

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



## **TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS EMOCIONALES QUE  
CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACARÁ  
PARA EL AÑO 2023.**

**INFORME DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO.**

### **AUTORA**

Alvarez Rosales Sthefany Carolina

### **DIRECTORA**

Lic. Córdova Tobar Johana, Mgs.

Loja, Noviembre 2023

## Certificación

Lic.

Córdova Tobar Nancy Johana

**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

### **CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS EMOCIONALES QUE CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACARÁ PARA EL AÑO 2023; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, octubre 2023



Firmado electrónicamente por:  
NANCY JOHANA  
CORDOVA TOBAR

.....  
**Córdova Tobar Nancy Johana**  
C.I.: 1103697692

## Declaración Juramentada

Loja, octubre de 2023

**Apellidos:** Alvarez Rosales

**Nombres:** Sthefany Carolina

**Cédula de Identidad:** 1104089584

**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano

**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** Abril - Septiembre 2023

**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:** “Plan de gestión de competencias emocionales que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará para el año 2023”

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni

duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....  
**Alvarez Rosales Sthefany Carolina**  
**C.I.: 1104089584**

## **Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón mi trabajo de investigación a Dios y a la Virgen del Cisne ya que con sus bendiciones he logrado concluir mi carrera, a mi madre Orfa por ese apoyo incondicional que me brindó en este proceso y a mi padre Efrén que a pesar de la distancia siempre estuvo brindándome sus buenos consejos para hacer de mí una gran persona.

A mí querido y amado hijo Dominick Alexandre por ser la fuente de motivación e inspiración para continuar superándome cada día más y así poder luchar para lo que la vida nos depare un futuro mejor para los dos.

A mis abuelos Ermelinda, Amado y América por su cariño y sus bendiciones en cada paso que doy, a mi hermana Dayana, aunque no este físicamente conmigo sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien.

A mí querida Lucía que durante estos dos años y medio estuvo a mi lado apoyándome y dándome palabras de aliento para que culmine mis estudios, quien sin esperar a nada a cambio me compartió sus conocimientos.

***Sthefany Carolina***

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradecida con Dios y a la Virgen del Cisne por ser los intercesores en mi vida, por guiarme en este transcurso y sobre todo por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad que se me presentaban.

Gracias a mis padres, por ser los principales promotores de este gran sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por cada uno de sus consejos, valores y principios que me inculcaron desde un inicio.

Agradezco de manera especial a la licenciada Johana Córdova Tobar, Mgs., tutora de mi proyecto de investigación quien me ha guiado gracias a su paciencia, conocimientos y rectitud como docente, de igual manera agradezco a cada uno de los docentes del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja; por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi tecnológica.

También agradecer a todos aquellos que de una u otra forma participaron de esta etapa de mi vida, especialmente a mis compañeros quienes estuvieron presentes en los momentos más difíciles y me ayudaron a seguir adelante, un gusto a ver coincido con ustedes.

De igual manera extingo mi agradecimiento al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará por brindarme la apertura y poder llevar a cabo este trabajo de investigación, que sé que será de mucha ayuda para la institución.

*Sthefany Carolina*

### **Acta de Cesión de Derechos**

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; la Lic. Córdova Tobar Nancy Johana, Mgs., en calidad de directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Sthefany Carolina Alvarez Rosales, en calidad de autora del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Alvarez Rosales Sthefany Carolina realizó la Investigación titulada: “PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS EMOCIONALES QUE CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACARÁ PARA EL AÑO 2023”; para optar por el título de Tecnóloga en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Lic. Córdova Tobar Nancy Johana, Mgs.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Lic. Córdova Tobar Nancy Johana, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Alvarez Rosales Sthefany Carolina, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS EMOCIONALES QUE CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACARÁ PARA EL AÑO 2023, a favor

del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de octubre del año 2023



Firmado electrónicamente por:  
NANCY JOHANA  
CORDOVA TOBAR

.....  
Lic. Córdova Tobar Nancy Johana, Mgs.

**DIRECTORA**  
C.I.: 1103697692

.....  
Alvarez Rosales Sthefany Carolina

**AUTORA**  
C.I.: 1104089584



## Índice de contenidos

Certificación .....	II
Declaración Juramentada.....	III
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Acta de Cesión de Derechos.....	VII
Índice de figuras .....	XII
Índice de tablas.....	XIV
<b>1. Resumen .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Abstract.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Problema .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Tema .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Línea y Sublínea de investigación .....</b>	<b>10</b>
<b>6. Justificación .....</b>	<b>11</b>
<b>7. Objetivos .....</b>	<b>13</b>
<b>7.1 Objetivo General .....</b>	<b>13</b>
<b>7.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>13</b>
<b>8. Marco teórico.....</b>	<b>14</b>
<b>8.1 Marco Institucional .....</b>	<b>14</b>
<b>8.1.1 Reseña Histórica.....</b>	<b>14</b>
<b>8.1.2 Identidad Corporativa.....</b>	<b>15</b>
<b>8.1.3 Identidad Institucional.....</b>	<b>15</b>
<b>8.1.4 Filosofía Institucional.....</b>	<b>16</b>
<b>8.1.5 Misión y Visión.....</b>	<b>17</b>
<b>8.1.6 Principios y valores .....</b>	<b>17</b>
<b>8.1.7 Objetivos Institucionales .....</b>	<b>19</b>
<b>8.1.8 Organigrama Institucional .....</b>	<b>21</b>
<b>8.1.9 Nómina de colaboradores.....</b>	<b>22</b>
<b>8.1.10 Localización.....</b>	<b>29</b>
<b>8.2 Marco Conceptual.....</b>	<b>30</b>
<b>8.2.1 Plan de gestión .....</b>	<b>30</b>
<b>8.2.1.1 ¿Qué es un plan de gestión?.....</b>	<b>30</b>
<b>8.2.1.2 ¿Por qué necesita la organización un Plan de gestión? .....</b>	<b>31</b>
<b>8.2.1.3 ¿Cómo desarrollar un Plan de gestión? .....</b>	<b>32</b>
<b>8.2.1.4 ¿Cómo evaluar y ajustar un Plan de gestión?.....</b>	<b>33</b>

8.2.2	Emociones .....	34
8.2.2.1	<i>¿Qué son las emociones?</i> .....	34
8.2.2.2	<i>Importancia de las emociones en el ambiente laboral</i> .....	34
8.2.2.3	<i>¿Qué tipos de emociones se pueden sentir en el ambiente laboral?</i> .....	35
8.2.2.4	<i>¿Cómo afectan las emociones en el trabajo?</i> .....	35
8.2.2.5	<i>¿Qué emociones positivas afectan al rendimiento laboral?</i> .....	36
8.2.2.6	<i>¿Qué emociones negativas afectan al rendimiento laboral?</i> .....	38
8.2.3	Competencias emocionales .....	39
8.2.3.1	<i>¿Qué son las competencias emocionales en el ámbito laboral?</i> .....	39
8.2.3.2	<i>Ventajas de las competencias emocionales en el entorno laboral</i> .....	40
8.2.3.3	<i>Tipos de competencias emocionales</i> .....	40
8.2.4	Entornos Laborales .....	44
8.2.4.1	<i>¿Qué son los entornos laborales?</i> .....	44
8.2.4.2	<i>Importancia de los entornos laborales</i> .....	45
8.2.4.3	<i>Tipos de entornos laborales</i> .....	45
9.	Diseño Metodológico .....	50
9.1	Métodos de investigación .....	50
9.1.1	Tipos de métodos .....	50
9.1.1.1	<i>Método fenomenológico</i> .....	50
9.1.1.2	<i>Método hermenéutico</i> .....	51
9.1.1.3	<i>Método práctico proyectual</i> .....	51
9.2	Técnicas de investigación.....	52
9.2.1	<i>Tipos de técnicas de investigación</i> .....	52
9.3	Determinación de la muestra.....	53
10.	Análisis y presentación de resultados .....	55
10.1	Observación Directa.....	55
10.1.1	<i>Situación actual de la empresa</i> .....	56
10.1.2	<i>Diagnóstico de la empresa</i> .....	56
10.1.3	<i>Entrevista</i> .....	57
10.2	Explicación de la Aplicación.....	57
10.2.1	<i>Análisis de resultados</i> .....	61
11.	Propuesta de Acción.....	83
11.1	Introducción.....	83
11.2	Presentación.....	85
11.3	Beneficiarios.....	86
11.4	Estructura .....	87

11.5 Documento presentado .....	88
1. <i>Ficha técnica</i> .....	89
2. <i>Quienes Somos</i> .....	91
3. <i>Glosario de Términos</i> .....	95
4. <i>Normativa Legal</i> .....	104
a. Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-236.....	104
b. Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) .....	106
5. <i>Diagnóstico de la empresa</i> .....	109
6. <i>Plan de Acción</i> .....	112
a. Eje 1 .....	113
b. Eje 2 .....	121
c. Eje 3.....	130
7. <i>Cronograma</i> .....	138
8. <i>Presupuesto</i> .....	139
9. <i>Resultados esperados</i> .....	141
11.6 Medio de Socialización .....	143
11.7 Material Visualizado .....	143
11.8 Entrega de Resultados .....	144
11. Conclusiones .....	145
12. Recomendaciones .....	147
13. Bibliografía .....	148
14. Anexos .....	151
15.1 Presupuesto .....	151
15.1.1 <i>Recursos Humanos</i> .....	151
15.1.2 <i>Recursos Materiales</i> .....	151
15.1.3 <i>Recursos Económicos</i> .....	151
15.2 Cronograma.....	153
15.3 Certificado de Aprobación de Proyecto.....	110
15.4 Certificado de Socialización del Proyecto.....	111
15.5 Encuesta Aplicada .....	112
15.6 Entrevista Aplicada.....	113
15.7 Plan de Socialización.....	114
15.8 Certificado Abstract.....	115
15.9 Evidencias fotográficas .....	116
Resultado Final – Brochure .....	119

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Logo del GAD Municipal del cantón Macará 2023 .....	15
<b>Figura 2</b> Panorámica del GAD Municipal del cantón Macará .....	15
<b>Figura 3</b> Organigrama del GAD Municipal del cantón Macará.....	21
<b>Figura 4</b> Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará.....	29
<b>Figura 5</b> Mapa Base del Cantón Macará .....	29
<b>Figura 6</b> Género .....	63
<b>Figura 7</b> Edad.....	64
<b>Figura 8</b> Sector que pertenece.....	65
<b>Figura 9</b> Relación Laboral .....	66
<b>Figura 10</b> Departamento al que pertenece.....	67
<b>Figura 11</b> Gestión de emociones.....	69
<b>Figura 12</b> Importancia del manejo de las emociones .....	70
<b>Figura 13</b> Competencias emocionales .....	71
<b>Figura 14</b> Manejo de emociones .....	72
<b>Figura 15</b> Emociones universales .....	73
<b>Figura 16</b> Entorno laboral .....	75
<b>Figura 17</b> Emociones .....	76
<b>Figura 18</b> Capacidad para empatizar emociones.....	78
<b>Figura 19</b> Estrategias emocionales.....	79
<b>Figura 20</b> Estrategias emocionales en el ámbito laboral.....	80
<b>Figura 21</b> Plan de gestión.....	81
<b>Figura 22</b> Ejecución de un plan acción .....	82
<b>Figura 23</b> Estructura de la propuesta de acción .....	87
<b>Figura 24</b> Estructura organizacional .....	94
<b>Figura 25</b> Emoción laboral del Enojo .....	114
<b>Figura 26</b> Emoción laboral la Alegría.....	114
<b>Figura 27</b> Emoción laboral la Frustración.....	115
<b>Figura 28</b> Emoción laboral la Envidia .....	115
<b>Figura 29</b> Emoción laboral el Rechazo.....	116
<b>Figura 30</b> Estructura organizacional .....	117
<b>Figura 31</b> Página Oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará .....	119
<b>Figura 32</b> Técnicas para el manejo del enojo.....	122
<b>Figura 33</b> Charla de inteligencia emocional.....	124
<b>Figura 34</b> Técnicas para incorporar la alegría en el trabajo. ....	124

<b>Figura 35</b> Técnicas para el manejo de la envidia laboral .....	125
<b>Figura 36</b> Técnicas para el Rechazo laboral .....	125
<b>Figura 37</b> Técnicas de la frustración laboral .....	126
<b>Figura 38</b> Actividad del Best Team .....	128
<b>Figura 39</b> Responsabilidades de cada colaborador en la institución del GAD Municipal del cantón Macará.....	131
<b>Figura 40</b> Responsabilidades del Director departamental.....	133
<b>Figura 41</b> Responsabilidades del área Administrativa. ....	134
<b>Figura 42</b> Responsabilidades del área Operativa. ....	134
<b>Figura 43</b> Habilidades Administrativas.....	136
<b>Figura 44</b> Habilidades Administrativas.....	136
<b>Figura 45</b> Habilidades Operativas.....	137
Figura 46 Diapositivas Socialización.....	143
<b>Figura 47</b> Oficio de aprobación - Vicerrectorado .....	110
<b>Figura 48</b> Certificado de Socialización.....	111
<b>Figura 49</b> Encuesta Aplicada .....	112
<b>Figura 50</b> Entrevista.....	113
<b>Figura 51</b> Desarrollo del anteproyecto.....	116
<b>Figura 52</b> Revisiones del anteproyecto .....	116
<b>Figura 53</b> Entrega de oficio.....	117
<b>Figura 54</b> Aplicación de encuesta .....	117
<b>Figura 55</b> Aplicación de entrevista .....	118
<b>Figura 56</b> Socialización.....	118

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023 .....	22
<b>Tabla 2</b> Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023 .....	22
<b>Tabla 3</b> Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023 .....	23
<b>Tabla 4</b> Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023 .....	24
<b>Tabla 5</b> Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023 .....	24
<b>Tabla 6</b> Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023 .....	25
<b>Tabla 7</b> Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023 .....	26
<b>Tabla 8</b> Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023 .....	26
<b>Tabla 9</b> Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023 .....	28
<b>Tabla 10</b> Entrevistas aplicadas a tres funcionarios del GAD Municipal del cantón Macará	59
<b>Tabla 11</b> Género de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará.....	63
<b>Tabla 12</b> Edad de los colaboradores encuestados .....	64
<b>Tabla 13</b> Sector que pertenece la empresa .....	65
<b>Tabla 14</b> Relación laboral en la empresa.....	66
<b>Tabla 15</b> Departamento en que se desempeña.....	67
<b>Tabla 16</b> Gestión de emociones no solo en el campo personal, también en el ámbito laboral .....	69
<b>Tabla 17</b> Importancia del manejo de las emociones.....	70
<b>Tabla 18</b> Conocimiento de competencias emocionales.....	71
<b>Tabla 19</b> Manejo de las emociones para la toma de decisiones .....	72
<b>Tabla 20</b> Emociones universales en el diario vivir.....	73
<b>Tabla 21</b> Información de la buena gestión de las emociones .....	75
<b>Tabla 22</b> Emociones.....	76
<b>Tabla 23</b> Capacidad de empatizar con las emociones .....	78
<b>Tabla 24</b> Estrategias de regulación y gestión de emociones .....	79
<b>Tabla 25</b> Estrategias emocionales en el desempeño profesional .....	80
<b>Tabla 26</b> Plan de gestión de emociones para mejorar el desempeño laboral.....	81
<b>Tabla 27</b> Ejecución de un plan de gestión de competencias emocionales.....	82
<b>Tabla 28</b> Beneficiarios del GAD Municipal del cantón Macará .....	86
<b>Tabla 29</b> Cuadro comparativo entre las ventajas y desventajas que tienen las empresas al contar con personal que gestiona las emociones de una manera correcta .....	110
<b>Tabla 30</b> Plan de acción propuesto para GAD Municipal del cantón Macará.....	112
<b>Tabla 31</b> Identificación de las emociones en el ámbito laboral.....	113
<b>Tabla 32</b> Estrategias para desarrollar y fortalecer emociones laborales.....	121
<b>Tabla 33</b> Claves para aplicar las emociones laborales en las actividades diarias.....	130

<b>Tabla 34</b> Cronograma.....	138
<b>Tabla 35</b> Eje 1 .....	139
<b>Tabla 36</b> Eje 2 .....	139
<b>Tabla 37</b> Eje 3 .....	140
<b>Tabla 38</b> Total, de gastos .....	140
<b>Tabla 39</b> Presupuesto que se tiene previsto usar en este proceso de titulación.....	152
<b>Tabla 40</b> Cronograma.....	153
<b>Tabla 41</b> Plan de Capacitación.....	114

## 1. Resumen

En el presente trabajo de investigación, se ha identificado que los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará no cuentan con un plan de competencias emocionales para los colaboradores; es por ello que se propone un plan de gestión de competencias emocionales con el propósito de generar entornos laborales armónicos, buenas relaciones interpersonales, manejo de conflictos, entre otros ya que al ser una organización pública presta al servicio del pueblo se requiere de personas con capacidades emocionales para la satisfacción de las necesidades del usuario.

Tiene como objetivo principal proponer un plan de gestión de competencias emocionales a través de la aplicación de técnicas que desarrollen y fortalezcan los entornos laborales armónicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará para el año 2023, con la finalidad de dar solución a la problemática que viene presentando la institución en cuanto a sus emociones laborales. Como metodología de investigación se utilizó el método hermenéutico y el práctico proyectual, aplicando técnicas como la observación directa, técnica de entrevista y encuesta, la cual estuvo constituida por ciento treinta y ocho colaboradores. Los resultados de cada técnica permitieron corroborar el diagnóstico inicial de la organización, así como percibir el problema y la posible solución. De igual manera la propuesta del plan de acción se basó en tres importantes estrategias las mismas que servirán para reforzar los aspectos más importantes de la gestión de competencias emocionales para el Gobierno Descentralizado Autónomo del cantón Macará, estas estrategias son: identificar las emociones para el ámbito laboral, definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones, y las claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias. El aporte profesional que se brinda a través de la presente propuesta, contribuirá a implementar



y supervisar un enfoque integral que ayude a los colaboradores a desarrollar habilidades emocionales que beneficien tanto a nivel personal como organizacional. Se concluye que, mediante la implementación del plan de gestión de competencias emocionales permitirá fortalecer, un clima de trabajo positivo, reducir el estrés y los conflictos laborales. Se recomienda implementar un Plan de Gestión de Competencias Emocionales de manera progresiva, esto permitirá a los colaboradores a establecer objetivos claros y medibles, y diseñar actividades específicas.

## 2. Abstract

In this research work, which is aimed at the Municipal Government of Macará canton, it was identified that public servants do not have a management plan of emotional competencies for employees; for this reason it is proposed the implementation of this plan generates harmonious work environments, good interpersonal relationships, and conflict management, among others, since being a public organization that serves the people requires people with emotional capabilities , and these same people can meet the needs of the user.

The main objective is to propose a management plan for emotional competencies through the application of techniques that develop and strengthen harmonious work environments in the GAD Municipal of Macará for the year 2023, to solve the problems that the institution has been presenting in terms of their work emotions. Within the research methodology, the hermeneutic method and the practical project method were used, applying techniques such as direct observation, interview technique, and survey, which consisted of one hundred and thirty-eight collaborators. The results of each technique allowed for corroborating the initial diagnosis of the organization, as well as, perceiving the problem and the possible solution. The action plan proposal was based on three strategies: identify emotions for the workplace, define strategies to develop and strengthen emotions, and the keys to apply emotions in their daily activities, which will serve to reinforce the most crucial aspects of the management of emotional competencies for the GAD Municipal of Macará canton. The professional contribution provided through this proposal will contribute to implement, and supervise an integral approach that will help collaborators develop emotional skills that will benefit both, at a personal and organizational level.

It is concluded that, through the implementation of the emotional competencies

management plan, a positive work environment will be achieved, stress and labor conflicts will be reduced. Therefore, it is recommended to implement an emotional competency management plan progressively, this will allow employees to establish clear and measurable objectives and to design specific activities.

### 3. Problema

Si bien es cierto, las competencias emocionales han ido adquiriendo cada vez mayor relevancia como factores de protección para la salud y el bienestar personal y social. Las competencias emocionales en las últimas dos décadas son cada vez más valoradas y requeridas en entornos laborales y profesionales, debido a las constantes transformaciones tecnológicas, que conllevan un esfuerzo de adaptación, aprendizaje y gestión de información. (Bisquerra, 2023).

A nivel mundial, dentro de las empresas se ha podido identificar que es importante las competencias emocionales en el desempeño del talento humano, por lo tanto, es de gran importancia que se desarrollen las habilidades, los conocimientos y las destrezas que los colaboradores necesitan para estar a gusto en los puestos de trabajo y con el ambiente de la organización, esto se podrá lograr mediante una eficiente gestión de competencias emocionales, así como menciona, Sánchez (2018). Como bien es cierto el papel de las competencias emocionales son considerados como los elementos decisivos dentro del desempeño exitoso en el ámbito laboral, las competencias emocionales se han convertido en uno de los criterios claves en el buen funcionamiento organizacional en diferentes esferas como el de selección y retención de personal, toma de decisiones, liderazgo y orientación al servicio dentro de las empresas (McClelland (1973). Las competencias emocionales son muy valoradas a nivel mundial dentro del trabajo y muchos afirman que ellas ayudan a aumentar las posibilidades de empleabilidad (Freire, Tejeiro y País, 2011). La mayoría de los trabajos exigen no solo conocimientos y competencias técnicas específicas de la profesión, sino un alto nivel de competencias emocionales que aseguren que el trabajador sea capaz de ajustarse a situaciones de cambio, lidiar con conflictos, trabajar en equipo y automotivarse en pro de su desarrollo personal y el logro de un

mayor desempeño (Vega y Bello, 2016).

En el Ecuador, se ha identificado que en las organizaciones del sector de producción la falta de las competencias emocionales ha generado que los colaboradores tomen decisiones impulsivas como el aumento de los niveles de estrés, poca empatía organizacional y actitudes negativas, y así ocasionando ambientes laborales poco armónicos. Por ello las competencias emocionales son habilidades que nos permiten aumentar la motivación, impulsar una comunicación más asertiva, reducir el estrés laboral o personal y reforzar el poder de la toma de decisiones incluida la adaptación al cambio en las organizaciones (Gopinath & Poornappriya, 2021). En el ámbito laboral suceden continuamente momentos de tensión, estrés y hostilidad principalmente esto se debe a que las organizaciones públicas y privadas no estén empezando a incluir el manejo de la inteligencia emocional entre sus colaboradores, como indican Pérez y Filella (2019), de igual manera la falta de planificación y organización de las competencias emocionales en las instituciones públicas se refleja en los resultados que aportan. De tal forma fomentar la gestión de competencias emocionales en las organizaciones es una buena manera de mejorar el entorno de los colaboradores.

A nivel local, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, se ha identificado que los servidores públicos no cuentan con un plan de competencias emocionales; es por ello que se propone un plan de gestión de competencias emocionales con el propósito de generar entornos laborales armónicos, buenas relaciones interpersonales, manejo de conflictos, entre otros ya que al ser una organización pública presta al servicio del pueblo se requiere de personas con capacidades emocionales para la satisfacción de las necesidades del usuario de la misma manera este plan ayudará a gestionar el recurso humano de forma eficiente y

consciente para obtener mejores resultados tanto en el ámbito social, económico y político del cantón Macará. Las competencias emocionales no son innatas, pueden ser aprendidas y utilizadas para lograr objetivos de la organización (Cali et al., 2015), por ello es responsabilidad de la institución desarrollar y fortalecer estas destrezas en todos sus colaboradores.

#### **4. Tema**

Plan de gestión de competencias emocionales que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará para el año 2023.

## 5. Línea y Sublínea de investigación

✓ **Línea de Investigación**

Desarrollo humano, seguridad industrial y salud ocupacional.

✓ **Sublínea de Investigación**

Desarrollo Humano y Productividad y Clima laboral



## 6. Justificación

El presente proyecto de investigación se relaciona directamente con la línea de gestión desarrollo humano, seguridad industrial y salud ocupacional, de la cual se deriva la sub – línea de investigación Desarrollo Humano y productividad ,clima laboral; lo que permite plantear una temática importante relacionada con un plan de gestión de competencias emocionales dentro de una institución pública que permita dar a conocer a sus colaboradores sobre las actitudes y habilidades emocionales que deben poseer al momento de cumplir con sus funciones en cada puesto de trabajo aumentando así su grado de compromiso, lo cual ayudará a realizar correctivos oportunos para evitar un bajo rendimiento, llamados de atención y un servicio decadente a los usuarios.

Dentro del ámbito académico, de conformidad al artículo 21, literal a del Reglamento de Régimen Académico en el que se establece que las carreras técnicas y tecnológicas deben desarrollar un trabajo de titulación, basado en procesos de investigación, como requisito para la obtención del título profesional y que además constituye un requisito obligatorio emitido por la Ley Orgánica de Educación Superior; se pone en práctica todos los conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas adquiridos durante el transcurso de los cinco ciclos académicos; mediante lo cual se puede ayudar a solucionar las problemáticas o inconvenientes que se presentan en las diferentes entidades empresariales con el propósito de promover un buen rendimiento laboral, con conocimientos actualizados, procesos modernos, creando programas de aprendizaje y desarrollo profesional que generan nuevas alternativas y propuestas sustentables para un mejor desarrollo organizacional.

En el ámbito tecnológico, conocer el manejo y el desarrollo de competencias emocionales que requieren dentro de las organizaciones es prescindible ya que con

ello se busca mejorar el rendimiento de los colaboradores, fomentando la innovación, creatividad, y así mismo generando cambios notables en los procesos y estrategias que permitirán implementar un plan de competencias emocionales para los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, mejorando la productividad en la institución.

En el ámbito social, el presente proyecto de investigación tiene como propósito ayudar a los colaboradores a conocer sobre los beneficios e importancia que tiene una adecuada gestión de competencias emocionales en la organización, ya que permite contribuir de manera efectiva y productiva en la realización de las tareas necesarias para el éxito de la organización, las actividades por parte de los colaboradores serán realizadas con mayor eficiencia y eficacia y así los objetivos que se asuman en la organización se podrán cumplir de la mejor manera posible.

## 7. Objetivos

### 7.1 Objetivo General:

- ✓ Proponer un plan de gestión de competencias emocionales a través de la aplicación de técnicas que desarrollen y fortalezcan los entornos laborales armónicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará para el año 2023.

### 7.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Recopilar información bibliográfica mediante artículos científicos, libros y sitioswebs actualizados como fuentes primarias y secundarias que ayuden a plantear de mejor manera la investigación relacionada a la gestión de competencias emocionales necesarias en una institución del sector público.
- ✓ Aplicar métodos de investigación a través de encuestas y entrevistas que permitan determinar un diagnóstico de necesidades de gestión de competencias emocionales en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará.
- ✓ Plantear un plan de gestión de competencias emocionales, por medio de actividades y estrategias para los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, que permita incentivar el buen desempeño institucional.
- ✓ Socializar los resultados obtenidos del plan investigativo sobre la gestión de competencias emocionales mediante herramientas tecnológicas con el fin de hacer conocer cuáles son los beneficios de contar con un plan de gestión de emociones en la institución del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará.

## 8. Marco teórico

### 8.1 Marco Institucional

#### 8.1.1 *Reseña Histórica*

El cantón Macará se encuentra ubicado en el extremo sur occidental de la República del Ecuador a 79°57'49.39" de longitud oeste 4°23'13.11 de latitud Sur tiene 575 kilómetros cuadrados, constituyendo el 5.2% de la superficie de la provincia de la Loja, pero es la subcuenta alta más importante del Chira. Por el año de 1735, visita a Macará el General Otamendi quien se embriaga con la policromía del paisaje y decidió fijar aquí su residencia.

La fundación de Macará se debe al Capitán Juan Felipe Tamayo del Castillo quien llega por estos lugares en el año de 1787. Al encontrarse en este pequeño pueblo manifiesta: "Hallé en este lugar de Macará 102 almas de ambos sexos y todas las edades y vine para darles la medida de una lengua a la redonda para el Común de Indios " cuando el Capitán llegó aquellas tierras el nombre de las mismas ya era Macará, (etimológicamente significa MA este es, CA un lugar hermoso, RA digno de admirar) por tradición española al momento de su fundación se lo bautizó como "SAN ANTONIO DE MACARÁ"

De esta manera Macará posee las suyas, en primer lugar, es un pueblo católico, creyente, su vida es alegre y disipada; poseen un alto sentido de la fe. En cuanto a costumbres de los macareños tenemos actividades frecuentes como: son tradicionales las fiestas y procesiones religiosas, la quema de castillos, la celebración de la Semana Santa, las mingas, las corridas de vacas locas; los bailes tradicionales del lugar siempre fueron la danza, el san Juanito.

### 8.1.2 Identidad Corporativa

Figura 1

Logo del GAD Municipal del cantón Macará 2023



**Nota:** La imagen representa el logo de la identidad corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará 2023; Tomado de página (GAD Municipal de Macará, 2023).

### 8.1.3 Identidad Institucional

Figura 2

Panorámica del GAD Municipal del cantón Macará



**Nota:** La imagen representa la identidad institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará 2023; Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

#### ***8.1.4 Filosofía Institucional***

La existencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Macara, surge como respuesta a la necesidad de planificar e impulsar el desarrollo físico, económico, social y ambiental del sector y de sus áreas urbanas y rurales, así como la aplicación de una correcta gestión de sus recursos, ofrecimiento de sus servicios, y ajustándose a las condiciones cambiantes en lo social, político y económico, para asegurar el bienestar de toda la colectividad.

En el Artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador consagra la autonomía política, administrativa y financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Así como, De acuerdo con La Asamblea Nacional (2019), de conformidad con las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, discutió y aprobó el proyecto de Ley Orgánica: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; en el cual se establece el Artículo 5, donde define la autonomía administrativa como la facultad de organización y de gestión de los talentos humanos y de los recursos materiales, para el ejercicio de sus competencias y cumplimiento de sus atribuciones; y en el Artículo 6 se expresa que ninguna función del Estado ni autoridad extraña puede interferir en la organización administrativa de cada gobierno municipal.

Además, que en el Artículo 338 del mismo Código determina que cada Gobierno Municipal tendrá la estructura administrativa mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y económica de sus competencias, y que se evitará la burocratización de los cargos públicos.

### **8.1.5 Misión y Visión**

Desde sus inicios la MISIÓN y VISIÓN, han sido el norte de la institución y detallamos a continuación:

#### **Misión:**

“Proporcionar a la comunidad cantonal servicios públicos de calidad, con eficacia, eficiencia y buen trato, con gestión interinstitucional y un manejo adecuado de todos sus recursos. Liderar el desarrollo cantonal con la participación activa de sus actores para la planificación, priorización y control social, en la ejecución y evaluación de planes y proyectos prioritarios para la comunidad, garantizando el desarrollo sustentable y sostenible del cantón Macará”.

#### **Visión:**

“El Gobierno Local para los próximos cinco años, se constituirá en un ejemplo del desarrollo local y contará con una organización interna altamente eficiente, que garantice productos y servicios compatibles con la conservación y preservación de recursos naturales y la demanda de la sociedad, además será capaz de asumir nuevas competencias vinculados con el desarrollo sustentable, con identidad cultural, de género, descentralizando y optimizando los recursos, para así asegurar la calidad de vida de la población y la protección de su patrimonio natural y cultural.

### **8.1.6 Principios y valores**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, basará su gestión en los siguientes principios y/o valores; y, conforme lo establecido en la Ordenanza del Código de Ética de los servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Macará.

**Valor:** Es la cualidad humana aceptada, apreciada y respetada por los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del

cantón Macará. Los valores son permanentes y su validez no depende de circunstancias. Los principales valores que sirven de orientación y guía de la conducta de los servidores del GAD Municipal, son los siguientes:

- ✓ **Integridad.** – Puede medirse en función de lo que es correcto y justo, para lo cual los servidores municipales se ajustarán al espíritu de las normas morales y de ética en el desarrollo de sus funciones y ejercicio profesional.
- ✓ **Honradez.** – El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará espera que sus servidores apliquen un criterio de honradez absoluta en la realización de su trabajo.
- ✓ **Responsabilidad.** – Los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, deberán siempre actuar con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones y tareas, las misma que las realizarán con diligencia, seriedad y calidad desde el principio hasta el final de su gestión, obteniendo enseñanzas y experiencias de ellas.
- ✓ **Equidad y Justicia.** – En relación a la atención al público, los servidores han de considerar los principios que rigen a la institución, pero también los de equidad y justicia que asisten a las personas, como demandantes de legítima información.
- ✓ **Probidad.** – El servidor deberá actuar con rectitud, procurando satisfacer el interés general y desechando cualquier beneficio personal, obligándose a mantener y demostrar una conducta intachable y honesta.

