

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS



CARRERA: SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN SEMINARIO DE
RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL CANTÓN
LATACUNGA EN EL AÑO 2011-2012”**

Tesis de Grado presentada previo a la obtención del Título de Licenciadas en
Secretariado Ejecutivo Gerencial

AUTORAS:

Pilataxi Caiza Martha del Carmen
Tipantasig Chimborazo Digna Maricela

DIRECTORA:

Lic. MSc. Nelly Patricia Mena Vargas

Latacunga-Ecuador

Marzo-2012

AUTORÍA

TEMA:

“PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL CANTÓN LATACUNGA EN EL AÑO 2011-2012”

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Egr. Martha del Carmen Pilataxi Caiza
C.I. 0503177198

Egr. Digna Maricela Tipantasig Chimborazo
C.I. 0502995616

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL CANTÓN LATACUNGA EN EL AÑO 2011-2012”**, de Pilataxi Caiza Martha del Carmen y Tipantasig Chimborazo Digna Maricela, de la Especialidad de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto de 2012

Lic. MSc. Nelly Patricia Mena Vargas
C.I. 0501574297
DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto las postulantes: Pilataxi Caiza Martha del Carmen y Tipantasig Chimborazo Digna Maricela: con el título de tesis: “PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL CANTÓN LATACUNGA EN EL AÑO 2011-2012”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, marzo de 2012

Para constancia firman:

.....
Ing. Alexandra Alajo
PRESIDENTE

.....
Ing. Gonzalo Borja
MIEMBRO

.....
Ing. Yadira Borja
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

En estas líneas se plasma el agradecimiento que otorgamos a los docentes quienes aportaron con sus conocimientos para el desarrollo de nuestro trabajo investigativo, y a la Institución que fue la base esencial para este logro académico, consecuentemente al Departamento Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Nuestro reconocimiento especial a la Lic. MSc. Patricia Mena quien nos guió y encaminó a la culminación de la tesis, quien compartió y brindó de sus conocimientos y su amistad.

Martha Pilataxi

Maricela Tipantasig

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico de manera muy especial a Dios y a mi Padre Luis, quien con su esfuerzo, comprensión, confianza y amor que día a día me ha brindado en todos los momentos de mi vida estudiantil con quien compartí momentos inolvidables. A quien lo quiero mucho.

De manera especial a mi madre Carmita quien me apoyo moralmente en las etapas difíciles de mi vida, a mi hermana Nancy y su esposo Wladimir quienes aportaron con sus consejos para llegar a la culminación de mi carrera.

A Michael mi querido sobrino quien con su fortaleza de niño me inspiraba a seguir adelante, a mi ángel guardián quien me cuida desde el cielo Marthita quienes me acompañan en todo momento.*

Los quiero mucho.....

Martha Pilataxi

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo dedico a Dios por haberlos brindado salud y vida a mi papi Manuel & mi mami Blanca quienes me cuidaron y protegieron todos los días; ellos me apoyaron en los momentos difíciles a lo largo de mi vida y mi carrera, siempre estaban presentes con sus grandes y maravillosos consejos, y su fortaleza de nunca dejarse vencer por los obstáculos.

A Wilma, por ser comprensible, paciente y con sus consejos de perseverancia me inculco a llegar a esta etapa final de mi carrera y por haberme enseñado que quien quiere puede.

A David, por su fortaleza de jamás ser débil, que nadie nos puede vencer en la vida.

A ellos con mucha estima y amor que con su don de unidad familiar e inagotable esfuerzo de lucha, me apoyaron para llegar a cumplir el objetivo de ser profesional.

Maricela Tipantasig

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| Páginas preliminares | Pág. |
|------------------------------------|-------------|
| Portada..... | i |
| Autoría..... | ii |
| Aval director de Tesis..... | iii |
| Aprobación Tribunal de Grado | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Dedicatoria..... | vi |
| Dedicatoria..... | vii |
| Resumen..... | xiv |
| Abstracta..... | |
| ... | xv |
| Introducción..... | 1 |

CAPÍTULO I

| | |
|---------------------------------------------------------|----------|
| 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL OBJETO DE ESTUDIO... | 3 |
| 1.1. Antecedentes de Investigación..... | 3 |
| 1.2. Categorías Fundamentales..... | 5 |
| 1.3. Marco Teórico..... | 6 |
| 1.3.1. Gestión Administrativa..... | 6 |
| 1.3.2. Administración..... | 7 |
| 1.3.2.1. Tipos de administración..... | 7 |
| 1.3.3.3. Proceso administrativo..... | 9 |
| Planificación..... | 10 |
| Tipos de planificación..... | 10 |
| 1.3.3.1 Análisis FODA..... | 11 |
| Organización..... | 14 |
| 1.3.4. Dirección..... | 16 |
| Comunicación..... | 18 |
| | viii |

| | |
|------------------------------------------------|----|
| Fallas en la comunicación..... | 20 |
| Control..... | 23 |
| 1.3.5. Motivación..... | 25 |
| 1.3.6. Relaciones Humanas..... | 27 |
| Factores de las Relaciones Humanas..... | 28 |
| 1.3.7. Relaciones Públicas..... | 31 |
| 1.3.7.1 Relaciones Públicas como ciencias..... | 33 |
| 1.3.8. Seminario..... | 34 |
| 1.3.8.1. Tipos de seminario..... | 35 |

CAPÍTULO II

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2. Diseño de la investigación..... | 37 |
| 2.1. Caracterización de la Universidad Técnica de Cotopaxi..... | 37 |
| 2.2. Misión..... | 38 |
| 2.3. Visión..... | 38 |
| 2.4. Objetivos..... | 39 |
| 2.5. Valores Institucionales..... | 39 |
| 2.7. Tipo de Investigación..... | 42 |
| 2.8. Diseño de Investigación..... | 42 |
| 2.9. Unidad de Estudio..... | 42 |
| 2.10. Métodos de Investigación..... | 44 |
| 2.11. Técnicas de Investigación..... | 44 |
| 2.12. Instrumentos..... | 46 |
| 2.2. Análisis e Interpretación de Resultados..... | 48 |
| 2.14. Entrevista | 64 |
| 2.3. Comprobación de preguntas directrices..... | 66 |

CAPÍTULO III

| | |
|----------------------------------------|----|
| 3. Diseño de la propuesta | 69 |
| 3.1. Datos informativos..... | 69 |
| 3.2. Antecedentes..... | 70 |
| 3.3 Objetivos..... | 71 |
| 3.3.1. Objetivo general..... | 71 |
| 3.3.2. Objetivos específicos..... | 71 |
| 3.4. Justificación..... | 72 |
| 3.5. Desarrollo de la propuesta..... | 74 |
| Conclusiones..... | 81 |
| Recomendaciones..... | 82 |
| Bibliografía..... | 83 |
| Bibliografía citada..... | 83 |
| Bibliografía consultada..... | 84 |
| Bibliografía virtual..... | 85 |
| Anexos..... | 88 |

ÍNDICE DE CUADROS

| CUADROS | CONTENIDO | PÁG. |
|----------------|--------------------|-------------|
| CUADRO N° 1 | Cronograma..... | 75 |
| CUADRO N° 2 | Planificación..... | 76 |
| CUADRO N° 3 | Presupuesto..... | 78 |

ÍNDICE DE TABLAS

| TABLA | CONTENIDO | PÁG. |
|--------------|-----------------------------|-------------|
| TABLA N° 1 | Análisis FODA..... | 40 |
| TABLA N° 2 | Unidad de Estudio..... | 43 |
| TABLA N° 3 | Encuesta pregunta N° 1..... | 48 |
| TABLA N° 4 | Encuesta pregunta N° 2..... | 49 |
| TABLA N° 5 | Encuesta pregunta N° 3..... | 50 |
| TABLA N° 6 | Encuesta pregunta N° 4..... | 51 |
| TABLA N° 7 | Encuesta pregunta N° 5..... | 52 |
| TABLA N° 8 | Encuesta pregunta N° 6..... | 53 |
| TABLA N° 9 | Encuesta pregunta N° 7..... | 54 |
| TABLA N° 10 | Encuesta pregunta N° 8..... | 55 |
| TABLA N° 11 | Encuesta pregunta N° 1..... | 56 |
| TABLA N° 12 | Encuesta pregunta N° 2..... | 57 |
| TABLA N° 13 | Encuesta pregunta N° 3..... | 58 |
| TABLA N° 14 | Encuesta pregunta N° 4..... | 59 |
| TABLA N° 15 | Encuesta pregunta N° 5..... | 60 |
| TABLA N° 16 | Encuesta pregunta N° 6..... | 61 |
| TABLA N° 17 | Encuesta pregunta N° 7..... | 62 |
| TABLA N° 18 | Encuesta pregunta N° 8..... | 63 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| GRÁFICO | CONTENIDO | PÁG. |
|----------------|----------------------------------------|-------------|
| GRÁFICO N° 1 | Categorías Fundamentales..... | 5 |
| GRÁFICO N° 2 | Análisis FODA..... | 12 |
| GRÁFICO N° 3 | Proceso de comunicación..... | 19 |
| GRÁFICO N° 4 | Pirámide necesidades de Maslo..... | 25 |
| GRÁFICO N° 5 | Organigrama Estructural de la UTC..... | 41 |
| GRÁFICO N° 6 | Encuesta pregunta N° 1..... | 48 |
| GRÁFICO N° 7 | Encuesta pregunta N° 2..... | 49 |
| GRÁFICO N° 8 | Encuesta pregunta N° 3..... | 50 |
| GRÁFICO N° 9 | Encuesta pregunta N° 4..... | 51 |
| GRÁFICO N° 10 | Encuesta pregunta N° 5..... | 52 |
| GRÁFICO N° 11 | Encuesta pregunta N° 6..... | 53 |
| GRÁFICO N° 12 | Encuesta pregunta N° 7..... | 54 |
| GRÁFICO N° 13 | Encuesta pregunta N° 8..... | 55 |
| GRÁFICO N° 14 | Encuesta pregunta N° 1..... | 56 |
| GRÁFICO N° 15 | Encuesta pregunta N° 2..... | 57 |
| GRÁFICO N° 16 | Encuesta pregunta N° 3..... | 58 |
| GRÁFICO N° 17 | Encuesta pregunta N° 4..... | 59 |
| GRÁFICO N° 18 | Encuesta pregunta N° 5..... | 60 |
| GRÁFICO N° 19 | Encuesta pregunta N° 6..... | 61 |
| GRÁFICO N° 20 | Encuesta pregunta N° 7..... | 62 |
| GRÁFICO N° 21 | Encuesta pregunta N° 8..... | 63 |
| GRÁFICO N° 22 | Equipo de trabajo..... | 80 |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL CANTÓN LATACUNGA EN EL AÑO 2011-2012”

AUTORAS: Pilataxi Caiza Martha del Carmen
Tipantasig Chimborazo Digna Maricela

RESUMEN

La presente investigación se planifica para la Universidad Técnica de Cotopaxi ubicada en la provincia de Cotopaxi, esta institución de Educación Superior se creó el 24 de enero de 1995. Alcanzando un nuevo reto institucional cuenta con el compromiso constante de sus autoridades, encausarse hacia la calidad y excelencia educativa. El presente trabajo investigativo tiene como objetivo primordial organizar el seminario de relaciones humanas y concienciar la idea esencial de qué son relaciones humanas, para la correcta aplicación de los valores humanos. Actualmente estos han sido abandonados, empieza desde el aspecto individual, e influye en el trato otorgado al público tanto interno como externo del medio social en el cual se desenvuelve marcando así su imagen corporativa. Este proyecto permitirá definir diversas temáticas para fortalecer las relaciones laborales a través de las relaciones humanas en el personal del departamento administrativo. La metodología utilizada fue de excelente apoyo para efectuar el contenido total de tesis, los resultados obtenidos fueron óptimos, mismos que aportaron para la adquirir orientación y direccionamiento para el desarrollo del cronograma y planificación de la propuesta, por tanto estos fueron los soportes para llegar a la conclusión y cumplimiento de propuesta; dando finalización a esta investigación se obtiene la conclusión; cuan necesario es explorar y ampliar nuestro conocimiento al orientar a entregar un aporte que beneficie a distintas personas para progreso y fortalecimiento de la institución. Para alcanzar la excelencia en valores humanos y por ende en relaciones humanas, en una institución es necesario iniciar por fortalecer las cualidades del talento humano para alcanzar a fortificar la dependencia como resultado de ello se llegara a consolidar la imagen corporativa de esta Institución de Educación Superior, al enfocarse en que, para alcanzar progreso institucional se requiere de tanto de dedicación individual como colectiva. El proponer un seminario de relaciones humanas para la dependencia administrativa es un óptimo beneficio institucional.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL CANTÓN LATACUNGA EN EL AÑO 2011-2012”

AUTORAS: Pilataxi Caiza Martha del Carmen
Tipantasig Chimborazo Digna Maricela

ABSTRACT

The present investigation was planned for Cotopaxi Technical University in the Cotopaxi province this institution was established January 24, 1995. Reaching a new institutional challenge with the continued commitment of its authorities, prosecuted to quality and excellence in education. This researching has as objectives to organize the seminar to raise awareness of human relations and the gist of which are human relations, for the correct application of human values. Currently these have been abandoned, starts from the individual aspect and influence the treatment given to the public both internal and external social environment in which it operates marking their corporate image. This project will define various issues to strengthen relations through the human relations department administrative staff. The methodology used was a great support to make the total content of the thesis, the results were optimal, same as provided for guidance and direction for acquiring schedule development and planning the proposal, so these were the supports to reach the conclusion and implementation to the proposal; at the end to this research we obtain as a conclusion: how necessary it is to explore and expand our knowledge to guide deliver a contribution that will benefit different people to progress and strengthening of the institution. To achieve excellence in human values and human relations, in this institution is necessary to begin to strengthen the qualities of human talent to reach out to fortify the unit as a result was reached to consolidate the corporate image of the Institution of Education by focusing on that, to achieve institutional development requires both individual and collective commitment. Proposing a human relations seminar for the administrative unit is an excellent corporate benefits.

INTRODUCCIÓN

El tema de relaciones humanas ha sido tratado desde años atrás circunstancialmente inicio con más entereza cuando en diversos países del mundo, quienes tenían sus ideas libertarias lucharon por conseguir la libertad y alcanzar una vida de democracia. En sus inicios no fue fácil pero con el tiempo la población se adaptó en vivir como seres humanos; al transcurso del tiempo debido al sistema en que se vive las condiciones son variadas dependiendo del lugar en el que se halle.

El propósito principal de este trabajo investigativo es innovar y promover la idea de respeto humano y mutuo sin dependencia del origen del cual provenga las personas que acudan a este departamento; fortalecer el ambiente laboral por medio del seminario de relaciones humanas; aporte investigativo constante basado en información actualizada pero demostrando los valores no cambian, únicamente están olvidados.

