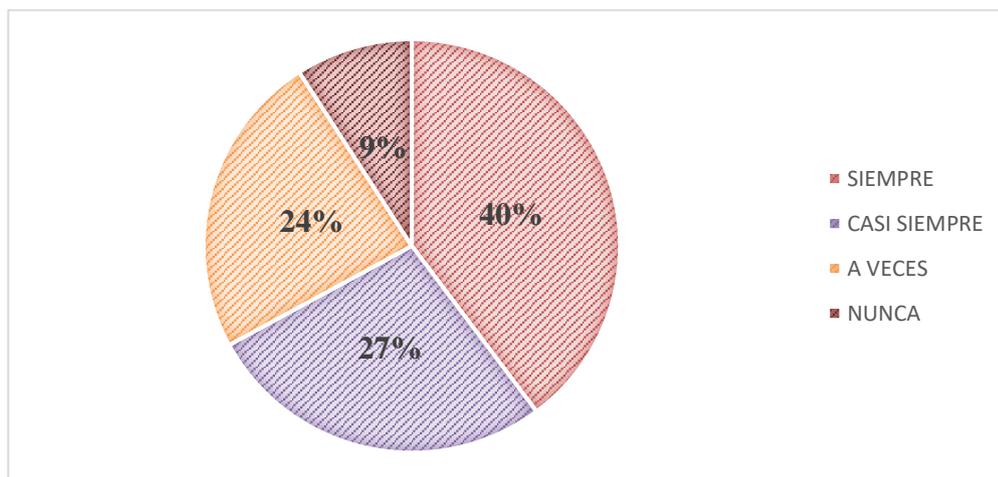


Ilustración 25-4: La presión afecta el estado emocional

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 40% (35 trabajadores) de los encuestados afirman que la presión laboral siempre llega a afectar su estado emocional, un 27% (24 trabajadores) establece que casi siempre percibe este impacto emocional, por otro lado, el 24% (21 trabajadores) manifiesta que rara vez se ve afectado y el 9% (8 trabajadores) de trabajadores encuestados muestran estrategias para lidiar con la presión laboral y que esta nunca afecte en su estado emocional.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que la mayoría de los trabajadores encuestados se ven afectados emocionalmente cuando existe presión laboral, ya sea de manera frecuente o en algunas ocasiones. Es por ello por lo que se debe tratar sobre la presión laboral para generar estrategias

que nos ayuden a gestionar las emociones y promover el bienestar de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Guano.

Pregunta 8. ¿Cómo maneja las emociones negativas en el lugar de trabajo?

Tabla 27-4: Manejo de emociones negativas

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	BUENA MANERA	67	76%
2	MALA MANERA	7	8%
3	ES INDIFERENTE	14	16%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

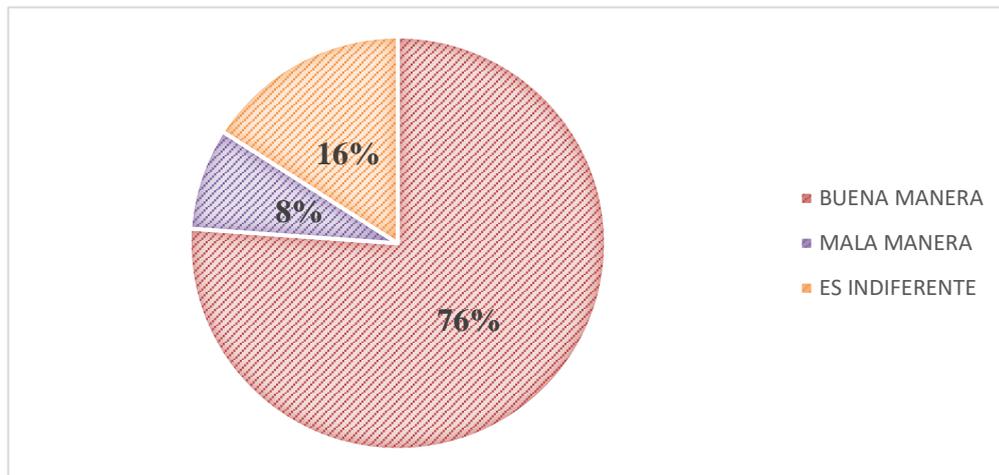


Ilustración 26-4: Manejo de emociones negativas

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 76% (67 trabajadores) de los encuestados dan firmeza al manejar las emociones negativas de una manera efectiva, además, un 16% (14 trabajadores) menciona ser indiferente, es decir existe una falta de conciencia o desinterés en desarrollar habilidades de manejo emocional, mientras que un 8% (7 trabajadores) de encuestados establece que el manejo de dichas emociones es inapropiado.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que un gran porcentaje de trabajadores logra manejar las emociones negativas de una manera efectiva, lo que nos indica que en la organización existe habilidades emocionales saludables. Sin embargo, existe una minoría que maneja dichas emociones de una forma no adecuada. Lo que nos da a interpretar la importancia de desarrollar estrategias para un manejo emocional adecuado.

Pregunta 9. ¿Te sientes valorado/a y apreciado/a en tu lugar de trabajo?

Tabla 28-4: Te sientes valorado

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	44	50%
2	CASI SIEMPRE	23	26%
3	A VECES	14	16%
4	NUNCA	7	8%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

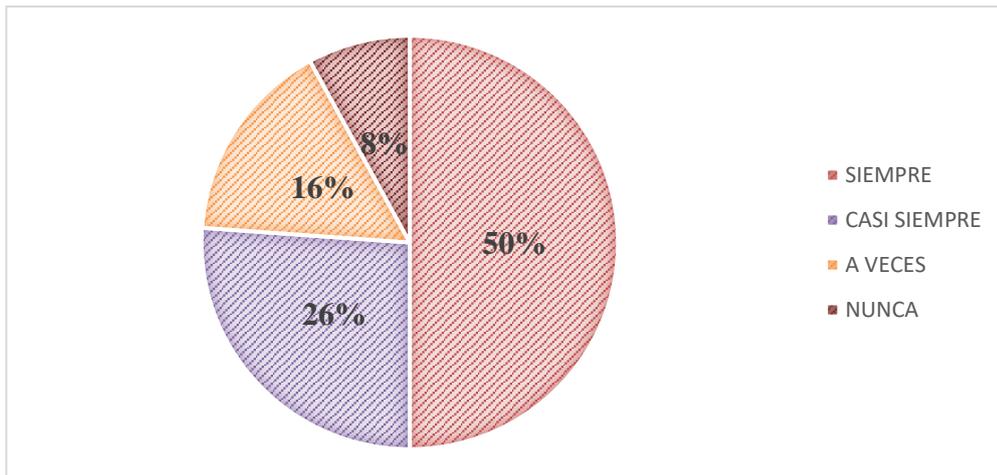


Ilustración 27-4: Te sientes valorado

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

Un 50% (44 trabajadores) de los encuestados mencionan que siempre se sienten valorados y apreciados en su lugar de trabajo, el 26% (23 personas) menciona sentir este afecto casi siempre, sin embargo, existe un 16% (14 personas) que dice rara vez presenciar este aspecto afectivo y un 8% (7 personas) establece que nunca se siente valorado y apreciado.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que, si existe ese reconocimiento de valor y aprecio por parte de la empresa hacia los trabajadores, es decir que existe un ambiente laboral favorable, sin embargo, no hay que obviar a aquellas personas que mencionan no sentirse valorados y apreciados en su lugar de trabajo, con la finalidad de identificar la deficiencia en el reconocimiento y aprecio laboral para mejorarlo.

Pregunta 10. ¿Cómo calificarías la comunicación que existe al interior del GAD Municipal del cantón Guano?

Tabla 29-4: Comunicación interna

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	EXCELENTE	19	22%
2	BUENA	55	63%
3	MALA	14	16%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

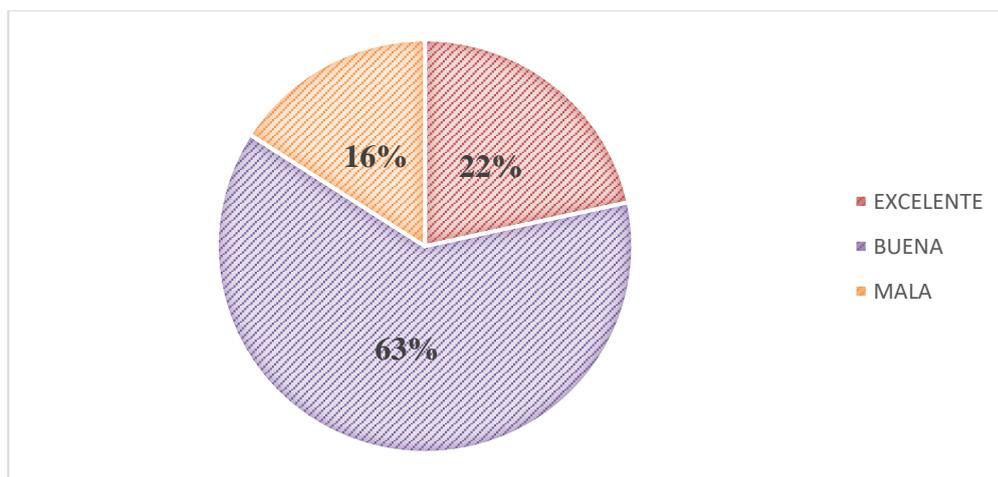


Ilustración 28-4: Comunicación interna

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

Un 63% (55 trabajadores) de los encuestados califican como buena a la comunicación que existe dentro del GAD, por otra parte, el 22% (29 trabajadores) consideran que hay una comunicación excelente, sin embargo, un 16% (14 trabajadores) de los encuestados dan a conocer la existencia de una mala comunicación.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que en su mayoría califican a la comunicación interna como positiva, considerándola como excelente o buena. No obstante, hay que dar la importancia necesaria a las opiniones negativas de aquellos que mencionan la existencia de una mala comunicación para identificar áreas de mejora y el fortalecimiento de la comunicación interna.

Pregunta 11. ¿Califique cómo se desarrolla el ambiente laboral entre compañeros de trabajo en el GAD Municipal del cantón Guano?

Tabla 30-4: Calificación del ambiente laboral

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	EXCELENTE	23	26%
2	BUENA	58	66%
3	MALA	7	8%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

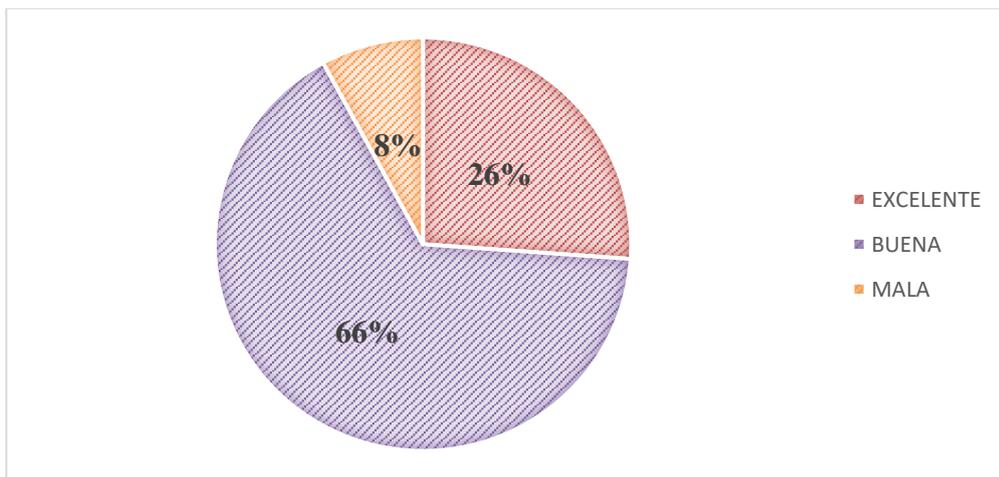


Ilustración 29-4: Calificación del ambiente laboral

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

La mayoría de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Guano consideran que el ambiente laboral en el que desarrollan sus actividades es favorable y satisfactorio, esto se evidencia con los resultados recolectados en la encuesta, dándonos un 26% (23 trabajadores) como excelente y un 66% (58 trabajadores) como bueno. Por otro lado, existe una minoría que menciona no contar con un buen ambiente laboral, considerándolo como malo para el 8% (7 trabajadores) de los encuestados.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que el ambiente laboral que se genera en el GAD Municipal del cantón Guano es positivo, considerándolo en algunos casos como excelente. Sin embargo, hay que

considerar aquella minoría que brinda opiniones negativas sobre su inconformidad con el ambiente laboral, con la finalidad identificar y resolver las falencias existentes para generar la satisfacción laboral.

Pregunta 12. ¿Dentro de su área de labores existen reuniones periódicas para informar sobre problemas internos y discutir posibles soluciones?

