



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
TESIS DE GRADO

TEMA:

“PLAN ESTRATÉGICO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS, EN EL ENTORNO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO EN EL CANTÓN LATACUNGA PERIODO ACADÉMICO 2014”

Tesis presentada previo a la obtención del título de Licenciada - Licenciado en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autores:

Caisaguano Guala Sandra Viviana

Callatasig Simba Freddy Fernando

Directora:

Lcda. Martha Francisca Zambrano Estrella

Latacunga – Ecuador

Junio 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “PLAN ESTRATÉGICO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS, EN EL ENTORNO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO DEL CANTÓN LATACUNGA PERIODO ACADÉMICO 2014”, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

.....
Caisaguano Guala Sandra Viviana

C.I. 050349776-0

.....
Callatasig Simba Freddy Fernando

C.I. 050362902-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga - Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“PLAN ESTRATÉGICO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS, EN EL ENTORNO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO DEL CANTÓN LATACUNGA PERIODO ACADÉMICO 2014”, de Caisaguano Guala Sandra Viviana y Callatasig Simba Freddy Fernando, postulantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que el informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos - técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias y Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 25 de Febrero 2015

DIRECTORA

.....
Lic. Matha Francisca Zambrano Estrella



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD 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, los postulantes: Caisaguano Guala Sandra Viviana y Callatasig Simba Freddy Fernando: con el título de tesis: “PLAN ESTRATÉGICO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS EN EL ENTORNO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO del CANTÓN LATACUNGA PERIODO ACADÉMICO 2014”, 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, Agosto 2014

Para constancia firman:

.....
Ing. Eliana Palma
PRESIDENTE

.....
MSc. Lic. Martha Cueva
MIEMBRO

.....
Ing. Alexandra Alajo
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos fuerza y vida para concedernos la oportunidad de atravesar este duro y largo camino donde salimos victoriosos de él.

A nuestros familiares por confiar en nosotros, apoyarnos en los malos y buenos momentos, luchando junto a nosotros.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirnos una puerta más, para seguir prosperando profesionalmente con profesores de excelencia que nos han compartido sus conocimientos.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, que nos permitió llevar a cabo nuestra investigación y proporcionarnos la información necesaria para lograr nuestras metas.

FREDDY

VIVIANA

DEDICATORIA I

A mi Dios por cuidarme en los grandes momentos y maravilloso triunfos y fracasos dándome la fuerza para luchar y seguir triunfando.

A mis padres, Manuel y María porque ellos han demostrado toda su confianza en mí, apoyándome para alcanzar una meta que he culminado.

A mi hija, y mis hermanos que siempre me han dado la fuerza necesaria para luchar por mis sueños.

A mis compañeros que siempre hemos compartido buenos y malos momentos, demostrando que la verdadera amistad se da con honestidad y liderazgo.

VIVIANA

DEDICATORIA II

Agradezco a mi Dios, quien es mi guía en todos los momentos de vida cuidando mis pasos día a día.

A mis padres, Segundo y María que siempre han estado cuidándome, donde depositaron la confianza en mí para ser una persona de bien en lo profesional.

A mi hija Eimy, mi esposa Viviana y mi hermana Patricia, que siempre me apoyaron y me cuidaron para cumplir mis metas planteadas.

A mis compañeros que hemos vivido malos y buenos momentos durante nuestros años de estudio.

FREDDY

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
AUTORÍA.....	II
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA I.....	VI
DEDICATORIA II.....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VIII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
CERTIFICADO DEL ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN	XVI

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

CAPÍTULO I

1Fundamentación Teórica.....	18
1.1 Antecedentes.....	18
1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	21
1.3 Marco Teórico.....	22
1.3 .1 Gestión Administrativa	22
1.3.1.1 Definición	22
1.3.1.2 Objetivo.....	23
1.3.1.3 Importancia	23
1.3.1.4 Propósito de la Gestión Administrativa	24

1.3.1.5 Elementos de la Gestión Administrativa.....	25
1.3.1.6 Funciones para alcanzar los objetivos dentro de la empresa.....	27
1.3.2 RELACIONES HUMANAS	29
1.3.2.1 Definición	29
1.3.2.2 Objetivo.....	30
1.3.2.3 Importancia	31
1.3.2.4 Regla de oro de las relaciones humanas.....	31
1.3.2.5 Formas de relacionarse con los demás	32
1.3.2.6 Valores fundamentales.....	32
1.3.2.7 Clave de las relaciones humanas.....	36
1.3.3 RELACIONES PÚBLICAS	37
1.3.3.1 Definición	37
1.3.3.2 Objetivo.....	38
1.3.3.3 Palabras Claves de comunicación.....	38
1.3.3.4 Proceso de las relaciones públicas	39
1.3.3.5 Elementos de las relaciones públicas	40
1.3.3.6 El público y los públicos.....	42
1.3.4 COOPERATIVISMO	44
1.4.4.1 Definición	44
1.3.4.2 Objetivo.....	45
1.3.4.3 Ventajas para las empresas y trabajadores	46
1.3.4.4 Funciones y prohibiciones	48
1.3.4.5 Características sobre las Cooperativas	48
1.3.4.6 Importancia de la empresa como Cooperativa	49
1.3.4.7 Características generales de las formas de trabajo.....	50
1.3.5 PLAN ESTRATÉGICO	51
1.4.5.1 Definición	51
1.3.5.2 Puntos principales del plan estratégico:	52
1.3.5.3 Las funciones de la empresa	52
1.3.5.4 Tipos de empresas	54
1.3.5.4.1 Tipos de organización empresarial	57

CAPÍTULO II

2. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	58
2.1 Reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato	58
2.1.1 Misión	59
2.1.2 Visión.....	59
2.1.3 Valores Corporativos	59
2.1.4 Políticas de Calidad.....	59
2.1.5 Organigrama Estructural	60
2.1.6 Análisis FODA.....	61
2.2 Diseño metodológico	62
2.2.1 Tipo de Investigación.....	62
2.2.2 Métodos.....	62
2.2.3 Técnicas	63
2.2.4 Unidad de Estudio.....	64
2.3 Análisis e interpretación de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga	67
2.3.1 Entrevista aplicada al jefe de oficina	67
2.3.2 Encuesta aplicada al personal administrativo	71
2.3.3 Encuesta aplicada a los clientes	81
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	89

CAPÍTULO III

PORTADA DEL PLAN ESTRATÉGICO	90
3DISEÑO DE LA PROPUESTA	91
ÍNDICE DEL PLAN ESTRATÉGICO	92
3.1 Descripción de la Propuesta.....	93
3.2 Justificación	94

3.3	Introducción	95
3.4	Objetivos	96
3.4.1	Objetivo General	96
3.4.2.	Objetivos Específicos.....	96
3.5	Problemas identificados en las relaciones humanas.....	97
3.6	Estructura del Plan Estratégico de las Relaciones Humanas y Públicas	97
3.6.1	Formulación de metas	98
3.6.2	Matrices de seguimiento del personal	99
3.6.3	Causa y consecuencia de la mala relación humana y pública	101
3.6.4	Plan estratégico de las relaciones humanas y públicas para el personal administrativo	103
3.6.5	Atención a los clientes especiales	109
3.6.5.1	Personas con discapacidad	109
3.6.5.2	Como atender al personal con discapacidad	110
3.6.5.3	Estrategias para la atención de personas Discapacitadas	111
	FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	114
	CONCLUSIONES	115
	RECOMENDACIONES	116
	BIBLIOGRAFÍA	117
	ANEXOS	118

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1	Categorías fundamentales.....	22
Cuadro N°2	Organigrama estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga.....	60
Cuadro N°3	Análisis FODA.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1	Población.....	64
Tabla N°2	Cargo que desempeña en la Cooperativa.....	70
Tabla N°3	Años que presta sus servicios.....	71
Tabla N°4	Conocimientos de las relaciones humanas y públicas.....	72
Tabla N°5	El ambiente de trabajo.....	73
Tabla N°6	Relaciones de la cooperativa con el público.....	74
Tabla N°7	Problemas y soluciones en el área laboral.....	75
Tabla N°8	Dificultades en el área de trabajo.....	76
Tabla N°9	Plan Estratégico de las relaciones humanas y públicas....	77
Tabla N°10	Rendimiento laboral.....	78
Tabla N°11	Fidelidad del cliente.....	79
Tabla N°12	Relaciones con la Cooperativa.....	80
Tabla N°13	Respuestas de créditos.....	81
Tabla N°14	Capacitación del personal.....	82
Tabla N°15	Capacitación continua.....	83
Tabla N°16	Atención al cliente.....	84
Tabla N°17	Espacio físico.....	85
Tabla N°18	Plan estratégico para el personal.....	86
Tabla N°19	El cliente.....	87

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°1	Cargo que desempeña en la Cooperativa.....	70
Gráfico N°2	Años que presta sus servicios.....	71
Gráfico N°3	Conocimientos de las relaciones humanas y públicas.....	72
Gráfico N°4	El ambiente de trabajo.....	73
Gráfico N°5	Relaciones de la cooperativa con el público.....	74
Gráfico N°6	Problemas y soluciones en el área laboral.....	75
Gráfico N°7	Dificultades en el área de trabajo.....	76
Gráfico N°8	Plan estratégico de las relaciones humanas y públicas.....	77
Gráfico N°9	Rendimiento laboral.....	78
Gráfico N°10	Fidelidad del cliente.....	79
Gráfico N°11	Relaciones con la Cooperativa.....	80
Gráfico N°12	Respuestas de créditos.....	81
Gráfico N°13	Capacitación del personal.....	82
Gráfico N°14	Capacitación continua.....	83
Gráfico N°15	Atención al cliente.....	84
Gráfico N°16	Espacio físico.....	85
Gráfico N°17	Plan estratégico para el personal.....	86
Gráfico N°18	El cliente.....	87



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga - Ecuador

TEMA: “PLAN ESTRATÉGICO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS, EN EL ENTORNO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO DEL CANTÓN LATACUNGA PERIODO ACADÉMICO 2014”

AUTORES:

Caisaguano Guala Sandra Viviana

Callatasig Simba Freddy Fernando

RESUMEN

La investigación ayudó a identificar las malas relaciones que existen entre el personal y los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, actualmente se están perdiendo los valores humanos, porque la sociedad no los practica y esto afecta la relación que se mantiene con los clientes, para determinar las falencias que existe en el personal de la Cooperativa, se ha aplicado la entrevista y la encuesta, métodos que nos dio a conocer la importancia de las relaciones humanas que debe existir en la cooperativa para mejorar su desempeño laboral.

La elaboración de una Guía Empresarial, es transcendental de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, la aplicación de los valores es importante donde se pone en práctica dentro y fuera de su área de labores que será de beneficio para la cooperativa. Las relaciones humanas y públicas en una cooperativa es necesaria, para mejorar las cualidades del talento humano, ampliando los conocimientos y orientando al buen servicio del cliente, donde él pueda fortalecer la imagen corporativa. Los resultados obtenidos nos permitieron la planificación, orientación y cumplimiento de la propuesta.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga - Ecuador

**TOPIC: "STRATEGIC PLAN OF HUMAN AND PUBLIC RELATIONSHIPS,
IN THE LABOUR ENVIRONMENT OF "SAVING AND CREDIT AMBATO
COOPERATIVE", IN LATACUNGA TOWN, DURING ACADEMIC PERIOD
2014"**

AUTORES:

Caisaguano Guala Sandra Viviana

Callatasig Simba Freddy Fernando

ABSTRACT

The research helped to identify bad relationships that exist between the personal and customers of the Saving and Credit Ambato Cooperative, nowadays people are losing human values, because the society does not practice the values and this affects the relationship that stays with customers, to identify gaps that exist in the Cooperative staff has been applied interview and survey, this methods helped to know the importance of human relationships that should exist in the cooperative to improve its labor acting.

The elaboration of a Strategic Plan is transcendental in the Saving and Credit Ambato Cooperative, also the application of values is important into practice inside of and outside of labor area that it will be of benefit for the cooperative.

The human and public relationship in a cooperative are necessary in order to improve the qualities of the human talent, enlarging the knowledge and guiding client's good service, where can strengthen the corporate image. The obtained results allowed us the proposal planning, orientation and execution.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

CERTIFICADO DEL ABSTRACT

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por los señores Egresado de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **SANDRA VIVIANA CAISAGUANO GUALA Y FREDDY FERNANDO CALLATASIG SIMBA**, cuyo título versa **“PLAN ESTRATÉGICO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y PUBLICAS, EN EL ENTORNO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO DEL CANTÓN LATACUNGA PERIODO ACADÉMICO 2014”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2015

Atentamente,

.....
Lic. Marco Paúl Beltrán Semblantes
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 0502666514

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realiza con el fin de dar a conocer lo importante de manejar las buenas relaciones humanas y públicas, porque así conocerán las formas correctas de comunicarse dentro de su área laboral y fuera de ella, con respeto, cortesía, comprensión y cooperación.

Las relaciones humanas y públicas a través de los tiempos han sido consideradas como una base para el buen funcionamiento de la empresa, donde se conoce las actitudes individuales ya sean positivas o negativas por parte del empleado.

El desarrollo de la propuesta se enfoca en las necesidades del personal Administrativo, para ello se obtiene información que ayudara para el buen funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga. Al mismo tiempo se obtendrá un trabajo investigativo e innovador mediante la creación del plan estratégico, que servirá de apoyo para el personal de la institución, demostrando su actitud al momento de comunicarse con el personal externo e interno.

La presente investigación tiene como objetivo principal contribuir con nuevas estrategias para que el ser humano sea participe de poner en práctica los valores que han sido olvidados.

El presente trabajo de investigación cuenta con tres capítulos relevantes para la mejor presentación.

Capítulo I 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; La Gestión Administrativa, Relaciones Humanas, Relaciones Públicas, Cooperativismo y Plan Estratégico, donde se

profundiza de forma teórica la importancia de implementar el Plan Estratégico de relaciones humanas y públicas.

Capítulo II abarca la descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga, así como la visión, misión, y el análisis FODA, también se aplicara la interpretación de los resultados obtenidos de la investigación, mediante la metodología e instrumentos que se utiliza para conocer la problemática que serán presentados mediante tablas y gráficos.

Capítulo III se presentará y se desarrollará la propuesta que tiene como referencia la elaboración de Plan Estratégico de las Relaciones Humanas y Públicas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga, la misma que consta, modos correctos de tratar a un cliente, formas adecuadas de comunicarse, importancia de los valores humanos, modos apropiados de resolver un rumor, obstáculos en las relaciones humanas y públicas y conoce tu lugar de trabajo.

CAPITULO I

1 Fundamentación Teórica

1.1 Antecedentes

El Mundo, requiere que las relaciones humanas y públicas sea eficiente puesto que en la actualidad es uno de los grandes problemas existentes, las mismas que deben tener un mayor control para que las personas sobrelleven de una manera adecuada en las actividades a las que se dedican.

