



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS LABORALES

AUTORA:

ERICKA LISBETH PORTILLA AVILES

TUTOR:

ABG. DANIEL ALEJANDRO GÓMEZ VILLALBA, MSc.

BABAHOYO - AGOSTO/2019





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

El presente estudio de caso se realizó con el tema: la comunicación y su incidencia en la resolución de conflictos laborales en los funcionarios del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte; el cual es una organización de índole gubernamental para el desarrollo de este análisis se utilizó el método deductivo porque permitió obtener conocimientos generales a partir de hechos particulares, mediante la aplicación de una encuesta que ayudo a recopilar información relevante y necesaria, cuyo objetivo es determinar la incidencia que tiene la comunicación en la resolución de conflictos laborales. Los resultados obtenidos en este estudio manifiestan que el no dominar destrezas o habilidades comunicacionales afectan el clima organizacional de la institución lo cual causa desmotivación e inconformidad, razón por la cual los procesos administrativos no se cumplen a cabalidad puesto que en el entorno profesional fortalecer las relaciones de trabajo ayuda a mantener un ambiente organizacional adecuado y permite al personal establecer una comunicación efectiva, por ende se puede concluir que la comunicación es un componente esencial y estratégico sobre el cual se basa toda actividad que se realiza dentro y fuera de la institución dado que el buen funcionamiento de esta se relaciona en gran parte a la eficacia y eficiencia con que sus colaboradores desarrollen alguna actividad.

Palabras claves: Comunicación, Resolución conflictos laborales, habilidades.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ABSTRACT

The present case study was carried out with the theme: communication and its incidence in the resolution of labor disputes in the officials of the Department of General Secretariat of the Rural Parish Decentralized Autonomous Government of Ricaurte; which is a government, organization for the development of this analysis the deductive method was used because it allowed to obtain general knowledges from particular facts, through the application of a survey that helped to gather relevant and necessary information, whose objective is to determine the incidence of communication in the resolution of labor disputes. The results obtained in this study show that not mastering communication skills or abilities affect the organizational climate of the institution which causes demotivation and disagreement, reason why administrative processes are not complete since in the professional environment, strengthening work relationships helps to maintain an adequate organizational environment and allows staff to establish effective communication, therefore it can be concluded that communication is an essential and strategic component on which all the activity carried out inside and outside the institution is based since the proper functioning of this is related in large part to the effectiveness and efficiency with its collaborators developed in some activity.

Keywords: Communication, Labor conflicts resolution, skills.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
SUSTENTO TEÓRICO.....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	13
RESULTADOS OBTENIDOS.....	13
SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS).....	14
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	17
CONCLUSIONES.....	18
BIBLIOGRAFÍA.....	20
ANEXOS.....	



INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se desarrolló en base a la comunicación y su incidencia en la resolución de conflictos laborales en los funcionarios del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte, el cual es una organización de índole gubernamental que se dedica a ejecutar políticas públicas de desarrollo sustentable en relación a las necesidades de ciudadanía general de la parroquia, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población en forma inclusiva y equitativa.

En la institución la problemática existente se relaciona a la falta de comunicación que se manifiesta en el área de Secretaría General donde por lo consiguiente se evidencian algunos inconvenientes laborales entre compañeros de trabajo, razón por la cual los procesos administrativos no se cumplen a cabalidad; dado que el buen funcionamiento de una organización está sujeto en gran parte a la eficacia y eficiencia con que sus colaboradores desarrollen alguna actividad; bajo rendimiento profesional, carencia de habilidades comunicacionales y malas relaciones interpersonales, son varias de las circunstancias principales que se pueden evidenciar al solicitar algún servicio en dicho departamento.

El presente estudio realizado no se vincula directamente con la línea de investigación Talento humano gestión de talento humano en las actividades organizacionales cuya sub-línea es Relaciones laborales y seguridad de las empresas pertenecientes a la carrera, pero se conoce que por las interacciones o las actividades que mantienen las secretarías para establecer una buena relación laboral se debe a la comunicación dado que es el pilar fundamental sobre el cual se basa toda función profesional.

La comunicación es un factor esencial en la vida cotidiana de todo ser humano porque por medio de ella se puede crear un vínculo con todas las personas a su alrededor para expresar ideas, opiniones, intereses, sentimientos o pensamientos, por lo tanto la comunicación dentro de las organizaciones es considerada como una herramienta primordial y estratégica que todos los empleados deben mantener a diario, dado que su correcta aplicación permite que las funciones desempeñadas se realicen satisfactoriamente.

La metodología que se aplicó fue el método deductivo porque a partir de un hecho en particular permite obtener conocimientos generales; el cual se pudo identificar a través de la observación por lo cual se hizo un análisis cualitativo sobre las situaciones que se generan en base al problema, para esto se llevó a cabo un estudio descriptivo debido a que ayudó a deducir la información obtenida, gracias a la investigación de campo se determinó la condición real de la temática planteada, además se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Para efectuar el análisis de los resultados obtenidos se hizo una encuesta dirigida a tres personas; la cual posibilitó la interpretación de la información, por lo cual se pudo percibir que el no dominar destrezas o habilidades comunicacionales son factores que incrementan la posibilidad de que se generen inconvenientes o problemas entre compañeros, por ende todas las partes encuestadas consideran adecuado que se implementen talleres de integración o un plan de acción que permita fortalecer las relaciones interpersonales y así poder disminuir o resolver los conflictos laborales de forma pacífica.

El propósito del estudio de caso realizado en el GAD Parroquial Rural de Ricaurte es determinar porque incide la comunicación en la resolución de conflictos laborales dentro de una organización, puesto que en el entorno profesional fortalecer las relaciones de trabajo ayuda a mantener un ambiente organizacional adecuado y permite al personal establecer una comunicación efectiva en la que todos puedan decir e interpretar la información sin ningún tipo de inconveniente, en otras palabras, la comunicación es el pilar sobre el cual se basa toda actividad que se realiza dentro y fuera de la institución.

DESARROLLO

El desarrollo de este estudio de caso se lo realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte, en referencia a las diversas situaciones que se presentan en el Departamento de Secretaría General, debido a la falta de comunicación que se da entre los funcionarios; la cual genera problemas entre compañeros causando un deficiente desempeño profesional en las actividades que se ejercen en el área antes

mencionada. Este análisis se realiza con el propósito de conocer la incidencia que tiene la comunicación en la resolución de conflictos laborales, puesto que este factor es uno de los procesos más representativos que se efectúan a diario dentro de una organización mediante el intercambio de información para la ejecución de una tarea administrativa.

La presente unidad de análisis cuenta con una estructura organizativa que en la actualidad está conformada por el Presidente, Vicepresidente y Vocales quienes son los responsables de la toma de decisiones dentro de la institución; los cuales están comprometidos con la institución para promover e incrementar la eficiencia laboral de las actividades que se realizan en la entidad. Además, está integrada por funcionarios encargados de la planificación y control de proyectos para el desarrollo social-económico de la parroquia.

