

INTRODUCCIÓN

El Clima Laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño dentro de una institución educativa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y susatisfacción como en la estructura organizacional.

Para tal fin se intenta conocer las percepciones y motivaciones del individuo frente a su trabajo, para determinar luego, el grado de satisfacción de los mismos y su acontecimiento en el clima laboral y cómo esto deriva a otras en las relaciones humanas. Tanto así que el tema de investigación se refiere al: **ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL EN BASE AL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS EN EL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO “BELISARIO QUEVEDO”, DE LA CIUDAD DE PUJILÍ, EN EL AÑO LECTIVO 2009 - 2010**

El tema de estudio realizado está dividido en tres capítulos, dentro de los cuales el **CAPÍTULO I**, inicia con el marco teórico que contiene conceptos breves a la investigación que se pretende realizar; en el cual se enuncian citas textuales de diferentes autores que ayudan a sustentar y fortalecer los conocimientos con el fin de direccionar claramente el tema de indagación a efectuarse, así se llega a un

enfoque general sobre: Administración, Administración de Recursos Humanos, Relaciones Humanas y Clima Laboral Institucional

El CAPÍTULO II, que enfoca toda la metodología de la investigación, presenta un estudio de campo, utilizando como técnicas la encuesta al personal docente, administrativo y de servicio; una entrevista a las autoridades, mediante el diseño de un cuestionario y guía de preguntas que permita determinar dentro del clima laboral los principales problemas, causas y soluciones, los datos obtenidos se procesan en el programa de hoja de cálculo Excel, herramienta útil que arroja simultáneamente los cuadros y las gráficas por cada interrogante formulada; información de vital importancia que contribuye a la elaboración de la propuesta.

El CAPÍTULO III, presenta una breve descripción de la situación actual del Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”, institución que a pesar de ser reconocida a nivel de todo el país por la calidad de educación que reciben sus estudiantes, presenta problemas en el ámbito del clima laboral y las relaciones humanas. Este capítulo incluye un análisis FODA del Departamento de Talento Humano que permitió identificar las condiciones en las que se encuentra.

Además, se presentará la planificación de Talleres para el fortalecimiento de las Relaciones Humanas y la excelencia del clima laboral, para ello es necesario en primer plano un levantamiento de la información. Una vez que ya se recopilaron todos los datos se procede a la planificación de cada uno de los Talleres que se enfocan a mejorar el clima laboral y por ende fortalecer las relaciones humanas en la comunidad del Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”.

CAPÍTULO I

1. Fundamentación Teórica del Objeto de Estudio

1.1 Antecedentes

Se entiende como clima laboral al medio ambiente tanto físico como humano, donde se desarrolla las diferentes labores que requiera un trabajo. Como vemos en esta definición, tan importante es la relación con los demás compañeros, como el entorno donde se realiza el trabajo.

¿Quién controla el clima laboral?, para que exista un buen clima laboral, o todo lo contrario, la alta dirección es la que se hace cargo de ello mediante un sistema de gestión, donde se encuentran entre otros temas, la política de personal, recursos humanos, que se harán cargo de que el ambiente sea lo más óptimo posible o mejorarlo en caso de que no sea tan bueno.

El ser humano es un ser social, pues para satisfacer sus necesidades se relaciona con otros seres humanos, teniendo la oportunidad a la vez de satisfacer las necesidades de ellos, las capacidades que poseemos de desenvolvernos y darnos a conocer con otros individuos dentro de una sociedad son las relaciones humanas, y deben ser desarrolladas de manera que faciliten nuestra convivencia con las personas que forman nuestro entorno familiar y laboral, tomando en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la ínter actuación que tengamos con otras

personas se nos hace fácil o difícil vivir en armonía, las buenas relaciones humanas se logran a través de una buena comunicación y así también dependen de la madurez humana que poseamos.

La satisfacción y retención de los empleados es una de las principales preocupaciones del departamento de Recursos Humanos en la actualidad. Saben bien que un ambiente laboral ameno, con una cultura que promueva el sentimiento de pertenencia y el compromiso con la tarea es una fuerte ventaja competitiva.

Los tiempos cambian, las sociedades y sus necesidades también. Así como la nueva era del conocimiento implica que las empresas sean más o menos competitivas según la gestión del capital intelectual, un componente vital de este activo intangible es el clima organizacional; el fruto de la relación de la empresa con sus empleados en el día a día, la gestión de las normas internas, la comunicación interna, la capacitación según necesidades, la retribución por desempeño, los beneficios y todas las acciones y procesos que afecten el ambiente de trabajo, entre otras.

Es necesario tomar en cuenta que las dimensiones que conforman el clima organizacional son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

Estructura tiene que ver con que la estructura organizacional determina las relaciones dentro de la empresa, la responsabilidad de la empresa hacia los empleados y viceversa, las retribuciones y recompensas, el desafío que propone el puesto de trabajo, estándares a los que se quiere llegar (de formación, etc.) que tipo de conflictos se generan y cómo se gestionan y la identidad de la empresa; cómo se construye y cómo es percibida por los empleados.

La revolución de la producción en masa abrió un camino cultural, que permitía a los obreros acceder con su sueldo a ese mismo producto que ellos habían terminado y el sistema económico se retroalimentaba en parte gracias a esta

“doble participación” del trabajador en el mercado. En ese entonces el obrero era una pieza más en una línea de producción y en el consumo.

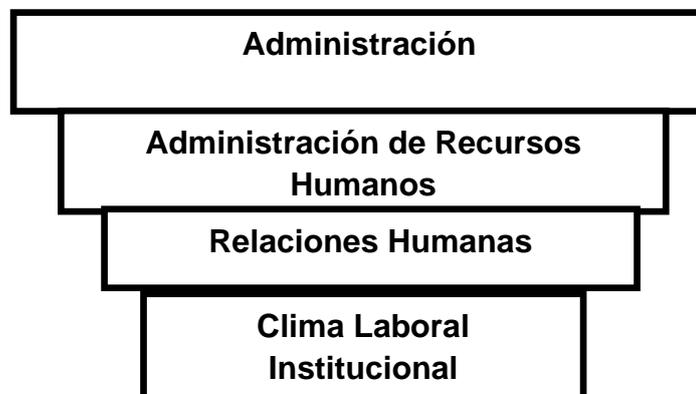
Hoy es un individuo productor de valor agregado para la empresa y que genera capital social en la sociedad. Es entonces la medición del clima organizacional, la herramienta indicada para analizar cuál es la percepción del empleado en torno a la empresa y a su desempeño en el mercado. La medición del clima laboral, (casi siempre a través de encuestas directas) es el medio que permite trabajar en pro de un clima organizacional óptimo y por ende mejorar las relaciones humanas.

Y allí su requerimiento máximo es el de disfrutar de relaciones humanas armónicas, en efecto, todo el mundo sabe muy bien de lo satisfactorio y placentero que es el disfrutar de buenas relaciones humanas y de la tragedia que significa el no tenerlas.

El tan inquietante y comentado "estrés" (tensión) en los seres humanos es prácticamente siempre producto de experiencias de relaciones humanas insatisfactorias o del riesgo de que así ocurra. Es decir, malas relaciones humanas implican una amenaza claramente comprobada de problemas de salud tanto mental como orgánica.

1.2 Categorías Fundamentales

Figura N° 1: Categorías Fundamentales



Elaborado por: Grupo de Investigadoras

1.3 Marco Teórico

1.3.1. Administración

1.3.1.1 Definición

Según MUNICHy GARCÍA, (2000), mencionan que la Administración “Es un proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas”. (Pág. 31)

La Administración se encarga de velar por el mejor desempeño del personal así como también del buen uso de los recursos disponibles para generar acción. A su vez la importancia radica en conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia a través de los colaboradores y junto a ellos.

1.3.1.2. Importancia de la Administración

MUNICHy GARCÍA, (2000), manifiestan que “La Administración brinda el éxito a cualquier organismo social ya que estos dependen directa o indirectamente de esta, porque necesitan administrar debidamente los recursos humanos y materiales que poseen. Una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad.

Entre las principales características que son adjudicadas a la administración son:

- La administración se mantiene al frente de las condiciones cambiantes del medio, ante esta situación proporciona previsión y creatividad.
- Indudablemente su gran emblema es el mejoramiento constante.

- La eficiente técnica administrativa promueve y orienta al desarrollo de cualquier organismo social.
- En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando una efectiva administración.” (Pág. 35)

Resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre. Por lo que es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina:

MUNICHy GARCÍA, (2000), enuncian: “Universalidad: Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.

Simplificación del Trabajo: Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.

Productividad y Eficiencia: La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.

Bien común: A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.” (Pág. 40)

Por lo que podemos argumentar que la universalidad, la simplificación del trabajo, la productividad y eficiencia, siempre es en busca de un bien común, como es el desarrollo de un trabajo en equipo de manera excelente.

1.3.1.3. El Proceso Administrativo

Constituye un conjunto de pasos necesarios para la consecución de objetivos comunes dentro de la organización.

El proceso administrativo define en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes como se detalla a continuación:

Según WEIHRICH, y KOONTZ. (2003), dice que “Planificación se refiere a un proceso de establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas”. Es el primer paso para la realización de actividades de gestión, puesto que planificar es proveer el futuro de una organización”. (Pág. 55)

Según REYES Agustín, expresa que “La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización”.

<http://es.scribd.com/doc/37074015/Agustin-Reyes-Ponce>, junio 2012

Según WEIHRICH, y KOONTZ. (2003), menciona que: “Organización: significa poner en orden y sistematizar las actividades tomando en cuenta el aporte de todos los integrantes de la institución. Sin alejarse de la realidad se manifiesta que organizar, “es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos pueden alcanzar las metas de la organización””. (Pág. 55).

Según REYES Agustín, dice que “Organización: es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

<http://es.scribd.com/doc/37074015/Agustin-Reyes-Ponce>, junio 2012

Según WEIHRICH, y KOONTZ. (2003), dice que “Dirección: establece que dirigir: “implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales”. (Pág. 55).

Según REYES Agustín, Señala que la “Dirección requiere saber comunicarse, saber delegar, ejercer un liderazgo basado en la razón y no solamente en la autoridad, y motivar a la acción y al cumplimiento de la meta”.

<http://davidgayeta.blogspot.com/2011/06/el-proceso-administrativo-de-reyes.html>
junio 2012.

Las postulantes mencionan, que gracias a la dirección se logrará la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones; es decir, que es motivar y enrumbar a los empleados y miembros de una organización al cumplimiento de sus metas establecidas.

Según WEIHRICH, y KOONTZ. (2003), menciona que “Control es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas”. (Pág. 55).

Las investigadoras indican que controlar es comprobar y medir si las acciones realizadas están acorde con lo planteado al inicio del progreso, las cuatro funciones son muy importantes en el proceso administrativo.

Según SCANLAN Burt K., menciona que “El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos”.

<http://www.monografias.com/trabajos17/procesos-administrativos/procesos-administrativos.shtml#proc>

Las investigadoras indican que el control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que sucede concuerda con lo que supuestamente

debe transcurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.

1.3.1.4. Principios de la Administración

Varios principios de administración han sido planteados a través de la historia, pero la experiencia ha llevado a determinar que en su mayoría los principios son flexibles y susceptibles de adaptarse a todas las necesidades. La cuestión consiste en saber servirse de ellos; éste es un arte difícil que exige inteligencia, experiencia, decisión y mesura. La mesura, hecha de tacto y experiencia, es una de las principales cualidades del administrador.

En los enunciados de MUNICH Galindo y GARCÍA Martínez, (2000) ponen a consideración lo establecido por FAYOL Henry en referencia a que podemos tener como guía los siguientes 14 principios más generalizados para administración:

1. División del Trabajo: Cuanto más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñarán su oficio.
2. Autoridad: Los gerentes tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas. Si bien la autoridad formal les da el derecho de mandar, los gerentes no siempre obtendrán obediencia, a menos que tengan también autoridad personal (Liderazgo).
3. Disciplina: Los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que gobiernan la empresa. Esto será el resultado de un buen liderazgo en todos los niveles, de acuerdos equitativos y sanciones para las infracciones, aplicadas con justicia.

4. Unidad de Dirección: Las operaciones que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente que use un solo plan.
5. Unidad de Mando: Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona.
6. Subordinación de interés individual al bien común: En cualquier empresa el interés de los empleados no debe tener prelación sobre los intereses de la organización como un todo.
7. Remuneración: La compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los patronos.
8. Centralización: FAYOL creía que los gerentes deben conservar la responsabilidad final pero también necesitan dar a su subalterna/o, autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio.
9. Jerarquía: La línea de autoridad en una organización representada hoy generalmente por cuadros y líneas y líneas de un organigrama pasa en orden de rangos desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.
10. Orden: Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado.
11. Equidad: Los administradores deben ser amistosos y equitativos con sus subalternos/as.
12. Estabilidad del Personal: Una alta tasa de rotación del personal no es conveniente para el eficiente funcionamiento de una organización.
13. Iniciativa: Debe darse a la subalterna/o libertad para concebir y llevar a cabo sus planes, aun cuando a veces se cometan errores.

14. Espíritu de Grupo: Promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad.” Pág. 62 – 65)

Cada uno de estos principios nos ayuda a que generemos actitudes de cambio en una organización por lo que la administración tendrá resultados positivos.

1.3.1.5 Gestión Administrativa

RAMÍREZ Cavassa, (1993), dice que “Es una estructura organizada debidamente integrada con fines diferenciados correspondientes a su propio perfil de actuación. La administración, como disciplina que permite dirigir y desarrollar las organizaciones, contiene fundamentos básicos que deben aplicarse en la estructura así concebida, que le permita funcionar con eficiencia”. (Pág. 32)

Las investigadoras consideran que la gestión administrativa incide en la estructura organizada de la empresa, la misma que se encaminará con la guía de un líder, con una visión de éxito hacia futuro. Antes de poder definir lo que es gestión, es importante tener una idea de cuál es su función dentro de una institución, en lo referente a gestión administrativa y documental, siendo temas que no se les toma atención pero son de vital importancia, ya que desde su comprensión inicia el planteamiento de objetivos, desarrollo de estrategias lo que llevará a la institución al éxito.

GEORGE, (1970), explica que la “Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”. (Pág. 19)

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

1.3.1.6 La Dimensión Administrativa de la Gestión

ÁLVAREZ, (2009), manifiesta que “La Dimensión Administrativa de la Gestión es el conocimiento de las funciones genéricas que delimitan la intervención de la gestión en la planificación, desarrollo, ejecución y control de sus relaciones en el trabajo exigen el acercamiento a nociones básicas del proceso administrativo”. (Pág. 41)

Esto supone la visualización e implementación de estrategias participativas que vinculan el trabajo de equipos de gestión con la búsqueda de soluciones a necesidades institucionales detectadas en el diagnóstico prospectivo impartido a los funcionarios.

Una visión en este sentido la constituye la gestión administrativa, que incorpora tanto el análisis y transformación de aspectos sociopolíticos y estructurales, como la cultura colectiva de la sociedad y su accionar cotidiano.

El conocimiento acerca del proceso administrativo es, entonces, necesario para la toma de decisiones relativas a los factores humanos, material y financieros que inciden y a la vez forman parte de la organización y funcionamiento de todo sistema laboral. Las instituciones educativas no están alejadas de la dimensión administrativa de gestión, ya que se encuentran inmersas funciones genéricas en el proceso administrativo.

1.3.2 Administración de Recursos Humanos

1.3.2.1 Definición de Recursos y Talento Humano

“Relaciones Humanas es el conjunto de interacciones que mantienen los individuos dentro de una sociedad es conocido como relaciones humanas. Estas se basan en los vínculos, muchas veces jerárquicos, que existen entre las personas y que se dan a través de la comunicación(que puede ser visual, lingüística, etc.).

Se considera que las relaciones humanas son básicas para el desarrollo individual e intelectual de cada ser humano, ya que gracias a estos vínculos se constituyen las sociedades, tanto las más pequeñas (por ejemplo, aldeas) como las más grandes (ciudades). Las relaciones humanas implican, necesariamente, al menos a dos individuos.

En definitiva, este conjunto de interacciones es el que permite que los individuos convivan en forma cordial y amistosa, al basarse en ciertas reglas aceptadas por todos los integrantes de la sociedad y en reconocimiento del respeto por los derechos individuales”.

Consultando webgrafía ponemos a consideración algunas definiciones de Relaciones Humanas, <http://definicion.de/relaciones-humanas/>, diciembre 2011.

“Recursos Humanos es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. También puede definirse como la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la institución. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en recursos humanos) junto a los directivos de la organización”.

<http://definicion.de/relaciones-humanas/>, diciembre 2011.

El campo de las relaciones humanas es muy importante en el mundo del trabajo, ya que si no se desarrollan en forma cordial, afectan la productividad y la eficiencia de las instituciones. Por eso, los directivos siempre deben esforzarse por construir equipos de trabajo donde existan buenas relaciones humanas, sin ambientes conflictivos y minimizando las discordias.

Puede afirmarse que, sin buenas relaciones humanas, no puede existir una buena calidad de vida.

“Talento Humano es la capacidad y el amor propio que tiene el ser humano en el instante en que realiza su trabajo. El talento humano es lo que hace la diferencia entre las empresas que persiguen un desarrollo con las empresas que buscan solo lucrarse a base de sus empleados”.

<http://www.psicopedagogia.com/definicion/talento%20humano>, diciembre 2011:

Todos los seres humanos tenemos talento sin embargo es tarea de las empresas e instituciones saber explotarlo de manera eficaz y eficiente.

Tanto los recursos humanos como el talento humano son palabras sinónimas para definiciones del área de administración de empresas y recursos humanos.

1.3.2.2 Administración del Talento Humano

Administración del Talento Humano es "la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado". El capital humano resulta un factor clave de éxito, para las organizaciones que pretenden mantener su competitividad, y por lo tanto requiere de un estilo de conducción y administración que excede el enfoque tradicional.

Se necesitan crear condiciones propicias para la formación y desarrollo permanente de las personas que constituyen las empresas, para así afrontar las crecientes exigencias y el cambio turbulento que permite avizorar el nuevo siglo”.

Frente a tales imperativos, las organizaciones se orientan a acumular potencial humano y demandan a su personal que no se limite a dominar unas pocas técnicas o una rama de su oficio o profesión. Pretenden que también esté dotado de vocación para trabajar en equipo, capacidad para crear, innovar, motivar, comunicar con claridad y resolver los problemas y conflictos mediante la negociación.

La Administración de Recursos Humanos tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta. Puede decirse, sin exageración, que una organización es el retrato de sus miembros.

Según el sitio Web Wikipedia.com, acerca de Recursos Humanos en su portal web (publicado el 14 enero del 2002) menciona:

1.3.2.3 Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

SORIA Víctor, (1998), dice “Los objetivos que guían la función de la administración de los Recursos Humanos son:

Objetivos Corporativos: (Cumplir con las obligaciones legales, proporcionar prestaciones, relaciones entre el sindicato y la empresa) .La función del departamento consiste en contribuir al éxito de los supervisores y gerentes mediante el apoyo y la asesoría que brinda.

Objetivos Funcionales: (planeación, selección, evaluación, ubicación, retroalimentación) Cuando la administración del personal no se adecúa a las necesidades de la organización se desperdician recursos de todo tipo.

Objetivos Sociales: Reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.

Objetivos Personales: (evaluación, ubicación, retroalimentación) Además de contribuir al objetivo común de alcanzar las metas de la organización, el Departamento de Recursos Humanos debe apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa” (Pág. 76)

Todos ellos conllevan a una administración de recursos efectivos, contribuyendo al éxito en las funciones que a cada uno se los encomendare, para de una u otra manera lograr lo que se planifica y propender al mejoramiento de la calidad de las instituciones o de las empresas, buscando siempre el buen servicio, con eficiencia, eficacia y efectividad.

1.3.2.4. Filosofía para la Administración del Talento Humano

Partiendo de la definición de Talento (que encontramos en un simple diccionario) como las dotes intelectuales que dan valor a un individuo, así el conjunto de éstos valores constituyen el Talento Humano en una organización, sea cual fuere su tipo.

Por lo tanto el Talento Humano es la columna vertebral de toda institución o empresa, basados en esas teorías podemos decir que la manera en que se encamina la administración del talento humano está representada por estrategias y metodologías, entre los cuales los más importantes son:

1.3.2.5 Selección de Personal de Trabajo

Tradicionalmente en, la selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubre el puesto adecuado.

¿Pero, que significa adecuado? Para contestar, esta pregunta se debería considerar las diferencias individuales o sea, tener en cuenta las necesidades de la organización y su potencial humano así como la satisfacción que el trabajador encuentra en el desempeño del puesto.

1.3.2.6 Elementos de la Selección Técnica

Para cumplir con esa pesada responsabilidad es necesario, entonces, que las decisiones estén fundamentadas sobre técnicas lógicamente estructuradas, siguiendo un procedimiento científico. Las corazonadas, las intuiciones y la buena voluntad no pueden suplir a los instrumentos científicos para que el seleccionador cumpla con su responsabilidad profesional y humana.

SORIA Víctor, (1998), considera:

“a) Vacante: El proceso se inicia cuando se presenta una vacante, cuya definición literal es: puesto que no tiene titular. Antes de proceder a cubrir dicha vacante, deberá estudiarse la posibilidad de redistribución del trabajo, con objeto de que dichas tareas sean realizadas entre el personal existente y, solo en caso de no ser posible, se solicitará que se cubra.

b) Análisis y Evaluación de Puestos: Recibida la requisición de personal, se recurrirá al análisis y evaluación de puestos, con el objeto de determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona para ocupar el puesto eficientemente, así como el salario a pagársele. En caso de no existir dicho

análisis y evaluación, deberá procederse a su elaboración para poder precisar qué se necesita y cuánto se pagará.

c) Inventario de Recursos Humanos:El siguiente paso consiste en la localización, en el inventario de recursos humanos, de las personas que, prestando actualmente sus servicios en la organización, reúnen los requisitos establecidos, lo cual permitirá proporcionar los elementos que conocen la organización, y de los cuales se conocen la actuación que han tenido en el tiempo que tienen que prestar sus servicios.

Esto disminuirá el período de entrenamiento y, lo más importante, contribuirá a mantener alta la moral del personal que ya trabaja en la organización, al permitir que cada vacante signifique la oportunidad de uno o varios ascensos.

d) Fuentes de Reclutamiento:De no existir dentro del inventario del candidato deseado, sacudida a la cartera de candidatos que se encuentran en espera de una oportunidad y, al no localizarlo tampoco, se recurrirá a las fuentes de reclutamiento, entendiendo por tales los medios de que se vale una organización para atraer candidatos adecuados a sus necesidades.

e) Solicitud de Empleo:Localizar a los candidatos, el ambiente en que sean recibidos, así como la manera en que sean tratados, contribuirá en alto grado a mejorar la impresión que se fomente la organización.

El espacio asignado a la oficina de reclutamiento y selección deberá proporcionar las facilidades adecuadas a fin de que resulte funcional y reduzca al mínimo las incomodidades que surjan ante la presencia de numerosos candidatos. De no ser posible esto, resulta aconsejable la elaboración de una forma de solicitud sencilla, accesible a obreros y empleados, misma que pueden complementarse con un currículum Vitae.Se determina si el candidato reúne a los requisitos mínimos de escolaridad, edad, etc., en un caso afirmativo se procede a una entrevista.

f) Entrevista Inicial o Preliminar: La entrevista pretende detectar los aspectos más ostensibles del candidato y su relación con los requerimientos del puesto; por ejemplo: apariencia física, facilidad de expresión verbal, habilidad para relacionarse, etc.

g) Entrevista de Selección: El entrevistador quiere, como profesional que es, un adiestramiento y supervisión incluye el conocimiento de sí mismo, que va a contribuir en la objetividad, al valorar la información recibida obtiene un valor crítico de la personalidad de individuo.

h) Pruebas Psicológicas: En esa etapa del proceso técnico de selección se hará una valoración de la habilidad y potencialidad del individuo, así como de su capacidad de relación con requerimientos del puesto de las posibilidades de futuro desarrollo.

i) Pruebas de Trabajo: Por ejemplo el examen médico de admisión reviste una importancia básica en las organizaciones, al grado de llegar a influir en elementos tales como la calidad y cantidad de producción.

j) Estudio Socioeconómico: La investigación socioeconómica debe cubrir tres áreas:

- Proporcionar una información de la actividad social familiar, a efecto de conocer las posibles situaciones conflictivas que influían directamente en el rendimiento del trabajo.
- Conocer lo más detalladamente la posible actitud, responsabilidad y eficacia en el trabajo en razón de las actividades desarrolladas en trabajos anteriores.
- Corroborar la honestidad y veracidad de la información proporcionada.

De manera general las áreas que se exploran son:

Antecedentes personales; estado civil, nacionalidad, enfermedades, accidentes, estudios, antecedentes penales, pasatiempos, intereses, etc.

Antecedentes familiares: nombre, estudio y ocupación padres, de los hermanos, de la esposa, de los hijos; e integración familiar, etc.

Antecedentes laborales: puestos desempeñados, salarios percibidos, causa de la baja, evaluación de su desempeño, comportamiento, etc.

Situación económica: presupuesto familiar, renta, colegiaturas, propiedades, ingresos, etcétera.

k) Decisión Final: Con información obtenida en cada una de las diversas fases del proceso de selección, se procede a evaluar comparativamente los requerimientos del puesto con las características de los candidatos. Hecho esto, se presenta al jefe inmediato y, de ser necesario, al jefe departamento o gerente de área, para su consideración y decisión final.” (Pág. 101)

1.3.2.7 Proceso de Formación y Desarrollo del Talento Humano

La formación es un proceso sistemático en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los empleados actuales con el fin de mejorar la relación entre las características del empleado y los requisitos del empleo.

La formación no es una panacea, a menudo lo que al principio parecía ser un problema de formación se dirige de mejor manera por medio de otras actividades. En ocasiones, la formación se diseña directamente en respuesta a la petición del empresario, sin embargo, con mayor frecuencia, deben desarrollarse las necesidades.

Las necesidades de formación pueden identificarse en los niveles de la organización, trabajos, tareas, puesto de trabajo, y en el de la persona.