Al inicio abarca las fojas preliminares de presentación de datos relevantes para la mejor presentación y responsabilidad de trabajo investigativo.

El primer capítulo contiene temática como: los antecedentes de investigación que fueron la base para el inicio de esta investigación; las categorías fundamentales en la que se presenta los temas principales para el desarrollo del marco teórico necesario para comprender y dar solución a la problemática.

El segundo capítulo abarca la descripción de la institución donde se realizó la investigación, la metodología e instrumentos que se utiliza para la aplicación y obtención de resultados; también la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, y además la comprobación si el estudio ha cumplido las expectativas anheladas al inicio de este estudio.

El tercer capítulo: recoge la propuesta en si del porque se realizo esta investigación donde se describe los antecedentes que son la base fundamental. Al radicarse en la propuesta en si se complementa con la portada, cronograma, y planificación para el desarrollo del seminario de relaciones humanas. Para finiquitar el estudio las conclusiones y recomendaciones de la propuesta.

Este trabajo de igual forma contiene la bibliografía utilizada al momento de la investigación que fue consultada, citada, y electrónica, como soporte constan los anexos, que demuestran investigación, constancia y perseverancia en el estudio.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Antecedentes

La presente investigación se refiere a las relaciones humanas que tiene amplia temática, como hecho primordial el trato tanto individual o a su vez de forma colectiva.

Tiene como antecedentes investigativos con más amplitud se ha realizado el II Seminario Internacional-Relaciones Humanas Intra-organizacionales para las Áreas de ciencias de la Educación, General, Humanidades; desarrolladas en fechas del 29 de noviembre del 2010 al 01 de diciembre del 2010, lugar de evento Torre Ejecutiva de Presidencia de la República, en el país de Uruguay. Este seminario tiene como objetivo general abordar la temática de relaciones humanas.

Canacindra Hermosilla, efectuó un curso taller de Relaciones Humanas Comunicación Efectiva Herramienta para incrementar la efectividad Humana de las organizaciones, el objetivo que los asistentes adquieran herramientas que les permitan mejorar considerablemente la calidad de sus relaciones profesionales e incrementar su efectividad comunicativa; con diversa temática con la duración de 15 horas desarrollada el 15, 16, 17 de mayo del 2007

También se agrega como antecedentes la tesis de grado realizada por las autoras: Ligia López y Maribel Reinoso con la Tutoría de la Lic. Cecibelt Cedeño Álvarez MSc. con la temática: la incidencia de la ética profesional de la secretaria de la Empresa América Editores en su trayectoria e imagen institucional, en el periodo 2003-2004; pertenecientes a la Universidad Estatal de Bolívar de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial la misma que se realizó en noviembre del 2006. Por motivo que en esta tesis tratan la temática de relaciones humanas para evaluar el nivel de la ética profesional que presentan las profesionales en su desempeño laboral y la forma cómo influye en su profesionalismo.

1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

GRAFICO N° 1



Elaborado por: las investigadoras.

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1. Gestión Administrativa

Conjunto de acciones y medios que se emplean para conseguir alguna cosa o resolver algún asunto acción y efecto de administrar o dirigir algún asunto; resultados positivos en cuanto a su funcionamiento y rentabilidad.

Definición.- Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que está trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Importancia

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador; en situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

Gestión y sus paradigmas contemporáneos

Gestionar es hacer que las cosas sucedan". Sustantivamente, es un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y coordinar las acciones necesarias para

cumplir un fin. Otros, definen Gestión como "el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas".

1.3.2. Administración

Es el proceso de revisar y medir el desempeño con el objeto de determinar el grado hasta el cual se están logrando los planes y objetivos de la organización. Proporciona a los administradores una base para detectar y corregir las direcciones de estos planes, para corregir errores en los planes previos y para desarrollar planes más reales para el futuro.

Según CHIAVENATO Idalberto en el año 2004, la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. (pág. 10).

Para este autor la administración lo considera que cumple cuatro funciones esenciales para el buen desempeño de la empresa con el aprovechamiento adecuado de los recursos que posee para llegar a la consecución de los objetivos.

Según DA SILVA, Reinaldo O. en el año 2002, define la administración como un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización. (pág. 6.)

Las tesis interpretan la definición de este autor que: son las acciones que específicamente se dirige a la utilización óptima de los recursos para alcanzar los objetivos empresariales, por ende para conseguir éxito para su empresa.

1.3.2.1. Tipos de administración

El surgimiento y desarrollo de todo tipo de organismos así como la multiplicidad de relaciones entre ellos, han dado lugar a la existencia de diferentes tipos de

administración que a veces hacen confusas su clasificación. Sin embargo, la clasificación más común es aquella, que atiende al sector económico que sirve, es decir, ateniendo a que el organismo sea de carácter público, privado o que reúna características de ambos sectores. Se distinguen tres tipos fundamentales de administración: Administración pública, privada y mixta.

Administración pública.- Es la ejecución y la observancia de la política gubernamental, según ha sido delineada para autoridades competentes, y por lo tanto, a ella conciernen los problemas, poderes, organización y técnicas que lleva implícita de las leyes y políticas formuladas por la dependencia gubernamentales encargadas de ellos. La administración pública es la ley en acción: es la parte ejecutiva del gobierno.

En consecuencia significa primordialmente las labores de las empresas civiles que se encarga, por mandato legal de tramitar los trabajos públicos que se les han asignado. Sin embargo, los negocios públicos pueden abarcar ámbitos políticos distintos y en esa forma la administración pública puede ser de carácter internacional o nacional; puede ser de tipo federal o central, estatal o departamental, municipal o urbana.

Puede abarcar también las actividades de tipo legislativo, puesto que existe mucho de administración en la elaboración de las leyes. Abarca así mismo las funciones de las cortes en su papel de administradores de la justicia; a las oficinas civiles y militares que dependen directamente o no del ejecutivo etc. En esta forma la administración pública. Puede ser de la rama ejecutiva, de la rama legislativa, de la rama judicial, de la rama militar, etc.

Por lo que respecta a la actividad específica de la aplicación, podría a su vez, referirse a administración de personal, de presupuesto, de materiales, financiera, etc. La administración concentra su estudio en aquellos aspectos de organización, procedimientos y métodos que son comunes a la mayoría de las oficinas administrativas.

La aplicación del cuerpo de conocimiento de ésta disciplina a cualquier función especial como, la de salubridad puede conducirnos desde el nivel municipal al: estatal, nacional y aún al internacional. Puede tener idénticos problemas en áreas diferentes, como salubridad, educación o comunicaciones o puede ir de una función gubernamental como el arresto y detención de un delincuente, a una cuasi gubernamental o cuasi-comercial, como la atención de una planta eléctrica.

Administración privada.- Concierno a las actividades de los particulares y en todos sus órdenes y es, por tanto, también muy amplia. La industria es, la ilustración más evidente de la administración privada, pero también la encontramos altamente desarrollada en los organismos eclesiásticos, los colegios, las instituciones privadas de beneficencia.

Puede ser, de tipo internacional, como ciertas sociedades de carácter cultural, político y social, y los consorcios y carteles que se van más allá de las fronteras de un país. Puede ser también de tipo nacional, regional o local.

Administración mixta.- La administración mixta o casi pública se refiere a las actividades de aquellos organismos que están bajo jurisdicción tanto del poder público como del sector privado, y a ellos corresponden las instituciones de participación estatal, descentralizadas, o autónomas.

Por el ámbito que abarca, la administración mixta puede ser de carácter institucional, nacional y regional, y por la estructura del organismo al que sirve puede ser de tipo descentralizado, autónomo, semioficial, de participación, etc.

1.3.3. Proceso Administrativo

El conjunto de fases, etapas o funciones sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan forman un proceso integral.

Planificación

Concepto. La Planeación es un proceso de toma de decisiones anticipadas. Planear o ser planeados, esa es la disyuntiva de hoy en día en las organizaciones gubernamentales, empresariales, sociales, etc. La complejidad de los problemas actuales, en distintos ámbitos, obliga a contar con herramientas que permitan abordar esa clase de problemas con un enfoque racional, estructurado y sistémico.

La planeación cumple, justamente, con ese enfoque: diagnóstico, prescripción, implantación y control para la solución de los problemas reales, además del análisis retrospectivo y prospectivo de las situaciones problemáticas.

La planificación ayuda a las diferentes partes de la organización; para ser efectiva, los objetivos de los individuos, equipos y directivos deben estar coordinados en la misión de la empresa. Este plan está compuesto por cuatro elementos clave: los objetivos, las acciones, los recursos y la implementación.

- **Objetivos.** Las metas que la empresa desea alcanzar en un periodo determinado de tiempo.
- **Acciones.** Pasos específicos que una empresa planea dar para conseguir los objetivos deseados.
- **Recursos.** Relacionado con el aspecto tanto económico.
- **Implementaciones.** Da soluciones a los conflictos empresariales.

Tipos de Planificación

Planificación Estratégica.- Es la planificación a largo plazo que enfoca a la organización como un todo. Los administradores consideran a la organización una unidad total y se preguntan a sí mismo qué debe hacerse a largo plazo para lograr

las metas organizacionales. El largo plazo se define como un período que se extiende aproximadamente entre 3 y 5 años hacia el futuro.

Se debe seguir el principio del compromiso el cual afirma que los administradores deben comprometerse fondos para la planificación sólo cuando puedan anticipar, en el futuro próximo, un rendimiento sobre los gastos de planificación como resultado del análisis de planeación a largo plazo.

Los costos de la planificación son una inversión y no debe incurrirse en ellos a menos que se anticipe un rendimiento razonable sobre la inversión.

La planificación estratégica se relaciona con el período más prolongado que sea válido considerar; la planificación táctica se relaciona con el período más corto que sea válido considerar. Ambos tipos de planificación son necesarios. Los administradores necesitan programas de planeación táctica y estratégica, para estos programas deben estar altamente relacionados para tener éxito.

1.3.3.1 El Análisis FODA

FODA (en inglés *SWOT*), es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

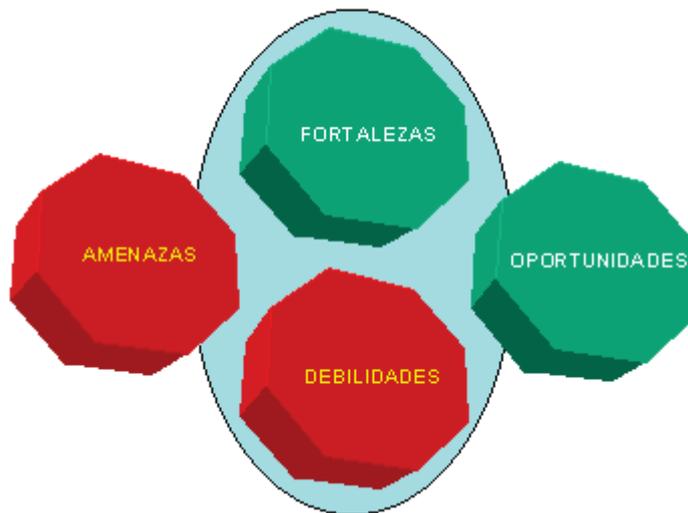
Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual éste compite. El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios, etc.). Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis FODA, podrán serle de gran utilidad en el análisis del

mercado y en las estrategias de mercadeo que diseñé y que califiquen para ser incorporadas en el plan de negocios.

El análisis FODA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

GRÁFICO N° 2

EL ANALISIS DOFA



Fuente: página electrónica

Fortalezas

Las fortalezas se refieren a las características intrínsecas de los insumos, procesos y productos que apoyan la empresa para una institución tener una fortaleza es sentirse fuerte, haber conseguido una buena posición, haber alcanzado un grado de solidez, poseer energía, firmeza y constancia en determinado campo, área o aspecto del que hacer institucional.

Debilidades

Las debilidades son manifestaciones que denotan un problema, desventaja, dificultad, entropía o insatisfacción de necesidades, un problema se expresa cuando existe una diferencia entre el debe ser, entre lo deseado y la situación no deseada que impide la satisfacción de nuestras necesidades.

Oportunidades

Las oportunidades se las puede caracterizar como los fenómenos, que están ocurriendo o que podrán ocurrir en el futuro y que cooperan al logro de los objetivos de la institución o favorecen a su desarrollo.

Amenazas

Las amenazas son los elementos del ambiente externo relevante que puede constituirse en una desventaja-riesgo-peligro para el desempeño de algunas de las actividades más importantes de una institución o programa. En este sentido cualquier elemento del medio ambiente externo relevante que pueda limitar, parcial o totalmente el desempeño general de alguna actividad importante de una institución debe ser entendido como una amenaza.

Planificación táctica.- Consiste en formular planes a corto plazo que pongan de relieve las operaciones actuales de las diversas partes de la organización.

El corto plazo se define como un período que se extiende sólo a un año o menos hacia el futuro.

Los administradores usan la planificación táctica para describir lo que las diversas partes de la organización deben hacer para que la empresa tenga éxito en algún momento dentro de un año o menos hacia el futuro.

La planificación táctica debe concentrarse en lo que debe hacerse en el corto plazo a fin de ayudar a la organización a que logre sus objetivos a largo plazo, determinados mediante la planificación estratégica.

Planificación Operativa.- Los objetivos, premisas y estrategias de una empresa determinan la búsqueda y la selección del producto o servicio. Después de seleccionar el producto final se determinan las especificaciones y se considera la posibilidad tecnológica de producirlo. El diseño de un sistema de operaciones requiere de decisiones relacionadas con la ubicación de las instalaciones, el proceso a utilizar, la cantidad a producir y la calidad del producto.

Los sistemas de administración de las operaciones muestran los insumos, el proceso de transformación, los productos y el sistema de retroalimentación. Se rige de acuerdo a los lineamientos establecidos por la planificación táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más detalladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa, por lo general, determinan las actividades que debe de desarrollar el elemento humano, los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad.

Organización

Organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido.

Para ANDRADE ESPINOZA Simón en el año 2005, la organización es la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto. (pág. 448).

El autor enuncia que organizar es el accionar que desempeña a través de la utilización de varios recursos con la finalidad de concluir con los objetivos.

Para FERRELL, HIRT, Adriaenséns, FLORES y RAMOS en el año 2004, *la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito.* (pág. 215.).

Las tesis interpretan que el autor define: la organización es la unión y coordinación de los diversos recursos con los que cuenta la empresa para llegar a conseguir los objetivos para lo cual requiere designar tareas y los recursos necesarios.

Tipos de organizaciones

Lineal militar: Este sistema está bien para organizaciones pequeñas, casi tipo familiar. Se encontró que este tipo de organización era demasiado rígido para poder delegar autoridad. La necesidad de reducción del trabajo y de la delegación de autoridad trajo como consecuencia buscar formas más flexibles de organización.

Funcional: Es muy común encontrarlo y se puede representar en muchas formas.

Lineal o funcional: Con este sistema se trató de resolver el problema de que varias personas dieran órdenes al mismo tiempo a un subordinado, y se hizo una combinación del sistema lineal con el funcional. En este sistema hay personas especializadas cada una en su lugar. La idea fue que los asesores pudieran transmitir órdenes a través del gerente.

De Comité: Este sistema podría funcionar con un solo comité consultivo, en este sistema tenemos cierta forma funcional, completado todo esto con el uso de comités para formar más políticas de cada sección que nos brinda la oportunidad de saber la opinión de todos los afectados. Los comités no tienen función de mando pero están obligados a exponer sus opiniones. Se debe de tomar en cuenta puntos de organización: Delegación de autoridad, no delegar planeación, descentralización.

Existen diversas formas de organizar las actividades. Las unidades funcionales pueden ser: dirección, departamento, secciones, grupos, subgrupos y unidades. Una forma de tomar en cuenta para organizar es por funciones; se reconocen cinco: Producción, ventas, Finanzas, relaciones y organización; todas son indispensables. La organización puede simplificarse por tres etapas:

- Actividades y funciones.
- Jerarquías para niveles de autoridad.
- Obligaciones que deben asignarse a cada persona.

1.3.4. Dirección

Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Principios de la dirección

Coordinación de intereses.- La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa. Los objetivos de la empresa solo podrán alcanzarse si los subordinados se interesan en ellos, lo que se facilitará si sus objetivos individuales e intereses personales son satisfechos al

conseguir las metas de la organización y si estas no se contraponen a su auto-realización; en armonía con todos los departamentos que integran la misma.

Impersonalidad de mando.- Se puntualiza la importancia de impersonalizar las órdenes y de no involucrar situaciones personales ni abusar de la autoridad, ya que lo anterior ocasiona conflictos y baja moral.

De la supervisión directa.- Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes, de tal manera que estos se realicen con mayor facilidad.

De la vía jerárquica.- Postula la importancia de respetar los canales de comunicación establecidos por la organización formal, de tal manera que al emitirse una orden sea transmitida a través de los niveles jerárquicos correspondiente, a fin de evitar conflictos, fugas de responsabilidad, debilitamiento de autoridad de los supervisores inmediatos, así como pérdidas de tiempo.

Etapas de la dirección

Toma de decisiones.- Una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas y se la considera como el motor de los negocios.

Esta etapa forma parte de la dirección porque constituye una función inherente a los gerentes; que su importancia es relevante que para tomar decisiones en los altos niveles se han desarrollado numerosas técnicas, fundamentalmente a base de herramientas matemáticas y de investigación de operaciones. Una decisión puede variar en trascendencia y connotación.

Integración.- La integración comprende la función, a través de la cual el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes.

Comunicación.- La comunicación es un aspecto clave en el proceso de dirección. Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala.

Según LOMONOSOV B.F. y otros en el año 2007: la comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujeto. No solo se trata del influjo de un sujeto en otro (aunque esto no se excluye), sino de la interacción. Para la comunicación se necesitan como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto (pág. 89.)

Para este autor la comunicación es un proceso donde hay interacción entre las personas o grupos e personas, con la finalidad de intercambiar ideas o información; para comunicarse por lo menos debe contar con dos individuos; para que la comunicación tenga éxito debe mantenerse interés y atención por lo que se escucha.

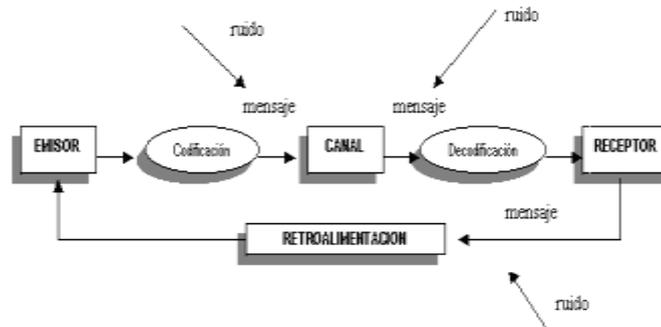
Según PICHÓN E., RIVIERE en el año 2007: Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala (pág.89.)

Las tesis interpretan de la definición de este autor que la comunicación se puede llevar a cabo de las distintas formas de comunicación, la que se desarrolló dependiendo la forma como una persona comparte mensajes con otro ser humano pero a pesar de ser distintas son medios para efectuar comunicación.

Elementos básicos de la comunicación

GRÁFICO N° 3

DIAGRAMA DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN.



Fuente: página electrónica

1.- Proceso.- La comunicación es un proceso que incluye los siguientes pasos: Primero, un emisor desea transmitir, intercambiar o compartir un mensaje con un receptor. Segundo, el emisor codifica ese mensaje para que sea comprensible para el receptor. Tercero, envía ese mensaje codificado mediante un canal (él mismo, un correo electrónico, un aviso en prensa escrita, un programa de televisión, etc...). Cuarto, el receptor recibe y decodifica ese mensaje. Quinto, el receptor responde a ese mensaje en función a su comprensión del mismo y da lugar a una retroalimentación. En este punto, cabe señalar que durante este proceso se producen ruidos o interferencias que afectan la comunicación, y que tanto el emisor como el receptor deben tratar de superar para entablar una buena comunicación.

2.- Emisor y receptor.- Para que se dé la comunicación deben existir dos partes, el emisor y el receptor, y ambos deben estar predispuestos a comunicarse; es decir, a emitir un mensaje y/o a recibirlo. En el momento en que una de las partes no está interesada en dar y/o recibir un mensaje se anula la comunicación.

3.- Conexión.- Toda comunicación conecta o une a dos o más personas en un momento dado y en un espacio (físico o virtual) determinado. Sin embargo, cabe destacar que esa conexión puede tener diversas formas, es decir, que puede ser en

persona (cara a cara), a distancia (por ejemplo, mediante el envío y recepción de correos electrónicos, mensajes instantáneos, etc.) o impersonal (mediante un programa de televisión o radio en la que el presentador transmite un mensaje a una audiencia compuesta por miles de personas).

4.- Transmitir, intercambiar o compartir.- Cuando se entabla una comunicación se transmite, intercambia o comparte un mensaje, por tanto, puede ser un proceso dinámico de ida y vuelta entre el emisor y el receptor (en el que ambos intercambian ideas, información o significados), o, simplemente ser una transmisión del emisor al receptor (como sucede con los programas de televisión y radio).

5.- Ideas, información o significados comprensibles.- Para que se pueda entablar una comunicación entre un emisor y un receptor, deben existir ideas, información o significados (el mensaje) que sean comprensibles para ambos; es decir, que el conjunto de símbolos que utilizan (verbales o no) sean entendibles para ambas partes, caso contrario, no podrían entablar una comunicación.

Barreras y fallas en la comunicación

Quizás no sea sorprendente que los administradores se refieran frecuentemente a las fallas de la comunicación como uno de sus problemas más importantes. Sin embargo, los problemas de la comunicación suele ser síntomas de problemas más profundos. Por ejemplo, una planeación deficiente puede ser causa de incertidumbres en la dirección que sigue una empresa.

Falta de planeación.- Es infrecuente que la buena comunicación sea obra de del azar. Muy a menudo la gente habla y escribe sin antes pensar, planear y formular el propósito de su mensaje. No obstante, establecer las razones de una instrucción, seleccionar el canal más apropiado y elegir el momento adecuado son acciones que pueden favorecer enormemente la comprensión y reducir la resistencia al cambio.

Supuestos confusos.- A pesar de su gran importancia, suelen pasarse por alto los supuestos no comunicados en los que se ve un mensaje. Los supuestos no aclarados por ambas partes pueden resultar en confusión y pérdida de la buena voluntad.

Distorsión semántica: Otra barrera a la comunicación efectiva es la distorsión semántica, la cual puede ser deliberada u accidental. El anuncio de que “vendemos por menos” es deliberadamente ambiguo; suscita la pregunta: ¿menos de qué? Las palabras pueden provocar reacciones distintas.

Mensaje deficientemente expresado.- Aun siendo claras las ideas del emisor de la comunicación, su mensaje puede sentir palabras mal elegidas, omisiones incoherencia, mala organización, oraciones torpemente estructuradas. Esta falta de claridad y precisión, que puede ser costosa, se puede evitar si se pone más cuidado en la codificación del mensaje.

Barreras a la comunicación en el ámbito internacional: La comunicación en el ámbito internacional es todavía más difícil a causa de la diferencia de idiomas, culturas y normas de cortesía. Traducir lemas publicitarios es muy riesgoso. El lema de Exxon “ponga un tigre en su tanque” fue muy eficaz en los Estados Unidos, pero es un insulto para la población de Tailandia. Los colores tienen diferentes significados en cada cultura. Para librar las barreras a la comunicación en el ámbito internacional, grandes empresas han debido tomar ciertas medidas.

Pérdida por transmisión y deficiente retención.- Un mensaje que debe ser transferido en una serie de transmisiones de una persona a la siguiente se vuelve cada vez más impreciso.

Escucha deficiente y evaluación prematura.- Son muchos los buenos conversadores pero pocos los que saben escuchar. Todos hemos conocido a personas que intervienen en una conversación con comentarios sin relación con el tema. Escuchar exige total atención y autodisciplina. En cambio, escuchar sin

hacer juicios precipitados puede hacer más eficaz y eficiente la experiencia. Escuchar con simpatía por ejemplo, puede dar como resultado mejores relaciones laborales y mayor comprensión entre administradores. Escuchar con empatía puede reducir algunas de las frustraciones diarias en las empresas y resultar en una mejor comunicación.

Comunicación impersonal.- La comunicación eficaz es más que sencillamente transmitir información a los empleados, requiere de contactos frente a frente en condiciones de apertura y confianza.

Desconfianza amenaza y temor.- La desconfianza, la amenaza y el temor minan la comunicación. En un ambiente en el que estén presentes estos factores, todo mensaje será visto con escepticismo.

Período insuficiente para la adaptación al cambio.- El propósito de la comunicación es efectuar cambios que pueden afectar seriamente a los empleados: cambios en el horario, lugar, tipo y orden de trabajo, en las disposiciones grupales o en las habilidades por emplear.

Sobre carga de información.- Cada individuo responde a la sobre carga de información de distinta manera. Primeramente, puede desestimar cierta información. Una persona que recibe excesiva correspondencia puede ignorar cartas que debería responder. En segundo término, si un individuo se ve abrumado por cierta información puede cometer errores al procesarla. En tercero, las personas pueden demorar el procesamiento de información ya sea permanentemente o con la intención de ponerse al día con el futuro. En cuarto, la gente puede filtrar información. La filtración puede ser útil cuando se procesa primero la información más urgente e importante y se concede por lo tanto menor prioridad a mensajes menos importantes. Pero cabe la posibilidad de que primero se presente atención a asuntos fáciles de manejar y de que se ignoren mensajes más difíciles y quizá decisivos.

Otras barreras a la comunicación.- En el caso de la percepción selectiva los individuos tienden a perseguir lo que esperan percibir en la comunicación esto significa que oyen lo que quieren oír e ignoran otra información relevante. La influencia de la actitud, la predisposición actuar o no actuar de cierta manera, se trata de una postura mental respecto de un hecho o situación. Las diferencias de categoría y poder entre el emisor y receptor de la información asimismo, cuando la información debe atravesar varios niveles de la jerarquía organizacional tienden a sufrir distorsiones.

Motivación

La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo a los estándares o patrones esperados.

Supervisión

Consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

Control

Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas

Etapas del control

Establecimiento de estándares

Un estándar puede ser definido como unidad de medida que sirve como modelo o guía con base en lo cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado

de ejecución deseado; los mismos no deben limitarse a establecer niveles operativos de los trabajadores.

Medición de resultados

Consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades, que deben ser definidas de acuerdo a los estándares. La efectividad del proceso del control depende directamente de la información recibida, la misma que debe ser oportuna, confiable, válida, con unidades de medida apropiadas y rechazado, etc.

Corrección

Es la utilidad concreta y tangible del control, está en acción correctiva para integrar las desviaciones en relación a los estándares. El tomar acción correctiva es función de carácter netamente ejecutivo; antes de iniciar, es de vital importancia reconocer si la desviación es un síntoma o una causa.

Retroalimentación

Es básica en el proceso de control y a través de la retroalimentación la información obtenida se ajusta al sistema administrativo, ya que la información dependerá del grado de rapidez con que se retroalimente el sistema.

Factores que comprende el control:

Cantidad.- Se aplica en actividades en las que el volumen es importante.

Tiempo.- Se controlan las fechas programadas.

Costo.- Se utiliza como un indicador de la eficacia administrativa.

Calidad.- Son las especificaciones que debe reunir un determinado producto.

1.3.5. Motivación

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. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Para comprender mejor la motivación humana, la teoría que mejor la describe es la aportada por Maslow, el cual jerarquizó los motivos que todo ser humano tiene o podría tener dependiendo de su situación personal.

Pirámide de las necesidades de Maslow

GRÁFICO N° 4



Fuente: Módulo, Administración de empresas públicas y privadas.

Elaborado por: grupo de investigación.

Motivación en el trabajo

La motivación en los colaboradores de una compañía es de vital importancia debido a que ellos darán todo de sí en pro de un objetivo personal u organizacional. La motivación laboral se da mediante la relación

de recompensas y rendimiento; ya que este tipo de incentivos les da mérito o reconocimiento a labores asignadas.

Un personal altamente motivado le aporta ideas creativas e innovadoras a la compañía que quizás podrán generarle éxito a la organización.

Causas de la motivación

Los motivos pueden agruparse en diversas categorías:

- En primer lugar figuran los motivos racionales y los emocionales.
- Los motivos pueden ser egocéntricos o altruistas.
- Los motivos pueden ser también de atracción o de rechazo, según muevan a hacer algo en favor de los demás o a dejar de hacer algo que se está realizando o que podría hacerse.

Factores extrínsecos e intrínsecos

La motivación también puede ser debida a factores intrínsecos y factores extrínsecos. Los primeros vienen del entendimiento personal del mundo y los segundos vienen de la incentivación externa de ciertos factores.

Factores extrínsecos pueden ser:

- El dinero
- El tiempo de trabajo
- Viajes
- Coches
- Cenas
- Bienes materiales

Todos estos factores pueden incrementarse o disminuirse en el espacio alrededor del individuo, sin embargo, los factores intrínsecos dependen del significado que le da la persona a lo que hace. Si bien es cierto, los llamados factores extrínsecos también dependen de esta interpretación de la persona, éstos pueden cambiarse

radicalmente de forma muy rápida mientras que los intrínsecos requieren de un trabajo de asimilación más adecuado a la mente del individuo. Los factores intrínsecos tratan de los deseos de las personas de hacer cosas por el hecho de considerarlas importantes o interesantes.

Existen tres factores intrínsecos importantes.