Tabla 31-4: Reuniones de discusión sobre problemas internos

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SIEMPRE	6	7%
2	CASI SIEMPRE	32	36%
3	A VECES	37	42%
4	NUNCA	13	15%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

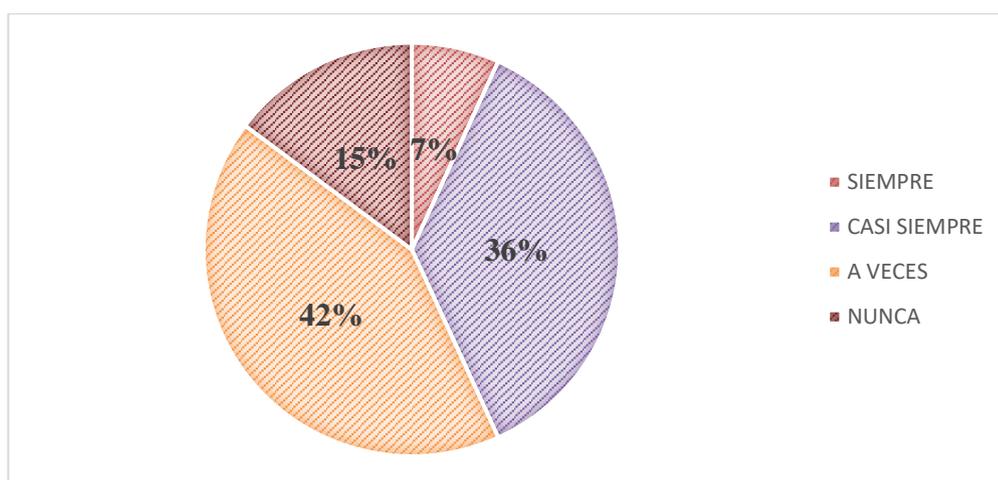


Ilustración 30-4: Reuniones de discusión sobre problemas internos

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

El 42% (37 trabajadores) de los encuestados afirman que la frecuencia con la que se realizan reuniones para discutir sobre los problemas internos es menos constante. Además, el 36% (32 trabajadores) menciona que dichas reuniones se realizan casi siempre, el 15% (13 trabajadores) relata que nunca se han realizado estas reuniones y el 7% (6 trabajadores) siendo una minoría afirman que siempre se llevan a cabo.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que a pesar de que se realicen estas reuniones de solución de problemas, no existe una frecuencia efectiva para poder sobrellevar las situaciones adversas existentes en el

GAD, es decir que aún existe un margen para mejorar. Por ese motivo se recomienda realizar reuniones con más frecuencia para solucionar los problemas de una forma más eficiente.

Pregunta 13. ¿Cómo te sientes cuando recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?

Tabla 32-4: Retroalimentación sobre desempeño laboral

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	ALTAMENTE MOTIVADO	45	51%
2	MEDIANAMENTE MOTIVADO	28	32%
3	DESMOTIVADO	15	17%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

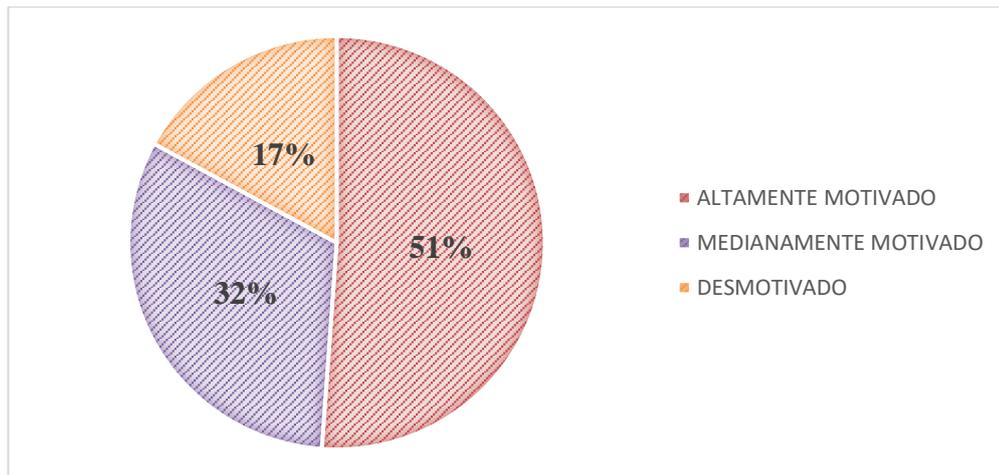


Ilustración 31-4: Retroalimentación sobre desempeño laboral

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

Existe un 51% (45 trabajadores) del personal encuestado que afirman sentirse motivados cuando reciben retroalimentación de su desempeño, mientras que el 32% (28 trabajadores) dice sentirse medianamente motivado y el 17% (15 trabajadores) muestra desmotivación al momento de que se realice estas retroalimentaciones.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que las retroalimentaciones sobre el desempeño laboral que se realizan en el GAD Municipal del cantón Guano presentan resultados positivos al demostrar un nivel de motivación medio y alto. Sin embargo, es necesario implementar estrategias para mejorar la motivación de los empleados y generar motivación en aquellos que no lo sienten, con la finalidad de tomar medidas de mejora en la que se realiza la retroalimentación y el impacto en los trabajadores.

Pregunta 14. ¿Te sientes cómodo/a con los recursos que se le asignan para desempeñar sus funciones (materiales, equipos e infraestructura)?

Tabla 33-4: Comodidad con los recursos

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	SI	54	61%
2	NO	34	39%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

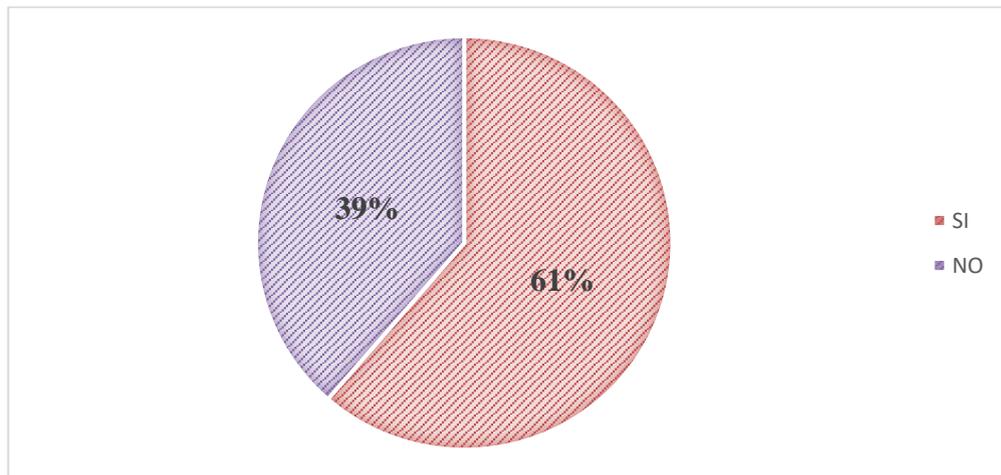


Ilustración 32-4: Comodidad con los recursos

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

En el gráfico anterior se representa el 61% de los trabajadores (54 personas) quienes afirman sentir comodidad con los recursos asignados para el cumplimiento de sus funciones, mientras que el otro 39% (34 personas) establecen inconformidad con los recursos asignados, ya sea por no ser suficientes o encontrarse en mal estado.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta que a pesar de tener a la mayor parte de los trabajadores conformes con los recursos que se les proporciona para el desempeño de sus actividades, no hay que descartar que existe un considerable grupo de trabajadores que representan la inconformidad de aquellos recursos entregados. Por ende, se deberá hacer una evaluación de los recursos que tiene la empresa para el desarrollo de las labores y tomar acción sobre aquellos que carecen de utilidad.

Pregunta 15. ¿Sientes que se debe considerar más a fondo las neuroemociones y las relaciones interpersonales en el trabajo?

Tabla 34-4: Profundizar las neuroemociones y relaciones interpersonales

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	DE ACUERDO	69	78%
2	DESACUERDO	1	1%
3	NEUTRAL	18	20%
TOTAL		88	100%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

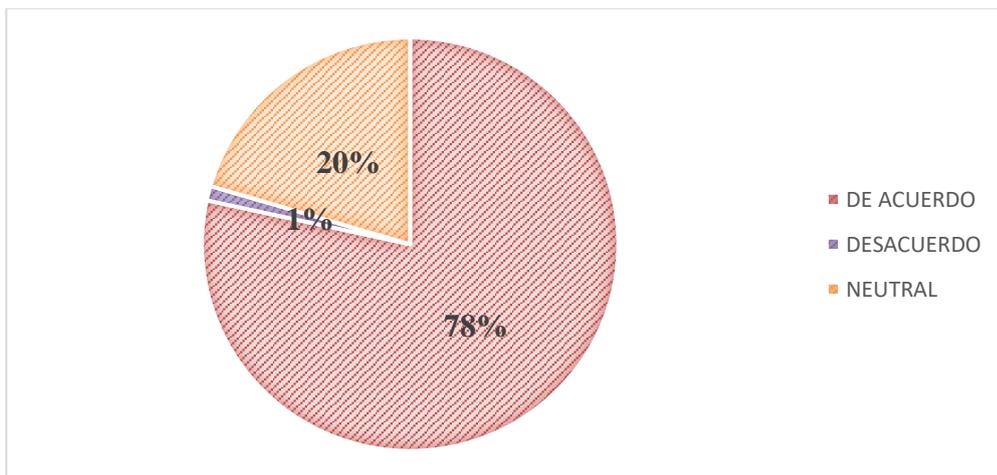


Ilustración 33-4: Profundizar las neuroemociones y relaciones interpersonales

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

a) Análisis

Existe un 78% (69 trabajadores) que menciona de acuerdo en que conozca más fondo el tema de las neuroemociones y las relaciones interpersonales, mientras que el 20% (18 trabajadores) muestra una actitud neutra sobre si se conoce o no sobre esta terminología y el 1% (1 trabajador) dice no estar de acuerdo.

b) Interpretación

Por lo que se interpreta se nota el interés de la mayoría de los trabajadores encuestados en conocer el tema neuroemociones y relaciones interpersonales, para conocer hacer de su importancia dentro del ámbito laboral, con la finalidad de brindar un ambiente laboral saludable y productivo.

4.1.2.1 Discusión de resultados

En primera instancia podemos evidenciar que un alto porcentaje de encuestados siendo el 59% mencionan total desconocimiento sobre el término neuroemociones, lo que nos da a entender que es necesario brindar adecuada información para el conocimiento de esta nueva terminología, un 89% de los trabajadores encuestados está de acuerdo en que existe influencia de las emociones al momento de desempeñar sus funciones, es decir que si se realiza una gestión adecuada de las emociones se podrá generar una mayor productividad en los colaboradores del GAD.

A través de un resultado del 51% se pudo identificar que rara vez existe una propensión a reaccionar de manera emocional en situaciones de conflicto, lo que representaría la existencia de una alteración en el ambiente laboral, además se reconoce que las acciones y decisiones que tiene cada colaborador puede tener repercusiones en las relaciones laborales, aunque no necesariamente en todos los casos.

La forma en que los colaboradores logran sobrellevar las distintas personalidades que tienen sus compañeros de trabajo es positiva, ya que nos indica la existencia de disposición hacia la adaptabilidad y la apertura en la integración con otros. Sin embargo, en pocas ocasiones se logra tener estrecha confianza entre todo el equipo para poder solicitar ayuda en caso de no cumplir con las actividades encomendadas de manera efectiva ya sea por reticencia o situaciones adversas que se pueden presentar al momento de solicitarla. Esta situación se puede dar debido a la presión laboral existente y puede afectar a su estado emocional, según la encuesta realizada la mayoría con representación del 40% subraya la importancia de abarcar el estrés laboral y hacer uso de enfoques saludables para la gestión de las emociones, con la finalidad de proporcionar un entorno laboral favorable.

Finalmente, los resultados nos señalan aspectos positivos en la comunicación, ambiente laboral y la retroalimentación, sin embargo, no representan una total excelencia en las mismas. Estos descubrimientos nos servirán como punto de partida para implementar acciones tomando en consideración la influencia de las neuroemociones en las relaciones interpersonales, con la finalidad de fortalecer aún más el ambiente laboral y procuren el bienestar de los trabajadores.