1.3.2.8 Motivación

En psicología y filosofía, motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. De lo cual se puede decir que, motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

La Motivación en el trabajo. La palabra motivación deriva del latín *motus*, que significa «movido», o de *motio*, que significa «movimiento». La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

1.3.2.9 Liderazgo

ROBLES Valdés y ALCERRECA, (2000) manifiestan que “Es toda capacidad que un individuo pueda tener para influir en un colectivo de personas, haciendo que este colectivo trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. Es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional; dentro del proceso administrativo de la organización.

Clasificaciones más frecuentes de liderazgo:

Según la formalidad en su elección:

- Liderazgo Formal: Preestablecido por la organización.
- Liderazgo Informal: Emergente en el grupo.

Según la relación entre el líder y sus seguidores:

- **Liderazgo Dictador:** Fuerza sus propias ideas en el grupo en lugar de permitirle a los demás integrantes a hacerse responsables, permitiéndoles ser independientes. Es inflexible y le gusta ordenar. Destruye la creatividad de los demás.
- **Liderazgo Autocrático:** El líder es el único en el grupo que toma las decisiones acerca del trabajo y la organización del grupo, sin tener que justificarlas en ningún momento. Los criterios de evaluación utilizados por el líder no son conocidos por el resto del grupo. La comunicación es unidireccional: del líder al subordinado.
- **Liderazgo Democrático:** El líder toma decisiones tras potenciar la discusión del grupo, agradeciendo las opiniones de sus seguidores. Los criterios de evaluación y las normas son explícitas y claras. Cuando hay que resolver un problema, el líder ofrece varias soluciones, entre las cuales el grupo tiene que elegir.
- **Liderazgo Paternalista:** Tiene confianza por sus seguidores, toma la mayor parte de las decisiones entregando recompensas y castigos a la vez. Su labor consiste en que sus empleados trabajen más y mejor, incentivándolos, motivándolos e ilusionándolos a posibles premios si logran el objetivo.
- **Liderazgo Liberal:** El líder adopta un papel pasivo, abandona el poder en manos del grupo. En ningún momento juzga ni evalúa las aportaciones de los

demás miembros del grupo. Los miembros del grupo gozan de total libertad, y cuentan con el apoyo del líder sólo si se lo solicitan.

Según el tipo de influencia del líder sobre sus subordinados:

- **Liderazgo Transaccional:** Los miembros del grupo reconocen al líder como autoridad y como líder. El líder proporciona los recursos considerados válidos para el grupo.
- **Liderazgo Transformacional o Carismático:** El líder tiene la capacidad de modificar la escala de valores, las actitudes y las creencias de los seguidores. Las principales acciones de un líder carismático son: discrepancias con lo establecido y deseos de cambiarlo, propuesta de una nueva alternativa con capacidad de ilusionar y convencer a sus seguidores, y el uso de medios no convencionales e innovadores para conseguir el cambio y ser capaz de asumir riesgos personales.
- **Liderazgo Auténtico:** Es aquel líder que se concentra en liderarse en primer lugar a sí mismo. Es un líder con mucho autoconocimiento, ecuánime, espiritual, compasivo y generoso. Solo una vez que se lidera la propia mente se puede liderar a los demás.
- **Liderazgo Lateral:** Se realiza entre personas del mismo rango dentro de una organización u organigrama o también se puede definir como el proceso de influir en las personas del mismo nivel organizacional para lograr objetivos en común con la organización.
- **Liderazgo en el Trabajo:** En los negocios se evalúan dos características importantes en los ejecutivos, con la intención de verificar su capacidad de dirección: por un lado, la aptitud y, por otro, la actitud. (Pág. 30)

1.3.3 Relaciones Humanas

1.3.3.1 Definición de Relaciones Humanas

Las relaciones humanas son:

- “El contacto que llevan las personas al comunicar sus pensamientos, enriqueciéndolos con la de los demás, respetando los diferentes esquemas.
- Es la interacción armónica de la sociedad, es decir, de una o más personas o de un grupo de individuos, en la que es necesario respetar las ideas de cada persona.
- Las relaciones humanas son las enderezadas a crear y mantener, entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, son vinculaciones entre los seres humanos o personas.
- Es el conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual posee grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: Comunicación visual, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señas, lingüística, chat.
- Comunicación oral, afectiva y también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: Lenguaje económico, Lenguaje político, etc.

- Las relaciones humanas son básicas para el desarrollo intelectual e individual de los seres humanos, pues gracias a ella se constituyen las sociedades tanto pequeñas (como las aldeas) como grandes (como las metrópolis). Para que pueda hablarse de "relaciones humanas" es necesario que haya una vinculación personal o grupal.”

<http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas>; diciembre 2011.

Algunos creen equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquel en que no hay discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente, el que esté bien puede ser un "clima artificial" de hipocresía y falsedad. Por el contrario, las auténticas relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común. En síntesis las relaciones humanas son la forma como tratamos a los demás y cómo los demás nos tratan a nosotros.

1.3.3.2. Clasificación de las Relaciones Humanas

Considerando a las relaciones humanas como la interacción armónica de la sociedad, es decir, de una o más personas o de un grupo de individuos, en la que es necesario respetar las ideas de cada persona, se puede clasificar a las Relaciones Humanas en:

- Relaciones Primarias: Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas
- Relaciones Secundarias: Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

<http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas>; diciembre 2011.

1.3.3.3. Comunicación, Confianza y Compromiso

1.3.3.3.1. Comunicación

Es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes. Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales". Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

La comunicación y las relaciones humanas, cuatro siglos antes de la era cristiana, Aristóteles definió al hombre como un *zoon politikon*, es decir como un animal social.

A lo largo de los siglos, la vida humana ha sido un tejido complejísimo de comunicaciones. Eminentemente antropólogos atribuyen el mérito de la cultura y la civilización al lenguaje. Este en sus diferentes formas, al permitir una comunicación cada vez más refinada, ha creado una brecha y un abismo entre el *homo sapiens* y los simios de los bosques y de los parques zoológicos.

Para las relaciones humanas no hay recetas; no hay reglas de matemáticas y de aplicación universal. Tal vez por eso nadie tenga éxito total en sus relaciones. Y quien dijera lo contrario de sí mismo, mentiría o se engañaría.

Una ayuda para ubicarnos en este *mare magnum* es distinguir las grandes esferas del existir y del actuar: la familia, el trabajo, las actividades sociales; y analizarlas,

por separado, en un examen de conciencia. Toda comunicación además de un contenido determinado, incluye determinada información sobre cómo debe tomarse dicho contenido. Nunca afinaremos demasiado nuestras antenas receptoras y emisoras para salir airosos de la difícil y eterna tarea.

Las relaciones humanas no se realizan en abstracto, sino en circunstancias muy concretas de raza, edad, sexo, jerarquía, ideología, normas sociales, épocas históricas, tradiciones culturales, situaciones ecológicas y expectativas personales.

Cada relación humana es única. Cada relación humana podría repetir la célebre expresión de Ortega y Gaste: "yo soy yo y mis circunstancias". Una persona egoísta no se comunica igual que una persona altruista y servicial. Tampoco son iguales las relaciones de la persona dominante y de la sumisa; la energética y la apática; la audaz y la tímida. Aunque tenemos una limitada capacidad para fingir, nos comunicamos como lo que somos, más que con los que decidimos. Para bien o para mal.

Las ciencias psicológicas y psiquiátricas nos enseñan que muchos de los trastornos de la personalidad se fraguan en la interacción interpersonal.

Existen facilitadores de las relaciones humanas, las cuales van en sentido opuesto de las barreras. Concientizarnos de las complejidades de la comunicación interpersonal; No vivir en la ingenuidad de que lo que la persona quiere expresar, lo captarán de la misma manera; ni de que la forma en que otros me perciben, es toda mi realidad, y mi sola realidad, y la forma única en que los demás me van a percibir.

Cultivar actitudes genuinas de interés por los demás, aceptación, respeto y apertura; superar el egoísmo y el desmedido egocentrismo para que nazca la empatía, que es entrar en el mundo de otro " ponerse en su lugar".

Decidimos a vivir con espontaneidad y con deseo de comunicación; aceptar el riesgo de expresar los propios sentimientos, quitarse las máscaras y tender puestos en vez de levantar bardas y murallas. Las relaciones humanas no son un asunto técnico, ni son temas meramente académicos que se aprendan en el aula como se aprende geometría o historia de china.

El seminario de relaciones humanas no está hecho de teorías, conceptos brillantes ni de recetas mágicas. Esta hecho de vivencias impactantes y reflexiones profundas que propician una pre educación de las actitudes hacia así mismo, hacia los demás y hacia la vida.

[http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas;](http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas) diciembre 2011

1.3.3.3.2. Confianza

En sociología y psicología social definen a la confianza como la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos.

También se puede definir como la esperanza firme o seguridad que se tiene en que una persona va a actuar o una cosa va a funcionar como se desea. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.

La confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de un otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no-control del otro y del tiempo.

1.3.3.3. Compromiso

La palabra *compromiso* deriva del término latino *compromissum* y hace referencia a una obligación contraída o a una palabra dada. Por ejemplo: “Mañana a las cinco de la tarde paso por tu casa, es un compromiso”. En ocasiones, un compromiso es como un apromesa o una declaración de principios, como cuando el político afirma: “Mi compromiso es con la gente”.

El término es utilizado para referirse a cualquier tipo de acuerdo en el cual las partes asumen unas obligaciones. Por lo tanto, un compromiso puede interpretarse como un contrato no escrito.

1.3.3.4. Convivencia Institucional y Educativa

1.3.3.4.1. Convivencia

Es la capacidad de vivir juntos respetándonos y consensuando las normas básicas. Es la cualidad que posee el conjunto de relaciones cotidianas entre los miembros de una sociedad cuando se han armonizado los intereses individuales con los colectivos, y por tanto, cuando los conflictos se desenvuelven de manera constructiva.

1.3.3.4.2. Convivencia Institucional

Es el espacio donde una institución tiene acceso a la interrelación, como una entidad productiva en busca de un solo propósito, satisfaciendo los proyectos de cada uno de sus empleados. Mayoritariamente la convivencia institucional se refleja a través de programas e iniciativas que promueven y fomentan los valores humanos, la participación colectiva y la resolución pacífica de desavenencias.

1.3.3.4.3. Convivencia Educativa

Es la característica que conlleva a las relaciones humanas y didácticas en el interior de una comunidad educativa, siempre que los intereses personales e institucionales hayan logrado fusionar sus caminos, dando lugar a la resolución de problemas, de forma benéfica.

Normalmente la Convivencia Educativa está representada por un reglamento que permite a las instituciones, emplearlo para atender y resolver todas las situaciones, eventos, de índole académica y administrativa, que se presenten entre los miembros de la institución.

1.3.3.5. La personalidad

Nuestra personalidad es el reflejo exterior de nuestro ser interior, la suma total de nuestras características, este último aserto es muy importante, pues implica que es posible inventariar y analizar las características habituales, lo cual es cierto.

Un hábito puede adquirirse y también modificarse, desde luego, nuestras características habituales raramente son estáticas. Diariamente añadimos o sustraemos nuevas modalidades a las mismas, algunos de estos cambios se realizan conscientemente; otros, inconscientemente

1.3.3.5.1. Las dimensiones de la personalidad

El extrovertido: se orienta hacia el mundo externo. Es característico que se vuelque hacia afuera y que espontáneamente le interese más reestructurar su medio que analizar los efectos de éste sobre su ser interior. Tiene impulsos vigorosos y se consagra con entusiasmo a la realización de tareas.

El introvertido: representa la condición inversa del extravertido, se orienta hacia el mundo interior de la psique; tiende a mostrarse tímido, retraído e inhibido en las relaciones sociales. El introvertido es generalmente un individuo introspectivo y, por eso mismo, le interesa mucho más el mundo de las ideas que los asuntos prácticos.

<http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas;> diciembre 2011.

1.3.3.5.2. El desarrollo de la personalidad

Las fuentes básicas del desarrollo de la Personalidad son la herencia y el ambiente.

Personalidad=herencia x ambiente. Estos dos factores causales no se adicionan sino que se relacionan como multiplicadores y multiplicandos. Si alguno de ellos tuviese el valor, no habría personalidad.

Hay partes del contenido de la personalidad que están más sujetos que otros a la herencia o a la influencia del ambiente y el aprendizaje.

La herencia y el ambiente, son así, coextensivas en el tiempo, actuando desde el primer momento, en una inseparable interacción, los científicos concuerdan de que no hay ningún rasgo ni cualidad que sea exclusivamente hereditaria o exclusivamente ambiental en su origen.

Herencia o predisposiciones heredadas, la personalidad no se hereda directamente. Lo que se hereda es una predisposición a desarrollarse en ciertos aspectos.

Aprendemos ciertas actitudes, y prácticas culturales más fácilmente que otro debido, simplemente, a la existencia de capacidades genéticas que nos capacitan para ellos.

La herencia influye en la determinación de unos rasgos más que en el de otros y es quizá más evidente en las características físicas, aunque también cumple una función decisiva en las tendencias primarias de reacción, como nivel de actividad, sensibilidad y capacidad de adaptación. La herencia no solo proporciona las posibilidades del desarrollo y conducta, características de la especie, sino que es también el origen de las diferencias individuales.

También debemos distinguir entre lo heredado y lo innato.

- Lo heredado es lo que depende de las células reproductivas, de los padres en el momento de la fecundación.
- Lo innato es lo que depende del seno materno.
- Lo innato es más amplio que lo heredado. Todo lo que está presente en el momento del nacimiento, es innato.

<http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas;> diciembre 2011.

1.3.4.El Clima Institucional

1.3.4.1. Definición

“Cuando me preguntan ¿qué es clima laboral?, la mejor metáfora que consigo para explicarlo es relacionarlo con el sentimiento o estado de ánimo; esta es una buena manera de describirlo porque así como no podemos decretar la felicidad de las personas que nos rodean, tampoco podemos decretar o simplemente bajar “la línea” de que nuestros colaboradores (a partir de determinado momento) estén felices, motivados al logro y comprometidos con la organización, porque el Clima Laboral es producto de las percepciones y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros.

Si entendemos que la organización son las personas que están en ella, se nos empieza a poner interesante el tema, pues cada persona constituye un micro mundo, que forma el gran todo que es la empresa.

El Clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

El clima laboral (o clima institucional) es uno de los factores que más aporta al logro de mejores resultados, en una institución en la cual ya opera una adecuada disciplina laboral”

<http://www.climalaboral.com.es/>, Escrito por CL. | en Clima Laboral el 18-02-2011, dice

En sí el clima laboral es el conjunto de variables que incide en la forma como percibimos y nos sentimos en relación a nuestro trabajo y a las circunstancias en las cuales lo llevamos a cabo. Estas variables incluyen, por ejemplo, el estilo de supervisión que ejerce la autoridad, la relación que establece con su personal y las ‘reglas del juego’ que fija para el trabajo colectivo, por lo que estos temas están inevitablemente ligados.

También incluyen una dimensión personal: somos nosotros, con nuestra historia y nuestras particulares características, quienes reaccionamos con agrado, rebeldía, frustración, indiferencia o angustia ante un estilo de supervisión más autoritario o más permisivo; quienes nos sentimos más cómodos en un trabajo desafiante o en uno predecible y rutinario.

La efectividad organizacional también depende en alguna medida del clima laboral. Cuando en una institución prima un ambiente de desconfianza y hay malas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo se dificulta; los empleados tienden a trabajar aislados o integrar algún subgrupo.

Si el clima laboral es muy deficiente, también puede suceder que los empleados se desautoricen unos a otros. Esto empeora los problemas disciplinarios, ya que se perciben estos desacuerdos que dificulta la labor de quienes eligen el camino de la eficiencia.

Para un directivo a veces es difícil distinguir qué necesita su personal para sentirse y trabajar a gusto en la institución, y en una misma entidad puede haber percepciones radicalmente diferentes sobre el clima imperante.

1.3.4.2. Orígenes y definición de clima laboral

Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, en el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma.

Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía su papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral.

Al respecto, ORTUZAR Patricio, y OSORIO Ivonne, Planificación y Organización (1990), menciona que “la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva” (Pág. 28).

Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

FOREHAND y GILMER (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

TAGIURI (1968) Como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.

SCHNEIDER (1975) como “Percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse”. Según el sitio Web Monografías.com, acerca de Clima Laboral en su portal web (publicado el 13 abril del 2000). Recuperado el 20 de abril del 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>.

GAN Federico (2007) dice “El clima laboral es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) influyen en la conducta de la gente en las organizaciones” Pág. 173.

Por lo tanto el clima laboral, bajo esta concepción, está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales, etc.) a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por personas.

Por otro lado, el clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Y, además, estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos.

La apreciación que éstos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos,

familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa, y mucho más en las instituciones educativas, en donde la relación de toda la comunidad educativa es muy importante.

1.3.4.3. Importancia del Clima Laboral

“Mantener un buen clima laboral es tan importante como la ejecución de las metas de la compañía, pues si no se cuenta con un buen ambiente las personas no laborarán al 100% sus capacidades. Para esto, es indispensable que los directivos de recursos humanos comprendan que en primer lugar su empresa está conformada por personas y, por ende, es entre ellos que tienen que mantener una buena relación para contar con un equipo de trabajo que persigue el mismo fin y no con un simple grupo de personas que laboran en el mismo lugar.

Cada persona constituye un mundo diferente con distintos objetivos y es tarea de recursos humanos establecer un buen clima y que las metas organizacionales se conviertan en denominador común de todos los “mundos personales” con los que cuentan”

Se consultó en <http://www.tecoloco.com.gt/blog/importancia-del-clima-laboral-en-la-empresa.aspx#ixzz1zEKRn8I8>.junio2012

Como seres humanos nos podemos equivocar, estar de mal humor, etc. Pero sin dejar de respetar al otro, que no tiene la culpa de lo que nos sucede.

GAN Federico (2007) “El clima laboral ideal se genera cuando existen 3 aspectos básicos y complementarios que son: 1. Claridad: en saber lo que tenemos que hacer y de qué manera. 2. Apoyo: poder contar con nuestros compañeros y superiores incentivando nuestra labor diaria. 3. Retos: porque sin ellos no tiene sentido el esfuerzo, ya que el deseo de superación y las ganas de progresar son muy importantes en todo tipo de trabajo” Pág. 179

Las investigadoras, manifiestan que en toda institución debe primar cierta atención a cubrir las necesidades que tiene el personal con el fin de que el desempeño laboral sea óptimo para cumplir las metas propuestas.

1.3.4.4. Ventajas y Desventajas del Clima Laboral

Cuando conocemos verdaderamente el clima laboral de las instituciones, se producen las siguientes ventajas:

PORRET Miquel. 2008. Manifiesta que las ventajas que se producen en un buen clima laboral es la “Capacitación, compromiso con la organización, comunicación, condiciones laborales, liderazgo, motivación, reconocimientos, toma de decisiones, trabajo en equipo, valores” Pág. 153

1.3.4.4.1. Ventajas

- El clima laboral puede ser un vínculo para el buen desempeño del personal y de la organización.

- Puede ser un factor distintivo y de alta influencia en el proceder de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona información acerca de los procesos y circunstancias que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, su administración, manejo e introducción de cambios planificados que incidan de manera positiva en las conductas de los trabajadores en todos sus niveles para mejorar su rendimiento y satisfacción laboral.

1.3.4.4.2. Desventajas:

- Muchos problemas debido a la escasa atención que las autoridades prestan al bienestar laboral.
- División de las tareas y una sobre dependencia en las reglas, los procedimientos y la jerarquía. Alta rotación de personal (renuncias) y ausentismos, aburrimiento por las tareas repetitivas y grandes conflictos.

Por lo que consideramos que la calidad de clima laboral debe estar compuesto por todos los factores que influyen o hacen al bienestar del trabajador desde que ingresa a la organización hasta que se retira de la misma, con una filosofía de gestión que mejore la dignidad del empleado, incrementar la productividad y mejorar motivación de las personas, enfatizando la participación de la gente y brindando oportunidades de desarrollo y progreso personal.

Y sobre todo se debe producir un ambiente de trabajo más humano y el empleo de las habilidades más avanzadas de los individuos ofreciendo un ambiente que los aliente a mejorar esas habilidades.

1.3.4.5. Dimensiones del Clima Laboral

1.- Estructura.- Esta dimensión se refiere a la percepción que las personas tienen sobre la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que enfrentan en la institución.

2.- Responsabilidad.- Se refiere a la autonomía que las personas tienen para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

3.- Recompensa.- Es la medida en que el personal percibe que un trabajo bien hecho es adecuadamente recompensado. Esto incluye tanto las recompensas materiales (sueldo justo, bonos) como las simbólicas (felicitaciones públicas, anotación positiva en hoja de vida, etc.).

4.- Desafío.- Es la medida en que los empleados perciben que la institución los convoca a ser cada vez mejores.

5.- Relaciones.- Se refiere a la percepción que el personal tiene, respecto a las relaciones interpersonales y al ambiente emocional que prima al interior de la institución; tanto entre pares, como entre diferentes estamentos; a nivel de grupos formales como de grupos informales.

6.- Cooperación.- Es la percepción que tiene el personal, del grado de apoyo e información que recibe de parte de sus compañeros y jefes.

7.- Estándares.- Es la percepción del personal, respecto al nivel de desempeño que la institución espera que ellos alcancen.

8.- Conflicto.- Esta dimensión no se refiere a la existencia de conflictos sino a la forma cómo éstos se manejan: si hay o no libertad, en la institución, para plantear los problemas abiertamente y expresar opiniones discrepantes, ya que ello permite sacar los conflictos a la luz y resolverlos.

9.- Identidad.- Es el sentimiento de formar parte de una institución, de ser un miembro valioso del equipo; de que los objetivos personales y con los de dicha institución están alineados.

Según el sitio Web Monografías.com, acerca de Clima Laboral en su portal web (publicado el 13 abril del 2000).

Recuperado el 20 de abril del 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>.

1.3.4.6. Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación".

Algunos aspectos que se pretenden evaluar son los siguientes:

1.- Independencia: La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales.

2.- Condiciones Físicas: Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etc.

3.- Liderazgo: Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

4.- Relaciones: Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. El grado de madurez, el respeto, la

manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

5.- Implicación: Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es muy importante saber que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y sin unas condiciones laborales aceptables.

6.- Organización: La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo.

7.- Reconocimiento: Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. En el área comercial, el reconocimiento se utiliza como instrumento para crear un espíritu combativo entre los vendedores, por ejemplo estableciendo premios anuales para los mejores.

8.- Remuneraciones: El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe.

Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

9.- Igualdad: La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. La escala permite observar si existe

algún tipo de discriminación. El amiguismo, el enchufismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

La aplicación de estas reglas de oro permitirá un buen desenvolvimiento en el trabajo y sobre todo el reforzamiento de las relaciones humanas.

1.3.4.7. El Clima Laboral en las Instituciones Educativas

Analizar el clima laboral de las instituciones educativas resulta de gran importancia para elaborar acciones que redunden en la satisfacción laboral de los docentes y, por ende, en la calidad académica de los estudiantes.

“El clima laboral u organizacional en una Institución Educativa, se centra en la necesidad de tener instrumentos formales para medir la satisfacción laboral de los docentes que laboran en la institución.

Es muy necesario analizar lo que pasa y acontece en un espacio y tiempo determinados, además de que, como institución, es necesario conocer quién es, dónde está y quiénes la integran, para poder hacer propuestas de mejora y entender lo que sucede al interior de la misma”.

Según el sitio Web de la Universidad Técnica Particular de Loja, acerca de Clima Laboral e Instituciones en su portal web (publicado el 20 mayo del 2001). Recuperado el 07 de abril del 2010, de <http://blogs.utpl.edu.ec/dgrh/>.

Describir cuál es el clima organizacional de la institución, es importante para identificar qué elementos van a influir en el trabajo académico que desempeñan los docentes e identificar el grado de satisfacción laboral.

1.3.4.8. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Las instituciones educativas para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

1.- Satisfacción del Trabajo: Con respecto a la satisfacción del trabajo “Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

2.- Autoestima: La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

3.- Trabajo en Equipo: Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

4.-Capacitación del Trabajador: Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a ORTUZAR Patricio y OSORIO Ivonne. Planificación y Organización (1990), “es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”. (Pág. 47)

Cada uno de los aspectos anotados anteriormente son importantes ya que permiten que el personal desempeñe su papel a satisfacción y las labores diarias sean excelentes, eficientes y eficaces.

1.3.4.9. Ambiente de Trabajo

El Ambiente de Trabajo es el lugar donde una persona desempeña su trabajo, este lugar conlleva un conjunto de vivencias sociales, afectivas y morales. Por ejemplo; el trato del jefe con sus subordinados/as, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se le denomina ambiente de trabajo, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización. Este puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes integran la organización tanto dentro como fuera.

El movimiento de las relaciones humanas se basaba en la creencia de que existe un vínculo importante entre las prácticas administrativas, el estado de ánimo y la productividad. Los trabajadores llevan diversas necesidades sociales al trabajo, en el cual al realizar sus tareas se convertían en grupos de trabajo. Cuando tomas en cuenta al factor humano, tienes varias ventajas en la empresa, organización o institución, como:

- Seguridad en el empleo.
- Altas normas en la selección de personal.

- Amplio uso de equipos de trabajo auto-administrados y una toma de decisiones descentralizada.
- Alta compensación basada en el desempeño en comparación con otras empresas.
- Amplia capacitación de los empleados.
- Reducción de las diferencias de status entre los altos mandos y otros trabajadores.
- Compartir la información entre los gerentes y otros empleados.
- Ascenso en el interior de la organización.

Una persona sometida a trabajar en un ambiente hostil con presiones económicas, psicológicas, en condiciones desagradables, difícilmente va a ser productivo o dar su mejor esfuerzo en sus labores.

Los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro del trabajo y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

La importancia de este enfoque está en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es en base a los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización.

Según HELLRIEGEL, G. Y RAVEN, (2002) “En una organización podemos encontrar diversas escalas de ambiente de trabajo, de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado. Según estas son las escalas del ambiente laboral:

1. Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones, a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.

2. Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

4. Desafío: Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor.

5. Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados/as, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización.

Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

6. Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

7. Estándares: Esta dimensión habla de como los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

8. Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen; la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evitan que se genere el conflicto.

9. Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo. La sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (Pág. 33)

Las empresas no están conformadas por edificios, computadoras, redes y mobiliario, estas son las herramientas de los que realmente son la organización; el recurso humano. Si el equilibrio no está presente en el medio ambiente laboral, si no se invierte en él, no se estará agregando valor a la gestión empresarial.

1.3.4.10. Clima Organizacional

Según VÉLEZ, Marina. Organización y Métodos de Trabajo. (2009), “Se refiere a las propiedades del ambiente organizacional que al ser percibidas por las personas generan en ellas diferentes especies de motivación” (Pág. 55)

Es la forma en que un empleado percibe el ambiente que los rodea. El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral.

El Clima es una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización, esto afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra.

1.3.4.10.1. Tipos de climas existentes en las organizaciones

Clima tipo Autoritario - Explotador: La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente.

Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.

Clima tipo Autoritario – Paternalista: Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima tipo Participativo - Consultivo: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

Clima tipo participativo – en grupo: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma

lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

1.3.4.11. Factores que miden el clima organizacional

HILL, CHARLES Y HONES, G. (1999), Administración Estratégica, consideran:

- “Métodos de mando: Es la forma en que la dirección ejerce la autoridad frente al personal.

- Fuerzas Motivacionales: Se refiere a la confianza o desconfianza, miedo, temor, actitudes hostiles, sentimientos de responsabilidad, dinero ego, estatus social, la satisfacción o no.

- Proceso de Influencia: Forma de la dirección para motivar a los empleados a trabajar de forma unida, en grupos, individual.

- Proceso de Establecimiento de Objetivos: Al momento de establecer objetivos la dirección toma o no en cuenta a los empleados, existe o no resistencia, existe la aceptación, existe la participación.

- Modos de Comunicación: Se refiere a la forma de comunicarse la dirección con el personal y si la comunicación es poca o mucha, si es ascendente, descendente o lateral y/o ambas.

- Proceso de Toma de Decisiones: Se refiere al momento en que se debe tomar una decisión en donde se realiza y quienes participan.

- Proceso de Control: Es la forma en que la dirección supervisa o no al personal a su cargo y de qué forma lo hace” (Pág. 209)

Se hace necesario que la cultura organizacional cambie a través del mejoramiento de los estándares de desempeño para que la conducta diaria del elemento humano que allí labora participe de manera activa en la consecución de las metas de la organización.

Los instrumentos normativos generales tienen el propósito de establecer, los conceptos fundamentales, los principios filosóficos, estrategias y regulaciones para la organización y funcionamiento de las instituciones educativas, necesidad prioritaria para formar recursos humanos que puedan abrirse campo en el mundo de la ciencia y de la tecnología dentro de una sociedad competitiva como la actual.

CAPÍTULO II

2. Metodología de la Investigación

2.1. Problematización

En el Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo” no se cuenta con planificaciones referentes a mejorar el clima laboral y el fortalecimiento de las relaciones humanas, por ello las investigadoras creen necesario la Planificación de talleres para fortalecer las relaciones humanas y la excelencia del clima laboral.

Cabe resaltar que toda persona busca mantener en equilibrio su área personal y laboral, por lo cual el sentirse reconocido en sus expectativas o en su quién soy en la empresa, optimizará su accionar y consecuentemente los resultados.

La implementación de estrategias que además de impactar en la motivación, fomenten el grado de compromiso del personal, permitirá establecer cambios en procesos y en políticas empresariales.

Es indudable que un personal comprometido, manifiesta predisposición y apoyo a los cambios organizacionales, se involucran en el proceso de cambio y evidencian una actitud de mejora continua.

Paralelamente, el involucrarse en los procesos de mejora, crea en el personal una sensación de reconocimiento a su trabajo que retroalimenta su compromiso.

Se concluye que para generar un ambiente de trabajo óptimo no es necesario grandes inversiones, sólo se requiere focalizar en el personal, descubrir sus potencialidades, fomentar su nivel de confianza y brindar un plan de carrera para su crecimiento en la empresa.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo General

- ✓ Desarrollar el estudio de campo a través de la aplicación de diferentes fuentes de información y técnicas de investigación para recabar datos relevantes que contribuyen a la elaboración de la propuesta.

2.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Describir una breve caracterización de la institución en donde se dé a conocer aspectos generales que sirvan de base para conocer introspectivamente a esta entidad educativa.
- ✓ Diagnosticar la situación actual de la institución educativa con el fin de identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para analizar el escenario del clima laboral y las relaciones humanas.
- ✓ Aplicar la entrevista a las autoridades y las encuestas al personal docente administrativo y de servicio para este propósito, de manera que se llegue a detectar los principales problemas.

2.3. Descripción del servicio

El Instituto Pedagógico “Belisario Quevedo” de la ciudad de Pujilí, durante sus 74 años de vida Institucional, ha demostrado permanentemente su preocupación por implantar innovaciones curriculares que permitan el mejoramiento de estrategias tendientes a la excelencia educativa y a la satisfacción del educando para mejorar la calidad de vida.

El Instituto Pedagógico “Belisario Quevedo” propicia modos de orientación para desarrollar al educando y educador en su parte intelectual, emocional y física, preparándolos por caminos de comprensión y participación en los aspectos de la vida en sociedad. Notó la necesidad de observar el ambiente y de mejorar la conducta por medio de prácticas concordantes con los requerimientos populares, conceptos y apreciaciones considerados hoy como básicos dentro de las políticas de la educación para el trabajo.

Desde el año lectivo 2002 – 2003, los alumnos de Tercer Curso realizan el Año de Servicio Educativo Rural Obligatorio, desplazando a las diferentes escuelas rurales de la provincia de Cotopaxi, esto como requisito indispensable para su graduación, recibiendo un bono de 150 dólares mensualmente.

El Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo” del Cantón Pujilí con el propósito de mejorar la calidad de la formación del profesor ecuatoriano y con la finalidad de ofertar otras carreras procede a obtener las licencias de funcionamiento tanto en Educación Inicial y Primer Año de Educación Básica como Educación Básica de Segundo a Séptimo Año en el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) el 18 de diciembre del 2001 y el 26 de julio del 2001 respectivamente con la aprobación de 185 créditos, además cuya modalidad de estudios es presencial.

2.3.1. Clientes

Los clientes que acuden a la institución, son bachilleres de todas las especialidades, Autoridades y Docentes de las escuelas de la RED y de la Práctica Docente del Año de Servicio Educativo Rural Obligatorio.

2.3.2. Proveedores

- ✓ Colegio Provincia de Cotopaxi
- ✓ Colegio Técnico Pujilí
- ✓ Colegio a Distancia Monseñor Leonidas Proaño
- ✓ Colegio a Distancia República de Argentina
- ✓ Colegio Nacional Salcedo
- ✓ Colegio Nacional Saquisilí
- ✓ Instituto Superior Tecnológico Victoria Vásquez Cuví
- ✓ Instituto Superior Tecnológico Vicente León

2.3.3. Tecnología disponible

Existen dos laboratorios de cómputo, que cuentan con equipos de computación con características Dual, con conexión a INTERNET de fibra óptica de 2 GB, dedicados exclusivamente a la investigación a través de la Autopista de la Información.

Constituye la herramienta más eficaz del estudiante en sus labores de investigación y documentación permitiéndole consolidar el dominio de las áreas de conocimiento propias de cada especialidad, así como también, para la adquisición de una cultura global para comprender a cabalidad el mundo actual.

Cuenta por su parte con computadores personales y proyectores de última generación para uso de los docentes en el interaprendizaje dentro del aula utilizando tecnologías de la comunicación.

2.3.4. Principales Competidores

- Universidad Técnica de Cotopaxi
- Universidad Técnica de Ambato
- Instituto Superior de Música Inés Cobo Donoso
- Instituto Superior Tecnológico Victoria Vásquez Cuví
- Instituto Superior Tecnológico Vicente León

2.4. Diagnóstico de la Situación Actual del Instituto Superior

Pedagógico “Belisario Quevedo”

2.4.1. Análisis FODA

El FODA, es una herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de una organización. Su principal función es detectar las relaciones entre las variables más importantes para así diseñar estrategias adecuadas sobre la base del análisis del ambiente interno y externo. Dentro de cada uno de los ambientes se analizarán las principales variables que la afectan.

- ✓ **Ambiente Externo.**- Se encuentran las amenazas que son todas las variables negativas que afectan directa e indirectamente a la empresa, por otro lado las oportunidades señalan las variables externas positivas de está.
- ✓ **Ambiente Interno.**- Dentro de este entorno se describen a las fortalezas que son aspectos que benefician y en torno a las cuales la entidad debe continuar trabajando, evitando que lleguen a convertirse en debilidades, es decir en

aspectos contrarios a los objetivos planteados por la empresa y sobre los cuales se deberán tomar medidas preventivas y correctivas.

2.4.2. Análisis del Medio Interno y Externo

Para el análisis del medio interno y externo que se presenta a continuación se empleó como medios de recopilación la información que consta en el PEI del ISPED “Belisario Quevedo” con la finalidad de llegar a conocer puntos relevantes correspondientes a la institución.

TABLA N° 01: Descripción de la Nomenclatura

CATEGORIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
F	Fortaleza
O	Oportunidad
D	Debilidad
A	Amenaza

Fuente: PEI Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”

Elaborado por: Las Investigadoras

FODA de la Unidad Administrativa de Talento Humano del Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”

TALENTO HUMANO			
CONTEXTO INTERNO		CONTEXTO EXTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- El ISPED cuenta con talentos humanos capacitados. - Funcionarios	- Existe inconsistencia en el clima institucional. - No se aplica la	- Posibilidad de auto capacitación - Muchos organismos ofrecen cursos, seminarios de	- Trabas burocráticas para contratar y/o nombrar funcionarios - No existe

<p>suficientes y de mediana edad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pocos funcionarios poseen estudios del tercero y cuarto niveles. - Personal involucrado en la calidad de educación de la institución. - Personal con valores humanos íntegros - Disponibilidad de espacios físicos adecuados. 	<p>normativa en el uso de permisos y licencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frecuentes problemas de salud en el personal del ISPED. - Manual de funciones y procedimientos desactualizados. - No se operativiza el uso de la tics. - Títulos profesionales no acordes al perfil del puesto. - Sistema operativo no actualizado. - Muebles de las dependencias no adecuados. 	<p>actualización profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instituciones de educación superior que ofertan estudios de tercer nivel y postgrados - Auto preparación profesional - Formación profesional para otros cargos - Adecuación de ambientes - Predisposición de la Jefa de Talento Humano para la propagación de un clima laboral adecuado y mejoramiento de las relaciones humanas. 	<p>presupuesto económico para la profesionalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe ingresos económicos destinados a la adecuación de ambientes adecuados. - Por la falta de un buen ambiente de trabajo, gran parte del personal opta por la jubilación voluntaria. - Relaciones humanas deterioradas. - Trabajo no satisfactorio. - Mala atención al usuario.
---	--	--	--

Fuente: PEI Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”

Elaborado por: Las Investigadoras

2.5. Tipos de Investigación

Para el proyecto de análisis del clima laboral en base al fortalecimiento de las relaciones humanas en el ISPED Belisario Quevedo, se aplicó los siguientes tipos de investigación:

2.5.1. Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación detalla la situación actual de la institución educativa a partir de la agrupación y ordenamiento de las actividades y procesos desarrollados

dentro del ámbito laboral y las relaciones humanas del Instituto Superior Pedagógico Belisario Quevedo.

2.5.2 Investigación Explicativa

El estudio explicativo no sólo se enfoca en la descripción de los conceptos, sino además describe conocimientos, fenómenos y establece relaciones entre conceptos, es así que están dirigidos a responder las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.

Su relevancia consiste en la construcción de modelos que permitan esclarecer el por qué y el cómo de la planificación de talleres para fortalecer las relaciones humanas y la excelencia del clima laboral.

2.6. Diseño de la investigación

2.6.1 Diseño no experimental

En el desarrollo del proyecto no se necesitará de ningún tipo de experimento o manipuleo de la variable independiente, únicamente la observación y el análisis de hechos que serán elementos fundamentales para el diagnóstico de la situación real de la institución.

2.7. Metodología

2.7.1. Métodos

2.7.1.1. Métodos Teóricos

Permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, no observables directamente. Participan en la etapa de asimilación de hechos, fenómenos, procesos y en la construcción del modelo e hipótesis de investigación.

2.7.1.2. Método Inductivo

En la investigación se aplicará este método debido a que se partirá de situaciones concretas para encontrar información y proceder a su análisis mediante el uso de un marco teórico general.

Una vez detectado el problema en el ISPED Belisario Quevedo se desarrollará un estudio intensivo sobre éste, desarrollando fundamentos acordes al tema establecido.

2.7.1.3. Método Histórico

Permite obtener un conocimiento de los hechos actuales relacionándolos con épocas pasadas, para identificar las características presentes.

Este método se utilizará para conocer y describir la historia del ISPED Belisario Quevedo como la trayectoria a través del tiempo.

2.7.1.4. Método Analítico

El análisis permite desglosar las distintas partes que constituyen los hechos y fenómenos para determinar su importancia, la interrelación, organización y el funcionamiento.

Este método será aplicable en el estudio de campo para identificar de forma más amplia el clima laboral y las relaciones humanas dentro del Instituto, también será empleado durante el transcurso de la investigación que se llevará a cabo.

2.7.1.5. Método Sintético

Reúne todos los elementos separados durante el análisis para llegar a un todo, es decir es el resultado al que se llega luego de una investigación sobre un determinado tema.

Este método se empleará en el desarrollo de las conclusiones y en la redacción del informe final en donde se evaluará todas las actividades ejecutadas en el Instituto.

2.7.1.6. Métodos Estadísticos

Para el procesamiento, análisis e interpretación de resultados se hará uso de la estadística descriptiva durante el desarrollo del estudio de campo.

La información recopilada será presentada en tablas de frecuencia y gráficos, para el análisis de los resultados obtenidos en el ISPED Belisario Quevedo.

2.8. Fuentes de Información

2.8.1. Fuentes primarias

Una fuente primaria es aquella que provee un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación, son escritas durante el tiempo en el que se está estudiando.

La naturaleza y el valor de la fuente pueden ser determinados sin referencia, el tema o pregunta que se está tratando de contestar, ofrecen un punto de vista desde adentro de un evento en particular o período de tiempo que se analice.

TABLA N° 2: Descripción de Fuentes Primarias

DATOS PRIMARIOS			
ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN	MÉTODOS DE CONTACTO	DIRIGIDO	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN
Encuesta	Personal	Docentes, Administrativos, de servicio,	Cuestionarios
Entrevista	Personal	Autoridades	Guía de preguntas

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

2.8.2. Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias son reportes, comentarios, análisis y/o críticas indirectas sobre algún fenómeno es decir se trata de textos elaborados por autores que no protagonizan o presenciaron el fenómeno en cuestión; se debe procurar que las fuentes secundarias consultadas y citadas sean veraces, confiables y objetivas.

Estas fuentes incluyen libros, artículos académicos, catálogos, tesis, notas de prensa y materiales electrónicos.

TABLA N° 3 Descripción de Fuentes Secundarias

FUENTES DE DATOS SECUNDARIOS	EJEMPLOS
Bibliotecas	<ul style="list-style-type: none"> - Libros - Artículos académicos - Tesis relacionadas con el tema de Investigación - PEI
Material Electrónico	<ul style="list-style-type: none"> - ISPED Belisario Quevedo - Clima Laboral - Relaciones Humanas

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

2.9. Unidad de Estudio

La investigación tendrá como objeto de estudio a las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio del Instituto Superior Pedagógico Belisario Quevedo, ubicado en el Barrio Señor de la Buena Esperanza, del Cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi.

2.9.1 Población o Universo

La población o universo hace referencia a todo el conjunto de elementos finitos o infinitos de personas, casos o elementos con características comunes a los cuales se pretenderá investigar para conocer la información que apoyará el desarrollo de la investigación.

La población del presente proyecto está conformada por las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio, cabe mencionar que nos facilitaron la información necesaria con la aplicación de una entrevista y de encuestas diferentes, con el fin de lograr los objetivos propuestos en la investigación.

TABLA N° 4 Unidad de Estudio

Integrantes	Número
AUTORIDAD	2
DOCENTES	21
ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIO	25
TOTAL	48

Fuente: ISPED Belisario Quevedo

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

Como se refleja en la tabla N° 4 el total de la población objeto de estudio será de 48 personas, quienes aportarán con la información necesaria durante el desarrollo de campo.

2.9.2. Muestra

Es un subconjunto de unidades de análisis de una población dada, destinada a suministrar información sobre la misma, una muestra representativa contiene las características relevantes de la población y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra sólo podrán describirse en base a la población tomada como referencia.

En el proyecto a desarrollarse no se utilizará ningún tipo de muestra debido a que nuestra población o universo no es un número representativo, ni mayoritario, por ello se aplicará a las autoridades una entrevista y encuestas a los 21 docentes, 25 administrativos y de servicio del ISPED Belisario Quevedo.

2.10. Técnicas de Investigación

2.10.1. Encuesta

Es una técnica que permite obtener información mediante el uso del instrumento como el cuestionario correctamente estructurado, se diferencia de la observación y la entrevista debido a que el número de variables, dimensiones e indicadores obtenidos son mayores.

La encuesta se realizará a los docentes, personal administrativo y de servicio del ISPED. (Véase Anexo N° 1)

2.10.2. Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas el entrevistado y el entrevistador, utilizando como técnica la entrevista estructurada en base a preguntas orales.

La entrevista se cumplirá de forma directa y verbal al señor Rector y Vicerrector de la institución, con el fin de recopilar información acerca del clima laboral y las relaciones humanas. (Véase Anexo N° 2)

2.11. Instrumentos Aplicados

2.11.1 Cuestionario

El cuestionario es una técnica que recoge información basado en un interrogatorio en el que las preguntas establecidas se plantean en un orden estructurado y se perfilan con términos claros y entendibles, es útil porque permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis de los resultados obtenidos.

Para el desarrollo de la encuesta se utilizará un cuestionario, aplicando preguntas cerradas afirmativas, brindando al encuestado la oportunidad de contestar con mayor amplitud a las interrogantes formuladas por las investigadoras.

2.11.2 Preguntas Guía

Preguntas guías es una estrategia que nos permite visualizar de una manera global un tema a través de una serie de preguntas literales que dan una respuesta específica.

En la formulación de la entrevista se aplicará preguntas abiertas, permitiendo al entrevistado responder con mayor amplitud a las interrogantes formuladas por las investigadoras.

2.12. Análisis e Interpretación De Resultados

Luego de haber aplicado la entrevista y la encuesta a los involucrados en la investigación, para la interpretación de datos se utilizará el programa de hoja de cálculo Excel, el cual permitirá rapidez en la tabulación de datos y obtención de tablas con sus respectivos gráficos, para posteriormente realizar el análisis de cada una de las interrogantes planteadas en la encuesta, sustentando la elaboración del presente proyecto.

2.12.1. Análisis de las encuestas aplicadas a los Docentes.

2.12.1.1. Pregunta 1: ¿El clima de trabajo institucional es?

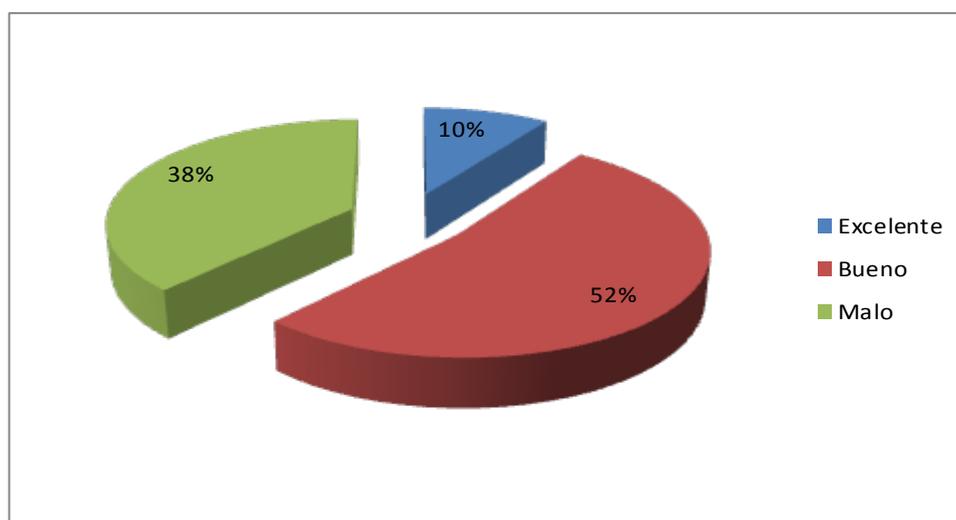
TABLA Nº 5: ¿El clima de trabajo institucional es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	9,52
Bueno	11	52,38
Malo	8	38,10
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO Nº 1: ¿El clima de trabajo institucional es?



Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 11 que corresponden al 52,38% manifiestan que el clima institucional es bueno, 8 que corresponde al 38,10% opinan que es malo y 2 que corresponde al 9,52% expresan que es excelente.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que el clima institucional es bueno, relacionándose con la respuesta de las autoridades, por lo que las investigadoras podemos deducir que el ambiente no es el óptimo para el desarrollo de las diversas actividades.

2.12.1.2.Pregunta 2: ¿La comunicación de las autoridades, con el personal docente, administrativo y de servicio es?

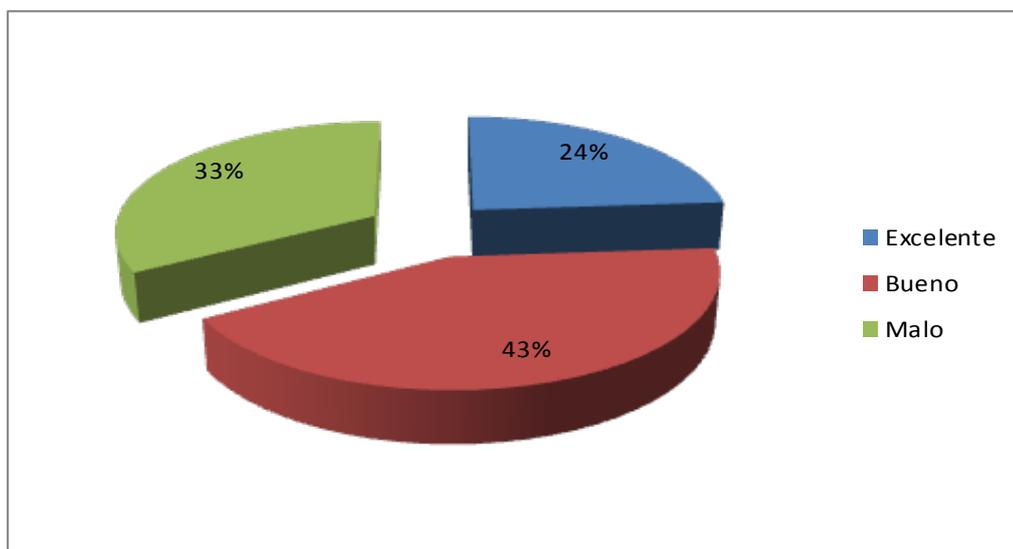
TABLA N° 6: ¿La comunicación entre el personal del ISPED es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	23,81
Bueno	9	42,86
Malo	7	33,33
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2: ¿La comunicación entre el personal del ISPED es?



Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 9 que corresponden al 42.86% manifiestan que la comunicación de las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio es bueno, 7 que corresponde al 33.33% opinan que es malo y 5 que corresponde al 23.81% expresan que es excelente.

Interpretación: El mayor porcentaje manifiestan que la comunicación con autoridades, personal administrativo y de servicio es buena, tomando en cuenta que la comunicación nos ayuda a poseer y transformar la realidad.

2.12.1.3.Pregunta 3: ¿La relación entre autoridades, maestro/a –personal administrativo y de servicio es?

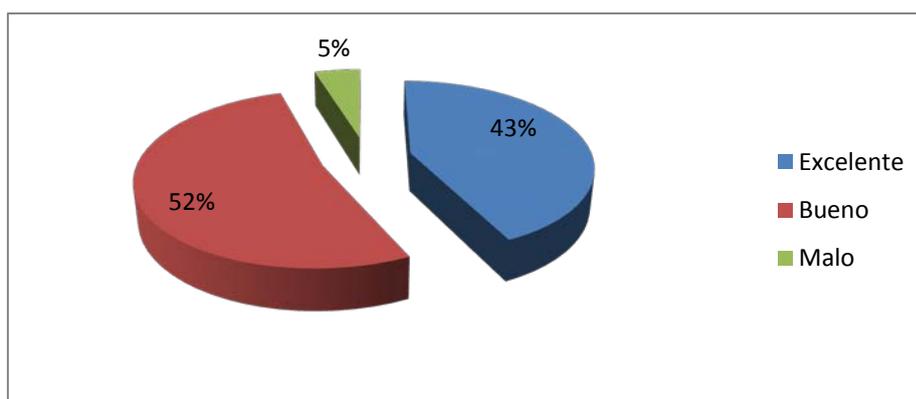
TABLA N° 7: ¿La relación entre autoridades, maestro/a –personal administrativo y de servicio es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	9	42,86
Bueno	11	52,38
Malo	1	4,76
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "BelisarioQuevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 3: ¿La relación entre autoridades, maestro/a –personal administrativo y de servicio es?



Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 11 que corresponden al 52,38% manifiestan que la relación entre autoridades maestro/a –personal administrativo y de servicio es buena, 9 que corresponde al 42.86% opinan que es excelente y 1 que corresponde al 4.76% expresan que es malo.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados manifiestan que la relación entre autoridades, maestro/a personal administrativo y de servicio es buena, la interrelación de la comunidad educativa debe ser positiva siempre porque el desarrollo intelectual, físico y psicológico depende de las interrelaciones positivas.

2.12.1.4.Pregunta 4: ¿Recibe de parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado?