- Autonomía: El impulso que dirige nuestras vidas, libertad para tener control sobre lo que hacemos.
- Maestría: El deseo de ser mejor en algo que realmente importa.
- Propósito: La intención de hacer lo que hacemos por servicio a algo más grande que nosotros mismos.

La desmotivación

La desmotivación es un estado interior limitador y complejo, caracterizado por la presencia de pensamientos pesimistas y sensación de desánimo, que se origina como consecuencia de la generalización de experiencias pasadas negativas, propias o ajenas, y la auto-percepción (imaginada) de incapacidad para generar los resultados deseados.

La desmotivación puede resultar claramente nociva si se convierte en una tendencia recurrente o estable, pues tiende a afectar la salud, a limitar la capacidad de vinculación y a desfavorecer la productividad por cuanto afecta la confianza en uno mismo, el flujo de la creatividad, la capacidad de tomar riesgos y la fuerza de la voluntad.

1.3.6. Relaciones Humanas

Concepto.- Son los elementos más complejos con lo que tienen que lidiar; desde el día en que nacen hasta la muerte. Es imposible vivir sin interactuar con otros y la calidad de estas interacciones, determinan en gran medida en la vida.

Según VINUEZA Rómulo en el año 2010, las Relaciones Humanas es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales. (pág. 7).

Las tesis ante el enunciado de este autor, opinan, las relaciones laborales se basa en las personas que al trabajar en equipo pueden alcanzar las diversas metas tanto grupales como empresariales.

Importancia

Es importante el estudio de las relaciones humanas porque con ellas se puede prevenir y superar los conflictos individuales y colectivos, en todas las áreas de la actividad humana y fomentar unas relaciones personales armoniosas y fecundas, que permita alcanzar la realización en el ámbito material, intelectual y seres humanos.

Factores de las Relaciones Humanas

Respeto.- Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar.

Comprensión.- Es aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

Cooperación.- Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.

Comunicación.- Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

Cortesía.- Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho.

Todo esto se resume en.- Una adecuada actitud hacia las relaciones humanas o sea la disposición de ánimo que tenemos frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean.

Recordemos que solo hay tres actitudes fundamentales en comunicación como respuesta a los demás:

- **Aceptación:** Significa respeto y aceptación de la otra persona como ser humano distinto y único.
- **Rechazo:** Al rechazar a otro ser humano puedo afectar su autoestima y herirlo por lo que se pierde la relación positiva.
- **Descalificación:** Es la actitud más dañina, le estamos diciendo a la otra persona que no nos importa, que no nos interesa ni sabemos que existe. La persona descalificada se disminuye, se encierra en sí misma y sufre daños serios perdiéndose con ello la comunicación.

Una regla de oro en la dinámica de las relaciones humanas es la empatía y la humildad o sea ponerse en el lugar del otro y ceder en aras de una buena convivencia sin menoscabar la mutua dignidad como seres humanos.

Clave de las relaciones humanas

Como cada persona escoge relacionarse con los demás, es la clave de las relaciones interpersonales.

Tres formas de relacionarse, de modo general:

1. **Cediendo.-** Esta conducta los forman desde niños, cuando enseñan a hacer lo que otras personas esperan recibir.
2. **Exigiendo.-** Es otra conducta que lo forman desde niños.
3. **Huyendo.-** Esto se da cuando las dos personas están demandando, y una o las dos se dejan llevar de sus sentimientos y con coraje se retiran la una o los dos.

Clasificación de las Relaciones Humanas

Existen muchos tipos de relaciones que tendrás a lo largo de tu vida, y cada uno es de suma importancia ya que influyen en menor o mayor grado en una o varias áreas de tu vida. Y entre más extensa y variada sea tu red de relaciones personales que tienes, más rica, interesante e enriquecedora será tu existencia.

Los diferentes tipos son:

- Familia inmediata.
- Familia extendida.
- Familia política.
- Amigos.
- Personas pasajeras importantes.
- Personas pasajeras no importantes.
- Relaciones laborales.

Aunque la validez científica de los estudios de Hawthorne ha sido cuestionada, generaron un interés intensivo sobre los recursos humanos para la práctica de la dirección.

El enfoque de las relaciones humanas contempla las relaciones entre los empleados y los supervisores en aspectos importantes de la dirección. Sus propulsores eran partidarios de que las personas se formaran en ciencias del comportamiento, como la psicología social, que enfatizaba las relaciones de cooperación y colaboración. Considerando dos aspectos clave de la aproximación de las relaciones humanas son la motivación de los empleados y el estilo de liderazgo.

Causalidad de la conducta

Conocer la causalidad determinante del comportamiento humano, es cuestión que trasciende y supera nuestras posibilidades intelectuales y nuestros métodos tradicionales de investigación cognoscitiva. Las causas que determinan la conducta humana, son parcialmente conocidas, dado que la contextura de esa causalidad hincó sus raíces en las profundidades de la sub-conciencia y en los antecedentes genéticos y en las experiencias del individuo, desde la fecundación del ovulo materno por el espermatozoide del padre.

1.3.7. Relaciones Públicas

Definición. Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos con las siguientes acciones, escuchar, informar y persuadir para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

Las Relaciones Públicas implementan técnicas de negociación, marketing, publicidad y administración para complementar y reforzar su desempeño en el marco de un entorno social particular y único que debe ser estudiado con máximo esmero para que esas acciones puedan ser bien interpretadas y aceptadas por los distintos públicos a quienes se dirige un programa de Relaciones Públicas.

Según Cutlip, Center y Broom en el año 2000, 2001, nos brindan la siguiente definición: Las relaciones públicas son la función directiva que establece y mantiene relaciones mutuamente beneficiosas entre una organización y los públicos de los que depende su éxito o fracaso.

A criterio de la tesis de esta definición interpretamos que las relaciones públicas dirigen las relaciones beneficiando organizacionalmente de manera interna a la institución y de manera externa cuando se relaciona con otras instituciones de diversa índole; radicando de esta manera sea la negatividad o triunfo.

Según Lamb, Hair y Mc Daniel en el año., 2002, definen las relaciones públicas como: *La función de la mercadotecnia que evalúa las actitudes del público, identifica áreas dentro de la empresa que interesarían a este y ejecuta un programa de acción para ganarse la comprensión y la aceptación del mismo. Además, según los mencionados autores, las relaciones públicas contribuyen a que una compañía se comunique con los clientes, proveedores, accionistas, funcionarios del gobierno, empleados y la comunidad donde opera. (Pág. 475.)*

Según las autoras las relaciones públicas referidas a la mercadotecnia para la venta de los diversos productos manejando de esta manera la imagen corporativa a la que puede llegar debido a la opinión que otorgue la población que acude a esta organización otorgando sea amenazas o debilidades.

Estas radican su importancia más en el aspecto social porque es dependiente de ella la imagen empresarial que logre alcanzar determinada institución tomando importancia el desempeño de quienes la integran. Las relaciones públicas trabajan con diversos intangibles:

- **Identidad:** Es el ser de la organización, aquello que la caracteriza y diferencia del resto. Sobre esta identidad trabajan las relaciones públicas,

básicamente gestionando otros dos intangibles: la cultura organizacional y la filosofía.

- **Filosofía:** Plantea el objetivo global de la organización y el modo de llegar a él. Establece una misión (el beneficio que la organización proporciona a su público), valores (por los cuales se rige la organización) y visión (a dónde quiere llegar, que debe ser un objetivo difícil de alcanzar pero no utópico).
- **Cultura:** Se da por el proceder o modo de actuar de la organización en su conjunto. Tiene que ver con los valores que se fomenten y el modo de orientar la actuación de la organización.
- **Imagen:** Es aquella representación que la organización desea construir en los *stakeholders* con los cuales la organización se relaciona o construye vínculos comunicativos.
- **Reputación:** Es aquella representación mental que se hace el público sobre una organización a través de las experiencias (directas o indirectas) que hayan tenido con la misma y de la forma como la organización se comunica con sus stakeholders.

1.3.2.1. Las relaciones públicas como ciencia

Las relaciones públicas son también una ciencia, pues no dejan de ser un cuerpo creciente de conocimientos falibles adquiridos a la luz de la experimentación, que puede ser transmitido. Como tal, cuenta con una serie de atributos:

- **Amplitud:** las relaciones públicas pueden ser aplicadas a diversas situaciones de la vida cotidiana.
- **Apertura:** están dispuestas a generar modificaciones cuando sea necesario.
- **Empirismo:** se basan en la experimentación.
- **Método:** tienen un método propio comúnmente llamado IPCE: investigación, planificación, comunicación y evaluación.
- **Utilidad:** ayudan a los fines institucionales y a la gestión de la imagen.
- **Descripción y predicción de la realidad institucional.**

Formas de ejecutar las relaciones públicas:

- a) Como una función general, o sea con el contacto diario y directo que tiene todo el personal con el público;
- b) Como una función administrativa, es decir, que existe una persona o departamento encargado solamente de relaciones públicas. En las administraciones públicas no se da.

1.3.8. Seminario

Seminario, del latín seminariŭs, es una clase o encuentro didáctico donde un especialista interactúa con los asistentes en trabajos en común para difundir conocimientos o desarrollar investigaciones.

El seminario es una reunión especializada, de naturaleza técnica o académica, que intenta desarrollar un estudio profundo sobre una determinada materia. Por lo general, se establece que un seminario debe tener una duración mínima de dos horas y contar con, al menos, cincuenta participantes.

Definición.- Es una técnica de trabajo en grupo y expresión oral utilizada para tratar a fondo un tema predeterminado.

Normas para su preparación:

1. La preparación de un seminario debe hacerse con bastante anticipación, ya que tienen dos clases de sesiones: las de las comisiones encargadas de estudio de subtemas, de concretar detalles y de elaborar las recomendaciones; y las sesiones plenarias que tienen por objeto determinar puntos de vista generales y sacar conclusiones.
2. Elección del tema.

3. Elaboración del plan y distribución de subtemas entre las comisiones.

Normas para su realización:

1. Reuniones previas de las comisiones para estudio de los subtemas. Cada comisión nombra su representante y un relator para las plenarios.
2. Reunión plenaria, que debe ser coordinada por un presidente que modera las intervenciones de los relatores de las diferentes comisiones. Un secretario general del seminario que debe redactar el documento final con base en las ponencias presentadas por escrito al seminario por cada comisión.

1.3.8.1. Tipos de Seminario

Seminario-resumen sobre temas de teoría

Al finalizar cada tema del Programa de Teoría, un grupo compuesto por 4 alumnos reseñará los aspectos más relevantes de dicho tema tratado por el profesor, así como cualquier otra información adicional que el grupo considere de importancia o que ayude a su mejor comprensión. Para ello, cada grupo dispondrá de los contenidos teóricos desarrollados, accesibles a través de la plataforma Blackboard. En dicha plataforma también podrán encontrar orientaciones respecto a bibliografía general y específica de cada tema, y enlaces de interés con los que, al menos, comenzar la búsqueda de material complementario.

Es evidente que los alumnos implicados en la preparación de estos seminarios deberán asistir a las clases de teoría a los efectos de observar cuál es la información y las consideraciones presentadas por el profesor, para luego contrastarlas con las de las otras fuentes de información, antes citadas. Ello les permitirá detectar aspectos no abordados, por diferentes motivos, en las clases

teóricas y sobre los que el grupo pueda considerar interesante hacer mención en la presentación del seminario correspondiente.

Seminarios experimentales

Serán impartidos por grupos de 5 alumnos cada uno, hacia el final del período de clases. Cada seminario versará sobre uno de los 4 experimentos desarrollados en las Prácticas de Laboratorio, analizando conjuntamente los resultados obtenidos para dicho experimento en todos los grupos de prácticas. Por ello, el grupo encargado del seminario deberá procurarse la información requerida del resto de sus compañeros.

Se espera que durante la presentación se ponga de manifiesto el contexto teórico, hipótesis, objetivos y diseño experimental del trabajo, así como una síntesis de los resultados experimentales analizados estadísticamente, su discusión en base a la hipótesis originalmente planteada y a datos sobre experimentos análogos realizados por otros investigadores (bibliografía), y una conclusión final.

Seminarios bibliográficos

Serán impartidos por grupos de 5 alumnos durante el mes de mayo. Estos seminarios consistirán en la presentación y análisis crítico de los resultados obtenidos por distintos investigadores, publicados en revistas especializadas. Los artículos correspondientes serán seleccionados por el profesor, teniendo en cuenta su relación y complementariedad con el temario de la Asignatura.

Se espera que, basándose en los contenidos desarrollados en clases de teoría y los disponibles en la plataforma BlackBoard, así como las propias citas bibliográficas del artículo analizado, los alumnos de cada grupo sean capaces de comprender tanto los aspectos generales como los más específicos del trabajo, para luego discutirlos y así presentarlos al resto de los compañeros

CAPÍTULO II

2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Caracterización de la Universidad Técnica de Cotopaxi

En Cotopaxi el anhelado sueño de tener una institución de Educación Superior se alcanza el 24 de enero de 1995. Las fuerzas vivas de la provincia lo hacen posible, después de innumerables gestiones y teniendo como antecedente la Extensión que creó la Universidad Técnica del Norte.

El local de la UNE-C fue la primera morada administrativa; luego las instalaciones del colegio Luis Fernando Ruiz que acogió a los entusiastas universitarios; posteriormente el Instituto Agropecuario Simón Rodríguez, fue el escenario de las actividades académicas: para finalmente instalarnos en casa propia, merced a la adecuación de un edificio a medio construir que estaba destinado a ser Centro de Rehabilitación Social.

En la actualidad son cinco hectáreas las que forman el campus y 82 las del Centro Experimentación, Investigación y Producción Salache.

Hemos definido con claridad la postura institucional ante los dilemas internacionales y locales; somos una entidad que por principio defiende la autodeterminación de los pueblos, respetuosos de la equidad de género. Nos declaramos antiimperialistas porque rechazamos frontalmente la agresión globalizadora de corte neoliberal que privilegia la acción fracasada economía de libre mercado, que impulsa una propuesta de un modelo basado en la gestión

privada, o trata de matizar reformas a la gestión pública, de modo que adopte un estilo de gestión empresarial.

En estos 16 años de vida institucional la madurez ha logrado ese crisol emancipador y de lucha en bien de la colectividad, en especial de la más apartada y urgida en atender sus necesidades. El nuevo reto institucional cuenta con el compromiso constante de sus autoridades hacia la calidad y excelencia educativa.

2.2. Misión de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Somos una universidad pública, laica y gratuita, con plena autonomía, desarrolla una educación liberadora, para la transformación social, que satisface las demandas de formación y superación profesional, en el avance científico-tecnológico de la sociedad, en el desarrollo cultural, universal y ancestral de la población ecuatoriana. Generadora de ciencia, investigación y tecnología con sentido: humanista, de equidad, de conservación ambiental, de compromiso social y de reconocimiento de la interculturalidad; para ello, desarrolla la actividad académica de calidad, potencia la investigación científica, se vincula fuertemente con la colectividad y lidera una gestión participativa y transparente, con niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, para lograr una sociedad justa y equitativa.

2.3. Visión de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Universidad líder a nivel nacional en la formación integral de profesionales, con una planta docente de excelencia a tiempo completo, que genere proyectos investigativos, comunitarios y de prestación de servicios, que aporten al desarrollo local, regional en un marco de alianzas estratégicas nacionales e internacionales. Difunda el arte, la cultura y el deporte, dotada de una infraestructura adecuada que permita el cumplimiento de actividades académicas, científicas, tecnológicas, recreativas y culturales, fundamentadas en la práctica axiológica y de compromiso social, con la participación activa del personal administrativo profesional y capacitado.

2.4. Objetivos de la Universidad Técnica de Cotopaxi

- Consultar a la sociedad cotopaxense, a los docentes y autoridades universitarias, sobre las áreas y aspectos en los cuales consideran que debe realizar investigaciones la UTC para contribuir al desarrollo local.
- Definir y aprobar las líneas de investigación de la UTC para el período 2006-2010, en correspondencia con el Plan Estratégico.
- Difundir y capacitar sobre las líneas de investigación a la comunidad universitaria.

2.5. Valores Institucionales de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Actitud científica

- Transformación social
- Identidad nacional
- Patriotismo
- Solidaridad
- Cooperación
- Creatividad
- Disciplina
- Libertad
- Eficiencia y Eficacia
- Honestidad
- Responsabilidad
- Pertinencia y Pertenencia
- Liderazgo
- Conciencia ambiental
- Humanismo

2.6. Análisis F.O.D.A.

TABLA N° 1

| F | O | D | A |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Amparo del rector de la universidad ▪ Interés por hacer cultura de planificación. ▪ Trabajo cooperativo, y respeto humano. ▪ Apoyo de los diferentes departamentos de la institución. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Convenios internacionales ▪ Aprovechamiento de los recursos que dispone este departamento. ▪ Existencia de planificación institucional. ▪ Distribución del personal en el área de trabajo específico. ▪ Disponibilidad óptima. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deficiente atención al cliente ▪ Des-actualización de conocimientos. ▪ Estrategias no bien definidas, para aprovechar el talento humano. ▪ Marco profesional desactualizado. ▪ Capacitación apta para diferentes profesiones. ▪ Des-actualización tecnológica de material de trabajo. ▪ Mínima práctica de valores. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deficiente asignación económica estatal. ▪ Discriminación a la Universidad por parte de las autoridades de la provincia y la comunidad. ▪ Diferente ideas políticas entorno a la institución |

Elaborado por: las investigadoras

2.7. Tipo de Investigación

La presente investigación será analítica; al proceder a analizar toda la temática a desarrollar en el marco teórico también al plantear los diferentes temas a desarrollar en el seminario. También como elemento de análisis la conducta y comportamiento del personal en esta área.

Es descriptiva porque hará mención al número de personal en el Área administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Documental porque tendrá como soporte fuente bibliográfica de la documentación encontrada en la investigación, las mismas que proporcionaran información para el avance de la propuesta.

2.8. Diseño de Investigación

La metodología a utilizar en esta investigación será la no experimental, porque las postulantes no influirán en las variables que se encuentran en la problemática, al realizar observación sin dar argumentación que intervenga; al ser un diseño no experimental longitudinal, si la propuesta ha sido causal de cambio en el transcurso del tiempo.

2.9. Unidad de Estudio

Para la presente investigación se trabajará con la población que está comprendida por el personal del Departamento Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, y una muestra del total de la población estudiante que concurre a esta institución

**DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ESTUDIO PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.**

TABLA N° 2

| | |
|----------------------------|------------|
| Rector | 1 |
| Vicerrector | 1 |
| Secretario General | 1 |
| Directores Departamentales | 10 |
| Directores Académicos | 3 |
| Empleados administrativos | 161 |
| TOTAL | 177 |

Elaborado por: las postulantes.

Fuente: Departamento Administrativo.

**UNIDAD DE ESTUDIO POBLACIÓN ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE COTOPAXI.**

Información proporcionada por el departamento de estadística de la institución.

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

$$n = \frac{6.800}{(0.05)^2 (6.800 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{6.800}{0.0025 (6.799) + 1}$$

$$n = \frac{6.800}{16.99 + 1}$$

$$n = \frac{6.800}{17.99}$$

| |
|----------------|
| n = 378 |
|----------------|

2.10. Métodos de Investigación

Método inductivo. Es un proceso analítico-sintético mediante el cual se parte del estudio de los casos o fenómenos particulares para llegar al esclarecimiento de un principio o ley general que los rige.

Método deductivo. Sigue un proceso sintético-analítico, es decir contrario al anterior; se presentan conceptos, definiciones, leyes o normas generales, de las cuales se extraen conclusiones o consecuencias particulares sobre la base de afirmaciones generales presentadas.

Las tesisistas aseveran que la aplicación de la investigación en el aspecto teórico será desplegada de lo general a lo particular, desde el inicio de la investigación hasta llegar a la conclusión del mismo. Lo relevante es necesario mencionar que estos métodos se radicarán un nivel elevado de importancia.

Al considerar que los métodos mencionados anteriormente son un proceso analítico-sintético o viceversa, porque el estudio de esta problemática parte de las causas por las que se planteó llevar a cabo la Organización Seminarios de Relaciones Humanas; a partir de esto al concluir el trabajo se verán plasmados los efectos.

2.11. Técnicas de Investigación

Observación. Es una técnica que consiste en poner atención, a través de los sentidos, en un aspecto de la realidad y en recoger datos para su estudio posterior análisis e interpretación sobre la base de un marco teórico, que permita llegar a conclusiones y toma de decisiones.

Las tesisistas realizarán parte del desarrollo de este tema aplicando la observación científica y la no científica, pero con mayor utilización la mencionada primero,

porque esta es que proporcionara de información relevante. El problema que se observo fue la deficiente práctica de las relaciones humanas del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi que recibe directamente los estudiantes de la misma.

Encuesta. La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas. Técnica que va dirigida al personal administrativo y a la muestra del total de la población estudiantil de la institución.

Al aplicar esta técnica la que aportara con mayor información en la que la desarrollan de forma personal, dependiente de estos resultados se llevara a cabo el análisis e interpretación de datos. Técnica que va dirigido al personal administrativo de la institución, y a la muestra del total de la población estudiantil de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Entrevista. Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador investigador y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en

estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles de conseguir.

Esta técnica se utilizó al plantear el dialogo con el objeto de conseguir información de las relaciones humanas este dialogo se realizó con el director administrativo, Lic. Alonso Moscoso, principal responsable del personal administrativo.

1.12. Instrumentos

Cuestionario. Los cuestionarios proporcionan una alternativa muy útil para las entrevistas; sin embargo, existen ciertas características que pueden ser apropiadas en algunas situaciones e inapropiadas en otras.

Al aplicar este instrumento en las técnicas de investigación que se enuncio anteriormente, quizá logre ser el medio por el cual se llegue a obtener información de una forma más lógica y racional.

Instrumento que va dirigido al personal administrativo de la institución, y a la muestra del total de la población estudiantil de la Universidad Técnica de Cotopaxi, también al Director Administrativo.

Observación. Observar las operaciones le proporciona la analista hechos que no podría obtener de otra forma.

La observación proporciona información de primera mano en relación con la forma en que se llevan a cabo las actividades. Las preguntas sobre el uso de documentos, la manera en la que se realizan las tareas y si ocurren los pasos específicos como se pre-establecieron, pueden contestarse rápidamente si se observan las operaciones.

Al observar en el que se aplicara interés por las postulantes se puede recabar información a través de la captación visual de la situación que se tratara.

Entrevista. Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista. Quienes responde pueden ser gerentes o empleados, los cuales son usuarios actuales del sistema, existen usuarios potenciales del sistema propuesto o aquellos que proporcionarían datos o serán afectadas por la aplicación propuesta. El analista puede entrevistar al personal en forma individual o en grupos.

Se entrevistó porque el caso lo ameritaba la utilización de este instrumento para que expresen quienes forman parte del área administrativa cuál es su sentir por ende en ella se utilizaron los cuestionarios. Se dirigió al Director Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.2. Análisis e interpretación de resultados

Encuesta dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

1. ¿Usted en su área de trabajo, aplica las normas de urbanidad?

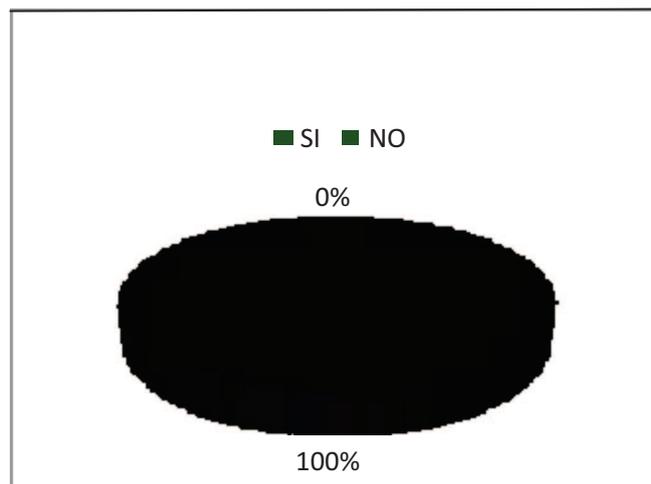
TABLA N° 3

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------|-------------|------------|
| SI | 177 | 100% |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 177 | 100% |

Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesistas.

GRÁFICO N° 6



Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesistas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del departamento administrativo: alcanza el 100% si practican las normas de urbanidad.

Analizando desde el punto de vista investigativo, el personal trata de emitir buen trato al público que se acerca a este departamento, porque estiman que hay que tratar a los demás como uno quiere ser tratado, y por el hecho de ser profesionales y como tal deben actuar, pero si existen falencias

2. ¿Cómo percibe usted qué es el ambiente de trabajo del personal administrativo?

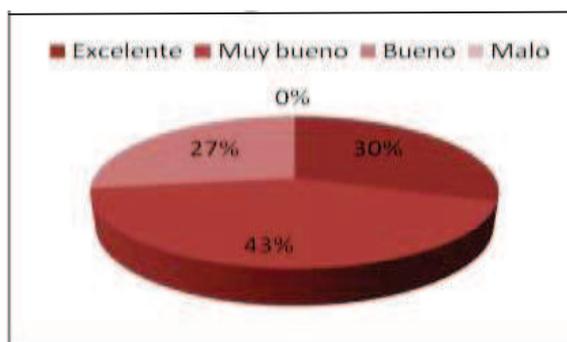
TABLA N° 4

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| Excelente | 53 | 30% |
| Muy bueno | 76 | 43% |
| Bueno | 48 | 27% |
| Malo | 0 | 0% |
| TOTAL | 177 | 100% |

Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesis.

GRÁFICO N° 7



Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesis.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del departamento administrativo: alcanza el 43% que percibe un muy buen ambiente laboral y excelente un 30%.

Analizando desde el punto de vista investigativo, el ambiente de trabajo de este departamento es muy bueno tratan de manejar bien su estado emocional, pero requiere de un poco más para alcanzar al límite excelente no por conformidad al contrario por aportar buena imagen personal.

3. ¿Cuándo surgen problemas en el área laboral usted aporta con soluciones?

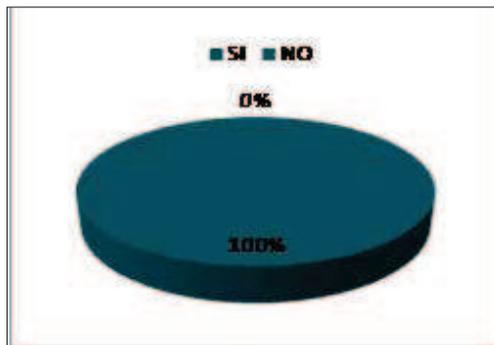
TABLA N° 5

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 177 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 177 | 100% |

Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesis.

GRÁFICO N° 8



Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesis.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del departamento administrativo: alcanza el 100% si aporta con ideas para solucionar los problemas.

Análisis investigativo, el personal emite buenos criterios para superar los problemas sin mantenerse estáticos en las dificultades sino prosperar, su finalidad es optimizar a lograr un ambiente laboral agradable, y estiman que esa es su responsabilidad al ser una autoridad en la institución.

4. ¿Cómo calificaría el servicio que usted presta a los usuarios?

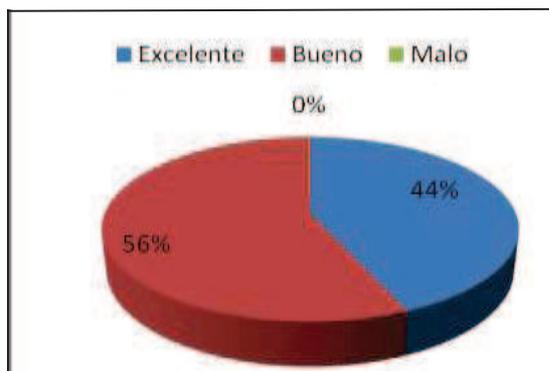
TABLA N° 6

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| Excelente | 77 | 44% |
| Bueno | 100 | 56% |
| Malo | 0 | 0% |
| TOTAL | 177 | 100% |

Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

GRÁFICO N° 9



Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del departamento administrativo: alcanza a un 44% que otorga un excelente servicio; y el 56% presta únicamente un buen servicio.

Analizando desde el punto de vista investigativo, el personal da un excelente servicio en la medida que lo necesita, para dar buena imagen departamental, pero no cabe duda que es necesario capacitar en relaciones humanas para que la atención se ejecute a excelente criterio.

5. En su rol de subalterno ¿Cuál es el factor que le motiva para aumentar su rendimiento laboral?

TABLA N° 7

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| a. Placer de cumplir su labor | 40 | 22% |
| b. El progreso de la empresa | 65 | 37% |
| c. Un ascenso | 27 | 15% |
| d. Reconocimiento | 28 | 16% |
| e. Aumento salarial | 17 | 10% |
| TOTAL | 177 | 100% |

Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesistas.

GRÁFICO N° 10



Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesistas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del departamento administrativo: alcanza a un 37% que labora por el progreso de la empresa; y el 22% trabajo por el placer de cumplir su labor, por un reconocimiento un 16%.

Análisis investigativo, el personal trabaja por el progreso de la Universidad el mismo que apoyara en brindar él una excelente imagen empresarial, se puede observar con estos resultados la labor en cierto caso lo realizan porque deben cumplirlo, sin demostrar de por medio que sea por el aumento del salario.

6. ¿A qué se adjudica el éxito de esta dependencia?

TABLA N° 8

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| a. Un buen proceso de planificación | 81 | 46% |
| b. Motivación del personal | 36 | 20% |
| c. Excelentes relaciones laborales | 36 | 20% |
| d. Otro ¿Cuál?..... | 24 | 14% |
| TOTAL | 177 | 100% |

Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesisas.

GRÁFICIO N° 11



Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.
Elaborado por las tesisas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del departamento administrativo: alcanza a un 46% un buen proceso de planificación para el desarrollo de actividades; es similar con el 20% tanto la motivación personal para tener excelentes relaciones laborales.

Análisis investigativo, el éxito de esta dependencia se debe a que tiene una excelente planificación departamental y también a otros temas que conlleva relación al que se enuncia, es necesario que se capaciten con motivación al personal del departamento administrativo.

7. ¿En los últimos seis meses usted ha recibido capacitación alguna?

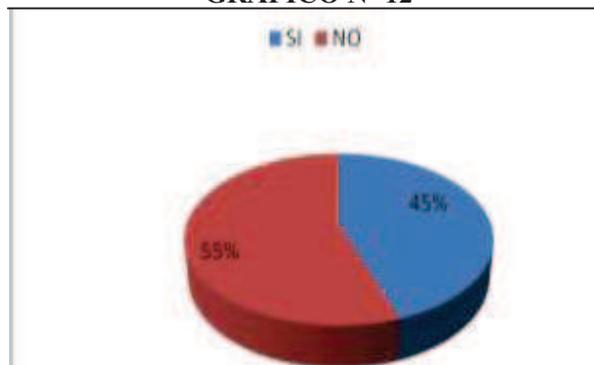
TABLA N° 9

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 79 | 45% |
| NO | 98 | 55% |
| TOTAL | 177 | 100% |

Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

GRÁFICO N° 12



Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del departamento administrativo: alcanza a un 45% el haber recibido capacitación alguna y el 55% no se ha capacitado.

Análisis investigativo, si han sido capacitados pero no explícitamente en relaciones humanas y en otros temas que tienen similar relación con el rol que desempeñan; y otros no han recibido ninguna capacitación con relación a este tema y a ninguno; es decir hay un equilibrio en cuanto a ser o no ser capacitados.

8. De los temas citados señale, los que considere de mayor relevancia y útiles en desenvolvimiento personal y profesional o sugiera usted alguna otra.

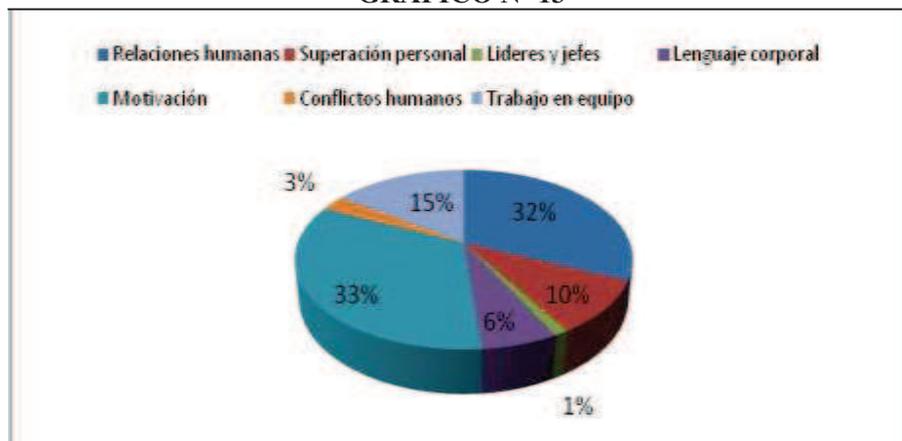
TABLA N° 10

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|---------------------|-------------|-------------|
| Relaciones humanas | 56 | 32% |
| Superación personal | 17 | 10% |
| Líderes y jefes | 2 | 1% |
| Lenguaje corporal | 11 | 6% |
| Motivación | 59 | 33% |
| Conflictos humanos | 5 | 3% |
| Trabajo en equipo | 27 | 15% |
| TOTAL | 177 | 100% |

Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

GRÁFICO N° 13



Fuente: encuestas, personal administrativo, UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del departamento administrativo: alcanza a un 32% de las relaciones humanas, y del 33% de motivación; trabajo en equipo el 15%.

Análisis investigativo, se ha obtenido mayor relevancia que se requiere conocer más acerca del trabajo en equipo, para el desenvolvimiento personal como profesional la comunicación que se efectúa tanto internamente o a nivel externo también es emergente tratarlo, de los resultados también radica la importancia aunque no amplia, pero es necesario impartirlo.

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PÚBLICO QUE CONCURRE A LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA COTOPAXI, POBLACIÓN ESTUDIANTIL.**

**1. Cuando usted acude a los distintos departamentos de la Universidad
recibe una atención:**

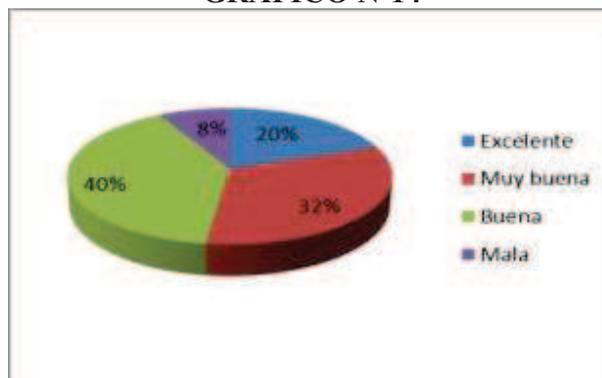
TABLA N° 11

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| Excelente | 74 | 20% |
| Muy bueno | 123 | 32% |
| Bueno | 151 | 40% |
| Malo | 30 | 8% |
| TOTAL | 378 | 100% |

Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

GRÁFICO N°14



Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al público que concurre a la Institución, recibe una buen servicio un 40%, excelente un 20% y un 8% ha percibido que la atención es mala.

Desde el punto de vista investigativo se deduce que si existen deficiencias al momento de emitir el servicio requerido al público que hay que mejorar en gran amplitud para otorgar una excelente atención.

2. Las interrogantes planteadas por usted son respondidas satisfactoriamente.

TABLA N°12

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 361 | 96% |
| NO | 17 | 4% |
| TOTAL | 378 | 100% |

Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisas.

GRÁFICO N°15



Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisas

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al público que concurre a la Institución: se obtiene un 96% la opción SI y 4% en no.

Desde el punto de vista investigativo se deduce, si responde satisfactoriamente las interrogantes, si existe un porcentaje que tiene la preocupación que cuando acude no le dan la atención que merece porque al preguntar el personal se ocupa en otras actividades.

3. Al acudir algún departamento usted observa que ellos demuestran relaciones humanas en su trabajo.

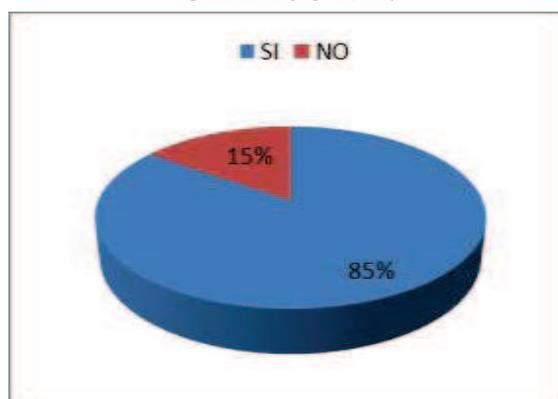
TABLA N°13

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 321 | 85% |
| NO | 57 | 15% |
| TOTAL | 378 | 100% |

Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

GRÁFICO N°16



Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al público que concurre a la Institución: se obtiene un 85% la opción SI y 15% en NO.

Desde el punto de vista investigativo se deduce, en el espacio laboral de desenvolvimiento del personal administrativo si aplica relaciones humanas y cabe resaltar que hay un porcentaje que demuestra que necesariamente requieren de tratar este tema.

4. Usted percibe responsabilidad eficiente al solicitar información alguna.

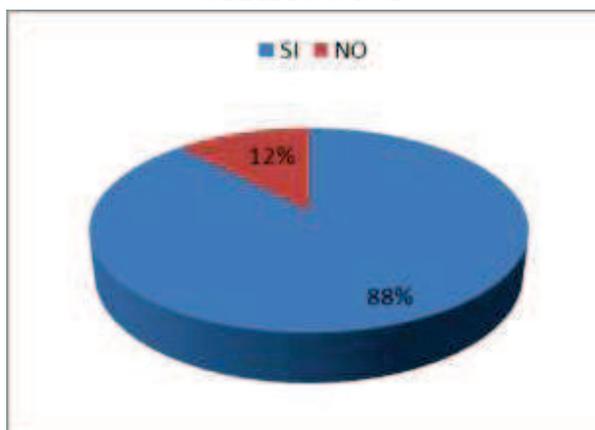
TABLA N°14

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 333 | 88% |
| NO | 55 | 12% |
| TOTAL | 378 | 100% |

Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

GRÁFICO N°17



Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al público que concurre a la Institución: se obtiene un 88% la opción SI y 12% en NO.

Desde el punto de vista investigativo se deduce, existe responsabilidad para efectuar su desempeño diario, se resalta que es necesario según las opiniones del público es triste ver que ocasionalmente dejan de lado este tema muy importante.

5. Usted cree que influye en la atención que brinda el personal administrativo la preparación académica y personal.

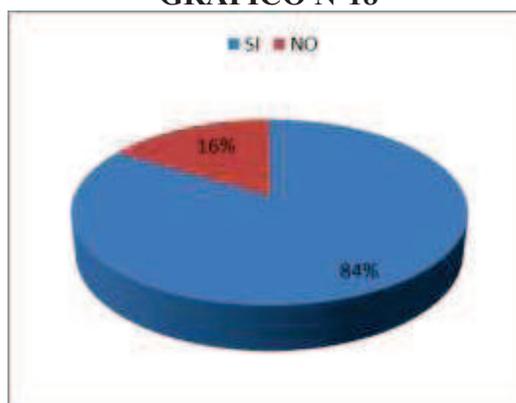
TABLA N°15

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 317 | 84% |
| NO | 61 | 16% |
| TOTAL | 378 | 100% |

Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesis.

GRÁFICO N°18



Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesis.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al público que concurre a la Institución: se obtiene un 84% la opción SI y 16% en NO.

Desde el punto de vista investigativo se deduce, de forma potencial la preparación académica y formación personal es de amplia influencia para desempeñar su función de excelente estilo de apreciación para el público que se dirige.

6. Cómo calificaría el servicio que recibe del personal administrativo de esta institución:

TABLA N°16

| ÍTEM'S | Nº DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| Excelente | 70 | 19% |
| Muy bueno | 119 | 31% |
| Bueno | 154 | 41% |
| Malo | 35 | 9% |
| TOTAL | 378 | 100% |

Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

GRÁFICO N°19



Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al público que concurre a la Institución: se obtiene un 41% la opción bueno y 9% malo y reducido del 19% de excelente.

Desde el punto de vista investigativo se deduce, servicio otorgado al público es bueno pero que estadísticamente es preocupante porque al no ser bien atendido marca la imagen institucional resultando perjudicial para la misma.

7. Usted cree que el personal de los distintos departamentos debe ser capacitado a través de un seminario de Relaciones Humanas.

TABLA N°17

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 369 | 98% |
| NO | 9 | 2% |
| TOTAL | 378 | 100% |

Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas.

GRÁFICO N°20



Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesisistas

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al público que concurre a la Institución: se obtiene un 98% la opción SI y 2% en NO.

Desde el punto de vista investigativo se deduce, para el público considera que deben ser capacitados a través de este seminario planteado para que corrijan sus errores y deficiencias que cometen al momento de otorgar algún servicio.

8. Usted estima que a través de este seminario cambie la actitud del personal administrativo, hacia el público.

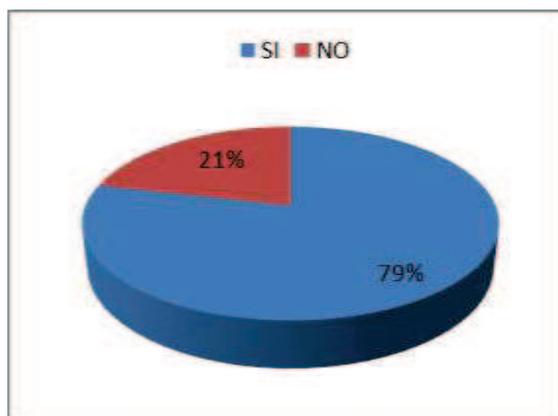
TABLA N°18

| ÍTEM'S | N° DE VECES | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 297 | 79% |
| NO | 81 | 21% |
| TOTAL | 378 | 100% |

Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesis.

GRÁFICO N°21



Fuente: encuestas, público concurrente a la UTC.

Elaborado por: las tesis.

Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al público que concurre a la Institución: se obtiene un 79% la opción SI y 21% en NO.

Desde el punto de vista investigativo se deduce, se consideren que si se corregirán las falencias existentes es este tema, por medio de este seminario para que se obtenga una mejor imagen del personal administrativo de la institución y por ende la institucional.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL LICENCIADO ALONSO MOSCOSO, DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

- 1. Usted ha trabajado con el personal de este departamento que falencias a observado usted debido a que su talento humano es de diferente temperamento.**

Usted sabe que falencias, virtudes y fortalezas tenemos todas las Instituciones y en todas las unidades pero lo importante es cómo formar el trabajo que vamos a realizar el día de hoy tiene que ser mejor, estar contentos satisfechos lo que hemos hechos el día de hoy tenemos que seguir mejorando y superándonos todos los días.

- 2. ¿Usted estaría dispuesto a aceptar al seminario de relaciones humanas impuesto a toda el área administrativa?**

Tenemos una planificación que tenemos que cumplir en este segundo semestre, donde hemos planificado la realización de un curso de relaciones humanas, no solamente con los compañeros de la dirección administrativa sino con todos los compañeros de la Universidad Técnica de Cotopaxi que trabaja como empleados, trabajadores de la institución porque eso es lo que realmente nos hace falta, para dar todo lo que nosotros somos; inclusive con este curso de relaciones humanas aprendemos, muchas cosas que nosotros no conocemos y también compartimos experiencias que tenemos y tienen las personas y ponen al servicio de todos quienes están recibiendo este curso o seminario o este taller, estamos plenamente de acuerdo tenemos la planificación, espero tan pronto como regresemos de vacaciones vamos a realizar nosotros como dirección administrativa un seminario de relaciones humanas.

3. ¿Esto sería un beneficio tanto para la universidad como también para la imagen corporativa que debe tener?

Exactamente es muy importante, porque ahí vamos nosotros a tener conocimiento cual es nuestra actitud nuestro comportamiento dentro de la institución con nuestros compañeros como también de la personas que utilizan este servicio de la institución usted sabe que las relaciones humanas no quiere decir solamente la atención al público sino la relación que debemos tener entre toda la familia que hacemos en la universidad técnica de Cotopaxi, tener una actitud muy válida, nosotros de repente tenemos problemas en nuestro hogares pero eso tenemos que solucionar en el hogar y traerlo a la universidad o viceversa si tenemos un problema en la universidad no debemos llevar lo a la casa, tenemos que solucionarlo donde se presentó ese problema.

2.3. Comprobación de preguntas directrices

1. ¿Qué tipo de fundamentación teórica y práctica se utilizara al desarrollar la propuesta de un seminario de relaciones humanas en el departamento administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi del cantón Latacunga en el año 2011-2012?

Esta propuesta se llevara a cabo con la finalidad de enfocarse en las Relaciones Humanas y Públicas, para conseguir eficacia se lo realizara de forma práctica, la misma que requiere de una planificación cautelosa tomando a consideración los diferentes temas que se ejecutaran en este seminario, porque este personal no ha sido capacitado referente al tema expuesto anteriormente.

2. ¿Cómo se percibe el nivel de relaciones humanas entre el personal del departamento administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi?

Las relaciones humanas en este departamento, hay períodos en que este tema tiene sus altibajos, el mismo que depende de cada uno de los miembros que integran este departamento para superarlos, más aun cuando existe dialogo con los externos, es necesario aplicarse el planteamiento de esta propuesta de seminario.

3. ¿La propuesta de un seminario de relaciones humanas de qué forma aportara en el departamento administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el año 2011-2012?

Esta propuesta aportara en un estándar que ayudara a otorgar un buen trato tanto en el medio interno y externo, clarificando que en el medio externo existe más falencias; más un buen aporte para la imagen tanto de este departamento como a nivel institución.

CONCLUSIONES

- La universidad con el transcurso del tiempo ha tenido un amplio desarrollo que tiene como motivante el lema por la vinculación de la Universidad con el pueblo que contempla en su misión, visión considerando también los valores institucionales y el amplio cuerpo de personal administrativo y autoridades que la conforman; aun así se requiere que otorguen el verdadero valor que merece el ser humano.
- Para efectuar el estudio se consideró al personal administrativo y la población estudiantil; de los resultados obtenidos existe una variante amplia de no haber sido capacitados en temáticas de relaciones humanas, por aquel hecho existen diversas falencias que no son bien notadas en una institución de Educación Superior y lo ha percibido la población estudiantil que pertenece a esta institución.
- De los resultados obtenidos de las encuestas a la población estudiantil consideran que ampliamente el seminario aportaría a mejorar la atención y servicio que brindan los empleados administrativos, ya que en algunas dependencias la atención a los estudiantes lo hacen con indiferencia.

RECOMENDACIONES

- En base a la entrevista efectuada es preciso que para optimizar el desempeño laboral es necesario separar las problemáticas del hogar con las laborales de la institución; para evitar provoca caos y superarlos de mejor manera.
- Para mejorar las relaciones humanas deben obviar la actitud de egocentrismo y procurar trabajar en equipo, no por obligación al contrario para optimizar el desarrollo personal e institucional.
- Trabajar desinteresadamente que eso enriquece su capacidad intelectual y personal.
- Que el personal administrativo deber ser capacitado con frecuencia; basados en temáticas de relaciones humanas.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Datos informativos

INSTITUCION EJECUTORA: Universidad Técnica de Cotopaxi.

BENEFICIARIOS: **DIRECTOS:** Departamento Administrativos

INDIRECTOS: Público interno-externo

UBICACIÓN: Avenida Simón Rodríguez, Sector el Ejido, San Felipe.

TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN: **INICIO:** MARZO/2011
FIN: AGOSTO/2011

EQUIPO RESPONSABLE:

TESISTAS:

Pilataxi Caiza Martha del Carmen

Tipantasig Chimborazo Digna Maricela

3.2. Antecedentes

El tema de relaciones humanas es de trascendental relevancia, a causa de ella se ha transmitido desde épocas antiguas diversos puntos de vista; tanto que faculta que a través de estas relaciones se ha progresado de generación en generación.

En el Ecuador iniciativas que fortifican al ser humano se están ejecutando con personas que están listas para apoyar y solidarizarse con los demás, por lo cual los más olvidados se están tomando en cuenta un gran hecho, es una imagen clara que cuando se plantea algo si se puede alcanzar y esas acciones son notorias.

El proceso de evolución del ser humano ha conllevado a que es necesario fomentar las relaciones humanas hasta llegar a consolidarlas como excelentes tanto interna como externa; en el personal Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi hay falencias relacionadas con este tema las mismas que se estima re-establecerlas a través de la propuesta del seminario del tema que esta enunciado anteriormente.

Lo antecedente el sistema en el cual se desenvuelven no permanece estático por el mismo hecho de la intervención de diversos aspectos, sea por el origen o destino de un ser humano, con el transcurrir del tiempo las relaciones humanas van en decadencia porque la sociedad sea ha convertido en consumista, y el ser humano por adaptarse abandona su originalidad.

Actualmente el tema de relaciones humanas se ha convertido en polémica inicialmente porque radica en la relación o dialogo individuo versus individuo de diversa índole, lo cual lo hace más interesante el planificar un seminario por el mismo hecho de que la atención no debe depender del origen, por lo contrario en pensar que imagen propaga con la atención que brindo.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General

- Proponer un seminario de Relaciones Humanas para mejorar la imagen de atención al público tanto interno como externo.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Priorizar contenidos de relevancia para realizar el seminario dirigido al Personal Administrativo del Departamento Administrativo.
- Analizar los beneficios que se otorgará al departamento administrativo por medio de este seminario de relaciones humanas.
- Sugerir a las autoridades de la institución se imparta este seminario de relaciones humanas, propuesta en este trabajo investigativo.

3.4. *Justificación*

Al conocer lo notable que resulta, las relaciones humanas en este departamento al mantener dialogo directo tanto con empleados, docentes y circunstancialmente la concurrencia del alumnado de la Universidad Técnica de Cotopaxi; para lograr conseguir superar los estándares de atención optima al público, se enfatiza en proponer la realización de un seminario de relaciones humanas; no por el hecho de que las antes enunciadas relaciones sean deficientes por lo contrario para fortificar las mismas.

En la propuesta se contempla temas: que tanto los encuestados como las investigadoras han considerado relevante observando también el nivel de profesionalismo con el que desempeñan las diversas funciones. Lo necesario y circunstancialmente primordial es mejorar e innovar el trato al público el mismo que debe tratarse de estilo humano, más allá de únicamente prestar un servicio en su totalidad debe marcar la diferencia la responsabilidad eficiente.

La forma de elaboración de la planificación para el seminario de relaciones humanas considerara los diversos temas que se han señalado en el primer capítulo, considerando en valorar y otorgar esencial interés en que el ser humano está en este medio para aportar y aprender dependiendo de las circunstancias en las que se halle.

La tenacidad de procurar en alcanzar relaciones humanas excelentes, no por el hecho de pertenecer a un departamento determinado y así lo estime, al contrario por lo esencial que resulta en el medio en el cual se desenvuelven, y hacer énfasis en el lema de la Institución por la vinculación de la Universidad con el pueblo que tanto empleados administrativos, como autoridades principales de la misma demuestren aquel ejemplo de unidad libre de prejuicios.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS PARA EL

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL

CANTÓN LATACUNGA EN EL AÑO 2011-2012”



FEBRERO

**LUGAR; Aula de Cátedra
“Ernesto Che Guevara”**

2012



EXPOSITOR
DR.RELACIONES HUMANAS

SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

3.5. Desarrollo de la Propuesta

“SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS PARA EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL CANTÓN LATACUNGA EN EL AÑO 2011-2012”

La presente propuesta para convertir las relaciones humanas en excelentes en el Departamento Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se realizará a través del departamento mencionado anteriormente, el mismo que se encargará de coordinar el desarrollo del seminario del tema mencionado anteriormente.

Esta investigación contiene metodología que se basa en el tema de relaciones humanas, describiendo los diversos subtemas que abarca; este proceso iniciará con relaciones humanas como tema principal luego se tratará relaciones públicas para abarcar la comunicación interna y externa, y el trabajo en equipo.

A continuación se procederá a desarrollar la temática y el cuadro de planificación de este seminario:

3.6 Cronograma “Seminario de Relaciones Humanas”

CUADRO N° 1

| <i>FECHA</i> | <i>TEMA</i> | <i>EXPOSITOR</i> | <i>LUGAR</i> |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| <i>02/2012</i> | Actitud mental positiva: Concepto. ▪ Consejos prácticos | DR.RELACIONES HUMANAS | Universidad Técnica de Cotopaxi |
| <i>02/2012</i> | El ser humano como ser social | DR.RELACIONES HUMANAS | Universidad Técnica de Cotopaxi |
| <i>02/2012</i> | Relaciones Humanas: Definición ▪ Tips | DR.RELACIONES HUMANAS | Universidad Técnica de Cotopaxi |
| <i>02/2012</i> | La comunicación Motivación | DR.RELACIONES HUMANAS | Universidad Técnica de Cotopaxi |
| <i>02/2012</i> | Valores humanos: concepto ▪ Consejos ▪ Tipos ▪ Beneficios | DR.RELACIONES HUMANAS | Universidad Técnica de Cotopaxi |
| <i>02/2012</i> | Éxito personal ▪ Superación personal ▪ 7 características para la gente lista para el cambio Éxito empresarial. ▪ ¿Cómo conseguirlo? ▪ Clima laboral | DR.RELACIONES HUMANAS | Universidad Técnica de Cotopaxi |
| <i>02/2012</i> | Trabajo en equipo | DR.RELACIONES HUMANAS | Universidad Técnica de Cotopaxi |

Elaborado por: las investigadoras

1. Planificación Seminario de Relaciones Humanas

CUADRO N° 2

| PLANIFICACIÓN SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS | | | | |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <i>Primer día</i> | ACTITUD MENTAL POSITIVA | | | |
| HORARIO | OBJETIVO | CONTENIDO | ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS | RESPONSABLES |
| 13:00 a 13:30 | Apertura | | | |
| 13:30 a 15:00 | IncurSIONar en el aspecto de relaciones humanas | Actitud mental positiva *Concepto *Consejos prácticos | Exposición Trabajo en equipo | <u><i>Dr. Relaciones Humanas</i></u> <i>Grupo de investigación</i> |
| 15:00 a 15:30 | RECESO | | | |
| 15:30 a 18:00 | IncurSIONar en el aspecto de relaciones humanas | El ser humano como ser social | Exposición Lluvia de ideas | <u><i>Dr. Relaciones Humanas</i></u> <i>Grupo de investigación</i> |
| 18:00 a 19:00 | | | Debate temática tratada en el día | |
| <i>Segundo día</i> | RELACIONES HUMANAS | | | |
| 13:00 a 15:00 | IncurSIONar en el aspecto de relaciones humanas | Relaciones Humanas *Concepto *Tips | Exposición Trabajo en equipo | <u><i>Dr. Relaciones Humanas</i></u> <i>Grupo de investigación</i> |
| 15:00 a 15:30 | RECESO | | | |
| 15:30 a 18:00 | IncurSIONar en el aspecto de relaciones humanas | Tips de relaciones humanas | Exposición Trabajo en equipo | <u><i>Dr. Relaciones Humanas</i></u> <i>Grupo de investigación</i> |
| 18:00 a 19:00 | | Mejorar la comunicación con tú pareja | Dramatización | |
| <i>Tercer día</i> | LA COMUNICACIÓN | | | |
| 13:00 a 15:00 | Alcanzar un excelente nivel de comunicación | La comunicación *Interna *Externa | Exposición Trabajo en equipo | <u><i>Dr. Relaciones Humanas</i></u> <i>Grupo de investigación</i> |
| 15:00 a 15:30 | RECESO | | | |
| 15:30 a 18:00 | Incentivar al personal para que desempeñe con eficiencia | Motivación | Trabajo en equipo | <u><i>Dr. Relaciones Humanas</i></u> <i>Grupo de</i> |

| | | | | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| | | | | <i>investigación</i> |
| 18:00 a 19:00 | | | Trabajo individual Tabla N° 13 | |
| Cuarto día | VALORES HUMANOS | | | |
| 13:00 a 15:00 | Incentivar al cultivo diario de valores humanos | Valores humanos * Concepto *Rescate de los mismos *Consejos para poner en práctica | Exposición | <u><i>Dr. Relaciones Humanas Grupo de investigación</i></u> |
| 15:00 a 15:30 | RECESO | | | |
| 15:30 a 18:00 | Incentivar al cultivo diario de valores humanos | Valores humanos más importantes | Exposición *Diversas dinámicas para ejemplificar | <u><i>Dr. Relaciones Humanas Grupo de investigación</i></u> |
| 18:00 a 19:00 | | Tipos de valores y beneficios | Exposición *Diversas dinámicas para ejemplificar | |
| Quinto día | ÉXITO PERSONAL Y EMPRESARIAL | | | |
| 13:00 a 14:00 | Desarrollar la capacidad para triunfar en la vida personal | Éxito personal *Superación personal | Exposición Dinámicas | <u><i>Dr. Relaciones Humanas Grupo de investigación</i></u> |
| 14:00 a 15:00 | | *Características de la gente lista para el cambio | | |
| 15:00 a 15:30 | RECESO | | | |
| 15:30 a 16:00 | Desarrollar la capacidad para triunfar en la vida personal | Éxito empresarial | Exposición Debate | <u><i>Dr. Relaciones Humanas Grupo de investigación</i></u> |
| 16:00 a 18:00 | IncurSIONAR en el camino para trabajar en grupo | Trabajo en equipo | Exposición Trabajo en equipo | |
| 18:00 a 19:00 | Debate general de temática tratada en el Seminario y Evaluación | | | |
| 19:00 | CLAUSURA DEL SEMINARIO | | | |

Elaborado por: las investigadoras.

Duración del seminario 30 horas que se desarrollara en 5 días.

Presupuesto para ejecución de Seminario

Se presenta los gastos a efectuarse en descripción general:

CUADRO N° 3

| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | V.UNITARIO | V. TOTAL |
|----------------------------------|-------------------------|-----------------|----------------|
| 900 | Refrigerios | 1,00 | 900,00 |
| 2 | Paquete papel bond | 3.50 | 7,00 |
| 180 | Esferos | 0,30 | 54,00 |
| 180 | Perfiles | 0,65 | 117,00 |
| 177 | Elaboración de diplomas | 1,00 | 177,00 |
| 1 | Expositor | 333,35 | 2000,10 |
| | Otros gastos | | 200,00 |
| | | SUBTOTAL | 3040,49 |
| | | IVA 12% | 414,61 |
| FORMA DE PAGO EN EFECTIVO | | TOTAL | 3455,10 |

Elaborado por: las investigadoras

El propósito a alcanzar con este seminario de relaciones humanas inicia por convertir en su totalidad la actitud de las secretarias(os) en positiva por ser el principio más importante para conseguir el éxito; también por ser ellas(os) quienes mantienen contacto directo con los estudiantes y deben brindar atención personalizada cumpliendo en su totalidad con responsabilidad eficiente.

Se precisara en que eviten la existencia de fallas en la comunicación lo cual será de provecho a que eviten emitir de forma errónea la información solicitada por el estudiante.

Al trabajar en equipo se requiere alcanzar que minimicen su ideología de egocentrismo y se establezcan en **ser un ser sociable** mismo que requiere agruparse con los demás, y aporten con ideas para que mejoren las planificaciones y eleven el nivel de aceptación de la institución en la sociedad, y se desarrolle positivamente la institución.

Cuando surjan controversias o conflictos se promoverá en que empleen una buena comunicación por medio de una buena negociación entre los stakeholders.

Promover que se focalicen efectivamente los objetivos de cada miembro que integra el personal administrativo para que desempeñen en mayor beneficio institucional y personal. Con los factores motivacionales que es preciso que se incremente alrededor de su espacio valorando los factores motivacionales intangibles para que mejoren su capacidad personal e intelectual, por medio de ellos alcanzarán a cumplir sus necesidades materiales.

Trabajo en equipo

GRÁFICO N° 22



Fuente: página electrónica

También para que alcancen un avance y mejoramiento en el aspecto personal lo que mejoraría su autoestima y se efectiviza la seguridad en sí mismo; con lo cual se evitaría que se produzcan depresiones o en más amplitud el boom de la actualidad que se ha catalogado la enfermedad del

siglo el **ESTRÉS**, por lo cual es preciso practicar de mejor manera las relaciones humanas; lo cual ayuda a valorar los derechos con los que cada ser humano cuenta y pueda defenderse en situaciones negativas.

CONCLUSIONES

- Hacer énfasis en valorar al talento humano sin depender la función que desempeña sino únicamente por el hecho de ser persona y debe cumplir con lo que indican en los valores humanos.
- Iniciando por cambiar su forma de pensar y valorarse a sí mismo y encaminarse a mejorar la imagen institucional.
- El seminario inicia por mejorar él autoestima individual, predisposición a cambios, liberándose de cargas negativas e inseguridad en la mayoría de las circunstancias es necesario obviar el individualismo y procurar en implementar el trabajo en equipo.
- Es necesario aplicar las relaciones humanas para fortalecer su intelecto en este tema, para beneficiar la imagen corporativa de la Institución.
- A través de este seminario la convivencia del personal de este departamento alcanzaría un nivel de excelencia aceptable; considerando al ser o no ser profesional es necesario aplicar las relaciones humanas.

RECOMENDACIONES

- El impartir los seminarios de relaciones humanas es necesario, también que abandonen el pensamiento de egocentrismo. Por el mismo hecho de pertenecer a una institución y a una sociedad democrática se debe procurar actuar de forma coherente con carisma de excelente trato social.

- Recomendamos la aplicación de esta propuesta para que se fortifique el talento humano de la institución.

- Las relaciones humanas en la actualidad es necesario aplicarlos de forma práctica y no teórica para una buena convivencia con los semejantes. El ser humano debe estar abierto a los cambios y hallar la manera dable para sujetarse a ellos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ANDRADE Simón, Diccionario de Economía, Tercera Edición, de, Editorial Andrade, (2005, Pág. 448)
- CHIAVENATO Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, (2004, Pág. 10)
- FERRELL O.C., HIRT Geoffrey, RAMOS Leticia, ADRIAENSÉNS Marianela y FLORES Miguel Ángel, MC GRAW-HILL Interamericana, Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, (2004, Pág. 215)
- OLIVEIRA DA SILVA Reinaldo, Teorías de la Administración, International Thomson Editores, S.A. de C.V., (2002, Pág. 6)
- VALLEJO Jorge, Relaciones Humanas, Décima Segunda edición, pagina 94, año 1980

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- BARRIOS Alfredo, Metodología de la Investigación 2.
- CUTLIP Scott, Relaciones Públicas Eficaces, Primera Edición, Center Allen Broom Glen, Ediciones Gestión (2000, 2001, Pág. 37).
- DÍEZ de Castro Emilio Pablo, GARCÍA del Junco Julio, MARTÍN Jiménez Francisca y PERIÁÑEZ Cristobal Rafael, McGraw-Hill Interamericana, Administración y Dirección, (2001, Pág. 4)

- HITT Michael, BLACK Stewart y PORTER Lyman, Pearson Educación, Administración, Novena Edición, (2006, Pág. 8)
- KOONTZ Harold y WEIHRICH Heinz, McGraw-Hill Interamericana, Administración Un Perspectiva Global, Doceava Edición, (2004, Págs. 6 y 14)
- LAMB Charles, Hair Joseph y McDaniel Carl, Marketing», Sexta Edición, International Thomson Editores S.A., 2002, Pág. 475.
- RENGIFO Janeth Doctora, Módulo Universidad Técnica de Cotopaxi, Administración de Empresas Públicas y Privadas, (2006)
- ROBBINS Stephen y COULTER Mary, Pearson Educación, Administración, Octava Edición, (2005, Págs. 7 y 9)
- VINUEZA Rómulo, Relaciones Humanas, Octava Edición, (2010, pág. 7-13)

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- <http://www.memo.com.co/fenonino/aprenda/castellano/castellano1.html#seminario>, Fecha: 11-01-2011; Hora: 14:20.
- http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol22_3_06/mgi17306.htm .
Fecha: 15-01-2011; Hora: 11:26.
- <http://www.promonegocios.net>
Fecha: 15-01-2011, Hora: 11:26.
- <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
Fecha: 15-01-2011; Hora: 11:26
- http://es.wikipedia.org/wiki/Seminario_%28reuni%C3%B3n%29
Fecha: 15-01-2011; Hora: 11:26
- http://www2.uah.es/fundamentos_fv/seminarios_tipos.html
Fecha: 01-02-2011; Hora: 14:19
- <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>. Fecha: 01-02-2011; Hora: 14:19.
- <http://tutorial-administracion.blogspot.com/2009/02/33-tipos-de-organizacion.html>. Fecha: 01-02-2011; Hora: 14:19.
- <http://www.mailxmail.com/curso-relaciones-humanas>,
Fecha: 16-06-2011; Hora: 15:00
- <http://www.ciberconta.unizar.es/leccion/comui/inicio.html>,
Fecha: 16-06-2011; Hora: 15:50.
- <http://www.exito-motivacion-y-superacionpersonal.com/relaciones.html>;
Fecha: 23-06-2011; Hora: 13:41.
- <http://www.manualpractico.com/AMP.html>;
Fecha: 15-07-2011; Hora: 12:35.
- http://www.deganadores.com/index.php?view=article&catid=5:cambio&id=141:siete-caracteristicas-personales-de-la-gente-dispuesta-al-cambio&option=com_content&Itemid=3;
Fecha: 15-07-2011; Hora: 13:00.
- <http://www.google.com.ec/#hl=es&q=planificacion+de+seminario+relaciones+humanas&oq=planificacion+de+seminario+relaciones+humanas&aq=>

f&aqi=&aql=&gs_sm=e&gs_upl=668811335210114990119119101181010128
9128912-111&fp=79f08f3d1919e4c5&biw=1152&bih=695;

Fecha: 15-07-2011; Hora: 14:15.

- <http://pacitat.blogspot.com/2007/08/tips.html>
Fecha: 15-07-2011; Hora: 14:45.
- <http://integracionmotivacionytrabajoenequipo.com/liderazgo.aspx>;
Fecha: 15-07-2011; Hora: 15:00.
- http://www.lanueva.com/edicion_impresa/nota/1/06/2008/861140.html
Fecha: 20-07-2011; Hora: 14:00
- <http://www.taringa.net/posts/info/1270169/Al-rescate-de-los-valores-humanos.html>
Fecha: 22-07-2011; Hora: 15:45.
- <http://www.taringa.net/posts/info/10185682/Los-Valores-Humanos.html>
Fecha: 22-07-2011; Hora: 15:45
- <http://www.taringa.net/posts/info/1065468/Los-Valores-Humanos.html>
Fecha: 22-07-2011; Hora: 16:12
- <http://www.monografias.com/trabajos11/teorel/teorel.shtml>
Fecha: 22-07-2011; Hora: 16:12
- <http://www.gestiopolis.com/canales6/rrhh/el-exito-personal.htm>
Fecha: 22-07-2011; Hora: 16:12
- http://www.wikilearning.com/articulo/la_psicologia_del_exito-como_lograr_y_mantener_el_exito_personal/15263-1
Fecha: 22-07-2011; Hora: 16:12
- <http://www.suite101.net/content/como-lograr-el-exito-empresarial-a20085>
Fecha: 22-07-2011; Hora: 16:12
- http://www.usem.org.mx/archivos/fisep/fisep_en_linea/actividad_ser_social.pdf
Fecha: 22-07-2011; Hora: 16:12
- <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/116/1/0001.A.pdf>
Fecha: 22-07-2011; Hora: 16:12
- <http://www.monografias.com/trabajos59/la-comunicacion/la-comunicacion2.shtml>

Fecha: 22-07-2011; Hora: 16:12

- <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/relaciones-publicas-definicion.html>

Fecha: 22-07-2011; Hora: 16:12

- Fuente de información: <http://agenda.universia.edu.uy/otras/2010/11/11/ii-seminario-internacional-relaciones-humanas-intraorganizacionales>

Fecha: 23/07/2011 Hora: 13:45

- <http://www.buenastareas.com/ensayos/GestionAdministrativa/1795951.html>

Fecha: 22/02/2012; Hora: 08:48

- http://html.rincondelvago.com/gestion-administrativa_2.html

Fecha: 22/02/2012; Hora: 08:48

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n>

Fecha: 22/02/2012; Hora: 08:48

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DEL CANTÓN LATACUNGA**

Objetivo de la encuesta: Conocer la predisposición del personal del departamento administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi para recibir un seminario de relaciones humanas que permita fortalecer las relaciones laborales.

Sugerencias:

Lea y analice la pregunta antes de contestarla.

La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas.

Marque con una x la opción seleccionada.

Su respuesta no compromete el normal desenvolvimiento de sus labores.

CUESTIONARIO

1. ¿Usted es su área de trabajo, aplica las normas de urbanidad?

Si

No

Por qué.....
.....

2. ¿Cómo percibe usted qué es el ambiente de trabajo del personal administrativo?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Malo

3. ¿Cuándo surgen problemas en el área laboral usted aporta con soluciones?

Si

No

Por qué.....
.....

4. ¿Cómo calificaría el servicio que usted presta a los usuarios?

Excelente

Bueno

Malo

5. En su rol de subalterno ¿Cuál es el factor que le motiva para aumentar su rendimiento laboral?

- a. Placer de cumplir su labor
- b. El progreso de la empresa
- c. Un ascenso
- d. Reconocimiento
- e. Aumento salarial

6. ¿A qué se adjudica el éxito de esta dependencia?

- a. Un buen proceso de planificación
- b. Motivación del personal
- c. Excelentes relaciones laborales
- d. Otro ¿Cuál?.....

7. ¿En los últimos seis meses usted ha recibido capacitación alguna?

Si

No

Referente a.....

.....

8. De los temas citados señale, los que considere de mayor relevancia y útiles en desenvolvimiento personal y profesional o sugiera usted alguna otra.

- | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Relaciones humanas | <input type="checkbox"/> | Comunicación interna y externa | <input type="checkbox"/> |
| Superación personal | <input type="checkbox"/> | Conflictos humanos | <input type="checkbox"/> |
| Líderes y jefes | <input type="checkbox"/> | Trabajo en equipo | <input type="checkbox"/> |
| Lenguaje corporal | <input type="checkbox"/> | | |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PÚBLICO EN GENERAL, QUE ACUDE A LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Objetivo: Conocer el criterio otorgado del público, ante la atención brindada por el personal administrativo en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Sugerencias:

- Lea y analice la pregunta antes de contestarla.
- La encuesta es anónima para garantizar la veracidad de las respuestas.
- Marque con una **X** la opción seleccionada.
- Su respuesta no compromete el normal desenvolvimiento de sus labores.

CUESTIONARIO:

1. Cuando usted acude a los distintos departamentos de la Universidad recibe una atención:

Excelente Muy buena Buena Mala

2. Las interrogantes planteadas por usted son respondidas satisfactoriamente.

Si No

Porque.....
.....
.....

3. Al acudir algún departamento usted observa que ellos demuestran relaciones humanas en su trabajo.

Si No

Porque.....
.....
.....

4. Usted percibe responsabilidad eficiente al solicitar información alguna.

Si No

Porque.....
.....
.....

5. Usted cree que influye en la atención que brinda el personal administrativo la preparación académica y personal.

Si No

6. Cómo calificaría el servicio que recibe del personal administrativo de esta institución:

Excelente Muy bueno Bueno Malo

7. Usted cree que el personal de los distintos departamentos debe ser capacitado a través de un seminario de Relaciones Humanas.

Si No

Porque.....
.....
.....

8. Usted estima que a través de este seminario cambie la actitud del personal administrativo, hacia el público.

Si No

Porque.....
.....
.....

GRACIAS POR SU APOORTE

ENTREVISTA DIRIGIDA AL LICENCIADO ALONSO MOSCOSO,
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

- 1) Usted ha trabajado con el personal de este departamento que falencias a observado usted debido a que su talento humano es de diferente temperamento.

- 2) ¿Usted estaría dispuesto a aceptar al seminario de relaciones humanas impuesto a toda el área administrativa?

- 3) ¿Esto sería un beneficio tanto para la universidad como también para la imagen corporativa que debe tener?

ANEXOS



DIRECTOR ADMINISTRATIVO



OFICINA DE PROVEEDOR



OFICINA DE CONTRACCIÓN PÚBLICA



SECRETARIA DEL ADMINISTRATIVO

GRUPO DE INVESTIGACIÓN





AUDITORIO DE SEMINARIO

EVALUACIÓN SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS

Pensar positivamente optimizará su desempeño laboral y personal.

.....
.....
.....
.....

¿Qué opina de qué usted es un ser sociable en la sociedad?

.....
.....
.....
.....

Usted para mejorar la atención al público aplicará los valores humanos.

.....
.....
.....
.....

Los factores motivacionales que influyen en su trabajo con los intangible o tangibles. ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

Usted estima que es más productivo trabajar en equipo que de forma individual.

.....
.....
.....
.....

Universidad Técnica de Cotacachi



OTORGA EL PRESENTE CERTIFICADO:

A: ALISON DE LOS ÁNGELES ESTRADA RUÍZ

Por haber participado y aprobado el seminario de **Relaciones Humanas**, que se llevó a cabo en el Aula de Cátedra “Ernesto Che Guevara” con una duración de 30 horas.

Latacunga, 24 de Marzo del 2012.

Dr. Relaciones Humanas

Rector de la Institución