JUSTIFICACIÓN

En el ámbito laboral la comunicación juega un papel imprescindible para el desarrollo de una organización debido a que hoy en día este elemento es considerado como un factor estratégico y esencial en la resolución de conflictos laborales, puesto que las personas son entes sociales que por naturaleza necesitan expresar sus ideas u opiniones; las cuales muchas veces no son del agrado del oyente por ende se establece un ambiente tenso, el cual repercute en el desarrollo de las actividades diarias que realizan los trabajadores desmejorando el prestigio de la entidad.

Mediante este estudio se pretende demostrar la importancia que tiene la comunicación para el desarrollo de las actividades administrativas de las secretarías por medio de la aplicación de políticas comunicacionales que ayuden a las secretarías a mejorar su clima organizacional llevando a cabo los respectivos procedimientos para la resolución de los conflictos laborales con el propósito de crear un entorno positivo que permita fortalecer las relaciones entre compañeros de trabajo, lo que fomenta a los empleados a comprometerse con la institución en ofrecer un servicio de calidad que establece el progreso de la organización obteniendo los resultados deseados.

Dentro de las actividades secretariales este estudio de caso tiene un aporte significativo porque por medio de la comunicación los funcionarios pueden desarrollar habilidades, destrezas o vínculos comunicativos a través de técnicas y procedimientos que les facilitará la resolución de conflictos laborales, reconociendo y analizando los elementos esenciales que intervienen en ellos, transformándose en una herramienta fundamental, dinámica y estratégica capaz de mejorar la función secretarial para que se desarrollen actividades funcionales con calidad, competencia, eficacia y excelencia en la prestación de los servicios creando un ambiente óptimo entre compañeros.

Los principales beneficiarios de este estudio de caso serán los directivos, secretarias, personal administrativo, usuarios y demás personal que labore en la institución quienes ampliarán sus habilidades comunicacionales, para que sean capaces de cultivar excelentes relaciones humanas en dicha organización proporcionando una capacidad competitiva a nivel de expresión, conocimiento y toma de decisiones; la cual se debe evidenciar en su desenvolvimiento laboral de forma eficaz y eficiente predispuestos a ofrecer un servicio satisfactorio para los usuarios.

Por ende es considerable destacar que este estudio de caso es factible porque la institución cuenta con la disponibilidad de los recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos, tiempo e información necesaria para su desarrollo y con la predisposición de los directivos y todos los empleados que trabajan en la institución para mejorar satisfactoriamente la comunicación, considerándola como una fuente de mediación en la resolución de conflictos laborales, lo que permite que se establezcan relaciones interpersonales agradables que ayuden al progreso de la organización.

OBJETIVO

Determinar la incidencia que tiene la comunicación en la resolución de conflictos laborales en los funcionarios del departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte cantón Urdaneta provincia Los Ríos.

El presente estudio de caso tiene como objetivo determinar la incidencia que tiene la comunicación en la resolución de conflictos laborales para mejorar el desempeño profesional de las funciones secretariales del departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte, señalando los aspectos más relevantes que se originan en consecuencia de la falta de comunicación en el entorno organizacional, que permitan identificar las causas y los efectos que ocasionan la vulneración de los procesos comunicacionales, que impiden el cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad, como es ser una institución íntegra en la prestación de servicios de calidad, eficiente y oportuno al usuario que necesite del mismo.

SUSTENTO TEÓRICO

COMUNICACIÓN

Para realizar funciones laborales satisfactorias y poder brindar un buen servicio a los usuarios es de vital importancia que todos los empleados que conformen una organización mantengan una buena comunicación entre todos, es por ello que la comunicación en el ámbito laboral es considerada como “el conjunto de acciones comunicativas, que involucra al público interno y externo de la organización y que tiene como propósito el logro de objetivos y metas corporativas, organizacionales o empresariales” (Fernández & Useche, 2015, pág. 62). Se hace énfasis en que la comunicación se encarga de establecer relaciones agradables que orienten a los empleados a mantener un clima laboral armónico con el fin de que se cumplan los objetivos institucionales.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN ÁMBITO ORGANIZACIONAL

Para comprender la importancia que tiene la comunicación en las organizaciones es considerable destacar que la gran cantidad de obstáculos o conflictos en el contexto laboral son ocasionados por problemas de comunicación o complicaciones vinculadas con los rumores, confusiones, dificultades al relacionarse entre compañeros de trabajo, causando un bajo rendimiento en las funciones de trabajo debido a la carencia de conocimiento que debe ser obtenido mediante el intercambio de información en el acto comunicativo.

Los problemas que se originan a consecuencia de una comunicación ineficaz y deficiente genera un clima organizacional inadecuado para los trabajadores, es por eso que “La comunicación efectiva representa un elemento fundamental indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco operacional de las organizaciones, permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias” (Traverso, Williams , & Palacios, 2017, pág. 33). Es decir, es una característica esencial de la cual depende el éxito o fracaso de la institución.

Por lo consiguiente se puede considerar a la comunicación como un mecanismo fundamental en la resolución de conflictos laborales, porque mediante ella se puede analizar las destrezas y actividades que se presentan en la interacción social entre los miembros de la organización, utilizando un sistema participativo que permite identificar los principales obstáculos, necesidades, consistencias y el efecto que tiene este elemento para influir en las ideas, criterios, comportamientos y actitudes que tienen los empleados con el fin obtener un desempeño laboral satisfactorio.

TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

En el entorno dinámico de las organizaciones se ha interpretado a la comunicación como una interacción habitual que consiste en la emisión de información entre todas las personas ya sea interna (directivos-funcionarios) y externa (usuarios-ciudadanía), en razón de establecer relaciones interpersonales agradables en la institución, además se la considera como un instrumento de vital importancia en la resolución de conflictos porque es un medio que genera motivación, mejora el clima organizacional y aumenta la productividad laboral.

Por tal motivo se hace énfasis en que la comunicación es un proceso mediante el cual los individuos que integran una entidad transmiten o adquieren cualquier tipo de información; el cual es necesario para poder desempeñar alguna labor permitiendo que se establezcan vínculos agradables que ayudan a fomentar óptimos equipos de trabajos que contribuyen en el desarrollo de la institución según (Peña & Batalla, 2016, págs. 26-27) la comunicación puede ser de tipo formal e informal dependiendo del medio o razón por la que se desarrolle.

La comunicación formal es el modelo de comunicación que está determinada por la institución, la cual dispone las técnicas, procesos o flujos comunicacionales que se deben desarrollar en la organización. Es decir, define la manera en que cada sujeto debe actuar y cómo debe recolectar transferir la información que obtiene además establece el tipo de interacción que deben de conservar entre si todos los individuos que integran el organismo. Este tipo de comunicación posibilita difundir la información de una forma adecuada.