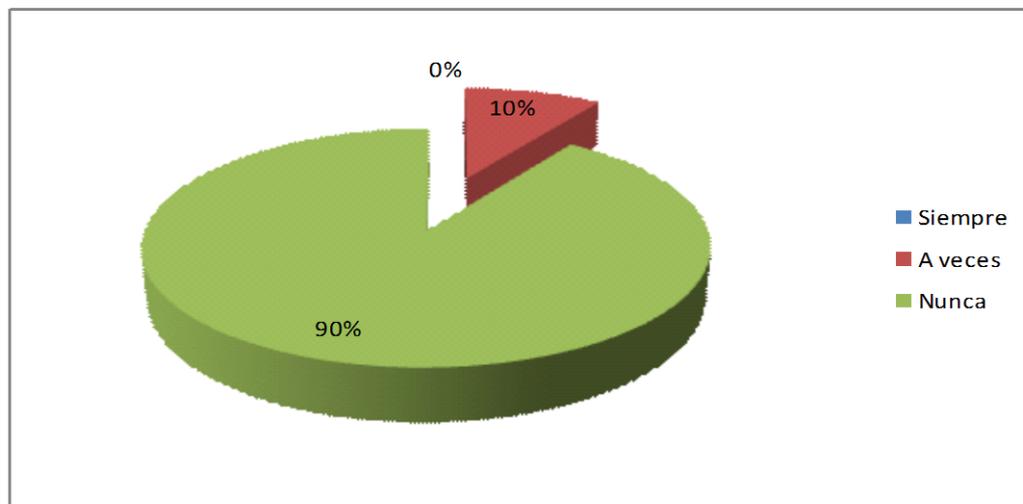
TABLA N° 8: ¿Recibe de parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0,00
A veces	2	9,52
Nunca	19	90,48
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 4: ¿Recibe de parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado?



Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 19 que corresponden al 90.48% manifiestan que nunca reciben de parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado, 2 que corresponde al 9.52% opinan que a veces.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados manifiestan que nunca reciben de las autoridades estímulos frente a un trabajo realizado, la incentivación debe ser permanente, verbal, escrita o de la manera que sea, con el único fin de que en la persona florezca los sentimientos de pertinencia e identidad en la institución que labora.

2.12.1.5.Pregunta 5: ¿El clima institucional es motivador?

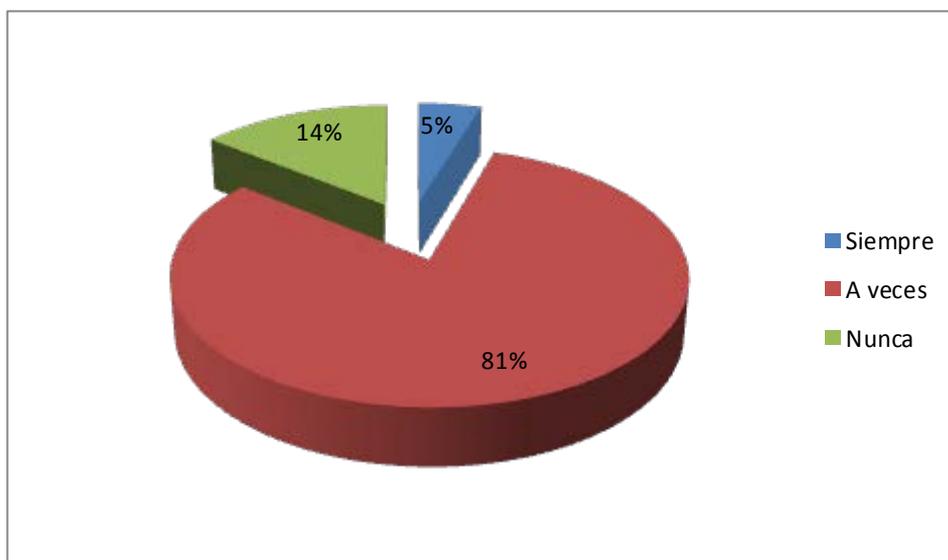
TABLA: N° 9 ¿El clima institucional es motivador?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	4,76
A veces	17	80,95
Nunca	3	14,29
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 5: ¿El clima institucional es?



Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 17 que corresponden al 80.95% manifiestan que el clima institucional es motivador a veces, 3 que corresponde al 14.29% opinan que nunca y 1 que corresponde al 4.76% expresan que siempre.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados manifiestan que a veces el clima institucional es motivador, por lo que las investigadoras podemos argumentar que la motivación debe ser permanente, para que se contribuya al desarrollo de una convivencia armónica.

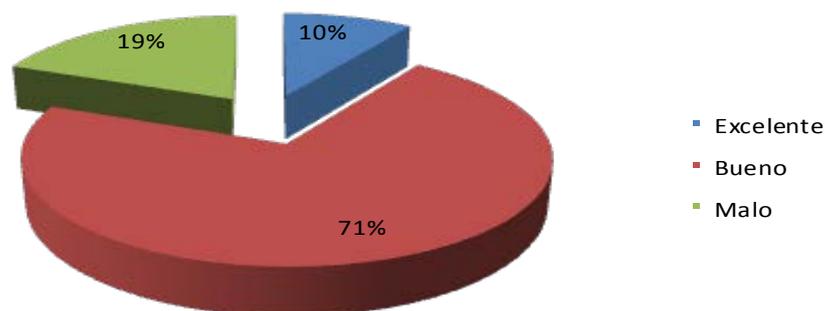
2.12.1.6.Pregunta 6 ¿El trato que recibe de autoridades, personal administrativo, y de servicio es?

TABLA: N° 10 ¿El trato que recibe de autoridades, personal administrativo y de servicio es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	9,52
Bueno	15	71,43
Malo	4	19,05
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 6: ¿El trato que recibe de autoridades, personal administrativo y de servicio es?



Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 15 que corresponden al 71.43% manifiestan que el trato que reciben de autoridades, personal administrativo y de servicio es bueno, 4 que corresponde al 19.05% opinan que es malo y 2 que corresponde al 9.52% manifiestan que es excelente.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que el trato que reciben de autoridades, personal administrativo y de servicio es bueno, se debe buscar la excelencia para prevenir problemas psicosociales que de cierta manera afecten negativamente el desempeño de la comunidad educativa.

2.12.1.7.Pregunta 7: ¿La prestación de servicios por parte de autoridades, administrativos y de servicio es?

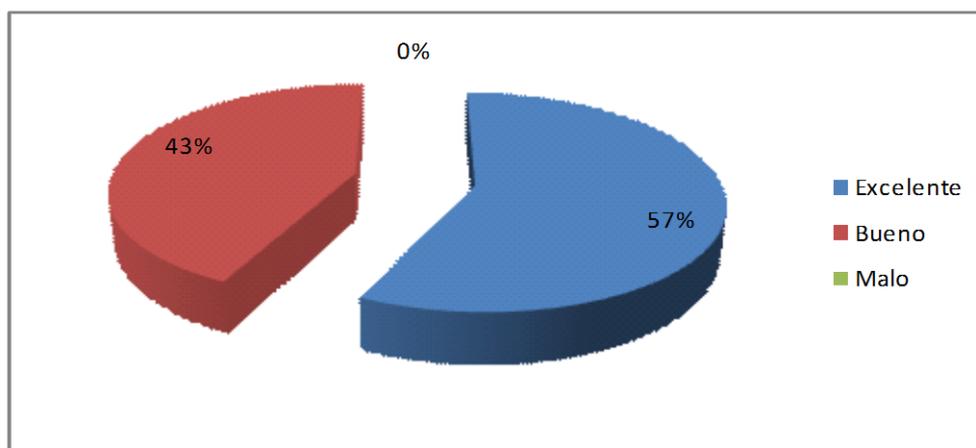
TABLA N° 11: ¿La prestación de servicios por parte de autoridades, administrativos y de servicio es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	12	57,14
Bueno	9	42,86
Malo	0	0,00
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 7: ¿La prestación de servicios por parte de autoridades, administrativos y de servicio es?



Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 12 que corresponden al 57.14% manifiestan que la prestación de servicios por parte de autoridades, personal administrativo y de servicio es excelente, 9 que corresponde al 42.86% opinan que es bueno.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados argumentan que la prestación de servicios del personal administrativo y de servicio son excelentes, sin olvidar que es representativo el porcentaje de bueno, pero la prestación de servicios debe ir acompañada de comunicación, eficiencia y eficacia.

2.12.1.8. Pregunta 8: ¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?

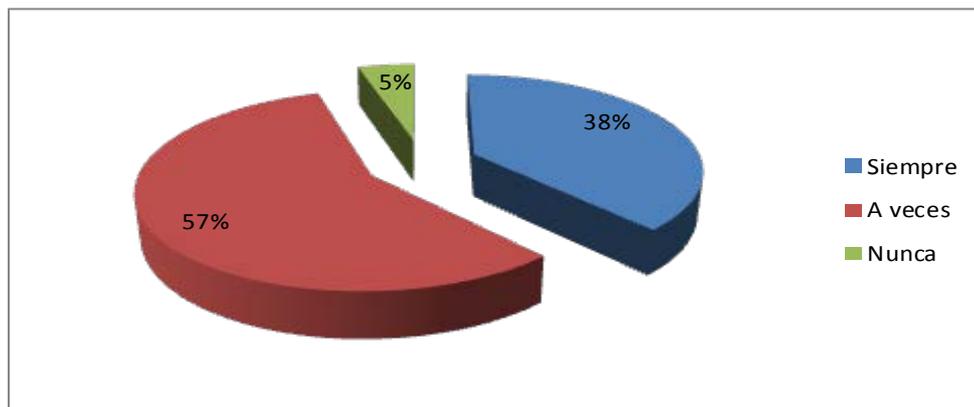
TABLA N° 12:¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	38,10
A veces	12	57,14
Nunca	1	4,76
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 8: ¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?



Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 12 que corresponden al 57.14%% manifiestan que a veces existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED, 8 que corresponde al 38.10%% opinan siempre y 1 que corresponde al 4.76% nunca.

Interpretación:El mayor porcentaje de encuestados argumentan que a veces existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED, muy importante en el clima institucional y las relaciones humanas la cordialidad y respeto, valores humanos que inciden en el desarrollo personal y sobre todo de la institución.

2.12.1.9. Pregunta 9: ¿Existe conductas discriminatorias en la institución?

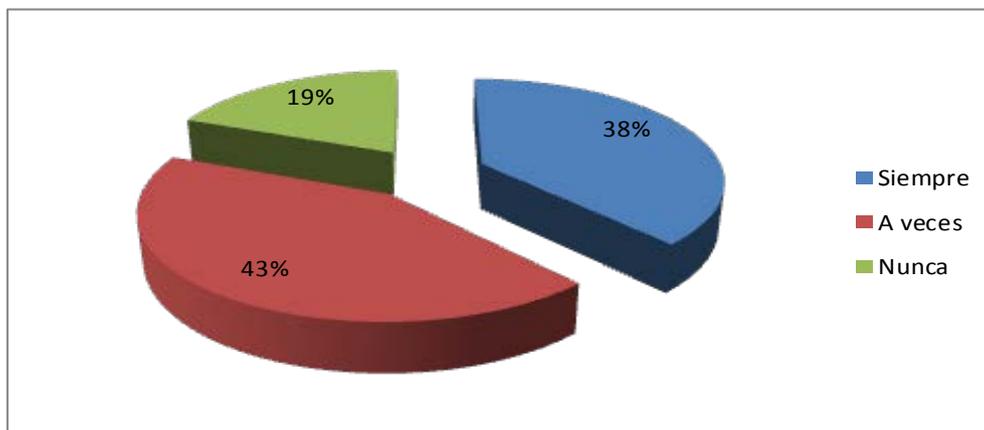
TABLA N° 13: ¿Existe conductas discriminatorias en la institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	38,10
A veces	9	42,86
Nunca	4	19,05
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 9: ¿Existe conductas discriminatorias en la institución?



Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 9 que corresponden al 42.86% manifiestan que a veces existen conductas discriminatorias en la institución, 8 que corresponde al 38.10% opinan que siempre y 4 que corresponde al 19.05% nunca.

Interpretación: En porcentajes equitativos los docentes encuestados manifiestan que a veces y siempre existen conductas discriminatorias en la institución, aspecto muy negativo dentro de una institución educativa, ya que el conglomerado del plantel se merece ser parte activa pero sin mirar quién es, cómo es, de dónde es, etc.

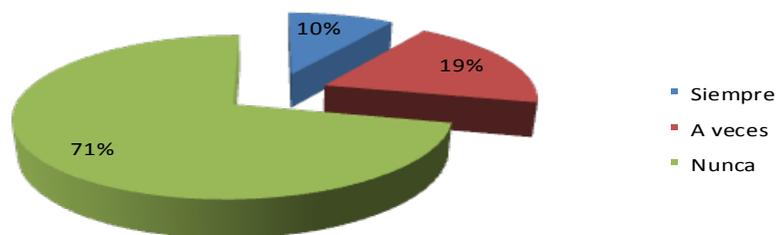
2.12.1.10. Pregunta 10: ¿Se realizan actividades sociales, deportivas, culturales, académicas, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED?

TABLA N° 14: ¿Se realizan actividades sociales, deportivas, culturales, académicas, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	9,52
A veces	4	19,05
Nunca	15	71,43
TOTAL	21	100,00

Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 10: ¿Se realizan actividades sociales, deportivas, culturales, académicas que permitan fortalecer las RR.HH en el ISPED?



Fuente: Docentes del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 21 docentes encuestados, 15 que corresponden al 71.43% manifiestan que nunca se realizan actividades sociales, deportivas, culturales, académicas, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED, 4 que corresponde al 19.05% a veces y 2 que corresponde al 9.52% opinan que es siempre.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados argumenta que nunca se realizan actividades sociales, deportivas, culturales, académicas, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED, por lo que existe un gran vacío y se hace necesario trabajar en talleres que nos permitan mejorar dicha falencia en referencia al clima laboral y las relaciones humanas.

2.12.2. Análisis de las encuestas aplicadas al Personal

Administrativo y de Servicio

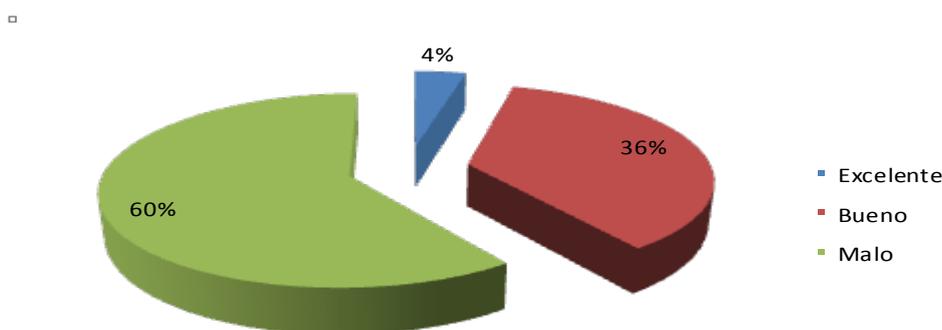
2.12.2.1. Pregunta 1: ¿El clima de trabajo institucional es?

TABLA N° 15: ¿El clima de trabajo institucional es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	4,00
Bueno	9	36,00
Malo	15	60,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 11 ¿El clima de trabajo institucional es?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 15 que corresponden al 60.00% manifiestan que el clima de trabajo institucional es malo, 9 que corresponde al 36.00% bueno y 1 que corresponde al 4.00% opinan que es excelente.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados manifiestan que el clima de trabajo institucional es malo, opiniones que de cierta manera presentan una imagen negativa del funcionamiento institucional, acotando que a diferencia de los docentes y autoridades que opinaron que es bueno, se lacera el sentimiento de una institución formadora de maestros/as.

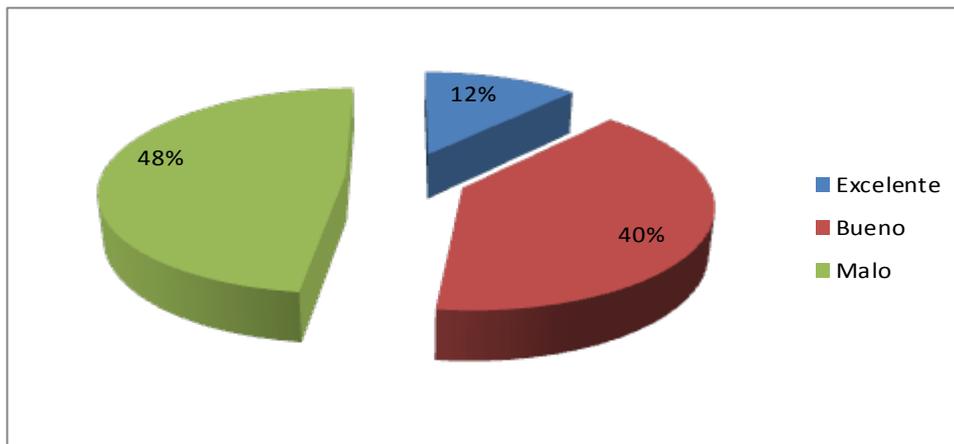
2.12.2.2 Pregunta 2: ¿La comunicación de las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio es?

TABLA N° 16: ¿La comunicación de las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	12,00
Bueno	10	40,00
Malo	12	48,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 12: ¿La comunicación entre el personal del ISPED es?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 12 que corresponden al 48.00% manifiestan que la comunicación con autoridades, personal docente administrativo y de servicio es mala, 10 que corresponde al 40.00% bueno y 3 que corresponde al 12.00% opinan que es excelente.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que la comunicación con autoridades y docentes es mala, este factor negativo, perjudica ya que sin una comunicación excelente no se podría transmitir de una generación a otra todos estos relatos que hoy constituyen el patrimonio de la humanidad.

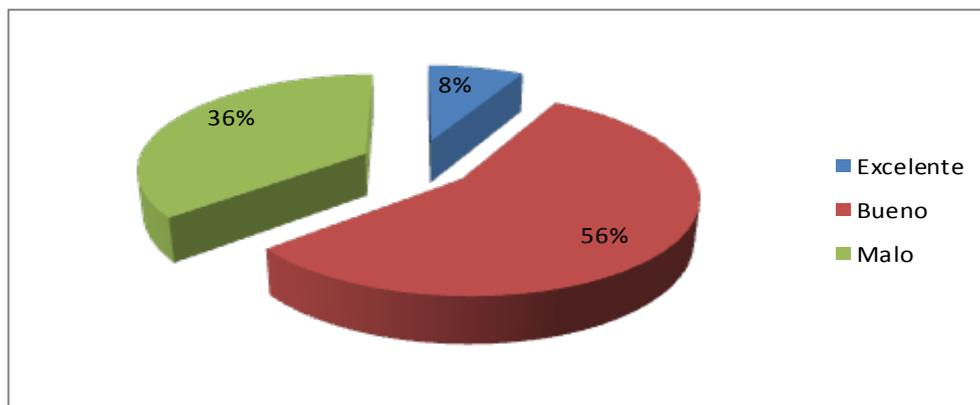
2.12.2.3 Pregunta 3: ¿La relación con las autoridades, personal docente administrativo y de servicio es?

TABLA N° 17: ¿La relación con las autoridades, personal docente administrativo y de servicio es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	8,00
Bueno	14	56,00
Malo	9	36,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 13: ¿ La relación con las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio es?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 14 que corresponden al 56.00% manifiestan que las relaciones con las autoridades, el personal docente, administrativo y de servicio es buena. 9 que corresponde al 36.00% malo y 2 que corresponde al 8.00% opinan que es excelente.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que relaciones con las autoridades, el personal docente, administrativo y de servicio es buena, las relaciones humanas no se aprenden, ni enseñan en determinado lugar o momento, son algo que se va dando a lo largo del tiempo y nadie puede saber a ciencia cierta el camino que tomarán.

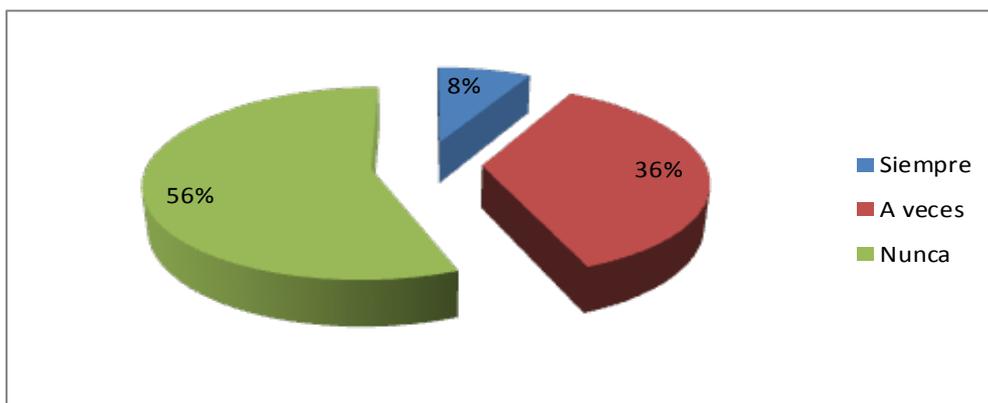
2.12.2.4 Pregunta 4: ¿Recibe de parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado?

TABLA N° 18:¿Recibede parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	8,00
A veces	9	36,00
Nunca	14	56,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 14: ¿Recibe de parte de las autoridades estómulos frente a un trabajo bien realizado?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 14 que corresponden al 56.00% manifiestan nunca recibe de parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado, 9 que corresponde al 36.00% a veces y 2 que corresponde al 8.00% opinan que es siempre.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que nunca reciben de parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado, si bien es cierto todos tenemos funciones que cumplir, pero eso no determina que no seamos merecedores de felicitaciones o agradecimientos, escritos, verbales que ayuden a complementar el desarrollo personal.

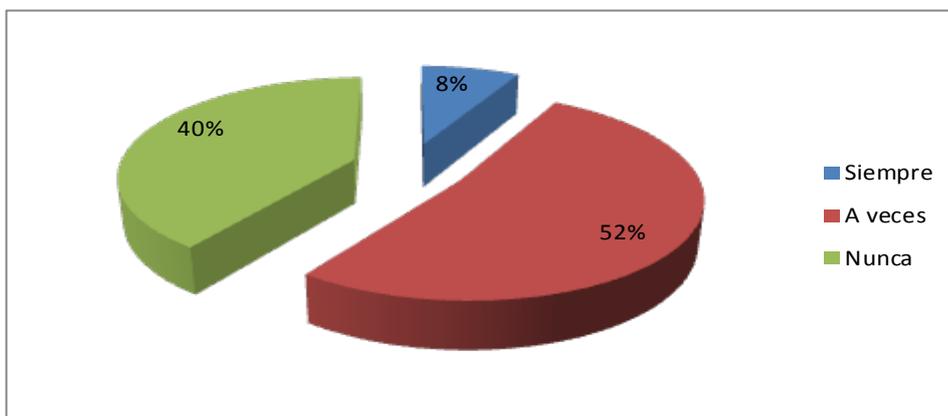
2.12.2.5 Pregunta 5: ¿El clima institucional es motivador?

TABLA N° 19: ¿El clima institucional es motivador?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	8,00
A veces	13	52,00
Nunca	10	40,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 15: ¿El clima institucional es motivador?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 13 que corresponden al 52.00% manifiestan que el clima institucional a veces es motivador, 10 que corresponde al 40.00% nunca y 2 que corresponde al 8.00% opinan que es siempre.

Interpretación: Los porcentajes mayoritarios son equitativos de lo que opinan los encuestados en relación a que el clima es motivador a veces y nunca, las investigadoras consideramos que se debe actuar de manera urgente para motivar al personal, para que encuentren incentivos para cumplir con un trabajo de calidad.

2.12.2.6 Pregunta 6: ¿El trato que recibe de autoridades y docentes es?

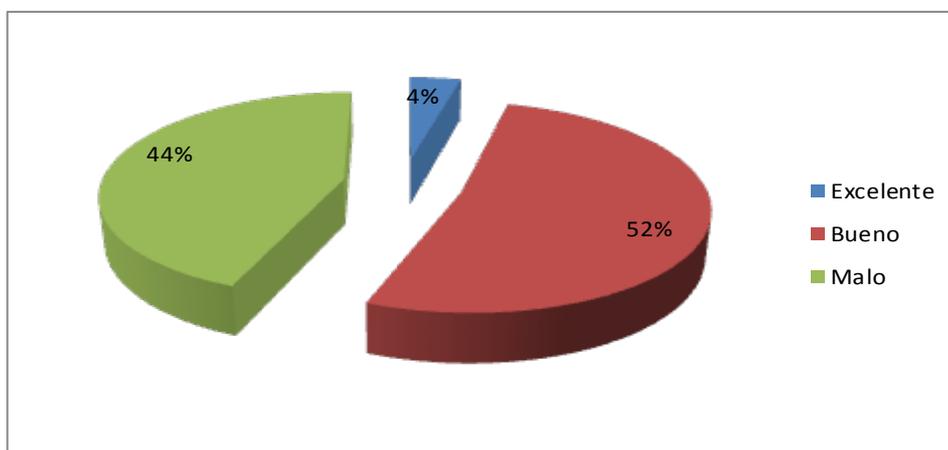
TABLA N° 20: ¿Eltrato que recibe de autoridades y docentes es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	4,00
Bueno	13	52,00
Malo	11	44,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 16: ¿El trato que recibe por parte de las autoridades y docentes es?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 13 que corresponden al 52.00% manifiestan que el trato que reciben de autoridades, docentes y estudiantes es bueno, 11 que corresponde al 44.00% malo y 1 que corresponde al 4.00% opinan que es excelente.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que el trato que reciben de autoridades y docentes es bueno, pero un porcentaje no muy diferenciado argumentan que es malo, por lo que hay que aplicar estrategias que ayuden a que el trato llegue a ser excelente y de esta manera la institución, externa e internamente, presente un enfoque de privilegio.