**Principio:** Es la manera de ser y actuar de los servidores del GAD Municipal de acuerdo con los valores definidos. Los principios fundamentales que sirven de orientación y guía de la manera de ser y actuar de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, son los siguientes:

- ✓ **Imparcialidad.** – Los servidores deben ser imparciales y objetivos al tratar los



temas sometidos a su revisión, particular en su accionar deberá basarse en hechos concretos y verificables.

- ✓ **Respeto.** – Los servidores municipales deben dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Están obligados a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.
- ✓ **Independencia de Criterio.** – Los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, gozará de total libertad de conciencia con respecto a la sociedad civil en la prestación del servicio y otros grupos de interés externo. No deberá verse afectada por intereses personales, políticos o de cualquier otra índole.
- ✓ **Solidaridad.** – Los servidores municipales ejercerán sus labores atendiendo los principios de solidaridad, que sirve de apoyo tanto en los procesos de trabajo como en la interrelación cotidiana.
- ✓ **Veracidad.** - El servidor municipal estará obligado a expresarse con veracidad en sus relaciones funcionales con los particulares, con sus superiores y subordinados.

#### ***8.1.7 Objetivos Institucionales***

Así mismo, dentro del Artículo 8 del Reglamento Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Municipal de Macará se establecen los siguientes objetivos institucionales:

- ✓ Procurar el bienestar de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
- ✓ Planificar e impulsar el desarrollo físico, social, económico y ambiental del cantón y de sus áreas urbanas y rurales en coordinación con sus actores.
- ✓ Acrecentar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos,

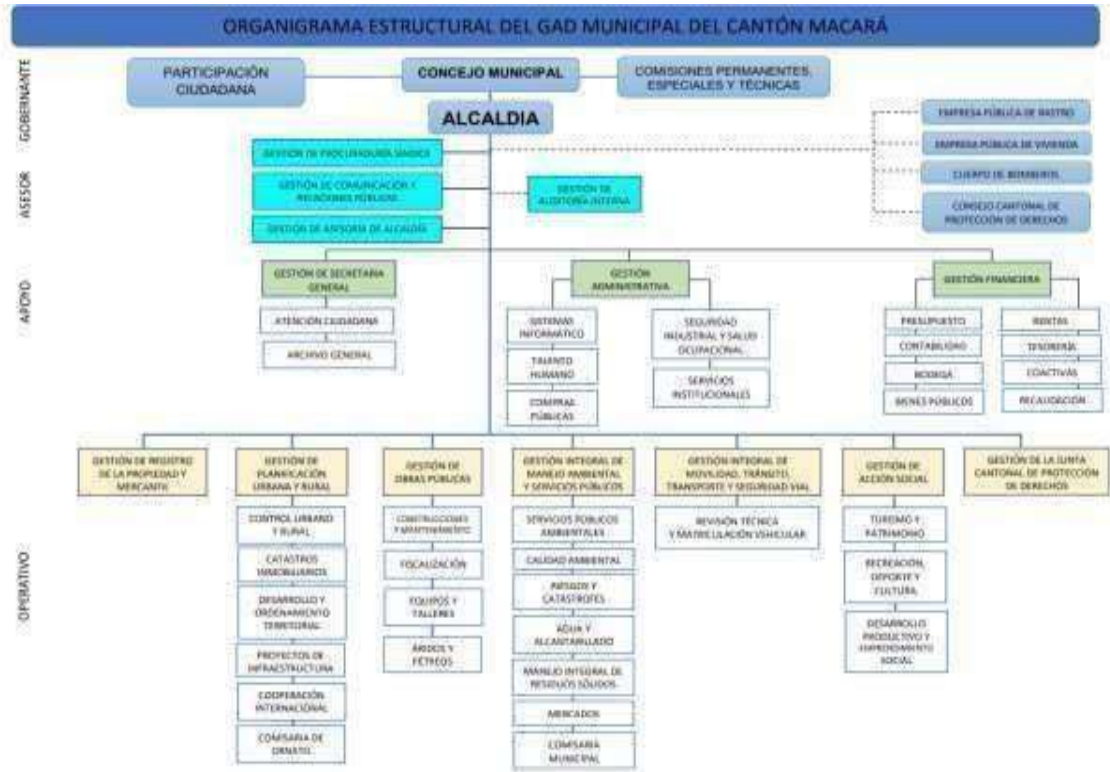
el civismo y la confraternidad de la población para lograr el creciente progreso del cantón Macará.

- ✓ Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, de la educación y la asistencia social.
- ✓ Investigar, analizar y las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta la Municipalidad del cantón Macará, con ajuste a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.
- ✓ Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y empresarial, con procedimientos de trabajo uniforme y flexible, tendiente a profesionalizar y especializar la gestión como Gobierno Local.
- ✓ Mejorar y ampliar la cobertura de servicios municipales de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte de la comunidad y en compatibilidad con la Planificación del Desarrollo Cantonal.
- ✓ Capacitar al Talento Humano, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal.

### 8.1.8 Organigrama Institucional

Figura 3

Organigrama del GAD Municipal del cantón Macará



**Nota:** La imagen representa al Organigrama del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará 2023; Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

### 8.1.9 Nómina de colaboradores

**Tabla 1**

*Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023*

<b>NÓMINA DE EMPLEADOS</b>			
<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
Azuero	Francisco	Alcaldía	Alcalde
Astudillo	Arcesio		
Celi	Ivonne Elina	Alcaldía	Vicealcaldesa
Campoverde			
Carpio	Fabian	Alcaldía	Concejal
Mora			
Rivera	Jorge	Alcaldía	Concejal
Mendoza			
López	Emanuel	Alcaldía	Concejal
Rogel			
Ordoñez	Luis	Alcaldía	Concejal
Castillo			
Quisphe	Arturo	Alcaldía	Secretario de Consejo
Carpio			
Retete	José	Administrativo	Director Administrativo
Jumbo			
Moreno	Patricio	Planificación	Director Planificación
Estrada			
Mendoza	Andrés	Obras Públicas	Director Obras Públicas
Jaramillo			
Moreno	Eduardo	GIMA SP	Director GIMA SP
Enríquez			
Palacios	Sandra Miroslava	Financiero	Directora Financiera
Paladines	Yonny	Acción Social	Presidenta del D.A. S.
Otero	Karol	D.A.S.	Directora del D.A.S.
Novillo	Yelena		

**Nota:** Esta tabla muestra los datos de los colaboradores del Departamento de Alcaldía y directores departamentales del GAD Municipal de Macará 2023, Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

**Tabla 2**

*Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023*

<b>NÓMINA DE EMPLEADOS</b>			
<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
Chuquiuanca	Duval	Programa justicia, policía y vigilancia	Policía municipal
Torres			
Espinoza	Lucía	Programa justicia, policía y vigilancia	Policía municipal
Castillo			
Juela	Jorge Luis	Programa justicia, policía y vigilancia	Policía municipal
Sánchez			
Loaiza	Fernando	Programa justicia, policía y vigilancia	Auxiliar de servicios
Jaramillo			
Moreno	Vicente	Programa justicia, policía y vigilancia	Policía municipal
Sarango			

Moreno Sarango	Lenín	Programa justicia, policía y vigilancia	Policía municipal
Narváez Loaiza	Eduardo	Programa justicia, policía y vigilancia	Policía municipal
Sánchez Gonzaga	David	Programa justicia, policía y vigilancia	Policía municipal

**Nota:** Esta tabla muestra los datos de los colaboradores del Departamento de Programa justicia, policía y vigilancia del GAD Municipal de Macará 2023, Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

**Tabla 3**

*Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023*

<b>NÓMINA DE EMPLEADOS</b>			
<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
Quishpe Calva	Betty Andrea	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Vega	Patricia Rocío	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Diaz Agila	María del Cisne	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Azuero Enríquez	María Jaqueline	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Chamba	Karina	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Quishpe Robles	del Cisne Karina	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Sarango	Lizeth	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Loaiza Eras	Marjorie Ylenia	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Torres Mora	Mónica del Rocío	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Escobar Valle	Daniela Elizabeth	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos
Jumbo Jumbo	Alexandradel Rocío	Financiero y presupuesto	Ayudante de servicios administrativos

**Nota:** Esta tabla muestra los datos de los colaboradores del Departamento Financiero y presupuesto del GAD Municipal de Macará 2023, Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

Tabla 4

*Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023*

NÓMINA DE EMPLEADOS			
APELLIDOS	NOMBRES	DEPARTAMENTO	CARGO
Bazurto	María	Programa otros	Auxiliar de
Bustamante	Gabriela	servicios sociales	servicios
Castillo	Jéssica	Programa otros	Auxiliar de
Torres	Evelin	servicios sociales	servicios
Celi	Bolívar	Programa otros	Chofer
Asanza	Vicente	servicios sociales	municipal
Celi	Carlos	Programa otros	Chofer
Sánchez	Alfredo	servicios sociales	municipal
Chamba	Claudia	Programa otros	Auxiliar de
Alvarez	Maritza	servicios sociales	servicios
Elizalde	Nelson	Programa otros	Guardián
Granda	Flavio	servicios sociales	
Jara	Alexandra	Programa otros	Auxiliar de
Agurto	Janneth	servicios sociales	servicios
Jara	María	Programa otros	Auxiliar de
Agurto	Esthela	servicios sociales	servicios
Salas	Leidy	Programa otros	Auxiliar de
Calva	Silvana	servicios sociales	servicios
Tandazo	Irene del	Programa otros	Auxiliar de
Tandazo	Carmen	servicios sociales	servicios

**Nota:** Esta tabla muestra los datos de los colaboradores del Departamento de Programa otros servicios sociales del GAD Municipal de Macará 2023, Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

Tabla 5

*Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023*

NÓMINA DE EMPLEADOS			
APELLIDOS	NOMBRES	DEPARTAMENTO	CARGO
Jaramillo	María	Mercados	Auxiliar de
Poma	Gabriela		servicios
Solano	Luis	Mercados	Inspector de
Jirón	Alberto		mercados
Díaz	Santos	Mercados	Auxiliar de
Moreno	Carlín		servicios
Álvare	José	Mercados	Policía
Torres	Elías		Municipal
Carrillo	Andrés	Mercados	Policía
Jumbo	Marcelo		Municipal
Ortiz	Juan	Mercados	Policía
Ojeda	Francisco		Municipal
Salinas	Melvin	Mercados	Policía
Guerrero	Efrén		Municipal
Cueva	Mireya	Mercados	Policía
Poma	del Cisne		Municipal

**Nota:** Esta tabla muestra los datos de los colaboradores del Departamento de Mercados del GAD Municipal de Macará 2023, Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

Tabla 6

Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023

NÓMINA DE EMPLEADOS			
APELLIDOS	NOMBRES	DEPARTAMENTO	CARGO
Abad Solano	Julio César	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Aguirre	Félix	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Rodríguez	Marcelo	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Alvarez	Roger	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Moreno	Manuel	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Chinchay	Víctor	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Llacsahuanga	Digar	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Córdova	Carlos	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Cueva	Alberto	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Correa	José	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Luzuriaga	Antonio	Programa higiene ambiental	Auxiliar de servicios
Criollo Sandoval	Marco Fernando	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Duarte Armijos	Manuel Augusto	Programa higiene ambiental	Guardian
Galván Jaramillo	Juan Rafael	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Lanche Obaco	Edgar Pascual	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Mendoza Castillo	Héctor Paulo	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Mendoza Gómez	Víctor Edgar	Programa higiene ambiental	Peón albañil
Merchán Lapo	José Roberto	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Ojeda Salas	Roberth Iván	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Olmedo Guarnizo	Angel Danilo	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Paladinez Poma	Luis Vicente	Programa higiene ambiental	Chofer municipal
Pereira Mogro	Domingo Abelino	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Pardo	Gonzalo Francisco	Programa higiene ambiental	Chofer municipal
Pérez Solano	Jaime Gabriel	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Pinzón Celi	Roosevelt Omar	Programa higiene ambiental	Chofer municipal
Vera Celi	Salomón Ilario	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Acaro Jaramillo	Edwin Álvaro	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Ordoñez	Wilmer	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Román Masache	Javier Juan	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Calva Moreno	Luis Luis	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Galván Coronel	Eduardo Darwin	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Gómez Román	Alberto Julio	Programa higiene ambiental	Peón barrendero
Jirón	César	Programa higiene ambiental	Chofer municipal

**Nota:** Esta tabla muestra los datos de los colaboradores del Departamento de Programa higiene ambiental del GAD Municipal de Macará 2023, Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

Tabla 7

*Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023*

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
Guarnizo Vega	Maritza del Cisne	Programa otros servicios comunales	Ayudante de servicios
Luna	Franklin Alcívar	Programa otros servicios comunales	Auxiliar de servicios
Maza	Omar	Programa otros servicios comunales	Operador de maquinaria
Ramírez	Alexander	Programa otros servicios comunales	Maestro albañil
Morocho Eras	Víctor Amable	Programa otros servicios comunales	Técnico en mantenimiento
Quizhpe	Carlos	Programa otros servicios comunales	Ayudante de albañil
Quizhpe	Ruperto	Programa otros servicios comunales	Ayudante de maquinaria
Rodríguez	Manuel	Programa otros servicios comunales	Técnico en mantenimiento
Piedra	Amado	Programa otros servicios comunales	Auxiliar de catastros
Salazar	Carlos	Programa otros servicios comunales	Ayudante de albañil
Correa	Manuel	Programa otros servicios comunales	Chofer municipal
Sotomayor	Patricio	Programa otros servicios comunales	Ayudante de servicios
Paz	Leonardo	Programa otros servicios comunales	
Suquilanda	Miguel	Programa otros servicios comunales	
Rodríguez	Antonio	Programa otros servicios comunales	
Valdivieso	Carlos	Programa otros servicios comunales	
González	Alberto	Programa otros servicios comunales	
Yanayaco	Daniel	Programa otros servicios comunales	
Solano	Fernando	Programa otros servicios comunales	
Román	Bairon	Programa otros servicios comunales	
Carrión	Marcelo	Programa otros servicios comunales	
Paucar	Yuri	Programa otros servicios comunales	
Alvarado	Elizabeth	Programa otros servicios comunales	

**Nota:** Esta tabla muestra los datos de los colaboradores del Departamento de Programa otros servicios comunales del GAD Municipal de Macará 2023, Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

Tabla 8

*Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023*

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
Aguirre	Vicente	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Arias	Robert	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Cabezas	Vicente	Programa transporte y comunicaciones	Operador de maquinaria
Montesdeoca	Santos	Programa transporte y comunicaciones	Ayudante de maquinaria
Campoverde	Andrés	Programa transporte y comunicaciones	Operador de maquinaria
Salinas	Carlos	Programa transporte y comunicaciones	Peón albañil
Carpio	Arturo	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Carpio	Arturo	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Castillo	Nixon	Programa transporte y comunicaciones	Peón albañil
Calva	Estuardo	Programa transporte y comunicaciones	
Celi	Cristopher	Programa transporte y comunicaciones	
Iñiguez	Robin	Programa transporte y comunicaciones	
Guerrero	Idler	Programa transporte y comunicaciones	
Gálvez	Masvelle	Programa transporte y comunicaciones	
Jaramillo	Luis	Programa transporte y comunicaciones	
Sotomayor	Felipe	Programa transporte y comunicaciones	
Moreno	Marco	Programa transporte y comunicaciones	
Merino	Antonio	Programa transporte y comunicaciones	



Ortega Navarro	Jimmy Vicente	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Palacios Santos	Alex Carmelo	Programa transporte y comunicaciones	Abastecedor de combustible
Quezada Vega	Jorge Junior	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Robles Criollo	Milton Santiago	Programa transporte y comunicaciones	Operador de maquinaria
Samaniego Becerra	Ángel Honorio	Programa transporte y comunicaciones	Operador de maquinaria
Solano Carpio	Juan Pablo	Programa transporte y comunicaciones	Mecánico mantenimiento
Suárez Castillo	Juan Carlos	Programa transporte y comunicaciones	Operador de maquinaria
Tandazo Ruíz	Héctor Aquiles	Programa transporte y comunicaciones	Cadenero
Bermeo Robles	Lauro Luis	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Macas Alvarez	Roberth Humberto	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Rueda Arrobo	Rommel Emilio	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Sánchez Calva	Cosme Klever	Programa transporte y Comunicaciones	Albañil
Zambrano Jaya	Miguel Antonio	Programa transporte y comunicaciones	Soldador
Armijos Chamorro	José Miguel	Programa transporte y comunicaciones	Operador de maquinaria
Cornejo Salazar	Darwin Alfonso	Programa transporte y comunicaciones	Operador de maquinaria
Cueva	Ferny Eduardo	Programa transporte comunicaciones	Supervisor OO. PP
Yanayaco Solano	Marco Antonio	Programa transporte y comunicaciones	Ayudante de maquinaria
Gonzaga Jaya	Richard Xavier	Programa transporte y comunicaciones	Ayudante de albañil
Flores Herrera	William Iván	Programa transporte y comunicaciones	Ayudante de albañil
Villalta Otero	Danilo Javier	Programa transporte y comunicaciones	Ayudante de albañil
Calero Torres	Aurelio Pacifico	Programa transporte y comunicaciones	Ayudante de albañil
Valdivieso Martínez	José Flaberto	Programa transporte y comunicaciones	Ayudante de albañil
Ortiz Rosillo	Sebastián	Programa transporte y comunicaciones	Guardian
Palacios Celi	Carlos Iván	Programa transporte y comunicaciones	Chofer municipal
Ruiz Sarango	Diego Benigno	Programa transporte y comunicaciones	Ayudante de albañil
Palacios Jaramillo	Maicol Santiago	Programa transporte y comunicaciones	Ayudante de servicios
Espinoza Campoverde	Fabian Armando	Programa transporte y comunicaciones	Revisor vehicular

**Nota:** Esta tabla muestra los datos de los colaboradores del Departamento de Programa transporte y comunicaciones del GAD Municipal de Macará 2023, Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

**Tabla 9***Nómina de Colaboradores del GAD Municipal de Macará 2023*

<b>APELLIDOS</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CARGO</b>
Ojeda	Christian	Abastecimiento agua	Técnico
Suquilanda	Mirrey	potable	laboratorio
Calle	Luis	Abastecimiento agua	Peón gasfitero
Vega	Fernando	potable	
Celi	Segundo	Abastecimiento agua	Técnico en
Jiménez	Gabriel	potable	mantenimiento
Muñoz	Edwin	Abastecimiento agua	Ayudante
Herrera	Vicente	potable	dealbañil
Narváez	Leonardo	Abastecimiento agua	Peón gasfitero
Ríos	Vitelio	potable	
Valdivieso	Thuesman	Abastecimiento agua	Técnico en
Cueva	Enrique	potable	mantenimiento
Torres	Juan	Abastecimiento agua	Ayudante
Motoche	Manuel	potable	albañil
Valle	Mario	Abastecimiento agua	Peón gasfitero
Acaro	Vicente	potable	
Yunga	José	Abastecimiento agua	Peón en
Guaicha	Antonio	potable	mantenimiento
Atarihuana	Elfer	Abastecimiento agua	Albañil
Castillo	Vinicio	potable	
Chamba	Iván	Abastecimiento agua	Chofer
Quishpe		potable	municipal
Suquilanda	Pablo	Abastecimiento agua	Lectorador
Rodríguez	Danilo	potable	
Vega	Jorge	Abastecimiento agua	Lectorador
Hidalgo	Luis	potable	
Guamán	Edinson	Abastecimiento agua	Peón gasfitero
Solano	Fabian	potable	

**Nota:** Esta tabla muestra los datos de los colaboradores del Departamento de Abastecimiento de agua potable del

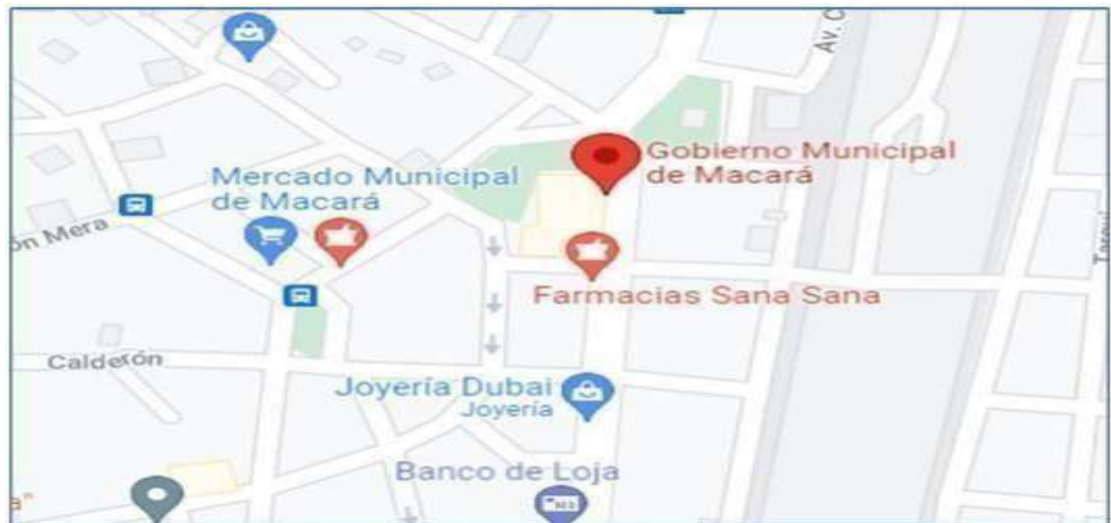
GAD Municipal de Macará 2023, Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

## 8.1.10 Localización

### 8.1.10.1 MACROLOCALIZACIÓN

Figura 4

Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará



**Nota:** La imagen representa a la ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará; Tomado de (Google maps, 2023)

### 8.1.10.2 MICROLOCALIZACIÓN

Figura 5

Mapa Base del Cantón Macará



**Nota:** La imagen representa la Microlocalización del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará; Tomado de (GAD Municipal de Macará, 2023)

## 8.2 Marco Conceptual

### 8.2.1 Plan de gestión

#### 8.2.1.1 ¿Qué es un plan de gestión?

De acuerdo a Cevallos (2018), un plan de gestión es un plan integral que proporciona los objetivos de cualquier proyecto determinado, define claramente las funciones y responsabilidades. Es un documento escrito que describe:

- ✓ Las metas y objetivos de la instalación: ¿qué estamos tratando de lograr?
- ✓ Las estrategias utilizadas para alcanzar los objetivos: ¿cómo lo lograremos?
- ✓ Los métodos de evaluación utilizados para medir el desempeño: ¿cómo sabremos si lo estamos logrando?
- ✓ Un buen plan de gestión mejorará la eficacia y la eficiencia de su instalación.
- ✓ Identifica quiénes son sus clientes, qué servicios se ofrecen y por qué.
- ✓ Le proporcionará objetivos a corto y largo plazo, mejorará la calidad de sus servicios y productos
- ✓ Permitirá administrar una operación más exitosa.

La construcción del plan de gestión debe ser un proceso participativo, en el cual se involucren todas las áreas y los niveles de la organización, en su forma más simple el concepto de plan se define como la intención y proyecto de hacer algo, o como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos.

(Miguel) conceptualiza el Plan como la gestión materializada en un documento, con el cual se proponen acciones concretas que buscan conducir el futuro hacia propósitos predeterminados. Es un documento donde se indican las alternativas de solución a determinados problemas de la sociedad y la forma de llevarlo a cabo determinando

las actividades prioritarias y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas. El contenido básico de un plan es:

- ✓ Justificación del plan.
- ✓ Visión del Plan.
- ✓ Diagnóstico.
- ✓ Prospectiva.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Estrategias.
- ✓ Políticas.
- ✓ Programas
- ✓ Proyectos del plan.

#### ***8.2.1.2 ¿Por qué necesita la organización un Plan de gestión?***

Si no hay un plan, las tareas diarias pueden ignorarse, pueden surgir emergencias con las que nadie sabe lidiar, las responsabilidades pueden no estar claras y lo más importante las labores de la organización pueden no hacerse bien o no hacerse en absoluto. Un buen plan de gestión ayuda a alcanzar las metas de muchas maneras: Aclara las responsabilidades y los roles de todos dentro de la organización, para que todos sepan lo que ella y todos los demás deben hacer.

- ✓ El personal sabe a quién dirigirse para obtener información, consultas, supervisión, etc. También sabe cuáles son los límites de su propio puesto, cuándo pueden hacer algo sin tener que consultarlo con alguien.
- ✓ Divide el trabajo de la organización de manera equitativa y razonable para que el trabajo de cada uno no sólo esté definido, sino que también sea factible.
- ✓ Aumenta la obligación de rendir cuentas de algo, tanto internamente (cuando algo no se hace es obvio de quién era la responsabilidad) como externamente

(cuanto mejor sea la gestión de la organización mejor servirá a la comunidad).

- ✓ Asegura que las tareas necesarias sean asignadas al personal apropiado, y crea un plazo para que sean terminadas. Las cuentas se pagan a tiempo, el personal está donde debería estar para prestar los servicios de la organización, las propuestas de financiamiento son escritas y enviadas, se encararan los problemas y, como resultado, la organización funciona sin problemas.
- ✓ Ayuda a que la organización se defina a sí misma. Por medio del desarrollo de un plan consciente con su misión y filosofía, la organización puede saber claramente en lo que cree y comunicarle esa certeza a su personal, a su público objetivo y a toda la comunidad.

### **8.2.1.3 ¿Cómo desarrollar un Plan de gestión?**

En esta parte de la sección indicaremos paso a paso cómo armar un plan de gestión. Algunos modelos comunes de gestión son:

- ✓ **Jerarquía clásica:** La línea de autoridad es vertical, típicamente a partir del director o presidente de la junta directiva. Como en la milicia, hay una “la cadena de mando”. Todo el mundo sabe exactamente dónde se encuentra en la cadena, de quién recibe órdenes y a quién puede darlas. En general, las personas pueden actuar libremente sólo en una pequeña esfera de la actividad, sin instrucciones o expreso consentimiento superior.
- ✓ **Jerarquía democrática:** La autoridad final continúa estando en la cúspide, pero gerentes y administradores a todos los niveles conferencian con los afectados antes de tomar decisiones. Muchas corporaciones y organización son sin fines de lucro operan de esta forma, tomando las decisiones en el nivel de aquellos que realmente hacen el trabajo y ven sus resultados. Este modelo generalmente otorga a las personas la autoridad de supervisar su propio trabajo, y mejora la motivación.

- ✓ **Gestión colaboradora:** Todo el grupo, lo cual normalmente incluye a todo el personal y puede también incluir a participantes, toma parte en las decisiones más importantes y en las que lo afectan directamente. Al mismo tiempo, todos tienen la suficiente autoridad para cumplir con su propia responsabilidad y hacer su trabajo con eficiencia. El modelo colaborador le permite a todo el mundo tener un sentimiento de propiedad por la organización (una cooperativa de alimentos u otro negocio cooperativo a menudo funcionan de esta forma; todos tienen voz y voto en las decisiones de importancia).
- ✓ **Gestión colectiva:** Todo el mundo participa en todas las decisiones, y la propiedad/titularidad de la organización está en manos del “conjunto”, es decir, del colectivo como unidad. Generalmente, como resultado, para tomar una decisión en lugar del voto mayoritario es necesario el consenso (acuerdo universal).

#### **8.2.1.4 ¿Cómo evaluar y ajustar un Plan de gestión?**

Es importante evaluar la gestión de la organización de la misma manera que se evalúa su trabajo regularmente. Una vez más, el formato y las bases de la evaluación y estrategia de ajuste deberían ser consistentes con la filosofía y misión de la organización. Algunas maneras formales de obtener una evaluación podrían incluir:

- ✓ Alguna forma de retroalimentación por parte de todos los miembros del personal y los voluntarios, así como de los gerentes y administradores.
- ✓ Una autoevaluación de la organización, por medio de la cual se pueda comparar de forma regular (por ejemplo: Anualmente) una lista de resultados deseados y reales.
- ✓ La utilización de alguien ajeno a la organización como asesor (por ejemplo, el

director de otra organización) para evaluar el funcionamiento de la gestión y para sugerir mejoras o cambios (esto podría ser parte de una evaluación mayor, de toda la organización).

- ✓ Hacer una comparación regular de las políticas y procedimientos con lo que realmente pasa en las circunstancias que cubren. Si no hay un acuerdo general entre lo que sucede y lo que se supone que suceda, entonces algo debe hacerse al respecto (ese algo podría ser cambiar las políticas y los procedimientos para que coincidan con la práctica, o viceversa, o alguna otra solución que involucre elementos de ambos).

## **8.2.2 Emociones**

### ***8.2.2.1 ¿Qué son las emociones?***

Una emoción es un proceso que se activa cuando el organismo detecta algún peligro, amenaza o desequilibrio con el fin de poner en marcha los recursos a su alcance para controlar la situación (Palmero, 1999). Por lo tanto, las emociones son mecanismos que nos ayudan a reaccionar con rapidez ante acontecimientos inesperados que funcionan de manera automática, son impulsos para actuar.

### ***8.2.2.2 Importancia de las emociones en el ambiente laboral.***

Las emociones en un ambiente laboral tienen influencia en la salud mental de las personas. El lugar de trabajo es uno de los espacios en los que pasamos más tiempo. Tomando en cuenta este hecho, las emociones en un ambiente laboral influyen significativamente en la calidad de vida de las personas. Cuando nos sentimos cómodos en el trabajo, las emociones que sentimos son positivas y eso se nota en otras áreas de la vida. Por el contrario, cuando el ambiente de trabajo es hostil, el mal humor se intensifica y trasladamos los disgustos a otras relaciones. (Carrillo, 2021).



### 8.2.2.3 *¿Qué tipos de emociones se pueden sentir en el ambiente laboral?*

Las emociones en un ambiente laboral no siempre son cómodas para los empleados; es muy probable que en algún momento todos hayamos experimentado malestar emocional a causa del empleo. (Carrillo, 2021)

A pesar de que todas las emociones son naturales, es importante conocer cuáles pueden limitarnos:

- ✓ **Miedo:** Esta emoción primaria se presenta en el ambiente de trabajo cuando no estamos lo suficientemente seguros de nuestras capacidades. Esto es que la inseguridad y la baja autoestima nos generan un temor paralizante.
- ✓ **Vulnerabilidad:** Esta emoción es considerada un síntoma de debilidad. Sin embargo, los buenos líderes son capaces de mostrarse vulnerables ante su equipo y admitir que no tienen todas las respuestas, debemos entender que la vulnerabilidad como una emoción positiva. De todos modos, puede hacernos sentir mal cuando no la aceptamos.
- ✓ **Tristeza:** La tristeza es una de las emociones que se experimenta de forma más frecuente en el trabajo. Nos sentimos tristes cuando percibimos que nuestras expectativas laborales no se están cumpliendo como quisiéramos.
- ✓ **Ira:** Se trata de una emoción intensa que suele nublar la mente. Esto quiere decir que, cuando nos sentimos iracundos, tenemos dificultad para pensar de manera objetiva. Contrariamente, buscamos ganar discusiones a cualquier costo, pensando que tenemos la razón absoluta.

### 8.2.2.4 *¿Cómo afectan las emociones en el trabajo?*

Las emociones pueden afectar al comportamiento de los colaboradores en el lugar de trabajo. Los sentimientos y el carácter general de un colaborador tienen un impacto significativo en su rendimiento laboral, habilidades para tomar decisiones,

espíritu de equipo y liderazgo y productividad.

Lo que los colaboradores sienten y cómo expresan sus emociones afecta directamente a su desempeño, su creatividad y las relaciones interpersonales. Por ello, a nivel empresarial, se considera importante que las personas intenten mantener sus emociones fuera de la oficina.

El problema es que esto no es realmente posible ni útil para la productividad. Los seres humanos son criaturas emocionales, y comunican sus emociones constantemente, lo quieran o no. La emoción aparece en su lenguaje corporal, su elección de palabras, su tono de voz y sus acciones. Es parte de quiénes son y, si se les pide que revisen sus emociones antes de entrar en la oficina, ¿realmente pueden trabajar plenamente? Según muchos expertos y diversos estudios realizados a lo largo de los años, la respuesta es “no”. Por este motivo, en lugar de tratar de eliminarlas, las empresas han de esforzarse en comprenderlas y aprovecharlas para aumentar la productividad de los colaboradores.