La comunicación informal es espontánea y se manifiesta cada vez que una persona requiere comunicarse con sus semejantes sin canales formales predispuestos por la organización. Se fundamenta en las relaciones sociales sobre motivos e intereses de carácter personal, es decir, que no necesita un medio formal para desarrollarse de esta manera se obtiene una comunicación más efectiva. Este tipo de comunicación surge en base a las necesidades emocionales e informativas que ayuda a los superiores a obtener mayor información de sus empleados y del ambiente de la organización.

FLUJO DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Según (De Castro, 2014) las organizaciones están compuestas por personas que ocupan algunas posiciones o representan distintos roles. La comunicación en las organizaciones se puede desenvolver en diversas direcciones, en este entorno, los flujos de la comunicación se interpretan como las vías por medio de las cuales la información se transfiere, por eso la secuencia de información entre estas personas, se encaminan por diferentes sentidos que se conocen como redes de comunicación, que puede desarrollarse entre dos personas e incluso toda la organización (p. 7-8). Los cuales pueden mostrarse en los siguientes sentidos:

La comunicación descendente es el tipo de comunicación que fluye de los miembros de rangos superiores a los miembros de niveles inferiores en la jerarquía institucional, puesto que en este tipo de comunicación se incluyen todos los mensajes e información tales como normas, técnicas, capacitaciones, metas, propósitos, entre otros que los superiores de una organización requieren transmitir a sus subordinados para mantenerlos al tanto de los cambios o de las situaciones que se originen en el entorno laboral de la organización.

La comunicación ascendente se determina como la comunicación que fluye de los empleados hacia los superiores de la organización, comúnmente con el propósito de expresar ideas, sugerencias o hacer preguntas sobre cualquier tipo de actividad laboral generando un entorno o proceso comunicacional que permita la intervención de los colaboradores mediante políticas participativas y democráticas que establezcan las condiciones necesarias para que ellos puedan expresarse libremente puesto que el compromiso de establecer un flujo independiente en la comunicación ascendente se reitera en gran parte a los supervisores o directivos de la institución.

La comunicación lateral u horizontal el intercambio de información o criterios se da entre individuos que trabajan juntos y que poseen grados o rangos semejantes, es decir, entre personas que tienen el mismo nivel jerárquico dentro de la organización. Este tipo de comunicación permite la organización, control y coordinación de las funciones laborales facilitando a los empleados crear relaciones interpersonales agradables y efectivas; las cuales generan una actitud organizacional más colaborativa e innovadora, lo que ayuda a desarrollar un clima laboral íntegro y eficiente.

La comunicación diagonal es el tipo de comunicación que se origina cuando las personas que intervienen en el acto comunicativo no tienen un mismo rango jerárquico, es decir, se desarrolla por distintos niveles y diversas cadenas de mando con el fin de que la información que se emite llegue de forma inmediata a su destino sin distorsiones ni lo que ayuda a mejorar el entendimiento del mensaje que se emite y la coordinación de las tareas laborales para alcanzar las metas establecidas por la institución.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

Los conflictos laborales en una organización constituyen una problemática muy significativa porque generan un clima laboral tenso que dificulta el pleno desenvolvimiento profesional de los trabajadores, por eso es recomendable utilizar medios alternativos que ayuden a resolverlos, es por ello que manejar o administrar la resolución de un conflicto implica fomentar, promover e incentivar un conjunto de habilidades o tácticas que ayuden a

establecer un proceso de negociación en el que ambas partes participen mutuamente con la finalidad de llegar a un acuerdo satisfactorio para todos.

Toda organización en el marco laboral está expuesta a que se originen cualquier tipo de desacuerdos o inconvenientes entre sus integrantes debido a que cada uno posee personalidades, ideas o propósitos diferentes; los cuales en muchas ocasiones se contraponen al pensar o actuar del otro por ende entre ellos surge cierta rivalidad con el fin de cumplir sus objetivos por esta razón los directivos de la institución deben establecer técnicas o estrategias comunicacionales que ayuden a prevenir o resolver de forma pacífica estableciendo un acuerdo mutuo entre las personas involucradas en el problema.

CAUSAS QUE SE ORIGINAN EL CONFLICTO LABORAL

Los conflictos laborales son factores inevitables de confrontaciones o problemas que se desarrollan en cualquier tipo de organización entre dos o más personas de diferentes niveles jerárquicos, originados por enfrentamientos o desacuerdos de ideas, intereses o criterios personales que se evidencian en conductas desfavorables que influyen negativamente en el clima organizacional de la institución, lo que disminuye el rendimiento laboral de los empleados provocando deficiencia en el manejo y en la ejecución de sus funciones.

(González & Pérez, 2016) indican que el surgimiento de los conflictos laborales dentro de las organizaciones se relacionan a diversas causas como falta de comunicación, administración ineficaz, problemas personales, mala interpretación de la información percibida, modificaciones en el ámbito organizativo, propósitos diferentes entre las oficinas que componen la institución, mala distribución de actividades, desconfianza, deficiente actitud colaborativa, carencia de recursos para ejecutar el trabajo, falta de organización entre equipos de trabajo e incapacidad para establecer prioridades (p. 271).

Todos estos dilemas perjudican directa e indirectamente el funcionamiento de la empresa, puesto que reconocer el origen de un conflicto resulta ser un obstáculo importante en su

análisis e interpretación debido a que las partes involucradas no admiten tan fácilmente su existencia debido a la poca importancia que se le a este factor, es por ello que los encargados de una institución deben plantear mecanismos alternativos que ayuden a identificar la problemática y poder resolverlos rápidamente estableciendo un punto de mediación en ambas partes.

TIPOS DE CONFLICTOS LABORALES

En el entorno de trabajo según (González & Pérez, 2016) un conflicto es considerado como las controversias que surgen a raíz de los inconvenientes o desacuerdos que pueden existir entre el personal interno o externo de una organización; los cuales necesitan ser gestionados y solucionados, es decir que es esencial determinar los motivos que originan los conflictos para establecer las alternativas que ayuden en su resolución, puesto que para determinar los tipos de conflictos laborales en una empresa es necesario identificar donde, cómo, porque se originan y quienes intervienen en ellos (p. 272).

Los conflictos individuales son aquellos enfrentamientos o debates de índole laboral que se originan entre un trabajador y un empleador o viceversa por razones relacionadas al descuido, infracciones o incumplimiento de una de partes a las situaciones de trabajo, derechos u obligaciones que fueron acordadas en el contrato de trabajo, además se tiene en consideración que un conflicto sigue siendo individual a pesar de que afecta a más de un empleado o empleadores siempre en cuando los trabajadores persigan complacer sus intereses de forma individual.