2.12.2.7 Pregunta 7: ¿Su prestación de servicios es?

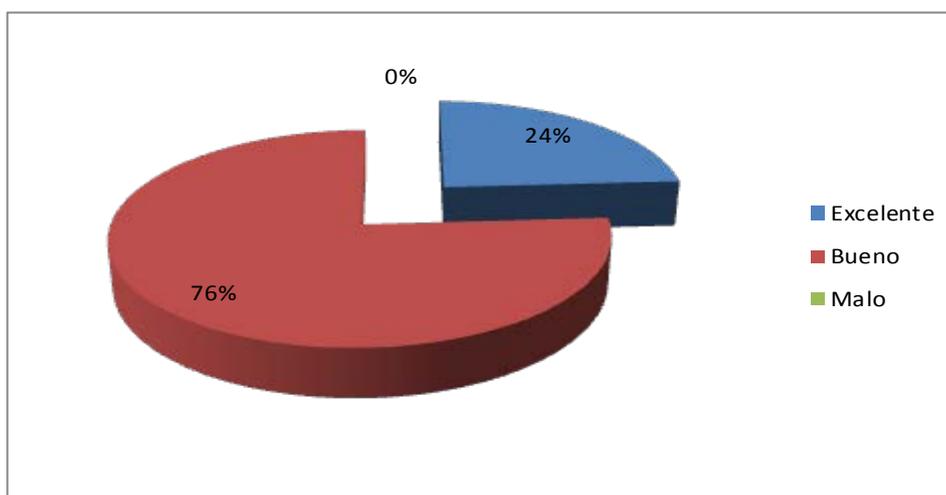
TABLA N° 21: ¿Su prestación de servicios es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	6	24,00
Bueno	19	76,00
Malo	0	0,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 17: ¿Su prestación de servicios es?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 19 que corresponden al 76.00% manifiestan que su prestación de servicios es buena, 6 que corresponde al 24.00% excelente.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que la prestación de servicios es buena, frente a este aspecto las investigadoras toman conciencia que los funcionarios pueden brindar más y llegar a la excelencia del servicio, ya que se da atención a todo tipo de personas.

2.12.2.8 Pregunta 8: ¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?

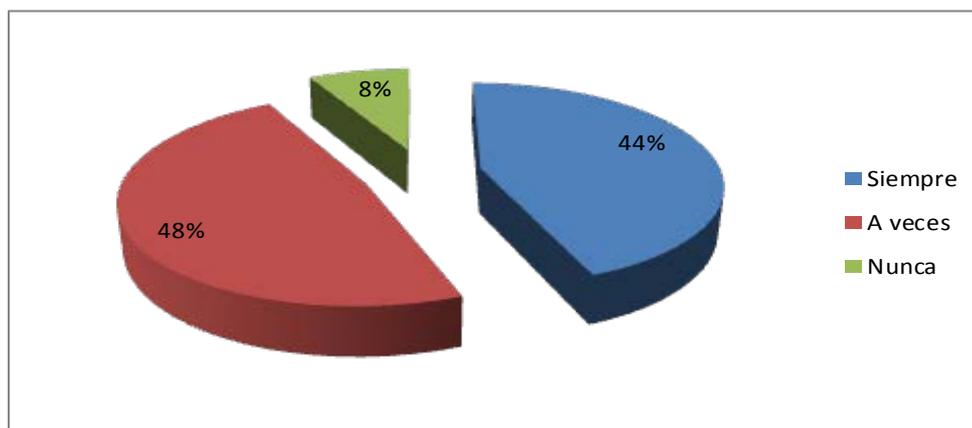
TABLA N° 22: ¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	44,00
A veces	12	48,00
Nunca	2	8,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 18: ¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 12 que corresponden al 48.00% manifiestan que a veces existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED, 11 que corresponde al 44.00% siempre y 2 que corresponde al 8.00% opinan que nunca.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que a veces existe cordialidad y respeto en la comunidad educativa, no muy alejado del porcentaje de siempre, por lo que hay que fomentar el cultivo de valores humanos que permitan una mejor convivencia institucional.

2.12.2.9 Pregunta 9: ¿Existe conductas discriminatorias en la institución?

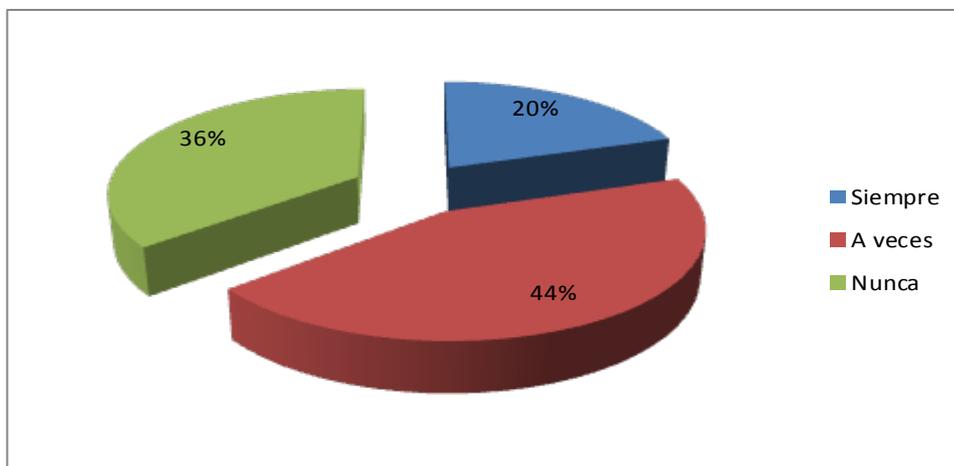
TABLA N° 23: ¿Existe conductas discriminatorias en la institución?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	20,00
A veces	11	44,00
Nunca	9	36,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 19: ¿Existen conductas discriminatorias en la institución?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 11 que corresponden al 44.00% manifiestan que a veces existen conductas discriminatorias en la institución, 9 que corresponde al 36.00% nunca y 5 que corresponde al 20.00% opinan que es siempre.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que a veces existe conductas discriminatorias en la institución, el valor que se debe dar a la persona es incalculable, por lo que no debe existir discrimen de ninguna naturaleza, porque cada uno somos merecedores de la aceptación y empatía de los demás.

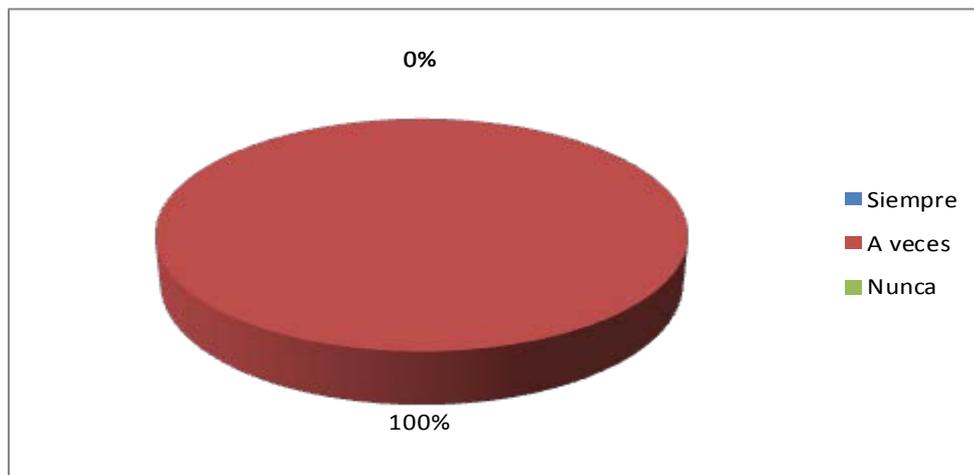
2.12.2.10 Pregunta 10: ¿Ha recibido capacitación referente a relaciones humanas?

TABLA N° 24:¿Ha recibido capacitación referente a relaciones humanas?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0,00
A veces	25	100,00
Nunca	0	0,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 20: ¿Ha recibido capacitación referente a relaciones humanas?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 25 que corresponden al 100.00% manifiestan que a veces han recibido capacitación referente a relaciones humanas.

Interpretación: El porcentaje total de encuestados opinan que a veces ha recibido cursos de capacitación referente a relaciones humanas, ante estos argumentos las investigadoras proponemos que se debe realizar talleres permanentes que fortalezcan las relaciones humanas entre las comunidad educativa.

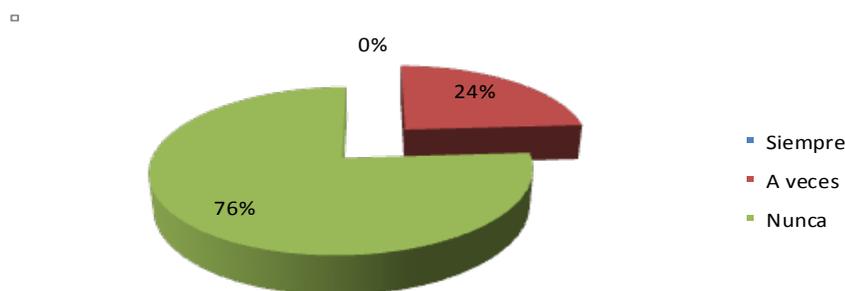
2.12.2.11 Pregunta 11: ¿Se realizan actividades sociales, deportivas y culturales que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED?

TABLA N° 25: ¿Se realizan actividades sociales, deportivas y culturales, académicas, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0,00
A veces	6	24,00
Nunca	19	76,00
TOTAL	25	100,00

Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 21: ¿Se realizan actividades sociales, deportivas y culturales que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED?



Fuente: Personal Administrativo y de Servicio del ISPED "Belisario Quevedo"
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis: De los 25 administrativos y de servicio encuestados, 19 que corresponden al 76.00% manifiestan nunca se realizan actividades sociales, deportivas y culturales que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED, y 6 que corresponde al 24.00% a veces.

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados opinan que nunca se realizan actividades sociales, deportivas y culturales que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED, las investigadores pueden decir que en relación a la pregunta anterior, debe ser frecuente las actividades para reactivar las relaciones humanas entre la comunidad belisariana.

2.12.3 Análisis de la Entrevista a las autoridades del “ISPED”

2.12. 3.1. TABLA N° 26: Entrevista a las autoridades del Instituto Superior Pedagógico Belisario Quevedo”

PREGUNTA	RESPUESTA SEÑOR RECTOR	RESPUESTA SEÑOR VICERRECTOR
1. Según su apreciación el clima institucional es:	Bueno, el ambiente institucional es importante en el desarrollo general.	Bueno, el ambiente se vuelve tenso cuando se solicita más trabajo
2. ¿La comunicación con la comunidad educativa es?	Bueno, la comunicación es indispensable para lograr la coordinación de esfuerzo y fines.	Bueno, la comunicación verbal o escrita es en todas las instancias.
3. ¿Estimula a docentes, personal administrativo, de servicio y estudiantes frente a un trabajo bien realizado?	A veces, es el reconocimiento para fortalecer las actitudes y aptitudes de quienes conforman la comunidad educativa.	A veces, cuando es posible el reconocimiento se lo hace personal y verbalmente.
4. ¿El trato que brinda a la comunidad educativa es?	Bueno, ya que no se realiza actividades con el compromiso de cambio.	Bueno, la interrelación de maestro antepone a la de autoridad, por lo tanto el trato es bueno.
5. ¿Su prestación de servicios es?	Excelente, sentimientos de consideración y estima.	Muy bueno, doy todo de mí en cuento a asesoramiento, orientación y sobre todo trabajo desinteresado.

6. ¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?	Siempre, se debe aprovechar al máximo los valores humanos.	Siempre, la cultura de valores que se desarrolla todos los días de mi persona hacia los demás
7. ¿Existe conductas discriminatorias en la institución?	Nunca, no lleva a nada positivo porque se limitaría las acciones de los seres humanos.	Nunca, el respeto a uno mismo y a los demás es mutuo.
8. ¿Se realizan actividades sociales, deportivas, culturales, académicas, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED?	A veces, es necesario restablecerlas para un mejor ambiente institucional.	Nunca, no se ha dado la oportunidad para por medio de actividades sociales, deportivas, culturales y académicas se enfoque directamente a fortalecer las relaciones humanas en la comunidad belisariana.

Fuente: Autoridades del ISPED Belisario Quevedo

Elaborado por: Grupo de Investigadoras

2.13. Conclusiones

- El clima laboral no es excelente, muchas veces se lacera los sentimientos de los miembros de la comunidad educativa.
- La comunicación en su gran mayoría es mala, factor que no permite el transmitir los pensamientos hacia los demás.
- No se recibe estímulo frente a un trabajo bien realizado y el clima institucional a veces es motivador.
- El clima institucional tanto para autoridades, docentes, personal administrativo y de servicio es bueno, desarrollándose en una atmósfera con muchas variables en la cordialidad y respeto y poca comunicación.
- El trato que se da a la mayoría del conglomerado del ISPED es bueno, pero esto nos permite argumentar que no existe la excelencia que se busca en cada una de las acciones de las personas.
- Las conductas discriminatorias existen en la institución, por lo que se puede herir susceptibilidades y no se está aceptando a las personas como son y aun respetando las características propias de cada una de ellas.
- Los investigados, aducen que las actividades sociales, deportivas, culturales, académicas son muy pocas las que permiten fortalecer las relaciones humanas en el ISPED.

2.14. Recomendaciones

Luego de haber realizado la investigación de la situación actual se considera las siguientes recomendaciones:

- ✓ Socializar la importancia de la lectura, y la selección de documentos bibliográficos.
- ✓ Proporcionar documentos de apoyo en temáticas que permitan lograr la integración total en el medio en el que desenvuelve, cultivando valores humanos y desarrollando una comunicación más fluida, cómoda y eficaz en búsqueda del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Elaborar un reglamento interno referente a estímulos frente a las actividades realizadas con eficiencia, eficacia y efectividad por cada uno de los miembros de la comunidad Belisariana.
- ✓ Realizar un plan de mejora con la aplicación de talleres para fortalecer las relaciones humanas y la excelencia del clima laboral en el “ISPED”, enfocando los siguientes temas: La convivencia y las relaciones humanas, la comunicación, la personalidad y valores, la motivación; así como la exposición de diapositivas de reflexión y de dinámicas grupales.
- ✓ Publicar semanalmente en cada una de las dependencias y aulas lecturas que nos permitan resaltar la importancia de un buen trato como referente para potenciar el valor de las personas para cultivar valores humanos directamente relacionados al convivir diario.
- ✓ Enfocar en cada una de las actividades que se realiza en la institución el beneficio de saber ser competitivo.

CAPITULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1 Generalidades de la Institución Educativa

3.1.1. Nombre de la Institución:

Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”

3.1.2. Ubicación:

- ❖ **PROVINCIA:** Cotopaxi **CANTÓN:** Pujilí
- ❖ **UBICACIÓN SECTORIAL O FÍSICA:** Norte calle Rafael Morales, Sur y Oriente Avenida Velasco Ibarra y Occidente calle Niño de Isinche
- ❖ **CORREO ELECTRÓNICO:**
ispedbelisarioquevedo@ispedbq.edu.ec
- ❖ **PÁGINA WEB:**www.ispedbq.edu.ec
- ❖ **NÚMERO TELEFÓNICO:** 032723152 **TELEFAX:** 032723187
- ❖ **NÚMERO DE ESTUDIANTES:** 281
- ❖ **NÚMERO DE DOCENTES:**21 ADMINISTRATIVOS 25
- ❖ **RÉGIMEN:** Sierra
- ❖ **SOSTENIMIENTO:** Fiscal

3.1.3. Reseña Histórica del Instituto Superior Pedagógico

“Belisario Quevedo”

Mediante Decreto Supremo # 225 del 30 de abril de 1938 se crea el Normal cuando desempeñaba las funciones de Jefe Supremo el General Alberto Enríquez Gallo, siendo Ministro de Educación el Coronel Francisco Urrutia y como Director de Educación Común el Ilustre pujilense Don Luis Maldonado Tamayo, que preocupado por el adelanto de su tierra se constituye en el verdadero gestor del nacimiento de tan noble y prestigiosa institución educativa.

Por resolución gubernamental a esta institución se la transforma en Escuela de Prácticas Agrícolas, con la conducción del destacado normalista pujilense Don César Francisco Naranjo Rumazo. Esta especialidad duraría tan solo 40 días, entre los meses de octubre y noviembre de 1944; fue escaso el número de alumnos ya que resultaba inadecuado para sus reales aspiraciones.

La formación de normalistas duraría hasta el año 1962, bajo la administración de destacados maestros que emprendieron su labor buscando siempre satisfacer las aspiraciones de la sociedad ecuatoriana.

Mediante Resolución Ministerial # 1519 de octubre de 1962, se eleva a la categoría de Colegio Normal para formar Bachilleres en Ciencias de la Educación; se conforma el Núcleo Escolar # 4 con la participación de once escuelas anexas, propiciando una formación profesional que permita elevar el nivel del docente, para orientar a la niñez con solvencia, en aras de conseguir entes más útiles a la sociedad. Esta modalidad permanecería hasta julio de 1975.

El 17 de septiembre de 1980, mediante acuerdo # 17003, se crea el Instituto Normal # 7, lo que determina la desaparición de la formación de bachilleres tanto en la sección diurna como en la nocturna, esta última pasaría a funcionar en el Colegio Nacional Provincia de Cotopaxi.

Mediante Acuerdo # 458, del 8 de agosto de 1991, se eleva a la categoría de Instituto Pedagógico con la duración de tres años de estudio y otorga el título de Profesor de Educación Primaria, ejerce las funciones de Rector el Lic. Víctor Herrera Madrid.

El 18 de noviembre de 1997, mediante Acuerdo # 5621 pasa a la categoría de Instituto Superior de Pedagogía, manteniendo los tres años de estudio.

El Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo” pasa a depender académicamente del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) mediante Registro Institucional # 05-009, del 22 de octubre del 2004, en la formación de docentes en Pre-Primaria, Primaria, Cultura Física y Cultura Estética, ejerciendo las funciones de Rector el Msc. Edgar Cárdenas Villacís.

En la actualidad la institución depende al sistema de Educación Superior (SENESCYT), formando maestros de Educación Básica y de Educación Inicial y Primer Año de Educación Básica. Así también, se encuentra participando en el Monitoreo de la Calidad Académica para la conformación de la Universidad Nacional de Educación (UNAE).

Según el sitio Web [Ispedbelisarioquevedo.edu](http://www.ispedbelisarioquevedo.edu), del Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo” del cantón Pujilí, en su dirección electrónica (publicada el 20 de mayo del 2005). Recuperado el 13 de noviembre del 2010, de <http://www.ispedbelisarioquevedo.edu.ec>.

3.1.4 .Objetivos Institucionales

3.1.4.1 Objetivo General

Promover el nivel académico de los futuros docentes mediante la investigación innovadora procurando su formación integral.

3.1.4.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar una actitud reflexiva frente a una sociedad de consumo.
- Promover un desarrollo mental, físico y social armónico para desenvolverse adecuadamente en la sociedad, con auto cuidado responsable.
- Elevar la autoestima de los miembros de la comunidad belisariana para lograr el desarrollo institucional.

3.1.5 Misión

Según el PEI del plantel:

Formar integralmente a profesionales de la educación con alto sentido académico, ético, con compromiso social y humano; con un pensamiento holístico, crítico, reflexivo, capaces de generar, diseñar e implementar propuestas y acciones para la atención de diversas necesidades y problemas de los diferentes sectores sociales en el ámbito educativo.

3.1.6 Visión

Según el PEI del plantel:

Ser una institución formadora de maestros/as, líderes, de nivel superior con reconocido prestigio regional, nacional e internacional en la formación, profesionalización y capacitación pedagógica, humanística, técnica y científica que aporte al país con docentes de calidad en el campo de la educación.

Valores a desarrollarse:

Según el PEI del plantel:

Los valores son las actitudes positivas, disposiciones permanentes de ánimo para obrar en consecuencia con las grandes convicciones y que nos permite descubrirnos como personas.

La formación ética es una necesidad inaplazable en las instituciones educativas de nivel superior, el papel socializador de nuestro plantel en esta tarea sigue siendo crucial. No basta con preparar buenos profesionales en la docencia, en conocimientos y habilidades en ciencia, tecnología y cultura, sino que incluye la reflexión de principios y valores.

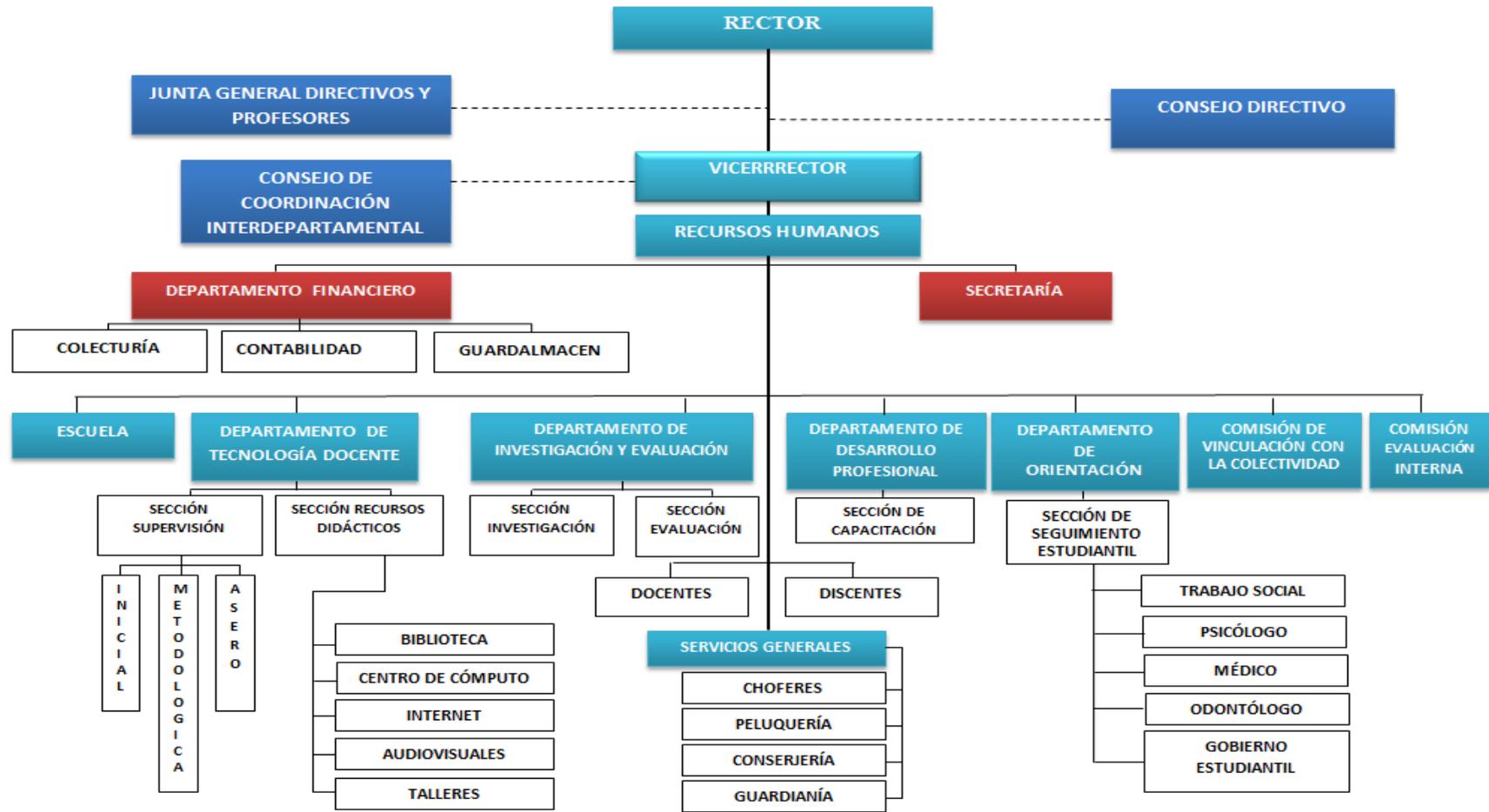
Los valores son un tema privilegiado para promover la autoestima personal y colectiva de los estudiantes del ISPED Belisario Quevedo, la calidad profesional y humana de lo que hacen, la estima social del servicio que prestan a la sociedad y del valor que ésta representa, por lo que, la institución desarrolla y fortalece en la formación de los maestros de Educación Básica e Inicial, los siguientes valores:

- Respeto, amor, autoestima, responsabilidad, compromiso con su rol, reflexión, apertura mental, honestidad, autonomía, puntualidad, equilibrio emocional, tolerancia, creatividad, solidaridad.

3.1.7 Estructura Organizacional

FIGURA N° 2: Organigrama Estructural del Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO “BELISARIO QUEVEDO”



Fuente: PEI Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”
Elaborador por: Las Investigadoras

3.1.8 Políticas

Según el PEI del plantel

- Estudiantes con aprendizajes actualizados y formación de calidad.
- Que nuestros estudiantes reciban una formación integral de calidad acorde a los avances científicos, tecnológicos y a los retos de la sociedad, enfatizando el desarrollo de sus capacidades de razonamiento lógico, crítico, propositivo y la práctica de valores.
- Que nuestros jóvenes docentes egresados de las diferentes especialidades, sean maestros/as capacitados/as y bien preparados/as, con perfiles personales, profesionales y socio comunitarios que garanticen el ejercicio profesional de la docencia.
- Gestión educativa eficiente y democrática.
- Financiamiento prioritario y uso óptimo de recursos de la institución.
- Educación superior para el desarrollo y la competitividad local y nacional.
- Investigación como un eje estratégico del quehacer educativo.
- Formación de docentes con amplio perfil innovador.
- Evaluación integral y permanente de las capacidades y aprendizajes logrados.

3.1.9 Análisis del contexto

Formación docente a nivel internacional, consideramos que todo análisis acerca de la formación docente en América Latina, se debe realizar teniendo en cuenta las características de las políticas educativas neoliberales que han afectado a todos los sistemas educativos del continente, durante la últimas tres décadas.

En este mismo contexto, especialmente en los últimos años, también se ha producido un fenómeno caracterizado por la creciente centralidad que ha cobrado la formación docente en el debate educativo, donde ha sido frecuente encontrar diversos ámbitos y espacios destinados al análisis y reflexión, en torno a la

problemática de este campo y desde los cuales se coincide sobre la importancia que tiene la misma en la actualidad.

También hay que considerar que la problemática de la formación docente ha estado en estos últimos tiempos en el ojo de la tormenta del debate sobre las reformas en el campo educativo, principalmente por el grado de heterogeneidad y segmentación que presenta este nivel en América Latina y El Caribe.

Uno de los principales ámbitos, en donde se ha considerado especialmente a la formación docente en Latinoamérica, ha sido la Oficina Regional de Educación de la UNESCO, que la presenta como una estrategia prioritaria para elevar la calidad de la educación y como un eje esencial en vista del mejoramiento del sistema educativo en general.