4.1.2.2 Cuadro resumen

Tabla 35-4: Resumen de encuesta a trabajadores

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS (CUALITATIVA Y CUANTITATIVA)	
		VARIABLE	RESULTADOS
1	¿Usted conoce el término neuroemociones?	No	59%
2	¿Cree usted que el desempeño de sus funciones está estrechamente ligadas a sus emociones?	Si	82%
3	¿Usted tiende a dejarse llevar por sus emociones cuando existe conflictos en su desempeño?	A veces	51%
4	¿Considera que las acciones y decisiones que toma afectan las relaciones interpersonales en el trabajo?	A veces	36%
5	¿Cuál es su reacción cuando tiene que lidiar con personas de diferente personalidad a la suya?	Positiva	48%
6	¿Siente comodidad al pedir ayuda a sus compañeros en caso de no cumplir sus labores encomendadas?	A veces	34%
7	¿Consideras que la presión en el trabajo puede afectar su estado emocional?	Siempre	40%
8	¿Cómo maneja las emociones negativas en el lugar de trabajo?	Buena manera	76%
9	¿Te sientes valorado/a y apreciado/a en tu lugar de trabajo?	Siempre	50%
10	¿Cómo calificarías la comunicación que existe al interior del GAD Municipal del cantón Guano?	Buena	63%
11	¿Califique cómo se desarrolla el ambiente laboral entre compañeros de trabajo en el GAD Municipal del cantón Guano?	Buena	66%
12	¿Dentro de su área de labores existen reuniones periódicas para informar sobre problemas internos y discutir posibles soluciones?	A veces	42%
13	¿Cómo te sientes cuando recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?	Altamente motivado	51%
14	¿Te sientes cómodo/a con los recursos que se le asignan para desempeñar sus funciones (materiales, equipos e infraestructura)?	Si	61%
15	¿Sientes que se debe considerar más a fondo las neuroemociones y las relaciones interpersonales en el trabajo?	De acuerdo	78%

Fuente: Entrevista realizada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

4.1.3 Resultados de la entrevista aplicada al director del área de recursos humanos del GAD Municipal del cantón Guano.

Objetivo: Realizar un diagnóstico del accionar del área de recursos humanos con sus empleados y trabajadores sobre cómo se da seguimiento a las neuroemociones dentro del entorno laboral, así también de las estrategias establecidas para fomentar relaciones interpersonales saludables y productivas.

1) ¿Cuál es su opinión sobre el impacto de las neuroemociones en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral?

Son muy importantes, ya que en base a estos podemos influir en el rendimiento y el cumplimiento de las funciones del personal. Si no existe un buen clima laboral, si no existe una buena aceptación o percepción que tiene cada uno de los servidores en cuanto a las relaciones, podría disminuir el rendimiento, la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de sus funciones.

2) ¿Cómo pueden las neuroemociones influir en el rendimiento y la productividad de los empleados de la organización?

Un empleado o servidor público motivado que se encuentre a gusto cumpliendo sus funciones va a rendir más, porque no va a estar con ese estrés o preocupación que resultan ser distractores en el cumplimiento de funciones

3) ¿Cuáles son las principales estrategias que implementa la organización para fomentar la conciencia emocional y la empatía entre los miembros del equipo?

Aún no se han implementado estrategias o procedimientos para generar estas capacitaciones. Posteriormente se va a levantar mediante una evaluación de clima laboral para identificar cuáles son los puntos críticos y a través de ello realizar un plan de capacitación sobre este tema, con la finalidad de generar un buen desempeño laboral y relaciones interpersonales efectivas

4) ¿Qué medidas se toman para garantizar que los líderes y gerentes estén capacitados para manejar las neuroemociones de manera efectiva en sus equipos?

La conformación del equipo de líderes por parte de la máxima autoridad es tener un personal con experiencia, que sepa y conozca del área, además de saber manejar al personal y de los equipos de trabajo.

5) ¿Cómo se abordan los conflictos y las tensiones relacionadas con las neuroemociones en el lugar de trabajo?

Estamos por implementar un nuevo hábito del trato de los conflictos y tensiones. Lo que sufre la mayoría de las instituciones es de los rumores de pasillo, debemos fomentar la resolución de estos conflictos de manera frontal en donde se puedan abordar las diferencias y limar las perezas sin generar estos rumores.

6) ¿Qué programas o iniciativas existen para desarrollar las habilidades emocionales de los empleados y mejorar las relaciones interpersonales?

Una vez revisado los expedientes hemos podido evidenciar que no existe un plan de capacitación acorde a los subsistemas de talento humano. Por lo tanto, se trabajará en un plan de capacitación y se abordará los temas referentes al clima laboral.

7) ¿Se lleva a cabo evaluaciones o seguimiento de las neuroemociones en los empleados y trabajadores GAD? En caso de realizarse, ¿Cómo se realiza este proceso y que se hace con los resultados obtenidos?

De acuerdo con los expedientes no se lleva a cabo, sin embargo, en un futuro lo realizaríamos a través de encuestas para identificar estos nudos críticos de cada uno de los servidores, ya que si tenemos identificado esta problemática nos facilitara dar ayuda con el área de seguridad y salud ocupacional o con los psicólogos para orientar a los colaboradores.

8) ¿Qué perspectiva tiene sobre la importancia de gestionar las emociones de manera personal y como se promueve dentro de la organización?

Es muy importante la autogestión emocional ya que se relaciona a la inteligencia emocional con la cual nosotros manejamos nuestras dificultades y problemas. Va a depender mucho la situación en la que nos encontremos y como podamos reaccionar ante ciertas eventualidades o problemas.

9) ¿Existen políticas o directrices específicas para prevenir o abordar el acoso o la discriminación basados en las neuroemociones?

En base un acuerdo ministerial emitido por el ministerio de trabajo habla sobre el acoso laboral que estaría relacionado al tema de la discriminación de las neuroemociones porque los empleados se sienten menospreciados o perseguidos por parte de las autoridades, sin embargo, estas normas no son tan efectivas, es decir la autoridad del ministerio de trabajo no termina

siendo la solución a estas circunstancias. Se debería generar estrategias para mejorar estas situaciones y generar un ambiente de trabajo óptimo.

10) ¿Cómo se promueve un ambiente de trabajo emocional saludable y positivo en la organización?

Vamos a empezar a trabajar para fomentar este ambiente de trabajo más positivo, estaremos realizando una serie de capacitaciones de concientización, talleres para mejorar el trabajo en equipo, con la finalidad de obtener mejores resultados.

4.1.3.1 Discusión de la entrevista

El director del área de RRHH (Lic. David Zarate) reconoce la importancia que tienen las neuroemociones en el cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores de la empresa, según David estas suelen influir en el rendimiento laboral, debido a que un empleado motivado y satisfecho tiende a aumentar su productividad a través del buen trabajo en equipo, además de generar un buen clima organizacional.

Se logra evidenciar que debido a su corta trayectoria en la organización aún no se han desarrollado estrategias, sin embargo, se tiene en consideración poner en marcha un plan de acción para identificar los puntos críticos existentes en la organización con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Para la organización es de suma importancia contar con líderes altamente capacitados con experiencia y habilidades para manejar al personal y los equipos de trabajo de manera efectiva, además de que a través de ello se garantizará el abordamiento del fomento de buenas relaciones interpersonales a través del manejo efectivo de las neuroemociones.

Se menciona la intención de implementar estrategias para manejar los conflictos y tensiones existentes en la organización, eludiendo la divulgación de rumores e incentivando la resolución de conflictos de manera directa. Para ello se implementará un plan para identificar los problemas emocionales tanto internos como externos y darles solución por medio del área de seguridad y salud ocupacional, logrando así una gestión efectiva de las neuroemociones en cada uno de los trabajadores.

En la organización existe ausencia de políticas o directrices que prevengan el acoso y la discriminación laboral debido a que solo se basan en el acuerdo ministerial por parte del Ministerio del trabajo que abordan estos casos, que según David no resulta tan efectivo, ya que

en muchos casos este se deslinda de estas responsabilidades, por ello recomienda establecer políticas para prevenir estos acontecimientos y lograr un ambiente de trabajo óptimo.

Finalmente, se plantea promover un ambiente de trabajo emocionalmente saludable y positivo por medio de las capacitaciones y talleres para concientizar al personal sobre las relaciones interpersonales para un trabajo en equipo positivo.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Propuesta

5.1.1 *Título*

Enfoque neuroemocional en la gestión de las relaciones interpersonales del GAD Municipal del cantón Guano.

5.1.2 *Objetivos*

5.1.2.1 *Objetivo general*

Desarrollar un conjunto de estrategias basadas en las neuroemociones y aplicadas a través del proceso de gestión para mejorar las relaciones interpersonales en el GAD Municipal del cantón Guano.

5.1.2.2 *Objetivos específicos*

- Analizar la situación actual de las relaciones interpersonales en el GAD Municipal del cantón Guano, considerando los factores internos y externos que influyen en dichas relaciones.
- Diseñar estrategias basadas en las neuroemociones, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales.
- Presentar de manera clara y estructurada las estrategias diseñadas, siguiendo el proceso de gestión establecido, destacando los posibles beneficios y resultados positivos que generarían su implementación.

5.2 Antecedentes

5.2.1 *Historia*

El cantón Guano se ubica en la Provincia de Chimborazo, en Ecuador. Tiene una extensión de 473 km² y abarca altitudes desde los 2.000 hasta los 6.310 metros sobre el nivel del mar, alcanzando el nevado Chimborazo. Es conocido por su producción artesanal de tejidos de lana, destacando en la elaboración de alfombras, curtido de cuero y confección manual de calzado.

Limita con Tungurahua al norte, con Riobamba y una parte de la Provincia de Bolívar al sur y oeste, y con el río Chambo al este.

El cantón enfrentaba altos niveles de pobreza, con un 83,44% de su población en situación de necesidades básicas insatisfechas y un 49,96% en extrema pobreza, según el Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE). A pesar de su clima diverso, con rangos de temperatura promedio de 17°C y variadas zonas climáticas, Guano alberga una rica vegetación, incluyendo la de los páramos.

En términos de historia y cultura, el territorio fue habitado por los pueblos originarios Puruhás en la época preincaica, luego anexados al Imperio Incaico. Durante la colonia, el área fue un centro de obrajes y sufrimiento aborígen. La cultura Puruhá ocupó esta región, y la cultura Tuncahuán, un período dentro de la cultura Puruhá floreció en Guano entre 0 y 750 de la era cristiana. La cultura San Sebastián surgió entre 750 y 850 después de Cristo, estableciendo la presencia de los Puruhás en la provincia de Chimborazo.

El emplazamiento urbano de Guano se considera fundado en 1572, bajo la ordenanza del Obispo Fray Pedro de la Peña, y en 1845 se estableció oficialmente como cantón de la Provincia de Chimborazo. Este resumen académico destaca la geografía, economía, cultura y evolución histórica del cantón Guano en Ecuador.

5.2.2 Misión

Planificar y gestionar el desarrollo del cantón, para contribuir a la disminución de las inequidades territoriales, en el marco de la sustentabilidad ambiental, de eficiencia y calidad de los servicios prestados.

5.2.3 Visión

Guano, reconocido por su cuidado del patrimonio cultural y ambiental, siendo un referente en la región por la disminución de las inequidades territoriales, sociales, culturales, económicas, garantizando el acceso a los servicios básicos de calidad a gran parte de su territorio.

5.2.4 Objetivos estratégicos

BIOFÍSICO: Promover un manejo ambiental sustentable y sostenible del patrimonio natural que permitan garantizar los derechos de la naturaleza, incluyendo el enfoque de género, cambio climático y gestión de riesgos.

ECONÓMICO: Contribuir a la reactivación post pandemia económica y productiva del cantón, impulsando la calidad de los productos y servicios locales; la implementación de facilidades, incentivos, capacitación y asistencia técnica para la creación de emprendimientos y fortalecimiento de los existentes; el impulso de las cadenas productivas y de valor en los sectores productivos más importantes y representativos; la producción industrial y comercialización asociativa en los sectores: confecciones, cuero, calzado y artesanías tejidas con fibras naturales; la promoción de servicios de mercadeo de la oferta turística cantonal junto con la facilitación de los medios para la producción agropecuaria, agroindustrial y la comercialización de sus productos y subproductos a través de centros de acopio y mercados.

SOCIOCULTURAL: Contribuir al mejoramiento de la atención integral y equitativa de la población, a través del acceso a los servicios básicos, la satisfacción de sus necesidades materiales y sociales, bajo principios de equidad, género, intergeneracional, intercultural y territorial.

ASENTAMIENTOS HUMANOS: Mejorar la calidad de los asentamientos humanos, promoviendo la sostenibilidad, la inclusión y la cohesión social a través la planificación adecuada del territorio para reducir los riesgos derivados de las amenazas de origen natural y antrópico, fortaleciendo la articulación entre los centros poblados urbanos y rurales, la accesibilidad equitativa de los servicios básicos de calidad, infraestructura, espacios públicos, modos de transporte y el acceso oportuno a las tecnologías de la información y la comunicación.

POLÍTICO INSTITUCIONAL: Mantener un gobierno transparente a través de la mejora de las capacidades institucionales e involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones de la gestión pública del GAD, reforzando el tejido asociativo vinculado a la producción, cultura y deportes.

5.2.5 Estructura orgánica

El GAD municipal del cantón Guano está dirigido por el alcalde en turno Lic. Oswaldo Vinicio Estrada Avilés, un profesional proveniente de Guano que ha sido elegido por la mayoría del pueblo para liderar la administración municipal durante el periodo 2023-2027.