Los conflictos colectivos son los que hacen referencia a todas aquellas situaciones problemáticas relacionadas a los desacuerdos o controversias que surgen entre un conjunto de trabajadores y su empleador cuando ven que sus intereses comunes están siendo vulnerados y sus superiores no hacen nada para solucionarlo, este tipo de inconvenientes pueden implicar la suspensión de las actividades laborales dentro de la organización, puesto que cuando los trabajadores no se sienten satisfechos con sus condiciones de trabajo interrumpen sus labores diarias hasta que sus peticiones sean tomadas en cuenta.

Los conflictos jurídicos o de interpretación se refieren a aquellos que se derivan del análisis o atribución de una doctrina legal, habitual, general o tradicional, es decir, se refieren al incumplimiento de un acuerdo, derechos u obligaciones acordes a la ley e incluso a un contrato colectivo o individual de trabajo. Este tipo de conflicto usualmente se convierte en reclamos por parte de los empleados cuando ellos están inconformes con su entorno organizacional, remuneración u honorarios.

Los conflictos sobre intereses o económicos son aquellos que se originan debido a las discrepancias referentes a la disposición o resolución de nuevas condiciones, deberes y derechos laborales que se aplicarán en el futuro y que comúnmente es el producto de la frustración en el proceso de la negociación, es decir, que este tipo de conflicto no se manifiesta de los desacuerdos sobre un derecho o situación actual, sino por el debate entre las partes involucradas en el interés de establecer nuevas circunstancias para alcanzar el bienestar colectivo expresado en un contrato general.

ENFOQUES PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS

Los conflictos laborales son situaciones incómodas que se dan entre dos o más sujetos con intereses o propósitos distintos que pueden involucrar enfrentamientos e inconvenientes dentro de la organización, por eso los conflictos no deben evitarse por lo contrario deben ser considerados y atendidos de forma rápida y apropiada para buscar un acuerdo interno entre las personas implicadas, con la disposición voluntaria de ambas partes para poder resolver las diferencias y establecer un entorno agradable entre ellos que ayude a cumplir con la funciones laborales de forma competente, para ello se debe mantener una comunicación efectiva que les permita intercambiar información relevantes sobre cualquier actividad.

Existen varias causas que pueden originar inconvenientes entre compañeros de trabajo y el enfoque que se determine para solucionarlo depende de las actitudes que tengan los individuos que intervienen en el problema o también de las disposiciones establecidas por la entidad, por lo tanto, comúnmente existen cuatro enfoques clásicos que intervienen en la

resolución de los conflictos que surgen en el entorno organizacional de una institución (Trujillo, 2016, pág. 11). Entre ellos están:

El enfoque de la elusión el cual se da cuando uno de los involucrados en el problema no es capaz de afrontar el conflicto por ende lo abandona y este se resuelve en beneficio de la otra parte, luego está el enfoque del poder en el que el conflicto se soluciona mediante la imposición de la parte que tenga un rango de mayor jerarquía en la organización, razón por la cual la otra parte tiene que ceder ante el interés de su superior, después está el enfoque de los derechos cuya perspectiva que usa una de las partes para solucionar el conflicto es en base a un reglamento de derecho o igualdad y por ultimo está el enfoque del consenso que consiste en una negociación que se realiza para llegar a un acuerdo común.

FORMAS PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS LABORALES

El ambiente laboral es un lugar donde las interacciones de mando o autoridad y las personalidades o el carácter de los trabajadores tropiezan constantemente por eso se puede expresar que un conflicto laboral es algo inevitable que se desarrolla en todo tipo de organización y para su resolución es importante gestionarlo de forma responsable mediante un liderazgo y control eficaz que permita eliminarlos o prevenirlos utilizando el diálogo, el debate y la conciliación como mecanismo de negociación voluntaria, Es decir, que los métodos, técnicas o procedimientos que se utilizan para resolver un conflicto deben estar relacionados directamente con las actitudes que tengan los individuos involucrados.

Según (Say, 2015) un conflicto se soluciona de tres maneras empezando por la resolución ganar-perder que se basa en que solo una parte resulta ganadora logrando sus propósitos e intereses frustrando el cumplimiento de las metas de su oponente, la resolución perder-perder consiste en que las partes involucradas abandonan sus ideas mediante un consenso mutuo, por ello ninguno de los individuos consigue lo que anhelaban y por último la resolución ganar-ganar en el cual ambas partes encuentran o identifican soluciones favorables para sus dilemas u obstáculos por medio de un acuerdo entre ellos que les permita alcanzar sus fines propuestos (p. 31).

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante el desarrollo del este estudio de caso la metodología que se aplicó fue el método deductivo porque a partir de un hecho en particular permite obtener conocimientos generales; el cual se pudo identificar a través de la observación se hizo un análisis cualitativo sobre las situaciones que se generan en base al problema, para esto se llevó a cabo un estudio descriptivo debido a que ayudó a deducir la información obtenida, gracias a la investigación de campo se determinó la condición real de la temática planteada.

La técnica de recolección de datos que se utilizó para obtener una información relevante para la realización del presente estudio fue la encuesta, la misma que está compuesta por un cuestionario de diez preguntas encaminadas a identificar los aspectos más significativos que se relacionan con la comunicación en el entorno laboral de los funcionarios del Departamento de Secretaría General en el GAD Parroquial Rural de Ricaurte con la finalidad de recolectar datos reales sobre el efecto que tiene esta herramienta en la resolución de conflictos laborales en la institución.

RESULTADOS OBTENIDOS

El instrumento que se aplicó para este estudio de caso en la presente unidad de análisis fue el cuestionario, mediante el cual se estableció una serie de preguntas sobre las dos variables que abordan la temática planteada de las cuales cuatro pertenecen a la primer variable (comunicación) y cuatro a la segunda variable (resolución de conflictos laborales) y dos enfocadas a posible solución que se le podría dar a la problemática en curso, con la finalidad de que se desarrollen destrezas y habilidades comunicacionales para poder establecer buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

Para el presente estudio de caso se realizó una encuesta la cual fue dirigida a los funcionarios del Departamento de Secretaría General del GAD Parroquial Rural de Ricaurte, cuyos resultados obtenidos han permitido recopilar información relevante y decisiva para su desarrollo en relación a la comunicación que se mantiene en la institución y como se está

efectuando actualmente, identificando ciertas situaciones en cuanto a le temática planteada puesto que todas las partes encuestadas manifiestan en cierto grado que una comunicación deficiente es el factor primordial de deteriora las relaciones interpersonales entre compañeros, por lo tanto a mayoría de estas personas expresan que en efecto debido a la falta de comunicación surgen los conflictos laborales dado que no dominan destrezas o habilidades comunicacionales lo que afecta directa e indirectamente el ambiente laboral.

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

Los hallazgos más relevantes que se obtuvieron en base a los resultados de la encuesta aplicada son:

2. ¿Cree usted que la comunicación que se mantiene en la institución ayuda a mejorar el clima organizacional?