#### ***8.2.2.5 ¿Qué emociones positivas afectan al rendimiento laboral?***

- ✓ **Confianza:** La confianza es la confianza que ponemos en los demás. Para las organizaciones, es la base de su cultura. Cuando la confianza en una organización es alta, los colaboradores innovan más, trabajan de manera más productiva y tienen niveles más bajos de estrés. Por el contrario, cuando la confianza es baja, o incluso ausente en un lugar de trabajo, abunda la negatividad.
- ✓ **Logro:** La naturaleza humana es luchar por el logro y desear el reconocimiento. Las emociones que sentimos cuando conseguimos nuestros objetivos, y cuando otros reconocen esos logros, son poderosas. El reconocimiento tiene el mayor impacto individual en la satisfacción laboral de los colaboradores, tanto por

motivadores intrínsecos como extrínsecos. En el lugar de trabajo, promover el reconocimiento es sinónimo de promover las relaciones. Cuando los colaboradores se reconocen entre sí, se fortalece el vínculo entre ellos.

- ✓ **Felicidad:** La felicidad no es una emoción singular y varía de persona a persona. Es un factor de influencia principal cuando se trata de las preocupaciones del liderazgo de la empresa: retención de colaboradores, absentismo y productividad. La felicidad de los colaboradores contribuye al impacto de su compromiso en el rendimiento. Los líderes que abogan por las relaciones laborales muestran a sus colaboradores que priorizan y valoran su bienestar.
- ✓ **Altruismo:** Uno de los síntomas más poderosos de confianza es el altruismo. Aunque tendemos a pensar en el altruismo en términos de filantropía, en el lugar de trabajo (como en nuestras vidas personales) es tan simple para anteponer las necesidades de los demás a las nuestras. En el trabajo, es más probable que se vea altruismo cuando los colaboradores ayudan a sus colegas con algo fuera de sus responsabilidades o sacrifican recursos que podrían beneficiar a su proyecto o departamento por el bien de la organización. Los “altruistas” tienden a estar más comprometidos con su trabajo, cumplir con todas las responsabilidades de su puesto, y tienen menos probabilidades de abandonar una organización.
- ✓ **Pertenencia:** Pertenecer es la necesidad de sentirnos conectados con otras personas. Cuando la pertenencia está ausente, la salud mental sufre. Las personas que se sienten fuera de lugar no sólo muestran niveles más bajos de felicidad y adaptación, sino que también son más propensas a las enfermedades mentales y físicas. En este sentido, las relaciones humanas son la clave del sentido de pertenencia, solo puede desarrollarse a través de interacciones frecuentes y positivas entre individuos que se demuestran respeto y cuidado

mutuo. Es imposible sentir pertenencia sin la presencia y el apoyo de otras personas. Así, el sentido de pertenencia producido por las relaciones humanas en el trabajo es beneficioso para el bienestar de los colaboradores y para su actitud general hacia su experiencia laboral.

#### 8.2.2.6 *¿Qué emociones negativas afectan al rendimiento laboral?*

- ✓ **Ira:** El enfado en el lugar de trabajo puede ser el resultado de la frustración, los conflictos interpersonales con jefes o compañeros y el trato injusto. Una clave para manejar la ira en la oficina es alejarse de la situación y dejar que ésta vaya disminuyendo poco a poco. Luego, desde la tranquilidad, se pueden tomar medidas más racionales para lidiar con la situación que causó el enfado en primer lugar.
- ✓ **Envidia:** Es muy común envidiar los logros y recompensas otorgados a otros compañeros de trabajo. La teoría de la equidad dice que todos los colaboradores están motivados por un sentido de igualdad, y que esto puede impulsarles a trabajar más para conseguir un objetivo concreto, como un aumento de sueldo o una promoción. Desafortunadamente, las recompensas en el lugar de trabajo no siempre se distribuyen de manera justa, y esto puede conducir a reacciones emocionales negativas, incluida la envidia. La clave para lidiar con la envidia es analizar la situación y no compararse con los demás, ya que no todos los colaboradores cuentan con la misma experiencia, conocimientos o están capacitados para realizar determinadas tareas.
- ✓ **Miedo:** Puede resultar desconcertante pensar que el miedo podría ser una emoción común en el lugar de trabajo, pero el riesgo de perder un trabajo puede provocar esa incertidumbre. Mantener el currículum actualizado y seguir formándose para ampliar los conocimientos pueden ayudar a mantener a raya ese

miedo, que en la mayoría de ocasiones puede ser ficticio. Por otra parte, tener un problema con un supervisor o un compañero de trabajo también pueden causar una sensación de angustia o ansiedad en la oficina.

- ✓ **Culpa:** Si un colaborador se siente culpable por tareas inacabadas (estrés relacionado con los proyectos de oficina y los plazos), o porque de alguna manera hemos ofendido a un compañero (estrés personal), la culpa, aunque parezca contradictorio, puede ser una fuerza positiva y motivadora. La mejor manera de eliminar la culpa es cumplir las demandas y tomar medidas para reparar los conflictos interpersonales en el lugar de trabajo.
- ✓ **Impotencia:** Una sensación de incapacidad o inutilidad en el trabajo, o una sensación de ansiedad, es una señal de advertencia que no debe ignorarse, dado que puede indicar que se está preocupado por la carrera y hacia dónde se dirige, o incluso podría ser un signo de depresión. En cualquier caso, no han de ignorarse estos sentimientos si persisten. Buscar asesoramiento (dentro o fuera del ámbito laboral), ya sea para controlar los sentimientos o para eliminar esas emociones negativas, que podrían ser falsas, es esencial en estos casos.

### 8.2.3 Competencias emocionales

#### 8.2.3.1 *¿Qué son las competencias emocionales en el ámbito laboral?*

A tal efecto, Ikävalko et al. (2020), en el ámbito laboral indican que existen tres dominios de competencias emocionales que son, competencia emocional individual, competencia emocional dentro de las interacciones y competencia emocional integrada en las prácticas laborales, para ello los mismos autores recomiendan implementar actividades tales como intervenciones de capacitación para desarrollar la competencia emocional.

En la actualidad, tiene un valor de gran relevancia en el ámbito laboral porque

permite que el empleado se pueda desempeñar idóneamente en esta manera correcta, aprendiendo a reconocer sus emociones, trabajar el estrés y fortalecer las relaciones interpersonales con los demás colaboradores.

### ***8.2.3.2 Ventajas de las competencias emocionales en el entorno laboral***

Las competencias emocionales repercuten en el ámbito laboral y son de gran utilidad tanto en el día a día de los trabajadores como a la hora de gestionar equipos, una formación adecuada permite que los empleados puedan comenzar a ser conscientes y poner en práctica sus propias competencias emocionales. (M, 2020)

- ✓ Cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Optimización del desempeño laboral.
- ✓ Mejor comunicación y trabajo en equipo.
- ✓ Se reduce el nivel de conflicto.
- ✓ Aparecen más actitudes líderes.
- ✓ Correcto manejo del miedo y la incertidumbre.
- ✓ Menores índices de rotación y absentismo.
- ✓ Mayor autoestima, confianza y motivación.
- ✓ Mejor rendimiento y efectividad.
- ✓ Mayor capacidad de resolución de conflictos.
- ✓ Actitudes de colaboración, apoyo y solidaridad.
- ✓ Aceptación del riesgo y aprendizaje común.
- ✓ Innovación permanente.

### ***8.2.3.3 Tipos de competencias emocionales***

#### ***8.2.3.3.1 Según el autor Goleman:***

- ✓ **Autoconciencia:** La autoconciencia emocional nos permite mirar en nuestro

interior y reconocer las emociones y las causas que las provocan; de esta manera, conociendo nuestros puntos fuertes y débiles, adquiriremos mayor seguridad en nosotros mismos, más confianza y autoestima.

- ✓ **Autorregulación emocional:** Esta competencia emocional nos permite tener la capacidad de elegir las emociones queremos experimentar en determinado momento, y, de esa manera poder evitar que las acciones ajenas nos afecten. El objetivo no es contener las emociones, sino transformar esa energía negativa en positiva. Tener dicha facultad no es tarea sencilla; el dominio de las emociones requiere de suficiente entrenamiento y autocontrol.
- ✓ **Automotivación:** Mediante la automotivación se busca, a través de las emociones, mantenernos motivados alcanzar las metas. Para ello es fundamental no detenernos en aquello que se interpone en nuestro camino, sino que hacer foco en nuestros objetivos. La automotivación requiere de positivismo, confianza, no ceder ante los obstáculos, sino que enfrentarlos con optimismo y persistencia.
- ✓ **Competencias sociales:** La empatía, la conciencia y la orientación al servicio nos permite forjar relaciones enriquecedoras, tener otra perspectiva de las cosas, ser amable y establecer vínculos de confianza, entre otras cosas. Esta habilidad innata, pero que también puede ser trabajada y adquirida, nos posibilita captar las emociones del otro mediante el lenguaje corporal, el tono de voz e incluso a través de la mirada.
- ✓ **Habilidades de la vida y el bienestar:** Es la capacidad que tenemos para enfrentarnos a los desafíos que se nos presentan a diario; ya sea adaptándonos a situaciones imprevistas, llevando un orden que nos permita tener una vida equilibrada o interactuar de manera saludable con los demás.

- ✓ **Toma de decisiones:** Este aspecto también es central en los individuos con inteligencia emocional. En ellos podemos observar una gran capacidad para hallar solución para diversas situaciones con alta carga emocional.
- ✓ **Manejo de estrés:** Quienes cuentan con habilidades de manejo del estrés suelen ser personas flexibles, que son capaces de adaptarse a entornos desconocidos, cambiantes e impredecibles.

#### 8.2.3.3.2 Según el autor Rafael Bisquerra:

(Bisquerra R., (2003, 2007, 2009)) quien asegura que dichas competencias son el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarios para tomar conciencia, comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales cuya finalidad es aportar un valor añadido a las funciones profesionales y promover el bienestar personal y social.

- ✓ **Conciencia emocional:** Capacidad para tomar conciencia de las propias emociones incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado. Se integra de cuatro microcompetencias: adquirir conciencia de las propias emociones, dar nombre a las emociones, comprender las emociones de los demás y tomar conciencia de la interacción entre emoción-cognición y comportamiento.
- ✓ **Regulación emocional:** Esta competencia se emplea para utilizar las emociones de forma adecuada, lo que supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento, tener buenas estrategias de afrontamiento y capacidad para autogenerar emociones positivas. Se conforma de cuatro microcompetencias: expresión emocional apropiada, regulación de emociones y conflicto, desarrollo de habilidades de afrontamiento y competencia para autogenerar emociones positivas.



- ✓ **Autonomía emocional:** Incluye un conjunto de características relacionadas con la autogestión emocional, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva en la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia personal. Se integra de siete microcompetencias: autoestima, automotivación, auto eficiencia, responsabilidad, actitud positiva, análisis crítico de normas sociales y resiliencia.
- ✓ **Competencia social:** La capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas, esto implica dominar las habilidades sociales básicas, comunicación afectiva, respeto, actitudes prosociales, asertividad, etcétera. Se compone de nueve microcompetencias: dominar habilidades sociales básicas, respeto a los demás, practicar la comunicación receptiva, practicar la comunicación expresiva, compartir emociones, mantener un comportamiento prosocial, cooperación, asertividad, prevención y solución de conflictos, y capacidad para gestionar situaciones emocionales.
- ✓ **Competencias para la vida y el bienestar:** Representan la capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables para la solución de problemas personales, familiares, profesionales y sociales, orientados hacia la mejora del bienestar de vida personal y social. Se integra de seis microcompetencias: fijar objetivos adaptativos, toma de decisiones, buscar ayuda y recursos, ciudadanía activa, bienestar emocional y la capacidad de fluir. Es la habilidad para generar experiencias positivas en la vida personal, profesional y social (Pérez- Escoda, Bisquerra, Filella y Soldevilla, 2010).

#### 8.2.3.3.3 *Importancia de las competencias emocionales en el ámbito laboral.*

Si posee las competencias emocionales pertinentes, el ambiente de trabajo

será agradable para todos, así como facilidad de gestión, mejora de la comunicación, aumento de resultados y consecución de los objetivos de la empresa. Las personas que son capaces de ejercer competencia emocional logran mayores posibilidades de crecimiento profesional, reconocimiento, estima de los compañeros de trabajo, más calidad de vida y están indicadas para puestos de liderazgo y gerencia con mayor facilidad.

Estas herramientas como el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales son un complemento que no solo mejora la cooperación entre compañeros, sino que también reduce el estrés y minimiza los conflictos. Especialmente útiles para quienes ocupan puestos de liderazgo, como gerentes y supervisores, estas características permiten construir un ambiente donde todos se sientan relevantes y motivados, lo que promueve una mayor productividad.

#### **8.2.4 Entornos Laborales**

##### **8.2.4.1 ¿Qué son los entornos laborales?**

El entorno de trabajo es el entorno en el que operan los trabajadores. Algunos de los elementos que componen el ambiente de trabajo son obvios, como el color de las paredes y la iluminación, pero otros son más abstractos, como la cultura de la empresa, la relación con los compañeros de trabajo, los supervisores, entre otros (Bocaney, 2021).

El entorno de trabajo afecta el estado de ánimo, impulso, salud mental y rendimiento. Si los empleados trabajan en un ambiente de oficina triste con trabajadores hostiles, es probable que no se tengan suficiente confianza o satisfacción laboral para hablar. Es por eso que crear un ambiente de trabajo positivo es fundamental para el éxito de la empresa (Freedman, 2023).

A tal efecto, Aguas (2021), indica que los ambientes laborales que carecen de

confianza generan una falta de compromiso en los trabajadores, causando así desinterés y peor aún dejar el puesto de trabajo, lo que es perjudicial para la empresa. Por lo que crear climas laborales saludables aporta en el desarrollo profesional individual y grupal, ayuda a potenciar la innovación y la creatividad, disminuye el estrés y reduce los niveles de rotación de trabajadores.

#### **8.2.4.2 Importancia de los entornos laborales**

El entorno laboral es uno de los factores más relevantes en el desarrollo de una empresa. Por ello, es preciso prestar atención a todos los elementos que contribuyen y pueden perjudicar su bienestar.

Hoy en día no basta con trabajar para vivir. Las personas tienen muy en cuenta su autorrealización, que pasa por trabajar en el sector que les gusta, desarrollar proyectos atractivos que les enriquezcan como personas y poder contar con un buen clima laboral en el que realizar sus labores diarias. Todos estos aspectos adquieren especial relevancia en el momento en que la persona se implica en alcanzar su felicidad laboral.

#### **8.2.4.3 Tipos de entornos laborales**

##### **8.2.4.3.1 Entorno laboral en función de confianza**

Se establecen los siguientes tipos de entorno laboral: autoritario, paternalista, consultivo y participativo, según (Rodríguez, 2022):

- ✓ En el autoritario los empleados tienen muy poco o ningún poder de decisión ya que el equipo directivo tiene poca o ninguna confianza en ellos.
- ✓ Entorno laboral participativo los empleados tienen un alto grado de influencia en las decisiones corporativas, ya que el equipo directivo tiene un alto grado de confianza en ellos.

Por supuesto, los diferentes tipos de entorno laboral no implican solo

diferencias en cuanto a la capacidad propositiva o de decisión que los empleados de una compañía tienen sobre asuntos que les competen o sobre las estrategias generales de la organización. Al estar relacionados con el margen de acción, el margen de influencia sobre el producto de su trabajo y, por supuesto, la confianza que la compañía (concretamente, quienes la dirigen) tiene en ellos, también se ven afectados su grado de compromiso, implicación, creatividad y, por supuesto, al clima laboral que respiran los equipos.

En relación con esto, y teniendo en cuenta el interés que puede tener la clasificación de tipos de entorno laboral a la que hemos aludido más arriba, podemos también establecer una clasificación alternativa basándonos en el tipo de vínculo que favorecen entre los empleados y la compañía.

#### *8.2.4.3.2 Entorno laboral en función del grado laboral*

Si hacemos un paralelismo entre la teoría del apego expresada por Bowlby y los diferentes tipos de entorno laboral que se pueden observar dentro de las empresas, podemos diferenciar dos grandes grupos, según (Rodríguez, 2022)

##### ✓ **Entornos laborales seguros:**

Están caracterizados por un clima laboral favorable, en el que los empleados perciben, con carácter general, que pertenecen a una organización que se preocupa de proteger la vulnerabilidad física y psicológica de los trabajadores.

El grado de confianza de los directivos en los empleados es bueno y también lo es el grado de confianza de los empleados en la estructura empresarial. Hay previsibilidad, no caos. La empresa es percibida como un buen lugar en el que trabajar y el deseo de abandonarla en cuanto surja la primera oportunidad tiende a ser bajo o moderado, ya que no se ve como necesario.

✓ **Entornos laborales inseguros:**

Están caracterizados por un clima laboral negativo. Los empleados no confían que la empresa se vaya a ocupar de fomentar su bienestar ni se vaya a preocupar por prevenir los factores de riesgo psicosocial que pueden dañarlo.

En los tipos de entorno laboral inseguros, es frecuente que las decisiones tengan poca vigencia y que eso haga imposible una mínima previsibilidad, que es lo que aporta seguridad en las relaciones

*8.2.4.3.3 Bienestar emocional para las empresas*

Según (Rodríguez, 2022), contamos con un programa de bienestar emocional para empresas, diseñado por nuestro equipo de psicólogos expertos en bienestar laboral con un objetivo principal: ayudar a las compañías a colocar la salud de los empleados en el centro de su estrategia de trabajo.

Por otro lado, este programa ofrece a los empleados un servicio holístico de cuidado de su salud mental estructurado en diferentes niveles en función de sus necesidades. Este servicio incluye, si lo requieren, la terapia psicológica online con un psicólogo especializado en casos como el suyo.

*8.2.4.3.4 Factores que influyen el entorno laboral*

Estos cuatro factores según la (OMS, 2016), son los que configuran el espacio laboral e influyen directamente en el bienestar o malestar de los empleados:

**1. Ambiente físico:**

En este ámbito interfieren aspectos como el aire, la estructura, el mobiliario, los productos químicos o materiales que hay en el entorno de trabajo. Todos estos elementos pueden afectar a la seguridad, la salud y el bienestar físico y mental de los empleados.

El entorno físico puede ocasionar enfermedades o incluso la muerte a los

trabajadores. Los principales riesgos laborales que encuentran se producen a través de los siguientes elementos:

- ✓ Ruidos, radiaciones, vibraciones.
- ✓ Factores biológicos (malaria, falta de agua potable).
- ✓ Factores ergonómicos (malas posturas, ejercer una fuerza excesiva, exceso de carga).
- ✓ Riesgos producidos por máquinas, grúas, elevadores.
- ✓ Riesgos relacionados con la energía (descargas eléctricas, caídas de lugares elevados).
- ✓ Riesgos asociados con la conducción de vehículos.

## **2. Ambiente psicosocial:**

En este ambiente se recogen los factores como las actitudes, presiones, prácticas, valores de la empresa, cultura de trabajo y relación entre los diferentes actores de la compañía. Los problemas más frecuentes son el estrés emocional y mental de los trabajadores que puede desencadenar en enfermedades como ansiedad crónica u otras dolencias físicas.

Algunos de los riesgos psicosociales se producen por las siguientes razones:

- ✓ Mala organización del trabajo (presiones, poca flexibilidad, falta de gratitud, deficiencias de comunicación)
- ✓ Cultura institucional (falta de normas y procedimientos, acoso, intimidación, discriminación)
- ✓ Estilo de gestión (deficiente comunicación entre superiores y empleados)
- ✓ Temor a la pérdida del empleo debido a los movimientos de personal que realiza la empresa y la falta de seguridad que transmite.

### **3. Recursos personales de salud en el trabajo:**

Mantener una plantilla motivada, que disfrute con su trabajo y goce de buena salud laboral, la empresa debe prestar atención a los recursos que facilita el bienestar de sus trabajadores atendiendo cuestiones como la flexibilidad horariao la creación de espacios de descanso.

En jornadas laborales largas los trabajadores deben reservar un periodo de tiempo para interrumpir sus tareas y descansar. Así como también se puede facilitar la opción de tomar refrigerios en el puesto de trabajo y evitar prohibiciones de este tipo.

### **4. Participación de la empresa en la comunidad:**

La creación de un entorno sostenible beneficia a los empleados. Esto se puede conseguir facilitando servicios como el transporte público, atención sanitaria, aplicando políticas de igualdad de género, etc. Estos hechos traspasan el ámbito de la empresa y pasan a configurar el entorno social que la envuelve.

## **9. Diseño Metodológico**

### **9.1 Métodos de investigación**

Los métodos de investigación pueden valorarse como un conjunto de procedimientos ordenados que permiten orientar la agudeza de la mente para descubrir y explicar una verdad. Su utilidad consiste en que tienden al orden para convertir un tema en un problema de investigación y llevar a cabo la aprehensión de la realidad, permitiendo simplificar la complejidad al seleccionar los elementos más significativos de un problema a fin de proceder a su estructuración conceptual y explicación causal (Hintelholher, 2018).

#### **9.1.1 Tipos de métodos**

##### **9.1.1.1 Método fenomenológico**

Se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida, respecto de un suceso, desde la perspectiva del sujeto. Este enfoque asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, de aquello que se encuentra más allá de lo cuantificable, pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos. El objetivo que persigue es la comprensión de la experiencia vivida en su complejidad; esta comprensión, a su vez, busca la toma de conciencia y los significados en torno del fenómeno (Guillen, 2019).

Mediante el presente método se levantó la debida información bibliográfica sobre temáticas que abordan la Gestión de competencias emocionales, por medio de artículos científicos, libros y sitios webs verídicos como fuentes primarias y secundarias que ayuden a plantear de mejor manera la temática y se logre comprender la importancia de implementar un Plan de gestión de competencias emocionales que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará para el año 2023, determinando las



etapas, responsabilidades y recursos necesarios, procurando siempre mantener una adecuada relación entre talento humano y la organización.

#### ***9.1.1.2 Método hermenéutico***

El método hermenéutico es una forma de análisis que tiende a la interpretación, se aplicó inicialmente al estudio de textos, pero posteriormente a lo largo del tiempo se ha aplicado en diferentes contextos. En su esencia la hermenéutica y el método hermenéutico reconoce en todo texto, objeto, palabra y acción un sentido doble: El literal, y un sentido pragmático, analógico o alegórico (Arango, 2021).

Para la presente investigación a través del método hermenéutico se recopiló información de fuentes bibliográficas y artículos científicos; para interpretar y comprender de manera eficiente los instrumentos metodológicos y así poder vincular con los datos obtenidos mediante el uso de entrevistas y encuestas que ayudarán a conocer la situación actual del desarrollo de actividades y procesos de gestión de competencias emocionales dentro del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Macará, lo cual contribuirá a obtener mayor información en materia de Gestión del Talento Humano.

#### ***9.1.1.3 Método práctico proyectual***

Consiste en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico, dictado por la experiencia, su finalidad es conseguir su máximo resultado con el mínimo esfuerzo. La serie de operaciones obedece a valores objetivos que se convierten en instrumentos operativos en manos de proyectistas creativos no es algo absoluto y definitivo, es modificable si se encuentran otros valores que mejoren el proceso (Munari, 2019).

Este último método se aplicó para desarrollar un modelo de gestión de competencias emocionales, mediante este método se establecieron una serie de pasos a seguir para la implementación de un plan de gestión de competencias emocionales que beneficien a la institución en lo que respecta a una mejor convivencia entre los colaboradores de los diferentes departamentos.

## **9.2 Técnicas de investigación**

Conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, obtener suficiente información y conocimiento para resolver nuestras preguntas. (Castellanos, 2017).

### **9.2.1 Tipos de técnicas de investigación**

#### *9.2.1.1 Observación directa*

Recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. De lo contrario, los datos que se obtengan no van a ser válidos (Pablo, 2019).

Esta técnica me permitió obtener información evidente, por lo cual tendremos que realizar un recorrido al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará de forma proactiva, por ende, podremos conocer mejor el entorno laboral en el cual está siendo operado cada puesto de trabajo administrativo y operativo por parte de los colaboradores. De tal manera que se permita implementar las posibles medidas para mejorar la gestión de competencias emocionales del talento humano, mediante el plan de gestión de emociones.

#### *9.2.1.2 Encuesta*

Una de las técnicas de investigación social más difundidas, se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objeto de

recabar información. Se puede basar en aspectos objetivos o subjetivos. (Ojeda, 2018).

Esta herramienta se aplicó para adquirir información relevante mediante el planteamiento de preguntas estructuradas, con el fin de conocer las opiniones de cada uno de los colaboradores sobre la importancia de contar con un plan de gestión de competencias de emociones. Mencionada encuesta se planteará a todo el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, para comprender su situación actual respecto a las emociones que tienen en el entorno de trabajo.

#### *9.2.1.3 Entrevista*

Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado. Como guía, el entrevistador suele utilizar un formulario o esquema con preguntas (Bravo, 2018).

Se utilizó esta técnica para recopilar información de forma personalizada, a los directores Departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará sobre temas relacionados con la gestión de competencias emocionales dentro del entorno laboral.

### **9.3 Determinación de la muestra**

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Dentro de mi proceso de investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará se seleccionó a todos los 138 colaboradores que constan en la plantilla, de igual manera apliqué una encuesta con seis preguntas sobre el tema de un Plan de gestión de competencias emocionales que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en dicha institución, la técnica aplicada de la encuesta me permitió recopilar la información necesaria que permitió conocer la realidad de la institución con datos fidedignos.

Así mismo estos datos recopilados me permitirán realizar el proyecto de un Plan de gestión de competencias emocionales, con la finalidad de mitigar las emociones que se encuentran implícitas dentro de cada departamento y para la mejora continua y el aumento de productividad de la institución.

## 10. Análisis y presentación de resultados

### 10.1 Observación Directa

Mediante la técnica de la observación directa realizada y aplicada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará pude identificar que no existe ningún tipo de plan que promueva la gestión y el buen manejo óptimo de las emociones que sea aplicada a los servidores públicos de la institución, de igual manera se puede identificar cual es el problema que causa en nosotros el no gestionar las emociones de una manera adecuada, por ende, no se puede trabajar en equipo y mucho menos se puede promover las buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la institución, lo que en algunos momentos puede provocar la tergiversación en el desarrollo de sus funciones.

De igual manera se pudo estimar que algunos colaboradores no tienen ningún tipo de conocimiento sobre las competencias emocionales y como deben ser manejadas en su puesto de trabajo, por ende, en la institución no se realizan ningún tipo de actividades de convivencia armónica la misma que permita y ayude a los colaboradores a compartir más allá de la relación laboral.

Algunas de las causas que se pueden provocar por la falta de un plan de gestión emocional en el ámbito laboral del GAD Municipal del cantón Macará podrían ser las siguientes:

- ✓ **Falta de progreso:** La monotonía y la falta de participación de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, en otras áreas de la institución hacen que sientan que su desarrollo profesional está estancado y que ya no tiene nada más que ofrecer. Esa mentalidad coarta la creación de nuevas iniciativas e ideas.

- ✓ **Falta de conocimiento:** Los jefes departamentales del GAD Municipal del cantón Macará, no tienen el debido conocimiento de lo importante que es implementar este tipo de planes y cuáles pueden ser los beneficios que aportarían para los colaboradores de la institución.
- ✓ **Mal clima laboral:** Estos aspectos dentro del GAD Municipal del cantón Macará, como la falta de relaciones interpersonales entre los colaboradores, la gestión de la información y la comunicación o sobre todo la cultura de la empresa afecta a la satisfacción y el bienestar de todos los empleados.

#### ***10.1.1 Situación actual de la empresa***

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, es una institución pública encargada de la regulación y control de ordenanzas y resoluciones; que ayudan a establecer e impulsar la política a seguir, de acuerdo a las metas de la Administración Municipal.

También proporciona a la ciudadanía macareña los servicios públicos de calidad, con eficacia, eficiencia y buen trato, con gestión interinstitucional y manejo adecuado de todos sus recursos para el buen desarrollo de su cantón y sus habitantes.

#### ***10.1.2 Diagnóstico de la empresa***

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará en base al análisis de la técnica de observación directa y los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los servidores públicos, se logró obtener información necesaria y a su vez se pudo constatar diferentes opiniones de los colaboradores y personal administrativo, donde manifiestan que no cuentan con un Plan de Gestión de Emociones que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en la organización, por lo que muchos de ellos no tienen conocimiento de las competencias emocionales que deben poner en práctica en sus distintas

actividades, por ende, afecta el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores repercutiendo así en la productividad de la empresa. Los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, indican que implementar un Plan de Gestión de Emociones que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en su organización será de gran ayuda para todos quienes laboran ahí el mismo que les permitirá el bienestar y agrado dentro de la organización.

### ***10.1.3 Entrevista***

Es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. (Bravo, 2018).

Se utilizó esta técnica para recopilar información de manera personal a 3 directores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, al jefe de Talento Humano: Abg. Cristhian Fabricio López Vélez, al director Administrativo: Ing. José Retete Jumbo, y a la directora del Departamento de Acción Social: Lic. Karol Yelenia Otero Novillo sobre temas relacionados de competencias emocionales en cada uno de sus departamentos.

## **10.2 Explicación de la Aplicación**

### **Entrevistados**

#### **Entrevista 1**

**Nombre:** Abg. Cristhian Fabricio López Vélez.

Jefe de Talento Humano

#### **Entrevista 2**

**Nombre:** Ing. José Retete Jumbo

Director Administrativo

**Entrevista 3**

**Nombre:** Lic. Karol Yelenia Otero Novillo

Directora del Departamento de Acción Social



Tabla 10

Entrevistas aplicadas a tres funcionarios del GAD Municipal del cantón Macará

PREGUNTAS	RESPUESTAS SOBRESALIENTES		
	Datos	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Abg. Cristhian Fabricio López Vélez</b>	<b>Ing. José Retete Jumbo</b>	<b>Lic. Karol Yelenia Otero Novillo</b>
<b>Cargo en la organización</b>	Jefe de Talento Humano	Director Administrativo	Directora del D.A.S.
<b>Tiempo de empleabilidad</b>	7 años	4 meses	4 meses
<b>1. ¿Considera usted que dentro de la institución se ha trabajado en políticas o iniciativas que contribuyan a manejar buenas relaciones interpersonales? ¿Qué acciones ha aplicado?</b>	No se han trabajado en políticas ni en iniciativas de relaciones interpersonales, pero sería de mucha ayuda que se fomente un plan de manejo de relaciones interpersonales en la institución.	En el transcurso del tiempo que llevo trabajando en esta prestigiosa institución, tengo conocimiento que no se han trabajado en políticas que ayuden a manejar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la institución.	No, pero sí sería de mucha ayuda que dentro de nuestra institución promuevan talleres de comunicación, trabajo en equipo y resolución de conflictos como acciones para poder mejorar las relaciones interpersonales
<b>2. ¿Le gustaría conocer los niveles de impacto positivo que generan el buen manejo de las emociones en el ámbito laboral? ¿Porqué?</b>	Sí, porque las emociones influyen en el desempeño laboral, entonces un buen manejo de emociones nos permite a mejorar nuestro rendimiento y satisfacción en nuestro trabajo.	Sí, ya que el buen manejo de las emociones contribuye a desarrollar relaciones laborales más positivas y por tal razón es importante fomentar las emociones en el entorno laboral.	Por supuesto, me encantaría conocer sobre el buen manejo de las emociones en el ámbito laboral, porque nos permitirá mejorar la productividad, la satisfacción laboral, en nuestra institución
<b>3. ¿Considera usted importante que dentro de la institución se trabaje en el diseño de un plan de gestión de competencias emocionales? ¿Porqué?</b>	Me parece importante que dentro de nuestra institución se trabaje con un diseño de plan de emociones porque este mismo nos permitirá a desarrollarnos de una manera más adecuada.	Sí, porque el desarrollo de competencias emocionales permite una mayor capacidad de adaptación al entorno en el ámbito laboral.	Claro, porque el buen manejo de las emociones en el ámbito laboral puede mejorar el clima laboral, la toma de decisiones, y las relaciones interpersonales y promover un ambiente de trabajo más positivo.
<b>4. ¿Cree usted que las emociones influyen a su desempeño laboral? ¿Por qué?</b>	Las emociones sí influyen mucho en el desempeño laboral porque sí trabajamos con una actitud negativa nuestro entorno se volverá un poco tenso y le daremos cabida al estrés laboral.	Sí, considero que las emociones influyen en el desempeño laboral porque pueden afectar en los colaboradores y por ello es importante aprender a gestionarlas adecuadamente para lograr un mejor rendimiento en el trabajo.	Sí, las emociones pueden influir en el desempeño laboral por ende las emociones positivas pueden aumentar la motivación, mientras que las emociones negativas pueden afectar en la toma de decisiones y generar estrés.