En el Ecuador, existen distintas organizaciones dedicadas a brindar servicio para el público, que presentan dificultades al momento de tomar decisiones por parte del personal, de la misma forma no tienen suficiente control de la información que desea el cliente, es por ello que existe desconocimiento del proceso de las relaciones públicas, situación que enfrenta por la falta de un sistema que se adapte a sus necesidades y requerimientos para brindar un servicio de calidad.

En la Provincia de Cotopaxi existen varias dificultades como es el desconocimiento de las relaciones humanas y públicas causada por el mal manejo de las relaciones entre compañeros lo cual provoca la mala atención al público, donde no brindan un servicio adecuado para el usuario. Las relaciones que presenta no permiten tomar decisiones para mejorar el nivel de servicio, situación que se enfrenta por la falta de un plan estratégico de relaciones laborales que busque el bienestar de la cooperativa.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga a través de un análisis breve se pudo detectar que existen dificultades de relaciones laborales en el

personal, problema que se detectó por no tener un conocimiento adecuado de la relación humana ante el público y compañeros de trabajo. Esto se da por la falta de apoyo por parte del personal administrativo, que refleja desconfianza a la hora de atender al público que ingresa a la Cooperativa ya que en la actualidad la secretaria o secretario necesita tener excelentes relaciones humanas y públicas.

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

En la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi, encontramos un Manual de Relaciones humanas para mejorar la atención al cliente en el ministerio de inclusión económica y social de Cotopaxi; realizada en el año 2010 - 2011, sus Autoras son: Comina Ríos Alba Rocío; y, Guamán Cevallos Jenny Beatriz, alumnas de la Universidad Técnica de Cotopaxi que nos servirá como referencia para nuestra investigación.

Se pudo investigar que en el Uruguay se preocupan mucho de las relaciones humanas y públicas en las empresas e instituciones de tal forma que realizaron el II Seminario Internacional-Relaciones Humanas en las Áreas de ciencias de la Educación, el 29 de noviembre de 2010 al 01 de diciembre de 2010.

Esta investigación dio como resultado, que en la actualidad es importante tener el conocimiento necesario para la atención al cliente, y esto se debe a que existen cambios en la tecnología, las nuevas demandas de información, los cambios sociales, culturales y económicos existentes en este nuevo entorno.

Basados en la investigación y el problema existente con las relaciones humanas creemos que hay la necesidad de desarrollar un Plan Estratégico, que sirva para la

buena atención al cliente y la relación interpersonal entre compañeros y administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga.

En la actualidad es importante plantear estrategias que aporten al desarrollo empresarial, para que puedan tener un desenvolvimiento adecuado logrando poseer una imagen corporativa honesta.

Es importante la implementación de las relaciones humanas y públicas en las empresas para que tengan un desempeño laboral en la cual sean los empleados participes para el desarrollo del éxito planteado a través del trabajo en equipo.

1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

CUADRO N° 1
Categorías fundamentales



Fuente: Propio
Elaborado por: Tesistas

1.3 Marco Teórico

1.3 .1 Gestión Administrativa

Conjunto de acciones y medios que se emplea para planificar y controlar las actividades de la empresa para obtener resultados positivos, conduciendo al éxito administrativo de una empresa.

1.3.1.1 Definición

Es el proceso que busca alcanzar los objetivos planteados de una manera eficaz y eficiente, haciendo uso de los recursos disponibles por la organización.

RAMÍREZ CARDONA, Carlos; (2009: pág. 38), define de la siguiente manera: “la administración es una especie de ciencia síntesis, catalizadora de las llamadas ciencias de la dinámica social que no se limita a conceptos y postulados teóricos sino que se extiende efectivamente al conglomerado humano mediante la adecuada aplicación de sus procesos y sus normas.”

JÁCOME BARAHONA, Irma Lucia; (2009: pág. 6), “La Gestión Administrativa se deriva de la coordinación gerencial dentro de una empresa, para conocer el cumplimiento sobre las metas planteadas, de allí aparece como se han administrado los recursos y cual han sido los resultados.”

TOLEDO CASTELLANO, Miguel Ángel; (2009: pág.2), “La Gestión es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencia laborales y gerenciales, conducir un organismo social productivos guiándolo y adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias de largo plazo.”

Los tesisistas concluyen que, la gestión administrativa es una actividad importante que busca la manera adecuada de optimizar los recursos por parte de la persona encargada de desempeñar dicha función dentro de la empresa alcanzando los objetivos de los factores de producción de bienes económicos, siendo imprescindibles para la satisfacción de las necesidades humanas.

Es de esta forma que la dirección de toda empresa determina el cambio en la sociedad, desde el gobierno hasta los directores de empresas para crear políticas donde sean aplicadas para un cambio efectivo y de esta manera profundizar las estrategias para mejorar las actividades de manera eficaz y eficiente.

La Gestión Administrativa es el conjunto de políticas multidisciplinarias que permiten obtener y utilizar los recursos económicos, humanos y materiales de forma eficiente, con el fin de conseguir determinados objetivos, mediante la implicación e interacciones fundamentalmente entre el entorno de una organización.

1.3.1.2 Objetivo

La gestión administrativa crear objetivos claros y políticas, donde la misión y visión de la empresa esté presente en cada uno de sus estrategias, donde los resultados sean exitosos, y de esta manera proceder a evaluar el desempeño y motivar a los agentes internos y externos para que se logren los resultados deseados.

1.3.1.3 Importancia

La gestión administrativa se ha practicado desde que el hombre existe, creando actividades relacionados con la gestión de empresas, dirección de organizaciones y ejecución de procesos administrativos que comprenden, fijación de objetivos, planeación de actividades, distribución y organización del trabajo y asignación de tareas y responsabilidades a los individuos y a los grupos.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva, en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales, políticos que descansan en la competencia del administrador.

Cada organización debe estar dispuesta a cambios de nuevas estrategias para conducir a una organización de una manera que sea de satisfacción de los empleados, diseñando y ejecutando directrices que estén acordes de su unidad de productividad.

1.3.1.4 Propósito de la Gestión Administrativa

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contables (contabilidad financiera, analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de crédito que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuesto, etc.

Cada gestión administrativa debe estar diseñada para nuevos cambios dentro de la organización, donde cada estrategia sea de beneficio para cumplir con las necesidades de la sociedad ofertando productos y servicios con atención adecuada.

1.3.1.5 Elementos de la Gestión Administrativa

- **La gestión es un proceso intelectual**, donde implica una actividad de reflexión, pensamiento crítico y análisis de la acción ante las circunstancias cambiantes del entorno en que se desenvuelve los organismos sociales productivos. Mediante la cual existe una relación estrecha con la economía y el marco legal, cultural y social de las necesidades de bienes y servicios.
- **La gestión debe ser creativa**, debe ser de manera original, en virtud de calidad de los productos o servicios, la preferencia de los consumidores; en la cual existe participación directa con los clientes, proveedores y otros actores que se relacionen con la empresa.

La creatividad es aplicada en los mercados muy competitivos a fin de satisfacer en forma directa a clientes y mercados más exigentes.

- **La gestión establece directrices estratégicas**, fija los elementos constantes que permitan adaptar a las circunstancias cambiantes sin perder rumbo, destino final y esencia.
- **La gestión debe ser una cualidad**, debe generar la comprensión y conciencia de todos los elementos humanos de la organización, esto incluye definir la forma y el momento de la acción.
- **La gestión se encarga de la coordinación y aprovechamiento de los recursos**, alineamiento de cada recurso en la misma dirección y con propósitos comunes, sin conflictos por visiones divergentes, es decir, el uso de los recursos humanos, económicos, tecnológicos, social, etc., de la empresa.

La administración es la coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de los objetivos organizacionales, mediante el cual se logra por tres elementos:

1. Orientación hacia el objetivo
2. Colaboración de personas
3. Empleo de técnicas
4. Compromiso con la organización

A su vez la administración tiene como objetivo producir bienes o servicios para que la empresa tenga una mejor rentabilidad y pueda cumplir con todas las actividades propuestas en donde obtengan un mayor resultado en las estrategias propuestas.

Es necesario que dentro de la administración exista un proceso donde podemos planear, organizar, dirigir y controlar los objetivos establecidos en la organización.

Elementos esenciales de la gestión administrativa

Primero:

La eficiencia: es la correcta utilización de los recursos asignados para el cumplimiento de las metas.

La eficacia: cumplimiento de las metas u objetivos planteados.

La efectividad: es el cumplimiento tanto de la eficacia como la eficiencia.

Las empresas bien diseñadas calculan la eficacia y los recursos a utilizar para alcanzar los objetivos, por lo tanto la eficacia y el cumplimiento de metas son fundamentales y cuando se da la eficiencia y la eficacia, las empresas son efectivas.

El personal debe estar preparado para cualquier actividad donde deben poner en práctica la eficiencia y eficacia, cuando una empresa utilice estos elementos podrán formar parte de una organización bien estructurada para el cumplimiento de las metas planteadas.

Segundo:

Es el proceso de la administración para planear, organizar, integrar, dirigir y controlar, con la evaluación de los resultados y desempeño de la organización, sus productos, servicios y agentes humanos con el fin de proporcionar su mejora continua.

Tercero:

Por medio de sistemas de información y conocimiento de la producción, comercialización, distribución y finanzas, así como del aprovechamiento de las capacidades humanas.

1.3.1.6 Funciones para alcanzar los objetivos dentro de la empresa

Las empresas llevan a cabo una serie de funciones para alcanzar los objetivos, mediante el cual logran una etapa de mayor importancia dentro del mercado, estas funciones guardan relación con los diferentes departamentos de la empresa y son las siguientes:

Función productiva

Se denomina también función técnica. El objetivo máximo es producir bienes o servicios, esta función permite transformar los factores productivos en productos

finales, mediante una serie de operaciones organizadas que establece el proceso productivo.

Función comercial

Esta función se encarga de las actividades necesarias para trasladar el producto desde el almacén de la empresa hasta el cliente.

Mediante esta función se llevara a cabo la fijación del precio, la distribución y la publicidad, donde el departamento de marketing y comercial es el responsable de cumplir con estas funciones en la empresa.

Función financiera

Esta función ocupa los materiales necesarios para la empresa mediante el costo mínimo posible, obteniendo la máxima rentabilidad en la empresa.

Función de recursos humanos

Se puede definir a la empresa como “Sistema socio-técnico abierto formado por cinco subsistemas”, uno de los principales subsistemas es el humano, que forman parte de una organización, mediante sus características, motivaciones y comportamientos.

Función de administración

Esta función se encarga del manejo de documentos relacionado con los miembros de la empresa, y también se encarga del manejo de la documentación contable y económica.

El factor estratégico es el capital intelectual que genera conocimiento es decir, innovación. El conocimiento es el negocio de los negocios por lo cual debemos decir que la gestión de la empresa es el conocimiento por lo tanto debería llamarse gestión del conocimiento, por lo cual tiene por objeto expresar un sistema administrativo, informático y de negocio, todo lo que es válido para la empresa, cumpliendo con las estrategias planteadas.

1.3.2 RELACIONES HUMANAS

Cada ser humano es caracterizado por su forma de ser, ya que debido a su ideología interactúa de una manera distinta y sus valores nos dan la capacidad de dar para recibir con dignidad y así tener una buena convivencia armoniosa con los demás.

1.3.2.1 Definición

Desde que nacemos hasta la muerte mantenemos una relación con otros, ya que debido a la comunicación interactuamos para lograr una sociedad armoniosa en donde exista el respeto, dando a conocer sus distintos puntos de vista sin ninguna reproche alguno.

WIEMANN, Mary (2011: Pág. 14), manifiesta que: “las Relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar nuestras propias necesidades.”

VINUEZA, Rómulo; (2010: Pág. 7), “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.”

ARELLANO GUTIÉRREZ, Javier; (2009: Pág. 7), “las Relaciones Humanas estudian la interacción de la gente. Pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrecha o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas.”

Los tesisistas concluyen que, las relaciones humanas estudia el comportamiento del ser humano ante la sociedad, creando grupos con un conocimiento justo y más humano, donde cada persona recurre a la amabilidad y sencillez familiarizándose siempre con el respeto y cortesía ante la sociedad que lo rodea.

Las relaciones humanas ayudan a alcanzar las metas personales y profesionales, en donde nos ayude interactuar adecuadamente, mediante nuestras habilidades personales como las técnicas de trabajar en grupo dando a conocer nuestras ideas y tomando en cuenta las ideas de los demás, para lograr crear nuevas estrategias innovadoras.

Las relaciones humanas interactúan adecuadamente, mediante una buena comunicación, ya que escuchar y comunicar es tan importantes en el ámbito laboral del mundo moderno, es necesario ser constructores de equipos, comunicadores, estar abierto a ideas nuevas y saber escuchar, pues de lo contrario no sería eficiente dentro de la organización.

1.3.2.2 Objetivo

El objetivo principal es conocer e identificar el desarrollo y la capacidad para establecer relaciones humanas armónicas en los ambientes familiar, social y laboral, en donde se desenvuelve la actividad principal de cada uno de los sujetos.

Las relaciones humanas busca establecer la integración entre el personal que labora en las dependencias administrativas con los directores administrativos.

Definir la barrera de comunicación para proyectar buenas relaciones humanas en el personal que labora en dependencias administrativas de los establecimientos del sector público y privado.

1.3.2.3 Importancia

Es importante el estudio de las relaciones humanas porque con ellas podemos prevenir y superar los conflictos individuales y colectivos, en todas las áreas de la actividad humana y fomentar unas relaciones personales armoniosas y fecundas.

Con las relaciones humanas se desarrollan fuentes de comprensión y cordialidad entre los seres humanos, siendo el destino del hombre vivir en sociedad.

Para todas las empresas hoy en día son de gran importancia donde buscan conocer no solo sus habilidades profesionales, sino también toman en cuenta las necesidades y metas del individuo, porque así la cooperativa será productiva y que sus empleados estén más satisfechos cuando apliquen las nuevas estrategias de relaciones humanas, donde buscan la situación de ganar – ganar permitiendo a ambos conseguir lo que desean, procurando dar un trato justo y equitativo a toda persona.

1.3.2.4 Regla de oro de las relaciones humanas

Los humanos son muy importantes porque en nuestro mundo exterior entran en armonía con nuestro mundo interior, aumentaran tendencias a una vida agradable y el éxito llegara con mayor facilidad y así para que las relaciones humanas sean satisfactorias.

Para proceder positivamente, nuestros pensamientos y sentimientos deberán estar actuando positivamente, porque el respeto al derecho ajeno es la paz, dejando llegar de una manera natural ya que a nadie le gusta tratar con alguien que aparenta ser alguien que no es. Es mejor ser que parecer.

Debemos actuar de una manera positiva ante el público ya que así ganaremos la confianza de los demás y alcanzaremos una buena calidad de vida profesional.