Tabla N.- 2 Clima organizacional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 2 Clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado que el 67% de los encuestados manifiestan que la comunicación que se mantiene en la institución no ayuda a mejorar el clima organizacional y el 33% restante expreso todo lo contrario.

Interpretación:

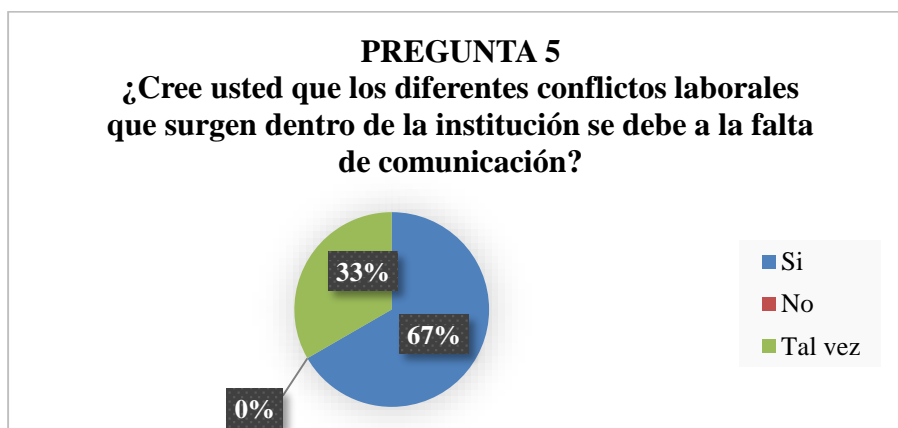
Los resultados obtenidos por medio de esta interrogante manifiestan que la comunicación que se mantiene en la institución no ayuda a mejorar el clima organizacional, debido a que no se desarrollan habilidades o destrezas comunicacionales en el proceso comunicativo que les permita mantener un buen ambiente laboral.

5. ¿Cree usted que los diferentes conflictos laborales que surgen dentro de la institución se debe a la falta de comunicación?

Tabla N.- 5 Conflictos laborales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 5 Conflictos laborales



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la encuesta realizada al preguntar si los diferentes conflictos laborales que surgen dentro de la institución se debe a la falta de comunicación, el 67% de las personas encuestadas manifestaron que si mientras que el 33% expresa que no.

Interpretación:

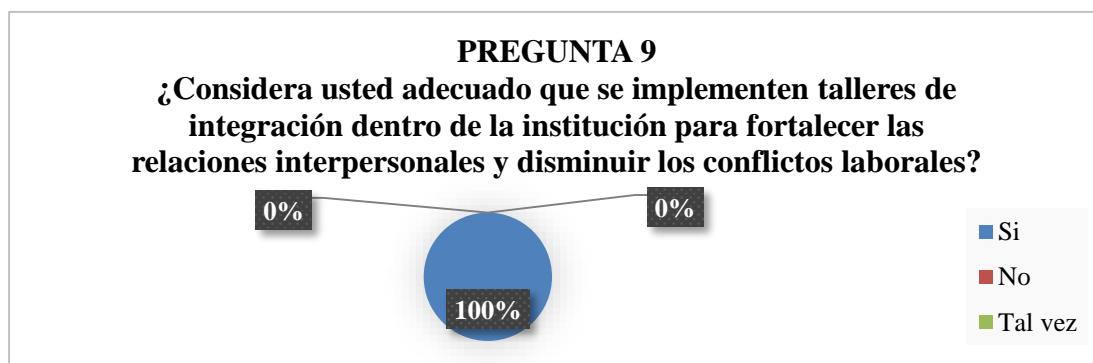
Los resultados obtenidos mediante esta interrogante revelaron que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte no se desarrolla una comunicación efectiva que permita expresar el sentir o pensar de los individuos que la integran, por ende, se originan los conflictos laborales entre compañeros de trabajo lo cual afecta directa e indirectamente el entorno organizacional de la institución.

9. ¿Considera usted adecuado que se implementen talleres de integración dentro de la institución para fortalecer las relaciones interpersonales y disminuir los conflictos laborales?

Tabla N.- 9 Talleres de integración

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 9 Talleres de integración



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Al preguntar si se considera adecuado que se implementen talleres de integración dentro de la institución se fortalecerían las relaciones interpersonales y se disminuirían los conflictos laborales, el 100% de las personas encuestadas manifestaron que sí.

Interpretación:

Por medio de los resultados obtenidos en esta pregunta se evidencio que todas las personas que fueron objeto de estudio en el GAD Parroquial Rural de Ricaurte creen que al implementar talleres de integración se podrán disminuir los conflictos laborales debido a que a través de este taller se incentivara e impulsará la participación de todos los colaboradores de la institución para mantenerlos motivados y así poder cumplir con los objetivos organizacionales.

SOLUCIONES PLANTEADAS

En relación a las diversas situaciones detectadas a través de la técnica de recolección de datos que fue la encuesta; la cual se empleó para obtener una información verídica sobre el tema planteado cuyo instrumento fue el cuestionario, con el fin de que aporten con la efectividad de la comunicación en la resolución de conflictos laborales por medio de una correcta aplicación de las habilidades comunicacionales que permitan establecer buenas relaciones interpersonales para lograr un óptimo equipo de trabajo se exponen las siguientes soluciones:

Implementar seminarios para los profesionales del secretariado que trabajan en el Departamento de Secretaría General, esta propuesta se establece en función de que en esta institución no se realizan ningún tipo de seminarios que englobe a la comunicación como un punto referencial en las actividades de estos funcionarios, es por ello que se deben realizar seminarios en base a la comunicación y sus aspectos más relevantes en su área de trabajo, estos seminarios deben ser semestrales puesto que ayudarán a determinar las técnicas y

habilidades más efectivas que todo ser humano debe tener para mantener una comunicación clara y fluida con sus semejantes mejorando su rendimiento profesional.

Implementar talleres de integración, esta alternativa de solución se determinó en virtud de que los colaboradores del Departamento de Secretaría General puedan aumentar su productividad laboral por medio de una comunicación efectiva con sus semejantes, puesto que este medio es uno de los procedimientos más oportunos que permiten mantener motivado a los equipos de trabajo ayudándolos a mejorar su desempeño profesional, que en este caso se basa en desarrollar habilidades o estrategias comunicacionales en el proceso comunicativo para fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y poder reducir o evitar conflictos laborales.

Implementar un plan de acción que contenga métodos alternativos que ayuden a resolver los conflictos laborales de forma pacífica y en beneficio de todos por medio de un acuerdo mutuo que permita mejorar el clima organizacional de la institución, puesto que este plan debe estar debidamente planificado, coordinado y controlado para su correcta aplicación teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los empleados que trabajan en el área objeto de estudio y en toda la organización.