<b>5. ¿Considera usted importante crear y aplicar técnicas necesarias para gestionar efectivamente las competencias emocionales para mejorar el desempeño de los servidores públicos? ¿Por qué?</b>	Es de vital importancia la creación y la aplicación de técnicas para gestionar las competencias emocionales ya que permitirá trabajar en un ambiente cómodo y armónico.	Sí, es importante crear y aplicar técnicas para gestionar las competencias emocionales en los servidores públicos, porque esto ayuda a mejorar su bienestar emocional.	Sí, considero que es importante que la instituciones trabaje en el diseño de un plan de gestión de competencias emocionales, porque esto puede ayudar a los colaboradores a desarrollar habilidades y las relaciones interpersonales.
<b>6. ¿Cuál sería el beneficio que brinda un plan de gestión de las emociones enfocado al bienestar de los trabajadores de la institución? ¿De qué manera aportaría al desempeño laboral?</b>	El beneficio que brindaría el plan de gestión de emociones será que aportará en la productividad de cada colaborador de la institución.	Un plan de gestión de las emociones enfocado en los servidores públicos ayudará a manejar el estrés laboral lo que a su vez puede mejorar el desempeño laboral dentro de la institución.	Considero que un plan de gestión de las emociones enfocado en el bienestar de los colaboradores puede brindar beneficios significativos, ya que esto a su vez puede contribuir a una mayor productividad.

**Nota:** La siguiente tabla representa las respuestas más sobresalientes que se obtuvieron de la entrevista aplicada a los directores departamentales; (López, Retete, & Otero, 2023)

### ***10.2.1 Análisis de resultados***

#### *10.2.1.1 Análisis de la entrevista*

Una vez ejecutada la entrevista al Abg. Cristhian Fabricio López Vélez, Ing. José Retete Jumbo, y a la Lic. Karol Yelenia Otero Novillo directores departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, se pudo determinar que no cuentan con un plan de gestión de competencias emocionales para los colaboradores, donde se les instruya y se dé a conocer sobre las emociones que deben aplicar en su entorno laboral.

En el análisis, de la primera pregunta los entrevistados comentan, que no existen políticas o iniciativas relacionadas a las relaciones interpersonales dentro de la institución, por ende, dentro de la institución no se han desarrollado, talleres de comunicación ni mucho menos una resolución de conflictos como acciones de buena relación interpersonal entre los colaboradores.

Dentro del análisis, de la segunda pregunta los entrevistados manifiestan, que sí les gustaría conocer los niveles de impacto positivo que generan el buen manejo de las emociones en el ámbito laboral ya que las emociones influyen en el desempeño diario, permite mejorar el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, de igual manera contribuyen a desarrollar relaciones laborales más positivas y así mismo permitirá mejorar la productividad dentro de la institución.

De igual forma, en el análisis de la tercera pregunta los entrevistados aclaran que sí consideran que dentro del GAD Municipal del cantón Macará se trabaje en el diseño de un plan de gestión de competencias emocionales por el motivo que les permitirá desarrollarse de una manera más adecuada en la institución, de la misma manera permitirá mayor capacidad de adaptación al entorno laboral, y finalmente les servirá de gran ayuda para mejorar la toma de decisiones y un clima laboral positivo.

En cuanto a, el análisis de la cuarta pregunta los entrevistados comunican que dentro del GAD Municipal del cantón Macará sí influyen mucho las emociones en el desempeño laboral, porque si se trabaja con una actitud negativa el entorno se vuelve tenso y genera el estrés, por ende, es importante aprender a gestionarlas para lograr un mejor rendimiento en el trabajo, y así mismo las emociones positivas permitirán que aumente la motivación laboral.

Del mismo modo, en el análisis de la quinta pregunta los entrevistados expresan que dentro del GAD Municipal del cantón Macará sí es de vital importancia crear y aplicar técnicas para gestionar las competencias emocionales en los servidores públicos ya que les permitirá trabajar en un ambiente cómodo y armónico, ayudará a mejorar su bienestar emocional y así mismo esto ayuda a que los colaboradores desarrollen habilidades y relaciones interpersonales.

Finalmente, en el análisis de la sexta pregunta los entrevistados dicen que dentro del GAD Municipal del cantón Macará, un plan de gestión de emociones aportaría con el beneficio significativo de generar mayor productividad en cada colaborador, y de la misma manera permitirá manejar el estrés laboral dentro de la institución.

#### *10.2.1.2 Análisis de la encuesta*

Este método de investigación fue aplicado a los colaboradores que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará y están en plantilla, esta técnica me permitirá dentro de mi proyecto de investigación a obtener y elaborar datos de manera eficaz. Esta aplicación es de gran importancia ya que me permitirá obtener lo más relevante que aporta la investigación.

## Tabulación de Resultados

### 1. Género

Tabla 11

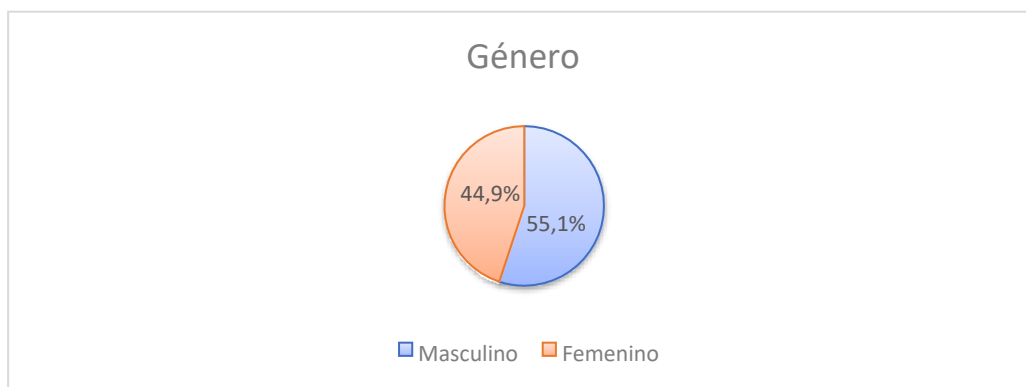
*Género de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	76	55,1 %
Femenino	62	44,9 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 6

*Género*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará; (Alvarez Rosales, 2023)

#### **Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, con una muestra de 138 colaboradores, se identifica que el 55,1% pertenece a 76 colaboradores que son de género masculino y mientras tanto el 44,9% es correspondiente a 62 colaboradores de género femenino.

#### **Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, se pudo determinar que existe una mínima diferencia entre el porcentaje de colaboradores de género masculino y femenino que se encuentran laborando en la población económicamente activa.

## 2. Edad

Tabla 12

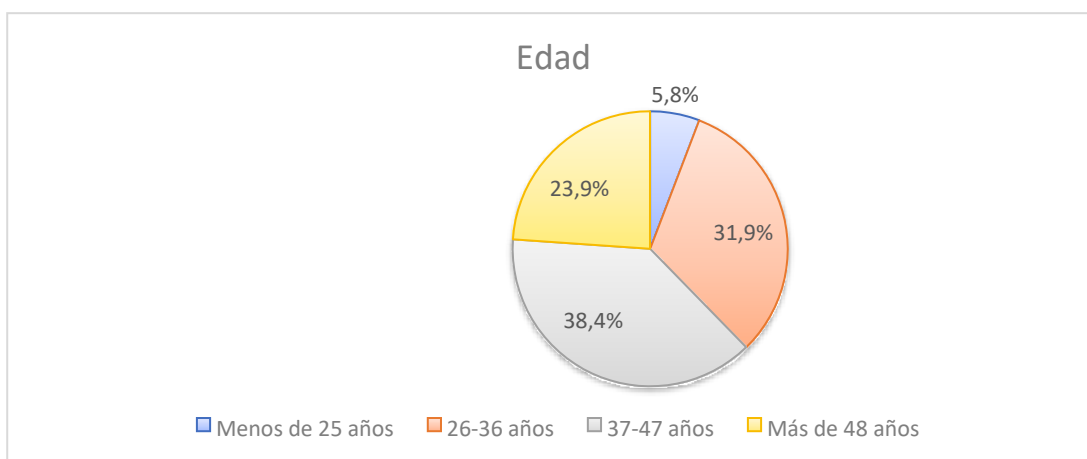
*Edad de los colaboradores encuestados*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 25 años	8	5,8 %
26-36 años	44	31,9 %
37-47 años	53	38,4 %
Más de 48 años	33	23,9 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 7

*Edad*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

### **Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, el 38,4 % pertenece a la edad de 37 a 47 años, además el 31,9% se encuentran en la edad 26 a 36 años, mientras que el 23,9% corresponde al rango de más de 48 años, y finalmente el 5,8% está entre el rango de menos de 25 años.

### **Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, se pudo determinar que existe una mayoría de colaboradores en el rango de 37 a 47 años que laboran activamente.

### 3. Sector al que pertenece la empresa en dónde presta servicio

Tabla 13

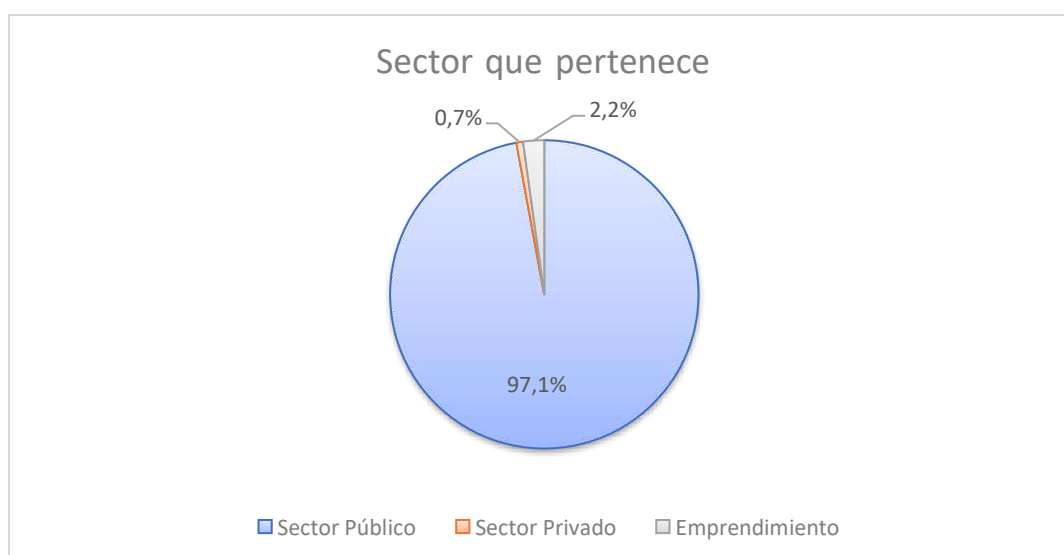
*Sector que pertenece la empresa*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sector Público	134	97,1 %
Sector Privado	1	0,7 %
Emprendimiento	3	2,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 8

*Sector que pertenece*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

#### **Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará el 97.1 % corresponden al sector público, el 2,2 % pertenece al sector privado, y finalmente el 0,7% labora en el sector del emprendimiento.

#### **Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, se pudo determinar que el noventa y siete coma uno pertenece al sector público y el otro restante de personal pertenece al sector privado y emprendimiento.

#### 4. Relación Laboral en la empresa

Tabla 14

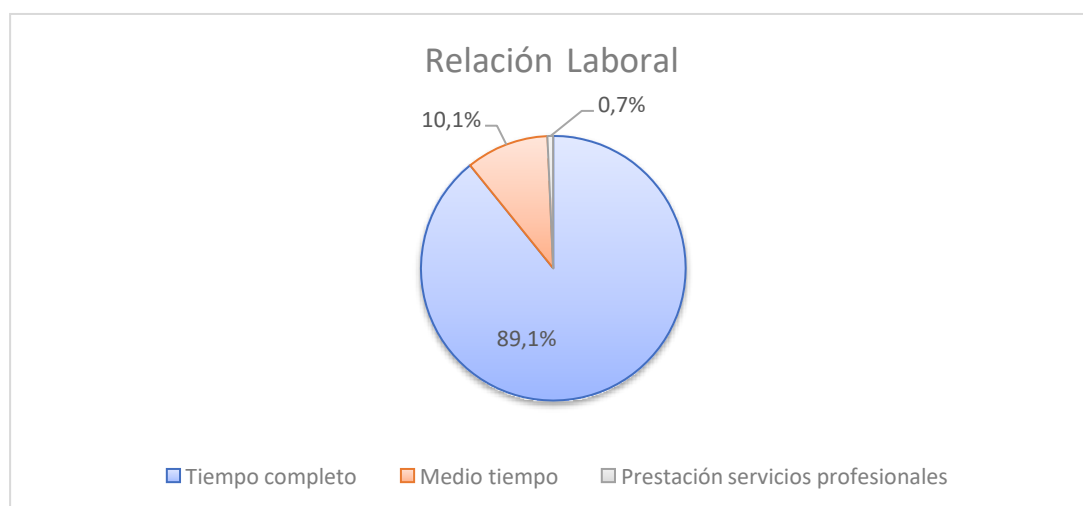
*Relación laboral en la empresa*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo completo	123	89,1 %
Medio tiempo	14	10,1 %
Prestación servicios profesionales	1	0,7 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 9

*Relación Laboral*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

#### **Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará podemos determinar que el 89,1 % labora en tiempo completo, el otro 10,1 % trabaja medio tiempo, y también el 0,7% presta sus servicios profesionales.

#### **Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, se pudo determinar que el ochenta y nueve por ciento tiene relación laboral de tiempo completo.



## 5. Departamento que se desempeña

Tabla 15

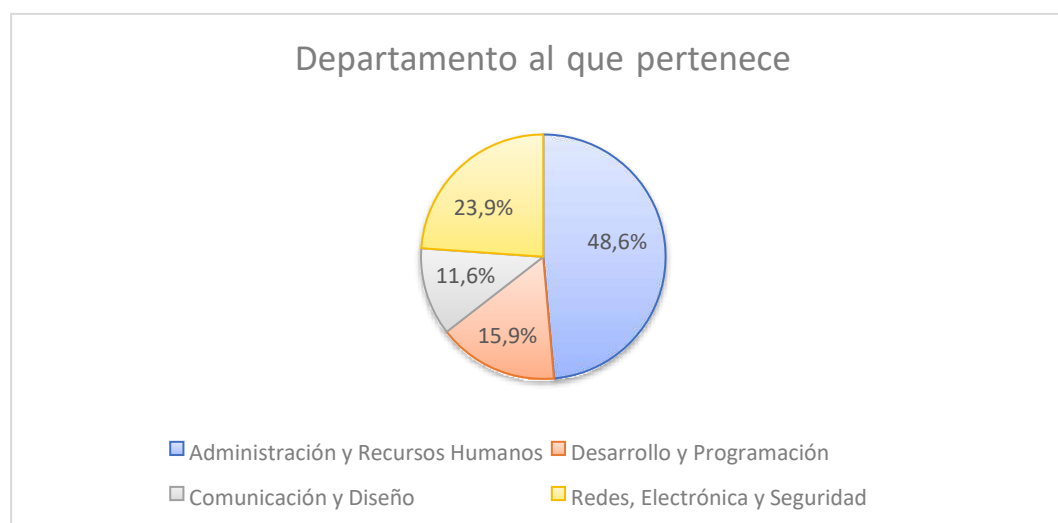
*Departamento en que se desempeña*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administración y Recursos Humanos	67	48,6 %
Desarrollo y Programación	22	15,9 %
Comunicación y Diseño	16	11,6 %
Redes, Electrónica y Seguridad	33	23,9
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 10

*Departamento al que pertenece*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

### Análisis Cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, el 48,6 % pertenece a Administración y Recursos Humanos, por otro lado, el 23,9 % es parte de Redes, Electrónica y Seguridad, como a su vez también el 15,9 % corresponde a Desarrollo y Programación, y finalmente podemos observar que el 11,6 % labora en Comunicación y Diseño.

### Análisis Cualitativo:

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, podemos expresar que la mayoría de colaboradores desempeñan sus funciones en el área de Administración y Recursos Humanos, posteriormente se encuentran los del área de Redes, Electrónica y Seguridad y los departamentos que cuentan con menos colaboradores son Desarrollo y Programación y Comunicación y Diseño.

**6. ¿Conoce usted que las emociones pueden ser gestionadas no solo en el campo personal, sino también en el ámbito laboral?**

**Tabla 16**

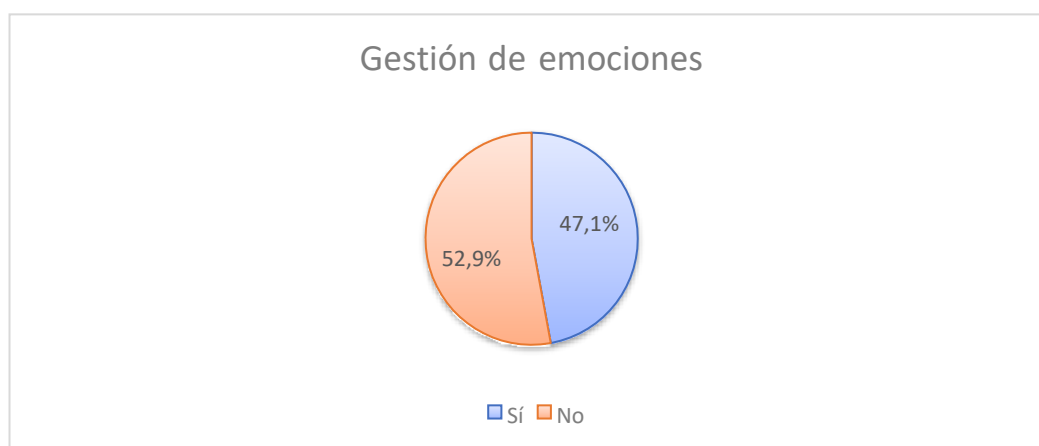
*Gestión de emociones no solo en el campo personal, también en el ámbito laboral*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	65	47,1 %
No	73	52,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 11**

*Gestión de emociones*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, el 52,9 % manifiesta, que no tiene conocimiento y el otro 47,1 % sí tiene conocimiento que las emociones pueden ser gestionadas en el ámbito laboral.

**Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, manifiesta la mayoría de colaboradores que no tienen conocimiento que las emociones pueden ser gestionadas en el ámbito laboral.

## 7. ¿Qué tan importante es el manejo de las emociones en el ámbito laboral?

Tabla 17

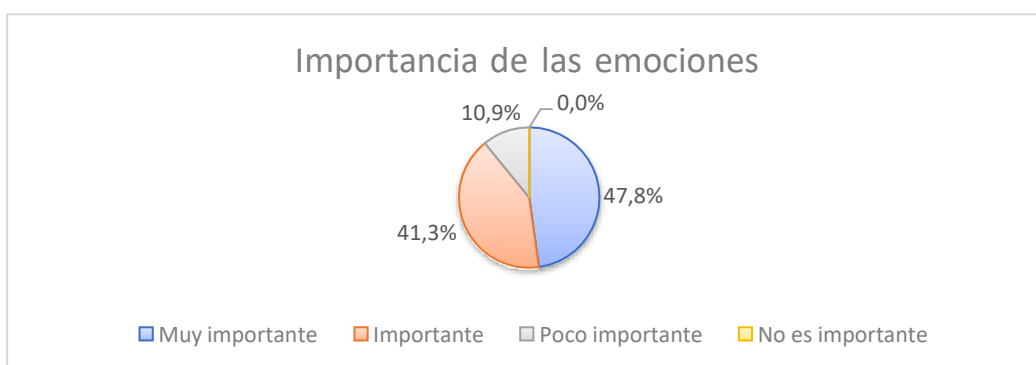
Importancia del manejo de las emociones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	66	47,8 %
Importante	57	41,3 %
Poco importante	15	10,9 %
No es importante	0	0 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 12

Importancia del manejo de las emociones



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

### Análisis Cuantitativo:

Del personal encuestado, el 47,8% considera que es muy importante el manejo de las emociones en el ámbito laboral, el otro 41,3% manifiesta que solo es importante las emociones en el trabajo, el 10,9% indican que es poco importante y finalmente el 0% se refiere que no es importante el manejo de las emociones en el ámbito laboral.

### Análisis Cualitativo:

Los colaboradores expresan que no tienen conocimiento sobre la importancia del manejo de las emociones en el ámbito laboral lo cual no les está permitiendo desarrollarse y prestar su servicio a la ciudadanía como es debido.

## 8. ¿Sabía usted que las competencias emocionales son el conjunto de

**conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes para comprender y expresar sus propias emociones con libertad?**

**Tabla 18**

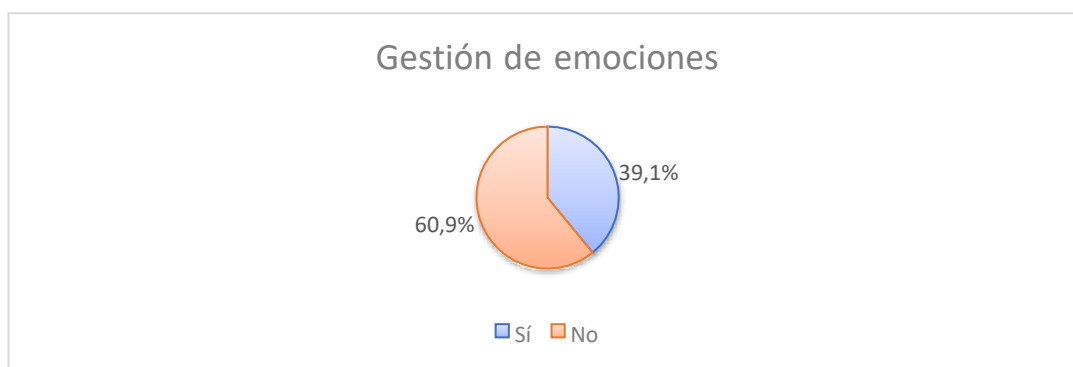
*Conocimiento de competencias emocionales*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	54	39,1 %
No	84	60,9 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 13**

*Competencias emocionales*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, el 60,9% indica que no tienen el conocimiento de que son las competencias emocionales, en cambio el 39,1% manifiestan que sí tienen el conocimiento debido de las competencias emocionales.

**Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, la mayoría de colaboradores expresa que no tienen el debido conocimiento de que son las competencias emocionales y mucho menos como son manejadas en el diaria vivir.

**9. ¿Considera usted que el manejo de las emociones contribuye a la toma de decisiones acertadas para su vida?**

**Tabla 19**

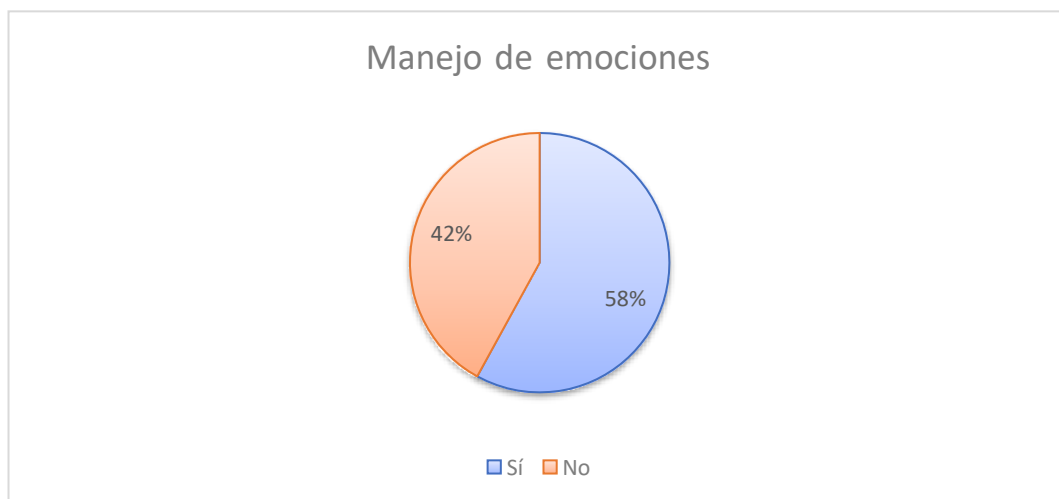
*Manejo de las emociones para la toma de decisiones*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	80	58 %
No	58	42 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 14**

*Manejo de emociones*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará el 58% indica que, si consideran que el manejo de las emociones ayuda a contribuir a la toma de decisiones, y, el 42% manifiesta que no ayudan las emociones a la contribución de la toma de decisiones

**Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, la mayoría de colaboradores consideran que las emociones no ayudan a contribuir a la toma de decisiones.

**10. ¿El manejo de las emociones universales es muy importante en el diario vivir, indique cuales son las que más influyen en sus actividades laborales diarias?**

**Tabla 20**

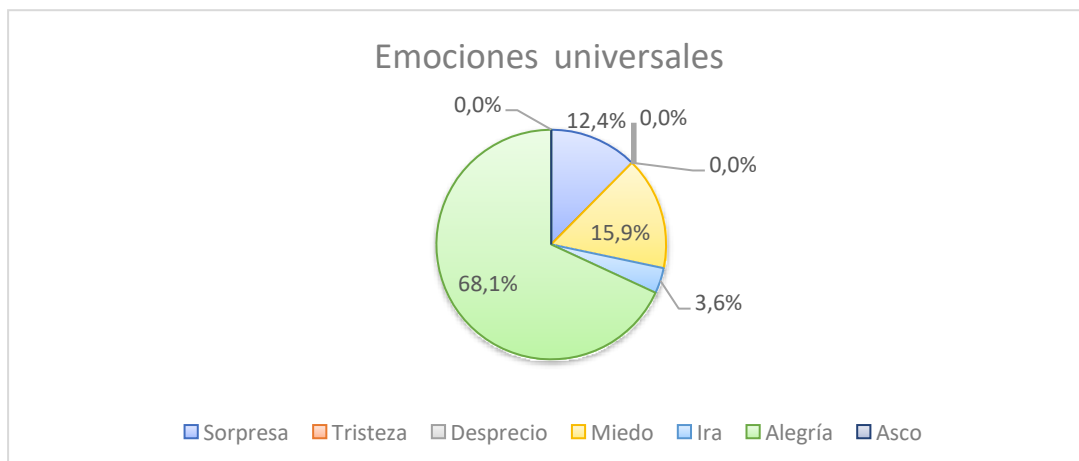
*Emociones universales en el diario vivir*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sorpresa	17	12,4 %
Tristeza	0	0 %
Desprecio	0	0 %
Miedo	22	15,9 %
Ira	5	3,6 %
Alegría	94	68,1 %
Asco	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 15**

*Emociones universales*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará el 68,1% pertenece a la variable alegría, el 15,9% corresponde a la variable de miedo, por otra parte, el 12,4% indica que siente sorpresa, en cambio el 3,6% mencionan que tienen ira, y finalmente el 0% pertenecen a las variables de desprecio, asco y tristeza.

**Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, se pudo constatar que la mayoría del personal siente la emoción universal de la alegría la cual influye en las actividades diarias de la institución y está misma les permite laborar de manera positiva en sus puestos de trabajo.



## 11. ¿Dentro de su entorno laboral le han brindado información acerca de lo necesario que es la buena gestión de las emociones?

Tabla 21

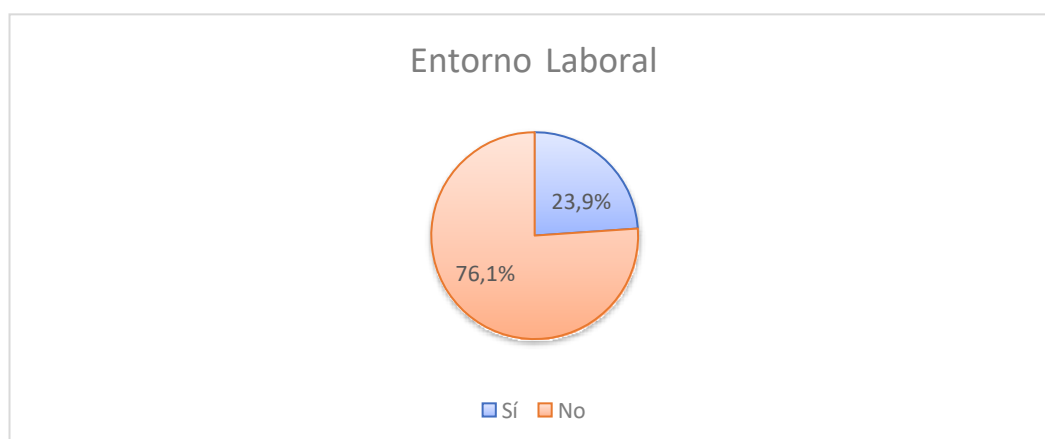
Información de la buena gestión de las emociones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	33	23,9 %
No	105	76,1%
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 16

Entorno laboral



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

### Análisis Cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, el 76,1% indica que dentro de la institución no les han brindado este tipo de información y el otro 23,9% menciona que sí tienen conocimiento de la gestión de emociones dentro de su entorno laboral.

### Análisis Cualitativo:

La mayoría de colaboradores manifiesta que no han recibido información sobre la buena gestión de emociones, por lo tanto, el presente proyecto de investigación estará enfocado en dar a conocer la importancia de la gestión de emociones y los beneficios que tendrá dentro de la institución.

## 12. ¿Del siguiente listado de emociones que expresamos en el diario vivir cuál aplica usted en sus funciones profesionales?

Tabla 22

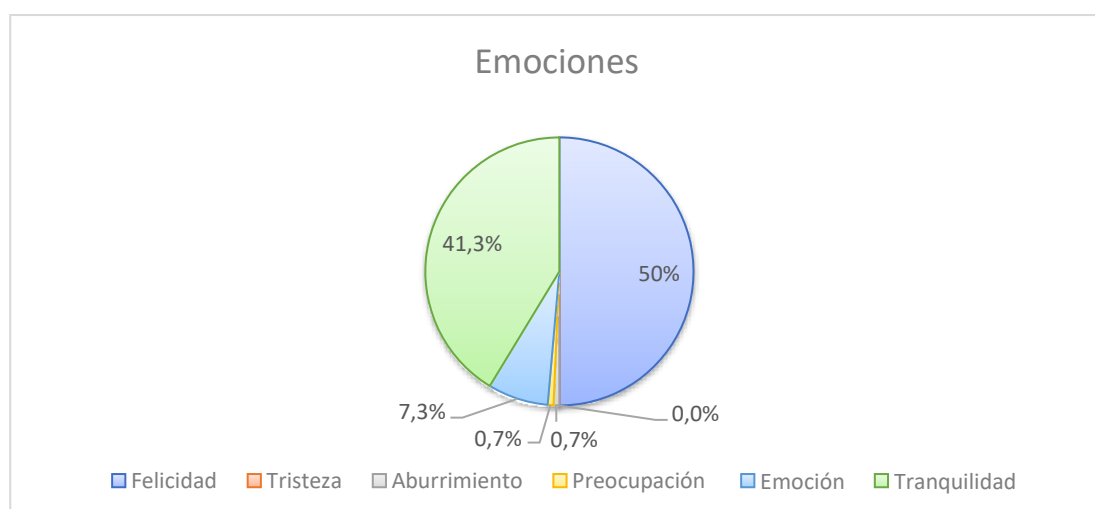
Emociones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Felicidad	69	50 %
Tristeza	0	0 %
Aburrimiento	1	0,7 %
Preocupación	1	0,7 %
Emoción	10	7,3 %
Tranquilidad	57	41,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 17

Emociones



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

### Análisis Cuantitativo:

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, el 50% siente felicidad al momento de desempeñar sus funciones profesionales, en cambio el 41,3% corresponde a la variable de tranquilidad, el otro 7,3 % pertenece a la variable emoción, por otra parte, el 0,7% indica que siente aburrimiento, y a su vez el otro 0,7% manifiesta que tienen preocupación, y finalmente el 0% señala que siente tristeza.

**Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, se pudo constatar que una gran mayoría de colaboradores siente felicidad al momento de desempeñar sus funciones profesionales diarias dentro de la institución.

### 13. ¿Considera usted que tiene la capacidad de empatizar con las emociones de los demás y responder de manera adecuada?

Tabla 23

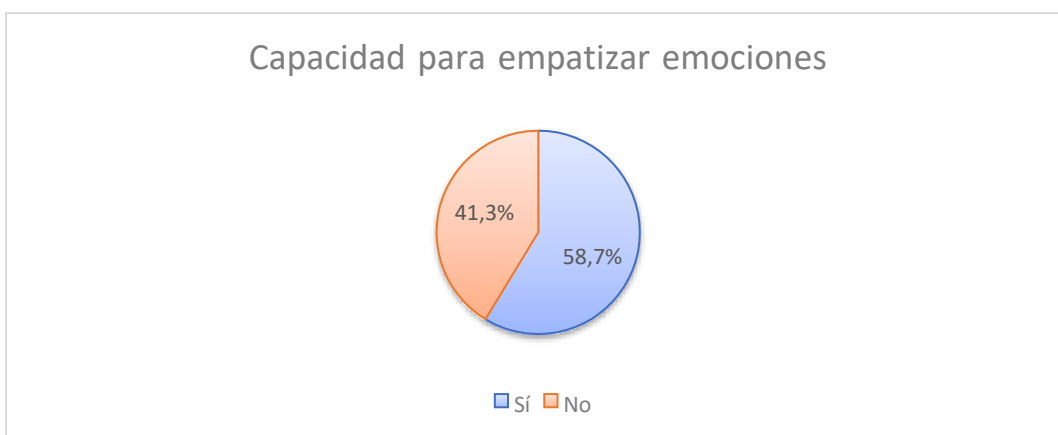
Capacidad de empatizar con las emociones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	81	58,7 %
No	57	41,3 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 18

Capacidad para empatizar emociones



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

#### **Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, el 58,7% indica que tiene la capacidad de empatizar con los demás y por otro lado el 41,3% menciona que no tiene la capacidad ni la manera adecuada de responder ante las emociones de los demás.

#### **Análisis Cualitativo:**

Se pudo evidenciar que la mayoría de colaboradores si tiene la capacidad de poder empatizar con las emociones de los demás y así mismo están aptos para responder de manera adecuada ante las diferentes actitudes de los demás.

#### 14. ¿Sabía usted que puede utilizar estrategias para regular y gestionar sus emociones en situaciones difíciles dentro del ámbito laboral?

Tabla 24

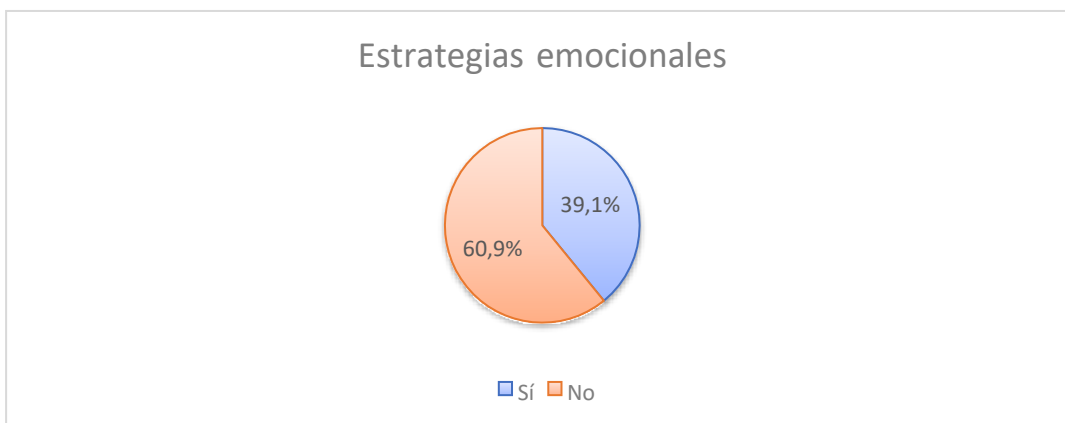
*Estrategias de regulación y gestión de emociones*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	54	39,1 %
No	84	60,9 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 19

*Estrategias emocionales*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

#### **Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, el 60,9% no tiene el debido conocimiento de que se puede utilizar estrategias y así mismo el 39,1% manifiesta que sí saben sobre dichas estrategias que se deben emplear en caso de encontrarse en un momento complicado en la institución.

#### **Análisis Cualitativo:**

De los datos obtenidos, se pudo constatar que la mayoría de colaboradores tienen conocimiento sobre cuáles son las estrategias que se pueden aplicar para regular y gestionar sus emociones en una situación difícil dentro de su entorno laboral.

**15. ¿De las siguientes estrategias emocionales, seleccione cuales son las que usted aplicaría en su desempeño profesional?**

**Tabla 25**

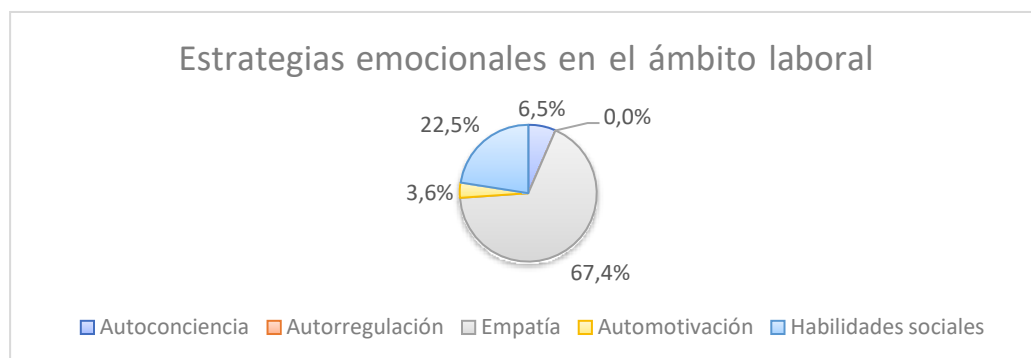
*Estrategias emocionales en el desempeño profesional*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Autoconciencia	9	6,5 %
Autorregulación	0	0 %
Empatía	93	67,4 %
Automotivación	5	3,6 %
Habilidades sociales	31	22,5 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 20**

*Estrategias emocionales en el ámbito laboral*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará el 67,4% aplicará la empatía durante su desempeño, por otro lado, el 22,5% aplicaría las habilidades sociales, es más el 6,5% pondrá en práctica la autoconciencia, en cambio el 3,6% empleará la automotivación, y por último el 0% pertenece a la variable de autorregulación.

**Análisis Cualitativo:**

De los datos obtenidos, la mayoría de colaboradores manifiesta que aplicarían la estrategia emocional de la empatía ya que les permitirá desenvolverse de una manera más eficiente en su desempeño profesional dentro de la institución.

**16. ¿Está de acuerdo usted que dentro del GAD Municipal de Macará exista un plan de gestión de emociones el mismo que le ayude a mejorar su desempeño laboral?**

**Tabla 26**

*Plan de gestión de emociones para mejorar el desempeño laboral*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	130	94,2 %
No	8	5,8 %
<b>TOTAL</b>	138	100 %

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 21**

*Plan de gestión*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Análisis Cuantitativo:**

Del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará; el 94,2% está de acuerdo que exista el plan de gestión de competencias y el otro 5,8% no está de acuerdo se emplee este plan para generar espacios de confianza entre todos los colaboradores de la institución.

**Análisis Cualitativo:**

De los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se puede apreciar que, la mayoría de colaboradores considera que si están de acuerdo en que exista un plan de gestión de competencias emocionales en la institución.

**17. ¿Cree usted importante la ejecución de un plan de gestión de competencias emocionales para la satisfacción de las necesidades del usuario?**

Tabla 27

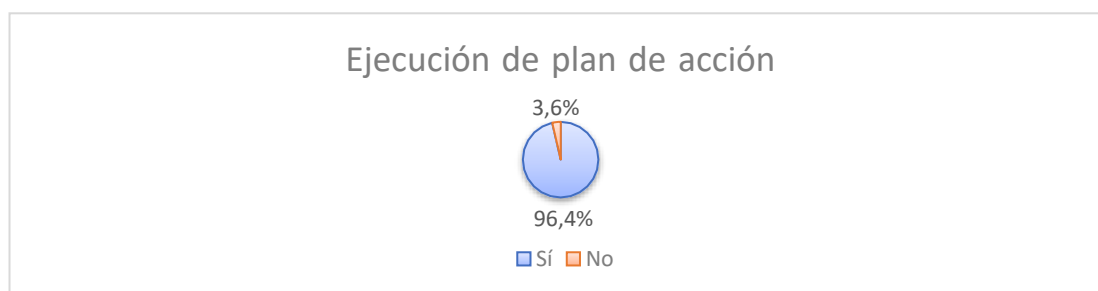
*Ejecución de un plan de gestión de competencias emocionales*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	133	96,4 %
No	5	3,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100 %</b>

**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 22

*Ejecución de un plan acción*



**Nota:** Encuesta realizada a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Análisis Cuantitativo:**

Del 100% del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará; el 96,4% indica que, si es importante la ejecución del plan de gestión de emociones y, por lo tanto, el 3,6% no está de acuerdo en que se lleve a cabo la ejecución del plan de gestión de emociones.

**Análisis Cualitativo:**

Con los datos obtenidos del personal que labora en el GAD Municipal del cantón Macará, la mayoría afirmó en la encuesta realizada que, si es importante la ejecución del plan de gestión de emociones para la satisfacción de cada uno de los colaboradores de la institución, de modo que podrán realizar sus actividades diarias en un ambiente cómodo y mejorando la productividad en la institución.



## 11. Propuesta de Acción

### 11.1 Introducción

De acuerdo (a García Blanc, 2020), la gestión de las competencias emocionales es la capacidad para poder emplearlas de manera consciente, tomando en cuenta los pensamientos y el comportamiento de los colaboradores con adecuadas estrategias de afrontamiento, por ello, gestionar las emociones, se convierte en un recurso personal para manejar los efectos negativos de los eventos laborales.

El presente proyecto de investigación basado en un Plan de Gestión de Competencias Emocionales tiene como propósito, establecer las competencias emocionales en el ámbito laboral de todos los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará para el buen desempeño de cada departamento.

De la misma manera para poder gestionar las situaciones laborales es primordial desarrollar nuestra inteligencia emocional, por ende, debemos aprender a gestionar nuestras habilidades psicológicas, entender las emociones de los demás y utilizar la información que recabamos de todo ello para así poder orientar nuestras emociones de manera positiva. Así, esto nos permitirá:

- ✓ Tolerar las presiones y frustraciones en el entorno personal y laboral.
- ✓ Incrementar la capacidad de trabajar en equipo.
- ✓ Tomar conciencia de todas y cada una de nuestras emociones.
- ✓ Tener una actitud positiva y empática que permitirá mayores posibilidades de desarrollo personal y social.

Por otro lado, un Plan de Gestión de Competencias Emocionales en los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará servirán para:

- ✓ Ayudar a empatizar con los colaboradores.
- ✓ Ayudar a centrarnos en el entorno laboral.
- ✓ Evitar enfrentamientos innecesarios.
- ✓ Expresarse cómo nos sentimos en el ámbito laboral.

La presente propuesta de investigación denominada Plan de Gestión de Competencias Emocionales tiene la finalidad de fortalecer dichos aspectos antes mencionados, con ello evitará la aparición de conflictos en los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará.

## **11.2 Presentación**

Este plan de acción tiene como objetivo principal proporcionar una guía para ayudar a los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará a entender, expresar y gestionar sus emociones de manera constructiva en su entorno laboral.

De igual manera este plan de Gestión de emociones busca analizar el impacto que tienen las competencias emocionales en la calidad de vida de cada uno de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, con la finalidad de dar a conocer las emociones que se pueden ejecutar para el mejoramiento de los colaboradores tanto en el ámbito personal y en el ámbito laboral.

Así mismo, debemos reconocer que las emociones son uno de los aspectos primordiales que debemos poseer cada persona en nuestra vida tanto personal y laboral por ello es esencial poder contar y desarrollar estas emociones para poder realizar las actividades diarias, por ende, con ello podemos llegar a cumplir con los objetivos propuestos para satisfacer las necesidades de los usuarios del GAD Municipal del cantón Macará.

Como resultado de su implementación, se requiere el compromiso de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará para que se cumpla dicha propuesta y puedan trabajar de una manera más cómoda y armónica, por ende; a través de este plan de acción, aspiramos crear un ambiente de trabajo en el que los colaboradores se sientan apoyados y capaces de enfrentar desafíos emocionales de manera saludable. La implementación exitosa de este plan no solo mejorará la calidad de vida en el trabajo, sino que también contribuirá al éxito sostenible de la institución.

### 11.3 Beneficiarios

Los beneficiarios de la presente investigación, son 138 colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, con el propósito de exponer un Plan de Gestión de Competencias para el óptimo desempeño de los colaboradores dentro de la institución.

Tabla 28

*Beneficiarios del GAD Municipal del cantón Macará*

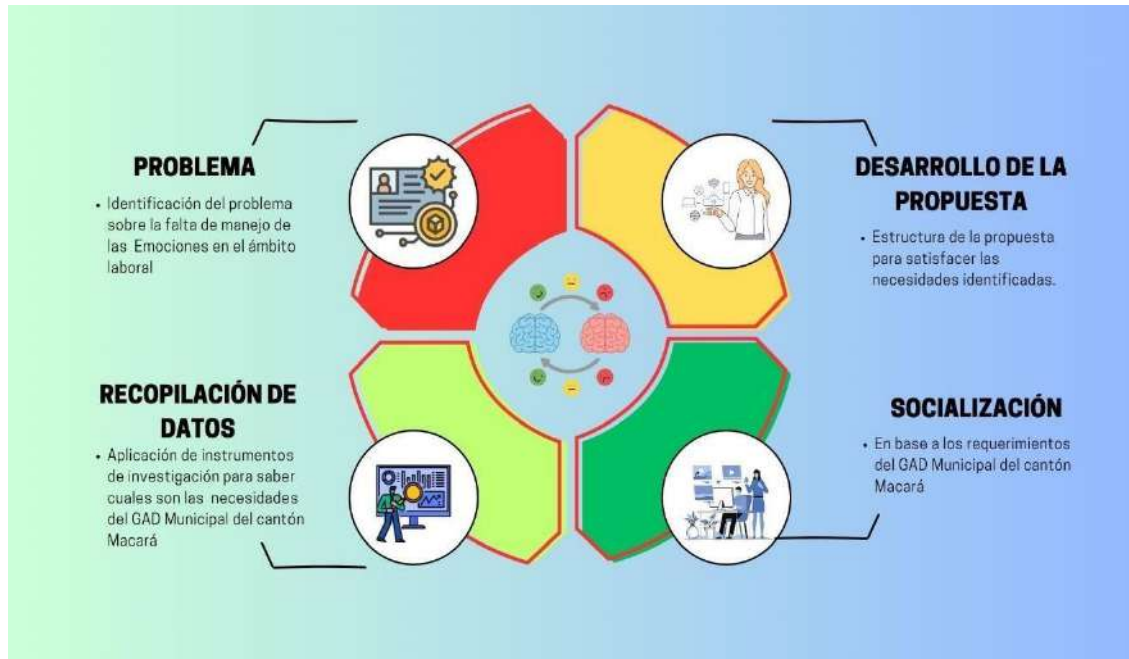
<b>Tipo de beneficiario</b>	<b>A quién está Dirigido</b>	<b>Resultado</b>	<b>Alcance</b>
<b>Directo</b>	Directivos, jefes departamentales y colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir cuáles son las emociones más importantes que debe tener un colaborador del GAD Municipal de Macará.</li> <li>• Establecer técnicas para fortalecer las emociones laborales para los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará.</li> <li>• Mejorar el buen desempeño de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará.</li> <li>• Mejorar las relaciones interpersonales en donde intervienen las emociones al momento de desempeñarse en su área de trabajo.</li> </ul>	138 colaboradores del GAD Municipal de Macará
<b>Indirecto</b>	Ciudadanía en general del cantón Macará	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir una mejor atención.</li> <li>• La ciudadanía obtendrá un buen trato personalizado.</li> <li>• Identificar un buen ambiente laboral.</li> <li>• Observación de un trabajo colaborativo entre todos los departamentos que forman parte del GAD Municipal del cantón Macará.</li> </ul>	El cantón cuenta con 25901 habitantes

**Nota:** La presente tabla representa a los beneficiarios del Plan de gestión de competencias emocionales del GAD Municipal del cantón Macará.

## 11.4 Estructura

Figura 23

Estructura de la propuesta de acción



**Nota:** La presente imagen represente a la estructura del plan de acción de competencias emocionales para el GAD Municipal del cantón Macará;

## 11.5 Documento presentado



**GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN MACARÁ**



**CULTIVA EL EQUILIBRIO EMOCIONAL  
EN EL ENTORNO LABORAL**

**¡TÚ PUEDES...!**

*1. Ficha técnica*

Sthefany Carolina Alvarez Rosales

**Autora**

Lic. Johana Córdova Tobar, Mgs

**Directora**

Abogado. Cristhian Fabian López Vélez

**Jefe de Talento Humano del GAD Municipal de Macará**

**Revisado por**

Ing. Jackson Michael Jumbo Quevedo, Mgs

**Aprobado por**

Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano

**Carrera**

Loja, septiembre 2023

**Lugar y fecha**

## Índice de Contenidos

<b>1.</b>	<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>01</b>
<b>2.</b>	<b>QUIENES SOMOS .....</b>	<b>03</b>
<b>3.</b>	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>	<b>07</b>
<b>4.</b>	<b>NORMATIVA LEGAL .....</b>	<b>09</b>
<b>a.</b>	<b>Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-236.....</b>	<b>09</b>
	<b>b. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO (Losep) .....</b>	<b>09</b>
<b>5.</b>	<b>DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA .....</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>a.</b>	<b>EJE 1            13</b>	
<b>b.</b>	<b>EJE 2            16</b>	
<b>c.</b>	<b>EJE 3            20</b>	
<b>7.</b>	<b>CRONOGRAMA .....</b>	<b>25</b>
<b>8.</b>	<b>PRESUPUESTO .....</b>	<b>26</b>
<b>9.</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS.....</b>	<b>27</b>



## 2. *Quienes Somos*

La existencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Macara, surge como respuesta a la necesidad de planificar e impulsar el desarrollo físico, económico, social y ambiental del sector y de sus áreas urbanas y rurales, así como la aplicación de una correcta gestión de sus recursos, ofrecimiento de sus servicios, y ajustándose a las condiciones cambiantes en lo social, político y económico, para asegurar el bienestar de toda la colectividad.

Se encuentra ubicado en el extremo sur occidental de la República del Ecuador a 79°57'49.39" de longitud oeste 4°23'13.11 de latitud Sur, tiene 575 kilómetros cuadrados, constituyendo el 5.2% de la superficie de la provincia de la Loja, pero es la subcuenta alta más importante del Catamayo-Chira.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Macará se encuentra ubicado en el barrio Central, en la Avenida Carlos Veintimilla y calle Bolívar, Edificio. Gobierno Municipal de Macará.

### **Contactos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón**

#### **Macará:**

-  **Facebook:** [www.facebook.com/GADMACARA](http://www.facebook.com/GADMACARA)
-  **Página GAD Macará:** [G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ - Contáctenos \(municipiomacara.gob.ec\)](http://G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ - Contáctenos (municipiomacara.gob.ec))
-  **Correo:** [informacion@municipiomacara.gob.ec](mailto:informacion@municipiomacara.gob.ec)
-  **Teléfonos:** 07/2695-219/ - 07/2695-965

#### **Misión**

“Proporcionar a la comunidad cantonal servicios públicos de calidad, con eficacia, eficiencia y buen trato, con gestión interinstitucional y un manejo adecuado

de todos sus recursos. Liderar el desarrollo cantonal con participación activa de sus actores para la planificación, priorización y control social, en la ejecución y evaluación de planes y proyectos prioritarios para la comunidad, garantizando el desarrollo sustentable y sostenible del cantón Macará”.

### **Visión**

“El Gobierno Local para los próximos cinco años, se constituirá en un ejemplo del desarrollo local y contará con una organización interna altamente eficiente, que garantice productos y servicios compatibles con la conservación y preservación de recursos naturales y la demanda de la sociedad, además será capaz de asumir nuevas competencias vinculados con el desarrollo sustentable, con identidad cultural, de género, descentralizando y optimizando los recursos, para así asegurar la calidad de vida de la población y la protección de su patrimonio natural y cultural.

### **Valores**

Los principales valores que sirven de orientación y guía de la conducta de los servidores del GAD Municipal, son los siguientes:

- **Integridad.** – Puede medirse en función de lo que es correcto y justo, para lo cual los servidores municipales se ajustarán al espíritu de las normas morales y de ética en el desarrollo de sus funciones y ejercicio profesional.
- **Honradez.** – El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará espera que sus servidores apliquen un criterio de honradez absoluta en la realización de su trabajo.
- **Responsabilidad.** – Los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, deberán siempre actuar con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones y tareas, las mismas que las realizarán con diligencia

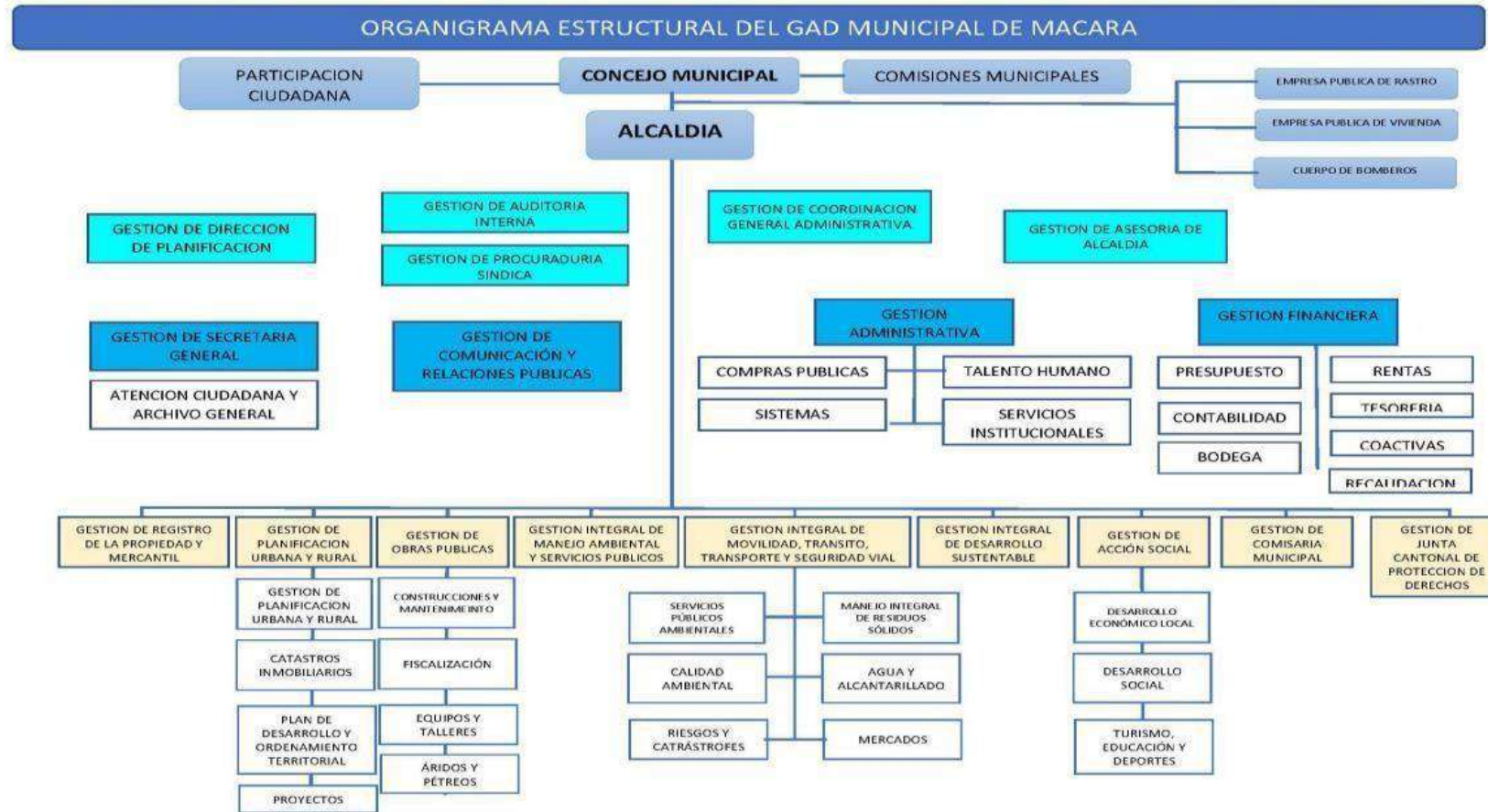
seriedad y calidad desde el principio hasta el final de su gestión, obteniendo enseñanzas y experiencias de ellas.

- **Equidad y Justicia.** – En relación a la atención al público, los servidores han de considerar los principios que rigen a la institución, pero también los de equidad y justicia que asisten a las personas, como demandantes de legítima información.
- **Probidad.** – El servidor deberá actuar con rectitud, procurando satisfacer el interés general y desechando cualquier beneficio personal, obligándose a mantener y demostrar una conducta intachable y honesta.

## Organigrama Estructural

Figura 24

Estructura Organizacional



Nota: Organigrama Estructural GAD Municipal del cantón Macará 2023; (GAD Municipal de Macará, 2023)

### 3. *Glosario de Términos*

#### A

- **Ambivalencia:** Es la experiencia de tener pensamientos y/o emociones de ambas valencias positiva y negativa hacia alguien o algo.
- **Antipatía:** Es un sentimiento de rechazo o ánimo adverso hacia algún objeto, persona, lugar o situación.
- **Abandono Emocional:** Estado emocional subjetivo en el que los individuos se sienten indeseados, dejados de lado, inseguro o rechazo.

#### B

- **Bienestar:** Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.
- **Benevolente:** Que realiza lo moralmente mostrando empatía con el prójimo
- **Buen humor:** Es una situación menos intensa y específica, pero que permanece durante un tiempo más prolongado.

#### C

- **Compersión:** Es un estado empático de felicidad y deleite experimentado cuando otro individuo experimenta felicidad y deleite.
- **Culpa:** Es la experiencia disfórica que se siente al romper las reglas culturales o por el pensamiento de cometer dicha transgresión.
- **Carisma:** Es una capacidad personal para atraer o fascinar, y en el campo religioso y de la mística cristiana un don gratuito concedido por Dios.

#### D

- **Desarraigo:** Repercute en la vida emocional de las personas y los grupos sociales.

- **Deseo Extrínseco:** Deseo mostrado hacia algo que es capaz de conducir a alguna otra cosa también deseada.
- **Desprecio:** Es una intensa sensación de falta de respeto y aversión.

### E

- **Educación emocional:** Proceso de enseñanza de habilidades emocionales mediante el acompañamiento y apuntalamiento de la persona en el ejercicio y perfeccionamiento de las mismas.
- **Emociones autoconscientes:** Son emociones que se relacionan con el sentido del yo y tomar conciencia de las reacciones de los demás hacia uno mismo.
- **Eustrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

### F

- **Frustración:** Respuesta emocional común a la oposición, relacionada con la ira y la decepción.
- **Fanatismo:** Apasionamiento que se manifiesta con pasión exagerada.
- **Fago:** Es el de una vivencia producto de la combinación de tristeza, compasión y amor.

### G

- **Gratitud:** Es un sentimiento, emoción o actitud de reconocimiento de un beneficio que se ha recibido o recibirá.

### H

- **Hostilidad:** En términos psicológicos, es una forma de negación o de rechazo social colérico interno

- **Humillación:** Cualquier tipo de acto que denigre públicamente o personalmente a un ser humano, al igual que su cultura, su dignidad, su sexo, su origen étnico, su religión, su pensamiento, su nivel económico, sus conocimientos.
- **Histeria:** Exceso emocional ingobernable y puede referirse a un estado mental o emocional temporal.

## I

- **Infatuación:** Es un estado emocional caracterizado por el dejarse llevar por una pasión irracional, especialmente por un amor adictivo hacia alguien.
- **Interés:** Es un sentimiento o emoción que hace que la atención se centre en un objeto, un acontecimiento o un proceso.
- **Intriga:** Es una acción que se ejecuta con una inteligencia y astucia, y ocultamente, para conseguir un determinado fin.

## M

- **Molestia:** Es un estado mental desagradable que se caracteriza por los efectos como irritación y distracción de nuestro pensamiento consciente.
- **Morriña:** Es un estado de depresión vital al que acompaña un sentimiento psicológico de tristeza.
- **Mudita:** Significa alegría empática o solidaria. Es la alegría que proviene del deleite por el bienestar de otras personas.

## O

- **Orgullo:** Exceso de estimación hacia uno mismo y hacia los propios méritos por los cuales la persona se cree superior a los demás.
- **Odio:** Sentimiento intenso de repulsa hacia alguien o algo que provoca el deseo de rechazar o eliminar aquello que genera disgusto.

- **Optimismo:** Es una postura psicológica y filosófica que también tiene reflejo artístico.

## P

- **Pasión:** Emoción definida como un sentimiento muy fuerte hacia una persona, tema, idea u objeto.
- **Pesimismo:** Es un estado de ánimo, tendencia a ver y a juzgar las cosas en su aspecto más negativo o más desfavorable.
- **Paciencia:** Es la actitud que lleva al ser humano a poder soportar contratiempos y dificultades para conseguir algún bien.

## Q

- **Queja:** Emoción definida como un sentimiento muy fuerte hacia una persona, tema, idea u objeto.
- **Quietud:** Es un estado de ánimo, tendencia a ver y a juzgar las cosas en su aspecto más negativo o más desfavorable.

## R

- **Regocijo:** Es el estado de experimentar situaciones de humor y entretenimiento. Está asociado con el goce, la felicidad, la risa y el placer.
- **Resentimiento:** Es una desazón, desabrimiento o queja que queda de un dicho o acción ofensiva que puede perdurar largo tiempo y reaparecer cuando se recuerda dicha ofensa.
- **Remordimiento:** Sentimiento de culpabilidad que tiene una persona por algo que ha hecho y que la intranquiliza.

## S

- **Simpatía:** Es la solidaridad y empatía mostradas en esta cualidad que caracteriza a algunos.



- **Schadenfreude:** Designa el sentimiento de alegría o satisfacción generado por el sufrimiento, infelicidad o humillación de otro.
- **Serenidad:** Experiencia emocional que contribuye a la aceptación de una situación, y se concibe como un estado de equilibrio físico, mental, emocional y espiritual.

### T

- **Temor:** Inseguridad o miedo a que algo salga mal.
- **Tristeza:** Desaliento, ver lo negativo de las cosas, no poder disfrutar, no tener ganas de hacer nada.
- **Terror:** Miedo muy intenso, inseguridad que no te deja actuar ni pensar.

### U

- **Unidad:** El sentimiento de unidad evita que nos sintamos solos y desconectados

### V

- **Voluntad:** Capacidad para ponerse uno objetivos concretos y luchar hasta irlos alcanzando.
- **Valoración emocional:** Es el proceso por el cual se generan distintas respuestas emocionales a partir de las evaluaciones subjetivas del individuo sobre diferentes aspectos de los estímulos.

#### *4. Normativa Legal*

##### **a. Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-236**

**Art. 326. de la Constitución de la República del Ecuador, establece el derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:**

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. **Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.**
5. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
6. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
7. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y

promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

8. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
9. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
10. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
11. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 - Página 101 eSilec Profesional - [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec) conciliación y arbitraje.
12. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.
13. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.
14. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

15. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

**b. Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)**

**Art. 23. Derechos de las servidoras y los servidores públicos:**

- a) Gozar de estabilidad en su puesto.
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables.
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley.
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas.
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley.
- f) Organizarse y designar sus directivas.
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley.
- h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo LEY

ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP - impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo.

- i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley.
- j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada.
- k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción.
- l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada.
- n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos.
- o) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales.
- p) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades

por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social.

- q) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública. q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades.
- r) No ser sujeto de acoso laboral.
- s) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

### *5. Diagnóstico de la empresa*

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, orienta el desarrollo cantonal urbano y rural, dotando de obras de infraestructura y equipamiento básicos con aporte de la comunidad, brindando servicios de calidad para los ciudadanos macareños, de igual manera priorizando al ser humano como principal objetivo del trabajo municipal.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará en base al análisis de la técnica de observación directa y los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los servidores públicos, se logró obtener información necesaria y a su vez se pudo constatar diferentes opiniones de los colaboradores y personal administrativo, donde manifiestan que no cuentan con un Plan de Gestión de Emociones que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en la organización, por lo que muchos de ellos no tienen conocimiento de que son las competencias emocionales y como deben ponerlas en práctica dentro de sus distintas actividades, por ende afecta el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores repercutiendo así en la productividad de la empresa.

Los jefes departamentales y colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, indican que implementar un Plan de Gestión de Emociones que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en su organización será de gran ayuda para todos quienes laboran dentro de la institución ya que el mismo permitirá el bienestar a cada uno de ellos y agrado en la atención a la ciudadanía macareña.

**Tabla 29**

*Cuadro comparativo entre las ventajas y desventajas que tienen las empresas al contar con personal que gestiona las emociones de una manera correcta.*

<b>CUADRO COMPARATIVO</b>	
<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desmotivación en los colaboradores de la institución.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar fortalezas y minimizar debilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés laboral.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación afectiva de los colaboradores dentro de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictos laborales frecuentemente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor ambiente laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miedo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumenta la motivación y ayuda a alcanzar las metas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de empatía entre los colaboradores.</li> </ul>

**Nota:** La tabla muestra las ventajas y desventajas de implementar un plan de gestión de competencias emocionales en el ámbito laboral; (Alvarez Rosales, 2023)

### **Análisis de la situación**

En base al análisis de la técnica de observación directa, entrevista y encuesta se puede evidenciar que en la institución del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará no se efectúan la gestión de las competencias emocionales, por lo cual puede llegar afectar al desempeño laboral de los colaboradores.

Por otra parte; debemos recordar que las competencias emocionales juegan un papel muy importante dentro de nuestra vida cotidiana, y en el entorno laboral ya que son aquellas mediante las cuales tomamos la mayoría de las decisiones a lo largo de nuestras vidas, en lo que se pudo identificar es que dentro de la institución existen colaboradores con un dominio emocional mucho mayor que otras; generalmente son aquellos colaboradores que tienen más éxito en su vida. Por ende, dentro de este plan se requiere aplicar todas las competencias emocionales que el colaborador posee en su puesto de trabajo, para que al momento de ejercerlas cumpla con todas las expectativas en cuanto a la realización de un excelente desempeño laboral.

Por otro lado, se considera importante que se implemente este plan innovador



de gestión de competencias emocionales, con el único objetivo de motivar, insertar e involucrar a los colaboradores para que se efectúe este plan, ya que ayudará reduciendo la desmotivación que se presentan al momento de realizar dichas funciones en la institución.

Lo positivo de este diagnóstico es que tanto colaboradores como jefes departamentales estarán dispuestos a mejorar la gestión de competencias emocionales de la institución por ende esto ayudará para que el trabajo en equipo sea más productivo y positivo tanto para la institución como para el colaborador, logrando generar entornos de confianza y de calidad en el momento de desempeñar sus actividades diarias.

Por último, este plan ayudará a identificar las emociones más importantes para el ámbito laboral, definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones, de la misma manera permitirá determinar las claves para aplicar las emociones en las actividades diarias de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará lo que generará que todo sea más productivo y positivo para la institución y los colaboradores.

## 6. Plan de Acción

Tabla 30

Plan de acción propuesto para GAD Municipal del cantón Macará

EJES DE CAMBIO	META	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<b>Identificar las emociones para el ámbito laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir cuáles son las emociones laborales que requieren los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Macará.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las emociones más importantes que debe tener el servidor público a través de la aplicación de un test de emociones y poder determinar las emociones propias de sus actividades dentro del GAD Municipal del cantón Macará.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar las emociones en el ámbito laboral:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Enojo</li> <li>Alegría</li> <li>Frustración</li> <li>Envidia</li> <li>Rechazo</li> </ul> </li> <li>Proponer un test de emociones al personal, para así poder conocer las debilidades emocionales</li> <li>Análisis de los resultados obtenidos y socialización de los resultados de las emociones laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados del test aplicado.</li> </ul>
<b>Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccionar acciones para desarrollar y fortalecer las emociones de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir técnicas específicas de emociones laborales, a través de charlas de inteligencia emocional para que contribuyan a incentivar, valorar el bienestar de cada uno de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charla de inteligencia emocional con el tema: “El arte de manejar las emociones”.</li> <li>Definir las técnicas laborales que se deben aplicar de acuerdo a las emociones.</li> <li>Actividad recreativa denominada “Best team”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados obtenidos de las técnicas establecidas.</li> </ul>
<b>Claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer espacios de convivencia.</li> <li>Desarrollar hábitos de inteligencia emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar las técnicas de inteligencia emocional que requieren los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, a través de infografías para un mejor desempeño laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialización de las responsabilidades de cada colaborador.</li> <li>Determinar las responsabilidades del área:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección departamental</li> <li>Área administrativa</li> <li>Área operativa</li> </ul> </li> <li>Definir las habilidades en el área:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección departamental</li> <li>Área administrativa</li> <li>Área Operativa</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados obtenidos del desarrollo de los hábitos de inteligencia emocional.</li> </ul>

Nota: Propuesta de plan de acción; (Alvarez Rosales, 2023)

## a. Eje 1

**IDENTIFICAR LAS EMOCIONES PARA EL ÁMBITO LABORAL**

Tabla 31

*Identificación de las emociones en el ámbito laboral*

<b>EJE DE CAMBIO</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSO</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<b>Identificar las emociones para el ámbito laboral</b>	Definir las emociones laborales	Determinar las emociones en el ámbito laboral: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enojo</li> <li>• Alegría</li> <li>• Frustración</li> <li>• Envidia</li> <li>• Rechazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Infografía</li> </ul>	Departamento de Talento Humano
	Evaluar objetivamente las emociones en el ámbito laboral	Aplicar el test de emociones en el ámbito laboral a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Macará.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de Google Forms.</li> <li>• Celular</li> <li>• Computadora</li> <li>• Link de Google forms.</li> </ul>	Departamento de Talento Humano
	Socialización de los resultados obtenidos mediante el test de emociones en el ámbito laboral	Análisis de los resultados obtenidos y socialización de los resultados de las emociones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador</li> <li>• Celular</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	Departamento de Talento Humano

**Nota:** La tabla indica las estrategias, actividades y recursos utilizados en el eje 1; (Alvarez Rosales, 2023)

## ESTRATEGIA 1

**Área de intervención:** Identificar las emociones en el ámbito laboral

**Actividad 1.** Determinar las emociones en el ámbito laboral: Enojo, alegría, frustración, envidia, rechazo.

Figura 25

*Emoción laboral del Enojo*



**Nota:** La imagen representa sobre los factores internos y externos de la emoción del enojo; (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 26

*Emoción laboral la Alegría*



**Nota:** La imagen representa sobre los factores internos y externos de la emoción de alegría; (Alvarez Rosales, 2023).

Figura 27

Emoción laboral la Frustración



**Nota:** La imagen representa como manejar la frustración; (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 28

Emoción laboral la Envidia



**Nota:** La imagen representa la emoción de la envidia; (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 29

*Emoción laboral el Rechazo*



**Nota:** La imagen representa la emoción del rechazo; (Alvarez Rosales, 2023)

- **Tiempo:**

15 minutos de análisis sobre las emociones.

- **Recursos:**

Computadora

Infografía

- **A quien va dirigido**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

- **Como lo van hacer:**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo van a recibir una charla sobre la definición de las emociones básicas que se son importantes tener en cuenta al momento de realizar sus labores diarias dentro del GAD Municipal de Macará.

- **Finalidad:**

Promover una cultura organizacional saludable y fomentar el bienestar emocional de los colaboradores en su puesto de trabajo en la institución del GAD Municipal.

## ESTRATEGIA 2

**Actividad 2.** Aplicar el test de emociones en el ámbito laboral a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Macará.



### TEST EMOCIONES EN EL ENTORNO LABORAL

Estimado colaborador, el siguiente test es parte de una investigación orientada a la determinación de las emociones que influyen en el ámbito laboral del GAD Municipal del cantón Macará con el objetivo de crear espacios armónicos y promover la inteligencia emocional. Agradezco por la valiosa colaboración que presta a este estudio.

**Figura 30**

*Test emociones aplicada al personal del GAD Macará*

**TEST EMOCIONES EN EL ENTORNO LABORAL**  
Puntos totales 20/20

Estimado colaborador, el siguiente test es parte de una investigación atada a la determinación de emociones que influyen en el ámbito laboral del GAD Municipal del cantón Macará con el objetivo de crear espacios armónicos y promover la inteligencia emocional. Agradezco por la valiosa colaboración que presta a este estudio.

**Tiempo:** 25 minutos .

**Recursos:** Computador Celular Link de Google forms.

**A quien va dirigido** Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo

**Como lo van hacer:** Cada colaborador deberá llenar el test de emociones a través de la aplicación de Google forms.

**Finalidad:** Identificar problemas de estrés laboral o insatisfacción en el trabajo, de la misma manera la aplicación del test de emociones hacia los colaboradores de esta institución permitirá promover un ambiente de trabajo más saludable.

**1. En una discusión acalorada, siempre intenta:**

- Ponerle en la piel del otro y comprender su punto de vista.
- Pedir disculpas para que la discusión no vaya a más.
- Mostrar la enfado para que la otra persona comprenda lo mal que le sientes.
- Escuchar y explicar los motivos que tienes para hacer lo que hiciste.

**Nota:** La tabla representa las preguntas utilizadas para hacer el test de emociones a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Macará; (Alvarez Rosales, 2023)

- **Tiempo:**

25 minutos

- **Recursos:**

Computador

Celular

Link de Google forms.

- **A quien va dirigido:**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

- **Como lo van hacer:**

Cada colaborador deberá llenar el test de emociones a través de la aplicación de Google forms.

- **Finalidad:**

Identificar problemas de estrés laboral o insatisfacción en el trabajo, de la misma manera la aplicación del test de emociones hacia los colaboradores de esta institución permitirá promover un ambiente de trabajo más saludable.



## ESTRATEGIA 3

**Actividad 3.** Socialización de los resultados obtenidos a través del test de emociones laborales.

Figura 31

*Página Oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará*



**16**

**ESTRATEGIA 3**

**Actividad 2.**  
Socialización de los resultados obtenidos a través del test de emociones laborales.

**Tiempo:**  
15 minutos de análisis sobre las emociones.

**Recursos:**  
Computador  
Celular  
Redes sociales

**A quien va dirigido**  
Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

**Como lo van hacer:**  
El departamento va a difundir la información de las emociones laborales identificadas para el buen desempeño de los colaboradores, a través del uso de las redes sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará.

**Finalidad:**

Poder identificar la insatisfacción en el trabajo, y a su vez con los resultados del test permitirá promover un ambiente de trabajo más saludable entre jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo y colaboradores.

**Nota:** La imagen representa la página oficial del GAD Municipal del cantón Macará donde se dará a conocer los resultados obtenidos del test aplicado de emociones laborales; (Alvarez Rosales, 2023).

- **Tiempo:**

25 minutos

- **Recursos:**

Computador

Redes sociales

- **A quien va dirigido:**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

- **Como lo van hacer:**

El departamento va a difundir la información de las emociones laborales identificadas para el buen desempeño de los colaboradores, a través del uso de las redes sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará.

- **Finalidad:**

Poder identificar la insatisfacción en el trabajo, y a su vez con los resultados del test permitirá promover un ambiente de trabajo más saludable entre jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo y colaboradores.

## b. Eje 2

## DEFINIR ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR Y FORTALECER LAS EMOCIONES

Tabla 32

*Estrategias para desarrollar y fortalecer emociones laborales*

EJE DE CAMBIO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSO	SPONSABLES
<b>Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones</b>	Charla de inteligencia emocional	Charla de inteligencia emocional con el tema: El arte de manejar las emociones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma zoom.</li> <li>• Computadora</li> <li>• Celular</li> </ul>	Departamento Talento Humano
	Técnicas de desarrollo y fortalecimiento de emociones laborales.	Definir las técnicas de las emociones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Computadora</li> <li>• Infografía</li> </ul>	Departamento Talento Humano
	Crear espacios de convivencia	Actividad del Best team	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjetas de papel.</li> <li>• Lápices de colores</li> <li>• Espacio libre</li> </ul>	Autora Departamento Talento Humano

**Nota:** La tabla indica las estrategias, actividades y recursos utilizados en el eje 2; (Alvarez Rosales, 2023)

## ESTRATEGIA 1

**Área de intervención:** Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones

**Actividad 1.** Charla de inteligencia emocional con el tema: “El arte de manejar las emociones.”

Figura 32

*Charla de inteligencia emocional*



**ESTRATEGIA 1**  
**Área de intervención:**  
 Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones  
**Actividad 1.**  
 Charla de inteligencia emocional con el tema: "El arte de manejar las emociones."

**EL ARTE DE TRANSFORMAR LAS EMOCIONES**  
**¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE EMOCIONES?**

**EMOCIONES BÁSICAS**  
**REDES DE APOYO**  
**PROCESOS DE GESTIÓN DE EMOCIONES**

**Tiempo:**  
 25 minutos

**Como lo van hacer:**  
 Con la ayuda de la psicóloga laboral Dra. Roxana Bustamante Vega se va a llevar a cabo la charla de inteligencia emocional denominada El arte de manejar las emociones del autor Daniel Goleman.  
 La charla se llevará mediante la plataforma Zoom, y el link será enviado a sus correos personales el día Martes 03 de octubre del 2023.

**Recursos:**  
 Plataforma zoom  
 Computadora  
 Celular

**A quien va dirigido**  
 Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

**Finalidad:**  
 Ayudará a los colaboradores a comprender y gestionar sus emociones de manera efectiva, lo que a su vez puede conducir a un mayor bienestar, y un rendimiento laboral mejorado.

**Nota:** La imagen representa la charla de inteligencia emocional en el ámbito laboral. (Alvarez Rosales, 2023)

- **Tiempo:**

25 minutos

- **Recursos:**

Plataforma zoom

Computadora

Celular

- **A quien va dirigido:**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

- **Como lo van hacer:**

Con la ayuda de la psicóloga laboral Dra. Gabriela Barriga se va a llevar a cabo la charla de inteligencia emocional denominada El arte de manejar las emociones del autor Daniel Goleman.

La charla se llevará mediante la plataforma Zoom, y el link será enviado a sus correos personales el día Martes 03 de octubre del 2023.

- **Finalidad:**

Ayudará a los colaboradores a comprender y gestionar sus emociones de manera efectiva, lo que a su vez puede conducir a un mayor bienestar, y un rendimiento laboral mejorado.

## ESTRATEGIA 2

**Actividad 2.** Definir las técnicas de las emociones laborales.

Figura 33

*Técnicas para el manejo del enojo*



**Nota:** La imagen representa las técnicas para el manejo del enojo en el ámbito laboral. (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 34

*Técnicas para incorporar la alegría en el trabajo.*



**Nota:** La imagen representa las técnicas para incorporar la alegría el ámbito laboral. (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 35

*Técnicas para el manejo de la envidia laboral.*



**Nota:** La imagen representa las técnicas para el manejo de la envidia en el ámbito laboral; (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 36

*Técnicas para el Rechazo laboral*



**Nota:** La imagen representa las técnicas para el manejo de la envidia en el ámbito laboral; (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 37

Técnicas de la frustración laboral



**Nota:** La imagen representa las técnicas para manejar la frustración laboral. (Alvarez Rosales, 2023)

- **Tiempo:**  
25 minutos de socialización de técnicas emocionales.
- **Recursos:**  
Internet  
Computadora  
Infografía
- **A quien va dirigido:**  
Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo y colaboradores
- **Como lo van hacer:**  
Como investigadora procederé a la socialización de las diferentes técnicas de fortalecimiento de emociones laborales



- **Finalidad:**

Mejorar el bienestar emocional de los colaboradores, fortalecer las habilidades emocionales y promover una cultura de apoyo y bienestar en la institución, y permitirá mantener un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

## ESTRATEGIA 3

### Actividad 3. Realizar la actividad denominada Best Team

Figura 38

Actividad del Best Team

**ESTRATEGIA 1**  
**Actividad 1.**  
 Realizar la actividad denominada Best team



# BEST TEAM

- 1 Hacer grupos
- 2 Definir un día por semana para cada grupo
- 3 Se le entrega a cada participante dos tarjetas, una roja y otra verde
- 4 En las cuales deben escribir 3 de sus características ideales y 3 fortalezas respectivamente
- 5 Cuando todos terminan de escribir en las tarjetas, se juntan y se forman equipos por cada color de las tarjetas
- 6 La idea de esta actividad es que los colaboradores analicen grupal e individualmente sus fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismo.

**Tiempo:**  
 Los días viernes del mes de octubre se llevará a cabo esta actividad, en el lapso de 40 minutos.

**A quien va dirigido**  
 Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo y colaboradores.

**Recursos:**  
 Tarjetas de papel,  
 Lápices de colores  
 Espacio libre

**Finalidad:**  
 Optimizar la eficiencia, la efectividad del equipo para lograr los objetivos organizacionales, al mismo tiempo que mejora el bienestar y el desarrollo de los colaboradores.

**Como lo van hacer:**  
 1. Establecer grupos de 50 colaboradores.  
 2. Definir un día por grupo.  
 3. Se le da a cada participante dos tarjetas, una roja y otra verde en las cuales deben escribir 3 de sus características ideales y 3 fortalezas, respectivamente.  
 4. Cuando todos terminan de escribir sus cartas, se juntan y se forman equipos por cada color de las tarjetas. La idea de esta actividad es que los colaboradores analicen grupal e individualmente sus fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismos.

**Nota:** La imagen representa los pasos a seguir para el desarrollo de la dinámica denominada “Best Team”.

(Alvarez Rosales, 2023)

- **Tiempo:**

Los días viernes del mes de octubre se llevará a cabo esta actividad, en el lapso de 40 minutos.

- **Recursos:**

Tarjetas de papel.

Lápices de colores

Espacio libre

- **A quien va dirigido:**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo y colaboradores.

- **Como lo van hacer:**

1. Establecer grupos de 50 colaboradores.
2. Definir un día por grupo.
3. Se le da a cada participante dos tarjetas, una roja y otra verde en las cuales deben escribir 3 de sus características ideales y 3 fortalezas, respectivamente.
4. Cuando todos terminan de escribir sus cartas, se juntan y se forman equipos por cada color de las tarjetas. La idea de esta actividad es que los colaboradores analicen grupal e individualmente sus fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismos.

- **Finalidad:**

Optimizar la eficiencia, la efectividad del equipo para lograr los objetivos organizacionales, al mismo tiempo que mejora el bienestar y el desarrollo de los colaboradores.

## c. Eje 3

**CLAVES PARA APLICAR LAS EMOCIONES EN SUS ACTIVIDADES****DIARIAS**

Tabla 33

*Claves para aplicar las emociones laborales en las actividades diarias*

<b>EJE DE CAMBIO</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSO</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<b>Claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias</b>	Definir las responsabilidades de cada colaborador en los diferentes departamentos.	Socialización de las responsabilidades de cada colaborador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tríptico</li> <li>● Computadora</li> </ul>	Autora Departamento Talento Humano
	Definir responsabilidades para fortalecer las emociones en las actividades de área de dirección departamental, administrativas y operativa.	Determinar las responsabilidades de dirección departamental, área administrativa y área operativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Infografía</li> <li>● Computador</li> </ul>	Autora Departamento Talento Humano
	Definir habilidades para fortalecer las emociones en las actividades de área dirección departamental, área administrativa y área operativa	Definir las habilidades en el área: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dirección departamental</li> <li>● Administrativa</li> <li>● Operativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Infografía</li> <li>● Computadora</li> </ul>	Departamento Talento Humano

**Nota:** La tabla indica las estrategias, actividades y recursos utilizados en el eje 3; (Alvarez Rosales, 2023).

## ESTRATEGIA 1

**Área de intervención:** Claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias

**Actividad 1.** Socialización de las responsabilidades de cada colaborador.

Figura 39

*Responsabilidades de cada colaborador en la institución del GAD Municipal del cantón Macará*



*Nota:* La imagen representa las responsabilidades de cada colaborador en la institución. (Alvarez Rosales, 2023)

- **Tiempo:**

30 minutos

- **Recursos:**

Tríptico

Computadora

- **A quien va dirigido:**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo y colaboradores.

- **Como lo van hacer:**

Socialización sobre las responsabilidades que debe tener cada colaborador en sus puestos de trabajo dentro del GAD Municipal del cantón Macará.

- **Finalidad:**

Ayudará a mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo en equipo, por ende, los colaboradores podrán tomar decisiones más informadas y contribuir al éxito general de la institución.

## ESTRATEGIA 2

**Actividad 2.** Socialización de las responsabilidades de dirección departamental, área administrativa y área operativa

Figura 40

Responsabilidades del Director departamental



**Nota:** La imagen representa las responsabilidades de los colaboradores del área de Dirección departamental,

(Alvarez Rosales, 2023)

Figura 41

Responsabilidades del área Administrativa.



**Nota:** La imagen representa las responsabilidades de los colaboradores del área Administrativa, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 42

Responsabilidades del área Operativa.



**Nota:** La imagen representa las responsabilidades de los colaboradores del área Operativa, (Alvarez Rosales, 2023)



- **Tiempo:**

20 minutos

- **Recursos:**

Infografía

Computadora

- **A quien va dirigido:**

Dirección departamental, área administrativa y área operativa

- **Como lo van hacer:**

Socializar a los asistentes de dirección departamental, área administrativa y área operativa cuales son las responsabilidades que deben desempeñar en el momento de desarrollar sus actividades diarias en sus puestos de trabajo dentro del GAD Municipal del cantón Macará.

- **Finalidad:**

Mejorar significativamente la efectividad en el trabajo y contribuir a un ambiente laboral más saludable y productivo dentro del GAD Municipal del cantón Macará.

### ESTRATEGIA 3

**Actividad 3.** Definir las habilidades en el área: dirección departamental, área administrativa y área operativa.

Figura 43

Habilidades Administrativas



**Nota:** La imagen representa las habilidades de los directores departamentales (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 44

Habilidades Administrativas



**Nota:** La imagen representa las habilidades de los colaboradores del área administrativa, (Alvarez Rosales, 2023)

Figura 45

## Habilidades Operativas



**Nota:** La imagen representa las habilidades de los colaboradores del área operativa, (Alvarez Rosales, 2023)

- **Tiempo:**  
30 minutos
- **Recursos:**  
Infografías
- **A quien va dirigido:**  
Colaboradores de dirección departamental, área administrativa y área operativa.
- **Como lo van hacer:**  
Socialización de cuales deben ser las habilidades que debe poseer cada colaborador en sus departamentos de trabajo a la hora de ejecutar sus actividades.
- **Finalidad:**  
Contribuir al crecimiento personal y profesional de cada colaborador, y a su vez fortalecer la capacidad de la institución para enfrentar desafíos y alcanzar los objetivos planteados.

## 7. Cronograma

Tabla 34

Cronograma

EJES DE CAMBIO	PERIODO DE EJECUCIÓN																															
	2023																2024															
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Identificar las emociones para el ámbito laboral			X	X																												
Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones							X	X																								
Claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias										X	X																					

Nota: Cronograma del periodo de ejecución del Plan de gestión de competencias emocionales, (Alvarez Rosales, 2023)

## 8. Presupuesto

### EJE 1:

#### Identificar las emociones en el ámbito laboral

Tabla 35

Eje 1

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>RECURSO HUMANO</b>			
Investigador	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Diseñador gráfico	1	\$ 45,00	\$ 45,00
Asesor legal	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 345,00</b>
<b>RECURSO MATERIAL</b>			
Infografía	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Flujograma de procesos	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Políticas impresas	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Manual de uso	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 0,00</b>
<b>OTROS GASTOS</b>			
Asistencia a tutorías	1	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$440,00</b>

**Nota:** La tabla representa al presupuesto del eje 1; (Alvarez Rosales, 2023)

### EJE 2:

#### Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones

Tabla 36

Eje 2

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>RECURSO HUMANO</b>			
Investigador	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Diseñador gráfico	1	\$ 45,00	\$ 45,00
Asesor legal	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 345,00</b>
<b>RECURSO MATERIAL</b>			
Infografía	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Flujograma de procesos	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Políticas impresas	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Manual de uso	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 0,00</b>
<b>OTROS GASTOS</b>			
Asistencia a tutorías	1	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$440,00</b>

**Nota:** La tabla representa al presupuesto del eje 2; (Alvarez Rosales, 2023)

**EJE 3:****Claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias**

Tabla 37

*Eje 3*

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>RECURSO HUMANO</b>			
Investigador	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Diseñador gráfico	1	\$ 45,00	\$ 45,00
Asesor legal	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 345,00</b>
<b>RECURSO MATERIAL</b>			
Infografía	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Flujograma de procesos	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Políticas impresas	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Manual de uso	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 0,00</b>
<b>OTROS GASTOS</b>			
Asistencia a tutorías	1	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$440,00</b>

**Nota:** La tabla representa al presupuesto del eje 3; (Alvarez Rosales, 2023)

**TOTAL, GASTOS EN LA EJECUCIÓN:**

Tabla 38

*Total, de gastos*

DETALLE	VALOR TOTAL
<b>Identificar las emociones para el ámbito laboral</b>	\$ 440,00
<b>Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones</b>	\$440,00
<b>Claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias</b>	\$440,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1320,00</b>

**Nota:** La tabla representa al presupuesto total de los ejes; (Alvarez Rosales, 2023)

### ***9. Resultados esperados***

- ✓ El plan de gestión de emociones ayudara a los colaboradores a comprender y regular sus emociones de manera más efectiva, lo que conduce a un mayor bienestar emocional dentro de su institución.
- ✓ Permitirá tomar decisiones más racionales y basadas en datos, en lugar de decisiones impulsivas basadas en emociones momentáneas, esto le ayudará a llevar una toma de decisiones más acertada en la vida personal y profesional.
- ✓ Podrán expresar sus emociones de manera asertiva y sobre todo escuchar activamente a los demás contribuye a una comunicación más efectiva y a la resolución de conflictos de manera constructiva en la institución.
- ✓ Implicará a desarrollar la empatía hacia los demás, ya que las personas que son más empáticas pueden comprender y responder mejor a las necesidades y sentimientos de los demás, lo que mejora las relaciones y la colaboración.
- ✓ Es esencial para un liderazgo efectivo, los colaboradores podrán comprender y manejar sus propias emociones, así como las de su equipo, lo que les permitirá ser más exitosos en la gestión de proyectos y en la motivación de sus compañeros de trabajo.
- ✓ Ayudará a contribuir a un ambiente más positivo y productivo en el GAD Municipal del cantón Macará.

Gobierno Autónomo Descentralizado  
Municipal del Cantón Macará



“Las emociones son los  
moteles con los que nos  
movemos”

Loja, septiembre 2023





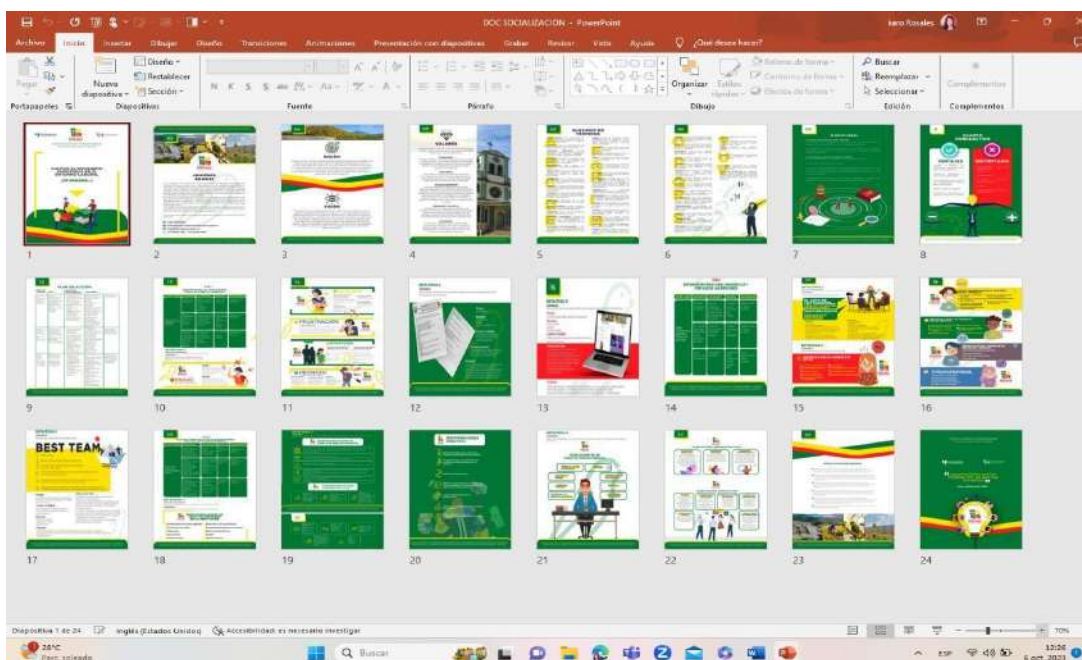
## 11.6 Medio de Socialización

El proceso de socialización del tema de investigación denominado “ PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS EMOCIONALES”, para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Macará fue desarrollado de manera IN SITU en dicha institución con la presencia de las principales autoridades y colaboradores en general,el mismo que se llevó a cabo en la Sala de sesiones del GAD Municipal del cantón Macará, el día jueves 05 de octubre del presente año a las 16H00pm, fue desarrollado de la siguiente manera: saludo inicial , bienvenida , socialización y parafinalizar un apetitivo. Obteniendo resultados positivos de la socialización, y sobre todoun gran interés por parte de las autoridades presentes y jefes departamentales dentrodel plan propuesto para la prestigiosa institución.

## 11.7 Material Visualizado

Figura 46

Diapositivas Socialización



**Nota:** La siguiente imagen representa al material visualizado para la socialización del Plan de acción. (Alvarez Rosales, 2023)

### **11.8 Entrega de Resultados**

La entrega de los resultados obtenidos se entregó al Ing. Francisco Arcesio Azuero Astudillo, Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará en donde podrá visualizar el proyecto de investigación en relación al “Plande gestión de competencias emocionales que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal delcantón Macará para el año 2023, con el propósito de que en un corto plazo sea aplicado para el bienestar de cada uno de los colaboradores de la institución y así mismo ellos puedan cumplir sus actividades de manera más eficaz y eficiente, y sobre todo incrementando la productividad de los colaboradores para poder alcanzar con los objetivos institucionales propuestos.

## 11. Conclusiones

- ✓ Mediante este plan no solo se busca mejorar la calidad de vida de los colaboradores, sino también fortalecer la imagen y el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará, ya que la gestión de competencias emocionales fomenta un clima de trabajo positivo, reduce el estrés y los conflictos, promueve la comunicación efectiva y aumenta la motivación de los colaboradores para alcanzar los objetivos institucionales.
- ✓ Por medio de, la recopilación de información bibliográfica se conoció acerca de las emociones laborales que debe poseer cada colaborador lo que conlleva a mantener un ambiente sano, y que estrategias se debe aplicar en momentos de conflictos laborales.
- ✓ Con la ayuda de, la aplicación de métodos de investigación, como la entrevista personal que labora en la institución, ha sido fundamental para realizar un diagnóstico de las necesidades de gestión de competencias emocionales en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, provincia de Loja.
- ✓ Este plan busca proporcionar a los colaboradores las herramientas necesarias para comprender y gestionar sus emociones de manera efectiva en el entorno laboral, al momento de hacerlo se fomentará un ambiente de trabajo más saludable, productivo y armonioso, lo que contribuirá significativamente al éxito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará.
- ✓ La difusión de los beneficios que tiene este plan de Gestión de competencias Emocionales, como es mejorar un ambiente laboral, aumento

de productividad, reducción del estrés y sobre todo el bienestar de los colaboradores, ayudará a crear un ambiente propicio para la aceptación y la participación activa de los colaboradores.