1.3.2.5 Formas de relacionarse con los demás

Tres formas de relacionarse a nivel personal:

Relación antipática: Cuando la persona es observada solo por sus defectos y fallas y no es aceptada.

Relación simpática: Se tiende a mirar solo los aspectos positivos sobresalientes de la otra persona, pero se olvida parte de la personalidad.

Relación empática: Se busca un encuentro integral entre dos o más personas, en donde se tiene en cuenta los aspectos positivos y negativos aceptando una relación productiva y armoniosa.

1.3.2.6 Valores fundamentales

La dignidad humana.- es el sentimiento que nos permite vernos como personas valiosas, sin importar cuán sencilla o elegante sea nuestra vida material y social.

La sencillez.- es la manera donde podremos observar nuestros propios logros, y las metas alcanzadas sin la necesidad de olvidar las limitaciones y las debilidades humanas.

La responsabilidad.- Son las acciones y obligaciones de soportar las consecuencias de ellas, debido a que es amiga del optimismo y enemiga de la mediocridad confiando en su meta que es la perfección.

La honestidad.- es la prudencia en las cosas que se hace o se dice, buscado lo recto, lo razonable y lo justo así los demás sin la necesidad de aprovecharse de la confianza que han puesto a la persona que se encuentra a su mando.

El respeto.- Es el valor más importante del ser humano ya que la verdad es la esencia de lograr el éxito con dignidad, sin mentira ni el engaño ya que exige un trato amable y cortes en cualquier parte que se encuentre.

El respeto es propio de la gente culta de quien sabe pensar, disculpar y soportar los defectos ajenos.

La lealtad.- Es síntoma de la lealtad y respeto, la persona leal no da jamás la espalda a su amigo sin importar en la situación que se encuentre, así tener una mano donde siempre pueda contar con ella teniendo garantía en quien confiar sin pensarlo dos veces.

La veracidad.- Es enunciar las cosas de una manera objetiva y clara. La persona veraz ama la verdad, lo proclama y la defiende, aun con la vida.

La sensibilidad.- Es comprender las necesidades básicas del hombre, tolerar las necesidades y dar el lugar que corresponde a los sentimientos de amistad, efecto, cariño y amor que son la fuente del calor humano.

La solidaridad.- Sentimiento que motiva al ser humanos para dar ayuda mutuamente donde actúa siempre con sentido de comunidad, que la persona solidaria sabe que su felicidad y bienestar se basa en la felicidad y el bienestar de los demás.

La cordialidad.- Es el valor de la amistad franca y sincera que enriquece a las relaciones interpersonales, donde la persona cordial tiene frases amistosas, un mensaje de afecto, un don y una caricia en sus manos.

La generosidad.- Es una de las actitudes más sublimes y engrandecedoras del corazón, que se presenta de múltiples maneras donde simplemente da, entrega y comparte incluso lo que poco puede tener.

Compañerismo.- Arte de brindar amistad con amor, donde está dispuesto ayudar a sus semejantes, orientarlos en sus dificultades acompañarlos en sus penas y alegrarías es una situación donde el ánimo y actitud depende únicamente de cada persona porque así se podrá obtener una buena convivencia entre seres humanos, es necesario poner en práctica cada uno de los valores presentados ya que el sacrificio es aquel esfuerzo extraordinario para alcanzar un beneficio mayor, venciendo los propios gustos, intereses y de la comunidad, solo hay tres actitudes fundamentales en comunicación como respuesta a los valores presentados.

- **Aceptación:** es la situación donde la persona acepta y respeta la opinión como ser humano distinto y único.
- **Rechazo:** el ser humano además de sus lados positivos existe negativismo debido a la situación que se encuentre, afectando la autoestima de la otra persona, hiriéndolo negativamente y perdiendo una relación positiva.

- **Descalificación:** es el acto más dañino, que al momento de comunicarnos no nos importa su opinión, ni le tomamos interés, sufriendo daños serios a la otra persona, perdiendo con ello la comunicación.

Características de las relaciones humanas dentro de las organizaciones

Para ser una persona exitosa debemos seguir las siguientes características:

- **Rapidez.** Las cosas suceden muy rápido y exigen decisiones también rápidas.
- **Tiempo de respuesta.** Es importante que las acciones y los resultados no tarden mucho.
- **Incertidumbre.** El cambio y la incertidumbre crean problemas u oportunidades.
- **Capacidades especiales.** Las habilidades de una empresa le dan una ventaja profesional.
- **Agilidad.** La flexibilidad es la clave de todo.
- **Infraestructura de conocimiento.** Hace falta una base de conocimiento para capturar, generar, guardar, mejorar, perfeccionar, difundir y usar la información.
- **Aprendizaje.** Se busca ante todo que el potencial humano crezca con la misma velocidad que el potencial tecnológico.

1.3.2.7 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:

- **Cediendo.** Esta conducta los forman desde su niñez, cuando aprenden lo que otros los enseñan y esperan recibir.
- **Exigiendo.** Es la conducta que forma desde niño, ya que cada ser humano se esfuerza por aprender y dar lo mejor de sí.
- **Huyendo.** Esta forma se da cuando una o dos personas no ponen interés en aprender una nueva forma de superación, por tal motivo su sentimiento no lo permiten sobresalir de una forma positiva.

Las necesidades de cada empresa en sus empleados es ver su superación, y es mejor en su forma personal debido a la gran influencia que existe en la comunicación, de esta manera no tener problemas profesionales entre el personal.

Cada cultura es diferente pero los valores aprendidos son los mismos, porque el respeto asía las demás personas contribuyen a cambios extremadamente positivos. Las habilidades personales están presentes en cada uno de las actividades que realizan mediante valores que nos demuestren gran interés por la superación personal.

1.3.3 RELACIONES PÚBLICAS

Las relaciones públicas son necesarias para promover el progreso técnico, comercial, industrial, público y privado. Esta se manifiesta como un hecho social que surge como una manifestación natural en el ser humano.

Estas tratan de lograr que la institución o negocio mejore su planificación para con el público consumidor, logrando un aumento de calidad en la producción.

1.3.3.1 Definición

Según, BARQUERO CABRERO, José Daniel; (2010: Pág. 11), manifiesta a las relaciones públicas como el, “Arte aplicado a las ciencias sociales, económicas y políticas en el que el interés público de la sociedad donde realizamos nuestras actividades, pues benefician al cliente que contrata estos servicios.”

CASTILLO ESPARCIA, Antonio; (2009: Pág. 9),”Las Relaciones Publicas aportan a las organizaciones la capacidad de participar en la dinámica social ya sea informando sobre lo que hacen o percibiendo lo que la sociedad demanda de ellas.”

ROJAS ORDUÑA, Octavio Isaac; (2012: Pág. 23),”Las Relaciones Publicas están al alcance de pequeñas y medianas empresas, de organizaciones no gubernamentales y hasta de emprendedores individuales que reconocen la importancia dela comunicación para alcanzar sus objetivos con éxito.”

Los tesistas concluyen que, las relaciones públicas es una comunicación entre el personal externo, donde puedan conocer las necesidades y dificultades que tengan, mediante el cual los directivos están dispuesto a crear cambios estratégicos para servir al público de una manera eficiente y eficaz.

Mediante las relaciones públicas se crea tipos de trabajo o actividades para llegar a nuestros clientes y de esta manera cuidar nuestra imagen corporativa, ofertando nuestros productos o servicios al público.

1.3.3.2 Objetivo

Las relaciones públicas consisten en un esfuerzo deliberado, planificado y continuo por establecer y mantener una comprensión mutua entre una organización y sus públicos.

Analizar a través de los medios de comunicación escritos cual es la imagen empresarial que tiene cada institución o empresa.

1.3.3.3 Palabras Claves de comunicación

Las palabras claves que hay que recordar a la hora de definir las relaciones públicas son las siguientes:

Deliberada

Las relaciones públicas son intencionadas, ya que está diseñado para influir, conseguir la comprensión, ofrecer información y lograr una retroalimentación en donde exista una reacción que se ven afectadas por la actividad.

Planificada

Las relaciones públicas son organizadas. Aquí se encuentra soluciones para los problemas y se pone en marcha las estrategias necesarias, durante cierto tiempo. Esta actividad exige investigar y analizar.

Resultados

Las relaciones públicas se basan en políticas donde los resultados son de una manera eficaz. Las empresas deben ser sensibles a las preocupaciones de la comunidad, debido a que por sí solo no pueden crear un apoyo social.

Interés del público

Debe existir una relación que beneficie mutuamente a la organización y al público, en donde cada uno de ellos pueda alinear los intereses propios de la organización con los intereses y preocupaciones del público.

Comunicación bidireccional

Las relaciones públicas son algo más que la divulgación unidireccional de información. Es necesario solicitar y obtener una retroalimentación.

Función directa

Las relaciones públicas alcanzan su máxima eficacia cuando forman parte integral del proceso de toma de decisiones de alta dirección. Las relaciones públicas deben asesorar y resolver problemas al más alto nivel, y no limitarse a divulgar la información una vez que se ha tomado una decisión.

1.3.3.4 Proceso de las relaciones públicas

Las relaciones públicas son un proceso, es decir, un conjunto de acciones, cambios o funciones que implican un resultado. Una forma común de describir este proceso, y de recordad sus elementos, consiste en utilizar las siglas IACE:

Investigación: ¿Cuál es el problema o la situación?

Acción (Planificación de un programa): ¿Qué se va a hacer al respecto?

Comunicación (ejecución): ¿Cómo se informara al público?

Evaluación: ¿Se logró llegar al público? ¿Cuál fue el efecto?

Mediante los procesos mencionados podremos crear nuevas estrategias que darán mejor resultado para llegar al público externo, y así poder cumplir las actividades propuestas logrando el objetivo planteado.

El profesional de las relaciones públicas debe estar preparado para cualquier situación que se presente, donde sus conocimientos logren crear nuevas acciones rápidas, para no tener problemas en un futuro con el público.

1.3.3.5 Elementos de las relaciones públicas

Asesoría

Dentro de una empresa deben existir políticas, relaciones y comunicaciones, donde cada miembro de la empresa dé ideas para solucionar las dificultades existentes.

Investigación

Debemos conocer las actitudes y comportamiento del público, a fin de conocer cuáles son sus preferencias, así crear estrategias para relacionarnos de una mejor manera con el personal externo, creando una comunicación mutua.

Relaciones con los medios de comunicación

Trabajar con los medios de comunicación cuando realizamos publicidad es de ayuda para la empresa, porque así cuidamos que actúen en función de los intereses de la organización.

Publicity

Es la forma para dar a conocer los servicios que ofrecemos a través de los medios de comunicación, creando nuevas estrategias para llegar al público.

Relaciones con los trabajadores

Es la forma donde el trabajador y sus superiores trabajan en grupo para conocer cuáles son sus necesidades, preocupaciones y así el gerente da motivación a los trabajadores para lograr el objetivo planteado en la empresa.

Relaciones con la comunidad

Es importante conocer las opiniones del personal externo manteniendo una comunicación donde planifiquen actividades donde exista un mutuo beneficio, tanto para la organización como para la propia comunidad.

Asuntos públicos

Existe una participación eficaz en la política pública ayudando a la organización a adaptarse a las necesidades de cada persona.

Relaciones financieras

Esta relación se da con los accionistas o con los inversionistas ya que ellos pueden lograr cambios para el beneficio de la organización.

Relaciones sectoriales

Relaciones con otras empresas del sector de una organización y con los sindicatos.

Marketing como comunicación

Combinación de actividades diseñadas para vender un producto, servicio o idea, incluidas la publicidad, el material complementario, la promoción, el correo directo y los eventos especiales.

Promoción y relaciones públicas

Las relaciones públicas es el programa total de la comunicación para llegar de distintas estrategias al público, con los que necesitan tratar ya sean con clientes potenciales, comunidades, la prensa, otros asesores, etc.

Mientras tanto la promoción utiliza diferentes herramientas y técnicas de comunicación para persuadir a los medios informáticos que impriman o transmitan su historia acerca de su compañía o de sus clientes. La promoción es la manera de persuadir sus escritos e ideas una y otra vez.

Mediante la promoción lograremos una buena relación pública, así plantearemos los objetivos de una buena compañía promocional, dando a conocer nuestros servicios y comunicando los beneficios que obtendrían nuestros clientes al asociarnos con nuestra empresa.

1.3.3.6 El público y los públicos

En ésta disciplina se entiende por público a todo grupo social con un interés determinado y, a veces también, con un nivel cultural específico.

Tradicionalmente los públicos de una organización se suelen clasificar en dos grupos:

Público Interno

Son grupos sociales que integran el organigrama de la empresa o institución. Así, por ejemplo: los accionistas, los directivos, los funcionarios, los empleados, etc.

Públicos Externos

Son todos aquellos grupos sociales que tienen un determinado interés que vincula a sus miembros entre sí y que no forman parte del organigrama de la organización.

Los Públicos Externos de una organización son numerosos, pero no debe perderse de vista, porque algunos de ellos se interesan más por otra empresa o institución en cuestión. La comunicación debe estar presente con la sociedad para que la imagen de institución crezca de una manera exitosa y no exista falencia con el público externo.

1.3.4 COOPERATIVISMO

1.4.4.1 Definición

La cooperativa es una empresa asociativa de la economía solidaria, de primer grado, sin ánimo de lucro y de responsabilidad limitada, que vincula el trabajo personal de sus asociados que son simultáneamente trabajadores, aportantes y gestores, en función para desarrollar relaciones de trabajo mediante acuerdos cooperativos asociados.

Según, CARDOZO CUENCA, Hernán; (2011: Pág. 3), manifiesta; “es toda actividad humana libre, material o intelectual, en la que de manera permanente, transitoria o intermitente, un grupo de personas naturales desarrollan en forma autónoma las decisiones de trabajar solidariamente, con la finalidad de ejecutar trabajos dignamente.”

GUIBERT UCIN, José; (2010: Pág. 85), manifiesta; “El sujeto cooperativista es, quien participa activamente a través de su trabajo en el devenir de la cooperativa de manera responsable y solidaria. El cooperativismo es así asociado a valores que van más allá del ámbito específico de la empresa.”

BRUNA QUINTAS, Fernando; (2010: Pág. 17), manifiesta; “Una cooperativa es una sociedad constituida por personas que se asocian en régimen de libre adhesión y baja voluntaria para la realización de actividades empresariales encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales.”

Los tesisistas concluyen que, el cooperativismo es una forma de trabajar en equipo aportando con ideas innovadoras para el beneficio de la sociedad y poder alcanzar el cambio justo y equitativo, para poder constituirse como una cooperativa de trabajo.

El cooperativismo es la parte fundamental para vincular el trabajo personal, para la producción de bienes y servicios, donde debe existir una solidaridad entre miembros cooperativos y protección social.

Una cooperativa son empresas asociativas sin ánimo de lucro donde los asociados son los dueños, trabajadores y administradores de sus empresas, quienes vinculan su trabajo personal para la producción de bienes y servicios. Estas empresas son creadas para generar trabajo y no empleo, donde aquí se genera la solidaridad entre el grupo de personas que integran la organización.

1.3.4.2 Objetivo

El cooperativismo busca el bienestar integral del ser humano, donde deben tomar en cuenta los siete principios que son:

- Asociación voluntaria y abierta
- Control democráticos de los miembros
- Participación económica de los asociados
- Autonomía e independencia
- Educación, entrenamiento e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

1.3.4.3 Ventajas para las empresas y trabajadores

Es importante conocer que dentro del cooperativismo existen ventajas y beneficios para la empresa como para los trabajadores.

Ventajas para las empresas

- Economía y ahorro en menores costos y tiempo en la administración del personal vinculado a sus procesos.
- Se eliminan ciertos directivos y mandos medios ya que todos son quienes proponen nuevas estrategias para el beneficio de la empresa.
- Les corresponde todas las autoliquidaciones y pagos a todas las entidades.
- No habría lugar a solidaridad en las demandas pues las cooperativas funcionan como empresa autónoma.
- Toda la administración del personal en los procesos contratados con las Cooperativas son de responsabilidad de la misma incluida quejas y reclamos.
- En los casos de trabajarse por unidad de obra podría pagarse lo realizado.
- Contarían con un funcionario asesor personalizado para estar pendiente de su empresa, y así poder solucionar los problemas que enfrenten.
- Un equipo de personal altamente calificado, unidas a una infraestructura física, operativa y de software para que sean una empresa de alta calidad.

- Los trabajadores contarían con una adecuada seguridad social integral, y capacitaciones continuas para que tengan una mejor calidad de vida.
- Mejora sustancialmente el balance social por la redistribución del ingreso entre los trabajadores asociados.
- Adecuado manejo procedimental y operativo.

Ventajas para los trabajadores

- Adquieren ingresos por compensaciones.
- Capacitaciones de seguridad y cuidado.
- Beneficios y descuentos por acuerdos comerciales, que facilita el acceso a ahorro y crédito, alimentación, seguros de vida, salud y recreación.
- Celebración de fechas especiales.
- Participación activa en los comités de apoyo.
- Póliza exequial: por muerte del trabajador afiliado a las cooperativas se podrá cubrir todos los servicios del funeral.

Las cooperativas cuentan con un orden económico y social, a través del trabajo y la solidaridad ya que es una realidad que ha permitido el crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida, para poder lograr una oportunidad real, que sea de beneficio para los asociados y trabajadores.

Es de interés común como un sistema eficaz, para lograr contribuir al desarrollo económico generando oportunidades de trabajo y de desarrollo social, toda empresa busca un propósito para poder alcanzar sus logros y ser excelente emprendedor.

1.3.4.4 Funciones y prohibiciones

Se requiere como mínimo un número de 10 asociados, quienes deberán estar certificados en un curso básico de economía solidaria con énfasis en trabajo asociado. Su objetivo social como empresa perteneciente al sector solidario, debe estar en caminado asía la producción y el mantenimiento del trabajo para sus asociados de manera autogestionaria, con autonomía, autodeterminación, autogobierno.

Cada uno de las cooperativas cuya actividad pertenece a la prestación de servicio a los sectores de salud, transporte, vigilancia y seguridad privada y educación deberá ser especializada en la respectiva rama de la actividad.

1.3.4.5 Características sobre las Cooperativas

- Estar organizadas como empresa que contemple en su objetivo social, el ejercicio de una actividad socioeconómica, tendientes a satisfacer necesidades de sus asociados y el desarrollo de obras de servicio comunitario.
- Tener establecido un vínculo asociativo, fundado en los principios y fines contemplados en la ley.
- Ser entidades sin ánimos de lucro pertenecientes al sector de la economía solidaria.

- Asociar solamente personas naturales.
- Sus asociados son gestores, contribuyen económicamente y son apartantes directos de su capacidad de trabajo.
- Pueden producir bienes ejecutar obras o prestar servicios.
- Se constituyen mínimo con 10 personas.
- Generan y mantienen trabajo para sus asociados en forma autogestionaria.
- Pueden contratar con terceros la producción de bienes, la ejecución de obras y la prestación de servicios, siempre que respondan a la elaboración de un proceso total a favor de otras cooperativas o de terceros en general cuyo propósito final sea el resultado específico.

1.3.4.6 Importancia de la empresa como Cooperativa

- **Desde el punto de vista individual**

Una cooperativa muy bien organizada resulta de interés para la integración educativa del individuo, ya que este tipo de empresa cumple con fines de educación para adultos, debido a que imparte al individuo, educación con alto nivel de contenido moral y social.

- **Desde el punto de vista de interés a la Comunidad**

Cuando más desorganizada se encuentre una comunidad, mayor será la necesidad de la Constitución de una cooperativa.

Crea riqueza cuando aprovecha las condiciones existentes en el medio geográfico en la que vive la comunidad, conserva la riqueza existente mediante la distribución equitativa de las utilidades o existentes entre socios.

- **Desde el punto de vista del Estado para las Cooperativas**

El estado fomenta la constitución de Cooperativas mediante la Legislación Cooperativa, que dicta medidas para regularizar su funcionamiento.

Existen algunas Cooperativas que requieren muchas veces la contribución Financiera o crediticia del Estado y entidades de fomento Agrícola o industrial.

1.3.4.7 Características generales de las formas de trabajo

La fuerza laboral tiene diferentes modalidades de desempeño, encontrándose entre ellas el trabajador dependiente y el trabajador independiente o cuenta propia.

El trabajador dependiente se rige por el código sustantivo del trabajo. Para el trabajador independiente cobra bastante importancia el trabajo asociado, representado por cooperativas que se dividen en:

- Especializadas
- Integrales
- Multiactivas
- Trabajo asociado, otros.

Estas modalidades se caracterizan por ser organizaciones productivas que realizan una actividad de tipo empresarial dirigida a cualquiera de los principales renglones de nuestra economía.

1.3.5 PLAN ESTRETÉGICO

1.4.5.1 Definición

Es un documento formal en que se intenta definir, por parte de los responsables de la cooperativa cual será las estrategias a utilizar durante un periodo de tiempo, generalmente de 3 a 5 años. Contiene información para el empresario sobre un sector o actividad que desempeña. El principal problema que encuentran los emprendedores a inicio de su proyecto, es la falta de información para la puesta en marcha de nuevas empresas. Por la cual es importante tener un plan estratégico donde conozca los objetivos y metas que la empresa debe cumplir.

Según, GIL ESTALLO, María de los Ángeles; (2010: pág. 29), manifiesta que: “el empresario es la persona o equipo de personas que toman decisiones estratégicas en la empresa, que la mantiene en funcionamiento y la dirigen. El empresario es organizador, director y controlador.”

BUSTAMANTE, Engel Sofía; (2009: Pág. 4), “la empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de los bienes intermedio (materia prima y productos semielaborados).”

Los tesisistas concluyen que el plan estratégico debe cubrir las necesidades de la cooperativa, dando a conocer las metas, objetivos y estrategias, para que la superación de la empresa sea de una manera eficiente y eficaz.

El empresario es aquella persona que cuida la supervivencia de la cooperativa, quien es la persona encargada de las relaciones con su entorno.

La empresa es un lugar donde generan una producción o servicio para el beneficio de la sociedad, la cual siempre debe manejarse con los objetivos propuestos desde su creación.

Toda empresa está creada para que exista fuentes de trabajo y al mismo tiempo tener beneficios económicos, donde utiliza los recursos necesario para que su empresa sea reconocida por su producción que elabora, donde buscan alcanzar el éxito económico.

1.3.5.2 Puntos principales del plan estratégico:

Objetivos: Es un hecho que no depende directamente de la cooperativa y que está formado, por la cantidad a alcanzar más el plazo para conseguirlo, es decir las estrategias a que punto serán utilizados.

Políticas: es la conducta que será marcada por la cooperativa y que sirve para describir las actitudes de los trabajadores, en el tiempo y a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole.

Acciones: es un hecho que depende directamente de la cooperativa y que generalmente se lleva a cabo para facilitar la consecución de los objetivos, fomentar el respeto a las políticas impuestas y estrategias globales de la empresa.

1.3.5.3 Las funciones de la empresa

Son las actividades o tareas que ponen en funcionamiento la empresa, es decir son aquellos trabajos que colaboran en la transformación de bienes y servicios.

Funcionamiento de dirección

Es una de las tareas más importantes dentro de la empresa. Es el proceso donde uno o varias personas tratan de lograr los objetivos que la organización se ha marcado.

Quienes se encargan de las tareas directivas en la empresa podrán disponer de todos los recursos, tanto humanos como técnicos y financieros, con el fin de coordinarlos.

Función productiva

También conocida como función técnica, es el conjunto de actividades a través de las cuales la empresa crea los productos o servicios que son el objetivo de la sociedad.

Las empresas deben ocuparse de la investigación, el desarrollo y la innovación, producir o prestar servicio inherentes a su propia actividad y realizar los correspondientes controles del producto para verificar si el producto o servicio llegan en óptimas condiciones.

Función financiera

Es la función que se encarga de conseguir los recursos necesarios para el desarrollo correcto de las actividades.

Gestión de los recursos humanos

Las actividades humanas son elemento importante dentro de las empresas. La cual en la actualidad las empresas consideran a los trabajadores como el éxito de las empresas, donde se han creado el departamento de recursos humanos.

Función comercial

Esto engloba un amplio grupo de actividades, que podemos dividir en dos:

- Las actividades de venta del producto o servicio que realiza

- Las actividades de compra de los materiales necesarios para la producción del bien o servicio en cuestión.

Función administrativa

Se encarga de controlar toda la documentación de la empresa, es muy importante que también engloben un conjunto amplio de actividades que suelen desarrollarse dentro del campo de la gestión de documentación.

1.3.5.4 Tipos de empresas

- **Empresa del sector primario:** denominado también extractivo, la actividad que realiza se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, pesca, caza, ganadera, etc.
- **Empresa del sector secundario o industrial:** es aquella que se encarga de la transformación de la materia prima.
- **Empresa del sector terciario o de servicio:** son las empresas cuyo elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales como: bancos, comercio, seguros, hotelerías, educación, restaurantes, etc.

Según el tamaño

- **Grandes empresas:** es considerado por manejar capitales y financiamiento grandes, sus ventas son por varios millones de dólares, tienen miles de empleados, cuentan con sistemas de administración y operaciones muy avanzados.

- **Medianas empresas:** aquí la inversión se basa en varios cientos de dólares, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- **Pequeñas empresas:** son entidades independientes, creadas para ser rentables que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta no excede un determinado tope.
- **Microempresas:** son de propiedad individual, los productos a ofrecer prácticamente son artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidas.

Según la propiedad del capital

- **Empresa privada:** la propiedad está en manos privadas.
- **Empresa pública:** el capital le pertenece al Estado.
- **Empresa mixta:** este tipo de empresa es compartido entre las empresas del Estado y las particulares.

Según el ámbito de la actividad

- **Empresas locales:** aquella que opera en un pueblo, ciudad o cantón.
- **Empresas provinciales:** aquella que opera en el ámbito geográfico de una provincia o estado.
- **Empresas regionales:** estas empresas están integradas en varias provincias o regiones.

- **Empresas nacionales:** estas empresas se encuentran prácticamente en todo el territorio de un país o nación.
- **Empresas multinacionales:** la actividad se realiza en todo los países.

Según el destino del beneficio

- **Empresa con ánimo de lucro:** cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.
- **Empresa sin ánimo de lucro:** los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.
- **Unipersonal:** el empresario con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de las empresa.
- **Sociedad colectiva:** es de propiedad de una o varias personas los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio.
- **Cooperativas:** están creadas sin fines de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o interés socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.
- **Comanditarias:** existe dos tipos los colectivos con las características de responsabilidad ilimitada y los comanditarios cuya función se limita a la aportación de capital efectuado.

- **Sociedad de responsabilidad limitada:** tienen las características de asumir una responsabilidad de carácter ilimitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.
- **Sociedad anónima:** tienen la alternativa de adquirir las acciones de la empresa cualquier persona.

1.3.5.4.1 Tipos de organización empresarial

Hay tres formas fundamentales de organización empresarial:

- **La propiedad individual:** Es aquella que es propiedad de un individuo, que lógicamente tiene pleno derecho a recibir los beneficios que genere el negocio y es totalmente responsable de las pérdidas en que incurre.

La propiedad individual es la forma más simple de establecer un negocio. Aunque la propiedad individual es simple y flexible.

- **La sociedad colectiva:** Es aquella cuyos propietarios son un número reducido de personas que participan conjuntamente en los beneficios.
- **La sociedad anónima:** El capital está dividido en pequeñas partes llamadas acciones, lo que facilita la reunión de grandes capitales. Cada socio o accionista tiene responsabilidad limitada, en concreto solo responde del capital que ha aportado, pero no se responsabiliza de las deudas sociales de la empresa.

CAPÍTULO II

2. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

2.1 Reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

La Cooperativa Ambato nace en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela, en la Provincia de Tungurahua, mediante un proceso organizativo, social, económico y con el objetivo de remediar necesidades familiares.

El 10 de Enero del 2003 mediante Acuerdo N° 001-SDRCC el Ministerio de Bienestar Social reconoce como una sociedad con personería jurídica y sin fines de lucro. Luego se apertura la oficina matriz en la ciudad de Ambato en el mes de enero del año 2003, a fines del mismo año se abre una agencia en la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

En el 2004 amplían sus servicios al cantón Cevallos, para el año 2005 la cooperativa ya es conocida a nivel de la zona central del país, en el año 2006 extiende sus servicios con una oficina en el cantón Pujilí y otra en el cantón Saquisilí, en el año 2008 se adquiere un edificio en la Ciudad de Ambato, para brindar un mejor servicio y una mejor atención a sus socios, en el año 2009 para ampliar la cobertura se apertura dos oficinas más uno en la Ciudad de Guaranda y otro en la Ciudad de Quito.

Actualmente en el octavo año de atención a la ciudadanía disponen de siete oficinas operativas, 5 cajeros automáticos ubicadas estratégicamente para dar un servicio adecuado a los 45,000 socios.

2.1.1 Misión

Somos una Cooperativa que brinda Servicios Financieros con responsabilidad social enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

2.1.2 Visión

Al 2014 la Cooperativa Ambato Ltda. Fortalecerá su posicionamiento en el país alcanzando indicadores financieros y sociales eficientes.

2.1.3 Valores Corporativos

Ética

Respeto

Equidad

Solidaridad

2.1.4 Políticas de Calidad

Trabajamos en confianza para satisfacer sus necesidades y expectativas para lo cual:

Tenemos reglas claras.

Mejoramos día a día nuestros servicios.

Contamos con personal calificado.