Formación docente a nivel nacional, hoy la formación docente en el país está en una encrucijada, pues las exigencias del mundo contemporáneo respecto a los aprendizajes requeridos para responder a esas demandas, han cambiado profundamente al compararlas con aquellas de los inicios de la república, en el siglo XIX, cuando se inicia la estructuración de la educación pública en el Ecuador.

Desde inicios del siglo XX, la formación docente estuvo en manos exclusivas de los institutos pedagógicos o normales, que desde sus orígenes recibieron el influjo del pensamiento pedagógico de Pestalozzi, Fröebel y Herbart, a través de los educadores que integraron las dos misiones pedagógicas alemanas que llegaron en 1.914 y 1.922 a fortalecer y a ampliar los colegios normales del Ecuador (Gómez, 1993). Estas corrientes pedagógicas promovían una educación laica, crítica, científica y humanista, lo que perfiló la educación ecuatoriana de la primera mitad del siglo XX.

La proliferación de carreras docentes universitarias durante los últimos 20 años de privatización de la educación superior en el país y la desvalorización de la carrera

profesional ha dado como resultado una dispersión de perfiles profesionales en la formación docente que ha llevado a la ambigüedad de objetivos, lo que ha impedido una definición común de lo que significa un buen ejercicio docente.

Actualmente, nos encontramos en un ambiente de cambio del marco legal de los sistemas de educación superior y de educación general, lo que transforma el contexto de actuación del Ministerio de Educación y de los Institutos Pedagógicos hispanos y bilingües. Los institutos pedagógicos hoy están regidos por la Ley de Educación Superior y la Subsecretaría Nacional de Educación Superior.

La misma ley de Educación Superior ha establecido la articulación académica de los institutos a la Universidad Nacional de Educación (UNAE). Ésta será dirigida por el Ministerio de Educación en lo académico, administrativo y financiero, por mandato constitucional. La UNAE será un espacio para apoyar al mejoramiento de los procesos pedagógicos y de gestión académica de los institutos, y para promover la construcción de perfiles de salida y estándares curriculares de carreras de formación docente que servirán al Ministerio para alinear sus procesos de ingreso al magisterio con dichos perfiles y estándares.

Formación docente a nivel local, debido a que nuestro instituto formador de maestros desde 1938 ha tenido un rol protagónico a nivel cantonal, provincial y nacional; en el campo social, político, cultural desempeñando funciones sobresalientes, motivo por el cual a la institución se la considera como pilar fundamental de la educación en la provincia.

La formación de docentes en nuestra provincia en los últimos años ha dejado de ser función exclusiva del ISPED Belisario Quevedo, ya que con la proliferación de carreras y convenios en las universidades se han ofertado diferentes especialidades en educación, esto merma el ingreso de estudiantes con el perfil que se requiere para docentes.

La construcción de una propuesta compartida brinda un valioso significado a nuestro trabajo, lo que nos permitirá lograr que todas las actividades que realicemos, promuevan cambios estructurales en la formación docente; es decir, que el quehacer educativo sea más significativo para nosotros mismos, la institución y la comunidad.

3.1.10. Modelo Institucional

EDUCATIVO, el Instituto Pedagógico Belisario Quevedo, establece el fenómeno educativo como un proceso integrador y de total facilitación del aprendizaje para que el hombre aprenda a identificar, expresar, desarrollar y lograr su potencialidad humana como principio de la autorrealización.

El Modelo Pedagógico centrado en el proceso de enseñanza aprendizaje, al igual que el sistema educativo, está constituido por las concepciones sociológicas, pedagógicas, psicológicas, filosóficas, y otras del hecho educativo.

Estas concepciones educativas parten de la redefinición de hombre, sociedad, educación y cultura, así como el binomio de aprendizaje-conocimiento y reorientación de los ideales, fines y metas educacionales del Instituto Superior Pedagógico Belisario Quevedo, además se especifican en los conceptos del sistema curricular, el cual conlleva al aprendizaje inmediato, a través de unidades de aprendizaje integrado y niveles de desarrollo fundamentados en el conocimiento de lo potencial y el logro humano.

Los fundamentos metodológicos institucionales permiten la conceptualización y desarrollo de procesos y operaciones educativas centradas en el aprendizaje y enfocada en la corriente constructivista integrada y el pensamiento crítico reflexivo como pilares fundamentales de nuestra institución.

PEDAGÓGICO, el lema de la institución “POR UNA FORMACIÓN DOCENTE DE CALIDAD AL SERVICIO DEL PAÍS”, la define como un instituto de nivel superior que constituye una fortaleza en el quehacer académico.

La institución centra su labor al conocimiento, propiciando la formación integral de los estudiantes y en las cuatro facetas fundamentales del perfil de los estudiantes: el aprender a ser, a saber, a hacer y a convivir.

- **SER:** La educación es primordialmente autonomía, libertad de pensamiento, libertad de juicio y responsabilidad, cooperación en las actividades humanas, por medio del reconocimiento mutuo, la tolerancia, la justicia, la honestidad y la participación responsable en proyectos comunes y la vocación de servicio.
- **SABER:** Conociendo los instrumentos y métodos del saber, para crear sentido crítico, curiosidad intelectual, conocimientos para la comprensión y al mismo tiempo la autonomía de juicio. Es aprender a aprender, conocer y comprender.
- **HACER:** Es desplegar la capacidad para poner en práctica los conocimientos e influir y actuar de manera intencional sobre su propio entorno. Es favorecer el ejercicio multi e interdisciplinario teniendo en cuenta que surgen nuevos dominios de conocimientos que trascienden los límites tradicionales. Es aprender a producir, trabajar y proactivo.
- **CONVIVIR:** Todo orden de convivencia es construido. Por eso es posible cambiar cualquier orden social. Si los estudiantes no superan la creencia de que su sociedad es construida por otro u otros, difícilmente podrán emprender acciones de transformación social.

La institución se enmarca en **PRINCIPIOS EPISTEMOLÓGICOS**

Es una realidad sistemática social que expresa una intención normativa institucional de intervenir en la conducta y el pensar del otro, así como también es una práctica social ya que no hay nada en la existencia humana y social que no sea validado en el espacio en el que transcurre lo rutinario y lo innovador, lo verdadero y lo incierto lo teórico y lo práctico.

Asumimos el enfoque epistemológico socio construccionista que concibe el conocimiento como un sentido/significativo relacionado entre el sujeto y su entorno socio cultural y físico y entendemos como una construcción social integradora y como comunicación crítica y transformadora de los sujetos que adquieren colectivamente la experiencia de diseñar, desarrollar e implementar en un mismo proceso y en una misma situación.

Nuestra concepción de conocimiento, de saber, de ciencia y de investigación científica educativa difiere mucho de las concepciones antagónicas de contenidos y procesos, ya que la ciencia resuelve problemas y elabora nuevos conocimiento y el tiempo de la elaboración científica es variable, por lo que la aceptación de nuevas teorías es un proceso lento y en consenso, en donde el estudiante lo asume en un proceso cognitivo personal mediado por un docente.

3.2 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

3.2.1 Elaboración de un Plan de Mejora con la aplicación de talleres para Fortalecer las Relaciones Humanas y la Excelencia del Clima Laboral en el “ISPED”.

3.2.2.DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EJECUTORA: Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”

BENEFICIARIOS:

DIRECTOS: Autoridades, Docentes, Personal Administrativo, de Servicio y Estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”

INDIRECTOS: Padres de Familia, Graduados, clientes externos.

UBICACIÓN: Provincia de Cotopaxi, Cantón Pujilí, Avenida Velasco Ibarra y Morales, Barrio Jesús del Gran Poder.

TIEMPO ESTIMADO PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS:

INICIO: Abril 2010

FINAL: Octubre 2010

GRUPO INVESTIGADOR:

Cevallos Cevallos Ángela Soraya

Segovia Cajas Zoila Rosa

3.2.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta surge por la necesidad de argumentar las actitudes frente al comportamiento interpersonal y grupal de los trabajadores y está más que visto que el clima laboral no depende únicamente de las relaciones internas entre trabajadores, además existen otros factores que influyen tales como las normas internas de la institución y la comunicación institución-funcionarios y estudiantes, la capacitación y el seguimiento que se brinde a Autoridades, personal Docente, Administrativo y de Servicio, como también sus necesidades, las retribuciones y beneficios que se otorguen, etc.

Toda entidad pública o privada debe poseer un "buen clima laboral", mismo que debe orientarse hacia los objetivos generales, porque debemos considerar que un "mal clima laboral" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y con un bajo rendimiento.

En el Clima laboral institucional influye también el tipo de relación que existe y se crea entre autoridades, subordinados, estudiantes; lo ideal sería que la empresa o negocio, fuera un lugar en donde cada empleado desarrolle y disfrute de las actividades que hace y por lo cual obtiene una remuneración. Sin embargo, en muchas ocasiones, el personal no gusta de lo que hace, y se centra en los errores de los demás o inclusive en sus problemas personales.

Es importante buscar que las relaciones entre el personal sean sanas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la institución en general, por lo tanto, es necesario vigilar o estar atentos al tipo de comportamientos, disgustos y malentendidos entre el personal; por el grado de compromiso que sienten las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la institución tiene para con sus funcionarios; tal es el caso, que se debe reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral y está comprobado que cuando una persona cree que es bueno en alguna actividad, disfrutará al

realizar la misma y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad, buscando otorgar las mismas oportunidades a todos sus empleados, siempre en igualdad de circunstancias.

3.2.4. Objetivos de la Propuesta

3.2.4.1 Objetivo General

- ✓ Planificar y ejecutar talleres para fortalecer las relaciones humanas y la excelencia del clima laboral, dirigida a la comunidad educativa del Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”.

3.2.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Ejecutar talleres con temas relacionados a solucionar la problemática del clima institucional y las relaciones humanas, para la comunidad educativa Belisariana.
- ✓ Proveer a la institución de herramientas necesarias para mejorar el clima organizacional, de acuerdo a la investigación realizada.
- ✓ Establecer la importancia e influencia de las buenas relaciones humanas y el valor de un clima institucional de excelencia.
- ✓ Lograr que Autoridades, Docentes, Administrativos y de Servicio se sientan como un elemento fundamental del engranaje de la institución ya que sin ellos sería muy difícil llegar a la meta.
- ✓ Reconocer el trabajo bien hecho y hacerlo saber al resto del equipo, así como respaldar ante posibles fracasos.

- ✓ Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal.
- ✓ Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre el personal, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos.
- ✓ Valorar la importancia que tiene la comunicación efectiva, como un elemento indispensable para lograr relaciones humanas positivas y el trabajo en equipo.
- ✓ Implementar un cronograma de rescate de las actividades sociales, deportivas, culturales, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED, considerando que es importante que el personal se sienta relajado y cómodo al realizar sus tareas laborales.

**3.3 Informe del Estudio del Clima Laboral en Base al
Fortalecimiento de las Relaciones Humanas en el ISPED
“Belisario Quevedo” de la ciudad de Pujilí**

El presente tema investigado hace referencia al estudio del clima laboral y el fortalecimiento de las relaciones humanas realizado en el Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo” de la ciudad de Pujilí, en el año lectivo 2009 – 2010, y su desarrollo de investigación surge por la necesidad de conocer especialmente las actitudes frente al comportamiento interpersonal y grupal de los trabajadores y está más que visto que el clima laboral no depende únicamente de las relaciones internas entre trabajadores, además existen otros factores que influyen tales como: las normas internas de la institución y la comunicación institución-funcionarios; la capacitación y el seguimiento que se brinde a todo el personal Docente, Administrativo y de Servicio como también sus necesidades, las retribuciones y beneficios que se otorguen, etc.

El clima laboral, a pesar de ser un factor difícil de cuantificar, es determinante para el éxito de las instituciones y una forma de descubrir el clima laboral que reina, es realizando un diagnóstico situacional que contiene una entrevista y una serie de encuestas, así como también talleres dinámicos de grupo de aplicación al personal con la finalidad de obtener la percepción real que tienen los empleados hacia la entidad educativa.

Toda entidad pública o privada debe poseer un "buen clima laboral", mismo que debe orientarse hacia los objetivos generales, porque debemos considerar que un "mal clima laboral" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y con un bajo rendimiento.

En el Clima laboral institucional influye también el tipo de relación que existe y se crea entre autoridades y subordinados; lo ideal sería que la empresa o negocio, fuera un lugar en donde cada empleado desarrolle y disfrute de las actividades

que hace y por lo cual obtiene una remuneración. Sin embargo, en muchas ocasiones, el personal no gusta de lo que hace, y se centra en los errores de los demás o inclusive en sus problemas personales.

Es importante buscar que las relaciones entre el personal sean sanas, pues esto afecta a su vez el ánimo de la institución en general, por lo tanto, es necesario vigilar o estar atentos al tipo de comportamientos, disgustos y malentendidos entre el personal; por el grado de compromiso que sienten las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio que en muchas ocasiones está determinado por la percepción del compromiso que la institución tiene para con sus funcionarios; tal es el caso, que se debe reconocer el trabajo bien realizado es vital para contribuir a la formación de un buen ambiente laboral y está comprobado que cuando una persona cree que es bueno en alguna actividad, disfrutará al realizar la misma y lo hará cada vez mejor, lo que impactará su productividad, buscando otorgar las mismas oportunidades a todos sus empleados, siempre en igualdad de circunstancias.

3.3.1 Problema

En el Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”, institución educativa del Cantón Pujilí, formadora de docentes, necesita incentivar el Clima Laboral en Base al Fortalecimiento de las Relaciones Humanas, esto debido a que se encuentra aparejado en un ambiente de trabajo hostil, que en ocasiones se forman situaciones de conflicto y disminución del grado de satisfacción laboral, volviéndose lenta, con desgano, indiferente a satisfacer el ciento por ciento de las metas y objetivos institucionales, ya que la colectividad educativa psicológicamente estará predominada a la actitud de cumplir exactamente con lo mínimo requerido.

3.3.2 Causas

- ✓ La existencia de un ambiente laboral desfavorable a los objetivos institucionales y poco motivado.
- ✓ La falta de una buena comunicación entre la comunidad belisariana.
- ✓ Deterioro de las relaciones interpersonales y del trabajo en grupo entre la comunidad belisariana.
- ✓ La falta de estímulos por los trabajos de éxito emprendidos o desarrollados por parte de la comunidad educativa.
- ✓ La falta de aplicación de valores humanos
- ✓ La no permanencia de un enfoque de capacitación en relaciones humanas.
- ✓ La carencia de desarrollar actividades sociales, deportivas, culturales y académicas.

3.3.3 Efectos

- ✓ El deterioro del ambiente laboral, impulsando al personal educativo a perder el entusiasmo y alegría; reflejando lentitud, desgano, indiferencia volviéndose menos productivos hacia la competencia educacional.
- ✓ Psicológicamente disminuye la realización de sus labores; predominando la actitud de cumplir con la ley del mínimo esfuerzo.
- ✓ Discrepancias entre la comunidad educativa, frente a la falta de incentivos y reconocimientos por el trabajo realizado.

- ✓ Ausencia del espíritu de colaboración entre autoridades-docentes, administrativos-y de servicio y de otros empleados del grupo.

- ✓ Desmotivación personal frente a los desafíos que impone el desempeño laboral, calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

3.3.4Propósito

Al mejorar el clima laboral se cumplirá la función de estabilizar la atmósfera social institucional educativa para permitir, tanto el correcto desempeño de las tareas individuales, como fomentar los procesos de cooperación, integración y cohesión social de la colectividad educativa.

Ante estos acontecimientos debemos considerar siempre que el éxito y la calidad de vida laboral de toda institución ya sea pública o privada, es el reflejo del entorno, el ambiente, el aire que se respira en ella; y que para mejorar o mantenerlo constituye tareas sistemáticas que llevan a cabo las instituciones para proporcionar a los funcionarios o trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos por su contribución laboral, sin que este afecte el derecho de los demás, sino más bien que reine un ambiente de mayor confianza y respeto.

Se concluye que para generar un ambiente de trabajo óptimo no es necesario grandes inversiones, sólo se requiere focalizar en el personal, descubrir sus potencialidades, fomentar su nivel de confianza y brindar un plan de carrera para su crecimiento en la empresa.

La investigación realizada tienen un soporte importante, porque está sustentada con la investigación bibliográfica y la investigación de campo en las que se ha involucrado a Autoridades, Personal Docente, Administrativo, de Servicio y los/as Estudiantes de la institución, en función que el personal que labora en el “ISPED”

o en cualquier otra institución pública o privada, a más de responder a resultados concretos sobre las labores que están a su responsabilidad, debe también observar las condiciones del clima laboral y las relaciones humanas en el desarrollo del trabajo y otros argumentos relevantes que fundamentan la importancia de las relaciones interpersonales al momento de definir el control de procesos laborales y el comportamiento humano de sus ejecutantes, no en procura de aplicar drásticas sanciones al personal antes referido, sino más bien, para en base a los resultados obtenidos y que influyen al interior de la institución prever las acciones a ejecutarse.

Para ello, se ha revisado las principales conceptualizaciones de lineamientos teóricos como base para fundamentar los procesos prácticos de las muestras aplicadas al universo de estudio que arrojaron interesantes y valiosos resultados, respecto al comportamiento grupal e individual de las relaciones interpersonales que reflejan las situaciones al interior de la comunidad educativa; para lo cual mediante métodos y técnicas de trabajo investigativo propuestos y a través del desarrollo de talleres interactivos se contribuyó al fortalecimiento del clima laboral reinante al interior de la organización motivo de estudio, así como al mejoramiento de las relaciones humanas.

Los mecanismos utilizados y que sirvieron para concretar la realización de los talleres para corregir las falencias identificadas permitió establecer los parámetros porcentuales de las muestras aplicadas y resultados obtenidos; datos que una vez tabulados determinaron los enfoques, criterios o en definitiva las opiniones de las Autoridades, Personal Docente, Administrativo, de Servicio y Estudiantes que marcaron las pautas con las que se planificó e impartió talleres de carácter educativo y formativo dirigido a modificar las variables referente al comportamiento organizacional, a fin de contrarrestar los factores negativos que estaban incidiendo en la institución educativa intervenida y por ende para mejorar la prestación de servicios.

Por consiguiente, el propósito de fortalecer las relaciones humanas y mejorar el clima laboral como motor generador de una óptima administración del talento humano, conforme a las exigencias de tareas habituales encomendadas y a los cambios vertiginosos que conlleva el turbulento mundo de hoy; lejos de mecanizar el comportamiento humano y la responsabilidad profesional, desde cualquier nivel de dirección mandante se deberá categorizar las funciones; dando primordial importancia a los recursos humanos a través de una administración con liderazgo de: competitividad, comunicación, equidad de género, puntos de vista generacionales y de significativos valores; en virtud de las necesidades y proyecciones del conglomerado social externo e interno para que mediante el desempeño laboral y comportamiento sociales proyecten una imagen institucional positiva con talento humano eficaz que faciliten servicios públicos oportunos y eficaces; tomando en cuenta la diversidad de niveles sociales que representan de manera especial los alumnos de la comunidad educativa belisariana, principio y fin de su misión institucional.

Pues, todas las personas que ocupan un lugar en la institución educativa deben estar claras que en el trabajo pasamos mínimo alrededor de 8 horas con nuestros compañeros de labores; por tanto, es el lugar en donde mayor tiempo pasamos. Por esta razón debemos hacer del tiempo, lo más agradable posible entre Autoridades, Personal Docente, Administrativo, de Servicio, Estudiantes y más empleados de la institución.

De igual manera, se debe resaltar que toda actividad, está fundamentada en los principios de las relaciones interpersonales; por lo que, es necesario que cada uno de los integrantes de la institución ofrezca el mejor de los respetos y consideraciones a los compañeros; así como también, saber desarrollar correctamente el difícil arte de las relaciones humanas. Para tener éxito en este sentido, es preciso no olvidar que cada persona es diferente y que esa diferencia es el producto de la variedad de culturas y ambientes familiares, por lo que cada persona tendrá diferentes habilidades, gustos, aptitudes, formación, cultura, edad,

aparición física, emociones, religión, política, nacionalidad, situación económica, etc.

Por lo mismo, cabe señalar que, para entender a las personas se debe identificar correctamente las necesidades básicas y cómo éstas afectan la conducta humana. Deben estar medianamente satisfechos los requerimientos e intereses para que los integrantes de la comunidad educativa, motivo de estudio puedan desempeñarse bien en su trabajo. Entre otras citaremos las más relevantes, tales como:

La necesidad que la persona se sienta segura mental y físicamente; *no* debe sentirse amenazada, ni por despido ni sustitución, peor por actos de discriminación.

La necesidad de sentirse aceptada por un grupo u organización; a todo individuo le gusta sentirse parte importante de la institución y que sus propuestas valgan la pena o sean consideradas favorablemente para determinado fin; no sentir favoritismo con uno u otro empleado, no porque desempeñe mejor el trabajo, sino porque esos otros gastan la mayor parte del tiempo contando y no trabajando (adulando).

La necesidad de reconocimiento, para toda persona resulta imprescindible pensar bien de sí misma y saber que los demás piensan bien de ella, ante cualquier acción bien hecha, aunque se le pague para eso, el ser humano necesita una sonrisa de aprobación, un elogio, una nueva responsabilidad adicional. La necesidad de reconocimiento hace que toda persona se sienta complacida cuando se aprecian y valoran sus habilidades especiales.

La necesidad de contribuir, es de gran valor para cualquier ser humano; producir algo beneficioso; que salga de la rutina diaria de trabajo, y que haga de esta acción algo de crecimiento institucional; que demuestre el trabajo sustancioso y el óptimo desempeño de jefes, así como de los funcionarios destinados a los alumnos, y clientes externos.

La necesidad de sentirse tomado en cuenta, esto es un deseo básico del ser humano, saber que el trabajo que realiza, para el cual fue designado, es importante y necesario contribuir en el cumplimiento de los propósitos generales de esa institución de la que se siente parte; así piensan todos y aman su trabajo.

Los problemas de relaciones humanas surgen cuando una o más de estas necesidades básicas no son satisfechas, esto varía de un empleado a otro, ya que algunos gustan de dirigir e influenciar a sus compañeros, otros prefieren conformarse y seguir el camino no trazado por los demás, otros quieren ser parte de la solución de los problemas, otros permanecer en la acera del frente para criticar lo que se hace con esmero, dedicación y amor, éstos son regularmente los lleva y trae del “jefe”, otros son parte del problema, y hay otros tan especiales que no se dan cuenta de nada de lo que pasa en ese lugar de trabajo al que pertenecen. En tal sentido, es necesario que cada persona reciba el trato adaptado a su idiosincrasia; es importante, considerar que cada persona es un ser único.

Para lograr tener buenas relaciones con los compañeros es necesario:

Ser justo. Es natural y humano que, aún las personas más modestas que conceden poca importancia a las lisonjas, se sientan complacidas cuando se les felicita por sus esfuerzos, por sus méritos o por su trabajo. Todos apreciamos a la persona que tienen tiempo para reconocer sinceramente las cualidades de los demás.

Ser ecuánime. Siempre nos sentimos complacidos al saber que nuestras opiniones se tendrán en cuenta y que se ha dado importancia al escucharla. Pero, también es importante reconocer que otras ideas son mejores que las nuestras, que otros tienen la razón, o respetar y aceptar cuando son criticadas nuestras ideas.

Ser respetuoso con los compañeros de trabajo, no hacer comentarios molestos, indirectas que se entienden claramente, no siempre resaltar lo negativo, que como todo ser humano se tiene, recordar que hasta las rosas tienen espinas. Respetar

las aspiraciones de los demás y acatar el principio de competencia, la ambición de progreso no es mala, si con ello no se afecta el derecho de los demás.

Ser cooperador. Se debe ayudar a los demás en el trabajo, de nada le sirve a una persona ser muy capacitada si solamente se preocupa por ella misma, esta actitud no le ayudará a ganarse la amistad sincera de sus compañeros de trabajo, lo que hace cada empleado depende de todos y repercutirá sobre lo que hagan otros empleados de la organización y por tanto, al éxito de la misma.

Ser generoso, esta cualidad es esencial para llevarse bien entre todos los compañeros de trabajo y estudiantes, es difícil tratar con personas egoístas y descorteses para prestar ayuda u ofrecer amistad, no se debe esperar a que se lo pidan, se debe aprender a dar el primer paso y a ser los primeros en abrir las puertas. Si así lo hacemos, descubriremos que por lo general los demás corresponderán con la misma generosidad con que nosotros hemos actuado.

Frente a estos argumentos las tesistas realizaron los talleres educativos y formativos para contribuir a que mejoren en todo aspecto la convivencia diaria de la comunidad beneficiaria, ya que todos quienes la conforman deben compartir el trabajo en equipo propendiendo una imagen de calidad y calidez.

Cabe señalar que el desarrollo de los talleres se aplicó para fortalecer las relaciones humanas, la interacción personal y la excelencia del clima laboral, así como para motivar el trabajo en equipo, que revestirá en un cambio de actitud en búsqueda de la eficiencia, eficacia, excelencia y efectividad personal e institucional.

3.3.5 Plan de Mejora con la aplicación de talleres para fortalecer las relaciones humanas y la excelencia del clima laboral en el “ISPED”.

No	META	ACCIONES	COMPROMISO	RESPONSABLES	PLAZO
1.	Establecer la importancia e influencia de las buenas relaciones humanas y el valor de un clima institucional de excelencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con las Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de Servicio. - Ejecución del taller relacionado a la “Convivencia y las Relaciones Humanas” - Conversatorio con los participantes - Generación de ideas 	Mejoramiento de la Convivencia y las relaciones humanas, con la aplicación del taller : La convivencia y las relaciones humanas	Coordinadora de Talento Humano	El tercer viernes y cuarto viernes del mes de octubre
2.	Lograr que Autoridades, Docentes, Administrativos y de Servicio se sienta como un elemento fundamental del engranaje de la institución ya que sin ellos sería muy difícil llegar a la meta.	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con las Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de Servicio. - Ejecución del taller relacionado a “La Personalidad y Valores - Generación de ideas 	Propender al engrandecimiento de la personalidad y la propagación de valores humanos, con la aplicación del taller: personalidad y valores	Responsable de Talento Humano Jefes departamentales	El cuarto lunes y segundo viernes del mes de noviembre

Plan de Mejora con la aplicación de talleres para fortalecer las relaciones humanas y la excelencia del clima laboral en el “ISPED”.