CONCLUSIONES

Del análisis e interpretación que se realizó a los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios del área objeto de estudio, las situaciones detectadas y las soluciones planteadas para mejorar la problemática en el presente estudio de caso, se puede concluir que:

- Los diferentes conflictos laborales que surgen en el Gobierno Autónomo Parroquial Rural de Ricaurte se debe a la comunicación deficiente que se da entre los funcionarios del Departamento de Secretaria General de la institución puesto que no dominan técnicas y habilidades comunicacionales por lo que constantemente los procesos administrativos que se realizan en esta área no se desarrollan de forma satisfactoria.

- La comunicación en el entorno laboral es una herramienta eficaz que permite el flujo de información referente a las distintas actividades que se realizan dentro y fuera de la institución, lo que ayuda a obtener un buen desempeño laboral, incrementando el nivel de productividad de los empleados, así como fortalecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo puesto que por medio de este factor se puede impulsar la motivación, integración y satisfacción del personal.
- El GAD Parroquial Rural de Ricaurte no cuenta con políticas comunicacionales preestablecidas que permitan a los funcionarios determinar los canales de comunicación por los cuales deben regirse al momento de querer transmitir alguna información por eso todos los funcionarios y en especial los del departamento de secretaria general no cumplen con sus actividades laborales debido a la falta de comunicación que existe entre compañeros de trabajo.
- Las áreas que componen la organización no cuentan con colaboradores motivados y predispuestos a desempeñar funciones satisfactorias para el buen funcionamiento de la entidad puesto que no les interesa mantener una comunicación fluida y efectiva con sus compañeros, lo que afecta las relaciones interpersonales entre ellos generando un ambiente tenso y conflictivo.
- Finalmente se recomienda a los directivos del GAD Parroquial Rural de Ricaurte establecer políticas comunicacionales internas y externas que ayuden a sus funcionarios a mantener una comunicación efectiva entre ellos y el usuario para evitar cualquier tipo de inconvenientes que perjudiquen el ambiente laboral de la entidad y su imagen institucional, capacitando constantemente a todo personal en base a la importancia que tiene la comunicación en el ámbito organizacional con el fin de que adquieran técnicas y habilidades comunicacionales que les permita mantener una buena comunicación y así poder obtener equipos de trabajo óptimos mejorando su rendimiento profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- De Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: Técnicas y estrategias. Colombia: ECOE.
- Fernández, L. & Useche, M. (2015). Identidad y alteridad en la comunicación organizacional. *Quórum Académico*, 12(1), 60-77.
- González, J. & Pérez, R. (2015) Formación y orientación laboral. Madrid, España: Parainfo.
- Peña, B. & Batalla, P. (2016) Dirección de comunicación y habilidades directivas. Madrid, España: Dykinson.
- Say, A. (2015). Liderazgo y gestión en los conflictos laborales (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Traverso, P., Williams, B. & Palacios, I. (2017) La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios. Samborondón, Ecuador: Ecotec.
- Trujillo, H. (2016). Estudio sobre los conflictos laborales y los mecanismos de solución en el sector público de Colombia. Colombia: OIT.

ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE RICAURTE			
Objetivo: Determinar el manejo de la comunicación como herramienta para la resolución de problemas laborales.			
Instrucciones: Leer en forma detenida cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que usted considere adecuada, marque con una X en el casillero que corresponde al número de la opción que selecciona.			
PREGUNTAS	SI	NO	TALVEZ
1. ¿Cree usted que la institución cuenta con una comunicación eficiente que facilita el desarrollo de las actividades laborales?			
2. ¿Cree usted que la comunicación que se mantiene en la institución ayuda a mejorar el clima organizacional?			
3. ¿Cree usted que la institución cuenta con algún tipo de políticas comunicacionales que ayude al desarrollo organizacional?			
4. ¿Cree usted que una comunicación deficiente deteriora las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo?			
5. ¿Cree usted que los diferentes conflictos laborales que surgen dentro de la institución se debe a la falta de comunicación?			

<p>6. ¿Cree usted que los conflictos laborales influyen en el ambiente laboral de la institución?</p>			
<p>7. ¿Cree usted que la institución cuenta con métodos alternativos para resolver cualquier tipo de conflictos laborales que se presenten dentro de la entidad?</p>			
<p>8. ¿Cree usted que si se dominaran destrezas o habilidades comunicacionales se reducirían los conflictos laborales?</p>			
<p>9. ¿Considera usted adecuado que se implementen talleres de integración dentro de la institución para fortalecer las relaciones interpersonales y así poder disminuir los conflictos laborales?</p>			
<p>10. ¿Cree usted adecuada la implementación de un plan de acción que permita resolver conflictos laborales de forma pacífica?</p>			

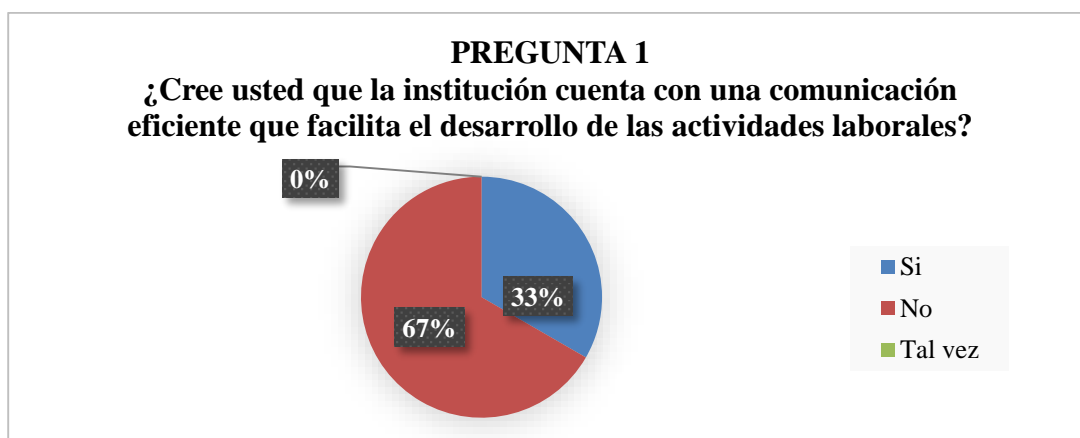
ANEXO N.- 2 Tabulación de la encuesta realizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte

1. ¿Cree usted que la institución cuenta con una comunicación eficiente que facilita el desarrollo de las actividades laborales?

Tabla N.- 1 Comunicación eficiente

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 1 Comunicación eficiente



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado que el 33 % de los encuestados manifiestan que la institución si cuenta con una comunicación eficiente que facilita el desarrollo de las actividades laborales mientras que el 67% expresan que no.