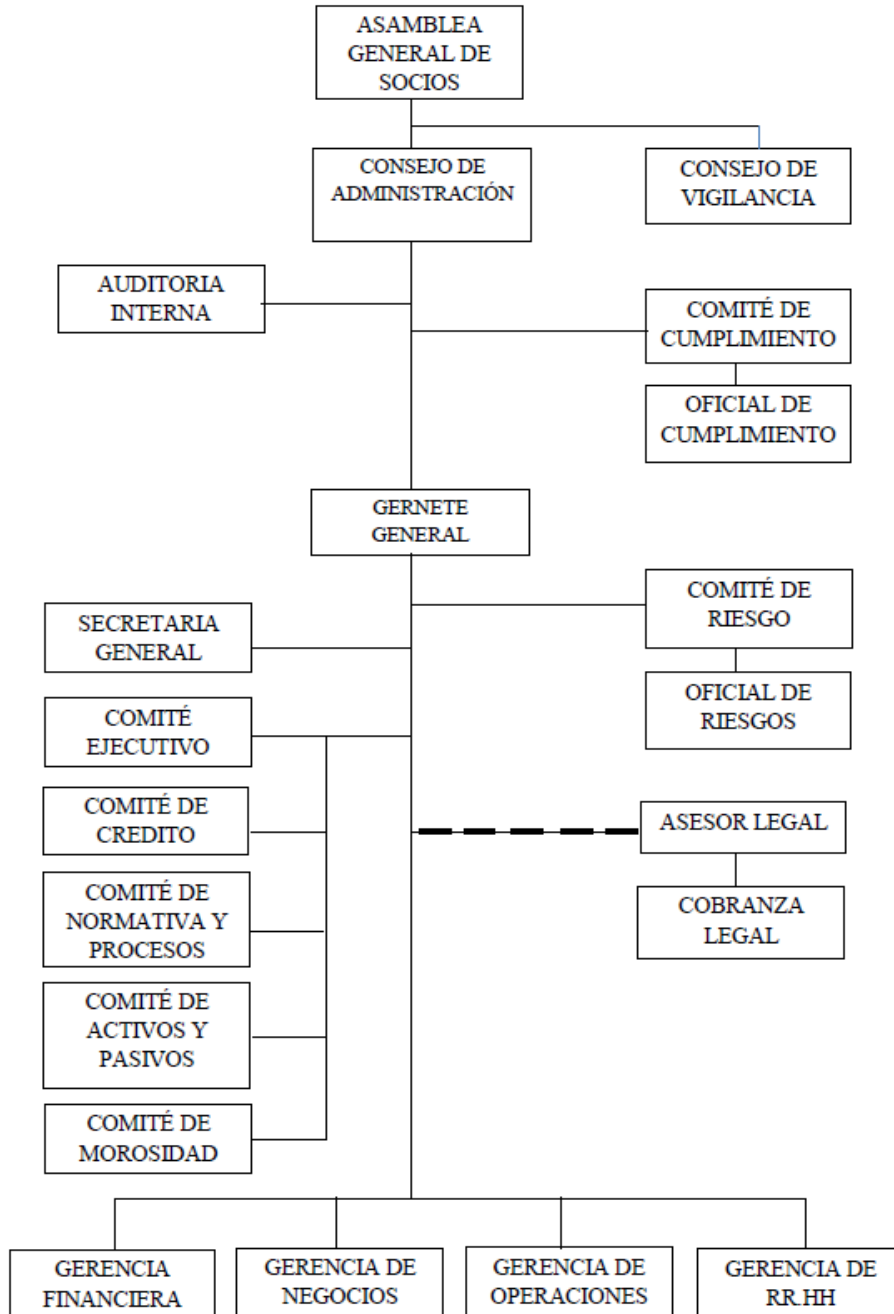
Ofrecemos tasas de intereses competitivas.

Contamos con la Certificación de Calidad ISO 9001-2008

Optimizamos costos para ser sostenibles por generaciones.

2.1.5 Organigrama Estructural

Cuadro N° 2 Organigrama Estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

2.1.6 Análisis FODA

CUADRO N° 3
ANÁLISIS FODA

Internas	Externas
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistente de un plan estratégico de las relaciones humanas y públicas • Falta de conocimiento en atención al cliente • Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo no es la adecuada • Falta de práctica de los valores humanos • Falta de compañerismo entre el personal administrativo de la Cooperativa Ambato 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de gobierno inestable. • Aperturas de nuevas cooperativas • Discriminación por parte de las autoridades y la comunidad (forma de vestir)
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del Plan estratégico de las relaciones humanas por parte de la gerencia de recursos humanos • Ofertas y bonos en días especiales • Existe capacitación sobre los valores humanos • Buenas relaciones interpersonales entre directivos y empleados • Se fomenta el trabajo en quipo • Fidelidad de los socios en la cooperativa • Publicidad en medios masivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen corporativa adecuada • Ingreso a nuevos mercados • Vínculo con la comunidad indígena

2.2 Diseño metodológico

2.2.1 Tipo de Investigación

Descriptiva: El presente estudio es una investigación de carácter descriptiva, por cuanto se detallará y permitirá describir y analizar el manejo externo e interno de las relaciones humanas y públicas en el entorno laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga, este tipo de investigación facilitará el contacto con el personal para conocer las relaciones que existen en la cooperativa.

No experimental: El estudio que se plantea está enfocado al diseño no experimental de investigación; por cuanto, no se realizará la manipulación de las variables; debido a que está dirigida al diseño de un Plan Estratégico de las relaciones humanas y públicas en el ámbito laboral la cual permitirá conocer cuáles son los problemas que causan la mala relación con el público externo e interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga.

2.2.2 Métodos

Para la presente investigación se hará uso de las siguientes metodologías:

Método deductivo

Este es un proceso sintético – analítico, que parte de conceptos, principios, leyes o normas generales de los cuales se extraen conclusiones o consecuencias específicas, es decir, mediante el razonamiento lógico se puede deducir suposiciones que explican los hechos particulares sus pasos son: aplicación, comprensión, demostración, este método será utilizado en el desarrollo de la investigación, el mismo que permitirá

identificar la necesidad de mejorar y conocer cada uno de los procedimientos que serán utilizados para la aplicación del plan estratégico de las relaciones humanas y públicas, el cual se lo aplicara a partir del análisis de las relaciones que existe en la cooperativa.

Método inductivo

Es un proceso analítico – sintético mediante al cual se parte del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley que lo rige, tiene los siguientes pasos: Observación, Experimentación, Comparación, Abstracción y Generalización, en la propuesta este método permitirá analizar la incidencia para la aplicación del plan estratégico de las relaciones humanas y públicas.

2.2.3 Técnicas

Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, el instrumento la ficha de observación, se utilizará directamente en el momento que requiera la presente investigación, fundamentalmente para conocer la situación de las relaciones humanas y públicas.

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, el instrumento del Plan Estratégico, que está formada por

2 preguntas semiestructuradas, que se lo aplicará al jefe de oficina que están al mando de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga.

Encuesta

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales que interesan al investigador, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos, el instrumento el cuestionario, formada por 10 o 12 preguntas entre abiertas, cerradas y mixtas, el mismo que será aplicado al personal interno y externo que adquiere el servicio de la cooperativa con el fin de obtener información acerca de las relaciones con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga la cual nos dará a conocer cuáles son la falencia por parte del personal.

2.2.4 Unidad de Estudio

Dados los objetivos y características de la presente investigación; se trabajará con la población o universo, en donde se aplicará las técnicas e instrumentos de investigación, la misma que está conformada por el personal interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga.

TABLA N° 1
POBLACIÓN

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato	22
Socios	1897
TOTAL	1919

FUENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato
ELABORADO POR: Los Postulantes

MUESTRA

Calcular el tamaño óptimo de la muestra de una población de 1919 del personal interno y externo de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga.

N= Tamaño de la muestra

PQ= Varianza media de la población (0.25)

N= Población o Universo

E= Error admisible que es aquel que lo determina el investigador en cada estudio de acuerdo al problema para el estudio (se calcula en porcentajes y luego se divide para 100 lo que significa en proporciones esto se hace, porque el área de la curva normal es uno.

K= Coeficiente de corrección

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \left[\frac{E}{K} \right]^2 + PQ}$$

$$n = \frac{0,25 \times 1919}{(1919 - 1)(0,05)^2(0,25)^2 + (0,25)}$$

$$n = \frac{479,75}{(1918)(0,000625) + (0,25)}$$

$$n = \frac{479,74}{3,068}$$

$$n = 156,36$$

Cálculo de la muestra del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Jefe de oficina	1
Recepcionistas	2
Cajeros	7
Comité de crédito	6
Comité de cobranza	4
Guardias	2
TOTAL	22

Según los datos obtenidos podemos observar que no es necesario el cálculo de la muestra, razón por lo cual se realizara la entrevista al jefe de oficina y la encuesta al personal administrativo que nos da el total de 22 personas.

2.3 Análisis e interpretación de resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga

2.3.1 Entrevista aplicada al jefe de oficina

1. ¿Cuánto tiempo está a cargo de la gerencia?

Estoy tres años como jefe de oficina en la ciudad de Latacunga y en otras oficinas.

2. ¿Cuáles son las proyecciones de su empresa en el futuro?

Las proyecciones de toda la institución como tal es tener una casa propia en cada provincia, tenemos en Cotopaxi, Bolívar, Pichincha y en Tungurahua, pero nos falta en cuatro sectores.

3. ¿Cree usted que es importante las relaciones humanas y públicas en la Cooperativa?

Las relaciones humanas y públicas son demasiado importantes, ya que hay que recibir a los clientes con mucho respeto, educación y consideración porque de esta manera se acercan a nuestra institución a adquirir nuestros servicios.

4. ¿Considera usted que las relaciones humanas con los trabajadores es considerable y que ventajas lleva las relaciones humanas?

Sí, mediante las relaciones humanas se puede establecer una conversación con los compañeros, se puede conformar un equipo de trabajo donde se encaminen hacia el objetivo propuesto, si no existiera relaciones humanas solo existiera jerarquización y no existiera un equipo de trabajo adecuado.

5. ¿Considera que el departamento de recursos humanos, ponen en práctica los valores institucionales?

Sí, siempre estamos insistiendo en los valores y principios de la institución para que nosotros trabajemos de acorde a los reglamentos, pero no hay práctica por parte del personal.

6. ¿Considera que los valores son implementados por sus trabajadores?

No, debido a que existe desconocimiento por parte de los trabajadores porque piensan que atender al cliente es simplemente conocer sus inquietudes o necesidades más no por tener un acercamiento con ellos.

7. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza para dar a conocer sus productos o servicios?

Los productos y servicios damos a conocer mediante la prensa, televisión y radio, tenemos una página web donde actualizamos los beneficios que ofrecemos en nuestra cooperativa, pero venta por el internet no se realiza existe el personal encargado pero debido a tantas actividades que realizar para el beneficio en la cooperativa no hay la posibilidad de ofrecer mediante el internet.

8. ¿Cree usted que un Plan Estratégico de las relaciones humanas y públicas mejorara la atención al cliente?

Sí, porque mejoraría mucho, debido a que las relaciones humanas se debe insistir al personal, hay personas que se cansan porque piensan que ellos están realizando las actividades de una manera adecuada, pero no saben cuáles son los errores cometidos, más que todo las relaciones interpersonales, porque del trabajo como tal pueden

ejecutar mecánicamente bien, pero llevar una buena relaciones es muy importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

9. ¿Usted está abierto al dialogo con todos sus colaboradores?

Sí, porque existe una buena comunicación, desde el compañero guardia hasta el gerente general de la Cooperativa, porque estamos dispuesto a realizar cambios para el desarrollo empresarial y humano entre nuestros trabajadores.

10. ¿Cree usted que el personal tiene la información adecuada sobre los beneficios que ofrece la cooperativa?

Sí, pero algunos dicen que no saben, ellos tienen toda la información de los beneficios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato muchas veces algunas personas en cambio no están conformes y ahí es donde yo intervengo para ver cuál es el problema que aquejan a los trabajadores.

Análisis de la entrevista dirigida al jefe de oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga

Existe conocimiento por parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga acerca de las relaciones humanas y públicas pero no lo ponen en práctica debido a los problemas interpersonales de cada trabajador y la falta de un Plan Estratégico para una buena relación.

Es importante que exista una comunicación entre los superiores y compañeros de trabajo para conocer cuáles son las dificultades al momento de atender a un cliente, ellos deben estar informados de todos los beneficios de la Cooperativa, y poner en práctica los valores institucionales como personales para una atención eficiente y

eficaz, mediante el cual la imagen corporativa superara los límites de cualquier otra, obteniendo un cliente satisfecho por el servicio adquirido.

Debe existir un líder donde esté pendiente de las falencias o problemas que se estén aquejando al personal, creando ideas innovadoras para el desarrollo profesional mediante el uso de los valores humanos, donde cada persona pueda ir mejorando su rendimiento laboral para dejar un lado los problemas interpersonales y tener una actitud positiva para que al momento que un cliente necesite ayuda pueda hacerlo sin ningún tipo de dificultad.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga da a conocer sus productos o servicios mediante los diferentes medios de comunicación, pero por otra parte un cliente satisfecho es un cliente que da el mensaje a los demás mediante el medio de comunicación más efectiva que es de Boca a Boca, donde manifiesta que existe el respeto mutuo con un servicio de calidad y que siempre están velando por el bienestar de los clientes, de esta manera sería importante crear un plan estratégico de las Relaciones Humanas y Públicas para el personal conozca cuál es su función frente a su mayor reto que es mantener una buena relación con el cliente.

2.3.2 Encuesta aplicada al personal administrativo

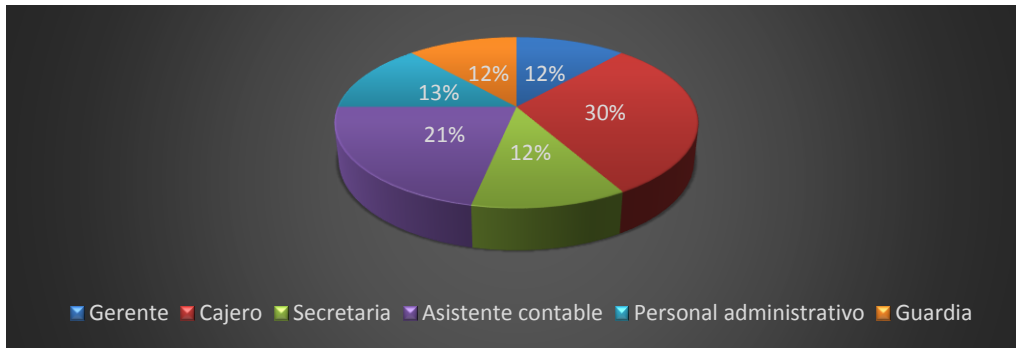
1. ¿Qué cargo desempeña usted dentro de la empresa?

TABLA N° 2
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Gerente	2	12 %
Cajero	7	30 %
Secretaria	2	12 %
Asistente contable	4	21 %
Personal administrativo	5	13 %
Guardia	2	12 %
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

GRÁFICO N° 1



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

Análisis e Interpretación

En la actualidad el 12% ocupa el puesto de Gerente o jefe de oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, el personal está ocupando los diferentes puestos, cajero el 30%, Asistente contable el 13%, Personal administrativo el 13%, Secretarías el 12%, y guardia el 12%, donde los puestos van acorde a su perfil profesional.

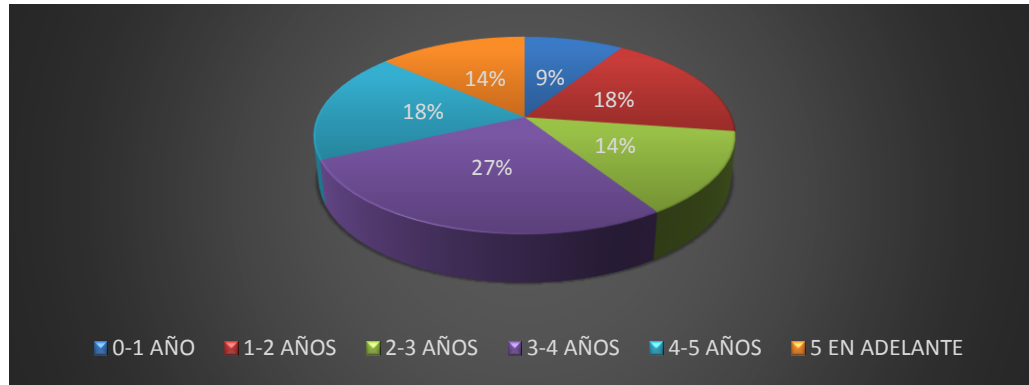
2. ¿Cuántos años presta sus servicios dentro de la empresa?

TABLA N° 3
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
0-1	2	6,67 %
1-2	4	11,67 %
2-3	3	23,33 %
3-4	6	15 %
4-5	4	20 %
5 en adelante.	3	23,33 %
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

GRÁFICO N° 2



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

Análisis e Interpretación

El 23,33% del personal esta prestando sus servicios cinco años en adelante, el 23,33% se encuentra entre dos y tres años, el 20% de cuatro a cinco años, el 15% de tres a cuatro años, el 11,67% de uno a dos años y el 6.67% de cero a cinco años, en la que concluimos que la mayoría del personal esta dispuesto a cambios para mejorar los servicios, creando grupos de trabajo.

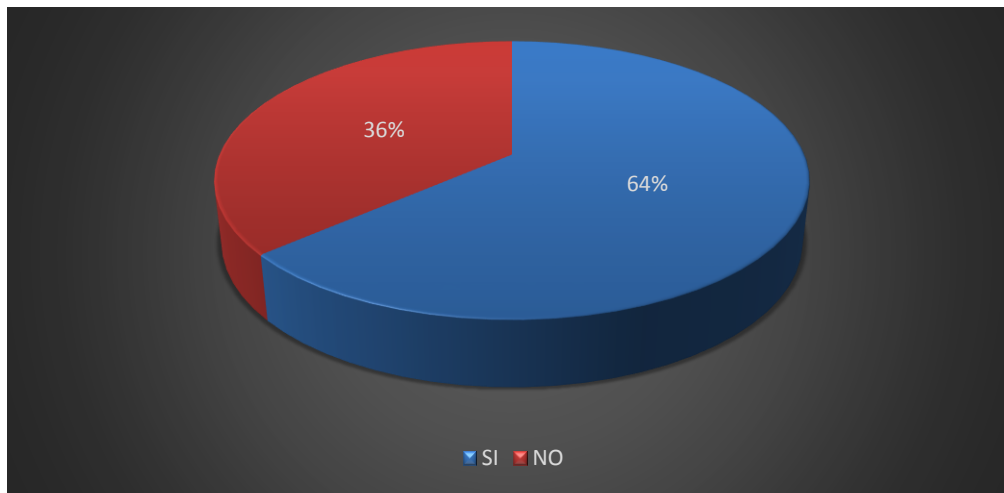
3. Tiene usted conocimiento sobre las relaciones humanas y públicas

TABLA N° 4
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	14	64 %
No	8	36 %
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

GRÁFICO N° 3



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

Análisis e Interpretación

El 64% tiene conocimiento de las relaciones humanas y públicas y el 36% menciona que no conoce sobre el tema, sobrentendiéndose que es importante dar a conocer lo importante que es las relaciones humanas y públicas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, y que es necesario implementar un Plan Estratégico de las Relaciones Humanas y Públicas, en que conozcan cada uno de los valores olvidados que no ponen en práctica en su área de labores, perjudicando la imagen de la Cooperativa.

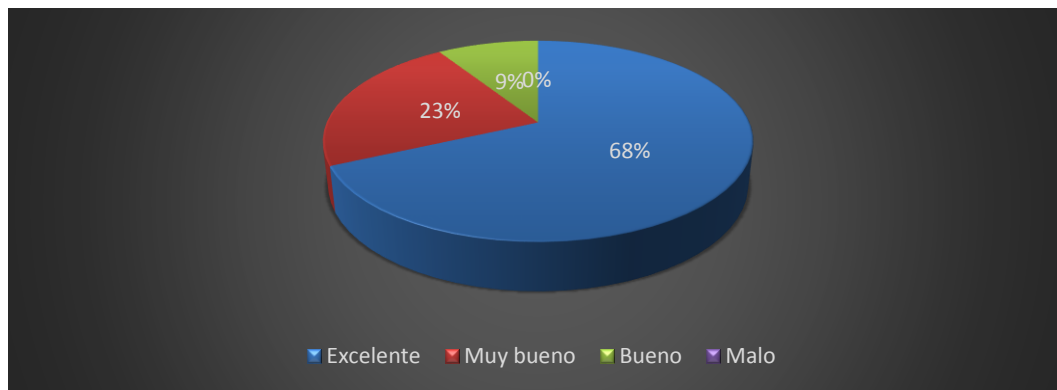
4. ¿Cómo percibe usted el ambiente de trabajo del personal administrativo?

TABLA N° 5
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Excelente	15	68 %
Muy bueno	5	23 %
Bueno	2	9 %
Malo	0	0 %
TOTAL	60	100%

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

GRÁFICO N° 4



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

Análisis e Interpretación

El 68% del personal percibe un ambiente de trabajo excelente, el 23% muy bueno, el 9% bueno, dando a conocer que cada departamento tiene una manera estable en cuando a conllevase con sus compañeros, existe un ambiente de amistad y confianza dentro de su area laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, de la misma manera el nivel bajo nos hace pensar que no existe confianza a la hora de comunicarse con sus compañeros, en el cual deberan integrarse en un grupo de trabajo para compartir ideas nuevas para el desarrollo personal y al mismo tiempo empresarial.

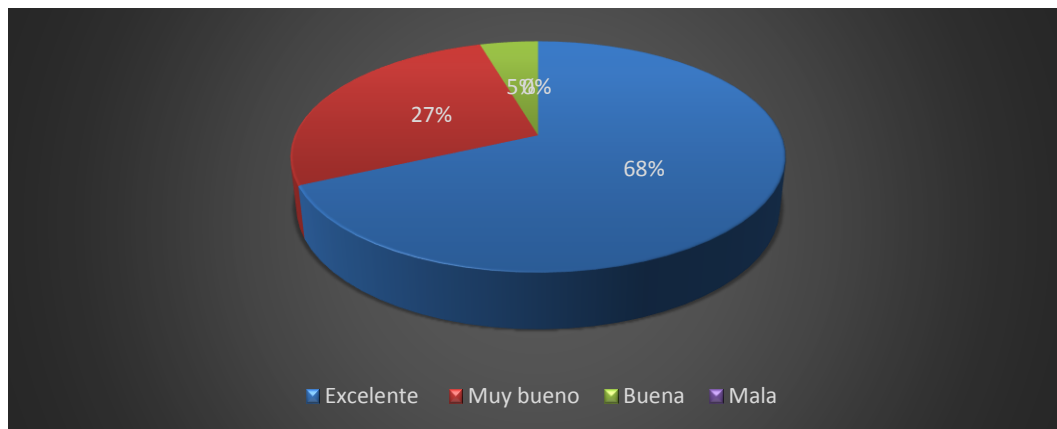
5. Considera usted que las relaciones de la Cooperativa con el público es:

TABLA N° 6
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Excelente	15	68 %
Muy bueno	6	27 %
Buena	1	5 %
Mala	0	0 %
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

GRÁFICO N° 5



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

Análisis e Interpretación

El 68% del personal concidera que las relaciones con el publico es muy bueno, el 27% concidera que es excelente, el 5% concidera que es buena, nos da ha conocer que el personal esta dispuesto a escuchar cada uno de las opiniones del público, conciderando que es importante tener una comunicación excelente para saber cual es su necesidad y como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Sucursal Latacunga puede ayudar a sus clientes.

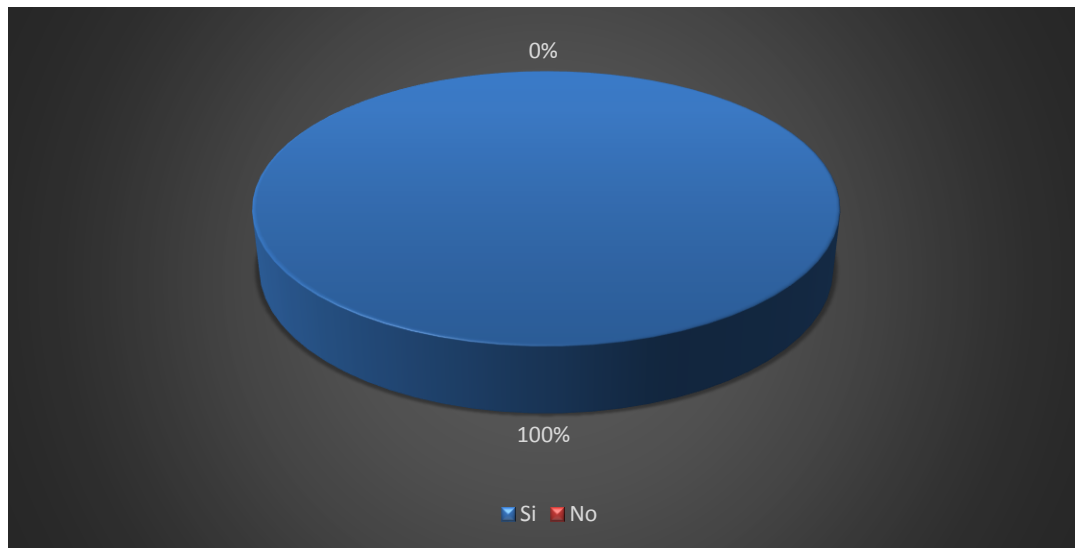
6. ¿Cuándo surge problemas en el área laboral usted aporta con soluciones?

TABLA N° 7
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	22	100 %
No	0	0 %
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

GRÁFICO N° 6



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

Análisis e Interpretación

Al momento de un problema en el área laboral el 100% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, aporta con soluciones al momento de dificultades, donde ellos dan a conocer sus ideas innovadoras para el beneficio de la empresa y el surgimiento de nuevas estrategias para mejorar sus servicios al cliente.

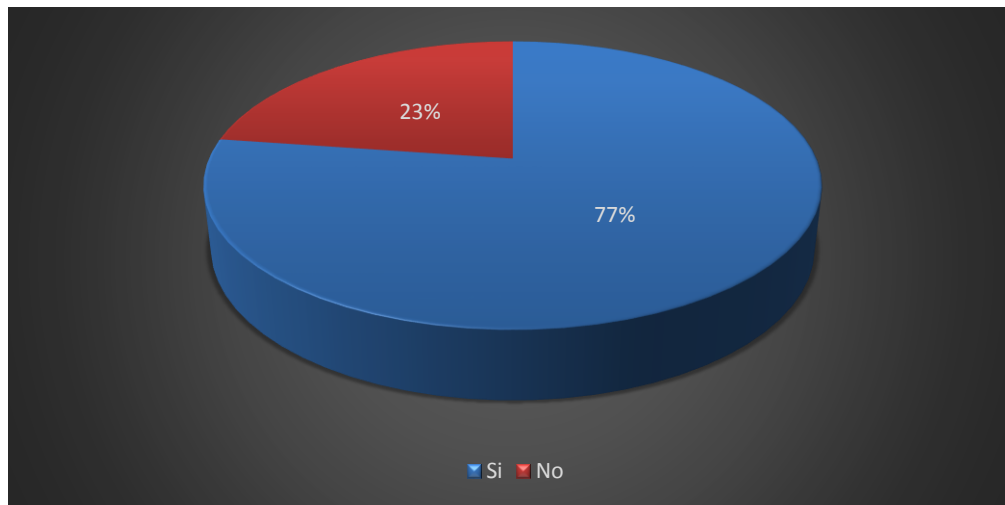
7. ¿Recibe ayuda por parte de sus compañeros a la hora tener dificultades en su área de trabajo?

TABLA N° 8
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	17	77 %
No	5	23 %
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesisistas

GRÁFICO N° 7



FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesisistas

Análisis e Interpretación

El 77% del personal recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo a la hora de tener dificultades, el 23% no recibe ayuda, por lo cual nos hace determinar que necesitan trabajar en equipo para que el éxito sea en su totalidad, creando lazos de amistad y logrando una ayuda mutua. El porcentaje mínimo obtenido debe tener en cuenta que es importante integrarse en todos los trabajos grupales para que sus ideas sean acogidas positivamente.

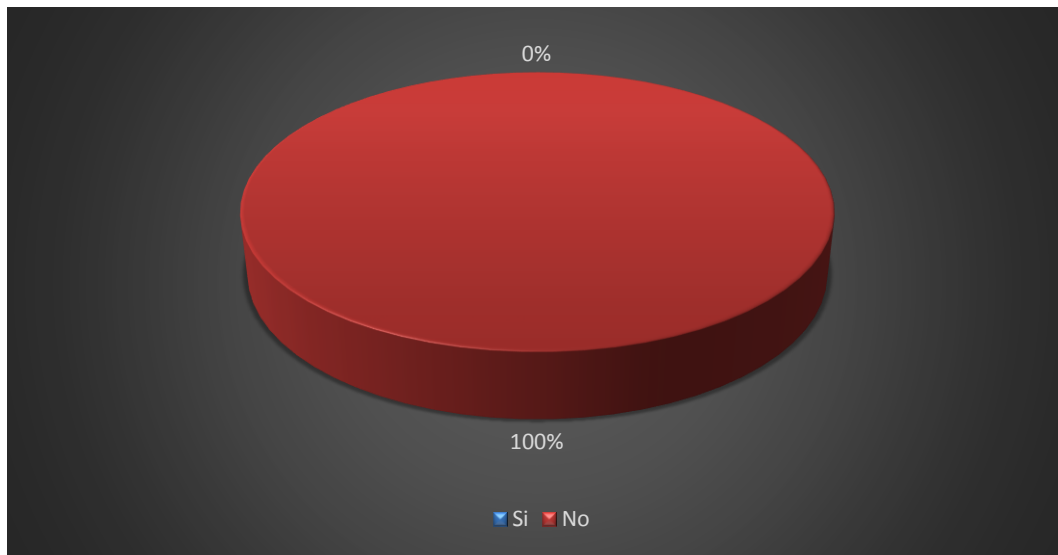
8. ¿La empresa cuenta con Plan estratégico de las relaciones humanas y públicas?

TABLA N° 9
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	0	0 %
No	22	100 %
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesistas

GRÁFICO N° 8



FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesistas

Análisis e Interpretación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato no posee un Plan Estratégico de las relaciones humanas y públicas, donde el 100% del personal determina que es importante implementar el plan estratégico para conocer cuáles son las debilidades a la hora de atender a los clientes, y como lograrán el éxito personal creando lasos de amistad con el personal externo e interno de la institución.

9. ¿Cuál es el factor que le motiva para aumentar su rendimiento laboral?

TABLA N° 10
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Placer de cumplir su labor	14	86,67%
El progreso de la empresa	5	8,33 %
Un ascenso	3	5 %
Reconocimiento	0	0 %
Aumento de salario	0	0 %
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesistas

GRÁFICO N° 9



FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesistas

Análisis e Interpretación

El 86,67% del personal aumenta su rendimiento laboral por el placer de cumplir su labor, el 8,33% por el progreso de la empresa, el 5% busca un ascenso, lo cual determinamos que el nivel bajo es el reconocimiento y el aumento de salario, donde ellos no están interesados en el progreso personal, porque buscan el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

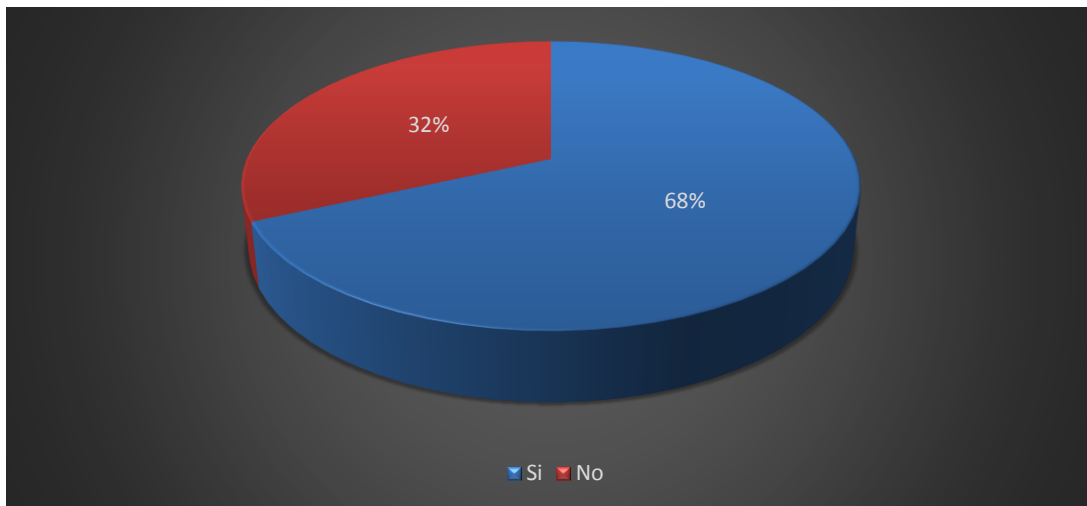
10. ¿Cree usted que la fidelidad del cliente está asegurada?

TABLA N° 11
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	15	68%
No	7	32 %
TOTAL	22	100%

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

GRÁFICO N° 10



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

Análisis e Interpretación

El 68% de la Cooperativa están seguros que la fidelidad de los clientes están seguros, el 32% no, en el que determinamos que los clientes están satisfechos por el servicio que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, pero al mismo tiempo hay un nivel bajo que no están de acuerdo con los servicios que ofrece la cooperativa donde ellos buscan un cambio por parte del personal administrativo en la atención al cliente, ya que ellos necesitan ser escuchados y escuchar las inquietudes de una manera eficiente y eficaz.

2.3.3 Encuesta aplicada a los clientes

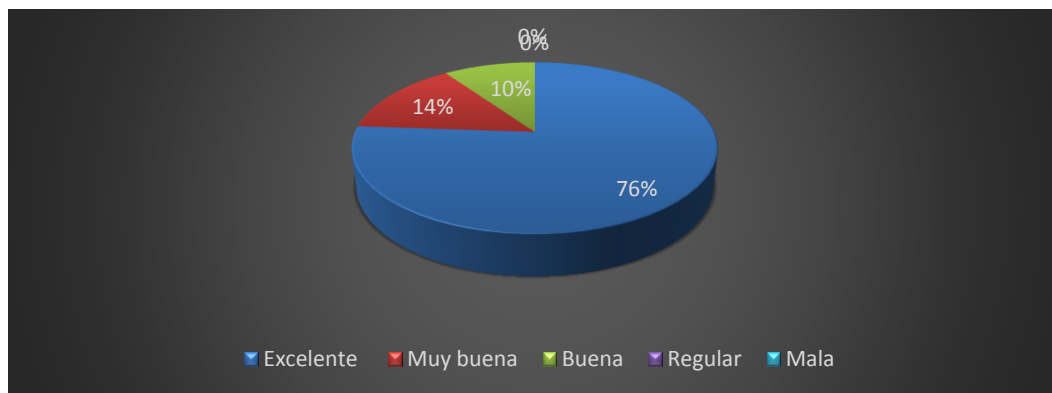
1 ¿Qué tipo de relación tiene usted con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato?

TABLA N° 12
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Excelente	102	76 %
Muy buena	19	14%
Buena	13	10 %
Regular	0	0 %
Mala	0	0 %
TOTAL	134	100 %

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

GRÁFICO N° 11



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

Análisis e Interpretación

El 76% de los clientes tiene una relación excelente con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, el 14% muy buena y el 10% buena, determinamos que si existe una relación con el personal administrativo, donde sus comentarios y dudas son escuchados con satisfacción comunicándose mutuamente para resolver los problemas de una manera eficaz y eficiente.

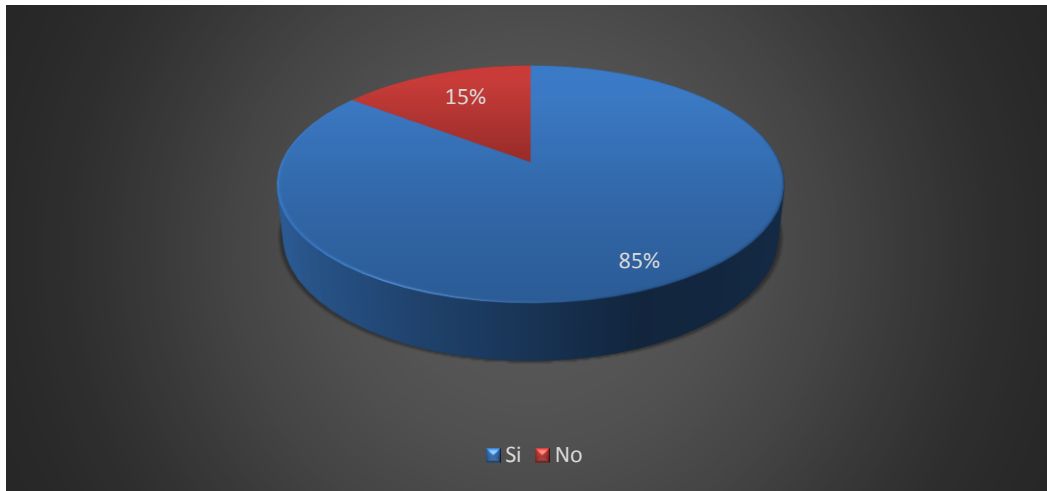
2 ¿Las interrogantes de créditos planteadas por usted son respondidas satisfactoriamente?

TABLA N° 13
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	129	85 %
No	5	15 %
TOTAL	134	100 %

FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesistas

GRÁFICO N° 12



FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesistas

Análisis e Interpretación

El 85% del cliente externo determina que las interrogantes planteadas son respondidas satisfactoriamente por parte del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, pero existe un 15% de molestia por parte del cliente debido a que sus interrogantes no son respondidas satisfactoriamente la cual existe una mala imagen de la institución, creando un ambiente desagradable por parte del cliente, la cual deben crear estrategias para atender a todas las inquietudes del personal externo.

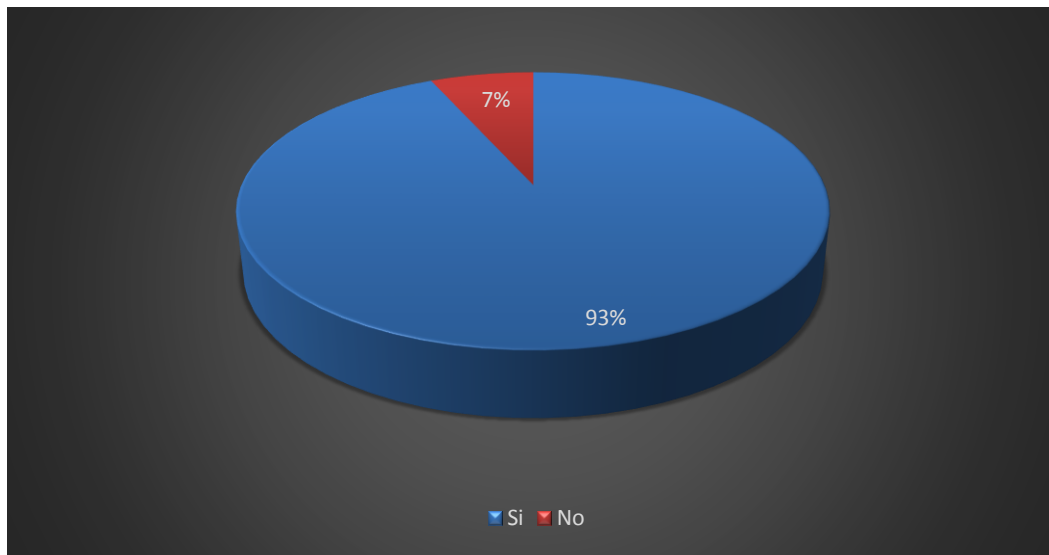
3 ¿Usted cree que el personal de la Cooperativa está capacitado en el tema de relaciones humanas?

TABLA N° 14
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	125	93%
No	9	7 %
TOTAL	134	100 %

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

GRÁFICO N° 13



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

Análisis e Interpretación

El 93% de los clientes consideran que el personal administrativo está capacitado en relaciones humanas, el 7% determina que falta capacitación para que exista un mejor servicio con una atención al cliente adecuado, los valores del personal siempre deben estar presentes en cada área de su trabajo creando un ambiente agradable por parte del personal externo e interno.

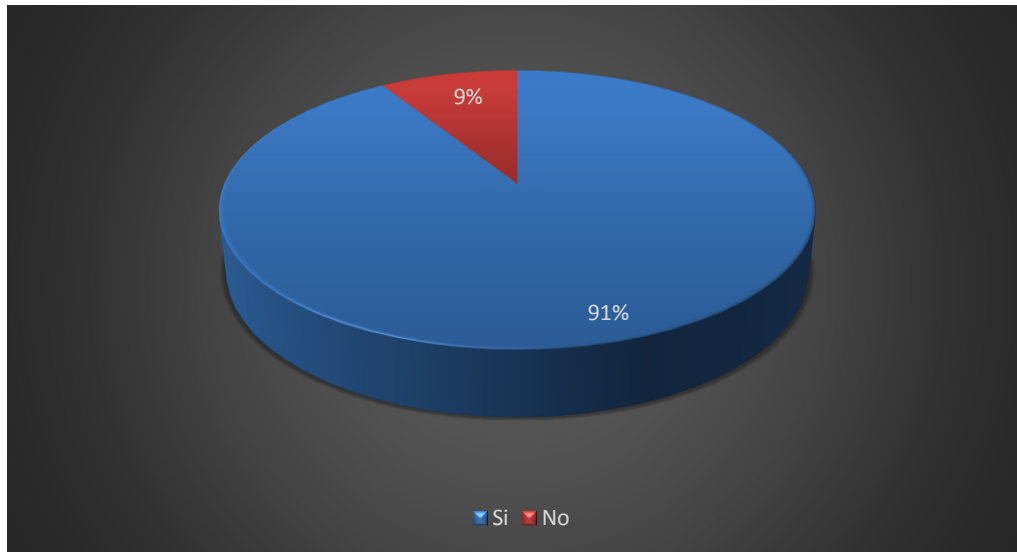
4 ¿Cree usted que la Cooperativa debe brindar una capacitación continua al personal de la Institución?

TABLA N° 15
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	122	91 %
No	12	9 %
TOTAL	134	100 %

FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesisistas

GRÁFICO N° 14



FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesisistas

Análisis e Interpretación

El 91% de los clientes están de acuerdo que debe brindar una capacitación continua al personal y el 9% no, donde determinamos que es importante implementar el Plan Estratégico de las relaciones humanas y públicas, para que conozcan cual es la manera adecuada de comunicarse frente al público, con una manera apropiada para conllevarse con sus compañeros de trabajo dejando los problemas familiares fuera de su área laboral.

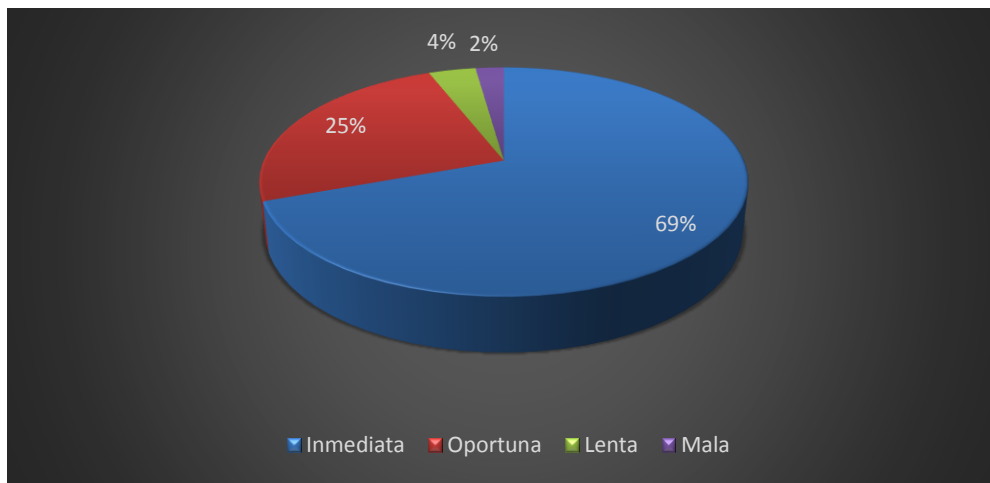
5 Al solicitar un servicio la atención es:

TABLA N° 16
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Inmediata	93	69 %
Oportuna	33	25 %
Lenta	5	4 %
Mala	3	2 %
TOTAL	134	100 %

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

GRÁFICO N° 15



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

Análisis e Interpretación

El 69% de los clientes consideran que la atención es inmediata, el 25% oportuna, el 4% lenta y el 2% mala, donde determinamos que los clientes están satisfechos con el servicio, pero al mismo tiempo existe un nivel bajo donde manifiestan que el servicio no es bueno, debido a que sus inquietudes no son respondidas de una manera eficiente y eficaz, creando un ambiente incomodo por parte de los usuarios.