La estructura orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano está compuesta de la siguiente manera:

Tabla 36-2: Organigrama Estructural de GAD Municipal del cantón Guano

MACROPROCESOS	Comisiones, Consejo municipal y Alcaldía.
----------------------	---

GOBERNANTES	
MACROPROCESOS HABILITANTES	Sindicatura, Dirección de Planificación, Dirección Administrativa, Dirección de Gestión de Talento Humano y Dirección Financiera.
MACROPROCESOS AGRAGADORES DE VALOR	Dirección de Servicios Públicos, Dirección de Ambiente y Riesgos, Dirección de Obras Públicas, Dirección Social del Desarrollo Económico, Dirección de Desarrollo Turístico
PROCESOS DESCONCETRADOS	Tránsito y transporte, Registro de la propiedad, Cuerpo de bomberos, E.P Desarrollo de cadenas de valor, Empresa de aseo y mantenimiento

Fuente: Municipio del cantón Guano, 2023.

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

5.2.6 Estructura de la propuesta

5.2.6.1 Planificación

- Análisis y diagnóstico de las relaciones interpersonales
- Establecimiento de metas y objetivos
- Estrategias para mejorar las relaciones interpersonales

5.2.6.2 Organización

- Asignación de roles y responsabilidades
- Estructuras y canales de comunicación efectivos
- Recursos necesarios para la gestión de las relaciones interpersonales

5.2.6.3 Dirección

- Liderazgo efectivo en la gestión de relaciones interpersonales
- Comunicación clara y constante
- Creación de un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso

5.2.6.4 Control

- Monitoreo y evaluación del progreso
- Indicadores para evaluar la efectividad

5.2.7 *Desarrollo de la propuesta*

5.2.7.1 *Planificación*

MISIÓN

La misión se refiere a la declaración que explica lo que hace la empresa.

La definición de la misión hace una referencia al motivo o la razón de la existencia de la empresa, se relaciona con el momento presente en el que se desempeña la organización, indica que es lo que la empresa realiza en un momento determinado. (Quiroa M. , Economipedia, 2020)

A continuación, se muestra la misión propuesta para el GAD Municipal del Cantón Guano:

“Servir a la comunidad del Cantón Guano con un compromiso inquebrantable. Trabajamos para promover el desarrollo sostenible, la equidad y la calidad de vida de nuestros ciudadanos. Gestionamos eficazmente los recursos municipales, brindando servicios públicos eficientes, y fomentamos la participación de la ciudadanía activa para construir una comunidad segura, prospera y unida”.

VISIÓN

Para (Hill y otros, 2019) “a visión de una compañía define un estado futuro deseado; articula, a menudo en términos osados, lo que la compañía querría alcanzar.”

Las características de la visión según Quiroa M. (2020):

- **Proyectarse al futuro:** Se debe proyectar en el corto, mediano y en el largo plazo.
- **Clara y realista:** Todos deben entenderla y se debe poder alcanzar.
- **Inspiradora y consecuente:** Expresa el sueño de cómo la empresa quiere ser, pero manteniendo la relación con la misión de la empresa

A continuación, se muestra la visión propuesta para el GAD Municipal del Cantón Guano:

“Para el año 2027, el GAD Municipal del Cantón Guano se posicionará como un referente nacional en gestión pública, ofreciendo a nuestros ciudadanos un entorno sostenible, próspero y eficiente. Lo haremos a través de una administración transparente y eficiente, aprovechando nuestros recursos de manera responsable. Nuestro compromiso es construir un futuro en el que cada habitante disfrute de una buena calidad de vida acceda a servicios públicos de calidad y oportunidades para su desarrollo personal y comunitario”

ANÁLISIS FODA

El análisis FODA se divide en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y se refiere a las oportunidades y amenazas que presenta el mercado al que pertenece una determinada corporación y a las debilidades y oportunidades con las que cuenta para competir con otros negocios del mismo ramo. (Romero, 2019)

El análisis FODA te permite identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas de un proyecto específico o de tu plan de negocios general. Con esta herramienta, tu equipo puede planificar estratégicamente y mantenerse a la vanguardia de las tendencias del mercado. (Raeburn, 2021)

Se llevará a cabo un análisis de la situación de las relaciones interpersonales en el GAD Municipal del Cantón Guano utilizando el enfoque de las neuroemociones a través de la Matriz FODA para identificar las amenazas y oportunidades que surgen en el entorno, además de las fortalezas y debilidades internas que presenta la organización.

Tabla 37-5: FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición al trabajo en equipo que promueve el apoyo mutuo para lograr los objetivos. • Comunicación efectiva que facilita la comprensión mutua. • Compromiso con el bienestar emocional para promover un ambiente laboral saludable. • Nivel de conciencia emocional favorable que facilita el entendimiento y manejo de las emociones propias y de los demás. • Líderes capacitados para generar un ambiente de trabajo positivo y productivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento y manejo de las neuroemociones. • Falta de habilidades emocionales para interactuar con el resto de los colaboradores de la organización. • Falta de interés en la gestión emocional • Resistencia al cambio en adoptar enfoques basados en neuroemociones y habilidades sociales. • Dificultades en la resolución de conflictos.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Programas de desarrollo emocional • Establecer colaboraciones con expertos en neuroemociones para mejorar las relaciones interpersonales. • Acceso a investigaciones y mejores prácticas en el campo de las neuroemociones y las relaciones interpersonales • Participación en eventos y conferencias que generen nuevas perspectivas, conocimientos y oportunidades de networking • Apoyo y recursos proporcionados por el gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción negativa por parte de la opinión pública. • Cambios económicos que afecten en la disponibilidad de recursos financieros para el GAD. • Cambios políticos y administrativos, pueden llevar a la interrupción o eliminación del trabajo realizado. • Los avances tecnológicos pueden alterar las dinámicas de las relaciones interpersonales. • Presión de grupos de interés externo que consideren la priorización de otros aspectos en la organización.

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

La matriz EFE tiene como propósito cuantificar los resultados preocupantes a las oportunidades y amenazas que se han identificado en el entorno. Las empresas necesitan enfrentar estos factores evidentes. Estas evaluaciones, además, están ancladas en la efectividad de las estrategias implementadas posteriormente por la organización.

Santos (2023) establece que para la ponderación se debe determinar la importancia de cada oportunidad y amenaza en relación con tu empresa, utilizando una escala que varía desde 0.0 (poco relevante) hasta 1.0 (muy relevante). Es fundamental tener en cuenta que la suma total de estos valores debe ser igual a 1.0, lo que implica que se debe establecer una jerarquía de importancia entre ellas. Además, para atribuir una calificación se debe tener en cuenta que debe estar sujeta a un rango de 1 a 4, donde 1 representa respuesta deficiente y 4 denota una respuesta sobresaliente. Teniendo en cuenta esto, el valor promedio del resultado ponderado es de 2.5.

Tabla 38-5: Matriz EFE

N°	FACTORES EXTERNOS CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES				
O1	Programas de desarrollo emocional	0,12	4	0,48
O2	Establecer colaboraciones con expertos en neuroemociones para mejorar las relaciones interpersonales	0,08	4	0,32
O3	Acceso a investigaciones y mejores prácticas en el campo de las neuroemociones y las relaciones interpersonales	0,11	3	0,33
O4	Participación en eventos y conferencias que generen nuevas perspectivas, conocimientos y	0,08	4	0,32

	oportunidades de networking			
O5	Apoyo y recursos proporcionados por el gobierno	0,15	4	0,6
AMENAZAS				
A1	Percepción negativa por parte de la opinión pública	0,09	2	0,18
A2	Cambios económicos que afecten en la disponibilidad de recursos financieros para el GAD	0,12	1	0,12
A3	Cambios políticos y administrativos, pueden llevar a la interrupción o eliminación del trabajo realizado	0,08	1	0,08
A4	Los avances tecnológicos pueden alterar las dinámicas de las relaciones interpersonales	0,06	2	0,12
A5	Presión de grupos de interés externo que consideren la priorización de otros aspectos en la organización	0,11	1	0,11
TOTAL		1		2,66

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

Tabla 39-5: Escala de calificación

Escala	Condición
4	Cuando la Oportunidad es mayor
3	Cuando la Oportunidad es menor
2	Cuando la Amenaza es menor
1	Cuando la Amenaza es mayor

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

Análisis:

Según los hallazgos derivados de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) para el Gobierno autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, se ha obtenido un puntaje de 2,66. Esto indica que la entidad ha logrado un desempeño superior, aunque no significativamente superior al valor promedio de 2,5. Esto implica que el GAD Municipal está aprovechando parcialmente las oportunidades y mitigando las amenazas que surgen en su entorno externo.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

Según (Santos, 2023) “la matriz EFI sirve para medir la eficacia de un proceso o sistema de manera objetiva y numérica. Esto permite identificar las áreas de oportunidad donde se están utilizando recursos de forma ineficiente y tomar medidas para mejorar los resultados.”

Tabla 40-5: Matriz EFI

N°	FACTORES INTERNOS CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
F1	Predisposición al trabajo en equipo que promueve el apoyo mutuo para lograr los objetivos	0,08	3	0,24
F2	Comunicación efectiva que facilita la comprensión mutua	0,11	4	0,44
F3	Compromiso con el bienestar emocional para promover un ambiente laboral saludable	0,14	4	0,56
F4	Nivel de conciencia emocional favorable que facilita el entendimiento y manejo de las emociones propias y de los demás	0,09	3	0,27
F5	Lideres capacitados para generar un ambiente de trabajo positivo y productivo	0,1	4	0,4
DEBILIDADES				
D1	Falta de conocimiento y manejo de las neuroemociones.	0,1	2	0,2
D2	Falta de habilidades emocionales para interactuar con el resto de los colaboradores de la organización	0,1	1	0,1
D3	Falta de interés en la gestión emocional	0,07	1	0,07
D4	Resistencia al cambio en adoptar enfoques basados en neuroemociones y habilidades sociales	0,12	2	0,24
D5	Dificultades en la resolución de conflictos	0,09	1	0,09
TOTAL		1		2,61

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

Tabla 41-5: Escala de calificación

Escala	Condición
4	Cuando la Fortaleza es mayor
3	Cuando la Fortaleza es menor
2	Cuando la Debilidad es menor
1	Cuando la Debilidad es mayor

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

Análisis:

Según los hallazgos derivados de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) para el Gobierno autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, se ha obtenido un puntaje de 2,61. Esto indica que la entidad ha logrado un desempeño superior, aunque no significativamente superior al valor promedio de 2,5. Esto implica que el GAD Municipal moderadamente fuerte a nivel interno, lo que nos quiere decir que tiene un perfil competitivo favorable.

MATRIZ FODA (ESTRATEGIAS)

Mediante la realización de la matriz FODA se puede desarrollar las siguientes estrategias:

- **Estrategias de crecimiento (FO):** Estas estrategias se llevan a cabo a través de aprovechamiento de las oportunidades externas para potenciar las fortalezas internas.
- **Estrategias de defensa (FA):** Estrategias para utilizar fortalezas internas y contrarrestar las amenazas externas.
- **Estrategias de adaptación (DO):** Estrategias para superar debilidades mediante la explotación de oportunidades externas.
- **Estrategias de supervivencia (DA):** Estrategias encaminadas a mitigar las debilidades internas y evitar amenazas externas.

Tabla 42-5: Matriz FODA

MATRIZ FODA		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F1	Predisposición al trabajo en equipo que promueve el apoyo mutuo para lograr los objetivos	D1	Falta de conocimiento y manejo de las neuroemociones.
		F2	Comunicación efectiva que facilita la comprensión mutua	D2	Falta de habilidades emocionales para interactuar con el resto de los colaboradores de la organización
		F3	Compromiso con el bienestar emocional para promover un ambiente laboral saludable	D3	Falta de interés en la gestión emocional
		F4	Nivel de conciencia emocional favorable que facilita el entendimiento y manejo de las emociones propias y de los demás	D4	Resistencia al cambio en adoptar enfoques basados en neuroemociones y habilidades sociales
		F5	Lideres capacitados para generar un ambiente de trabajo positivo y productivo	D5	Dificultades en la resolución de conflictos
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
O1	Programas de desarrollo emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1) FO1: Desarrollo de programas de Formación en Neuroemociones y desarrollo emocional. 2) FO2: Participación en eventos y conferencias sobre neuroemociones y relaciones interpersonales. 	<ol style="list-style-type: none"> 3) DO1: Desarrollo de capacidades Neuroemocionales y Habilidades Sociales. 4) DO2: Establecer colaboraciones con expertos en Neuroemociones 		
O2	Establecer colaboraciones con expertos en neuroemociones para mejorar las relaciones interpersonales				
O3	Acceso a investigaciones y mejores prácticas en el campo de las neuroemociones y las relaciones interpersonales				
O4	Participación en eventos y conferencias que generen nuevas perspectivas, conocimientos y oportunidades de networking				
O5	Apoyo y recursos proporcionados por el gobierno				
AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA	
A1	Percepción negativa por parte de la opinión pública	<ol style="list-style-type: none"> 5) FA1: Promover la comunicación transparente con la opinión pública. 6) FA2: Diversificación de Fuentes de Financiamiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 7) DA1: Promover una Cultura de Cambio y Adaptabilidad. 8) DA2: Monitoreo y adaptación a los avances tecnológicos. 9) DA3: Gestión de Expectativas con grupos de interés externos 		
A2	Cambios económicos que afecten en la disponibilidad de recursos financieros para el GAD				
A3	Cambios políticos y administrativos, pueden llevar a la interrupción o eliminación del trabajo realizado				
A4	Los avances tecnológicos pueden alterar las dinámicas de las relaciones interpersonales				
A5	Presión de grupos de interés externo que consideren la priorización de otros aspectos en la organización				

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

ESTRATEGIAS

- **FO (FORTALEZAS-OPORTUNIDADES)**

FO1: Desarrollo de programas de Formación en Neuroemociones y desarrollo emocional. (F1, F2, F3, O1, O2)

Aprovechar la predisposición al trabajo en equipo y el compromiso con el bienestar emocional para implementar programas de desarrollo emocional en colaboración con expertos en neuroemociones. Estos programas tendrán la finalidad de fortalecer de manera efectiva la comunicación y el nivel de conciencia emocional dentro de la organización

FO2: Participación en eventos y conferencias sobre neuroemociones y relaciones interpersonales. (F5, O4)

Aprovechar el liderazgo capacitado para fomentar la participación en eventos y conferencias relacionados con neuroemociones y relaciones interpersonales con la finalidad de proporcionar nuevas perspectivas y conocimientos para mejorar la gestión de las relaciones interpersonales con enfoque en las neuroemociones

- **DO (DEBILIDADES-OPORTUNIDADES)**

DO1: Desarrollo de capacidades Neuroemocionales y Habilidades Sociales. (D1, D2, O1)

Afrontar la falta de conocimiento y manejo de las neuroemociones, además la falta de habilidades emocionales mediante la implementación de programas de formación y capacitación. Estos programas tendrán la finalidad de ayudar a los colaboradores a interactuar de manera más efectiva y mejorar la gestión en el trabajo.