Interpretación:

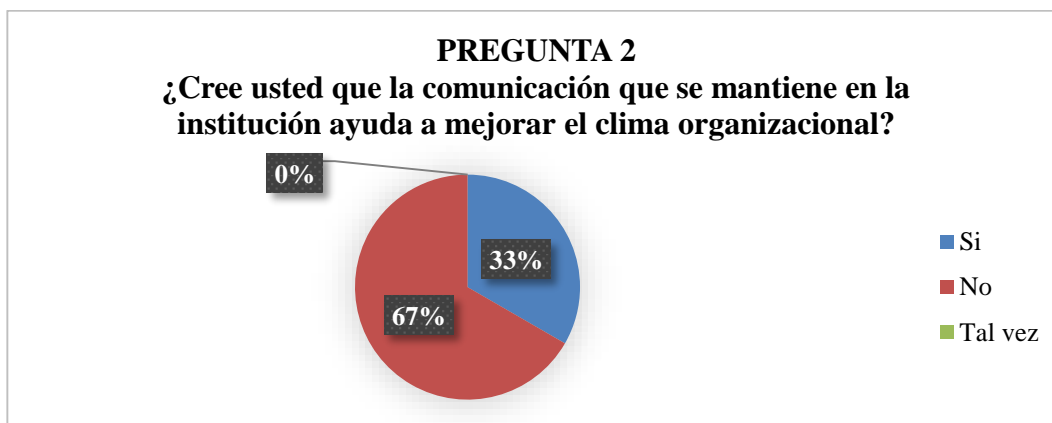
Los resultados obtenidos por medio de esta interrogante manifiestan que la institución no cuenta con una comunicación eficiente debido a los diversos problemas que existen entre compañeros de trabajo lo que dificulta el desarrollo de sus actividades.

2. **¿Cree usted que la comunicación que se mantiene en la institución ayuda a mejorar el clima organizacional?**

Tabla N.- 2 Clima organizacional

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 2 Clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado que el 67% de los encuestados manifiestan que la comunicación que se mantiene en la institución no ayuda a mejorar el clima organizacional y el 33% restante expreso todo lo contrario.

Interpretación:

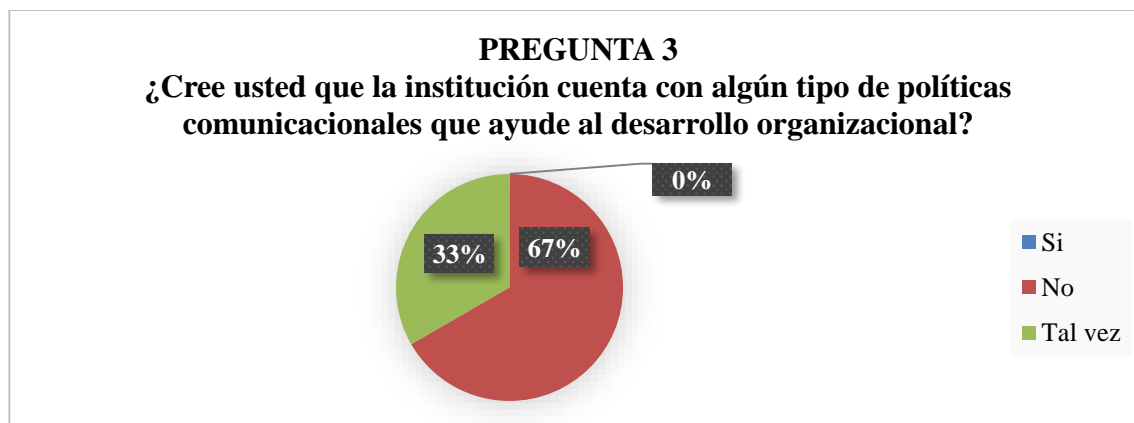
Los resultados obtenidos por medio de esta interrogante manifiestan que la comunicación que se mantiene en la institución no ayuda a mejorar el clima organizacional, debido a que no se desarrollan habilidades o destrezas comunicacionales en el proceso comunicativo que les permita mantener un buen ambiente laboral.

3. ¿Cree usted que la institución cuenta con algún tipo de políticas comunicacionales que ayude al desarrollo organizacional?

Tabla N.- 3 Políticas institucionales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	67%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 3 Políticas institucionales



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

De la encuesta realizada se puede expresar que el 67% de los encuestados consideran que la institución no cuenta con políticas comunicacionales que ayuden al desarrollo organizacional, mientras que el 33% tal vez.

Interpretación:

De los resultados obtenidos por medio de esta pregunta se puede deducir que la institución no cuenta con políticas comunicacionales preestablecidas para que los funcionarios puedan desempeñar sus funciones con facilidad puesto que no existe una planificación adecuada para poder establecer los canales comunicativos o los lineamientos sobre los cuales se debe fundamentar la comunicación para que se desarrolle de forma efectiva.

4. ¿Cree usted que una comunicación deficiente deteriora las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo?

Tabla N.- 4 Relaciones interpersonales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 4 Relaciones interpersonales



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

La encuesta realizada dio como resultado que el 67% de los encuestados manifiestan que una comunicación deficiente si deteriora las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo mientras que el 33% que tal vez.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de esta pregunta se puede manifestar que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo se ven afectadas debido a la comunicación deficiente que existe entre ellos puesto que no se establece un tiempo determinado para que los empleados puedan asistir a capacitaciones, talleres o seminarios enfocados a las técnicas o habilidades comunicacionales que debe tener todo servidor al momento de mantener una comunicación.

5. ¿Cree usted que los diferentes conflictos laborales que surgen dentro de la institución se debe a la falta de comunicación?

Tabla N.- 5 Conflictos laborales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 5 Conflictos laborales



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la encuesta realizada al preguntar si los diferentes conflictos laborales que surgen dentro de la institución se debe a la falta de comunicación, el 67% de las personas encuestadas manifestaron que si mientras que el 33% expresa que no.

Interpretación:

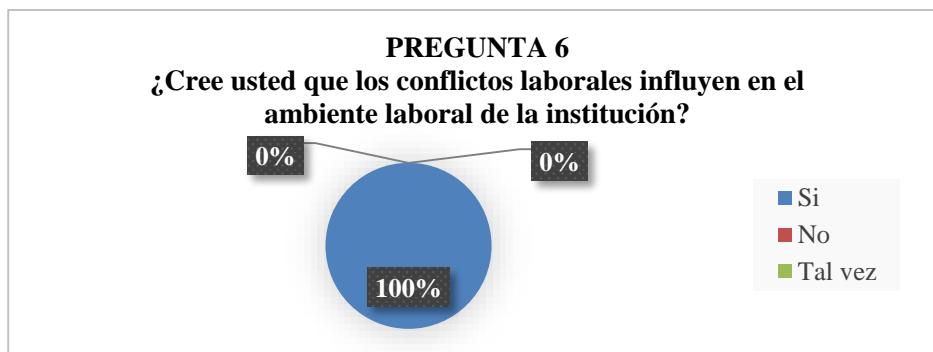
Los resultados obtenidos mediante esta interrogante revelaron que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte no se desarrolla una comunicación efectiva que permita expresar el sentir o pensar de los individuos que la integran, por ende, se originan los conflictos laborales entre compañeros de trabajo lo cual afecta directa e indirectamente el entorno organizacional de la institución.