No	META	ACCIONES	COMPROMISO	RESPONSABLES	PLAZO
3	Reconocer el trabajo bien hecho y hacerlo saber al resto del equipo, así como respaldar ante posibles fracasos.	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con las Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de Servicio. - Proyección de diapositivas motivacionales “Como disfrutas tú trabajo” - Criterios personales de lo observado 	Cambio de actitud ante la adversidad, con la aplicación del taller: La motivación.	Talento Humano	El primer viernes del mes de diciembre
4	Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con las Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de Servicio. - Proyección de diapositivas motivacionales “Lo que hace el miedo” - Exposición de ideas generalizadas. 	Fomentar el desarrollo de un trabajo mancomunado y de respeto, con la presentación de diapositivas de reflexión.	Responsable de Recursos Humanos Departamento de Orientación	En el mes de Enero
5	Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre el personal, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos.	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con las Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de Servicio. - Dinámica grupal “Reunión de familia” - Exposición de ideas generalizadas. 	Crear formas de reconocimiento moral y material, para estimular el dependiente de mejores resultados enfocados en el beneficio institucional, con la aplicación del taller: Personalidad y Valores.	Autoridades Responsable de Recursos Humanos	Primer viernes y segundo lunes del mes de febrero

Plan de Mejora con la aplicación de talleres para fortalecer las relaciones humanas y la excelencia del clima laboral en el “ISPED”.

No	META	ACCIONES	COMPROMISO	RESPONSABLES	PLAZO
6	Valorar la importancia que tiene la comunicación efectiva, como un elemento indispensable para lograr relaciones humanas positivas y el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión con las Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de Servicio. - Ejecución del taller relacionado a la “La comunicación”. - Conversatorio con los participantes - Generación de ideas 	Comunicarnos actuando siempre con empatía, con la aplicación del taller : La comunicación	Responsable de Recursos Humanos	El segundo jueves y viernes del mes de marzo
7	Implementar un cronograma de rescate de las actividades sociales, deportivas, culturales, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED, considerando que es importante que el personal se sienta relajado y cómodo al realizar sus tareas laborales.	Realizar prácticas deportivas con el fin de lograr la integración de todo el personal que labora en la institución.	Cambio de actitud en beneficio personal e institucional, con la presentación de Diapositivas de reflexión y dinámicas grupales.	Comisión de deportes	El último viernes de cada fin de mes.
		Realizar repasos que incentiven la integración del personal del ISPED en el grupo de danza “Los Danzantes”.		Autoridades Recursos Humanos Comisión de Vinculación	
		Publicar en la cartelera un calendario mensual de fechas conmemorativas de celebraciones sociales (cumpleaños).		Recursos Humanos Comisión de Asuntos Sociales	

3.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Culminado el presente trabajo investigativo se estableció las siguientes conclusiones y recomendaciones:

3.4.1. Conclusiones:

- ✓ Partiendo del análisis de las teorías y términos sobre clima laboral en base al fortalecimiento de las relaciones humanas, se pudo determinar la relevada importancia que debe tener esta práctica en todas las instituciones públicas o privadas, ya que de ello dependerá la eficacia y productividad de las actividades y el convivir de las mismas.
- ✓ Del estudio de campo se deduce que un porcentaje considerable manifiesta no a la discriminación y al buen trato que se debe dar a las personas, el cultivo de valores humanos y la realización de actividades de toda índole es necesario para fortalecer las relaciones humanas.
- ✓ El clima laboral en base al fortalecimiento de las relaciones humanas está compuesto de variables y dimensiones que son parte de la inteligencia emocional de la colectividad del “ISPED”.
- ✓ El clima laboral ocasionalmente puede ser un bien o una obligación, según el criterio de los empleados del “ISPED”, pero a partir de esta investigación se conoce que un buen ambiente laboral facilita y ahorra la comunicación.
- ✓ Los valores compartidos proporcionan también la motivación, la cooperación y el compromiso, conduciendo a la eficiencia de toda la institución, considerando que es importante el mantener la congruencia entre la cultura, la estrategia y el estilo laboral de cada ser humano.

- ✓ El plan de mejora con la aplicación de talleres para fortalecer las relaciones humanas y la excelencia del clima laboral en el “ISPED”, ayuda a cambiar la rutina del clima institucional, fortaleciendo las relaciones humanas entre la colectividad educativa.
- ✓ La investigación bibliográfica fue muy importante en el enriquecimiento del acervo cultural referente a la temática.
- ✓ El trato que se da a la mayoría del conglomerado del ISPED es bueno, pero esto nos permite argumentar que no existe la excelencia que se busca en cada una de las acciones de las personas.
- ✓ Las conductas discriminatorias existen en la institución, por lo que se puede herir susceptibilidades y no se está aceptando a las personas como son, y aun respetando las características propias de cada una de ellas.
- ✓ Los investigados, mencionan que las actividades sociales, deportivas, culturales, académicas son irregulares, siendo que estas permiten el fortalecimiento de las relaciones humanas y el trabajo en equipo en el ISPED.
- ✓ La comunicación institucional tiene falencias, considerando que se debe emplear toda forma de interacción en la comunidad educativa para llegar a la comprensión integral.
- ✓ A veces los miembros de la institución son acreedores a estímulos por los trabajos realizados, esto es frecuente por lo que no se estimulan a que se desarrolle cada persona en todos los aspectos.
- ✓ Como ejes principales se puede considerar que a veces existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED.

3.4.2. Recomendaciones

- ✓ Es necesario que las autoridades del “ISPED” sean los primeros interesados en generar un clima de armonía, tranquilidad y equilibrio de las relaciones interpersonales, como también la convivencia de trabajo en grupo; a fin de que se puedan crear las relaciones adecuadas entre todo el personal que labora en la entidad educativa.
- ✓ No hay que confundir el respeto y la empatía con la camaradería, pues es claro que en una institución no es (regularmente) un lugar con ambiente de fiesta, sino de convivencia laboral para brindar un servicio de calidad en beneficio del éxito institucional.
- ✓ Desarrollar actividades sociales, deportivas, culturales, académicas, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED, considerando que es importante que el personal se sienta relajado y cómodo al realizar sus tareas laborales.
- ✓ Las autoridades del “ISPED”, debe implementar dentro de las planificaciones de los Docentes un cronograma de programas de motivación dirigido al Personal Docente, Administrativo y de Servicio, con la finalidad de educarse para la implementación de una verdadera cultura educativa organizacional de convivencia social.
- ✓ Es pertinente, que el responsable del departamento de recursos humanos implemente programas integrales y de formación interpersonal, dotando de herramientas al personal Docente, Administrativo y de Servicio para lograr cambios en las relaciones interpersonales, como base para mejorar el desempeño de sus funciones.

- ✓ Buscar la manera de disminuir los niveles verticales y de supervisión general logrando una mejor comunicación y mayor flexibilidad laboral, de motivación y reconocimiento si fuera el caso por el trabajo desplegado en beneficio del éxito institucional.
- ✓ Fomentar o estimular el reconocimiento a docentes, personal administrativo, y de servicio frente a un trabajo bien realizado para fortalecer las actitudes y aptitudes de quienes conforman la comunidad educativa.
- ✓ Las Autoridades deberán proyectarse como principal objetivo la adquisición de nuevos equipos tecnológicos que permita conseguir una educación de calidad, desarrollar al máximo el potencial humano educativo profesional, que será de vital importancia para incrementar la efectividad y la productividad ante las demás instituciones educativas.
- ✓ Proporcionar documentos de apoyo en temáticas que permitan lograr la integración total en el medio en el que desenvuelve, cultivando valores humanos.
- ✓ Socializar a la comunidad educativa del ISPED recursos que permitan una comunicación más fluida, cómoda y eficaz dando la importancia necesaria en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Elaborar una planificación interna referente a estímulos frente a las actividades realizadas con eficiencia, eficacia y efectividad por cada uno de los miembros de la comunidad Belisariana.
- ✓ Implementar el plan de mejora con la aplicación de talleres para fortalecer las relaciones humanas y la excelencia del clima laboral en el “ISPED”, en la planificación de las actividades a desarrollarse en el año lectivo de la institución.
- ✓ Enfocar en cada una de las actividades que se realiza en la institución el beneficio de saber ser competitivo. .

3.5. BIBLIOGRAFÍA

3.5.1 BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ✓ ACKOFF, Russell. Un concepto de Planeación de empresas. Ed. Limusa. México D.F. 1979
- ✓ ANDER-EGG, Ezequiel. Técnicas de reuniones de trabajo. Ed. Humnaitas. 1990
- ✓ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 1988
- ✓ DE LA CERDA, Gastélum y NUÑEZ de la Peña. Administración en desarrollo. Hacia una nueva gestión administrativa en México y Latinoamérica. Ed. Diana 3ª ed. 1996
- ✓ FRENCH, Jhon y RAVER, Beltrán: Las bases del poder social en dinámicas de grupos. Ed. Mcgraw Hill 2002
- ✓ HELLRIEGER, Jackson y SLOCUM. Administración: Un enfoque basado en competencias. Ed. Thompon 9ª edición. 2001
- ✓ HERNÁNDEZ y RODRÍGUEZ, Sergio. Introducción a la administración: Un enfoque teórico práctico. Ed. Mc. Graw Hill 1994.
- ✓ KOONTZ y WEIHRICH. Administración una perspectiva global. Ed. Mcgraw Hill 2003.
- ✓ MUNICH Galindo y García Martínez. Fundamentos de administración. Editorial Trillas. 2000
- ✓ ORTUZAR Patricio, OSORIO, Ivonne. Planificación y Organización. UCN. 1990
- ✓ PORRET Miquel. 2008. Recursos Humanos, Dirigir y Gestionar Personas. ESIG Editorial. Madrid. Pág. 153
- ✓ ROBLES VALDÉS y ALCÉRRECA Joaquín. Administración: un enfoque interdisciplinario. Editorial Pearson. 2000
- ✓ ROJO M. Bernardo. Planificación y Organización. Ed. UCN. Antofagasta. 1990

- ✓ SCHERMERHORN. Administración. Editorial LimusaWiley 2003
- ✓ TERRY Jorge, Principios de Administración. Editorial Continental. México. 1999.
- ✓ PEI Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo”

3.5.2 BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ✓ ÁLVAREZ, Isaías; en su Libro Fundamentos Administrativos 2009
- ✓ AMARO Guzmán, Raymundo (Administración de Empresas I Editorial Tiempo S.A.).
- ✓ CARRILLO Aurelio, Pedro de J. Álvarez Los Valores el reto de hoy Editorial ILSE Patricia Sánchez, Colombia. 2002
- ✓ COFER C.N. Psicología de la Motivación. Teoría e Investigación, Editorial Trillas. México. 1975.
- ✓ FAYOL, Henry en su libro Administración Moderna. 2000
- ✓ FINCOWSKY Franklin, Enrique Benjamín México, FCA – UNAM, Sistemas Administrativos Gómez Ceja, México, Mc Graw Hill 1997
- ✓ FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín; 1997
- ✓ GAN Federico. Psicología. Manual de Recursos Humanos. Editorial UOC. Barcelona. Pág. 173. 2007
- ✓ GIUSEPPE Flores e Isabel Gutiérrez. *Diccionario de Ciencias de la Educación*. 1989
- ✓ GONZALES Amanda, en su texto Aptitud Secretarial. 1987
- ✓ GUERRERO Neaves, Sanjuanita. Desarrollo de Valores. Estrategias y aplicaciones. Ed. Castillo. México, 1998
- ✓ GUZMÁN, Raymundo Amaro, “Administración de Empresas I”. Editora Tiempo S. A.
- ✓ GUZMÁN VALDIVIA, Isaac y ZELAYA, Jesús. Bolivia (2007).
- ✓ MEZA T, Verónica, en su libro Etiquetas de Gestión Documental 2010
- ✓ MUÑOZ Sedano y PÉREZ, Román en 1989.
- ✓ PESCADOR Osuna, J.A. El esfuerzo del sexenio 1976-1982 para mejorar la calidad en la educación. UPN, México. 1989.
- ✓ TAYLOR Federico, Principio de Administración Científica, Ed. El Ateneo,

3.5.3 WEBGRAFÍA

- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>)
- ✓ http://geco.mineroartesanal.com/tiki_download_wiki_attachment.php?attId=226
- ✓ <http://www.fimeint.org/glosario.htm>
- ✓ http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/administracionconceptos.
- ✓ 1982 - <http://www.latarea.com.mx/articu/articu18/jlarias18.htm>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- ✓ http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesadministrativos/default2.asp
- ✓ <http://definicion.de/relaciones-humanas/>, diciembre 2011:
- ✓ <http://definicion.de/relaciones-humanas/>,
- ✓ <http://www.psicopedagogia.com/definicion/talento%20humans;>,
- ✓ <http://www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20humanas;>
- ✓ <http://www.climalaboral.com.es/>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos6/cliior/cliior.shtml>;
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos6/cliior/cliior.shtml>; menciona:
- ✓ <http://blogs.utpl.edu.ec/dgrh/>;
- ✓ <http://www.ispedbelisarioquevedo.edu.ec>; menciona lo siguiente:
- ✓ <http://www.definición.equidad.org/>
- ✓ <http://es.scribd.com/doc/37074015/Agustin-Reyes-Ponce>, junio 2012
- ✓ <http://davidgayeta.blogspot.com/2011/06/el-proceso-administrativo-de-reyes.html> junio 2012.
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos17/procesos-administrativos/procesos-administrativos.shtml#procjunio2012>

ANEXOS

ANEXO

Anexo 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

ENTREVISTA APLICADA A LAS AUTORIDADES DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO “BELISARIO QUEVEDO”

OBJETIVO: Analizar el clima institucional y el fortalecimiento de las relaciones humanas en el Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo” en el año lectivo 2009 - 2010.

Institución:

Cargo que desempeña:

Entrevistado:

Entrevistadora:

Lugar y Fecha:

Señale con una X donde usted crea conveniente:

1. ¿Según su apreciación el clima institucional cómo es?
2. ¿Cómo es la comunicación con la comunidad educativa?
3. ¿Estimula a docentes, personal administrativo y de servicio frente a un trabajo bien realizado?
4. ¿El trato que brinda a la comunidad educativa cómo es?
5. ¿Cómo es su prestación de servicios?
6. ¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?
7. ¿Existe conductas discriminatorias en la institución?
8. ¿Se realizan actividades sociales, deportivas, culturales, académicas, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

ENCUESTA APLICADA A LOS/AS DOCENTES DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO “BELISARIO QUEVEDO”

OBJETIVO: Analizar el clima institucional y el fortalecimiento de las relaciones humanas en el Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo” en el año lectivo 2009 - 2010.

Sírvase contestar las preguntas del siguiente cuestionario. Y a la vez que le agradecemos por su ayuda, su opinión es muy valiosa para tomar los correctivos necesarios.

Señale con una X donde usted crea conveniente:

1. ¿El clima de trabajo institucional es?

Excelente	
Bueno	
Malo	

2. ¿La comunicación de las autoridades, con el personal docente, administrativo y de servicio es?

Excelente	
Buena	
Mala	

3. ¿La relación autoridades, maestro/a, personal docente, administrativo y de servicio es?

Excelente	
Buena	
Mala	

4. ¿Recibe de parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado?

Siempre	
A veces	
Nunca	

5. ¿El clima institucional es motivador?

Siempre	
A veces	
Nunca	

6. ¿El trato que recibe de autoridades, personal administrativo y de servicio es?

Excelente	
Bueno	
Malo	

7. ¿La prestación de servicios por parte de autoridades, personal administrativo y de servicio es?

Excelente	
Buena	
Mala	

8. ¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?

Siempre	
A veces	
Nunca	

9. ¿Existe conductas discriminatorias en la institución?

Siempre	
A veces	
Nunca	

10. ¿Se realizan actividades sociales, deportivas, culturales, académicas, que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED?

Siempre	
A veces	
Nunca	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO “BELISARIO QUEVEDO”

OBJETIVO: Analizar el clima institucional y el fortalecimiento de las relaciones humanas en el Instituto Superior Pedagógico “Belisario Quevedo” en el año lectivo 2009 - 2010.

Sírvase contestar las preguntas del siguiente cuestionario. Y a la vez que le agradecemos por su ayuda, su opinión es muy valiosa para tomar los correctivos necesarios.

Señale con una X donde usted crea conveniente:

1. ¿El clima de trabajo institucional es?

Excelente	
Bueno	
Malo	

2. ¿La comunicación con las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio es?

Excelente	
Buena	
Mala	

3. ¿La relación con las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio es?

Excelente	
Buena	
Mala	

4. ¿Recibe de parte de las autoridades estímulos frente a un trabajo bien realizado?

Siempre	
A veces	
Nunca	

5. ¿El clima institucional es motivador?

Siempre	
A veces	
Nunca	

6. ¿El trato que recibe de autoridades y docentes es?

Excelente	
Bueno	
Malo	

7. ¿Su prestación de servicios es?

Excelente	
Buena	
Mala	

8. ¿Existe cordialidad y respeto entre la comunidad educativa del ISPED?

Siempre	
A veces	
Nunca	

9. ¿Existe conductas discriminatorias en la institución?

Siempre	
A veces	
Nunca	

10. ¿Ha recibido capacitación referente a relaciones humanas?

Siempre	
A veces	
Nunca	

11. ¿Se realizan actividades sociales, deportivas y culturales que permitan fortalecer las relaciones humanas de la comunidad educativa del ISPED?

Siempre	
A veces	
Nunca	

GRACIAS SU COLABORACIÓN

Anexo 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

TALLER: LA CONVIVENCIA Y LAS RELACIONES HUMANAS
APLICADO AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE
SERVICIO DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO
“BELISARIO QUEVEDO”

SALUDO:

El coordinador del evento da la bienvenida a los presentes y solicita la participación de todos para un mejor aprovechamiento de los talleres

Tiempo: 3 minutos

OBJETIVO:

Aprender a convivir con los semejantes

DINÁMICA:

(Rompe hielo, participa todo el grupo)

EL OBJETO MÁS QUERIDO

Cada participante sacará el objeto que lo considere “más querido” que en ese momento lleve consigo y lo colocará en el centro del grupo.

El facilitador pedirá que de ese conjunto de objetos queridos, cada uno tome el objeto que más le llame la atención y que no sea el propio.

Una vez que todos tienen un objeto querido que no es el suyo, buscarán al dueño del objeto para entregarlo, aprovechando la oportunidad para conversar:

- ¿Por qué éste es su objeto querido?
- ¿Cuánto tiempo lo conserva?

- ¿Quién lo dio?, etc.

Tiempo: 15 minutos

ENFOQUE DEL TEMA:

En los últimos años se ha popularizado a gran prisa el uso del término “Relaciones Humanas”, sin embargo, el uso indiscriminado del término ha ocasionado confusiones y malentendido acerca de su significado y alcance.

Algunos conceptos de relaciones humanas:

- ✓ Son las que establecen los seres humanos en la convivencia con sus semejantes. De allí que en el mismo momento en que se establece contacto con otro ser humano, se inician las relaciones humanas.
- ✓ Son las normas que regulan la intervención, las personas y los grupos.
- ✓ Es el conjunto de reglas para el logro de buenas relaciones, obrero, patronales o bien se les confunde la administración de personal.
- ✓ Son las normas y hábitos que nos convierten en personas útiles y agradables a nuestros semejantes, representando todo acto de comprensión, o de servicios, en un motivo de satisfacción para quien lo práctica.
- ✓ Es el trato con las personas en el hogar, en el trabajo, en la sociedad es lo que en resumidas cuentas son las Relaciones Humanas

No siempre las relaciones humanas resultan satisfactorias. Frecuentemente, sin darnos cuenta, dificultamos nuestras relaciones debido a barreras que puedan ser, entre otras, la falta de una buena comunicación interpersonal.

Las relaciones humanas, es un fenómeno más de lo que parece, es la integración de actividades de una situación de trabajo, de manera de que el alumnado y el empleado se motiven en forma productiva, de manera que ellos cooperen con satisfacciones psicológicas, sociales y pedagógicas.

Es preciso recordar que cada persona es diferente y que esas diferencias es el producto de diversas culturas y ambientes familiares, que cada persona posee

diferentes personalidades, habilidades, gustos actitudes cuando se convive con otra. En estos factores se encuentra la edad, el sexo, la apariencia física, la educación, la religión, la política, etc.

El hombre y la mujer actual es un ser social, pues para satisfacer sus necesidades se relaciona con otros seres humanos, teniendo la oportunidad a la vez de satisfacer las necesidades de ellos. Las capacidades que poseemos de desenvolvernos y darnos a conocer con otros individuos dentro de una sociedad se llaman Relaciones Humanas, y deben ser desarrolladas de manera que faciliten nuestra convivencia con las personas que forman nuestro entorno familiar y laboral, tomando en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la ínter actuación que tengamos con otras personas se nos hace fácil o difícil vivir en armonía, las buenas relaciones humanas se logran a través de una buena comunicación y así también dependen de la madurez humana que poseamos.

Factor muy importante en las relaciones humanas es la aceptación, la misma que está compuesta por tres partes, y se desarrolla en el orden que se enumeran a continuación:

Aceptación de sí mismo

Aceptación de los demás

Aceptación por los demás

De estos tres tipos de aceptación, nacen los objetivos primordiales de las relaciones humanas:

- ✓ Mediante su propio conocimiento y el de los demás, procurar mejorar la convivencia con ellos.
- ✓ Promover la eficacia y facilitar la comunicación interpersonal.
- ✓ Buscar armonía individual y social, eliminando las causas de las fricciones.
- ✓ Hacer de la relación con los demás un motivo de expansión del ego y de esta forma contribuir al crecimiento personal.
- ✓ Buscar en todo momento el bienestar individual y proyectarlo al nivel del bien social.

- ✓ Aceptar las limitaciones humanas como algo natural y saber que está influido por las diferencias individuales.

Resumiendo todo esto podemos decir que el resultado de una conducta social acertada no es la ausencia de conflictos sino la minimización de consecuencias desfavorables.

¿Por qué? ¿Para qué? perfeccionar las relaciones humanas.- El ser humano es vivir en sociedad. Y allí su requerimiento máximo es el de disfrutar de relaciones humanas armónicas. En efecto, todo el mundo sabe muy bien de lo satisfactorio y placentero que es el disfrutar de buenas relaciones humanas y de la tragedia que significa el no tenerlas. El tan inquietante y comentado "estrés" (tensión) en los seres humanos es prácticamente siempre producto de experiencias de relaciones humanas insatisfactorias o del riesgo de que así ocurra. Es decir, malas relaciones humanas implican una amenaza claramente comprobada de problemas de salud tanto mental como orgánica.

No es necesario ser un experto para saber cómo afectan a las personas los conflictos conyugales, las problemáticas familiares (relaciones padres-hijos, relaciones entre hermanos, crisis de adolescencia, etc.) o las relaciones humanas insatisfactorias en el trabajo.

Para tener una vida feliz es requisito indispensable el gozar de buenas relaciones humanas y desenvolvernó bien en nuestro lugar de trabajo, debemos de tener en cuenta que además de las presiones y el ritmo de vida acelerado, el ínter actuar con los demás es otra fuente de estrés para muchas personas. Aprender a defender los propios derechos sin agredir ni ser agredido es una estrategia útil para lograr relaciones interpersonales más relajadas y positivas y así poder vivir mejor y realizar nuestras labores cotidianas con una conducta social acertada con nuestros compañeros de labores y así mismo tener mejores resultados satisfactorios para nosotros mismos y para la empresa en donde trabajamos.

Una conducta social acertada implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin castigar ni violar los de los demás. Esta conducta supone respeto hacia sí mismo y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas.

En resumidas palabras para poder trabajar y vivir en armonía con nuestros compañeros de trabajo debemos conducirnos apropiadamente. A continuación se muestran algunos puntos de mucha importancia que nos podrían ser de mucha utilidad para poder lograr el éxito y tener una mejor estabilidad laboral así como económica.

- ✓ Tenga un buen concepto de sí mismo, recuerde siempre que usted es tan importante como los demás.
- ✓ Sea educado, considere los puntos de vista de los demás, pero firmemente, exponga su opinión.
- ✓ Discúlpese solo cuando sea necesario, así no disminuye ni el valor de una disculpa ni el propio, y los demás lo tomarán en serio.
- ✓ No arrincone a los demás, esto provoca cólera y resentimiento, para asegurarse la cooperación de otros, deles siempre una salida.
- ✓ Nunca recurra a las amenazas, afirme tranquilamente los pasos que está dispuesto a seguir y asegúrese de cumplirlos.
- ✓ Acepte la derrota cuando sea necesario, si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más.

Como relacionarse con la gente difícil.-Tenemos claro que el ser humano es un ser racional y por lo tanto sabemos que no todas las personas se comportan del mismo modo ya que lo que diferencia a una persona de la otra es su forma de expresarse y comportarse con los demás individuos que lo rodean.

Conducta pasiva, son socialmente pasivas las personas que transgreden sus propios derechos al no ser capaces de expresar sentimientos y opiniones o hacerlo con falta de confianza, de modo que los demás pueden no hacerle caso

Conducta agresiva, esta conducta se da cuando se defienden los derechos personales de manera inapropiada e impositiva. La conducta agresiva puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios humillantes.

RECESO

Tiempo: 10 minutos

ACTIVIDADES:

- ✓ Formar 3 grupos de 6 personas por sorteo
- ✓ Entregar fotocopias del enfoque del tema
- ✓ Lectura comprensiva de material entregado
- ✓ Elaboración de 1 resumen por grupo
- ✓ Socialización

Tiempo: 10 minutos

RECURSOS:

- Fotocopias

COMPROMISO:

Compartir el trabajo docente en forma mancomunada

Anexo 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

TALLER: LA COMUNICACIÓN APLICADO AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO “BELISARIO QUEVEDO”

SALUDO:

La persona responsable da la bienvenida a los presentes y recomienda poner atención por cuanto es un tema que concierne a todos y vamos a comunicarnos de diferentes maneras.

Tiempo: 3 minutos

OBJETIVO:

Cambiar de conducta al comunicarnos con los demás.

DINÁMICA:

Participa todo el grupo

TELÉFONO DAÑADO

El facilitador explica al grupo que se va a transmitir un mensaje verbal, de compañero a compañero, hablándose al oído y en voz baja.

El facilitador dice al oído de la persona que está a la izquierda, y así sucesivamente.

El facilitador, una vez que todos han terminado, dice la frase original y la última persona el mensaje recibido.

Los participantes opinan sobre lo que sucedió con el mensaje:

- Número de palabras
- Supresión, aumento, cambio de palabras.
- Contenido del mensaje

- Sacar conclusiones

Tiempo: 10 minutos

ENFOQUE DEL TEMA:

Algunos términos básicos de la comunicación:

- ✓ Es el proceso a través del cual los individuos condicionan recíprocamente su comportamiento.
- ✓ Trato o correspondencia entre dos o más personas.
- ✓ En un análisis de tal proceso y para lograr mayor efectividad, lo que primero debe hacerse es enfocarlo sobre el propósito que se persigue, a fin de poder determinar si nuestra conducta nos está llevando a lograr el resultado deseado. La mayoría de las veces los escritores descuidan su tarea pensando que su labor consiste en redactar informes técnicos más que en lograr un cambio en la conducta de los lectores. Los profesores pierden de vista la influencia que querían ejercer sobre los estudiantes y concentran su atención en "cumplir con programas" o en llenar su horario.
- ✓ Por comunicación interhumana se entiende el conjunto de procesos según los cuales se transmiten y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común. En esta situación, definiremos la comunicación como un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

La comunicación es indispensable para lograr la necesaria coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar, los objetivos perseguidos por una organización.

Importancia de la Comunicación, gracias a la comunicación es posible transmitir las experiencias de una generación a otra para que puedan ser asimiladas y continuadas. Sin esta posibilidad (de comunicaciones), el avance no hubiera sido posible en ningún sentido.

Se ha demostrado que en las grandes ciudades, la mayoría de la gente pasa aproximadamente el 70% del tiempo que está despierta en alguna forma de comunicación, ya sea leyendo, escuchando, hablando o escribiendo.

Características de la comunicación, en ella se debe utilizar palabras y gestos apropiados a lo que queremos transmitir.

- ✓ Se exteriorizan sentimientos positivos (amor, respeto, sinceridad, simpatía, consideración, estimación, etc.).
- ✓ En la comunicación se responde con sentimientos y actitudes positivas, en forma serena y adulta, aun cuando los mensajes vengan cargados de sentimientos y actitudes negativas.
- ✓ Se emiten ideas claras, concisas y convincentes; con sentimientos positivos; en forma oportuna y sin interferencias de ruidos físicos prejuicios psicológicos.

La comunicación dentro las relaciones humanas, sólo por medio de la comunicación interactuante puede haber Relaciones Humanas que aseguren un claro entendimiento entre los padres e hijos, maestros y alumnos, hermanos entre sí, amigos, compañeros de estudios, de trabajo, etc. Es decir, en todo tipo de actividad realizada por el hombre, es necesaria la comunicación y con ella la interacción, ya que el ser humano no puede vivir aislado porque es por naturaleza un ser gregario.

La falta de habilidad para comunicarse entre sí afecta las Relaciones Humanas. En cambio la buena comunicación hace cada vez más eficiente la administración de cualquier organización, pues la armoniosa marcha de los grupos está en función de la información que posean acerca de los motivos que lo mueven como tales.

Por la razón de que la comunicación es una gran necesidad para la sociedad, no se debe aplicar técnicas inadecuadas para ejecutar la misma; se debe emitir y recibir información, por eso los individuos deben conocer las normas de cortesía, como la típica norma de escuchar a quien habla; debemos ser tolerantes con nuestro

prójimo y sobre todo tratar de llevársela muy bien con las personas, por muy cargadas las palabras que se reciba de parte del receptor.

La información que nos corresponde dar como emisores, debe ser preciso, claro, explicativo y directa, si acatamos todas las pautas de comunicación, ésta será eficaz, de lo contrario la comunicación entre las personas se perderá.

La clave para que una comunicación sea **afectiva y efectiva** es la credibilidad. No importa lo que se diga, nada va a significar mucho para la mente de la persona que escucha a menos que una persona sea creíble y digna de confianza. No puede haber acción donde no haya credibilidad. La habilidad de la comunicación interpersonal significa la capacidad de hacer que constantemente, todo lo que comunicamos sea creíble y verosímil.

Existen nueve habilidades que deben ponerse en práctica para que la comunicación interpersonal sea afectiva y efectiva. A continuación se enumeran y explican brevemente en qué consiste cada una de ellas.

Comunicación visual: Una habilidad a aprender es mirar a la otra persona con sinceridad y sin titubear. Haga de esto un hábito; en las comunicaciones individuales, la comunicación visual debe ser de 5 a 15 segundos. En las comunicaciones grupales de 4 a 5 segundos.

La comunicación visual es la habilidad más importante entre sus herramientas de impacto personal. Un simple contacto visual no es suficiente para la buena comunicación, es necesario que ese contacto sea muy humano y transmita sensación de bienestar al que escucha.

Postura y movimiento: Al comunicarnos debemos tratar de ser espontáneos, manteniéndonos erguidos y moviéndonos con

Suavidad y naturalidad: Debemos evitar estar “flojos” o muy “rígidos”.

Gestos y expresiones de la cara: El objetivo de cuidar sus gestos es para que aprenda a estar relajado y actuar con naturalidad cuando habla. Una buena forma es tener los brazos a sus costados de manera natural cuando este descansando.

Sus gestos deben ser naturales cuando este animado y entusiasmado. Usted debe aprender a sonreír bajo presión, de la misma manera natural que cuando está contento. Ante todo sonría, recuerde “aquel que quiera tener amigos, que se muestre amigable”.

El aspecto personal, su forma de vestir: Usted nunca tiene una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión. Debe intentar vestir y asearse y tener un aspecto apropiado para el medio al que pertenece y par usted mismo. Las personas nos causan una impresión inmediata y fuerte con solo verlas cinco segundos. Durante otros cinco minutos se causa el 50% más de impresión (positiva o negativa), además de la que tuvimos en los primeros segundos. Acá se habla más de una impresión emocional que de una impresión intelectual.

Su voz y la variedad vocal: Es importante aprender a usar su voz como un instrumento sonoro y resonante, especialmente cuando está comunicándose con otros en persona, por teléfono o en el marco de una reunión. Es importante que su voz atraiga la atención y no que se convierta en una barrera contra la acción.

Su voz debe transmitir energía, emoción, entusiasmo. Además recuerde que el 80% de la efectividad de su mensaje la transmite el tono y la calidad de su voz.

Uso del lenguaje, pausas y muletillas: El lenguaje se compone tanto de palabras como de muletillas. Las personas se comunican mejor cuando son capaces de seleccionar las palabras correctas. Esto requiere un amplio vocabulario que se pueda usar adecuadamente en cada situación. Su vocabulario se ampliara con la práctica, y usted lo puede lograr incorporando constantemente nuevas palabras a su forma de expresarse. No use palabras en “calo” o “jerga”, ya que eso dice mucho de su cultura general.

Evite usar muletillas como “aj”, “eh”, “este” ni tampoco cualquier otro “sustituto de pausas” innecesario.

Aprenda además a usar sus pausas. Un comunicador eficiente, usa pausas naturales entre frases. Un excelente comunicador usa las pausas para causar efectos emocionales que espera.

Atraer la atención del que escucha: Se debe hacer un esfuerzo especial para involucrar y mantener el interés activo de las personas con la que usted se está comunicando, cada vez que hable.

Use el humor: Es importante crear un lazo entre usted y el oyente, utilizando el humor, ocasionado que puedan seguir escuchándolo con atención. Se debe usar el humor como una herramienta que lo haga más humano y que los demás se sientan bien cuando están cerca de usted. A pesar de que el humor es tan importante, solo algunas personas tienen una disposición natural para ser agradables y simpáticos, otros debemos cultivar esa habilidad. El humor no consiste en contar chistes, eso es solo una expresión de este, sino que hay muchas formas y su objetivo es la de causar bienestar a la otra persona.

Ser uno mismo: Se debe intentar, ser uno mismo en todas las situaciones de comunicación, comprendiendo y usando sus fuerzas naturales y venciendo sus debilidades para la comunicación. Aunque todos sabemos que somos seres únicos, muchas personas no lo aplican y pretenden ser copias pálidas de originales irrepetibles. Debemos poner nuestro sello personal a nuestra comunicación para poder hacer contactos más humanos.

Lo que se quiere indicar es que solo por el hecho de saber hablar, no se asegura ser un comunicador eficaz, y que el serlo no es un estado final, sino se puede volver a los viejos malos hábitos, por lo que debemos estar siempre alertas para ir mejorando y no recaer en el uso de malos hábitos, lo que nos ayudara a mantenernos como comunicadores efectivos.

Tiempo: 20 minutos

RECESO

Tiempo: 10 minutos

ACTIVIDADES:

- ✓ Organizar 3 grupos de 6 personas para trabajar.
- ✓ Realizar un Sociodrama sobre la comunicación y las relaciones humanas

Tiempo: 30 minutos

RECURSOS:

- ✓ Materiales que se encuentren en el aula.

COMPROMISO:

Fomentar una buena comunicación dentro y fuera de la comunidad educativa

Anexo 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

TALLER: PERSONALIDAD Y VALORES APLICADO AL
PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DEL
INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO “BELISARIO QUEVEDO”

SALUDO:

La persona responsable da la bienvenida a los presentes y solicita la colaboración de los mismos, para poder desarrollar el presente trabajo.

Tiempo: 3 minutos

OBJETIVO:

Dar a conocer nuestra personalidad por medio de los hechos.

DINÁMICA:

Participa todo el grupo

EL DETALLE CAMBIADO

El facilitador escoge a una persona para que salga del grupo. Este examina atentamente, antes de salir el atuendo de las personas.

Una vez que ha salido, las demás personas del grupo cambian algún detalle de su atuendo.

La persona que salió fuera del grupo, regresa y tratará de adivinar el atuendo cambiado en cualquiera de las personas.

Si acierta, la persona aludida tendrá que salir fuera del grupo y realizar el mismo proceso anterior.

Tiempo: 10 minutos

ENFOQUE DEL TEMA:

Nuestra personalidad es el reflejo exterior de nuestro ser interior, la suma total de nuestras características. Este último aserto es muy importante, pues implica que es posible inventariar y analizar las características habituales, lo cual es cierto. Un hábito puede adquirirse y también modificarse.

Desde luego, nuestras características habituales raramente son estáticas. Diariamente añadimos o sustraemos nuevas modalidades a las mismas. Algunos de estos cambios se realizan conscientemente; otros, inconscientemente

Las dimensiones de la personalidad:

El extravertido: se orienta hacia el mundo externo. Es característico que se vuelque hacia afuera y que espontáneamente le interese más reestructurar su medio que analizar los efectos de éste sobre su ser interior. Tiene impulsos vigorosos y se consagra con entusiasmo a la realización de tareas.

El introvertido: representa la condición inversa del extravertido, se orienta hacia el mundo interior de la psique; tiende a mostrarse tímido, retraído e inhibido en las relaciones sociales. El introvertido es generalmente un individuo introspectivo y, por eso mismo, le interesa mucho más el mundo de las ideas que los asuntos prácticos.

El desarrollo de la personalidad: Las fuentes básicas del desarrollo de la personalidad son la herencia y el ambiente.

Personalidad = herencia x ambiente. Estos dos factores causales no se adicionan sino que se relacionan como multiplicadores y multiplicandos. Si alguno de ellos tuviese el valor 0, no habría personalidad.

Hay partes del contenido de la personalidad que están más sujetos que otros a la herencia o a la influencia del ambiente y el aprendizaje.

La herencia y el ambiente, son así, coextensivas en el tiempo, actuando desde el primer momento, en una inseparable interacción, los científicos concuerdan de

que no hay ningún rasgo ni cualidad que sea exclusivamente hereditaria o exclusivamente ambiental en su origen.

La personalidad no se hereda directamente. Lo que se hereda es una predisposición a desarrollarse en ciertos aspectos.

Aprendemos ciertas actitudes, y prácticas culturales más fácilmente que otras debido, simplemente, a la existencia de capacidades genéticas que nos capacitan para ellos.

La herencia influye en la determinación de unos rasgos más que en el de otros y es quizá más evidente en las características físicas, aunque también cumple una función decisiva en las tendencias primarias de reacción, como nivel de actividad, sensibilidad y capacidad de adaptación. La herencia no solo proporciona las posibilidades del desarrollo y conducta, características de la especie, sino que es también el origen de las diferencias individuales.

También debemos distinguir entre lo heredado y lo innato.

Lo heredado es lo que depende de las células reproductivas, de los padres en el momento de la fecundación.

Lo innato es lo que depende del seno materno.

Lo innato es más amplio que lo heredado. Todo lo que está presente en el momento del nacimiento, es innato.

El medio ambiente es el segundo factor fundamental en la construcción de la personalidad y se podría considerar al seno materno como perteneciente a él.

Podríamos, entonces afirmar, que el medio ambiente empieza a ejercer su influencia aún antes del nacimiento.

El hombre puede ser definido, de una manera breve como "un ser como los demás en el mundo". Es imposible aislar al hombre del mundo de las personas y de las cosas que lo rodean, desde su llegada a este mundo.

Vivir significa estar en relación. El medio ambiente es el conjunto de los estímulos provenientes del ambiente físico y social que afectan al sujeto. También cuando dormimos, seguimos dando y recibiendo del ambiente en que vivimos.

Dentro de lo que definimos como medio ambiente encontramos:

La cultura: para pasar de la influencia heredada a la aprendida, la personalidad de un individuo también depende de las circunstancias de su vida. Sea que se críe en una ciudad o en otra, que críen en un ambiente urbano o rural, en clase socio económica alta o baja.

La cultura determina ampliamente las experiencias que una persona posee, las frustraciones y ajustes que debe enfrentar y las normas de conducta que se le exigen. Cada cultura posee sus valores distintivos, su moral, y sus formas de comportamiento.

Así la cultura influye en la personalidad porque impone muchas de las características que una persona va a adquirir. El proceso de adquirir los rasgos de personalidad que son típicos de los miembros de una cultura particular, se denomina socialización.

La cultura moldea la personalidad, porque proporciona soluciones ya preparadas y ensayadas. Para muchos de los problemas de la vida. La cultura se convierte con el tiempo en un modo de vida.

La familia: Como factor dominante del ambiente durante los años tempranos de la vida del individuo, cuando su personalidad se está moldeando con mayor rapidez, la familia es el principal agente en el proceso de socialización.

El poder de la familia para moldear la personalidad es sumamente fuerte en la mayor parte de las culturas con: Calor familiar, Aprendizaje en la familia, Actitudes de los padres, Imitación.

Fuera del hogar, el niño entra a un grupo o grupos sociales más o menos organizados donde cada individuo debe encontrar un lugar. El lugar que ocupará, ya sea dominante o sumiso, en la brillantez o en la sombra, dependerá hasta cierto punto de las cualidades que ya tenga. Depende también de lo que el grupo desea de él y en donde produce la tensión menor y la satisfacción más grande. Muy pronto toma un papel que mucho tiene que ver con la dirección de su desarrollo posterior.

Una vez que se le ha asignado su papel, se le anima a hacer su parte y una de dos: o gana satisfacción en hacerlo o encuentra el mínimo de tensión en su camino. Los rasgos habituales se forman así. Hacemos lo que esperan de nosotros y repetimos lo que nos da aprobación social.

Todas las personas tienen siempre dependencia de otras personas o grupos de personas para sobrevivir, pero más aún tienen dependencia del trabajo, como medio para conseguirse un lucro como también como manera a desarrollarse como persona o como profesional.

Ocasionalmente una persona se obliga a sí mismo a dejar un papel, y cambiarlo por otro, pero lo hace en contra de la presión social. Algunas de las actividades de un individuo, son de su propia elección, pero la mayoría es impuesta.

Con la demostración de que las fuerzas sociales pueden cambiar el curso del desarrollo de la personalidad de un individuo, algunas veces en forma muy dramática, no es extraño que algunos estén listos para declarar que la personalidad es el producto enteramente de su medio ambiente social.

Los Actos Humanos. Son ejecutados consciente y libremente, es decir, en un nivel racional. Son originados en la parte típicamente humana del hombre, es decir, en sus facultades específicas, como son la inteligencia y la voluntad. Estos son el objeto material de la Ética y son los que pueden ser juzgados como buenos o malos desde el punto de vista de la Moral.

Cuando se dice que un acto humano tiene un valor moral, se está implicando que este valor moral puede ser de signo positivo o de signo negativo. Trabajar, por ejemplo, tiene valor moral positivo, pero asesinar tiene un valor moral negativo. Normalmente hemos designado al valor moral negativo como "inmoral", pero esta palabra, en su etimología, indica más bien un desligamiento del valor moral y los únicos actos que están desligados de los valores morales son los actos del hombre, pero estos ya han sido calificados como "amorales".

La excelencia depende más de las competencias emocionales que de las capacidades cognitivas.

Características y rasgos de las personas de éxito: Las investigaciones que a lo largo de las décadas han tratado de rastrear los talentos de los trabajadores "estrella" nos indican que existen dos habilidades que se han vuelto cruciales en los noventa: la formación de equipos y la capacidad de adaptarse a cambios.

Existen un conjunto completamente nuevo de capacidades que están comenzando a perfilarse como rasgos distintivos de los trabajadores estrella, entre las que cabe destacar la capacidad de servir de catalizador del cambio y el aprovechamiento de la diversidad. Descubrimos que existen algunas competencias que diferenciaban a los trabajadores estrella de los otros. A saber: empatía, autodisciplina, iniciativa.

Para afrontar adecuadamente las situaciones emocionales en sumo grado hace falta ser un buen mediador, es decir, hay que ser capaz de despertar la confianza de los demás y de establecer un adecuado reporte con ellos, es decir, saber escuchar, ser capaz de persuadir y saber aconsejar. En palabras de este mismo

directivo: "para poder alentar la confianza de los demás usted debe ser consciente de sí mismo, asumir el punto de vista de los demás y ser también capaz de estar plenamente presente".

La única habilidad cognitiva que diferencia a los directivos "estrella" de los mediocres es la capacidad de reconocer pautas, es decir la capacidad de extraer la información necesaria para comprender las tendencias más relevantes y forjarse una "visión global" que permita planificar estrategias de acción para el futuro.

Los mejores siempre están dispuestos, por ejemplo, a quedarse un tiempo extra para ayudar a sus compañeros a concluir un proyecto y no se guardan para sí los pequeños descubrimientos que pueden facilitar el trabajo sino que los comparten abiertamente. Son personas que no compiten, sino colaboran.

Las competencias emocionales más relevantes para el éxito caen dentro de los tres grupos siguientes:

Iniciativa, motivación de logro y adaptabilidad

Influencia, capacidad para liderar equipos y conciencia política

Empatía, confianza en uno mismo y capacidad de alentar el desarrollo de los demás.

Tiempo: 15 minutos

RECESO:

Tiempo: 10 minutos

ACTIVIDADES

- ✓ Organizar a los participantes en 3 grupos de 6 personas
- ✓ Dramatización sobre la temática usando la creatividad.

Tiempo: 30 minutos

RECURSOS

- ✓ Materiales disponibles en el aula

Anexo 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

TALLER: LA MOTIVACIÓN APLICADO AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DEL INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO “BELISARIO QUEVEDO”

SALUDO:

La persona responsable da su saludo de bienvenida y expresa el agradecimiento a cada uno de los participantes por un cambio de actitud relevante e inculca el seguir trabajando en bien de la institución.

Tiempo: 3 minutos

OBJETIVO:

Cambio de conducta frente a los problemas y la búsqueda de solución a los mismos.

DINÁMICA:

Participa todo el grupo

MI TÍA MEQUECA

Los participantes estarán sentados en círculo, junto con el facilitador que formulará una pregunta: ¿CONOCEN A LA TÍA MEQUECA?

Todos responden: NO

El facilitador dice: la tía Mequeca sufre de tembladera. Empieza a hacer temblar sus manos. Toca el codo al participante de su derecha, el cual debe imitarlos, tocando a su vez al siguiente, y así sucesivamente hasta que llegue al facilitador que agregará otro detalle que se acumula al anterior.

La tía Mequeca es media “lela” (saca la lengua), “es muy curiosa” (mueve la cabeza hacia los lados), “estudia baile” (levanta y baja la pierna derecha), “baila rumba” (mueve a ritmo las caderas), etc.

Tiempo: 10 minutos

ENFOQUE DEL TEMA:

“La motivación me indica hacer algo porque resulta muy importante para mí hacerlo”. Jones

“La forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y con el tipo de reacción subjetivo que está presente en la organización mientras sucede todo esto”. Dessler

“El deseo que tiene una persona de satisfacer ciertas necesidades”. Kelly

“Tiene algo que ver con las fuerzas que mantienen y alteran la dirección, la calidad y la intensidad de la conducta”. Stephen Robbins

“Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar metas organizacionales, Condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual”.

En todas las áreas está presente la motivación, si va de la mano con el trabajo. El resultado de la motivación es obtener un mayor rendimiento. Y esto se da través de que el empleado se sienta a gusto con su trabajo y la empresa. Permitiendo que esta acción se la trasmita al resto.

Para comprender el comportamiento humano es fundamental conocer la motivación humana. El concepto de motivación se ha utilizado con diferentes sentidos. En general, motivo es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir que da origen a un comportamiento específico. Este impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo externo, que proviene del ambiente, o generado internamente por procesos mentales del individuo. En este aspecto la motivación se relaciona con el sistema de cognición del individuo.

Cognición o conocimiento representa lo que las personas saben respecto de sí mismos y del ambiente que las rodea.

El sistema cognitivo de cada persona incluye sus valores personales y está profundamente influido por su ambiente físico y social, su estructura fisiológica, los procesos fisiológicos, y sus necesidades y experiencias anteriores. En consecuencia, todos los actos del individuo están guiados por su cognición por lo que siente, piensa y cree.

El ambiente psicológico (el ambiente de comportamiento) es la situación que la persona percibe e interpreta respecto de su ambiente externo más inmediato. Es el ambiente relacionado con sus necesidades actuales. En el ambiente psicológico, los objetos, las personas o situaciones adquieren valencias que determinan un campo dinámico de fuerzas psicológicas.

La motivación representa la acción de fuerzas activas o impulsoras: Las necesidades humanas. Las personas son diferentes entre sí en lo referente a la motivación. Las necesidades humanas que motivan el comportamiento humano producen patrones de comportamiento que varían de individuo a individuo aún más, tanto los valores y los sistemas cognitivos de las personas, como las habilidades para alcanzar los objetivos personales son diferentes. Y como si fuera poco, las necesidades, los valores personales y las capacidades varían en el mismo individuo en el transcurso del tiempo.

A pesar de todas estas grandes diferencias, el proceso que dinamiza el comportamiento humano, es más o menos semejante en todas las personas. Existen tres premisas relacionadas entre sí, para explicar el comportamiento humano:

El comportamiento humano tiene causas. Existe una causalidad en el comportamiento. Tanto la herencia como el medio influyen decisivamente en el comportamiento de las personas. El comportamiento es causado por estímulos internos o externos.

El comportamiento humano es motivado. Existe una finalidad en todo comportamiento humano. El comportamiento no es causal ni aleatorio, sino orientado o dirigido hacia algún objetivo. El comportamiento humano está orientado hacia objetivos personales. Tras todo comportamiento siempre existe un impulso, deseo, necesidad, tendencia, expresiones que sirven para designar los motivos del comportamiento.

Si estas tres premisas fueran correctas, el comportamiento humano no sería espontáneo ni estaría exento de finalidad: Siempre habría algún objetivo implícito o explícito que oriente el comportamiento de las personas.

La motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. Si nos ponemos a pensar en la historia del hombre, los objetivos y las metas siempre estuvieron, por lo tanto siempre existió la motivación.

Tiempo: 10 minutos

RECESO:

Tiempo: 10 minutos

ACTIVIDADES

- ✓ Se organizará grupos de 3 personas
- ✓ Cada grupo realizará una dinámica con todo el grupo, para un tiempo de 5 minutos
- ✓ Reflexionar sobre la necesidad de motivar al docente y relacionar con la motivación que necesitan los discentes.

Tiempo: 30 minutos

RECURSOS

- ✓ Materiales que se encuentren en el aula u objetos personales.

COMPROMISO

Cambio de actitud frente a la vida.

DIPOSITIVAS DE REFLEXIÓN



DINÁMICAS GRUPALES

REUNIÓN DE FAMILIA

OBJETIVO:

- I. Asociar a los participantes con diferentes tipos de personalidad.
- II. Tomar conciencia de los efectos de diversos estilos de personalidad en la comunicación.

TIEMPO:Duración: 90 Minutos

TAMAÑO DEL GRUPO:Ilimitado

LUGAR:Aula Normal. Un salón amplio y bien iluminado, acondicionado para que los participantes puedan escribir.

MATERIAL:

Hojas de papel y lápiz para cada observador.

DESARROLLO

- I. El Facilitador forma subgrupos de hasta 15 participantes.
- II. El Facilitador explica a los participantes que cada subgrupo constituye una familia formada por: padres, hijos y otros parientes.
- III. Les indica que cada subgrupo deberá preparar una dramatización, específicamente sobre una fiesta de cumpleaños, en donde cada papel será desempeñado ateniéndose estrictamente a alguna de las siguientes características de personalidad:
 - el/ la quejoso/a;
 - el/ la super razonador/a;
 - el/ la apaciguador/a;
 - el/ la simpático/a;
 - el/ la víctima/a;
 - el/ la censorador/a;
 - el/ la bueno/a.

IV. Así mismo, les menciona que pueden elegir otras características.

V. Terminada la preparación de las dramatizaciones, el Facilitador reúne al grupo en sesión plenaria e indica al grupo que funcionarán como observadores de los actores. Para lo cual, tendrán que tomar nota del tipo de personalidad que ve representada en cada personaje.

VI. Los subgrupos presentan su dramatización y los observadores toman nota de la personalidad de los personajes.

VII. Al final el Facilitador junto con los participantes comentan sus reflexiones sobre la vivencia en los distintos papeles y tipos de personajes.

VIII. El Facilitador guía un proceso, para que el grupo analice como se puede aplicar lo aprendido a su vida.

FOTOS DE LOS TALLERES