DO2: Establecer colaboraciones con expertos en Neuroemociones. (D2, O2)

Enfrentar la falta de habilidades emocionales al establecer colaboraciones con expertos en neuroemociones. Estos expertos pueden proporcionar un asesoramiento y apoyo para mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente laboral

- **FA (FORTALEZZAS-AMENAZAS)**

FA1: Promover la comunicación transparente con la opinión pública. (F2, A1)

Aprovechar la comunicación efectiva para abordar la percepción negativa por parte de la opinión pública. Por medio de una comunicación transparente y efectiva, El GAD Municipal puede mejorar la imagen pública y disipar posibles malentendidos.

FA2: Diversificación de Fuentes de Financiamiento. (F5, A2)

Aprovechar el liderazgo capacitado para enfrentar los cambios económicos que puedan afectar los recursos financieros. Mediante la diversificación de fuentes de financiamiento y búsqueda de alianzas estratégicas, el GAD puede reducir su dependencia de una única fuente de ingresos

- **DA(DEBILIDADES-AMENAZAS)**

DA1: Promover una Cultura de Cambio y Adaptabilidad. (D4, A3)

Para enfrentar la resistencia al cambio y los posibles cambios políticos-administrativos, el GAD Municipal debe promover una cultura de adaptabilidad y mejora continua para que los colaboradores estén preparados para ajustarse a nuevas situaciones y desafíos.

DA2: Monitoreo y adaptación a los avances tecnológicos. (D1, A4)

Para enfrentar los avances tecnológicos que pueden alterar las dinámicas de relaciones interpersonales y la falta de conocimiento y manejo de las neuroemociones, se debe implementar sistemas de monitoreo y adaptación a las nuevas tecnologías para integrarlas de manera efectiva en la gestión de las relaciones interpersonales.

DA3: Gestión de Expectativas con grupos de interés externos. (A5)

Para enfrentar la presión de grupos de interés externos que puedan priorizar otros aspectos de la organización, se debe desarrollar una estrategia de gestión de expectativas y comunicación efectiva para mantener una visión clara y consistente sobre los objetivos de la gestión de relaciones interpersonales con enfoque en neuroemociones.

APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS

Una vez desarrollado las estrategias mediante el análisis de la situación de las relaciones interpersonales y con la información recabada a través de las encuestas realizadas a los empleados y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano, se puede llevar a cabo el cumplimiento de estas estrategias por medio del desarrollo de planes de: capacitación, formación, incentivos, comunicación.

PLAN DE CAPACITACIÓN

“PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON ENFOQUE EN LAS NEUROEMOCIONES PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO”



+ Objetivo General:

Mejorar las habilidades de gestión de relaciones interpersonales de los empleados y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Guano, mediante la comprensión y aplicación de conceptos relacionados con las neuroemociones, con el fin de fomentar un ambiente de trabajo saludable, colaborativo y productivo.

+ Objetivos específicos:

- Comprender los fundamentos de la gestión de las relaciones interpersonales y su impacto en el ambiente laboral.
- Conocer las bases de las neuroemociones y cómo surge el comportamiento y las relaciones en el entorno laboral.
- Desarrollar habilidades de inteligencia emocional para mejorar adecuadamente las situaciones de conflicto y estrés en el trabajo.
- Fomentar la empatía y la comunicación asertiva como herramientas clave para mejorar la convivencia y el trabajo en equipo.
- Promover la autogestión emocional para fortalecer la resiliencia frente a situaciones adversas.

+ Duración:

El plan de capacitación se llevará a cabo durante un periodo de 3 semanas, con una frecuencia de dos días a la semana y una duración de 2 horas cada sesión.

+ Metodología:

La metodología por utilizarse será una combinación de talleres presenciales y actividades prácticas en el lugar de trabajo. Se asignará un facilitador especializado para cada sesión y se empleará técnicas participativas y dinámicas para garantizar un aprendizaje efectivo.

Contenidos propuestos:

1. Introducción a las relaciones interpersonales y su importancia en el entorno laboral

1.1 Definición y conceptos clave

1.2 Beneficios de las relaciones interpersonales saludables en el trabajo.

2. Fundamentos de las neuroemociones

2.1 Neurociencia y emociones: ¿Cómo el cerebro procesa las emociones?

2.2 Principales emociones y su influencia en el comportamiento laboral

3. Inteligencia emocional aplicada a la gestión de relaciones interpersonales

3.1 Autoconciencia emocional

3.2 Autorregulación emocional

3.3 Empatía

3.4 Habilidades sociales

4. Comunicación asertiva y resolución de conflictos

4.1 Técnicas para mejorar la comunicación efectiva

4.2 ¿Cómo manejar los conflictos de manera constructiva?

5. Manejo del estrés y la ansiedad en el trabajo

5.1 Identificación de fuentes de estrés

5.2 Estrategias de afrontamiento y relajación

6. Desarrollo de resiliencia

6.1 ¿Cómo fortalecer la resiliencia individual y grupal?

6.2 Superando adversidades y desafíos

Recursos:

- Material de capacitación (manuales, guías, diapositivas, folletos, lápices, esferos, etc.)
- Espacios adecuados para el desarrollo de la capacitación
- Equipo audiovisual
- Facilitador capacitado en el tema
- Recursos interactivos
- Materiales de apoyo

 **Cronograma:**

Tabla 43-5: Cronograma de programa de capacitación

N°	ACTIVIDAD	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3				
		L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
1	Introducción a las relaciones interpersonales y su importancia en el entorno laboral															
1.1	Definición y conceptos clave		■													
1.2	Beneficios de las relaciones interpersonales saludables en el trabajo		■													
2	Fundamentos de las neuroemociones															
2.1	Neurociencia y emociones: ¿Cómo el cerebro procesa las emociones?				■											
2.2	Principales emociones y su influencia en el comportamiento laboral				■											
3	Inteligencia emocional aplicada a la gestión de las relaciones interpersonales															
3.1	Autoconciencia emocional					■										
3.2	Autorregulación emocional					■										
3.3	Empatía					■										
3.4	Habilidades sociales					■										
4	Comunicación asertiva y resolución de conflictos															
4.1	Técnicas para mejorar la comunicación efectiva									■						
4.2	¿Cómo manejar los conflictos de manera constructiva?									■						
5	Manejo del estrés y la ansiedad en el trabajo															
5.1	Identificación de fuentes de estrés														■	
5.2	Estrategias de afrontamiento y relajación														■	
6	Desarrollo de resiliencia															
6.1	¿Cómo fortalecer la resiliencia individual y grupal?															■
6.2	Superando adversidades y desafíos															■

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

Presupuesto:

Tabla 44-5: Presupuesto de programa de capacitación

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Capitador	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Materiales	430	\$ 0,60	\$258,00
Proyector	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Refrigerios	430	\$ 1,50	\$ 645,00
Certificados y reconocimientos	430	\$ 8,00	\$ 3 440,00
TOTAL			\$ 5 443,00

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

Evaluación:

Para medir el impacto de la capacitación, se llevarán a cabo evaluaciones antes y después del programa. Las evaluaciones se realizarán mediante cuestionarios y ejercicios prácticos para evaluar el conocimiento adquirido y la aplicación en situaciones laborales reales.

Perfil propuesto del capacitador

Tabla 45-5: Perfil propuesto para el capacitador

DESCRIPCIÓN
El candidato ideal tener un profundo conocimiento de como las emociones y el cerebro influyen en la forma en que nos relacionamos con los demás. Esta capacitación se centrará en desarrollar habilidades de inteligencia emocional, comunicación efectiva y empatía para mejorar las relaciones en diversos contextos.
RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Diseñar y desarrollar programas de capacitación innovadores sobre gestión de relaciones interpersonales basados en las neuroemociones.• Impartir sesiones de capacitación presenciales o virtuales.• Personalizar el contenido de la capacitación según las necesidades y características específicas de los participantes.• Utilizar métodos interactivos y participativos para fomentar un aprendizaje significativo.• Proporcionar retroalimentación y guía para el desarrollo de habilidades emocionales y sociales.• Mantenerse actualizado sobre las últimas investigaciones y tendencias en el campo de la neurociencia emocional y la gestión de las relaciones interpersonales• Evaluar continuamente la efectividad de la capacitación.
REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer nivel en Psicología• Estudios en neurociencia, comunicación o campos relacionados• Experiencia en la impartición de capacitaciones en gestión de relaciones interpersonal e inteligencia emocional.

- Conocimientos de la neurociencia y como se relaciona con las emociones y comportamiento humano.
- Habilidades de comunicación.
- Empatía
- Creatividad en diseñar actividades y ejercicios que involucren a los participantes.

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

PLAN DE FORMACIÓN

“TALLERES NEUROEMOCIONALES PARA UNA GESTIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA EN LOS COLABORADORES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO”



Objetivo:

Fortalecer las habilidades de gestión de las relaciones interpersonales y la inteligencia emocional de los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Guano, mediante talleres prácticos y participativos enfocados en las neuroemociones, para crear un ambiente laboral positivo y colaborativo.

Duración y periodicidad:

El programa constará de 6 talleres, cada uno con una duración de 3 horas. Los talleres se realizarán una vez por semana, durante 6 semanas consecutivas.

Contenido de los talleres:

Taller 1: Introducción a las neuroemociones y la inteligencia emocional

- Ejercicios prácticos para identificar emociones y comprender su influencia en el comportamiento.

Taller 2: Autoconocimiento y autogestión emocional

- Autoevaluación de habilidades emocionales y reconocimiento de fortalezas y áreas de mejora
- Estrategias para manejar el estrés y las emociones negativas
- Técnicas de mindfulness (conciencia plena) y relajación

Taller 3: Empatía y escucha activa

- Desarrollo de habilidades empáticas para comprender las emociones de los demás
- Prácticas de escucha activa y comunicación no verbal
- Fomentar la empatía en el entorno laboral para una comunicación más efectiva

Taller 4: Comunicación efectiva y asertividad

- Claves para una comunicación clara, respetuosa y constructiva
- Identificación de barreras de comunicación y cómo superarlas
- Técnicas para expresar ideas y emociones de manera asertiva

Taller 5: Resolución constructiva de conflictos

- Técnicas de manejo de conflictos
- Negociación y búsqueda de soluciones
- Prácticas de resolución de conflictos

Taller 6: Aplicación de neuroemociones en el trabajo en equipo

- Importancia de la inteligencia emocional en el trabajo en equipo
- Estrategias para fortalecer la colaboración y unión entre colaboradores
- Planes individuales de desarrollo emocional

Metodología:

Los talleres se desarrollarán netamente interactivos y participativos, combinando teoría con ejercicios prácticos y dinámicas de grupo. Se utilizarán los recursos audiovisuales, juegos de roles y actividades para aplicar los conceptos aprendidos a situaciones reales en el ambiente laboral.

Recursos y Materiales:

- Material didáctico para cada taller, incluyendo presentaciones y guías
- Libreta y bolígrafo para cada participante
- Espacios adecuados para las sesiones

Facilitadores:

Los talleres serán impartidos por profesionales especializados en neuroemociones, inteligencia emocional y psicología organizacional, con experiencia en formación y capacitación.

Cronograma

Tabla 46-5: Cronograma de programa de formación

N°	TALLERES	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5					SEMANA 6				
		L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
1	Introducción a las neuroemociones y la inteligencia emocional																														
1.1	Ejercicios prácticos para identificar emociones y comprender su influencia en el comportamiento																														
2	Autoconocimiento y autogestión emocional																														
2.1	Autoevaluación de habilidades emocionales y reconocimiento de fortalezas y áreas de mejora																														
2.2	Estrategias para manejar el estrés y las emociones negativas																														
2.3	Técnicas de mindfulness (conciencia plena) y relajación																														
3	Empatía y escucha activa																														
3.1	Desarrollo de habilidades empáticas para comprender las emociones de los demás																														
3.2	Prácticas de escucha activa y comunicación no verbal																														
3.3	Fomentar la empatía en el entorno laboral para una comunicación más efectiva																														
4	Comunicación efectiva y asertividad																														
4.1	Claves para una comunicación clara, respetuosa y constructiva																														
4.2	Identificación de barreras de comunicación y como superarlas																														
4.3	Técnicas para expresar ideas y emociones de manera asertiva																														
5	Resolución constructiva de conflictos																														
5.1	Técnicas de manejo de conflictos																														
5.2	Negociación y búsqueda de soluciones																														
5.3	Prácticas de resolución de conflictos																														
6	Aplicación de neuroemociones en el trabajo en equipo																														
6.1	Importancia de la inteligencia emocional																														
6.2	Estrategias para fortalecer la colaboración y unión entre colaboradores																														
6.3	Planes individuales de desarrollo emocional																														

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

Presupuesto

Tabla 47-5: Presupuesto para programa de formación

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
Facilitador	1	\$ 540,00	\$ 540,00
Materiales	430	\$ 0,60	\$258,00
Refrigerios	430	\$ 2,00	\$ 860,00
Reconocimientos	430	\$ 5,00	\$ 2 150,00
TOTAL			\$ 3808,00

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

Evaluación:

Al culminar cada taller, se realizará una breve evaluación para medir el nivel de satisfacción de los participantes y obtener retroalimentación sobre el contenido y la metodología. Al finalizar el programa de formación se aplicará una encuesta de evaluación a todo el personal de la organización para medir el impacto del programa en las habilidades de los colaboradores y el ambiente laboral.

Perfil propuesto del formador:

Tabla 48-5: Perfil propuesto para el formador

DESCRIPCIÓN
El candidato ideal tener un profundo conocimiento de como las emociones y el cerebro influyen en la forma en que nos relacionamos con los demás. Esta capacitación se centrará en desarrollar habilidades de inteligencia emocional, comunicación efectiva y empatía para mejorar las relaciones en diversos contextos.
RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Diseñar y desarrollar talleres innovadores sobre gestión de relaciones interpersonales basados en las neuroemociones.• Impartir talleres interactivos.• Facilitar dinámicas de grupo, ejercicios prácticos y casos de estudio.• Brindar orientación en el desarrollo de habilidades emocionales y sociales.• Mantenerse al día con los avances en neurociencia emocional y nuevas metodologías de formación.• Evaluar continuamente la efectividad de los talleres de formación.
REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer nivel en Psicología• Estudios en neurociencia, comunicación o campos relacionados• Experiencia en la impartición de capacitaciones en gestión de relaciones interpersonal e inteligencia emocional.• Conocimientos de la neurociencia y como se relaciona con las emociones y comportamiento humano.• Habilidades de comunicación.

- Empatía
- Creatividad en diseñar actividades y ejercicios que involucren a los participantes.

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

PLAN DE INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

“PLAN DE INCENTIVOS PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO”



Objetivo General:

Mejorar las relaciones interpersonales en el GAD Municipal del Cantón Guano a través de la comprensión de las neuroemociones y su impacto en el ambiente laboral, fomentando un clima organizacional positivo y colaborativo.

Objetivos Específicos:

- Promover la conciencia y la comprensión de las neuroemociones entre los colaboradores de la organización.
- Fortalecer la inteligencia emocional y habilidades sociales para generar una comunicación efectiva y empática.
- Reconocer y recompensar comportamientos y actitudes positivas que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales

Estrategias

Estrategia 1: Reconocimiento y agradecimiento

- Certificados de reconocimiento por haber completado los programas con éxito.
- Anuncio de logros en reuniones.

Estrategia 2: Bonificaciones y beneficios:

- Bonificaciones financieras al mejor empleado o trabajador que hay culminado con éxito los programas.
- Flexibilidad horaria como recompensa.

Estrategia 3: Desarrollo profesional

- Oportunidades de ascenso o promoción para quienes demuestren un dominio excepcional de las habilidades neuroemocionales en el trabajo.
- Patrocinio de programas de capacitación avanzados para los empleados y trabajadores destacados.

Estrategia 4: Beneficios para el bienestar

- Sesiones de masajes y yoga.
- Suscripciones a aplicaciones de salud y bienestar mental.

PLAN DE COMUNICACIÓN

“PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO”



+ **Objetivo:**

Promover y difundir de manera efectiva el plan de capacitación, formación e incentivos del GAD Municipal del cantón Guano entre empleados, trabajadores y la comunidad, fomentando la participación y el compromiso de los colaboradores, y la información a la comunidad.

+ **Público objetivo:**

- Empleados y trabajadores municipales de todos los niveles
- Comunidad local

+ **Canales de comunicación:**

Canales de comunicación interna

- **Reuniones oficiales.** Presentar el plan en reuniones regulares para fomentar la discusión y aclarar dudas.
- **Boletines internos.** Dar información relevante en áreas comunes y oficinas principales.
- **Correos electrónicos oficiales.** Enviar comunicados y actualizaciones sobre el plan directamente a los empleados.
- **Quipux (Plataforma institucional).** Enviar información clara y oportuna sobre las actividades a desarrollar

Canales de comunicación externa

- **Página web del GAD.** Publicar información sobre el plan en la página web oficial para que la comunidad tenga acceso.
- **Redes sociales.** Compartir anuncios en las redes sociales del GAD, sobre los logros obtenidos y los testimonios sobre el desarrollo de estos programas.
- **Medios locales.** Enviar comunicados de prensa y colaborar con medios locales para asegurar la cobertura en noticias.

+ **Mensajes clave:**

Para los colaboradores

“Mejora tus habilidades y crece en tu carrera con nuestro plan de capacitación y formación”

“Reconocemos y valoramos tu trabajo a través de incentivos que motivarán a dar lo mejor de ti”

“Tu éxito es nuestro éxito. Juntos, construimos un equipo más capacitado y comprometido”

Para la comunidad

“Trabajamos para fortalecer nuestra comunidad a través de empleados y trabajadores capacitados”

“Conozca como nuestro plan de incentivos impulsa a nuestros colaboradores a brindar un mejor servicio”

“Estamos invirtiendo en el crecimiento de nuestra gente para un futuro más sólido y próspero”

Tabla 49-5: Matriz de comunicación

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	DURACIÓN	ENCARGADO	EVALUACIÓN
<i>EMPLEADOS Y TRABAJADORES MUNICIPALES</i>						
Aumentar la participación de los empleados en las actividades de capacitación y formación	Comunicación interna efectiva	Envío de correos electrónicos a los empleados anunciando las próximas oportunidades de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Quipux 	1 mes (antes de la capacitación)	Equipo de recursos humanos	Tasa de participación
Fortalecer la comprensión de los beneficios de los incentivos	Uso de ejemplos concretos y testimonios	Publicación de historias de éxito de empleados que han obtenido	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Página web del GAD 	1 mes (antes de la capacitación)	Equipo de comunicación	Número de interacciones en publicación
<i>COMUNIDAD LOCAL</i>						
Crear conciencia sobre la inversión en el desarrollo del personal y su impacto en la comunidad	Uso de medios locales y eventos públicos	Organización de un evento comunitario para presentar el plan y como beneficia a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio público 	1 día (antes de la capacitación)	Equipo de comunicación, Personal de eventos	Número de asistentes al evento
Informar sobre los resultados del plan y como ha mejorado la calidad de los servicios municipales	Comunicación a través de boletines informativos y medios locales	Publicación de un boletín informativo con los logros y mejoras alcanzados gracias al plan	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín impreso y digital • Medios locales 	1 día (después de la capacitación)	Equipo de comunicación	Retroalimentación positiva de la comunidad

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

5.2.7.2 Organización

ASIGNACIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Dentro de este apartado el GAD Municipal del Cantón Guano debe enfocarse en designar un equipo de trabajo o asignar un comité, quienes serán los principales responsables de supervisar y gestionar las capacitaciones y talleres a realizarse dentro de la organización. A través de líderes capacitados que muestren habilidades de liderazgo y empatía para fomentar un ambiente laboral positivo.

Tabla 50-5: Matriz de roles y responsabilidades

MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES		
ROL	RESPONSABILIDADES	ENCARGADO
Director de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión del cumplimiento de los objetivos de la capacitación. Asignar recursos necesarios. 	Alcalde o personal designado
Coordinador de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Planificar, coordinar y supervisar el desarrollo de la capacitación. Asignar tareas a los miembros del equipo. Asegurarse de que la capacitación cumpla con los objetivos establecidos. Mantener comunicación con las partes interesadas y resolver cualquier problema que surja. 	Área de Recursos Humanos
Coordinador de logística	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar la reserva de instalaciones y equipo audiovisual. Coordinar los recursos necesarios para las sesiones de capacitación. Asegurar la distribución de materiales y recursos a los participantes. Resolver problemas logísticos durante la capacitación 	Encargado de servicios generales
Responsable de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Crear y distribuir anuncios y recordatorios sobre la capacitación Recopilar comentarios y evaluar la satisfacción de los participantes. Coordinar la difusión de información relevante sobre la capacitación. 	Responsable de comunicación interna
Evaluador de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar y administrar encuestas de evaluación antes y después de la capacitación. Analizar los datos recopilados y elaborar un informe de resultados. Identificar áreas de mejora y recomendaciones para futuras capacitaciones. Ayudar en la evaluación del impacto de la capacitación en las habilidades del personal. 	Área de Recursos Humanos
Apoyo técnico	<ul style="list-style-type: none"> Brindar soporte técnico durante las sesiones de capacitación. Asegurarse de que los equipos audiovisuales funcionen correctamente. Solucionar problemas técnicos que puedan surgir durante las sesiones. 	Técnico de soporte tecnológico

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

ESTRUCTURAS Y CANALES DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS

En la organización es necesario la implementación de un sistema de comunicación abierto y transparente, como una plataforma de comunicación interna que facilite la retroalimentación y la colaboración entre los empleados. Además de la realización de reuniones periódicas para revisar el estado de las relaciones interpersonales y abordar cualquier incertidumbre o problema que se hayan generado.

Tabla 51-5: Estructura de comunicación

ESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN		
FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Anuncio Inicial	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar anuncio por correo electrónico o mediante otros canales de comunicación interna. • Indicar el tema, los objetivos y la fecha de la capacitación. • Resaltar la importancia de la capacitación y cómo se relaciona con los objetivos organizacionales.
2	Invitación y confirmación	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar invitaciones personalizadas a los participantes con detalles específicos de la capacitación, como horarios y ubicación. • Solicitar confirmación de asistencia para asegurarse de contar con el espacio y los recursos adecuados.
3	Recordatorios previamente a la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar recordatorios periódicos, al menos una semana antes y un día antes de la capacitación. • Incluir detalles sobre la ubicación, horario y cualquier requisito especial (como traer una laptop o materiales específicos)
4	Sesión de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar cada sesión con una introducción que recuerde los objetivos y la relevancia de la capacitación. • Proporcionar una agenda detallada para el día, especificando los temas que se abordarán y los tiempos asignados. • Fomentar la participación y el dialogo entre los participantes y el facilitador.
5	Comunicación durante la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer momentos para preguntas y respuestas durante las sesiones. • Animar a los participantes a compartir experiencias y conocimientos relacionados con el tema.
6	Comunicación intermedia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Durante los recesos proporcionar actualizaciones sobre los horarios, cambios o anuncios importantes.
7	Cierre de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Resumir los puntos clave de la capacitación y cómo se relacionan con los objetivos iniciales. • Solicitar comentarios y evaluaciones de los participantes sobre la calidad y la utilidad de la capacitación.
8	Seguimiento Post-Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar un agradecimiento a los participantes por su asistencia y participación. • Proporcionar recursos adicionales, como materiales de apoyo o enlaces relevantes. • Enviar una encuesta de retroalimentación para recopilar opiniones y sugerencias para futuras capacitaciones.

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

Tabla 52-5: Canales de comunicación

CANALES DE COMUNICACIÓN	
FORMALES	INFORMALES
Reuniones oficiales	Charlas de pasillo
Boletines internos	Cafetería o comedor
Correos electrónicos oficiales	Redes Sociales
Quipux (Plataforma institucional)	Eventos sociales
Plataformas de reuniones (Microsoft Teams, Zoom, Slack, o similares)	Llamadas telefónicas informales

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

RECURSOS NECESARIOS PARA LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Para el desarrollo de las estrategias establecidas en la planificación, es decir se deberá asignar un presupuesto específico para las actividades de formación y capacitación en inteligencia emocional y habilidades sociales, además de proporcionar los recursos tecnológicos necesarios para facilitar la comunicación y colaboración entre los colaboradores de la organización. Por lo cual se deberá solicitar un certificado presupuestario al departamento financiero o a quien corresponda.

5.2.7.3 Dirección

LIDERAZGO EFECTIVO EN LA GESTIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES

Como se mencionó anteriormente es de suma importancia que se establezca líderes adecuados para la correcta gestión de las relaciones interpersonales, una vez establecidos es de suma importancia que estos se capaciten constantemente ya sea en inteligencia emocional y habilidades de liderazgo para que puedan gestionar de manera efectiva al personal. Además de fomentar la empatía y respeto como ejemplos a seguir para los empleados.

COMUNICACIÓN CLARA Y CONSTANTE

A través del plan de comunicación entre los líderes y los colaboradores de la organización se garantizará una comunicación abierta y constante, y por medio de las sesiones de comunicación interna se logrará alinear a los trabajadores y empleados en los valores y objetivos de la organización. Es decir que por medio de estos sistemas los líderes podrán dirigir al personal de una manera efectiva.

CREACIÓN DE UN AMBIENTE DE TRABAJO INCLUSIVO Y RESPETUOSO

En este apartado la implementación de políticas de diversidad e inclusión que promuevan un ambiente favorable para los integrantes de la organización ayudará a direccionar de manera positiva al personal fomentando así la colaboración y el trabajo en equipo, generando un sentido de comunidad más fuerte.

*“POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
GUANO”*



En el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Guano, nos comprometemos a promover un entorno inclusivo y diverso en todas nuestras operaciones y relaciones. Este manual establece nuestras políticas y directrices para asegurar que todas las personas, sin importar su origen, género, orientación sexual, capacidades, creencias y otros aspectos, sean respetadas, valoradas y tengan igualdad de oportunidades.

Sección 1: Definición de Diversidad e Inclusión

1.1 Diversidad

Entendemos la diversidad como la variedad de características, experiencias y perspectivas que existen en nuestra comunidad. Reconocemos que esta diversidad es un activo valioso que enriquece nuestra identidad colectiva.

1.2 Inclusión

La inclusión implica establecer un ambiente donde todas las personas experimenten respeto, reconozcan y tengan la oportunidad de participar en su totalidad. Nos esforzamos por crear una cultura en la que todas las voces sean escuchadas y todas las personas puedan prosperar.

Sección 2: Principios de Diversidad e Inclusión

2.1 Respeto y Tolerancia

Promovemos el respeto mutuo y la tolerancia hacia todas las personas, independientemente de sus diferencias. Cada individuo merece ser tratado con dignidad y consideración.

2.2 Igualdad de Oportunidades

Garantizamos que todas las personas tendrán igualdad de oportunidades para acceder a recursos, participar en actividades y avanzar en sus roles, sin discriminación.

2.3 Accesibilidad y Diseño Universal

Nos comprometemos a hacer que nuestras instalaciones, comunicaciones y eventos sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. Buscamos implementar el diseño universal siempre que sea posible.

Sección 3: Implementación de las Políticas de Diversidad e Inclusión

3.1 Capacitación y Sensibilización

Proporcionamos capacitación continua para nuestro personal sobre diversidad, inclusión y sensibilidad cultural. Buscamos aumentar la conciencia y el entendimiento de las diversas realidades que enfrentan las personas en nuestra comunidad.

3.2 Comunicación Inclusiva

Promovemos una comunicación inclusiva que refleje la diversidad de nuestra comunidad. Utilizamos un lenguaje respetuoso y evitamos estereotipos o términos ofensivos.

Sección 4: Responsabilidades y Rendición de Cuentas

4.1 Comité de Diversidad e Inclusión

Establecemos un Comité de Diversidad e Inclusión responsable de supervisar la implementación de estas políticas, evaluar su eficacia y proponer mejoras.

4.2 Canales de Denuncia

Facilitamos canales seguros y confidenciales para informar incidentes de discriminación, acoso o cualquier otro comportamiento contrario a nuestras políticas. Tomamos estas denuncias en serio y actuamos en consecuencia.

5.2.7.4 Control

MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PROGRESO

El objetivo en este segmento es dar un seguimiento periódico a través de encuestas de satisfacción y retroalimentación de los empleados y trabajadores para evaluar el progreso de las relaciones interpersonales e identificar el impacto de las estrategias implementadas y realizar ajustes según sea necesario.

A continuación, se presenta una encuesta de evaluación para medir la satisfacción de los empleados y trabajadores una vez desarrollados los planes de capacitación establecidos anteriormente.

Tabla 53-5: Encuesta de satisfacción

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIÓN	FECHA:
		ÁREA:

DATOS DE LA CAPACITACIÓN

Tema de capacitación:	
Nombre del facilitador:	

OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN

	SI	NO
Los objetivos del programa son claros y comprensibles.		
Los objetivos del programa son relevantes para el desarrollo profesional.		
Ha recibido conocimientos y aprendizajes nuevos en el programa desarrollado		

METODOLOGÍA Y LOGÍSTICA DE LA CAPACITACIÓN

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Califique la forma en cómo se desarrolló el programa de capacitación				
Valore las experiencias y conocimientos impartidos en el programa de capacitación				
El material utilizado en la capacitación fue:				
¿Cómo calificaría el contenido desarrollado en el programa?				

 DESEMPEÑO DEL CAPACITADOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
¿Cómo valoraría el dominio del tema por parte del capacitador?				
Valore la comunicación entre capacitador y capacitados que se implanto en el desarrollo del programa.				
El apoyo adicional por parte del capacitador fue:				
El capacitador respondió a las preguntas y aportó claridad al tema de manera:				
Nivel de satisfacción general con la capacitación impartida				

 RECOMENDACIONES

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

INDICADORES PARA EVALUAR LA EFECTIVIDAD

En este punto se establecerán indicadores clave de rendimiento (KPI's) para medir el desempeño de las estrategias establecidas en las relaciones interpersonales de la organización, como el nivel de satisfacción del empleado o la reducción de conflictos laborales. Estas métricas nos ayudarán a medir el éxito de las actividades de formación y capacitación establecidas.

Tabla 54-5: Indicadores de efectividad

INDICADORES	
NOMBRE	FÓRMULA
Índice de ejecución de programas planificados	$\left(\frac{\text{Programas planificados}}{\text{Programas desarrollados}} \right)$
Tasa de asistencia	$\left(\frac{\text{Personas que asistieron}}{\text{Total de participantes}} \right) * 100$
Porcentaje de participación	$\left(\frac{\text{Nº personas que participarán}}{\text{Total de participantes}} \right)$
Promedio de Conocimientos y habilidades	$\left(\frac{\text{Sumatoria de puntajes individuales}}{\text{Nº de participantes}} \right)$
Costo de capacitación por participante	$\left(\frac{\text{Costo total de la capacitación}}{\text{Nº de participantes}} \right)$

Nivel de satisfacción de los colaboradores	Escala del 1 al 10
--	--------------------

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES

- Mediante el estudio realizado se pudo identificar la importancia que tienen las relaciones interpersonales en el entorno laboral, ya que estas desempeñan un papel fundamental en el bienestar emocional y en la eficiencia de las operaciones de los empleados y trabajadores del GAD Municipal del cantón Guano. Es decir que la calidad de estas relaciones que mantenemos tiene un impacto directo en la productividad, la satisfacción laboral y el ambiente general de la organización.
- Se reconoce a las neuroemociones como aquellas emociones profundas que influyen en el comportamiento del ser humano (respuestas emocionales). Este comportamiento respaldado por los procesos neurobiológicos del cerebro juega un papel fundamental en la forma en que las personas se relacionan y colaboran en el ámbito laboral. La comprensión de estas neuroemociones y la gestión adecuada de las mismas genera mejoras en la comunicación, empatía y resolución de conflictos.
- La implementación de las estrategias de gestión de las relaciones interpersonales basadas en la comprensión de las neuroemociones puede llevar a una mayor cohesión en el equipo, reducción de conflictos, mejor toma de decisiones y aumento en la satisfacción laboral. Esto se traduce en un ambiente de trabajo más saludable y en una organización más eficiente y efectiva.

7. RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta la investigación y los resultados arrojados, Es evidente la ausencia de una correcta gestión de las relaciones interpersonales en la organización, por ende, recomiendo la correcta implementación y ejecución de los programas propuestos, con la finalidad de fomentar la inteligencia emocional y la conciencia de las neuroemociones.
- Fomentar una cultura organizacional que promueva la apertura en la expresión de emociones y pensamientos, para generar un ambiente laboral adecuado que brinde seguridad para compartir las inquietudes y trabajar en la resolución de problemas existentes con los miembros de la organización.
- Realizar evaluaciones regulares para medir el impacto de las estrategias implementadas. Recopilar retroalimentación de los miembros sobre la mejora de las relaciones interpersonales haciendo uso de las herramientas propuestas, y ajustar las estrategias según sea necesario.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguas, J. (11 de agosto de 2021). *Greatplacetowork*. Obtenido de Greatplacetowork: <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Aguilar, J. G. (2008). *Cómo hacer un Plan Estraégico de Recursos Humanos*. Madrid: Netbiblo.
- Alexa , C. (14 de Julio de 2022). *Platzi*. Obtenido de Platzi: <https://platzi.com/blog/emp-relaciones-interpersonales-trabajo/#:~:text=Las%20relaciones%20interpersonales%20en%20una,fundamentales%20para%20el%20C3%A1mbito%20laboral>.
- Aragundi, E., & Piloso, C. (2022). Influencia de la inteligencia emocional en el clima Laboral. *Alfa Publicaciones*, 4(1), 499-513. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298014.pdf>
- Arias González, J., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Perú: Mitsuo Corvinos Gallardo. <https://doi.org/https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Perú: Enfoques Consulting Eirl.
- Asociación Americana de Psicología. (2010). *Diccionario conciso de psicología*. México: Manual Moderno.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo editorial Patria.
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Chiavenato , I. (2017). *Planeación Estratégica*. Mc raw Hill Education. Obtenido de <https://www.remex-accion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>
- Contreras , E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 1(35), 152-181. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>

- Contreras Franco, M. J., & Luna Ciprian, J. B. (2021). Habilidades Sociales y Clima Social Laboral de los colaboradores de una Distribuidora de Bebidas Gasificadas. no Gasificadas y Néctares de la Ciudad del Cusco-2020. (*Tesis de pregrado*). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Del Toro, A. (2015). Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en las empresas de servicio. *Interamericana de Ambiente y turismo*, 11(1), 79. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/305>
- Editorial Etecé*. (12 de Agosto de 2022). Obtenido de <https://concepto.de/relaciones-interpersonales/>
- Fernández Berrocal, P., & Extrema Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Fernández López, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos: UF0345*. Editorial Tutor Formación. <https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/espoch/44229>
- Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <https://doi.org/https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- García, A. (2019). Neurociencia de las emociones: la sociedad vista desde el individuo. Una aproximación a la vinculación. *Sociología*, 34(96), 39-71. https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732019000100039
- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A., & Verdezoto Cordova, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y sociedad*, 12(4), 32-37. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es
- Goodstein, L., Nolan, T., & Pfeiffer, W. (2002). *Planeación Estratégica Aplicada*. Mc graw Hill. <https://doi.org/https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad1/Planeacion%20Estrategica%20Aplicada.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Guevara, P. (2016). Plan de estrategias para la Touris San Francisco Oriental. (*Tesis de licenciatura*). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Tena.
- Guevara, P. E. (2016). Elaboración de un plan de estrategias para mejorar las relaciones humanas del personal de la cooperativa de transportes Touris San Francisco Oriental, en el año 2014. (*Tesis de pregrado*). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Tena-Ecuador.
- Hernandez, P. (16 de 02 de 2022). *Cinconoticias*. Obtenido de Cinconoticias: <https://www.cinconoticias.com/relaciones-interpersonales/>
- Hill, C., Schilling, M., & Jones, G. (2019). *Administración estratégica: teoría y caos. Un enfoque integral*. Cengage Learning Editores.
- Jimenez, A. (2018). Inteligencia emocional. *AEPap*, 457-469. Obtenido de https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf
- Jimenez, R., & Jimenez, B. (2012). *El factor humano*. Madrid, España: Almuzara, S.L. <https://doi.org/9788415338567>
- Lesmi, S. (17 de Julio de 2019). *Definición de Método Deductivo*. Obtenido de Definición de Método Deductivo: https://www.academia.edu/10932957/M%C3%A9todo_deductivo_y_metodo_inductivo
- Marques, A. (28 de 01 de 2019). *Psicologiaviva*. Obtenido de Psicologiaviva: <https://psicologiaviva.com/blog/estilos-de-relacion-interpersonal/>
- Mejia, R. C. (2012). *Planeación estratégica de recursos humanos: conceptos y teoría S.I.* Argentina: B-EUMED. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/51569?page=5>
- Mendoza , D., López, D., & Salas, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Dialnet*, 37(1), 61-79. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5794127>
- Munch, L. (2014). *Administración gestion organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Education.
- Neill, D., & Cortez , L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala-Ecuador: UTMACH. <https://doi.org/http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Ordaz, V., & Saldaña , G. (junio de 2005). *UDGVIRTUAL*. Obtenido de UDGVIRTUAL: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3221/1/An%c3%a1lisis>