6. ¿Cree usted que los conflictos laborales influyen en el ambiente laboral de la institución?

Tabla N.- 6 Ambiente laboral

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 6 Ambiente laboral



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Por medio de esta pregunta se puede manifestar que el 100% de los encuestados manifiestan que los conflictos laborales si influyen en el ambiente laboral de la institución.

Interpretación:

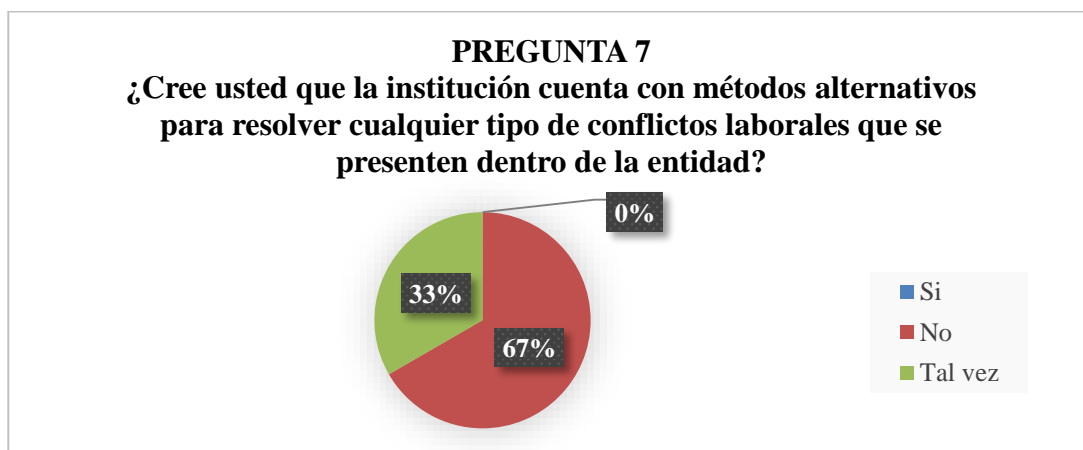
De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de esta pregunta se puede manifestar que los conflictos laborales que surgen en entre los miembros de esta institución si afectan el ambiente laboral de la misma puesto que debido a estas diferencias ocasionadas entre ellos no se realizan los procesos administrativos de forma eficiente

7. **¿Cree usted que la institución cuenta con métodos alternativos para resolver cualquier tipo de conflictos laborales que se presenten dentro de la entidad?**

Tabla N.- 7 Métodos alternativos

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	67%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 7 Métodos alternativos



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Mediante esta pregunta se puede expresar que el 67% de las personas encuestadas manifiestan que la institución no cuenta con métodos alternativos para resolver cualquier tipo de conflictos laborales que se presenten en su entorno mientras que el 33% manifiesta que tal vez.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta se puede manifestar que las la institución no cuenta métodos alternativos preestablecidos para resolver cualquier tipo de conflicto laboral que se presente en su entorno puesto que no se da una debida planificación y coordinación de los métodos eficaces para mejorar el ambiente laboral de los trabajadores.

8. ¿Cree usted que si se dominaran destrezas o habilidades comunicacionales se reducirán los conflictos laborales?

Tabla N.- 8 Habilidades comunicacionales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 8 Habilidades comunicacionales



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

A través de esta pregunta se puede evidenciar que el 67% de las personas encuestadas que si se dominaran destrezas o habilidades comunicacionales se reducirían los conflictos laborales mientras que el 33% manifiesta que tal vez

Interpretación:

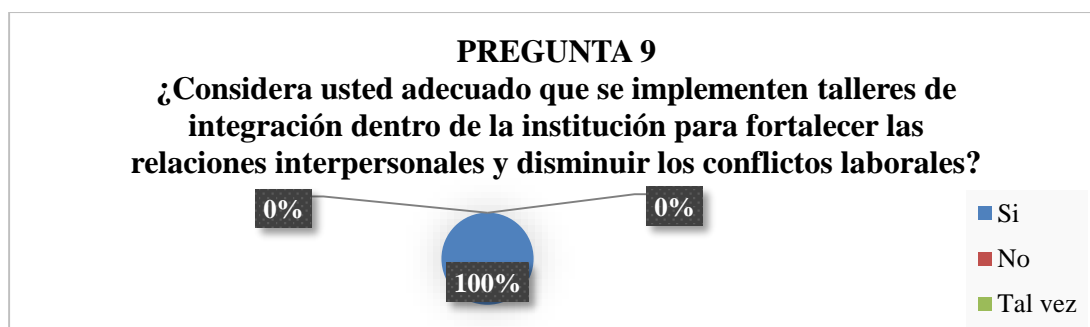
De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de esta pregunta se puede manifestar que si se dominaran destrezas o habilidades comunicacionales se podrían reducir los conflictos laborales entre los empleados de la institución debido a que mediante la aplicación de ellos en el proceso comunicativo se mejoraría la transmisión e interpretación de la información que se adquiere o emite.

9. **¿Considera usted adecuado que se implementen talleres de integración dentro de la institución para fortalecer las relaciones interpersonales y disminuir los conflictos laborales?**

Tabla N.- 9 Talleres de integración

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 9 Talleres de integración



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Al preguntar si se considera adecuado que se implementen talleres de integración dentro de la institución se fortalecerían las relaciones interpersonales y se disminuirían los conflictos laborales, el 100% de las personas encuestadas manifestaron que sí.

Interpretación:

Por medio de los resultados obtenidos en esta pregunta se evidencio que todas las personas que fueron objeto de estudio en el GAD Parroquial Rural de Ricaurte creen que al implementar talleres de integración se podrán disminuir los conflictos laborales debido a que a través de este taller se incentivara e impulsará la participación de todos los colaboradores de la institución para mantenerlos motivados y así poder cumplir con los objetivos organizacionales.

10. ¿Cree usted adecuada la implementación de un plan de acción que permita resolver conflictos laborales de forma pacífica?

Tabla N.- 10 Plan de acción

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100%

Gráfico N.- 10 Plan de acción



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

A través de esta pregunta se pudo comprobar que si es adecuado que se implemente un plan de acción que permita resolver conflictos laborales de forma pacífica el 100% manifiesta que sí.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de esta pregunta se puede manifestar que si se implementara un plan de acción se podrían resolver los conflictos laborales de forma pacífica debido a que de este modo se podría mejorar el clima organizacional de la entidad.

ANEXO.- 3



Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte.



Revisión del estudio de caso con el Docente Tutor.



Realización de la encuesta al Secretario del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte.



Realización de la encuesta a la Asistente del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte.