



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
PEDERNALES**

AUTORES:

**RONALD FERNANDO GUACHO BASTIDAS
LUIS CARLOS RESABALA ZAMBRANO**

TUTORA:

LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG.

CALCETA, JULIO DE 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo GUACHO BASTIDAS RONALD FERNANDO, con cédula de ciudadanía 2300331697, y RESABALA ZAMBRANO LUIS CARLOS con cédula de ciudadanía 1316232444 declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES**, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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



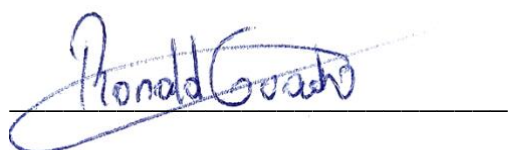
RONALD FERNANDO GUACHO BASTIDAS LUIS CARLOS RESABALA ZAMBRANO

CC: 2300331697

CC: 1316232444

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo GUACHO BASTIDAS RONALD FERNANDO con cédula de ciudadanía 2300331697 y RESABALA ZAMBRANO LUIS CARLOS con cédula de ciudadanía 1316232444, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



RONALD FERNANDO GUACHO BASTIDAS

CC. 2300331697



LUIS CARLOS RESABALA ZAMBRANO

C.C 1316232444

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Yo LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG., certifico haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES**, que ha sido desarrollado por GUACHO BASTIDAS RONALD FERNANDO y RESABALA ZAMBRANO LUIS CARLOS, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG

C.C 1308694965

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES**, que ha sido desarrollado por GUACHO BASTIDAS RONALD FERNANDO y RESABALA ZAMBRANO LUIS CARLOS, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. MARÍA PATRICIA GARCÍA VERA

CC: 1306227610

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

EC. JOSÉ MEJÍA LOOR. Mg

CC: 130778646-5

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. ANDREA MENDOZA ZAMBRANO Mg.

CC: 1309484135

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios, por regalarnos la vida, por darnos fuerzas y el conocimiento para culminar con esta etapa de estudio.

A nuestros compañeros por compartir estas aulas de emociones y grupos de trabajo.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Pedernales por habernos facilitado la información necesaria para cumplir los objetivos de investigación.

RONALD FERNANDO GUACHO BASTIDAS LUIS CARLOS RESABALA ZAMBRANO

DEDICATORIA

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por la formación de educación superior de calidad en la cual he encaminado mi propósito profesional;

A Dios, por ser un pilar fundamental a lo largo de este camino;

A mis padres porque todo lo que he logrado se lo debo a ellos, por enseñarme la importancia de estudiar.

A mis hermanos y sobrina por brindarme ese apoyo y estímulo incondicional, por ser ellos la inspiración para finalizar esta carrera.

LUIS CARLOS RESABALA ZAMBRANO

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía en esta travesía encaminada a la vida profesional;

A mis padres, por ser esos pilares importantes en esta etapa de mi vida, al esfuerzo y trabajo que a diario realizado para que nunca me falte nada.

A mi abuelo que siempre me motivó con cada consejo lleno de sabiduría.

GUACHO BASTIDAS RONALD FERNANDO

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO GENERAL	ix
CONTENIDO DE TABLAS.....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS	xiii
RESUMEN.....	xv
PALABRAS CLAVE.....	xv
ABSTRACT	xvi
KEY WORDS.....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. RELACIONES INTERPERSONALES	5
2.2. CONFLICTOS LABORALES	6
2.2.1. CONFLICTO LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO	6
2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL	7
2.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	8
2.4. CULTURA ORGANIZACIONAL	8
2.5. CLIMA ORGANIZACIONAL	10
2.5.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	10
2.5.2. TRABAJO EN EQUIPO	11
2.5.3. SATISFACCIÓN LABORAL.....	13
2.5.4. TOMA DE DECISIONES	14
2.6. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD)	14
2.7. PLAN DE MEJORA.....	15
2.7.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA	16
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	17
3.1 Ubicación.....	17
3.2 Duración	17
3.3 Métodos.....	17
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	18
3.4.1. OBSERVACIÓN	18
3.4.2. ENCUESTA	19

3.4.3. ENTREVISTA.....	19
3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.5.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	19
3.5.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	20
3.6 Población y muestra	20
3.7 Variables EN ESTUDIO.....	20
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	20
FASE 1: Identificar en qué medida las relaciones interpersonales inciden en el clima organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pedernales.....	20
FASE 2: DIAGNOSTICAR LOS FACTORES QUE AFECTAN AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES.	21
FASE 3: DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES	21
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1. IDENTIFICAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES....	23
4.2. DIAGNOSTICAR LOS FACTORES QUE AFECTAN AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES....	29
4.2.1. ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES DEL GAD PEDERNALES	29
4.2.2. APLICACIÓN DEL MÉTODO DESCRIPTIVO	38
4.3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN	

EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES.....	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1. CONCLUSIONES	42
5.2. RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	44
ANEXOS.....	53
ANEXO 1.....	54
ANEXO 2.....	56
ANEXO 3.	58
ANEXO 5.....	61
5-A.	61
5-B.	62
5-C	62
5-D	63
5-F.....	63
5-F.....	64

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1.Ficha de resumen de resultado de la entrevista.....	27
Tabla 2.Plan de mejora	40

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.Características de la Inteligencia Emocional	8
Figura 2. . MAPA DEL GAD MUNICIPAL PEDERNALES	17
Figura 3. ¿CONOCES LA MISIÓN Y VISIÓN DEL GAD PEDERNALES?	29
Figura 4. ¿CONOCES EL CÓDIGO DE ÉTICA DEL GAD?.....	30
Figura 5. ¿CONOCE USTED SOBRE LOS VALORES Y PRINCIPIOS DEL GAD?	30
Figura 6. ¿CREES QUE TRABAJAR EN GRUPO ENRIQUECE EL TRABAJO?	31
Figura 7. ¿SE TE HACE DIFÍCIL HACER AMIGOS?.....	31
Figura 8. ¿SE HA OCASIONADO ALGUN TIPO DE CONFLICTO EN EL ÁREA DEL TRABAJO?	32
Figura 9. ¿PRÁCTICAS LA CORTESÍA?.....	33
Figura 10. ¿PLANIFICAS EL TIEMPO PARA REALIZAR TAREAS ASIGNADAS Y CUANDO HACERLAS?.....	33
Figura 11. ¿ES EFECTIVA LA RELACIÓN INTERPERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DE PEDERNALES?.....	34
Figura 12. ¿HAS RECIBIDO ALGUN TIPO DE AMONESTAMIENTO POR CONDUCTA EN EL GAD?	34

Figura 13. ¿CON QUE FRECUENCIA EL GAD MUNICIPAL DE PEDERNALES LOS CAPACITA?	35
Figura 14. ¿EXISTEN RECONOCIMIENTOS POR TRABAJOS BIEN ELABORADOS?	35
Figura 15. EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL PUESTO DE TRABAJO	36
Figura 16. ¿CÓMO TE SIENTES AL RECIBIR ASIGNACIONES POR EL JEFE INMEDIATO?	37
Figura 17. ¿TE GUSTA TRABAJAR EN EL GAD PEDERNALES?	37

RESUMEN

Las relaciones interpersonales es la vivencia que se mantiene con los demás mediante la socialización e interacción; intercambio mutuo de sentimientos. La cultura organizacional es una serie de reglas que las personas poseen en el interior de una explícita organización, y manifiesta los semblantes característicos asimilados del estilo grupal. El objetivo principal de esta investigación es determinar la incidencia de las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pedernales, para la propuesta de plan de mejoras. Los métodos de investigación fueron el inductivo, deductivo y analítico. Las técnicas que se aplicaron fueron la observación, encuesta y entrevista en el GAD Municipal del cantón Pedernales. La población de la presente investigación está conformada por 357 personas que desempeñan sus actividades laborales en el GAD Municipal del cantón Pedernales, apoyando la identificación de incidencias que tienen las relaciones interpersonales en el clima organizacional. Las técnicas que se desarrollaron fue la investigación de campo, y bibliográfica. Este trabajo de investigación concluye gracias a las herramientas utilizadas por los autores cuyo objetivo fue lograr el mejoramiento de, las condiciones físicas en el puesto de trabajo del GAD Municipal Pedernales, la relación interpersonal dentro del mismo, las capacitaciones al personal para desempeñar correctamente sus actividades y finalmente que se brinden incentivos y recompensas por el cumplimiento de metas individuales logradas, todos estos factores influyen en la relación interpersonal y al clima organizacional. Es por esto que se diseñó un plan de mejora con sus respectivas actividades por desarrollar.

PALABRAS CLAVE

Relación interpersonal, cultura organizacional, plan de mejora.

ABSTRACT

Interpersonal relationships are those that are maintained with others through socialization and interaction; mutual exchange of feelings. Organizational culture is a series of rules that people have within an explicit organization, and manifests the characteristic features assimilated from the group style. The main objective of this research is to determine the incidence of interpersonal relationships and the organizational climate in the public servants of the Municipal GAD in Pedernales canton, for the improvement plan proposal. The research methods were inductive, deductive and analytical. The techniques that were applied were observation, survey and interview in the Municipal GAD in Pedernales canton. The population of the present investigation is made up of 357 people who carry out their work activities in the Municipal GAD in Pedernales canton, Manabí Province, supporting the identification of the incidence that interpersonal relationships have in the organizational climate. The techniques that were developed were field research, and bibliography. In this research work, it is concluded thanks to the tools used that the physical conditions in the workplace in Pedernales Municipal GAD must be developed, the interpersonal relationship within it, the training of staff to correctly perform their duties and finally high rewards for the fulfillment of established goals, all these factors that influence the interpersonal relationship and the organizational climate. This is why an improvement plan was designed with their respective activities to be developed.

KEY WORDS

Interpersonal relationship, organizational culture, improvement plan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El comportamiento, actitudes, pensamientos y creencias de las personas conllevan a establecer diferencias en su interacción, por ello, es un gran reto el logro de las buenas relaciones interpersonales sobre todo en entornos laborales. Arzuaga, (2018), indica que “Latinoamérica tiene una particularidad que la diferencia de Europa y Norteamérica en que las preocupaciones sobre la institucionalización de roles y la convivencia laboral en muchas organizaciones se manejan de manera empírica y la madurez de la industria es baja” (p.150). Esto explica que a nivel de la región no existen buenas relaciones humanas dentro de las organizaciones lo que afecta directamente al logro del éxito, pérdida de clientes y desequilibrio en la convivencia del equipo de trabajo o capital humano.

Haro, N. (2013) considera que “El desempeño del sector público en Ecuador está en el centro de la política gubernamental y los asuntos institucionales a nivel nacional, regional y local” (p.3). A partir de este criterio, se concibe que se necesita evaluar el servicio público, al servidor público y los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos que determinan el desarrollo de indicadores de desempeño en las instituciones públicas. Asimismo, los autores Ñaña y Rodríguez, (2017) explican que “la falta de relaciones impide que los empleados se conecten con otros, se integren en equipos o faciliten la colaboración.” (p.43).

En el Ecuador las relaciones humanas no han alcanzado la importancia o consideración necesaria para que el capital humano esté representado en una organización; no se tiene en cuenta que este es el eje principal de desarrollo y dirección, por lo que los funcionarios tienen un bajo relaciones humanas, lo que afecta el desarrollo integral del talento. (C Miralles, 2021. p 23).

En la provincia de Manabí, las deficiencias en los GAD son muy concurrentes. Baque (2014) afirma que “En los GADs del sector público, existe una falta de

relaciones interpersonales adecuadas y de procesos de evaluación del desempeño del personal de la misma, lo que entorpece establecer las bases de las cualidades y talentos del personal” (p 3).

En el cantón Pedernales, ubicado en la provincia de Manabí, existen diferentes instituciones pertenecientes al sector público, entre ellas el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD), donde laboran 357 servidores públicos distribuidos entre las diversas áreas, quienes desarrollan sus actividades dentro de los predios institucionales y fuera de ellos. Cada uno de estos servidores se encuentra bajo la autoridad segregada de los superiores y a su vez de la Unidad de Talento Humano, siendo competencia de esta unidad la administración del personal.

Una investigación informal con varios funcionarios públicos del GAD Municipal de Pedernales evidenció que, existe un bajo nivel de relación interpersonal entre compañeros, que afecta directamente al clima organizacional y produce un ambiente negativo afectando el trabajo en equipo, y obteniendo una comunicación poco efectiva que desestima el desarrollo de las actividades dentro de la misma.

Es por esto que se tomarán en cuenta alternativas de solución y evitar que las relaciones personales y el clima organizacional del GAD Municipal Pedernales se vuelvan adversos, y proponer la realización de una investigación exhaustiva partiendo desde el área de Talento Humano, que ayude a mejorar las relaciones interpersonales de los servidores publicos, diseñando estrategias, objetivos y actividades a realizarse, además de la responsabilidad y tiempo para ejecutarlos.

La situación actual del GAD Municipal Pedernales de acuerdo a empleados con respecto a la gestión del talento humano y su desarrollo, es la falta de programas de incentivos que limita las oportunidades entre ellos, desmotiva las relaciones mutuas y ocasiona un clima organizacional desfavorable, asimismo, las condiciones físicas y la falta de capacitaciones de acuerdo a las funciones que se realizan, no facilita el correcto desenvolvimiento de las actividades.

Considerando que la problemática continúe en la institución los posibles efectos futuros pueden reducir la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales, donde afecta el desempeño laboral lo que lleva a un mayor conflicto

en donde los afectados principales será la ciudadanía. Con relación a los antecedentes descritos se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera las relaciones interpersonales de los servidores públicos influyen en el clima organizacional en el GAD Municipal del cantón Pedernales?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El beneficio de la investigación se enfoca en ampliar las relaciones interpersonales a través del comportamiento institucional para lograr el compromiso del equipo, destacando las actitudes, habilidades y destrezas de los funcionarios públicos en la implementación de metas y proyectos. Refleja el contexto institucional, lo que permite mayores habilidades que forman el lenguaje que respalda el desempeño laboral.

El trabajo se justifica de manera teórica-práctica, porque estimula el trabajo en equipo, optimiza las relaciones interpersonales, lo que promueve la eficiencia del servicio, beneficia a los servidores públicos mejorando así su desempeño en el logro de las metas, mantiene las relaciones en el ambiente de trabajo, crea un clima propicio para el trabajo con la misión, visión, principios y valores institucionales. También de manera práctica porque los investigadores tienen el conocimiento, las habilidades, destrezas y valores que le acceden integrarse a la institución; además posee los recursos necesarios y suficientes para la socialización y evaluación de la propuesta que se presentará.

Se justifica de manera Legal mediante, la Constitución de la República del Ecuador 2008 en el artículo 326 del derecho al trabajo, numeral 5, establece que, “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. Los beneficiarios del presente trabajo serán los funcionarios del GAD Municipal del cantón Pedernales, ya que el trabajo investigativo favorece en el desempeño laboral, bienestar, responsabilidad, estabilidad laboral, cumplimiento de funciones, consiguiendo objetivos globales dentro de la misma.

Económicamente, esta investigación benefició al Gobierno Autónomo Descentralizado de Cantón Pedernales, ya que identifica las perspectivas que tiene

el personal sobre las relaciones interpersonales y el clima organizacional, por lo que, con un ambiente de trabajo apropiado, se incrementa la productividad mejorando significativamente el desarrollo de sus capacidades y habilidades, y así la institución podría eliminar las deficiencias del entorno de trabajo.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1.OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pedernales, para la propuesta de un plan de mejoras.

1.3.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pedernales.

Diagnosticar los factores que afectan al clima organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pedernales.

Diseñar un plan de mejora para el fortalecimiento del clima organizacional en el GAD Municipal del cantón Pedernales.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER

Las relaciones interpersonales de los servidores públicos influyen de manera negativa en el clima organizacional en el GAD Municipal del cantón Pedernales.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales son aquellas que se forman y se defienden con los demás mediante la socialización y la interacción; intercambio mutuo de sentimientos, cultura y estilo a lo largo del tiempo; se refiere a la motivación básica, la interacción, la comunicación positiva y, por supuesto, el respeto. Toro (2020) menciona que:

Las relaciones interpersonales juegan un papel significativo en el desarrollo de la vida de las personas, y se espera que las habilidades y destrezas crezcan con el tiempo. Cuando son vistos desde la infancia, entablan un considerado, ámbito familiar, donde la relación con las figuras paterna y materna es decisiva, pues a partir de allí se inicia la inmersión en el mundo social, la proximidad a nuevas formas, el contacto y proyección. (p 17)

Las relaciones interpersonales son conjuntos de juicios para conocer a los individuos en una institución el cual es una parte fundamental en las relaciones de los servidores públicos, ya que logran compensar la necesidad de conexión social, y un ambiente laboral idóneo a través de las asociaciones que se forman entre ellos. Asimismo, Castro et al. (2021) argumentan:

Las personas de todo el mundo se hallan inmersas en diferentes entornos, ya sea social, familiar, educativo, laboral, etc.; la convivencia y las interrelaciones son fundamentales para un estilo de vida sano. Sin embargo, llevarse bien con las demás personas no es un trabajo sencillo, y muchas veces surgen complicaciones como falta de comunicación, poca interacción, falta de interés, celos, discusiones, etc. que problematizan la relación. (p 3)

Las consecuencias más usuales de las dificultades con las relaciones interpersonales son especialmente con la incomunicación social, que puede proceder en concavidad, carencia de autoestima entre otras, y de esa forma no se llevaría a cabo los objetivos y metas establecidas en los GAD. Para Medina (2020) “Un mal manejo del ambiente laboral que se lleva en el puesto de trabajo, puede

llevar a varios conflictos como son los malos entendidos entre los colaboradores en este caso del área administrativa del GAD de Baños de Agua Santa” (p 21)

2.2. CONFLICTOS LABORALES

Los conflictos laborales son todo tipo de cuestiones que surgen en el ámbito profesional y están íntimamente relacionados con la regulación laboral. Esto crea un ambiente de trabajo comprimido y dificulta la participación de las personas en los proyectos, ya que los conflictos constantes limitan la libertad de los empleados y la eficacia del equipo, reduciendo la productividad. Por otro lado, Toro (2017) señala que:

El conflicto laboral se describe como una situación en la que dos o más partes no están de acuerdo y estimulan conflictos, desacuerdos laborales porque el comportamiento de una parte perjudica los intereses, necesidades, deseos o valores de la otra parte. Es por esto que la importancia de la vida laboral nos da la oportunidad de trabajar y conocer personas que tienen historias, experiencias, expectativas y sentimientos diferentes a los nuestros. (p 59)

2.2.1. CONFLICTO LABORALES EN EL SECTOR PÚBLICO

Hay diversos factores que inducen conflictos laborales como las diferencias de dictamen, el trato a las personas, la presión de los superiores, la falta de autonomía, las malas condiciones de trabajo, etc. El cuál afecta de una u otra forma el rendimiento de trabajo de los colaboradores, y de esa manera los objetivos y metas establecidas en las instituciones no se den cumplimiento debido a este problema. Por el contrario, Abarca et al. (2019) mencionan que:

La resolución efectiva de disputas laborales requiere la promoción de iniciativas basadas en el consenso, servicios de mediación/conciliación y arbitraje para garantizar que los desacuerdos anteriores no se conviertan en disputas que requieran la intervención de un tercero. En un ambiente de trabajo conflictivo, las relaciones laborales y su gestión pueden convertirse en una fuente de estrés, afectando el ambiente psicosocial de los empleados y, a su vez, la productividad de la organización. (p 2)

Un conflicto laboral en el sector público nace intrínsecamente de un entorno

profesional y está ajustadamente concerniente con pautas laborales. Por esta razón, es significativo no involucrar un problema existente con lo que puede ser una reacción particular, estas dificultades pueden ser originada por los estilos, percepciones, presiones entre otras. Y cuando se llegan a dar este tipo de casos mantener la calma y la imparcialidad, comprobar que los trabajadores quieren resolver su conflicto. Por otro lado, Pérez (2017) describe que:

Quizás uno de los temas de gran intranquilidad en el ámbito laboral es la práctica de resolución extrajudicial de conflictos en el sector público. Los diferentes tipos de personal de servicio, divididos en funcionarios y trabajadores, y los diferentes sistemas legales a los que están sujetos, complican el establecimiento de operaciones independientes de resolución de conflictos laborales. Por ello, nos parece interesante analizar el régimen jurídico para la resolución de conflictos en el sector público, teniendo en cuenta los contextos determinados de empresarios y trabajadores. (p 2)

2.3. INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional es la capacidad de influir, controlar y registrar nuestras emociones. Una alta inteligencia emocional puede ayudarlo a conectarse con otras personas, crear un romance empático, comunicarse con confianza, resolver problemas y expresar sus sentimientos. Según Salovey y Mayer (citado por Oliveros 2018) deduce que:

La inteligencia emocional es el producto de una combinación de los dos tipos de inteligencia descritos por Gardner (1983), la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal, y se cree que maneja los sentimientos y las emociones, distinguiéndolas y utilizando este conocimiento para guiar las habilidades conductuales. y acción. También se puede decir que la capacidad de sentir, comprender, controlar y regular el estado emocional de uno mismo y de los demás es la mejor manera de vivir y comprender. (p 1)

La inteligencia emocional, es la capacidad de distinguir, utilizar y manipular las diferentes emociones de forma que comprimen el estrés, ayuden a comunicarse de manera efectiva, empaticen con los demás, enfrenten retos y reduzcan los conflictos existentes dentro de una institución, o en el ámbito personal. Es por esto

que es importante. Por otro lado, Dávila (2021) dice que:

La inteligencia emocional es un factor importante en cada situación de la vida de una persona, se ve reflejada en el desarrollo y desarrollo de las personas, entonces se puede comprender mejor cómo la inteligencia emocional tiene un efecto positivo en diferentes situaciones. Es la capacidad de examinar emociones convenientes y exóticas, de motivarnos y de manipular convenientemente las relaciones. (p 29)

2.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional es una fuerza que puede generar cambios en las personas, y esto ocurre tanto con un líder dentro de la organización, donde lidera, dirige, motiva e inspira a sus empleados, como con un líder fuera de la organización, que interactúa con los usuarios. En base a la definición de Goleman que vimos en el apartado anterior, podemos destacar las siguientes características de las personas altamente inteligentes emocionalmente:

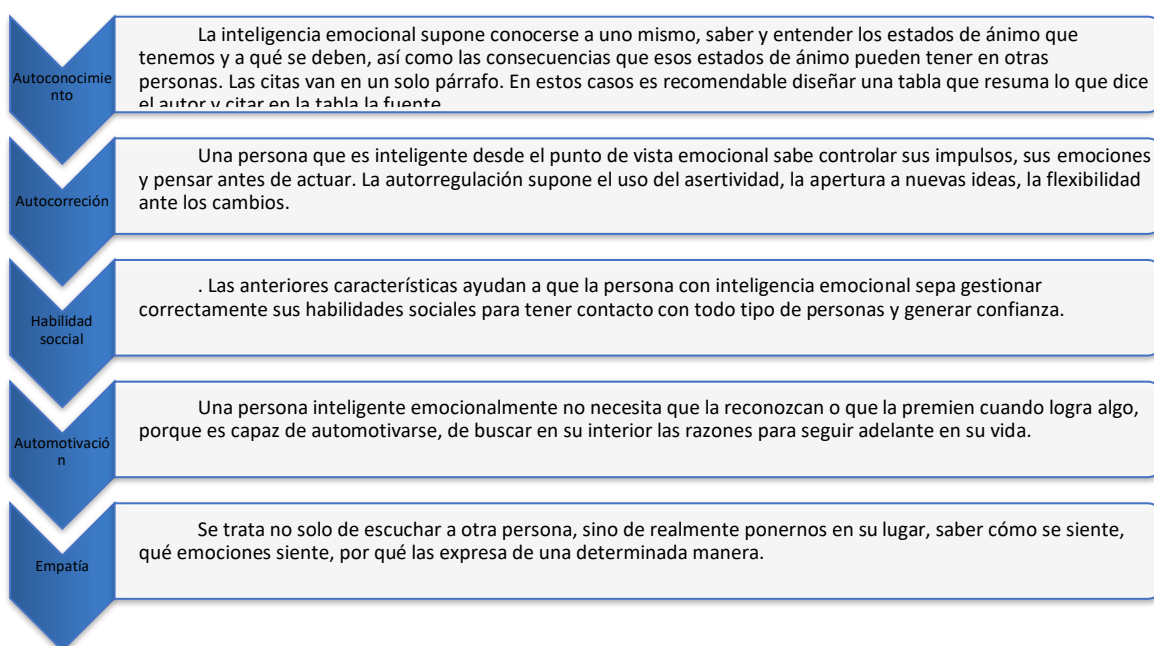


Figura 1. Características de la Inteligencia Emocional

Fuente. (Goleman, 2018, p.1)

2.4. CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional es una serie de reglas y valores que las personas poseen

en el interior de una explícita organización, y manifiesta los semblantes característicos asimilados mediante el estilo grupal. Se utiliza para concretar las tipologías que forman insuperable a una sociedad, formar reglas y mediante sentido de pertenencia a todas las partes de la misma, así como robustecer su responsabilidad con esta. Según Yopan et al. (2020) describe que:

La cultura de una organización puede ser creada conscientemente por miembros clave o simplemente evolucionar con el tiempo como un conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas de los miembros esto representa un elemento clave del entorno de trabajo en el que los empleados realizan sus tareas. Por otro lado, el sistema dinámico, la cultura describe casi todo lo que sucede dentro de una organización. La cultura organizacional brinda a los empleados una idea clara de la identidad de la organización: lo que representa la organización. También es una fuente importante de estabilidad y continuidad, ya que puede brindar seguridad a los estudiantes. (p 267)

Una cultura organizacional reúne a los servidores públicos y las mantiene alineadas, es importante tenerlo presente porque involucra rectamente en todo lo que tenga que ver con la institución. Ochoa (2022) dice que “la cultura organizacional en los últimos tiempos es: desempeño, liderazgo e innovación, áreas que pueden ser penetradas y quizá logren contenerse de forma procedente semblantes concernientes con el uso de tecnología, redes sociales, alienación, resiliencia, entre otros” (p 2).

El director de Talento Humano del GAD Municipal Pedernales de acuerdo a la entrevista realizada menciona que el objetivo principal de la cultura organizacional es concretar límites entre una organización y las demás. Manifiesta un sentido de identidad a los colaboradores de la institución. Por otra parte, para Rincón y Aldana (2021) afirman que “la cultura organizacional fue un tema muy importante en las décadas de 1970 y 1980. Esta debe existir en toda organización ya que es responsable en mejorar el desempeño individual y colectivo de nuestros colaboradores” (p 1).

2.5. CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se relaciona con las tipologías del ambiente ya se está, dentro de una empresa o institución de trabajo. El clima organizacional puede ser un componente restrictivo real en la preparación o dificultad con las tareas establecidas. Por el contrario, cuando los colaboradores perciben un clima organizacional agradable las actividades serán de mayor impacto y tendrán un mayor rendimiento laboral. Por otro lado, Agudelo et al (2020) aluden que:

El clima organizacional es muy importante hoy en día, especialmente en las agencias de servicios; las empresas deben asegurarse de que su capital humano esté funcionando bien, aumentando así la percepción del cliente del servicio como bueno, incluso por encima del estándar, mientras buscan usuarios internos, es decir, los empleados trabajan igualmente duro y en beneficio de la organización cliente. (p 3)

La expresión personal de aprecio de los empleados y directivos por la institución incide directamente en su desarrollo. El clima organizacional puede ser un factor positivo en las tareas o dificultades para completarlas, pero también negativo esto puede transformarse en un gran componente de desmotivación para los empleados, perturbando gravemente a su trabajo. Pilligua y Arteaga (2019) describen que:

El clima organizacional se define como una persona percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, teniendo en cuenta el entorno humano y físico en el que se desarrolla el trabajo o actividades que se realiza a diario, influyendo así en la satisfacción de la persona y en la productividad. Este tema puede confundirse fácilmente con el ambiente de trabajo, aunque el alcance del ambiente de trabajo es mucho más amplio. (p 15)

2.5.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional y sus componentes de relaciones entre sus partes pueden confundirse con procesos organizacionales porque es una noción indeterminada. Se pueden diferenciar dos componentes: estructuras organizacionales formales e informales, el cual es la segmentación de todas las

acciones de una institución que se congregan para establecer áreas. Sin embargo, Bastidas (2018) comenta que:

Las estructuras organizacionales cambian con el tiempo y con las estrategias adoptadas geográficamente. Toda organización, sin importar su tamaño, debe contar con una estructura que le permita diferenciarse de sus competidores para brindar servicios de calidad impulsados por la tecnología y la innovación. Es un plan que ayuda en la división de actividades realizadas en la empresa y permite la creación de departamentos. (p 20)

Las instituciones con una estructura organizacional clara se favorecen al identificar la cantidad de recursos humanos necesarios para el cometido de sus funciones, esclareciendo estas y responsabilidades de cada sitio y sus dirigentes, así como asegurando una operación más eficiente de la empresa. Una característica importante que no se puede pasar por alto al definir una estructura organizacional es que debe tener cierto nivel de formalidad, sin ostentación. Según Tejada et al (2020) indican que:

Una estructura organizacional que refleja carreras, jerarquías, líneas de mando y cómo funcionan. Cuando se trata de intervención, se refiere a la búsqueda de cualquier acción, actividad o habilidad que pueda ser utilizada como herramienta para confirmar una meta o propósito desarrollado en una organización, ya sea pública o privada. (p 1)

2.5.2. TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo es la capacidad de interactuar activamente y donde los intereses individuales se subordinan a los objetivos grupales. También son habilidades para establecer objetivos y la capacidad de proporcionar retroalimentación y cumplir con las opiniones de los demás. Para Romani et al (2018) mencionan que “la mayoría de las organizaciones registran la importancia del trabajo en equipo para fortificar la idoneidad, así como crear un ambiente de trabajo armonioso, una comunicación interna efectiva, integrar viejos y nuevos socios comerciales, traspasar valores entre otras” (p 2).

El trabajo en equipo facilita el cumplimiento de objetivos institucionales, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno de

los integrantes. El trabajo en equipo es una capacidad altamente valorada en el mercado laboral, y es una de las características más demandadas por las empresas. Por otro lado, Para Rodríguez (2020) afirma que:

El trabajo en equipo es una habilidad dinámica y multidimensional con varias clasificaciones debido a su complejidad, que incluye la disposición individual y la cooperación con otros para realizar acciones para lograr objetivos comunes, realizar actividades de intercambio de información, distribuir responsabilidades, resolver conflictos y contribuir al mejoramiento y desarrollo colectivo. (p 5)

En este sentido, la estructura organizacional puede ser utilizada para organizar las distintas áreas que componen la organización hacia un mismo objetivo, es de gran importancia identificar las áreas de actividad que forman parte de la misma. Por otro lado, Trejos y Cardona (2020) describen que “fortalecer el trabajo en equipo y el uso continuo de dichos programas en la empresa y la participación de todas las para fortalecer el trabajo en equipo global puede mejorar el clima organizacional, el bienestar laboral”. (p 1)

El trabajo en equipo proporciona el acatamiento de objetivos, desarrolla la estimulación, la innovación, y beneficia las destrezas generales de los implicados. En pocas palabras es una cabida hondamente estimada, que consiente tener una intención común, lo cual involucra responsabilidad y comunicación. Sin embargo, Peña y Villón (2018) afirman que:

La motivación laboral puede entenderse como el resultado de la conexión de incentivos individuales y organizacionales para crear elementos que promuevan y conforten a los empleados a conseguir sus metas. La voluntad es una característica de un individuo que maneja sus propios esfuerzos para lograr las metas de la organización con la finalidad de compensar sus propias necesidades. (p 186)

El trabajo en equipo ayuda a conseguir las metas, desarrolla la estimulación y la creatividad, y origina las destrezas sociales para todos. La cabida de trabajar en equipo es una pericia muy valorada dentro de las organizaciones y una de las condiciones más indagadas en los colaboradores de las instituciones. Según

Espinoza y Gallegos (2020) señalan que:

En el mundo cambiante en el que se vive, los profesionales deben convivir y comunicarse con sus pares, lo que sin duda contribuye al desarrollo personal; por lo cual, las habilidades blandas son capacidades comunicativas, de trabajo en equipo es de gran importancia dentro de una institución, así como la adaptabilidad, empatía, proactividad, autocrítica y flexibilidad. (p 5)

2.5.3. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es el compromiso de una organización de motivar a sus empleados para mantener, optimizar, demostrar o cambiar su comportamiento mediante el uso de incentivos. La satisfacción y la felicidad en el trabajo comportan múltiples beneficios. La motivación de los empleados se determina en función de varias motivaciones. Según Sánchez y García (2017) mencionan que:

La satisfacción laboral es un tema muy interesante en el mundo laboral, ya que en este ámbito se han realizado numerosos estudios para igualar los múltiples factores que influyen en la fortuna de las personas en su entorno. trabajo y establecer cómo la satisfacción afecta el desempeño laboral de un individuo, la satisfacción en el trabajo general de la persona está en correspondencia con su trabajo y depende de diversos mecanismos psicosociales. (p 4)

La sociedad está cada vez más impaciente por la disposición del trabajo y la vida profesional, y la satisfacción en el ambiente organizacional es un constituyente importante en esto. La satisfacción laboral es una composición de conmociones ya sean estas efectivas y denegaciones que los colaboradores de una institución conciben referentes a sus trabajos. Asimismo, Macías et al (2020) dicen que:

Promueve la satisfacción laboral y la importancia de una buena gestión del talento en el desarrollo de las empresas constructoras. Considere las siguientes dimensiones: el compromiso, la motivación y el aprecio del socio por la organización, el conocimiento del socio de lo que se espera de él y los requisitos de capacitación de su personal. (p 4)

2.5.4. TOMA DE DECISIONES

La toma de decisiones es el proceso de buscar diferentes opciones o enfoques para hacer frente a otras situaciones. Con algunos métodos y pasos prácticos, algunos elementos pueden influir en la misma decisión para optimizar la decisión. En la toma de decisiones, la elección del camino es algo, por lo que las alternativas de acción deben evaluarse en el estado anterior. Si éste no está presente, no habrá decisión. Asimismo, Para Mota (2020) menciona que:

La toma de decisiones efectiva se considera un elemento esencial de la organización y, por lo tanto, juega un papel decisivo en varias actividades de ejecución del programa institucional, además de instruir a todos los empleados sobre la participación y la integración en la organización y corregir problemas que afectan el rendimiento. (p 3)

La toma de decisiones es la capacidad de participar activamente en el logro de metas comunes, donde los intereses individuales se subordinan a las metas grupales. Asimismo, Gutiérrez y Barandica (2020) relatan que “las decisiones atraviesan todos los niveles de la organización; operativos, tácticos, gerenciales y estratégicos. Todo el mundo tiene que pasar por un proceso de toma de decisiones porque encabeza con un problema y concluye con una solución” (p 3)

2.6. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD)

Los municipios descentralizados prevalecerán viable, la cabida y el recorrido de sus demarcaciones geográficas para originar el progreso y optimizar el bienestar de las poblaciones, así como iniciar el desarrollo geomorfológico céntrico en los mismos, su identidad cultural y los valores sociales. El GAD Municipal del cantón Pedernales es la institución que se tomará en cuenta para realizar el trabajo de investigación. Para Redrobán (2021) afirma que:

La descentralización de la autonomía se fundamenta en un nuevo marco institucional que incluye la responsabilidad de facilitar, regular y organizar la delegación y ejercicio de competencias exclusivas y paralelas del gobierno central. Los programas de descentralización del Estado ayudan a garantizar este proceso. La gobernanza del GAD debe ser transparente con respecto a

la autonomía administrativa, política y financiera. (p 3)

2.7. PLAN DE MEJORA

Un plan de mejora es un conjunto de acciones encaminadas a incrementar la eficacia y eficiencia de una institución. Además, los programas de mejora tratan de ser proactivos, está completa la disposición transcendental sobre cuáles permutas que deben concentrarse a los otros métodos de la organización, para que de esa manera sean convertidos en un servicio de calidad y calidez. Por otro lado, según Cueva (2021) menciona que:

El desarrollo del plan de mejora es una parte importante porque está dirigido a crear más eficiencia, porque está planificado de manera clara, al mismo tiempo que organiza el producto de manera muy efectiva, también es un proceso que se puede crear de acuerdo a diferentes características, por ejemplo: características, diversidad se esfuerza por reducir el desperdicio de espacio y proporciona una precisión de inventario clara y concisa lograda a través de este diseño de distribución, que puede evitar cuellos de botella y aumentar la eficiencia. Los programas de mejora se basan en la gestión de procesos para aumentar la productividad en la organización. (p 4)

Los planes de mejora componen disposiciones estratégicas sobre qué cambios deben contener en varios procesos organizacionales para traducirlos en mejores servicios observados. Los principales favorecidos de los programas de mejoramiento no son solo los niños, sino también los padres. Esta herramienta le permitirá saber dónde debe ir su instalación y dónde debe mejorar su hijo. Además, abre espacios de participación y trabajo de toda la comunidad educativa. Para Rivas y Zamora (2019) mencionan que:

La principal ventaja del plan de mejora es su flexibilidad, ya que facilita el cambio y adaptarse al entorno para hacer de la gestión diaria una herramienta útil y eficaz en el logro de los objetivos establecidos; solo se lograrán si se presentan debate y acuerdo razonables; debe estar de acuerdo con la evaluación o hacer un diagnóstico; debe ser factible para que las medidas de mejora sean buenas consta de ciertos recursos y es responsable del desempeño de sus tareas. (p 15)

2.7.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA

La mejora continua dentro de las instituciones es un proceso constituido en el que anuncian los miembros de la misma para optimizar su desempeño. En la que se esfuerza por amonestar errores y perfeccionar el éxito en beneficio de los usuarios, y los colaboradores. El plan de mejora ayuda en identificar las dificultades existentes dentro de una organización y concluir con planes de acción Proaño (2017) afirma que:

Un plan de mejora es muy importante porque es útil para las empresas que quieren mejorar sus servicios, productos o procesos que les consientan mantenerse en el mercado, progresar y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y sencilla, implicando a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar. Lo importante para conseguir el éxito deseado en la aplicación de esta técnica es definir claramente las áreas que deben mejorarse, definir claramente los problemas que deben resolverse y, en base a esto, desplegar un plan de acción para concretar objetivos claros, acciones, gestores e indicadores para valorar el proceso de desarrollo dentro de un plazo específico y claramente determinado. (p 3)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1 UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en Ecuador en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales, de la provincia de Manabí que se encuentra ubicada en la Calle los Ríos entre Machala y Ambato, dentro de las instalaciones del Centro Comercial Pedernal, con coordenadas 0.072623471841, - 80.0464403629.

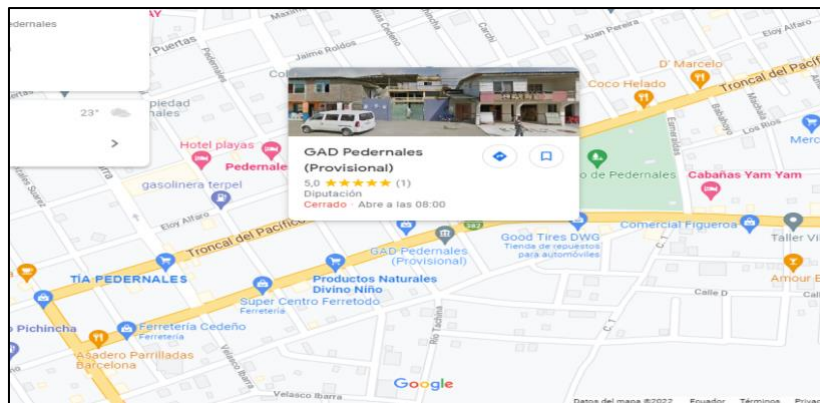


Figura 2. . MAPA DEL GAD MUNICIPAL PEDERNALES

Fuente. Google maps.

3.2 DURACIÓN

La duración para la redacción del Trabajo de Integración Curricular fue de nueve meses a partir de su aprobación, ya que es de gran importancia para el desarrollo de la investigación cumplir con el tiempo o periodo estimado. Orientado al detalle, cabe señalar que el cumplimiento de las acciones previstas dio respuesta a los objetivos y metas del proyecto.

3.3 MÉTODOS

3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO

Para Prieto (2017) “el método inductivo se suma, para probar que una teoría es cierta o correcta, se usan las estadísticas que permitirán confirmar o desvirtuar la

postura de que una determinada teoría en estudio es en efecto correcta” (p 3). El método inductivo es una manera de razonamiento que apoya la conclusión de esta investigación, por lo que se utilizó para dar demostraciones simétricas en la indagación bibliográfica proporcionando contestación a las necesidades particulares del clima organizacional y las relaciones interpersonales del GAD Municipal del cantón Pedernales.

3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Sánchez (2019) alude que “el método deductivo tiene la finalidad de alcanzar los fenómenos y mostrar el comienzo o las causas que la crean” (p 5). Este procedimiento de investigación que utilizó para recolectar información el cual consintió partir de un marco general de referencia alcanzando un marco en específico con el fin de reconocer la causa del clima organizacional y las relaciones interpersonales del GAD Municipal del cantón Pedernales.

3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO

López y Ramos (2021) indican que “el método analítico se reflexiona un intencional el análisis y la síntesis deben acontecer en estrecha interrelación, en tanto el análisis se debe originar mediante la síntesis debido a que la descomposición se ejecuta correspondiendo estos compendios entre sí” (p 4). El presente método de investigación analiza los hechos del objeto de estudio separando cada una de sus partes en donde se observó las causas-efectos de la problemática real en el GAD Municipal del cantón Pedernales, el cual fue de mucha importancia para la indagación.

3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son un conjunto de ordenamientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es evaluar la operatividad del proceso del mismo. Es decir, dar a conocer las posibles soluciones a través de la información existente recolectada. Las técnicas que se aplicaron fueron la observación, encuesta y entrevista en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales.

3.4.1. OBSERVACIÓN

Retegui (2020) dice que “la técnica de la observación posibilita estar al tanto el terreno donde se desarrolla el objeto de estudio; conectar fuentes primarias, que en una primera pretensión quedan fuera del muestreo escogido” (p 2). Esta técnica de observación radica en prestar atención delicadamente al objeto de estudio, recopilando datos y registrarlos. La observación ayudó a obtener información sobre la situación actual del GAD Municipal del cantón Pedernales y así identificar las principales causas del problema existente.

3.4.2. ENCUESTA

Cisneros et a (2022) afirman que “la encuesta, en estudios con orientación cuantitativos o cualitativos, es la más manejada respecto al resto de técnicas, inclusive en el entorno virtual online, apoyada siempre por un cuestionario debidamente constituido y mecanizado” (p 2). La encuesta es una técnica de investigación que se utilizó para recabar información o datos que ayudaron a dar esclarecimiento a la problemática el cual, se manejó mediante el diseño y elaboración de preguntas cerradas, aplicada a los servidores del GAD Municipal del cantón Pedernales.

3.4.3. ENTREVISTA

Granado (2020) indica que “una entrevista es recomendable que tenga una guía para llevarse a cabo, la observación puede acompañarse del diario de campo, de la lista de cotejo o hasta de una guía” (p 1). La entrevista es un diálogo para conseguir información del tema a tratar a través de una serie de preguntas. Con esta técnica de investigación se entrevistó al encargado del departamento de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Pedernales, asimismo, a los jefes departamentales para de esa manera conocer a fondo sobre la problemática existente dentro de la institución.

3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Cedeño y Chesme (2022) dicen que “la aplicación de la Investigación de Campo consiente ir al lugar de los hechos, para proveer la atención directamente al problema y así se obtuvo la información conveniente sobre el proceso de la

investigación” (p 14). Es la recopilación de información nuevas de fuentes primarias para un fin concreto. Se utilizó este tipo de investigación ya que, permitió ir al lugar de los hechos para efectuar con el objeto de estudio y así identificar la problemática de la misma en el GAD Municipal del cantón Pedernales.

3.5.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Quintana (2019) “la investigación bibliográfica no suele prestarle tanta importancia a los aspectos productivos y comerciales del libro, como si hablar de ellos fuera en detrimento de la grandeza de las obras; a la inversa, y en los entornos comerciales” (p 3). Se utilizó este tipo de investigación para recabar información sobre las relaciones interpersonales dentro del GAD Pedernales y como incide en el clima organizacional de la misma, asimismo, se obtuvo fuentes bibliográficas como sitios web, libros, artículos de revistas científicas que proporcionó con mayor veracidad y de soporte teórico del objeto de estudio.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

Ventura (2017) afirma que “una población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características para el propósito de un estudio. Por lo tanto, existe una correlación entre la población y la muestra para apoyar los resultados de la investigación” (p 3). La población de la presente investigación está conformada por 357 personas porque ese es el total de trabajadores que desempeñan en el GAD Municipal del cantón Pedernales, Provincia de Manabí, apoyados en la identificación de la incidencia que tiene las relaciones interpersonales en el clima organizacional.

3.7 VARIABLES EN ESTUDIO

Variable Independiente: Relaciones interpersonales

Variable dependiente: Clima organizacional

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

FASE 1: IDENTIFICAR EN QUÉ MEDIDA LAS RELACIONES

INTERPERSONALES INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES

- ❖ Entrevista al director encargado de Talento Humano del GAD del cantón Pedernales, y a cada uno de los jefes departamentales para diagnosticar las relaciones interpersonales en el clima organizacional.
- ❖ Análisis de los resultados.

Para dar cumplimiento con esta fase se procedió a realizar una entrevista al director de Talento Humano y jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedernales, y de esa manera identificar en qué medida las relaciones interpersonales inciden en el clima organizacional en la institución. Seguidamente, se desarrolló un análisis de los resultados correspondientes.

FASE 2: DIAGNOSTICAR LOS FACTORES QUE AFECTAN AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES.

- ❖ Elaboración de la encuesta para diagnosticar los factores que afectan al clima organizacional del GAD Municipal del cantón Pedernales.
- ❖ Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Pedernales.
- ❖ Tabulación de resultados.
- ❖ Análisis de los datos obtenidos.
- ❖ Aplicación del método descriptivo con los datos obtenidos de la encuesta y entrevista.

Para dar cumplimiento con esta fase de estudio se elaboró una encuesta aplicada a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales, para diagnosticar los factores que afectan las relaciones interpersonales y el clima organizacional, seguidamente se tabularon y analizaron los datos obtenidos y para conocer los factores que lo están afectando.

FASE 3: DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA

ORGANIZACIONAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES

- ❖ Diseño y elaboración del plan de mejora con las concernientes tácticas al GAD Municipal del cantón Pedernales.
- ❖ Socialización del plan de mejora con los involucrados.

Para dar cumplimiento con esta fase de estudio se diseñó y elaboró el plan de mejora compuesto por la descripción del problema, objetivo, ámbito de aplicación, proceso y actividades, metas, N° de beneficiarios, responsables, componentes, indicador de cumplimiento, verificador y recursos con las diversas estrategias implementadas en el GAD Municipal del cantón Pedernales y finalmente se socializaron con los involucrados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Esta investigación se desarrolló para proponer la mejora de fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales. Los datos seleccionados mediante la técnica de la encuesta aplicada a los servidores públicos de la institución que se consiguieron dieron a conocer la información necesaria para la problemática.

4.1. IDENTIFICAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES.

La entrevista se aplicó al director de Talento Humano del GAD Municipal Pedernales, el abogado tiene 1 año y 5 meses laborando en el mismo, afirmando que la institución cuenta con 357 empleados en su totalidad. Reconoce que existen una buena parte de funcionarios tanto administrativos como operativos cuyos cargos no están acordes a su perfil profesional, menciona también que no ha evidenciado conflictos entre compañeros dentro del GAD, no obstante, si algún día se manifiesta algún tipo de conflicto existe un protocolo a seguir si se llegara a dar el caso. El GAD Municipal Pedernales tiene como visión:

Ser una institución líder en la protección integral de los derechos individuales y colectivos de los grupos de atención prioritaria, reconocida a nivel cantonal, provincial y nacional, contribuyendo de esta forma a fortalecer el Pedernales que queremos, porque Pedernales lo hacemos todos. (GAD Pedernales, 2023)

Asimismo, su misión es:

Ser una entidad pública con autonomía orgánica y funcional que forma parte del Sistema Cantonal de Protección Integral de Derechos de Pedernales, que busca proteger y garantizar los derechos de los grupos de atención prioritaria mediante el cumplimiento de sus atribuciones, articulando su labor con otros organismos que forman parte del Sistema.

(GAD Pedernales, 2023)

Por otro lado, se procedió a entrevistar a jefes departamentales del GAD Municipal Pedernales, en la Dirección de Gestión e Inclusión Social cuya directora tiene a 5 personas a cargo, nos mencionó que uno de los problemas existentes en el departamento es la falta de inducción y capacitación, lo que genera que los procesos sean más lentos. También afirma que no están actualizados en tema de procesos.

El departamento de Dirección de Obras Públicas tiene a cargo 45 personas, donde uno de los conflictos en curso son diferencias y cruces de palabras entre colegas, pero que se ha resuelto temporalmente esperando que se mantenga en ese status. Señala también que los conflictos laborales se evidencian por la numerosa cantidad de personal existente. Por otro lado, Chagray et al (2020) comentan que:

Es necesario desarrollar actividades recreacionales y capacitaciones pertinentes en todo el personal de la organización, con el propósito de mejorar u optimizar la comunicación y las relaciones entre trabajadores fortaleciendo el desarrollo y desempeño laboral de cada uno de los colaboradores con miras a conseguir las metas y objetivos trazados de la institución. (p 1)

La Dirección de Gestión Ambiental tiene a cargo 145 personas, y su director manifestó que existen diferencias entre compañeros, donde los problemas han sido físicos y verbales en el área de trabajo, surgiendo falta de armonía entre ellos. Estos problemas se han resuelto a través del diálogo interno, en consecuencia, se han solucionado los conflictos obteniendo un buen clima laboral. Calle et al (2020) afirman que “los conflictos pueden ser causados por niveles de poder determinados unilateralmente que afecta a las condiciones de trabajo de sus empleados, quienes no pueden manifestar directamente su negativa por temor a sanciones”. (p 521)

La Dirección de Turismo tiene a cargo a 5 personas, el director de la dirección de Turismo menciona que, dado a que el personal es reducido logran mantener el trabajo en equipo, lo que ayuda a garantizar que no haya conflictos o desacuerdos entre ellos, además, expresa que tienen una buena relación interpersonal con los otros departamentos. Sin embargo, se afirma que no existe ningún tipo de

incentivos o talleres de motivación para mantener el optimismo en el horario laboral por parte del departamento de talento humano. Para Tafur et al (2021) señalan que “las relaciones interpersonales tienen como objetivo explicar y predecir el conocimiento de las personas en una organización” (p 5).

Los directores mencionaron que el lugar de trabajo de los departamentos de GAD Municipal Pedernales es inadecuado, porque el lugar que se está ocupando actualmente no es suficiente para brindar un buen ambiente laboral, y al no tener una infraestructura oportuna causa malestar en el clima laboral de la organización. Asimismo, Daza et al (2021) menciona que “la motivación y la comunicación confiable están en un ambiente de trabajo agradable y con un buen entorno laboral que mejoran la eficiencia de los procesos y tareas que realizan en una organización”. (p 1)

Los jefes departamentales afirman que no existen talleres motivacionales para mantener el optimismo en la hora del trabajo dentro del GAD Municipal Pedernales. Macías y Manga (2021) mencionan que “la motivación laboral es lo que impulsa por voluntad propia al trabajador a querer alcanzar objetivos y metas; impulsos enfocados en satisfacer sus necesidades mediante el mantenimiento de conductas durante el ejercicio de labores; aspectos estos internos del trabajador” (p 1).

Asimismo, afirman que la estructura orgánica del GAD Pedernales existente es la misma desde hace diez años atrás, un sistema de gestión organizacional que consiste en concretar las ocupaciones de cada una de las áreas administrativas de la institución, así como sus niveles jerárquicos. Por otro lado, Pineda y Erazo (2021) dicen que “la estructura organizacional se refiere a la forma en que se organizan, dividen y agrupan las actividades por áreas de trabajo. Hay seis componentes muy importantes que un gerente debe considerar al construir una organización empresarial” (p 1)

Los jefes departamentales mencionaron también que la situación actual de la relación interpersonal en el GAD Pedernales se considera baja, y afecta directamente a la institución, por lo que se deben implementar estrategias para lograr los objetivos. Según Bustamante y Anticona citado por Taffur et al (2021) dicen que “las relaciones interpersonales son vínculos que se desarrollan entre las

personas y que permiten intercambiar puntos de vista, dar a conocer las distintas formas de vivir la vida, necesidades, expectativas, sentimientos, inicio de oportunidades, fuente de aprendizaje y vía de enriquecimiento personal". (p 4)

Se realizó una ficha de resumen que agrupa datos relevantes mediante de los resultados recolectados que consta de ideas principales concretas a partir de la entrevista aplicada a los jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedernales para identificar las relaciones interpersonales y el clima organizacional en la institución.

Tabla 1. Ficha de resumen de resultado de la entrevista

PREGUNTAS	TTHH	OBRAS PÚBLICAS	GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE TURISMO	GESTIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL	OBSERVACIONES
Pregunta 1: ¿Con que frecuencia se ha evidenciado conflicto o problemas entre compañeros de trabajo?	Desconoce de algún conflicto dentro o fuera del GAD Pedernales.	Si se ha evidenciado conflictos entre compañeros de trabajo.	Si se ha evidenciado entre compañeros de trabajo.	No se ha evidenciado conflictos entre compañeros de trabajo.	No se ha evidenciado conflictos entre compañeros de trabajo.	El TTHH dice que desconoce de conflictos existente, pero ciertos jefes departamentales afirman que si lo hay.
Pregunta 2: ¿Cómo se Maneja los conflictos entre compañeros de trabajo dentro del GAD municipal Pedernales?	Existe protocolos a seguir	Se soluciona internamente	Se soluciona internamente	Se soluciona internamente	Se soluciona internamente	-
Pregunta 3: ¿Cuáles han sido el motivo del problema entre compañeros?	-	Por bromas entre colegas.	En trabajos operativos por mal desempeño.	-	-	-
pregunta 4: ¿El GAD Pedernales cuenta con procesos o talleres de motivación para mantener el optimismo en la hora del trabajo?	No existe	No existe	No existe	No existe	No existe	Todos coinciden con la respuesta
Pregunta 5: ¿Considera usted que el espacio en el que trabajan los funcionarios públicos del GAD Pedernales es el adecuado?	El espacio de trabajo no es el adecuado para trabajar.	El espacio de trabajo no es el adecuado para trabajar.	El espacio de trabajo no es el adecuado para trabajar.	El espacio de trabajo no es el adecuado para trabajar.	El espacio de trabajo no es el adecuado para trabajar.	Actualmente trabajan en bodegas de un centro comercial por motivo del colapso del Municipio.
Pregunta 6: ¿Existe reconocimiento a los trabajos bien realizados por parte	No existe	No existe	No existe	No existe	No existe	-

del área de talento humano?	reconocimientos	reconocimientos	reconocimientos	reconocimientos	reconocimientos	
Pregunta 7: ¿Cómo se encuentra la relación interpersonal en el Gad municipal del cantón Pedernales?	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	-

Fuente. Entrevista de jefes departamentales del GAD Pedernales.

DIAGNÓSTICO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN DIRECTIVOS

Los jefes departamentales del GAD Municipal Pedernales de Obras Públicas, Gestión Ambiental, Gestión de Turismo y Gestión de inclusión Social afirman que la relación interpersonal es regular porque existen conflictos internamente por diferentes motivos uno de ellos son diferencias, surgiendo malestares entre compañeros, donde los problemas han llegado a ser físicos y verbales, sobre todo en el trabajo operativo surgiendo falta de armonía entre ellos por el mal desempeño laboral.

4.2. DIAGNOSTICAR LOS FACTORES QUE AFECTAN AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES.

4.2.1. ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES DEL GAD PEDERNALES

La presente investigación está conformada por 357 personas a encuestar, ese es el total de trabajadores que se desempeñan en el GAD Municipal del cantón Pedernales. Posteriormente la información recopilada fue tabulada en el programa Microsoft Excel, donde se obtuvieron las representaciones estadísticas en gráficos.



Figura 3. ¿CONOCES LA MISIÓN Y VISIÓN DEL GAD PEDERNALES?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

El 100% del personal del GAD Municipal Pedernales menciona que conocen de la

misión y visión de la misma. Huerta y Andrade (2021) dicen que “la visión y la misión son elementos principales de la estrategia institucional, la visión y la misión son las piedras angulares del proceso de planificación estratégica de una organización” (p 3).



Figura 4. ¿CONOCES EL CÓDIGO DE ÉTICA DEL GAD?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

El código de ética forma un conjunto de valores, reglas y nociones a ser adoptados como cultura de la profesión. Los servidores públicos del GAD Pedernales que corresponden a 357 encuestados equivalentes a un 100% afirmaron que conocen y que si existe un código de ética del GAD Municipal Pedernales.

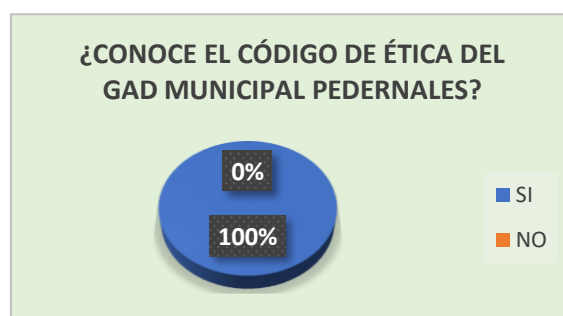


Figura 5. ¿CONOCE USTED SOBRE LOS VALORES Y PRINCIPIOS DEL GAD?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

El 100% de los encuestados de los empleados públicos del GAD Municipal Pedernales afirman tener conocimiento sobre los valores y principios. Para Hernández (2020) “Estos valores son esenciales para ser más relevantes y para el

desarrollo de las personas en las organizaciones, porque incluyen la actitud de cada empleado individual y nos permiten conocer y comprender aquellos valores que más prevalecen en el desarrollo de la fuerza laboral” (p 23).

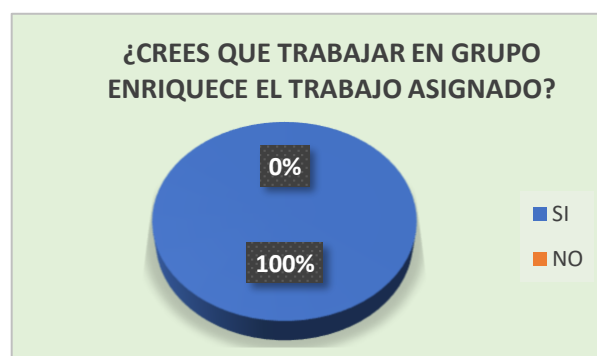


Figura 6. ¿CREES QUE TRABAJAR EN GRUPO ENRIQUECE EL TRABAJO?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

Según los encuestados del personal del GAD Municipal Pedernales con un 100% de afirmación mencionan que trabajar en grupo enriquece el trabajo asignado dentro de la institución. Incluso, Romani et al (2018) argumenta que “la mayoría de las instituciones reconocen la importancia del trabajo en equipo para fortalecer la competitividad, así como crear un ambiente de trabajo armonioso, una comunicación interna efectiva, integral y, sobre todo, encaminarlos hacia el objetivo común” (p 3).



Figura 7. ¿SE TE HACE DIFÍCIL HACER AMIGOS?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

Con un 56% de los encuestados del personal público del GAD Municipal Pedernales dicen que, si se les dificulta entablar amistad, debido a motivos personales internos, por el contrario, un total de 157 del personal reiteran que su capacidad de entablar amistad es sencilla. Por ello, Gallego y Vidal (2018) mencionan que “dado que las personas son los componentes básicos de la sociedad, la amistad es una parte importante de ella. Afecta a todos, ya sea en una relación o en un contexto social o laboral” (p 12).

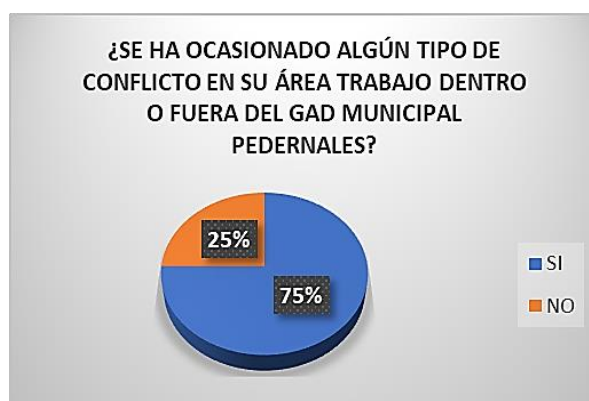


Figura 8. ¿SE HAN OCASIONADO CONFLICTO EN EL ÁREA DEL TRABAJO?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

Cualquier tipo de inconveniente que se provoque en un entorno profesional relacionado con el área de trabajo es conflicto laboral. Por ende, es importante no involucrar un problema existente con lo que puede ser una obstrucción personal. El 75% de los encuestados mencionaron que si se han ocasionado conflictos en el área de trabajo dentro o fuera del GAD Municipal Pedernales, por el contrario, el 25% afirmaron que no. Además, Celeste (2018) describe que “el conflicto laboral revela disputas abiertas que anteceden a los cambios en la producción, el control y los salarios, y son específicos en sus reclamos, demandas y soluciones en un espacio y tiempo determinado” (p 2).



Figura 9. ¿PRÁCTICAS LA CORTESÍA?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

La cortesía favorece a mejorar la calidad de las relaciones interpersonales ya sea en el ámbito laboral o cotidiano; es un extenso respeto hacia los demás, es por esto que los encuestados del personal del GAD Municipal Pedernales afirman que el 50% practican la cortesía y el 50% restante dicen que no. Padilla y González (2020) agregan que “la cortesía (Courtesy): es un comportamiento de consulta con otras personas antes de tomar decisiones que puedan afectar su trabajo” (p 1).

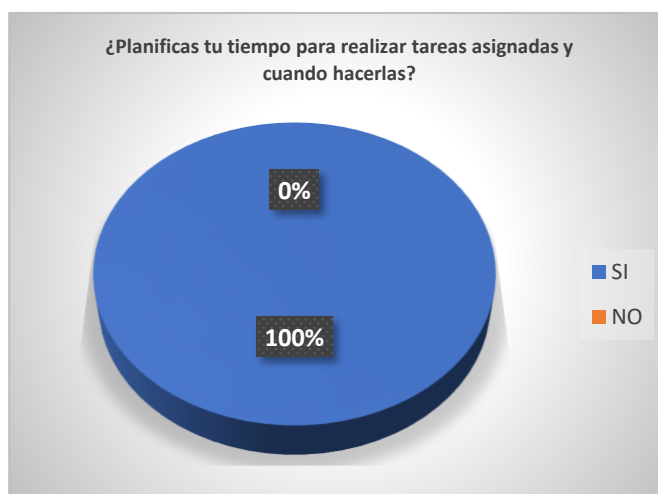


Figura 10. ¿PLANIFICAS EL TIEMPO PARA REALIZAR TAREAS ASIGNADAS Y CUANDO HACERLAS?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

La planificación del tiempo para realizar tareas asignadas es de gran importancia ya que asegura las entregas a tiempo de los trabajos, esto ayudaría a cumplir los plazos establecidos por los jefes. Los trabajadores públicos del GAD Municipal Pedernales mencionaron que realizan su trabajo con un alto nivel de eficiencia y

eficacia atribuyendo el 100% de respuesta positiva, Sumba et al (2022) dice que “es muy importante mantener una buena comunicación e intercambiar la información suficiente para que todas las actividades que se realicen en la empresa salgan bien, de lo contrario pueden surgir problemas que afecten negativamente el trabajo de los empleados” (p 24).



Figura 11. ¿ES EFECTIVA LA RELACIÓN INTERPERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DE PEDERNALES?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales.

El 58% del total encuestado del personal público del GAD Municipal Pedernales afirman que tienen una pésima relación interpersonal dentro de la institución. Por el contrario, el 42% restante dicen que la relación interpersonal es positiva y afectuosa. Hancoo et al (2021) “las relaciones son esenciales en los negocios porque interactuar con personas que tienen diferentes creencias, ideas, percepciones o educación puede afectar los resultados del trabajo para bien o para mal” (p 45).



Figura 12. ¿HAS RECIBIDO AMONESTAMIENTO POR CONDUCTA EN EL GAD?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

Una amonestación laboral es un estatuto rígido que se destina a los empleados ya sean estos públicos o privados, cuando no cumplen o realizan sus compromisos profesionales. El 100% del personal del GAD Municipal Pedernales encuestados mencionan que nunca han recibido algún tipo de amonestación.



Figura 13. ¿CON QUE FRECUENCIA EL GAD MUNICIPAL DE PEDERNALES LOS CAPACITA?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales.

La capacitación laboral es un procedimiento laborioso por las instituciones para que su personal obtenga nuevas instrucciones profesionales. Según el personal del GAD Municipal Pedernales con 55% de los encuestados equivalentes a 200 persona dicen que rara vez lo hacen, así mismo, un 43% afirma que a veces y el 2% restante de la población encuestada replican que lo hacen siempre. Obando (2020) afirma que “la capacitación es parte de la cultura organizacional brinda a los empleados las habilidades necesarias para desenvolverse efectivamente dentro de la organización” (p 11).

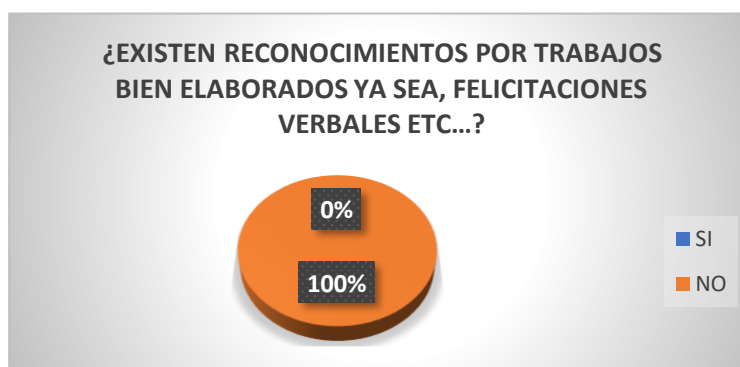


Figura 14. ¿EXISTEN RECONOCIMIENTOS POR TRABAJOS BIEN ELABORADOS?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

El 100% de la población dice que no existen algún tipo de reconocimientos por trabajos ya sea felicitaciones verbales etc., por parte del departamento de Talento Humano del GAD Municipal Pedernales. Rodríguez (2020) dice que “La motivación de los empleados es un tema cada vez más importante en el entorno empresarial, y los líderes y gerentes aseguran su importancia para lograr una ventaja competitiva sostenible” (p 3)

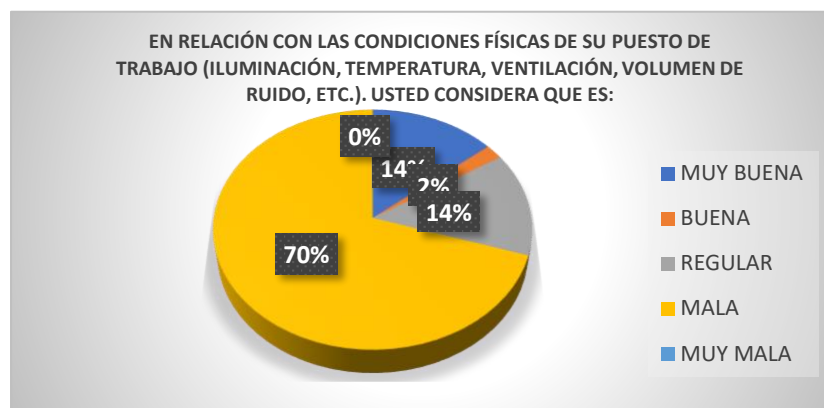


Figura 15. EN RELACIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL PUESTO DE TRABAJO

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

El resultado de la encuesta muestra que, un 70% de los trabajadores mencionan que las condiciones físicas de su puesto de trabajo no son aptas, por otro lado, el 14% mencionan que el lugar es irregular, el otro 14% afirman que es muy buena y finalmente el 2% restante alude que la condición física es buena. Sin embargo, Tamayo y García citado por Pilligua y Arteaga (2019) redactan que “con relación a este aspecto, Elton Mayo, en una de sus investigaciones concluyó que, los ambientes, la iluminación, la reducción de ruidos, herramientas y equipos para los empleados eran elementos sustanciales (condiciones físicas), y que toda organización debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos”. (p 22).

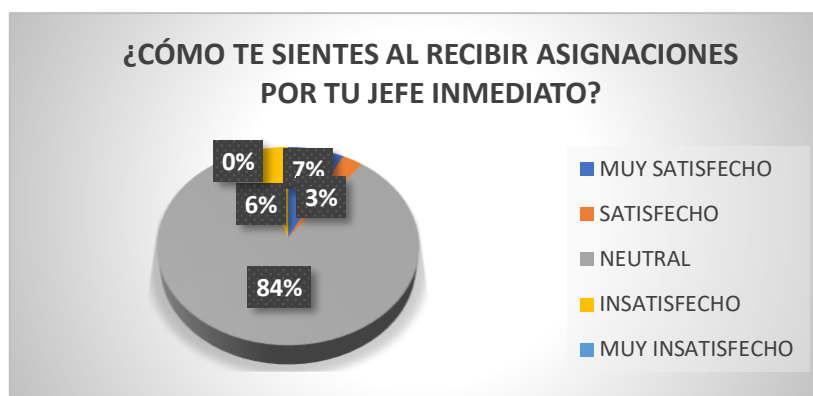


Figura 16. ¿CÓMO TE SIENTES AL RECIBIR ASIGNACIONES POR EL JEFE INMEDIATO?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

El resultado muestra que el 84% de los Trabajadores públicos del GAD Municipal Pedernales dicen que se sienten neutrales al momento de recibir asignaciones de su jefe inmediato, el 7 % mencionan que se sienten muy satisfechos, los que se sienten insatisfechos con un porcentaje del 6% y finalmente un 3% afirman que se sienten satisfechos. García et al (2022) aportan que "la asignación de tarea depende de la jerarquización que obtengan el personal o la gestión del conocimiento que posee dentro de una institución" (p 1).



Figura 17. ¿TE GUSTA TRABAJAR EN EL GAD PEDERNALES?

Fuente. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD Pedernales

El 50% de los encuestados del personal del GAD Municipal Pedernales afirman que le gusta trabajar en el GAD Municipal Pedernales, sin embargo, el 50% de los servidores públicos dicen que no es de su agrado. Sumab et al (2022) "el clima organizacional es de gran importancia en la mayoría de las instituciones hoy en día, las cuales se esfuerzan por mejorar continuamente el clima laboral con el fin de

aumentar la productividad, sin descuidar el recurso humano” (p 1).

4.2.2. APLICACIÓN DEL MÉTODO DESCRIPTIVO

El director del departamento de talento humano comentó que no existen conflictos entre compañeros, por el contrario de acuerdo a la entrevista ejecutada a los jefes departamentales, tales manifestaron que existen evidencias de conflictos, y en varias ocasiones se recurre al contacto físico y verbal, especialmente en la labor operativa, y esto es ocasionado por diferencias en la manera de trabajar del área administrativa o conceptos técnicos, y en relación con la encuesta aplicada a los servidores públicos el 75% de los involucrados afirman que si han ocasionado algún tipo de conflicto en su área de trabajo dentro del GAD Municipal Pedernales.

Consiguientemente, el 50% de los implicados no aplican la cortesía entre compañeros de trabajo dentro de la institución, además, otros de los resultados clave de esta investigación fue identificar con un 58% de los encuestados, que la relación interpersonal en el GAD Municipal Pedernales no es efectiva lo que ocasiona un conflicto laboral.

Con relación al clima organizacional dentro del GAD Municipal Pedernales las deficiencias encontradas fueron, circunstancias físicas del puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, volumen de ruido etc.) como es de conocimiento público que, en el terremoto de hace aproximadamente 7 años lamentablemente la infraestructura colapsó, desde entonces prestan un local comercial prácticamente bodega en malas condiciones con goteras y fisuras en las paredes, además, con pocas herramientas necesarias para la realización de los trabajos delegados. Sin embargo, por falta de presupuesto deben adaptarse al mobiliario, y actualmente existe vigente un proceso de contratación para dar lugar a la construcción de un nuevo edificio municipal, pero se cree que sería implementado en la siguiente administración.

Los servidores del GAD Municipal, indicaron que pese al trabajo de años de los funcionarios y con la experiencia obtenida gracias a ello, la administración no realiza gestión alguna para implementar políticas de incentivos y ascenso a los servidores, también se mostró incomodidad debido al tema de políticas en el cuál

varias personas que ingresan actualmente, terminan posicionándose en puestos de trabajo de mayor rango en comparación de los colaboradores que se han desempeñado por más de 10 años de servicio, muchas de estas situaciones inciden en un clima organizacional poco propicio y relaciones interpersonales difíciles.

Por tanto, los autores concluyen que un clima organizacional negativo puede ser un poderoso desmotivador para los servidores públicos, afectando significativamente su desempeño laboral y poniendo en peligro el logro de las metas y objetivos de la organización. No existe un plan de mejora que involucre reconocimientos de trabajos e incentivos dentro de la municipalidad Pedernales, y esto causa que el clima laboral no sea prospero.

4.3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES

Después de la fase de análisis de la información y tabulación de los instrumentales recolectados se procedió a realizar el diseño del plan de mejora donde se toma en cuenta acciones correctivas con objetivos, ámbito de aplicación, proceso y actividades, periodo, metas, N° de beneficiario, presupuesto, componente, responsable, indicador de cumplimiento, verificador y recursos, así como se describe a continuación.

Tabla 2. Plan de mejora

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ÁMBITO DE APLICACIÓN	PROCESO Y ACTIVIDADES	PERIODO DE APLICACIÓN	METAS	N° DE BENEFICIARIOS	PRESUPUESTO	RESPONSABLES	COMPONENTES	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	VERIFICADOR	RECURSOS
Falta de relación interpersonal efectiva dentro del GAD Municipal Pedernales.	Fortalecer la relación interpersonal efectiva dentro del GAD Municipal Pedernales	Servidores públicos del GAD Municipal Pedernales	-Realizar capacitaciones sobre la escucha activa, libertad de expresión. fomenta el respeto, personalización y empatía, trabajo en equipo, y cultivar la responsabilidad.	Mensual	capacitaciones mensuales.	357	-	Departamento de gestión de talento humano	-Interacción -características de las relaciones interpersonales. - Tipos de relaciones interpersonales.	-N° de capacitaciones sobre el trabajo en equipo.	-% de satisfacción de los servidores.	-Alcalde de la institución. -Humano-financiero
Falta de condiciones físicas en el puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación etc.) en el GAD Municipal Pedernales	Mejorar la infraestructura del puesto de trabajo del GAD Pedernales	Servidores públicos del GAD Municipal Pedernales	-Enviar oficio al departamento financiero sobre el presupuesto en cuestión. -Realizar estudios de los departamentos de sus condiciones físicas en los puestos de trabajo	continuo	Restaurar espacios físicos para los departamentos del GAD Pedernales.	357	100.000	Departamento de gestión de talento humano.	Satisfacción del servidor	N° de servidores públicos en su área laboral apropiada	-% .de servidores satisfechos. -Encuesta de satisfacción	-Alcalde de la institución. Humano-financiero

<p>Falta de capacitaciones al personal para desempeñar correctamente sus funciones en el GAD Municipal Pedernales</p>	<p>Capacitar frecuentemente al personal del GAD Municipal Pedernales para que desempeñen sus funciones</p>	<p>Servidores públicos del GAD Municipal Pedernales</p>	<p>-Establecer y coordinar capacitaciones frecuentes por área de acuerdo a las funciones establecidas al personal del GAD Pedernales</p>	<p>Semestralmente</p>	<p>Realizar seminarios y capacitaciones anuales</p>	<p>357</p>	<p>2.500</p>	<p>Departamento de gestión de talento humano, Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público</p>	<p>Capacitaciones</p>	<p>N° de seminarios por semestre</p>	<p>% de servidores capacitados</p>	<p>-Alcalde de la institución Humano-financiero</p>
<p>Falta de reconocimientos, motivación e incentivación en el GAD Municipal Pedernales</p>	<p>Incentivar al personal del GAD Municipal Pedernales con recompensas por metas terminadas</p>	<p>Servidores públicos del GAD Municipal Pedernales</p>	<p>-Instalar un buzón físico donde se les invita a colocar sus sugerencias y/o inquietudes por área. -Reconocimiento laboral como "el servidor del mes". -Integración a través de actividades como "semana deportiva"</p>	<p>Semestralmente</p>	<p>Entregar reconocimiento público a los servidores con mayor tiempo desempeñado y aquellos que cumplen con sus labores eficiente y eficazmente.</p>	<p>357</p>	<p>100</p>	<p>Departamento de gestión de talento humano.</p>	<p>-Desempeño</p>	<p>-N° de servidores beneficiados</p>	<p>-% de servidores beneficiados</p>	<p>-Alcalde de la institución Humano-financiero</p>

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se estableció la identificación de las relaciones interpersonales y clima organizacional mediante las técnicas de recolección de datos que permitió dar a conocer que existe carencia de motivaciones, reconocimientos hacia los colaboradores de la institución, existen trabajadores que padecen de insuficientes habilidades sociales, falta de autocontrol, lo cual afecta directamente a la organización ya que, las relaciones interpersonales abarcan toda aquella relación que pueda mantenerse entre los compañeros de trabajo.

Se hallaron a partir del diagnóstico, los factores que afectan al clima organizacional, esto gracias a las herramientas de investigación, el resultado fue, por la falta de condiciones físicas en el puesto de trabajo en el GAD Municipal Pedernales, la carencia de capacitaciones al personal para desempeñar correctamente sus funciones y falta de incentivo por parte de los directivos por el cumplimiento de metas establecidas, influyen que el clima organizacional no sea adecuado y se torne desfavorable.

Para el diseño y elaboración del plan de mejora laboral se tomaron en cuenta aspectos negativos encontrados mediante la encuesta aplicada al personal del GAD Municipal Pedernales y entrevista a los jefes departamentales, además se plantearon los objetivos, ámbito de aplicación, metas, número de beneficiarios, responsables, componentes, indicadores de verificación y recursos para así apoyar la mejora de las relaciones interpersonales y clima organizacional de la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

Promover la comunicación clara, la escucha activa, respetar las opiniones de los demás dentro o fuera del lugar de trabajo, realizar trabajos grupales combinando capacidades y recursos individuales; permitiendo promover relaciones

interpersonales saludables dando acceso al desarrollo de habilidades sociales y confianza entre compañeros; lo cual son esenciales para instruirse, autorregular las emociones y adaptarse al entorno, permitiendo establecer un excelente clima laboral en el GAD Municipal Pedernales.

Con los factores identificados, que afectan al clima organizacional y la relación interpersonal del GAD Municipal Pedernales, esto será de gran ayuda para que la institución tome carta en el asunto, unos de los principales problemas es la falta de condiciones físicas en el trabajo como: la carencia de aire acondicionado en ciertos departamentos que hacen el ambiente laboral desagradable. Se recomienda dar importancia al presupuesto para realizar mantenimientos a los aires y otras afecciones que existen dentro de los puestos de trabajos hasta que se finalice la reconstrucción del nuevo edificio municipal.

Se recomienda implementar el plan de mejora diseñado, donde se identifican las deficiencias para lograr disminuirlas y consolidar las fortificaciones halladas logrando los objetivos y metas esperados. El plan se realizó y se diseñó con sus respectivos objetivos, procesos y actividades por desarrollar, logrando así solucionar el déficit identificado en esta investigación, con la finalidad de ayudar en las relaciones interpersonales y el clima organizacional del GAD Municipal Pedernales.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Carrillo, Marlen. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000300016&script=sci_arttext
- Abarca Arias, Yessika Madelaine, Espinoza Moreno, Tula Margarita, Llerenan Callata, Sara Gaby, & Berrios Manrique, Narda Yolanda. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. Epub .<https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Agudelo, R; Peña, P; Hoyos, C y Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019, 20(2), Universidad de Manizales, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273863770011>.
- Arzuaga, M. (2018). Perspectivas latinoamericanas sobre el rol de los profesionales de la comunicación organizacional y las relaciones públicas. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 17(34), pp 135-154. <http://www.scielo.org.co/pdf/anqr/v17n34/1692-2522-anqr-17-34-135.pdf>
- Barrera, J; Parada, S y Serrano, L. (2020). Análisis empírico de correlación entre el indicador de estructura de capital y el indicador de margen de utilidad neta en pequeñas y medianas empresas. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa* (29) pp 99-115. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/3520/3989>
- Bastidas, V. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. (tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Baque, M. (2014). Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del Talento Humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la provincia de Manabí. (Tesis Doctoral, Universidad Privada Atenor Ogrego).

Repositorio institucional. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2071>

Chagraj Ameri, Néstor Humberto, Ramos Y Yovera, Santiago Ernesto, Neri Ayala, Abrahan Cesar, Maguiña Maza, Rufino Máximo, & Hidalgo Vasquez, Yaneline Nilda. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), p 1. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

Calle, D; Erazo, J; Narváez, C. (2020). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. 5(10), p 151. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215019/576869215019.pdf>

Carrera, L. y Miralles, R. (2021). El inicio de las relaciones interpersonales. *Orientación Psicológica*. orientacionpsicologica.es: <https://orientacionpsicologica.es/el-inicio-de-las-relaciones-interpersonales/>

Castro, N; Alvarado, W; Romero, J; y Mondragón, D. (2021). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215, 5(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.766 p.6187

Cedeño, M y Chesme, M. (2022). *Evaluación de la gestión administrativa del gad parroquial quiroga cantón bolívar para la mejora de los servicios que brinda periodo 2020-2021*. (Tesis de Posgrado, Escuela Politécnica de Manabí Manuel Félix López). Repositorio institucional. https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1824/1/TIC_AP23D.pdf

Celeste, E. (2018). En clave de conflicto: dinámica de la industria regional y trabajo en Mendoza, Argentina. *Revista de Ciencias Sociales*. 63, pp. 125-146. <http://scielo.senesct.gob.ec/pdf/iconosfl/n63/1390-8065-iconosfl-63-00125.pdf>

Cisneros, A; Guevara, A; Urdánigo y Garcés, J. (2020). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. 8(1), pp. 1165-1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>

Cueva, J. (2021). Plan de mejora basado en gestión por proceso para desarrollar la productividad en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A. [Tesis de Posgrado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador].

Repositorio institucional de la UPS. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT00341_7.pdf

Cruz, F. (2019). El ISBN y su utilidad para la investigación bibliográfica. *REVISTA BIBLIOGRÁFICA*. 2(2), pp. 171-188. DOI: <https://doi.org/10.22201/iib.bibliographica.2019.2.52>

Dávila, J. (2021). Inteligencia emocional y bienestar psicológico: un estudio realizado a los estudiantes de titulación de la carrera de psicología clínica de la universidad internacional. [Tesis de Posgrado, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. Repositorio institucional de la UPS <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4134/1/D%C3%A1vila%20Espinosa%20Jhoseline%20Elizabeth.pdf>

Daza, A; Beltrán, L y Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en la empresa. 3(3), p 1. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052021000100065

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución Política de la República del Ecuador. Registro Oficial 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Espinoza Mina, Marcos Antonio, & Gallegos Barzola, Doris. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 39-56. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000200039

Gallego, G y Vidal, S. (2018). La amistad elemento clave de la comunicación y de la relación. *REVISTA DE COMUNICACIÓN DE LA SEECI*. 44, pp. 15-31. DOI: <https://doi.org/10.15198/seeci.2017.44.15-31>

García García, Cristian, Cárcel Carrasco, Javier, Vergara Paredes, Mary, Rivas Echeverría, Francklin, & Camacho, Franklin. (2022). Algoritmo para la asignación de actividades de Mantenimiento utilizando la gestión de conocimiento. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 30(1), 57-68. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052022000100057>

Gutiérrez, D y Barandica, D. (2020). Toma de decisiones en la empresa TENARIS de la ciudad de Cartagena de indias – departamento de Bolívar. Universidad Técnica de Cartagena [Tesis de Posgrado, Universidad de la Costa]. Repositorio institucional de la UC. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7138/TOMA%20DE%20DECISIONES%20EN%20L>

A%20EMPRESA%20TENARIS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20CARTAGENA%20DE%20INDIAS%20-20DEPARTAMENTO%20DE%20BOLIVAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goleman, D. (2018). Inteligencia emocional definición y características. Universidad Internacional de Valencia, p 1.