## 12. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda implementar un Plan de Gestión de Competencias Emocionales de manera progresiva, esto permitirá a los colaboradores a establecer objetivos claros y medibles, y diseñar actividades específicas para fortalecer estas competencias emocionales en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Macará.
- ✓ Se sugiere establecer un proceso continuo de recopilación de información bibliográfica relacionada con la gestión de competencias emocionales para los servidores públicos, lo que le permitirá a cada colaborador desempeñarse de manera correcta en su área de trabajo.
- ✓ Se recomienda llevar a cabo investigaciones periódicas utilizando métodos como encuestas y entrevistas, es muy importante que estos métodos sean regulares y que se evalúe de manera constante el progreso de los colaboradores en el desarrollo de competencias emocionales de la institución.
- ✓ Se sugiere que estas actividades se realicen de manera regular y se integren de manera coherente en la cultura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Macará, para un buen desarrollo de las diferentes actividades que tiene cada colaborador.
- ✓ Se recomienda utilizar herramientas tecnológicas y medios de comunicación internos y externos para compartir los beneficios y el impacto positivo de contar con un plan de gestión de emociones en la institución, ya que esto ayudará a crear conciencia y apoyo para las iniciativas relacionadas con la gestión de competencias emocionales de los colaboradores.

### 13. Bibliografía

(Arrabal)

(Casado, 2022)

(s.f.). Obtenido de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

(s.f.). Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7789/1/FCHE-IFTGPI-65.pdf>

Bisquerra, R. ((2003, 2007, 2009)). Obtenido de

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-28722015000200006&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-28722015000200006&script=sci_arttext)

Bisquerra. (2023). *Área Humana*. Obtenido de

Competencias emocionales:

<https://www.areahumana.es/competencias-emocionales/>

Bravo. (2018). *scielo*. Obtenido de

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20uno%20m%C3%A1s,y%20a%20las%20caracter%C3%ADsticas%20del%20entrevistado.](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20uno%20m%C3%A1s,y%20a%20las%20caracter%C3%ADsticas%20del%20entrevistado.)

Carrasco. (2009). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [https://tesis-](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-el-universo.html#:~:text=Carrasco%20(2009)%20se%C3%B1ala%20que%20universo,materia%20de%20investigaci%C3%B3n%5B1%5D)

[investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-el-](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-el-universo.html#:~:text=Carrasco%20(2009)%20se%C3%B1ala%20que%20universo,materia%20de%20investigaci%C3%B3n%5B1%5D)

[universo.html#:~:text=Carrasco%20\(2009\)%20se%C3%B1ala%20que%20universo,materia%20de%20investigaci%C3%B3n%5B1%5D.](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-el-universo.html#:~:text=Carrasco%20(2009)%20se%C3%B1ala%20que%20universo,materia%20de%20investigaci%C3%B3n%5B1%5D)

Carrillo, A. (03 de junio de 2021). *mejorconsalud.as.com*.

Obtenido de [https://mejorconsalud.as.com/importancia-emociones-](https://mejorconsalud.as.com/importancia-emociones-ambiente-laboral/)

[ambiente-laboral/](https://mejorconsalud.as.com/importancia-emociones-ambiente-laboral/)Fernández, A. P. (1999). *Sauce*. Obtenido de

<http://sauce.pntic.mec.es/falcon/emociones.pdf>

Goleman, D. (s.f.). Obtenido de

<https://psicologiaymente.com/psicologia/competencias-emocionales>

<Https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/administracion-efectiva/plan-de-gestion/principal>

<Https://www.municipiomacara.gob.ec/gadmacara/>

[Inteligencia Emocional - Eva María Arrabal Martín - Google Libros](#)

M, a. (24 de 07 de 2020). *Hrtrends*. Obtenido de

<https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/competencias-emocionales-que-son-y-como-afectan-a-la-empresa/>

Macará, g. (14 de mayo de 2023). Logotipo. Macará, loja, ecuador: gad macará.

Macará, G. (2023). *municipiomacara*. Obtenido de

<https://www.municipiomacara.gob.ec/gadmacara/>

Macará, g. (2023). Organigrama institucional. *Organigrama estructural del gad municipal del cantón macará*. Macará, loja, ecuador: gad macará.

Macará, g. (mayo de 2023). *Municipio macará*. Obtenido de

Macará, g. (mayo de 2023). Nomina de colaboradores. Macará, loja, ecuador: gad macara.

Maps. (2023). *Maps place* . Obtenido de maps place

[https://www.google.com/maps/place/gobierno+municipal+de+macar%C3%A1/@-](https://www.google.com/maps/place/gobierno+municipal+de+macar%C3%A1/@-4.379619,79.9454598,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x903503186ae1928d:0x5f18f4e2dfc6b6bd!8m2!3d-4.3796244!4d-79.9428849!16s%2fg%2f11cmv5kkbk?entry=ttu)

[4.379619,79.9454598,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x903503186ae1928d:0x5f18f4e2dfc6b6bd!8m2!3d-4.3796244!4d-](https://www.google.com/maps/place/gobierno+municipal+de+macar%C3%A1/@-4.379619,79.9454598,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x903503186ae1928d:0x5f18f4e2dfc6b6bd!8m2!3d-4.3796244!4d-79.9428849!16s%2fg%2f11cmv5kkbk?entry=ttu)

[79.9428849!16s%2fg%2f11cmv5kkbk?entry=ttu](https://www.google.com/maps/place/gobierno+municipal+de+macar%C3%A1/@-4.379619,79.9454598,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x903503186ae1928d:0x5f18f4e2dfc6b6bd!8m2!3d-4.3796244!4d-79.9428849!16s%2fg%2f11cmv5kkbk?entry=ttu)

Miguel, a. E. (s.f.). Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7789/1/fche-iftgpi-65.pdf>

Miguel, a. E. (s.f.). Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7789/1/fche-iftgpi-65.pdf>

Oms. (17 de 05 de 2016). Obtenido de

<https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/master-universitario-prevencion-riesgos-laborales/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285880215908/gasetarecerca.html?id=1285968065172>

Palmero, f. A. (1999). Obtenido de

<http://sauce.pntic.mec.es/falcon/emociones.pdf> rodríguez, r. S. (16 de 02 de

2022). Obtenido de <https://ifeelonline.com/diferentes-tipos-de-entorno-laboral/>  
s/n. (07 de 12 de 2019).

S/n. (2022). *Docplayer.es*. Obtenido de mapa: 2 geológico del cantón

macará: <https://docplayer.es/83511327-plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial-gad-macara-canton-pindal-canton-paltas-diagnostico.html>



## 14. Anexos

### 15.1 Presupuesto

#### 15.1.1 Recursos Humanos

**Director de Titulación:** Lic. Córdova Tobar Johana, Mgs.

**Estudiante:** Alvarez Rosales Sthefany Carolina

**Empresa beneficiaria:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará.

#### 15.1.2 Recursos Materiales

- ✓ Herramientas tecnológicas – Computadora – Teléfono celular
- ✓ Herramientas tecnológicas de localización
- ✓ Matrícula de proceso de titulación
- ✓ Material de apoyo
- ✓ Libros

#### 15.1.3 Recursos Económicos

Entendemos como presupuesto a un cálculo monetario anticipado para la ejecución de distintos procesos investigativos en el que se detallan los gastos previstos dentro de un período de tiempo determinado.

Tabla 39

*Presupuesto que se tiene previsto usar en este proceso de titulación.*

<b>RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICOS</b>				
<b>RUBROS</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Computadora	Unidad	1	\$ 700.00	\$700.00
Impresiones Blanco/Negro	Hojas	240	\$ 0.10	\$ 24.00
Impresiones a color	Hojas	40	\$ 0.25	\$10.00
Suministros de Of.	Unidad	1	\$ 5.00	\$25.00
Empastado	Unidad	2	\$ 55.00	\$ 110.00
Hojas valoradas	Unidad	3	\$ 2.00	\$ 6.00
<b>SERVICIOS VARIOS</b>				
Transporte	Boleto	24	\$ 30.00	\$720.00
Matricula de proceso de titulación	Unidad	1	\$ 927.00	\$927.00
Diseñador Grafico	Valor total	1	\$130.00	\$130.00
Alimentación	Valor total	24	\$ 12.00	\$ 288.00
Llamadas telefónicas de coordinación	Mes	12	\$10.00	\$ 120.00
Productos finales	Varios	3	\$ 30.00	\$90.00
Imprevistos	Unidad	4	\$ 25.00	\$100.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$3250.00</b>

**Nota:** En la presente tabla se muestra el presupuesto para poder culminar con el proceso de titulación de la carrera Gestión del Talento Humano.

## 15.2 Cronograma

Tabla 40

Cronograma

N°	Actividades Octubre	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
		1	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2	Refuerzo en problema a trabajar en base a las líneas de investigación.		X																						
3	Identificación del problema.			X																					
4	Planteamiento del tema.				X																				
5	Elaboración de la justificación.					X																			
6	Planteamiento de objetivos general y objetivos específicos.						X																		
7	Elaboración del marco institucional y marco teórico.							X	X																
8	Elaboración del diseño metodológico									X															
9	Determinación la muestra, recursos y bibliografía.										X														
10	Presentación del anteproyecto a Vicerrectorado.											X													
11	Aprobación de temas de proyectos de la investigación de fin de carrera.												X	X	X										
12	Desarrollo de investigación y propuesta de acción.														X	X	X	X	X	X	X	X	X		
13	Elaboración de conclusiones y recomendaciones y levantamiento del documento final del borrador dl proyecto de investigación.																							X	
14	Revisión integral del proyecto de investigación.																								
15	Entrega de borradores del proyecto de investigación de fin de carrera.																								X

**Nota:** Cronograma De Actividades para proceso de titulación, Tomado de (Tobar, 2023)

### 15.3 Certificado de Aprobación de Proyecto

Figura 47

Oficio de aprobación - Vicerrectorado



**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUDAMERICANO**  
*Placemakers - creators of talents*

**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

---

Loja, 21 de Julio del 2023  
Of. N° 1196 -VDIN-ISTS-2023

Sr.(ita). ALVAREZ ROSALES STHEFANY CAROLINA  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS EMOCIONALES QUE CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACARÁ PARA EL AÑO 2023**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. NANCY JOHANA CORDOVA TOBAR.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.  
**VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS**



---


Matriz: Miguel Riofrío 156-25 entre Sucre y Bolívar. Telfs: 07-2587258 / 07-2587210 Pagina Web: [www.tecnologicosudamericano.edu.ec](http://www.tecnologicosudamericano.edu.ec)

**Nota:** Representa al oficio de aprobación por parte de Vicerrectorado, para la ejecución del proyecto de investigación. (Alvarez Rosales, 2023)

## 15.4 Certificado de Socialización del Proyecto

Figura 48

*Certificado de Socialización*



# GAD MUNICIPAL DE MACARÁ

ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027

---

Macará, 06 de octubre del 2023

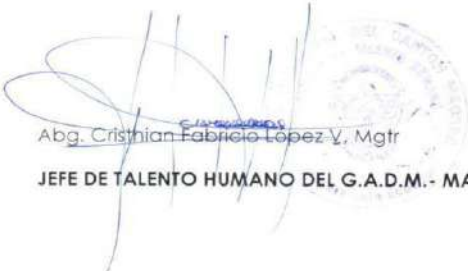
Abogado, Cristhian Fabricio López Vélez, **JEFE DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ**, a petición de parte interesada.

**CERTIFICA:**

Que la señorita **ALVAREZ ROSALES STEFANY CAROLINA**, ha realizado la respectiva **SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA DE LOS RESULTADOS DE SU PROYECTO DE TITULACIÓN** denominado **"PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIAS EMOCIONALES QUE CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MACARÁ PARA EL AÑO 2023"**, donde asistieron varias autoridades y personal del GAD MACARÁ.

Lo precedente certifico, para fines legales pertinentes.

Atentamente,



Abg. Cristhian Fabricio Lopez V, Mgtr  
**JEFE DE TALENTO HUMANO DEL G.A.D.M.- MACARÁ**



☎ 07 2694 071 - 07 2694 219 - 07 2695 050
✉ informacion@municipiomacara.gob.ec
🌐 www.municipiomacara.gob.ec
📍 Calle Bolívar y Sucre

Nota: La imagen representa al certificado de la socialización del Proyecto de investigación, (Alvarez Rosales, 2023)

### 15.5 Encuesta Aplicada

Figura 49

Encuesta Aplicada

La presente encuesta da a conocer una nueva alternativa para desarrollar las competencias emocionales en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará en el año 2023, misma que tiene como objetivo forjar relaciones empáticas en el trabajo y generar ambientes armónicos; así se logrará buenas condiciones de trabajo y excelentes resultados en el desempeño.

**INFORMACIÓN BÁSICA:**

1. Género
  - Masculino ( )
  - Femenino ( )
2. Edad
  - Menos de 25 años ( )
  - 25- 35 años ( )
  - 37- 47 años ( )
  - Más de 48 años ( )
3. ¿Sector al que pertenece la empresa en donde presta servicios?
  - Sector público ( )
  - Sector privado ( )
  - Emprendimiento ( )
4. ¿Relación laboral con la empresa?
  - Tiempo completo ( )
  - Medio tiempo ( )
  - Prestación de Servicios profesionales ( )
5. ¿En qué departamento se desempeña?
  - Administración y Recursos Humanos ( )
  - Desarrollo y Programación ( )
  - Comunicación y Diseño ( )
  - Redes, Electrónica y Seguridad ( )
  - Otros ( )

**INFORMACIÓN ESPECÍFICA:**

1. ¿Conoce usted que las emociones pueden ser gestionadas no solo en el campo personal, sino también en el ámbito laboral? SI ( ) NO ( )
2. ¿Qué tan importante es el manejo de las emociones en el ámbito laboral?
  - Muy importante ( )
  - Importante ( )
  - Poco importante ( )
  - No es importante ( )
3. ¿Sabía usted que las competencias emocionales son el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes para comprender y expresar sus sentimientos con libertad? SI ( ) NO ( )
4. ¿Considera usted que el manejo efectivo de las emociones contribuye a la toma de decisiones acertadas para su vida? SI ( ) NO ( )
5. El manejo de las emociones universales es muy importante en el diario vivir, indique cuales son las que más influyen en sus actividades laborales diarias
 

Sorpresa ( )	Ira ( )
Tristeza ( )	Alegría ( )
Desprecio ( )	Asco ( )
Miedo ( )	
6. ¿Dentro de su entorno laboral le han brindado información acerca de lo necesario que es la buena gestión de las emociones? SI ( ) NO ( )
7. ¿Del siguiente listado de emociones que expresamos en el diario vivir cuál aplica usted en sus funciones profesionales?
 

Felicidad ( )	Preocupación ( )
Tristeza ( )	Emoción ( )
Aburrimiento ( )	Tranquilidad ( )
8. ¿Considera usted que tiene la capacidad de empatizar con las emociones de los demás y responder de manera adecuada? SI ( ) NO ( )
9. ¿Sabía usted que puede utilizar estrategias para regular y gestionar sus emociones en situaciones difíciles dentro del ámbito laboral? SI ( ) NO ( )
10. ¿De las siguientes estrategias emocionales, seleccione cuales son las que usted aplicaría en su desempeño profesional?
 

Autoconciencia ( )	Automotivación ( )
Autorregulación ( )	Habilidades sociales ( )
Empatía ( )	
11. ¿Está de acuerdo usted que dentro del GAD Municipal de Macará exista un plan de gestión de emociones el mismo que le ayude a mejorar su desempeño laboral? SI ( ) NO ( )
12. ¿Cree usted importante la ejecución de un plan de gestión de competencias emocionales para la satisfacción de las necesidades del usuario? SI ( ) NO ( )

..... Agradezco su participación y colaboración, la información obtenida será de mucha ayuda para crear el plan de gestión de emociones el mismo que mejorará la calidad de trabajo en los colaboradores del GAD Municipal de Macará.....

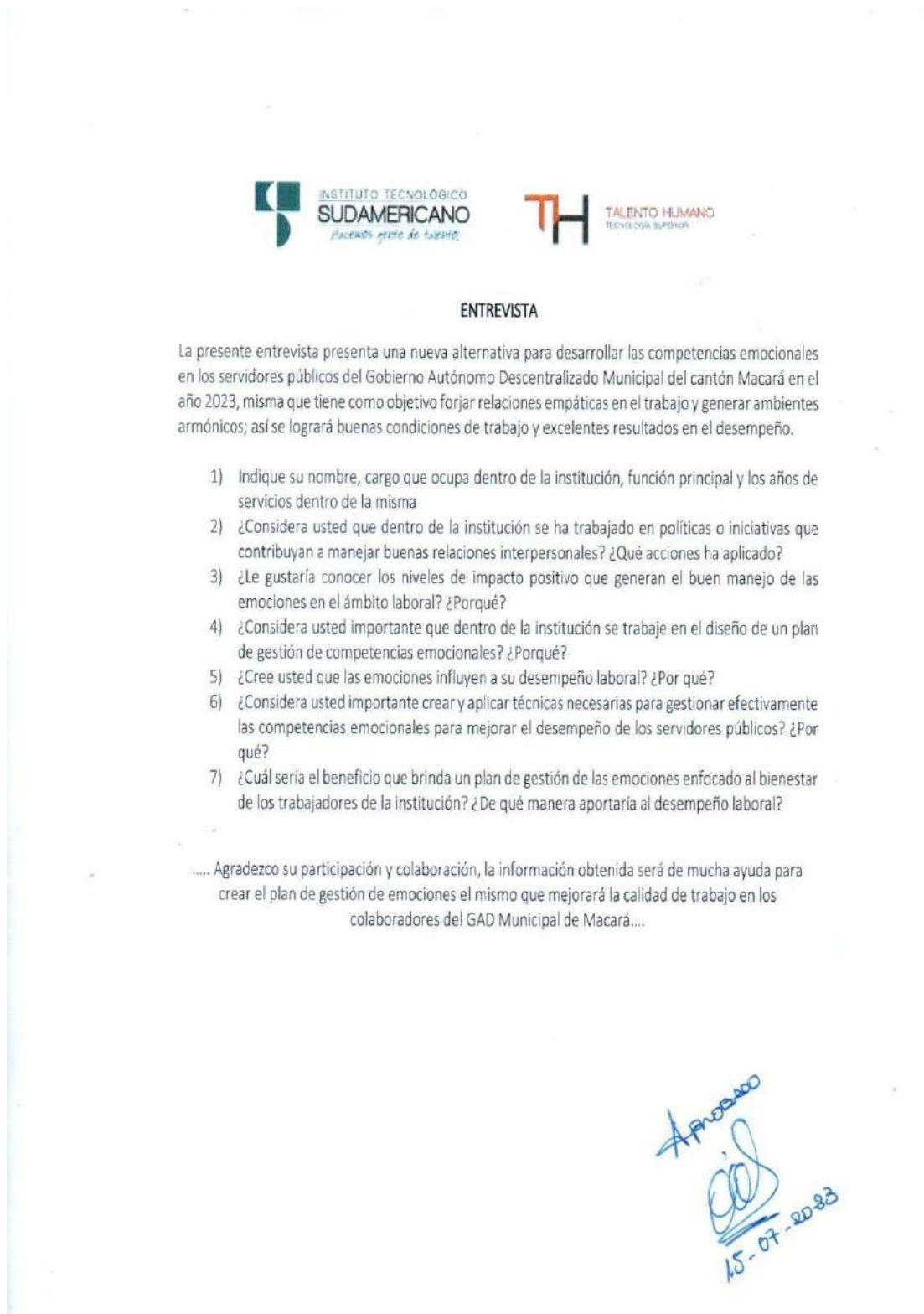
Aprobado  
CEO  
15-07-2023

**Nota:** La imagen representa a la encuesta aplicada a los colaboradores del GAD Macará; (Alvarez Rosales, 2023)

## 15.6 Entrevista Aplicada

Figura 50

Entrevista



**Nota:** La imagen representa a la entrevista aplicada a los tres jefes departamentales del GAD

Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

## 15.7 Plan de Socialización

**Tabla 41**

*Plan de Capacitación*

<b>Fecha</b>	<b>Herramienta utilizada</b>	<b>Actividades</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Contenido socializado</b>	<b>Hora</b>	<b>Observaciones</b>
05/10/2023	Herramientas digitales de Power Point	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo</li> <li>• Bienvenida</li> <li>• Socialización</li> <li>• Conclusiones</li> <li>• Recomendaciones</li> <li>• Resultados esperados</li> <li>• Agradecimiento</li> <li>• Apetitivo</li> </ul>	Socializar la la Propuesta de Acción a los colaboradores y jefes departamentales.	Presentación digital	16:00	Intervención de psicóloga laboral

**Nota:** La presente tabla representa al plan de capacitación de la propuesta de acción del GAD Municipal del cantón Macará; (Alvarez Rosales, 2023)

El día jueves 05 de octubre del presente año se llevó a cabo la socialización en la Sala de Sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará donde se contó con la presencia de las principales autoridades, jefes departamentales y colaboradores que laboran dentro de la institución, mediante una breve exposición se pudo dar a conocer el plan de gestión de competencias emocionales, donde se dio a conocer lo importante y beneficioso que es contar con una buena gestión de emociones para que exista un buen ambiente laboral.





CERTIF. N° 018-JP-ISTS-2023

Loja, 28 de Octubre de 2023

El suscrito, Lic. Juan Pablo Quezada Rosales., **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

**CERTIFICA:**

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la señorita **STHEFANY CAROLINA ALVAREZ ROSALES** estudiante en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 2023 de la carrera de **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la impresión y presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

*English is a piece of cake.*



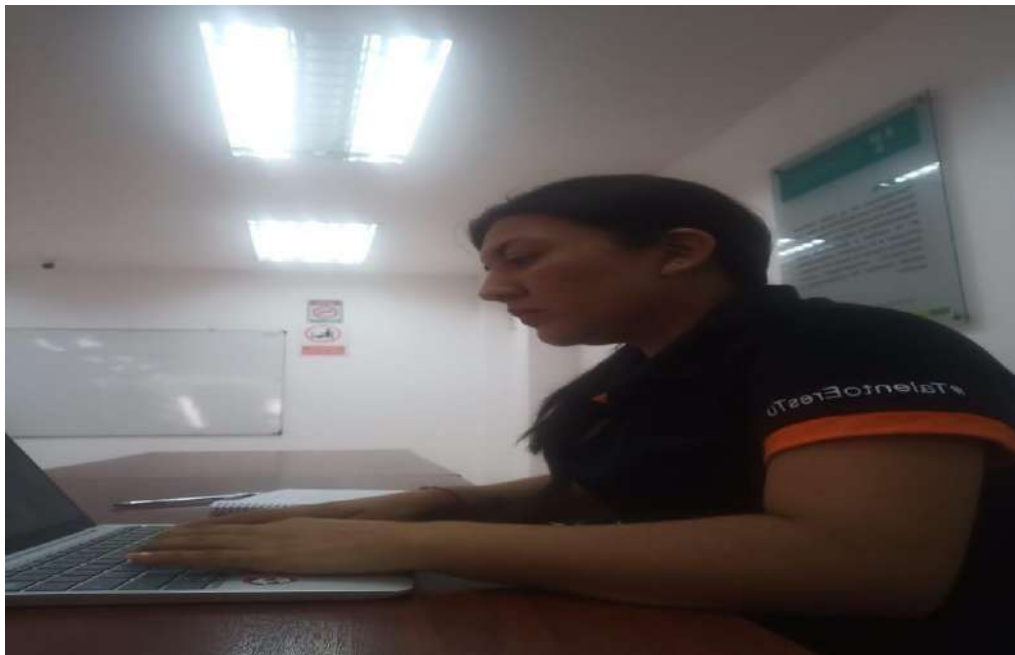
Lic. Juan Pablo Quezada Rosales  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS**

Checked by:  
**Juan Pablo Quezada R.**  
**E.F.L. Teacher**

## 15.9 Evidencias fotográficas

**Figura 51**

*Desarrollo del anteproyecto*



**Nota:** Evidencia de desarrollo anteproyecto, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 52**

*Revisiones del anteproyecto*



**Nota:** Evidencia de desarrollo anteproyecto, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 53***Entrega de oficio*

**Nota:** Evidencia de entrega de oficio en secretaría del GAD Macará, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 54***Aplicación de encuesta*

**Nota:** Evidencia de aplicación de encuesta a jefe departamental, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 55***Aplicación de entrevista*

**Nota:** Evidencia de aplicación de entrevista al jefe de Talento Humano, (Alvarez Rosales, 2023)

**Figura 56***Socialización*

**Nota:** Evidencia de aplicación de entrevista al jefe de Talento Humano, (Alvarez Rosales, 2023)

## Resultado Final – Brochure



Gobierno Autónomo Descentralizado  
Municipal del Cantón Macará

**CULTIVA EL EQUILIBRIO  
EMOCIONAL EN EL  
ENTORNO LABORAL**

**¡TÚ PUEDES...!**



01



## **INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO**

Sthefany Carolina Alvarez Rosales  
**Autora**

Lic. Johana Córdova Tobar, Mgs  
**Directora**

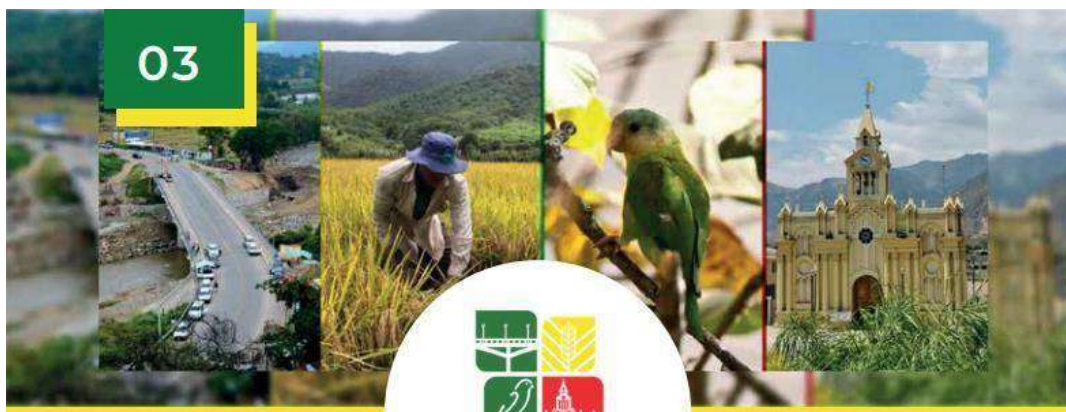
Abogado. Cristhian Fabian López Vélez.  
*Jefe de Talento Humano del GAD Municipal de Macará.*  
**Revisado por**

Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano  
**Carrera**

Loja, septiembre 2023  
**Lugar y fecha**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

01 FICHA TÉCNICA	01
02 QUIENES SOMOS	03
02 GLOSARIO DE TÉRMINOS	07
04 NORMATIVA LEGAL	09
a.Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-236	09
b.LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO (Losep)	09
05 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	10
06 PLAN DE ACCIÓN	12
a.EJE 1	13
b.EJE 2	16
c.EJE 3	20
07 CRONOGRAMA	25
08 PRESUPUESTO	25
09 RESULTADOS ESPERADOS	27



03



## ¿QUIÉNES SOMOS?

La existencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Macará, surge como respuesta a la necesidad de planificar e impulsar el desarrollo físico, económico, social y ambiental del sector y de sus áreas urbanas y rurales, así como la aplicación de una correcta gestión de sus recursos, ofrecimiento de sus servicios, y ajustándose a las condiciones cambiantes en lo social, político y económico, para asegurar el bienestar de toda la colectividad.

Se encuentra ubicado en el extremo sur occidental de la República del Ecuador a 79°57'49.39" de longitud oeste 4°23'13.11 de latitud Sur, tiene 575 kilómetros cuadrados, constituyendo el 5.2% de la superficie de la provincia de la Loja, pero es la subcuenta alta más importante del Catamayo-Chira.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Macará se encuentra ubicado en el barrio Central, en la Avenida Carlos Veintimilla y calle Bolívar, Edificio. Gobierno Municipal de Macará.

Contactos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará:

 **GAD MACARA**

 **informacion@municipiomacara.gob.ec**

 **municipiomacara.gob.ec**

 **07/2695-219/ - 07/2695-965**



04



## MISIÓN

“Proporcionar a la comunidad cantonal servicios públicos de calidad, con eficacia, eficiencia y buen trato, con gestión interinstitucional y un manejo adecuado de todos sus recursos. Liderar el desarrollo cantonal con participación activa de sus actores para la planificación, priorización y control social, en la ejecución y evaluación de planes y proyectos prioritarios para la comunidad, garantizando el desarrollo sustentable y sostenible del cantón Macará”.



## VISIÓN

“El Gobierno Local para los próximos cinco años, se constituirá en un ejemplo del desarrollo local y contará con una organización interna altamente eficiente, que garantice productos y servicios compatibles con la conservación y preservación de recursos naturales y la demanda de la sociedad, además será capaz de asumir nuevas competencias vinculados con el desarrollo sustentable, con identidad cultural, de género, descentralizando y optimizando los recursos, para así asegurar la calidad de vida de la población y la protección de su patrimonio natural y cultural.”

05



## VALORES

Los principales valores que sirven de orientación y guía de la conducta de los servidores del GAD Municipal, son los siguientes:

### **Integridad.**

Puede medirse en función de lo que es correcto y justo, para lo cual los servidores municipales se ajustarán al espíritu de las normas morales y de ética en el desarrollo de sus funciones y ejercicio profesional.

### **Honradez.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará espera que sus servidores apliquen un criterio de honradez absoluta en la realización de su trabajo.

### **Responsabilidad**

Los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, deberán siempre actuar con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones y tareas, las mismas que las realizarán con diligencia, seriedad y calidad desde el principio hasta el final de su gestión, obteniendo enseñanzas y experiencias de ellas.

### **Equidad y Justicia.**

En relación a la atención al público, los servidores han de considerar los principios que rigen a la institución, pero también los de equidad y justicia que asisten a las personas, como demandantes de legítima información.

### **Probidad.**

El servidor deberá actuar con rectitud, procurando satisfacer el interés general y desechando cualquier beneficio personal, obligándose a mantener y demostrar una conducta intachable y honesta.



06

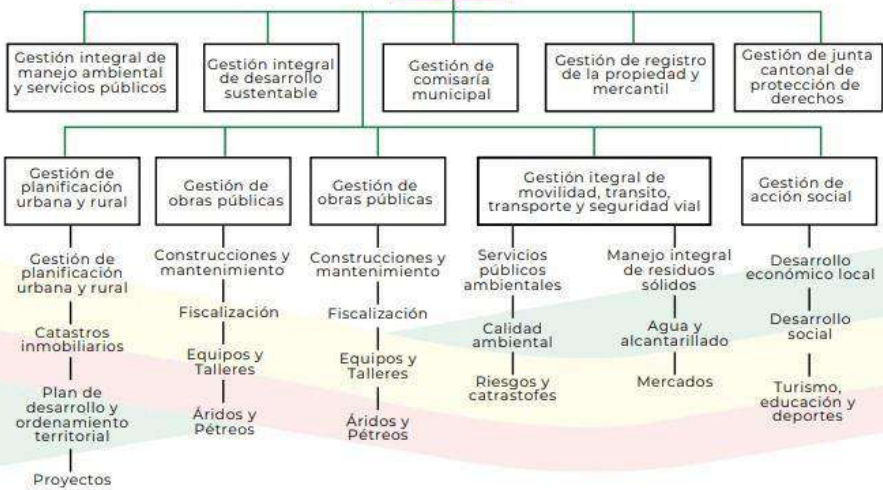
# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

DEL GAD MUNICIPAL DE MACARÁ



- Empresa pública de rastro
- Empresa pública de vivienda
- Cuerpo de bomberos

**ALCALDIA**



PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIA EMOCIONALES QUE CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACARÁ PARA EL AÑO 2023

## 07

GLOSARIO DE  
TÉRMINOS

•**Ambivalencia:** Es la experiencia de tener pensamientos y/o emociones de ambas valencias positiva y negativa hacia alguien o algo.

•**Antipatía:** Es un sentimiento de rechazo o ánimo adverso hacia algún objeto, persona, lugar o situación.

•**Abandono Emocional:** Estado emocional subjetivo en el que los individuos se sienten indeseados, dejados de lado, inseguros o rechazo.

•**Bienestar:** Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.

•**Benevolente:** Que realiza lo moralmente mostrando empatía con el prójimo

•**Buen humor:** Es una situación menos intensa y específica, pero que permanece durante un tiempo más prolongado.

•**Compersión:** Es un estado empático de felicidad y deleite experimentado cuando otro individuo experimenta felicidad y deleite.

•**Culpa:** Es la experiencia disfórica que se siente al romper las reglas culturales o por el pensamiento de cometer dicha transgresión.

•**Carisma:** Es una capacidad personal para atraer o fascinar, y en el campo religioso y de la mística cristiana un don gratuito concedido por.

•**Desarraigo:** Repercute en la vida emocional de las personas y los grupos sociales.

•**Deseo Extrínseco:** Deseo mostrado hacia algo que es capaz de conducir a alguna otra cosa también deseada.

•**Desprecio:** Es una intensa sensación de falta de respeto y aversión.

•**Educación emocional:** Proceso de enseñanza de habilidades emocionales mediante el acompañamiento y apuntalamiento de la persona en el ejercicio y perfeccionamiento de las mismas.

•**Emociones autoconscientes:** Son emociones que se relacionan con el sentido del yo y tomar conciencia de las reacciones de los demás hacia uno mismo.

•**Estrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

•**Frustración:** Respuesta emocional común a la oposición, relacionada con la ira y la decepción.

•**Fanatismo:** Apasionamiento que se manifiesta con pasión exagerada.

•**Fago:** Es el de una vivencia producto de la combinación de tristeza, compasión y amor.

•**Gratitud:** Es un sentimiento, emoción o actitud de reconocimiento de un beneficio que se ha recibido o recibirá.

•**Hostilidad:** En términos psicológicos, es una forma de negación o de rechazo social colérico interno

•**Humillación:** Cualquier tipo de acto que denigre públicamente o personalmente a un ser humano, al igual que su cultura, su dignidad, su sexo, su origen étnico, su religión, su pensamiento, su nivel económico, sus conocimientos.

•**Histeria:** Exceso emocional ingobernable y puede referirse a un estado mental o emocional temporal.

•**Infatuación:** Es un estado emocional caracterizado por el dejarse llevar por una pasión irracional, especialmente por un amor adictivo hacia alguien.

•**Interés:** Es un sentimiento o emoción que hace que la atención se centre en un objeto, un acontecimiento o un proceso.

•**Intriga:** Es una acción que se ejecuta con una inteligencia y astucia, y ocultamente, para conseguir un determinado fin.

•**Molestia:** Es un estado mental desagradable que se caracteriza por los efectos como irritación y distracción de nuestro pensamiento consciente.

•**Morriña:** Es un estado de depresión vital al que acompaña un sentimiento psicológico de tristeza.

•**Mudita:** Significa alegría empática o solidaria. Es la alegría que proviene del deleite por el bienestar de otras personas.

## 08

•**Orgullo:** Exceso de estimación hacia uno mismo y hacia los propios méritos por los cuales la persona se cree superior a los demás.

•**Odio:** Sentimiento intenso de repulsa hacia alguien o algo que provoca el deseo de rechazar o eliminar aquello que genera disgusto.

•**Optimismo:** Es una postura psicológica y filosófica que también tiene reflejo artístico.

•**Pasión:** Emoción definida como un sentimiento muy fuerte hacia una persona, tema, idea u objeto.

•**Pesimismo:** Es un estado de ánimo, tendencia a ver y a juzgar las cosas en su aspecto más negativo o más desfavorable.

•**Paciencia:** Es la actitud que lleva al ser humano a poder soportar contratiempos y dificultades para conseguir algún bien.

•**Queja:** Emoción definida como un sentimiento muy fuerte hacia una persona, tema, idea u objeto.

•**Quiétude:** Es un estado de ánimo, tendencia a ver y a juzgar las cosas en su aspecto más negativo o más desfavorable.

•**Regocijo:** Es el estado de experimentar situaciones de humor y entretenimiento. Está asociado con el goce, la felicidad, la risa y el placer.

•**Resentimiento:** Es una desazón, desabrimiento o queja que queda de un dicho o acción ofensiva que puede perdurar largo tiempo y reaparecer cuando se recuerda dicha ofensa.

•**Remordimiento:** Sentimiento de culpabilidad que tiene una persona por algo que ha hecho y que la intranquiliza.

•**Simpatía:** Es la solidaridad y empatía mostradas en esta cualidad que caracteriza a algunos.

•**Schadenfreude:** Designa el sentimiento de alegría o satisfacción generado por el sufrimiento, infelicidad o humillación de otro.

•**Serenidad:** Experiencia emocional que contribuye a la aceptación de una situación, y se concibe como un estado de equilibrio físico, mental, emocional y espiritual.

•**Temor:** Inseguridad o miedo a que algo salga mal.

•**Tristeza:** Desaliento, ver lo negativo de las cosas, no poder disfrutar, no tener ganas de hacer nada.

•**Terror:** Miedo muy intenso, inseguridad que no te deja actuar ni pensar.

•**Unidad:** El sentimiento de unidad evita que nos sintamos solos y desconectados

•**Voluntad:** Capacidad para ponerse uno objetivos concretos y luchar hasta irlos alcanzando.

•**Valoración emocional:** Es el proceso por el cual se generan distintas respuestas emocionales a partir de las evaluaciones subjetivas del individuo sobre diferentes aspectos de los estímulos.



## MARCO LEGAL

### a. Acuerdo Ministerial No. MDT-2022-236

Art. 326. de la Constitución de la República del Ecuador, establece el derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

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

### b. Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

Art. 23. Derechos de las servidoras y los servidores públicos:

a) Gozar de estabilidad en su puesto.

b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables.

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.



10

## DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

El Gobierno autónomo descentralizado del cantón Macará es una institución autónoma y descentralizada que orienta el desarrollo cantonal urbano y rural, dotando de obras de infraestructura y equipamiento básicos con aporte de la comunidad, brindando servicios de calidad para los ciudadanos macareños, de igual manera priorizando al ser humano como principal objetivo del trabajo municipal.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará en base al análisis de la técnica de observación directa y los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a los servidores públicos, se logró obtener información necesaria y a su vez se pudo constatar diferentes opiniones de los colaboradores y personal administrativo, donde manifiestan que no cuentan con un Plan de Gestión de Emociones que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en la organización, por lo que muchos de ellos no tienen conocimiento de las competencias emocionales que deben poner en práctica en sus distintas actividades, por ende afecta el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores repercutiendo así en la productividad de la empresa. Los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará, indican que implementar un Plan de Gestión de Emociones que contribuyan a generar entornos laborales armónicos en su organización será de gran ayuda para todos quienes laboran ahí el mismo que les permitirá el bienestar y agrado dentro de la organización.



11

## CUADRO COMPARATIVO



### VENTAJAS

- Ayuda a mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores.
- Potenciar fortalezas y minimizar debilidades
- Comunicación afectiva de los colaboradores dentro de la institución.
- Mejor ambiente laboral.
- Aumenta la motivación y ayuda a alcanzar las metas.



### DESVENTAJAS

- Desmotivación en los colaboradores de la institución.
- Estrés laboral.
- Conflictos laborales frecuentemente.
- Miedo
- Falta de empatía entre los colaboradores.





## 12

## PLAN DE ACCIÓN

EJES DE CAMBIO	META	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES	
Identificar las emociones para el ámbito laboral	Definir cuáles son las emociones laborales que requieren los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Macará.	Identificar las emociones más importantes que debe tener el servidor público a través de la aplicación de un test de emociones y poder determinar las emociones propias de sus actividades dentro del GAD Municipal del cantón Macará.	Determinar las emociones en el ámbito laboral: ·Enojo ·Alegria ·Frustración ·Envidia ·Rechazo Aplicar un test de emociones al personal, para así poder conocer las debilidades emocionales Análisis de los resultados obtenidos y socialización de los resultados de las emociones laborales.	· Entrevistas · Encuestas
Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones	Seleccionar acciones para desarrollar y fortalecer las emociones de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará.	Definir técnicas específicas de emociones laborales, a través de charlas de inteligencia emocional para que contribuyan a incentivar, valorar el bienestar de cada uno de los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará.	·Charla de inteligencia emocional con el tema: "El arte de manejar las emociones". ·Definir las técnicas laborales que se deben aplicar de acuerdo a las emociones. ·Actividad recreativa denominada "Best team".	·Resultados obtenidos de las técnicas establecidas.
Claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias	·Establecer espacios de convivencia. ·Desarrollar hábitos de inteligencia emocional.	Determinar las técnicas de inteligencia emocional que requieren los colaboradores del GAD Municipal del cantón Macará, a través de infografías para un mejor desempeño laboral.	Socialización de las responsabilidades de cada colaborador. Determinar las responsabilidades del área: ·Dirección departamental ·Área administrativa ·Área operativa Definir las habilidades en el área: ·Dirección departamental ·Área administrativa ·Área Operativa	Resultados obtenidos del desarrollo de los hábitos de inteligencia emocional.

13

**EJE 1**  
**IDENTIFICAR LAS EMOCIONES PARA EL ÁMBITO LABORAL**

EJE DE CAMBIO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLES
Identificar las emociones para el ámbito laboral	Definir las emociones laborales	Determinar las emociones en el ámbito laboral: -Enojo -Alegria -Frustración -Envidia -Rechazo	-Computadora -Infografía	Departamento de Talento Humano
	Evaluar objetivamente las emociones en el ámbito laboral	Aplicar el test de emociones en el ámbito laboral a los servidores públicos del CAD Municipal del cantón Macará.	-Herramienta de Google Forms. -Celular -Computadora -Link de Google forms.	Departamento de Talento Humano
	Socialización de los resultados obtenidos mediante el test de emociones en el ámbito laboral	Análisis de los resultados obtenidos y socialización de los resultados de las emociones laborales.	-Computador -Celular -Redes sociales	Departamento de Talento Humano

**ESTRATEGIA 1**

**Área de intervención:**

Identificar las emociones en el ámbito laboral

**Actividad 1.**

Determinar las emociones en el ámbito laboral: Enojo, alegría, frustración, envidia, rechazo.



**ALCALDÍA MACARÁ**  
*Con la fuerza del pueblo*

**ENOJO**  
¿Por qué nos enojamos?

**FACTORES ETERNOS**  
Discusiones con otras personas, reclamos por lo que consideramos injusticias, enfrentar situaciones que salen de control.

**FACTORES INTERNOS**  
Recuerdos traumáticos, malos pensamientos, celos, enferizos; todo aquello que se atraviesa por nuestra mente y nos impide pensar con claridad.



14



## ALEGRIA

¿Por qué nos sirve?

**PARA ADAPTARNOS**  
Experimentamos tranquilidad, disfrutamos una situación y nos hace relacionarnos con los demás.

**PARA CONVIVIR**  
Les damos información a las personas que nos rodean acerca de lo que hacemos.

**PARA MOTIVARNOS**  
Nos permite acercarnos a metas con optimismo.

**PSICOLÓGICAMENTE**  
Estar alegres nos ayuda a regular el estrés.



## FRUSTRACIÓN

¿COMO MANEJARLA?

Siendo capaces de afrontar los problemas que nos encontramos a lo largo de la vida, así como las molestias que puedan causarnos. Por lo tanto, se trata de una actitud y como tal, puede trabajarse y desarrollarse.



## ENVIDIA

COMO ACTUAR CUANDO UNA PERSONA TE TIENE ENVIDIA

- 1 Empatizar con la situación
- 2 Comunicación asertiva
- 3 Pon Límites
- 4 Apoyo Social
- 5 Autoestima

COMO GESTIONAR SI TIENES ENVIDIA HACIA ALGUIEN

- 1 Valida la envidia
- 2 ¿Para qué estoy sintiendo envidia?
- 3 Mira hacia tu interior
- 4 Construye tu amor propio
- 5 Pide ayuda



## RECHAZO

Manejo al rechazo social

**SERES SOCIALES**

El contexto moldea la personalidad y hace que nos adaptemos a las necesidades que nos va presentando el ambiente.

**CONTROL ATENCIÓN**

Es posible cambiar el foco atención para modular la forma en la que la persona procesa el rechazo social.

**TERAPIAS**

La intervención basada en la mindfulness es una de las ventajas de la terapias para trabajar el control atencional



15

**Tiempo:**

15 minutos de análisis sobre las emociones.

**Recursos:**

Computadora  
Infografía

**Como lo van hacer:**

Los jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo van a recibir una charla sobre la definición de las emociones básicas que se son importantes tener en cuenta al momento de realizar sus labores diarias dentro del GAD Municipal de Macará.

**A quien va dirigido**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

**Finalidad:**

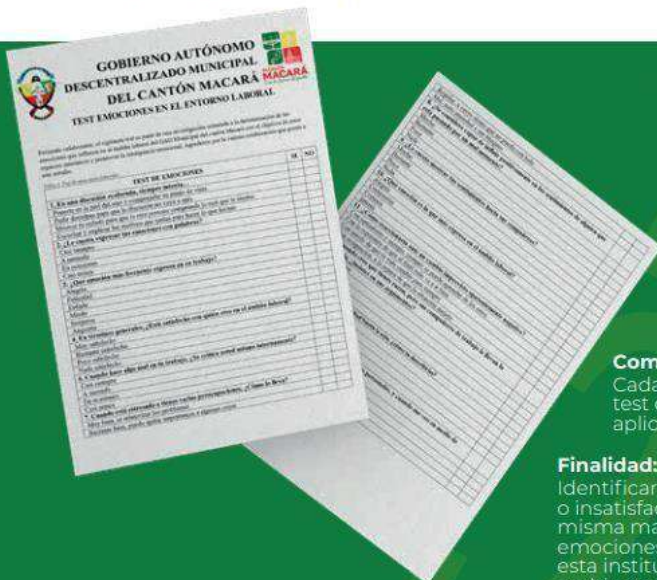
Promover una cultura organizacional saludable y fomentar el bienestar emocional de los colaboradores en sus puestos de trabajo en la institución del GAD Municipal del cantón Macará.



**ESTRATEGIA 2**

**Actividad 2.**

Aplicar el test de emociones en el ámbito laboral a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Macará.



**Tiempo:**

25 minutos .

**Recursos:**

Computador  
Celular  
Link de Google forms.

**A quien va dirigido**

Jefes departamentales,  
personal administrativo,  
personal operativo

**Como lo van hacer:**

Cada colaborador deberá llenar el test de emociones a través de la aplicación de Google forms.

**Finalidad:**

Identificar problemas de estrés laboral o insatisfacción en el trabajo, de la misma manera la aplicación del test de emociones hacia los colaboradores de esta institución permitirá promover un ambiente de trabajo más saludable.

16

**ESTRATEGIA 3****Actividad 2.**

Socialización de los resultados obtenidos a través del test de emociones laborales.

**Tiempo:**

15 minutos de análisis sobre las emociones.

**Recursos:**

Computador  
Celular  
Redes sociales

**A quien va dirigido**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

**Como lo van hacer:**

El departamento va a difundir la información de las emociones laborales identificadas para el buen desempeño de los colaboradores, a través del uso de las redes sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Macará.

**Finalidad:**

Poder identificar la insatisfacción en el trabajo, y a su vez con los resultados del test permitirá promover un ambiente de trabajo más saludable entre jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo y colaboradores.

**EJE 2****DEFINIR ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR Y FORTALECER LAS EMOCIONES**

EJE DE CAMBIO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLES
Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones	Charla de inteligencia emocional	Charla de inteligencia emocional con el tema: El arte de manejar las emociones.	-Plataforma a zoom. -Computadora -Celular	Departamento de Talento Humano
	Técnicas de desarrollo y fortalecimiento de emociones laborales.	Definir las técnicas de las emociones laborales.	-Internet -Computadora -Infografía	Departamento de Talento Humano
	Crear espacios de convivencia	Actividad del Best team	-Tarjetas de papel. -Lápices de colores -Espacio libre	Autora Departamento Talento Humano

17

**ESTRATEGIA 1****Área de intervención:**

Definir estrategias para desarrollar y fortalecer las emociones

**Actividad 1.**

Charla de inteligencia emocional con el tema: "El arte de manejar las emociones."


**EL ARTE DE  
TRANSFORMAR  
LAS EMOCIONES  
¿QUÉ ES LA GESTIÓN  
DE EMOCIONES?**
**EMOCIONES BÁSICAS  
REDES DE APOYO  
PROCESOS DE  
GESTIÓN DE  
EMOCIONES**
**Tiempo:**

25 minutos

**Como lo van hacer:**

Con la ayuda de la psicóloga laboral Dra. Roxana Bustamante Vega se va a llevar a cabo la charla de inteligencia emocional denominada El arte de manejar las emociones del autor Daniel Goleman.

La charla se llevará mediante la plataforma Zoom, y el link será enviado a sus correos personales el día Martes 03 de octubre del 2023.

**Recursos:**

Plataforma zoom  
Computadora  
Celular

**A quien va dirigido**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

**Finalidad:**

Ayudará a los colaboradores a comprender y gestionar sus emociones de manera efectiva, lo que a su vez puede conducir a un mayor bienestar, y un rendimiento laboral mejorado.

**ESTRATEGIA 2****Actividad 1.**

Definir las técnicas de las emociones laborales.


**TECNICAS PARA EL MANEJO DEL  
ENOJO**

- |                                                |                                       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>1</b> Autoconciencia emocional              | <b>6</b> Busca Apoyo                  |
| <b>2</b> Comunicación efectiva                 | <b>7</b> Establecimiento de límites   |
| <b>3</b> Toma de pausas                        | <b>8</b> Resolución de problemas      |
| <b>4</b> Practica la empatía                   | <b>9</b> Aprender de tus experiencias |
| <b>5</b> Desarrolla habilidades de resiliencia |                                       |



18



### COMO INCORPORAR LA ALEGRIA EN EL TRABAJO



- 1 Fomentar un ambiente de apoyo
- 2 Promueve la Autonomía y la creatividad
- 3 Fomentar el desarrollo personal y profesional
- 4 Fomenta la gratitud y el reconocimiento
- 5 Incentiva la participación de los empleados
- 6 Muestra liderazgo positivo
- 7 Reconoce los logros y celebraciones



### TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE LA ENVIDIA

- 1 Reconoce tus emociones
- 2 Fomenta la empatía
- 3 Enfocate en tu propio progreso
- 4 Cultiva la gratitud
- 5 Aprende de los demas
- 6 Mantén una mentalidad de crecimiento
- 7 Construye tu autoestima



### TÉCNICAS PARA SUPERAR EL RECHAZO LABORAL



- 1 Entender que nada es personal
- 2 Mantente positivo
- 3 Buscar retroalimentación
- 4 Reenfocarte



### TÉCNICAS PARA MANEJAR LA FRUSTRACIÓN LABORAL

- 1 Reconoce tu frustración
- 2 Confía en tu potencial
- 3 Conoce tus limitaciones
- 4 No te tomes nada personal
- 5 Reajusta tu estrategias



## 19

**Tiempo:**

25 minutos de socialización de técnicas emocionales.

**Como lo van hacer:**

Como investigadora procederé a la socialización de las diferentes técnicas de fortalecimiento de emociones laborales.

**Recursos:**

Internet  
Computadora  
Infografía

**A quien va dirigido**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo.

**Finalidad:**

Mejorar el bienestar emocional de los colaboradores, fortalecer las habilidades emocionales y promover una cultura de apoyo y bienestar en la institución, y permitirá mantener un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

**ESTRATEGIA 3****Actividad 1.**

Realizar la actividad denominada Best team

**BEST TEAM**

- 1 Hacer grupos
- 2 Definir un día por semana para cada grupo
- 3 Se le entrega a cada participante dos tarjetas, una roja y otra verde
- 4 En las cuales deben escribir 3 de sus características ideales y 3 fortalezas respectivamente
- 5 Cuando todos terminan de escribir en las tarjetas, se juntan y se forman equipos por cada color de las tarjetas
- 6 La idea de esta actividad es que los colaboradores analicen grupal e individualmente sus fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismo.

**Tiempo:**

Los días viernes del mes de octubre se llevará a cabo esta actividad, en el lapso de 40 minutos.

**A quien va dirigido**

Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo y colaboradores.

**Recursos:**

Tarjetas de papel.  
Lápices de colores  
Espacio libre

**Finalidad:**

Optimizar la eficiencia, la efectividad del equipo para lograr los objetivos organizacionales, al mismo tiempo que mejora el bienestar y el desarrollo de los colaboradores.

**Como lo van hacer:**

1. Establecer grupos de 50 colaboradores.
2. Definir un día por grupo.
3. Se le da a cada participante dos tarjetas, una roja y otra verde en las cuales deben escribir 3 de sus características ideales y 3 fortalezas, respectivamente.
4. Cuando todos terminan de escribir sus cartas, se juntan y se forman equipos por cada color de las tarjetas. La idea de esta actividad es que los colaboradores analicen grupal e individualmente sus fortalezas y debilidades para mejorarse a sí mismos.



20

## EJE 3

## CLAVES PARA APLICAR LAS EMOCIONES EN SUS ACTIVIDADES DIARIAS

EJE DE CAMBIO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLES
Claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias	Definir las responsabilidades de cada colaborador en los diferentes departamentos.	Socialización de las responsabilidades de cada colaborador.	· Tríptico · Computadora	Autora Departamento Talento Humano
	Definir responsabilidades para fortalecer las emociones en las actividades de área de dirección departamental, administrativas y operativa.	Determinar las responsabilidades de dirección departamental, área administrativa y área operativa.	· Infografía · Computadora	Autora Departamento Talento Humano
	Definir habilidades para fortalecer las emociones en las actividades de área de dirección departamental, área administrativa y área operativa.	Definir las habilidades en el área: · Dirección departamental · Administrativa · Operativa	· Infografía · Computadora	Departamento Talento Humano

## ESTRATEGIA 1

## Área de intervención:

Claves para aplicar las emociones en sus actividades diarias

## Actividad 1.

Socialización de las responsabilidades de cada colaborador.



## RESPONSABILIDADES DE CADA COLABORADOR EN LA INSTITUCIÓN

- 1 Cumplimiento de las tareas asignadas
- 2 Conocimiento del puesto
- 3 Colaboración
- 4 Comunicación
- 5 Calidad de trabajo
- 6 Autonomía y toma de decisiones
- 7 Cumplimiento de políticas y normativas
- 8 Resolución de problemas
- 9 Iniciativa
- 10 Atención al cliente

21

**Tiempo:**  
30 minutos

**Recursos:**  
Triptico  
Computadora

**A quien va dirigido**  
Jefes departamentales, personal administrativo, personal operativo y colaboradores.

**Como lo van hacer:**

Socialización sobre las responsabilidades que debe tener cada colaborador en sus puestos de trabajo dentro del GAD Municipal del cantón Macará.

**Finalidad:**

Ayudará a mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo en equipo, por ende, los colaboradores podrán tomar decisiones más informadas y contribuir al éxito general de la institución.

## ESTRATEGIA 2

### Actividad 1.

Socialización de las responsabilidades de dirección departamental, área administrativa y área operativa



### RESPONSABILIDADES DE DIRECTOR DEPARTAMENTAL



Participar y plenear las actividades departamentales y el logro de las metas. Llevar a cabo las tareas asignadas por el director de la manera más eficiente posible



Supervisar el logro de los objetivos. Garantizar que el trabajo dentro del desempeño del departamento cumpla con las normas y políticas internas de la institución



- Registrar el alcance de los objetivos.
- Recopilar informes y presentarlos a los gerentes de nivel superior o inferior



- Garantizar el cumplimiento de las políticas y el reglamento interno por parte del personal.
- Ayudar en el desarrollo y le implemento de los planes y las metas del departamento.



- Llevar a cabo responsabilidades relevantes del personal, como la contratación o evaluación
- Mantener un programa de eventos y representar a la empresa cuando sea necesario.



### RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS



Mantener archivos y registros para que permanezcan actualizados y fácilmente accesibles



Clasificar y distribuir correo entrante y preparar el correo de salida (sobres, paquetes, etc.)



Utilizar aparatos de oficina como fotocopiadoras, impresoras, etc. y ordenadores para procesamiento de textos, hojas, etc.

22

- 

Responder el teléfono para tomar mensajes o pasar llamadas a los compañeros que corresponde
- 

Llevar a cabo tareas básicas de contabilidad y emitir facturas, cheques, etc.
- 

Asistir en los procedimientos de organización y gestión de oficina
- 

Controlar las existencias de suministros de oficina (clips de papel, artículos de papelería, etc.) y informar cuando falta algo.
- 

Llevar a cabo otras tareas de oficina que se asignen



**RESPONSABILIDADES OPERATIVAS**



- 

Diseña estrategias para volver más eficiente los procesos de las empresas
- 

Da seguimiento al cumplimiento de metas de las diferentes áreas de la empresa
- 

Administra presupuestos
- 

Identifica oportunidades de mejora para volver más efectivos los procesos de cada departamento de la empresa.
- 

Evalúa el desempeño de los colaboradores
- 

Garantiza el cumplimiento de los valores empresariales
- 

Evalúa constantemente las oportunidades de mejora que se puedan presentar

23

**Tiempo:**  
20 minutos

**Recursos:**  
Infografía  
Computadora

**A quién va dirigido**  
Dirección departamental, área administrativa y área operativa

**Como lo van hacer:**

Socializar a los asistentes de dirección departamental, área administrativa y área operativa cuales son las responsabilidades que deben desempeñar en el momento de desarrollar sus actividades diarias en sus puestos de trabajo dentro del GAD Municipal del cantón Macará.

**Finalidad:**

Mejorar significativamente la efectividad en el trabajo y contribuir a un ambiente laboral más saludable y productivo dentro del GAD Municipal del cantón Macará.

### ESTRATEGIA 3

**Actividad 1.**

Definir las habilidades en el área: dirección departamental, área administrativa y área operativa.



### HABILIDADES DE UN DIRECTOR DEPARTAMENTAL



PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIA EMOCIONALES QUE CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACARÁ PARA EL AÑO 2023

24



## HABILIDADES ADMINISTRATIVAS

### Habilidades DIRECTIVAS

Las habilidades técnicas incluyen el uso de conocimientos específicos y la facilidad para aplicar técnicos relacionadas con el trabajo y los procedimientos.



### Habilidades HUMANAS

Se relacionan con el trato con las personas, y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal.



### Habilidades CONCEPTUALES

Implicar una visión de la organización o de manera conjunta, la facilidad de trabajar con ideas, conceptos, teorías y abstracciones.



## HABILIDADES OPERATIVAS

### INGENIO

Como director de operaciones, deberás gestionar a tu equipo, teniendo en mente el bienestar de la empresa.

### PLANIFICACIÓN FINANCIERA

Consiste en determinar si tu empresa cuenta con el presupuesto para lograr los objetivos y metas estratégicos.

### INTERPRETACIÓN DE DATOS

Es importante que puedas convertir los datos en instrucciones concretas.

### MANEJO DE CONFLICTOS

Es importante que puedas convertir los datos en instrucciones concretas.

### PENSAMIENTO CRÍTICO

Es la forma de desarrollar ideas bien pensadas y vincularlas a



### RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Existen muchas estrategias de resolución de problemas que puedes incorporar y aplicar cuando sea necesario.

25

**Tiempo:**  
30 minutos

**Recursos:**  
Infografías

**A quien va dirigido**  
Colaboradores de dirección departamental, área administrativa y área operativa.

**Como lo van hacer:**

Socialización de cuales deben ser las habilidades que debe poseer cada colaborador en sus departamentos de trabajo a la hora de ejecutar sus actividades.

**Finalidad:**

Contribuir al crecimiento personal y profesional de cada colaborador, y a su vez fortalecer la capacidad de la institución para enfrentar desafíos y alcanzar los objetivos planteados.

EJES DE CAMBIO	CRONOGRAMA															
	2024															
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
IDENTIFICAR LAS EMOCIONES PARA EL ÁMBITO LABORAL			X	X												
DEFINIR ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR Y FORTALECER LAS EMOCIONES							X	X								
CLAVES PARA APLICAR LAS EMOCIONES EN SUS ACTIVIDADES DIARIAS											X	X				

## PRESUPUESTO

### EJE 1

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>RECURSO HUMANO</b>			
INVESTIGADOR	1	\$ 300,00	\$ 300,00
DISEÑADOR GRÁFICO	1	\$ 45,00	\$ 45,00
ASESOR LEGAL	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 345,00</b>
<b>RECURSO HUMANO</b>			
INFOGRAFIA	1	\$0,00	\$0,00
FLUJOGRAMA DE PROCESOS	1	\$0,00	\$0,00
POLÍTICAS IMPRESAS	1	\$0,00	\$0,00
MANUAL DE USO	1	\$0,00	\$0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$0,00</b>
<b>OTROS GASTOS</b>			
ASISTENCIA A TUTORÍAS	1	\$50,00	\$50,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$440,00</b>

PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIA EMOCIONALES QUE CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACARÁ PARA EL AÑO 2023

## 26

## EJE 2

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>RECURSO HUMANO</b>			
INVESTIGADOR	1	\$ 300,00	\$ 300,00
DISEÑADOR GRÁFICO	1	\$ 45,00	\$ 45,00
ASESOR LEGAL	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 345,00</b>
<b>RECURSO HUMANO</b>			
INFOGRAFÍA	1	\$ 0,00	\$ 0,00
FLUJOGRAMA DE PROCESOS	1	\$ 0,00	\$ 0,00
POLÍTICAS IMPRESAS	1	\$ 0,00	\$ 0,00
MANUAL DE USO	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 0,00</b>
<b>OTROS GASTOS</b>			
ASISTENCIA A TUTORÍAS	1	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 440,00</b>

## EJE 3

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>RECURSO HUMANO</b>			
INVESTIGADOR	1	\$ 300,00	\$ 300,00
DISEÑADOR GRÁFICO	1	\$ 45,00	\$ 45,00
ASESOR LEGAL	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 45,00</b>
<b>RECURSO HUMANO</b>			
INFOGRAFÍA	1	\$ 0,00	\$ 0,00
FLUJOGRAMA DE PROCESOS	1	\$ 0,00	\$ 0,00
POLÍTICAS IMPRESAS	1	\$ 0,00	\$ 0,00
MANUAL DE USO	1	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 0,00</b>
<b>OTROS GASTOS</b>			
ASISTENCIA A TUTORÍAS	1	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 440,00</b>

## TOTAL GASTOS EN LA EJECUCIÓN:

DETALLE	NOMBRE	VALOR TOTAL
EJE 1	IDENTIFICAR LAS EMOCIONES PARA EL ÁMBITO LABORAL	\$ 440,00
EJE 2	DEFINIR ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR Y FORTALECER LAS EMOCIONES	\$ 440,00
EJE 3	CLAVES PARA APLICAR LAS EMOCIONES EN SUS ACTIVIDADES DIARIAS	\$ 440,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1320,00</b>



## RESULTADOS ESPERADOS

- El plan de gestión de emociones ayudará a los colaboradores a comprender y regular sus emociones de manera más efectiva, lo que conduce a un mayor bienestar emocional dentro de su institución.
- Permitirá tomar decisiones más racionales y basadas en datos, en lugar de decisiones impulsivas basadas en emociones momentáneas, esto le ayudará a llevar una toma de decisiones más acertada en la vida personal y profesional.
- Podrán expresar sus emociones de manera asertiva y sobre todo escuchar activamente a los demás contribuye a una comunicación más efectiva y a la resolución de conflictos de manera constructiva en la institución.
- Implicará a desarrollar la empatía hacia los demás, ya que las personas que son más empáticas pueden comprender y responder mejor a las necesidades y sentimientos de los demás, lo que mejora las relaciones y la colaboración.
- Es esencial para un liderazgo efectivo, los colaboradores podrán comprender y manejar sus propias emociones, así como las de su equipo, lo que les permitirá ser más exitosos en la gestión de proyectos y en la motivación de sus compañeros de trabajo.
- Ayudará a contribuir a un ambiente más positivo y productivo en el GAD Municipal del cantón Macará.





Gobierno Autónomo Descentralizado  
Municipal del Cantón Macará



“Las emociones son los  
moteles con los que nos  
movemos”

Loja, septiembre 2023



PLAN DE GESTIÓN DE COMPETENCIA EMOCIONALES QUE CONTRIBUYAN A GENERAR ENTORNOS LABORALES ARMÓNICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACARÁ PARA EL AÑO 2023