%20y%20cr%c3%adtica%20de%20la%20metodolog%c3%ada%20para%20la%20realizaci%c3%b3n%20de%20planes%20regionales%20en%20el%20estado%20de%20Guanajuato.pdf

- Osorio, J. A. (2006). Hacia la Planeación Estratégica en Tecnologías de Información: Definiciones y Modelos. *Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(17), 17. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194220465003>
- Peiró, R. (05 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/habilidades-sociales.html#:~:text=Las%20habilidades%20sociales%20son%20las,car%C3%A1cter%20social%20de%20manera%20eficaz.>
- Pérez, J. (2 de noviembre de 2021). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/gestion/>
- Presado, M., Baixinho, C., & Fernandes, E. (2021). *Investigación cualitativa en tiempos de pandemia*. Portugal: Rev Bras Enferm. <https://doi.org/https://www.scielo.br/j/reben/a/Swp39qvyQvTzqqbWYX9bvKN/?lang=es&format=pdf>
- Pursell, S. (25 de 10 de 2022). *HubSpot*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia-empresarial>
- Quiroa, M. (01 de noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroa, M. (1 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/mision-vision-y-valores-de-una-empresa.html>
- Quiroa, M. (1 de agosto de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-estrategica.html>
- Raeburn, A. (1 de julio de 2021). *Asana*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Ramírez Agurto, J. N., & Tesén Arroyo, J. (2022). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *TecnoHumanismo*, 2(3), 17-34. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8356012.pdf>
- Ramírez, J., & Tesén, J. (2022). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *Ecno Humanismo*, 2(3), 17-34. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8356012>

- Reategui Díaz, N. (2020). Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la productividad profesional del personal de tres Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 05, SJL-2019. (*Tesis de posgrado*). Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Reyes, R., & Alvarado, C. (2020). *Universidad Simón Bolívar*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12442/6630>
- Rivero, J. (19 de 10 de 2019). *Neetwork Business School*. Obtenido de Neetwork Business School: <https://neetwork.com/gestion-estrategica/>
- Rodríguez Garzón, D. A. (2017). Las relaciones interpersonales en el comportamiento organizacional de los trabajadores de servientrega Ambato S.A. (*Tesis de pregrado*). Universidad técnica de Ambato, Ambato- Ecuador.
- Rodriguez, T. (7 de Noviembre de 2018). *Centro María Zambrano*. Obtenido de Centro María Zambrano: <https://www.centromariazambrano.com/neuroemocion/>
- Romero, D., Sánchez, S., Rincón, Y., & Romero, M. (2020). Estrategia y ventaja competitiva: Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(4), 465-473. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28065077034/28065077034.pdf>
- Romero, V. (26 de abril de 2019). *Ruiz Healy Times*. Obtenido de Ruiz Healy Times: <https://ruizhealytimes.com/vr/analisis-foda-y-su-importancia-en-la-planeacion-estrategica-de-las-empresas/>
- Ronda , G. (25 de Abril de 2021). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Sanarai. (12 de Septiembre de 2022). *Sanarai*. Obtenido de Sanarai: <https://www.sanarai.com/blog/emociones-que-son-como-gestionarlas-mejor>
- Sanchez, F. (14 de Septiembre de 2022). *Definición de entrevista*. Obtenido de Definición de entrevista: <https://conceptodefinicion.de/entrevista/>
- Santos, D. (30 de marzo de 2023). *Marketing*. Obtenido de Marketing: <https://blog.hubspot.es/marketing/matriz-efe#:~:text=Qu%C3%A9%20es%20la%20matriz%20EFE,a%20una%20empresa%20u%20organizaci%C3%B3n.>
- Santos, D. (03 de febrero de 2023). *Marketing*. Obtenido de Marketing: <https://blog.hubspot.es/marketing/matriz-efi>

- Significados.com. (s.f.). *Significados.com*. Obtenido de Significados.com:
<https://www.significados.com/gestion/>
- Ugaz, S., Fernández, H., Ugaz, L., Vásquez, F., & Quiroz, E. (2019). La neurobiología aplicada: Bases del neurodesarrollo y aprendizaje. *SCIÉENDO*, 22(2), 169-173.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17268/sciendo.2019.022>
- Universidad del Rosario. (23 de Julio de 2019). *Universidad del Rosario*. Obtenido de Universidad del Rosario: <https://urosario.edu.co/noticias/la-importancia-del-manejo-emocional-en-nuestras-relaciones-interpersonales-169#:~:text=Respecto%20al%20C3%A1rea%20interpersonal%2C%20la,la%20interacci%C3%B3n%20con%20los%20dem%C3%A1s.>
- Villanueva, E., Rosario, A., Mamani, P., Paz, R., Condori, C., Rosa, C., . . . Rufino, C. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Comuni@cción*, 11(1), 16-27. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.392>
- Westreicher, G. (01 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Yalli Ramos, M., & Quishpe, J. (2018). LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUANCVELICA-AÑO 2018. (*Tesis de pregrado*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, HUANCVELICA.

Total 63 referencias bibliográficas



ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE LA ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta sobre las Relaciones Interpersonales con enfoque de las Neuroemociones dirigida a los Empleados del GAD Guano

OBJETIVO: Conocer sobre las neuroemociones en las relaciones interpersonales de los trabajadores del GAD municipal del cantón Guano.

1.- ¿Usted conoce el termino neuroemociones?

SI

NO

2.- ¿Está de acuerdo en que se de charlas sobre neuroemociones en su lugar de trabajo?

SI

NO

3.- ¿Considera que las emociones influyen en tus relaciones con compañeros y jefes?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

4.- ¿Está de acuerdo que mediante la comunicación se puede influir en el actuar de los compañeros de trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

5.- ¿Considera que mediante la comunicación efectiva se puede desarrollar relaciones interpersonales laborales en el trabajo??

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

6.- ¿Crees que tus neuroemociones afectan tu capacidad para tomar decisiones en el trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7.- ¿Consideras que tus neuroemociones afectan tu trabajo diario?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

8.- ¿Cómo se siente en su lugar de trabajo al desempeñar sus funciones?

Altamente motivado medianamente motivado desmotivado

9.- ¿Te sientes valorado/a y apreciado/a en tu lugar de trabajo?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

10.- ¿Cómo te sientes cuando tienes que lidiar con conflictos en el trabajo?

Altamente motivado medianamente motivado desmotivado

11.- ¿En las relaciones interpersonales, puedo comprender los sentimientos y necesidades de mis compañeros de trabajo?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

12.- ¿Sientes que tienes las herramientas y recursos necesarios para realizar tu trabajo de manera efectiva?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

13.- ¿Cómo te sientes cuando recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?

Altamente motivado medianamente motivado desmotivado

14.- ¿Te sientes cómodo/a hablando con tus superiores sobre tus emociones en el trabajo?

SI NO

15.- ¿Te sientes apoyado/a por tus superiores y colegas cuando enfrentas desafíos en el trabajo?

Siempre Casi siempre A veces Nunca



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta sobre las Relaciones Interpersonales con enfoque de las Neuroemociones dirigida a los Trabajadores del GAD Guano

Objetivo: Conocer sobre las neuroemociones en las relaciones interpersonales de los trabajadores del GAD municipal del cantón Guano.

1.- ¿Usted conoce el término neuroemociones?

SI

NO

2.- ¿Cree usted que el desempeño de sus funciones está estrechamente ligadas a sus emociones?

SI

NO

3.- ¿Tiene usted a dejarse llevar por sus emociones cuando existe conflictos en su desempeño?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

4.- ¿Considera que las acciones y decisiones que toma afectan en las relaciones interpersonales en el trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

5.- ¿Cuál es su manejo cuando tiene que lidiar con personas de diferente personalidad a la suya?

Positiva

Negativa

Neutra

6.- ¿Siente comodidad el pedir ayuda a sus compañeros en caso de no cumplir con sus labores encomendadas?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7.- ¿Considera que la presión en el trabajo puede afectar su estado emocional?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

8.- ¿Cómo maneja las emociones negativas en el lugar de trabajo?

De buena manera

Mala manera

Es indiferente

9.- ¿Te sientes valorado/a y apreciado/a en tu lugar de trabajo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

10.- ¿Cómo calificarías la comunicación que existe al interior del GAD Municipal de Guano?

Excelente

Buena

Mala

11.- ¿Califique cómo se desarrolla en ambiente laboral entre compañeros de trabajo en el Gad Municipal?

Excelente

Buena

Mala

12.- ¿Dentro de su área de labores existe reuniones periódicas para informar sobre problemas internos y discutir posibles soluciones?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

13.- ¿Cómo te sientes cuando recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?

Altamente motivado medianamente motivado desmotivado

14.- ¿Te sientes cómodo con los recursos que se te asignan para desempeñar sus funciones (materiales, equipos e infraestructura)?

SI NO

15.- ¿Sientes que se debe considerar más a fondo las neuroemociones y las relaciones interpersonales en el trabajo?

De acuerdo Neutral Desacuerdo

ANEXO B: GUÍA DE LA ENTREVISTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Objetivo: Realizar un diagnóstico del accionar del área de recursos humanos con sus empleados y trabajadores sobre cómo se da seguimiento a las neuroemociones dentro del entorno laboral, así también de las estrategias establecidas para fomentar relaciones interpersonales saludables y productivas.

1) ¿Cuál es su opinión sobre el impacto de las neuroemociones en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral?

2) ¿Cómo pueden las neuroemociones influir en el rendimiento y la productividad de los empleados de la organización?

3) ¿Cuáles son las principales estrategias que implementa la organización para fomentar la conciencia emocional y la empatía entre los miembros del equipo?

4) ¿Qué medidas se toman para garantizar que los líderes y gerentes estén capacitados para manejar las neuroemociones de manera efectiva en sus equipos?

5) ¿Cómo se abordan los conflictos y las tensiones relacionadas con las neuroemociones en el lugar de trabajo?

6) ¿Qué programas o iniciativas existen para desarrollar las habilidades emocionales de los empleados y mejorar las relaciones interpersonales?

7) ¿Se lleva a cabo evaluaciones o seguimiento de las neuroemociones en los empleados y trabajadores GAD? En caso de realizarse, ¿Cómo se realiza este proceso y que se hace con los resultados obtenidos?

8) ¿Qué perspectiva tiene sobre la importancia de gestionar las emociones de manera personal y como se promueve dentro de la organización?

9) ¿Existen políticas o directrices específicas para prevenir o abordar el acoso o la discriminación basados en las neuroemociones?

10) ¿Cómo se promueve un ambiente de trabajo emocional saludable y positivo en la organización?

ANEXO C: EVIDENCIA DE FOTOGRAFÍAS



Ilustración 34-6: Visita GAD Municipal del cantón Guano
Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023



Ilustración 35-6: Aplicación de la encuesta a los empleados
Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023



Ilustración 36-6: Aplicación de la encuesta a los trabajadores

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023

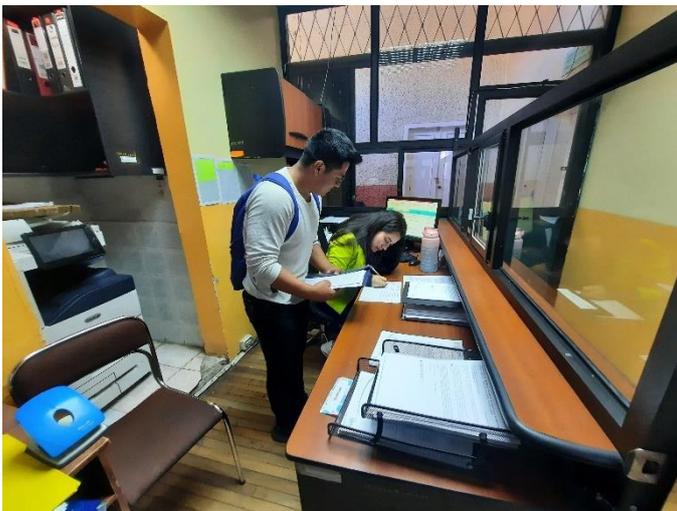


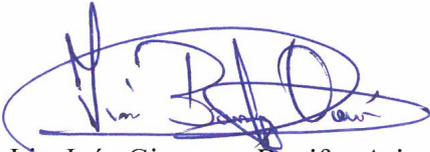
Ilustración 37-6: Realización de la entrevista

Realizado por: Cajilema Colcha, Cristian, 2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 30/01/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Cristian Geovanny Cajilema Colcha
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Administración de Empresas
Título a optar: Licenciado en Administración de Empresas
 Ing. Marco Antonio Gavilanes Sagñay Director del Trabajo de Titulación  Lic. Iván Giovanni Bonifaz Arias Asesor del Trabajo de Titulación