Granados, R. (2020). Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-RevisionTeoricaDeHerramientasMetodologicasAplicada-7219653.pdf

Hanco Gomez, Miriam Serezade, Carpio Maraza, Amira, Laura Castillo, Zoraima Julieta, & Flores Mamani, Emilio. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), pp 186-194. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682021000300186

Haro, N. (2013). Las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6162/1/FCHE-SSE-48.pdf>

Hernández Vela, Hortensia. (2020). Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(13), pp 17-33. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882020000100017&script=sci_arttext

Huerta, A y Andrade, M. (2021). Responsabilidad social empresarial en la misión, visión y valores de las principales empresas en México. 31(57). <https://www.scielo.org.mx/pdf/esracdr/v31n57/2395-9169-esracdr-31-57-e211109.pdf>

Macías, K y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *REVISTA VENEZOLANA DE GERENCIA*. 26(94), pp. 548-567. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>

Macías, M; Ruiz, S y Valdivieso, P. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. Facultad de Ingeniería Industrial,

Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae.41(2), <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464740011/html/>

- Medina, M. (2020). Las relaciones interpersonales y la rotación de personal del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado de baños. [Tesis de Posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31794/1/TESIS%20FINAL%20BELEN%20MEDINA%20%282%29.pdf>
- Mota, J. (2020). Toma de Decisiones Efectivas desde el Contexto de las Organizaciones Inteligentes en las Escuelas Primarias. Revista Scientific, Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo. 5(15), pp. 320-335. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.16.320-335>
- Ñaña, C. y Rodríguez, W. (2017). Comportamiento Organizacional: manual auto formativo interactivo. Universidad Continental. (Tesis de Maestría, Universidad Continental). Repositorio institucional. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf
- López Falcón, A. L., & Ramos Serpa, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y zempíricos de investigación: significación para la investigación educativa. Revista Conrado, 17(3), 22-31. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2133-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4307-3-10-20211209.pdf
- Lucas, P y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. 15(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. 11(2), pp. 166-173. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
- Ochoa, S. (2022). La cultura organizacional en el siglo xxi: un estudio bibliométrico de vos. REVISTA INTERCIENCIA. 47(3), pp. 92-99. <https://www.redalyc.org/journal/339/33970833007/html/>
- Oliveros, V. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. Revista de Investigación, 42(93), pp. 95-109. <https://www>

.redalyc.org/journal/3761/376157736006/html/

- Padilla Lugo, José Iván, & González Hernández, José Roberto. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de zacatecas. *Estudios y perspectivas en turismo*, 29(2), pp 605-626 http://www.scielo.org.ar/scielophp?script=sci_arttext&pid=S1851-17322020000200605&lng=es&tlng=es.
- Pérez, M. (2017). Los medios de solución extrajudicial de conflictos laborales en el sector público: problemática, 23(3), p 2. *Revista de investigación*. file:///C:/Users/wendi/Downloads/Dialnet-LosMediosDeSolucionExtrajudicialDeConflictosLabora-6390102.pdf
- Pineda, V y Erazo, J. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. 6(12), pp. 37-68. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967002/html/>
- Pilligua, C y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Peña, H y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.* pp 177/192, 3(7). DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Prieto Castellanos, BJ, (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18 (46), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383668909009>
- Proaño, D. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, Revista 3c empresa*. 50(56). DOI: <<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56/>>..
- Redrobán, W. (2021). La gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ecuatorianos como protagonistas en el proceso de descentralización. *Revista*

Sociedad & Tecnología, 4(S2), 723-736. <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/181/471>

- Retegui, Lorena Marisol. (2020). La observación participante en una redacción: Un caso de estudio. *La trama de la comunicación*, 24(2), 103-119. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-56282020000200006&lng=es&tlng=es.
- Rincón, O. Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica 13(2), p 11 <https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/html/>
- Rivas, C y Zamora, H. (2019). Propuesta de un plan de mejora para optimizar la gestión del proceso de transporte de inversiones zamcar s.a.c. (Tesis de posgrado, Universidad Ricardo Palma). Repositorio institucional. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2725/IND-T030_40455246_T%20%20%20RIVAS%20VERA%20CLAUDIA%20GISELLA.pdf?sequence=1
- Rodríguez Perón, José Miguel. (2020). El trabajo en equipo como competencia transversal del claustro en la docencia médica superior. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(4) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572020000400010&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez-Sánchez, José-Luis. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), pp 207-220. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200207
- Romani, S; Ferrer, M y Zuta, N (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3),165-170.ISSN: 1994-1420. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062189006>
- Sánchez, M y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), pp161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. 13(1). <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

- Sumba, R; Moreno, P y Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador, 8(1), pp 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Tafur Puente, RM, Soriano Talavera, RL, & Huamán Robles, SP (2021). Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales. *Horizonte de la Ciencia*, 11 (21), 151-164. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.202121.9.02>
- Tejada, G; Rengifo, R; Boy, A y Rodríguez, J. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), pp. 66-78. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641006/html/>
- Trejos, J y Cardona, C. (2020). Estudio cualitativo del aprendizaje experiencial para equipos de trabajo organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), p 12. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063519003/html/>
- Toro, C. (2017). Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador. (Tesis de Maestría). P.3. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>
- Toro, L. (2020). Fortalecimiento de las relaciones interpersonales desde los lenguajes expresivos por medio de estrategias lúdico pedagógicas en la institución educativa Jesús María-El Rosal, (Tesis de posgrado, Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia). Repositorio institucional <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/781/Relaciones%20interpersonales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, G. (2020). Innovación social para el desarrollo de comunidades indígenas de la Ribera del Lago de Pátzcuaro, Michoacán. (Tesis de Maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo). Repositorio institucional. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/DG_B_U_MICH/2616/1/ININEE-D-2020-0501.pdf
- Ventura-León, JL, (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21453378014.pdf>

Yapan, J; Palmero, N y Santos, R. (2020). Cultura Organizacional. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, 11(20), Asociación Latinoamericana de Sociología, Uruguay <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

ANEXOS

ANEXO 1.



ENTREVISTA DIRIGIDO AL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO DEL GAD DEL CANTÓN PEDERNALES PARA DIAGNOSTICAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

¿Cuál es su nombre?

¿Cuál es su nivel de estudio?

¿Cómo llegó al puesto y cuánto tiempo tiene en el mismo?

¿Cuánto personal tiene a su cargo?

¿Con qué frecuencia se ha evidenciado conflicto o problemas entre compañeros de trabajo?

¿Cómo se Maneja los conflictos entre compañeros de trabajo dentro del GAD municipal Pedernales?

¿Cuáles han sido el motivo del problema entre compañeros?

¿El GAD Pedernales cuenta con procesos o talleres de motivación para mantener el optimismo en la hora del trabajo?

¿El GAD Pedernales cuenta con una estructura orgánica? Y si es así ¿se ha realizado modificaciones en los últimos años?

¿Cuál es la misión y visión del GAD Pedernales?

¿Cuál es el procedimiento del reclutamiento y selección del personal?

¿Considera usted que el espacio en el que trabajan los funcionarios públicos del GAD Pedernales es el adecuado?

¿Cree usted que los trabajadores del GAD Pedernales están satisfechos con el trabajo que desarrollan? Si/no ¿por qué?

¿Existe reconocimiento a los trabajos bien realizados por parte del área de talento humano?

¿Cómo se encuentra la relación interpersonal en el Gad municipal del cantón Pedernales?

¿Cómo es el clima laboral que existe en el Gad municipal del cantón Pedernales?

ANEXO 2



ENTREVISTA DIRIGIDO A LOS JEFES DEPARTAMENTALES DEL GAD DEL CANTÓN PEDERNALES PARA DIAGNOSTICAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

¿Cuál es su nombre?

¿Cuál es su nivel de estudio?

¿Cómo llegó al puesto y cuánto tiempo tiene en el mismo?

¿Con que frecuencia se ha evidenciado conflicto o problemas entre compañeros de trabajo?

¿Cómo se Maneja los conflictos entre compañeros de trabajo dentro del GAD municipal Pedernales?

¿Cuáles han sido el motivo del problema entre compañeros?

¿El GAD Pedernales cuenta con procesos o talleres de motivación para mantener el optimismo en la hora del trabajo?

¿Considera usted que el espacio en el que trabajan los funcionarios públicos del GAD Pedernales es el adecuado?

¿Cree usted que los trabajadores del GAD Pedernales están satisfechos con el trabajo que desarrollan? Si/no ¿por qué?

¿Existe reconocimiento a los trabajos bien realizados por parte del área de talento humano?

¿Cómo se encuentra la relación interpersonal en el Gad municipal del cantón

Pedernales?

¿Cómo es el clima laboral que existe en el Gad municipal del cantón Pedernales?

ANEXO 3.



ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDERNALES.

Objetivo: Recolectar información de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Pedernales para conocer la relación interpersonal y el clima organizacional.

DATOS GENERALES	
GÉNERO:	
EDAD:	
CARGO:	
DEPARTAMENTO:	

¿Crees que trabajar en grupo enriquece el trabajo asignado?

SI

NO

¿Se te hace difícil hacer amigos?

SI

NO

¿Has tenido conflictos con tus compañeros de trabajo dentro o fuera del GAD

Municipal Pedernales?

V

SI

NO

¿Practicas la cortesía?

SI

NO

¿Planificas tu tiempo para realizar tareas asignadas y cuando hacerlas?

SI

NO

¿Es efectiva la relación interpersonal dentro del GAD Municipal Pedernales?

SI

NO

¿Te gusta trabajar en el GAD Municipal Pedernales?

SI

NO

¿Has recibido amonestamiento por conducta?

SI

NO

¿Con qué frecuencia el GAD Municipal Pedernales los capacita?

Siempre

A veces

Rara vez

Nunca

¿Existen reconocimientos por trabajos bien elaborados ya sea, felicitaciones verbales etc...?

SI

NO

En relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo (Iluminación, Temperatura, Ventilación, Volumen de ruido, etc.). Usted considera que es:

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

¿Cómo te sientes recibir asignaciones de tu jefe inmediato?

Muy satisfecho

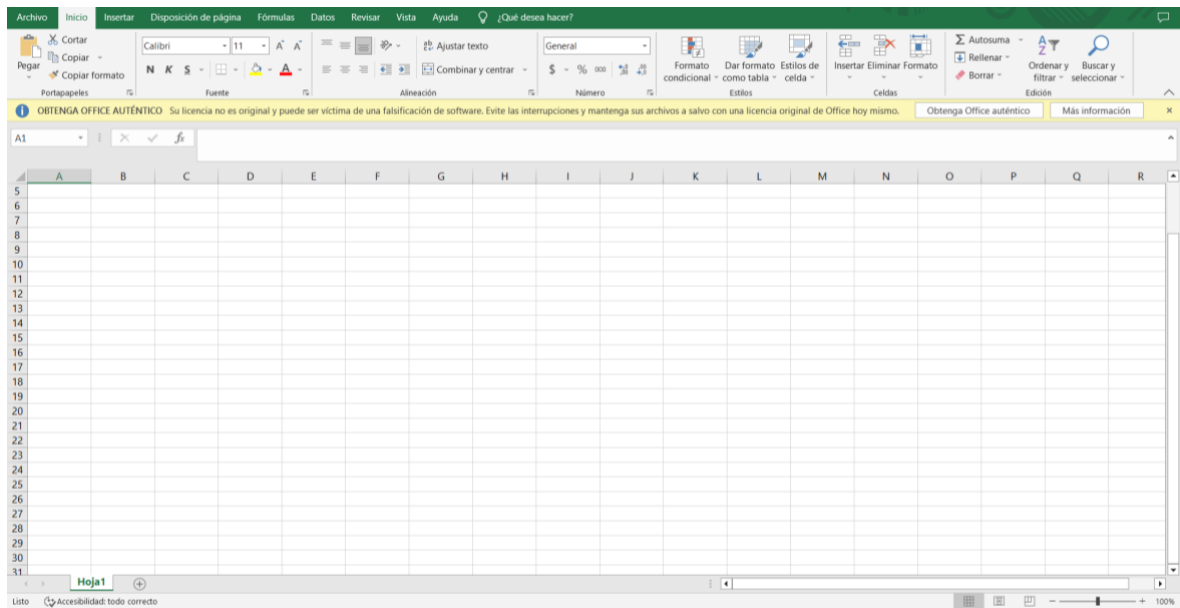
Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

ANEXO 4.



ANEXO 5.

5-A.



5-B.



5-C



5-D



5-F



5-F