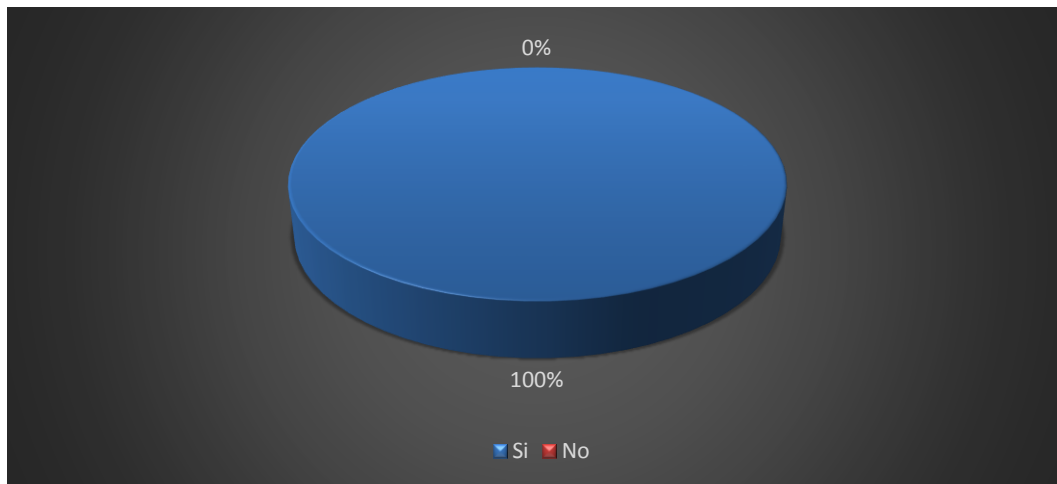
6 ¿Considera usted que el espacio físico de la Cooperativa es adecuada?

TABLA N° 17
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	134	100 %
No	0	0 %
TOTAL	134	100 %

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

GRÁFICO N° 16



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesistas

Análisis e Interpretación

El 100% de los clientes manifiestan que el espacio físico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato es adecuado para que se efectuó las actividades de una manera eficiente por parte del personal administrativo, el cliente está satisfecho debido a que se puede realizar las inquietudes de una manera que no exista ningún problema laboral e inseguridad, cada uno de las sucursales cuentan con una vigilancia adecuada para realizar cualquier actividad.

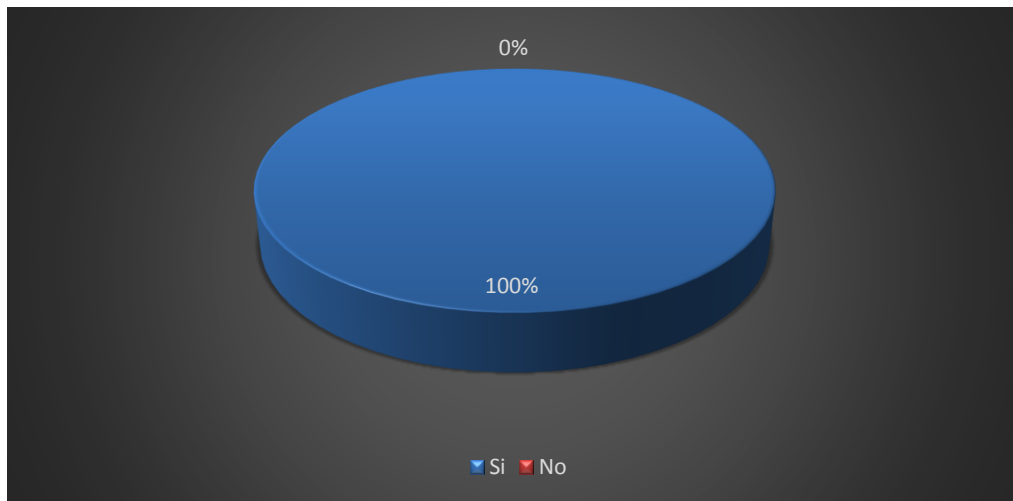
7 ¿Estima usted que el personal debe tener un plan estratégico de las relaciones humanas y públicas?

TABLA N° 18
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	134	100 %
No	0	0 %
TOTAL	134	100 %

FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesistas

GRÁFICO N° 17



FUENTE: Encuesta
 ELABORADO POR: Los tesistas

Análisis e Interpretación

El 100% de los clientes están de acuerdo que exista un plan estratégico de las relaciones humanas y públicas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Es importante implementar un Plan Estratégico porque cada persona debe conocer cuáles son sus debilidades frente al cliente, el personal debe estar capacitado diariamente tomando en cuenta los valores humanos para una buena atención al cliente.

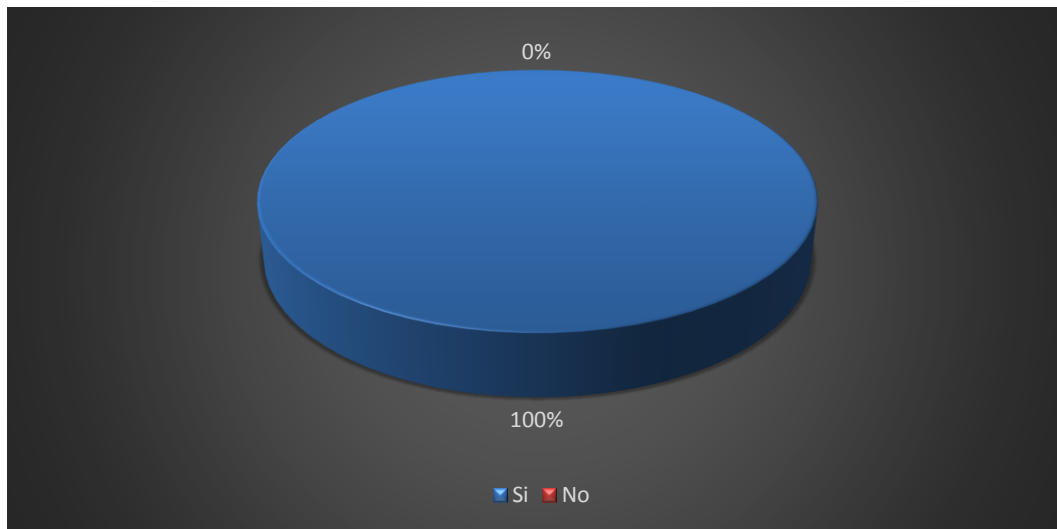
8 Usted considera que el cliente ocupa un lugar importante dentro de la empresa.

TABLA N° 19
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO SUCURSAL
LATACUNGA

Detalles	Población	Frecuencia
Si	134	100 %
No	0	0 %
TOTAL	134	100 %

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

GRÁFICO N° 18



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Los tesisistas

Análisis e Interpretación

El 100% de los clientes consideran que el cliente ocupa un lugar importante dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Es importante que el personal administrativo actúe de una manera amigable para que el cliente se sienta cómodo al momento de acercarse a pedir sus servicios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato oferta.

CONCLUSIONES

Las categorías fundamentales nos ayudaron a conocer las diferentes definiciones de varios autores que nos facilitó diseñar nuestra propuesta. En la entrevista realizada al Jefe de oficina de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga, se detectó que existen falencias al momento de atender a los clientes y los valores institucionales y personales no son transmitidos por parte de los trabajadores a los clientes. Se detectó que no existe un ambiente agradable de trabajo por parte de los funcionarios, resultado de esto no se puede realizar los trámites respectivos que el cliente requiere, debido a la mala práctica de las Relaciones humana y Pública. Es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga requiera un plan estratégico para el personal administrativo que servirá de guía para el desarrollo institucional.

RECOMENDACIONES

Los tesisas sugieren que mantener una buena comunicación al momento de atender a los clientes es indispensable para llegar a un acuerdo mutuo cliente y usuario. Los problemas familiares de los funcionarios no deben influenciar en la vida institucional porque esto ocasionaría dificultades para mantener una relación con acuerdos positivos. La implementación de un Plan Estratégico de las Relaciones Humanas y Públicas, es de suma importancia para que participen cada administrativo y funcionarios de la Cooperativa aportando con ideas innovadoras y creativas para el cliente se sienta satisfecho por el servicio prestado.

El personal debe tomar en cuenta a los clientes ya que es el pilar fundamental para el funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga, deben ser atendidos de una manera adecuada proporcionando una información oportuna.

*PLAN ESTRATÉGICO DE LAS RELACIONES HUMANAS Y PÚBLICAS EN EL
ENTORNO LABORAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO*



2014

CAPÍTULO III

3 DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA:

Plan Estratégico de las Relaciones Humanas y Pública en el entorno Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga.

DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EJECUTORA:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga

BENEFICIARIOS:

Directos: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga

Indirectos: Usuarios

UBICACIÓN:

Calle 2 de mayo junto al parque Vicente León

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

Inicio: Abril 2014

Fin: Junio 2015

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:

Tesistas: Caisaguano Guala Sandra Viviana

Callatasig Simba Freddy Fernando

ÍNDICE DEL PLAN ESTRATÉGICO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA DEL PLAN ESTRATÉGICO	90
3 DISEÑO DE LA PROPUESTA	91
3.1 Descripción de la Propuesta.....	93
3.2 Justificación	94
3.3 Introducción	95
3.4 Objetivos	96
3.4.1 Objetivo General.....	96
3.4.2. Objetivos Específicos.....	96
3.5 Problemas identificados en las relaciones humanas.....	97
3.6 Estructura del Plan Estratégico de las Relaciones Humanas y Públicas	97
3.6.1 Formulación de metas	98
3.6.2 Matrices de seguimiento del personal	99
3.6.3 Causa y consecuencia de la mala relación humana y pública	101
3.6.4 Plan estratégico de las relaciones humanas y públicas para el personal administrativo	103
3.6.5 Atención a los clientes especiales	109
3.6.5.1 Personas con discapacidad	109
3.6.5.2 Como atender al personal con discapacidad	110
3.6.5.3 Estrategias para la atención de personas Discapacitadas	111
FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	114
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES	116
BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS	118

3.1 Descripción de la Propuesta

El Plan Estratégico para las buenas relaciones humanas y públicas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga, se realizara a través de la Coordinación General de la organización.

Este plan contiene estrategias que se emplean al momento de comunicarse con el público de acuerdo a la necesidad de implementar los valores humanos, detallando los pasos a seguir para dar a conocer de una manera eficaz y eficiente los productos o servicios que brinda.

El personal debe estar capacitado en atención al cliente para de esta manera comunicarse mutuamente, llegando a un acuerdo favorable para las dos personas participantes, es por ello implementar un Plan Estratégico de las Relaciones Humana y Público para fomentar la ética y valores.

Para dar el mejor cumplimiento a este proyecto de investigación se implementará los valores empresariales y responsabilidades que tiene el personal interno con los clientes.

A continuación se presenta los proceso a seguir para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, este propuesta se iniciara a través de la implementación de los valores para llegar a la comunicación efectiva con el público conociendo sus debilidades y mejorando en su actitud comunicadora.

3.2 Justificación

Las relaciones humanas y públicas es el ente importante para la superación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga, los valores humanos deben estar presentes en la comunicación con la otra persona, es por ello que deben utilizar un plan estratégico que estarán acorde a las necesidades del personal administrativo.

La elaboración de la presente investigación esta direccionada a solucionar la problemática en cuanto a la utilización de los valores humanos que se están perdiendo debido a la falta de práctica de valores y el avance tecnológico, esto influye en su área de trabajo.

Al establecer este tema los beneficiarios serán el personal que integran la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga por lo que obtendrán un conocimiento adecuado para implementar valores que beneficien el impulso empresarial y tener una buena comunicación con el cliente de una manera adecuada, con el objetivo de socializar las maneras adecuadas de comunicarse con el cliente.

En la propuesta se contempla temas, que tanto los encuestados como los investigadores han considerado relevante observado el nivel de profesionalismo con el que desempeña diversas actividades.

La tendencia de alcanzar relaciones humanas y públicas excelentes, se planteara con temas de actualidad, señalando los puntos básicos de relacionarse con el cliente con una buena comunicación entre el personal externo e interno.

El Plan Estratégico de las relaciones humanas y públicas está planteada para que exista una motivación personal y lograr que se cumpla los derechos y responsabilidades que tienen los funcionarios con la sociedad.

3.3 Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito sucursal Latacunga, es una institución que brinda servicios, creando un ambiente positivo para sus fundadores. Esta Cooperativa busca y promueve el bien común general de la sociedad, incluyendo el aporte participativo con el público externo e interno.

El ser humano es un ser social, que está en contacto con un grupo de personas a causa de ella se ha transmitido desde épocas antiguas, tanto que a través de estas relaciones de ha progresado de generación en generación.

En la actualidad la sociedad crea ambientes donde existe la solidaridad y apoyo con los demás, en el cual se toman en cuenta a las personas olvidadas, para formar parte de la revolución ciudadana, siendo respetados con los mismos valores y derechos.

El proceso de evolución del ser humano ha conllevado que es necesario fomentar las relaciones humanas y públicas hasta llegar a consolidarlas como excelentes con el personal externo e interno, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga hay falencias relacionadas con este tema las mismas que se estima restablecer a través de la propuesta de la creación del Plan Estratégico.

Las relaciones humanas y públicas en el transcurso del tiempo van en decadencia porque la sociedad se ha convertido en consumistas, y el ser humano por adaptarse abandona su cultura de donde proviene. El tema de fomentar las relaciones humanas y públicas en el entorno laboral de ha convertido en polémica porque radica la relación o dialogo entre el individuos de diversa índole, lo cual lo hace interesante crear el Plan Estratégico por el mismo hecho de que la atención no debe depender del origen, por lo contrario brindar un servicio adecuado y mantener una imagen empresarial estática.

3.4 Objetivos

3.4.1 Objetivo General

- Diseñar un plan estratégico de las relaciones humanas y públicas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga, para formar áreas de análisis, reflexión y construcción de estrategias que generen la formación de sujetos que puedan relacionarse con el personal externo e interno.

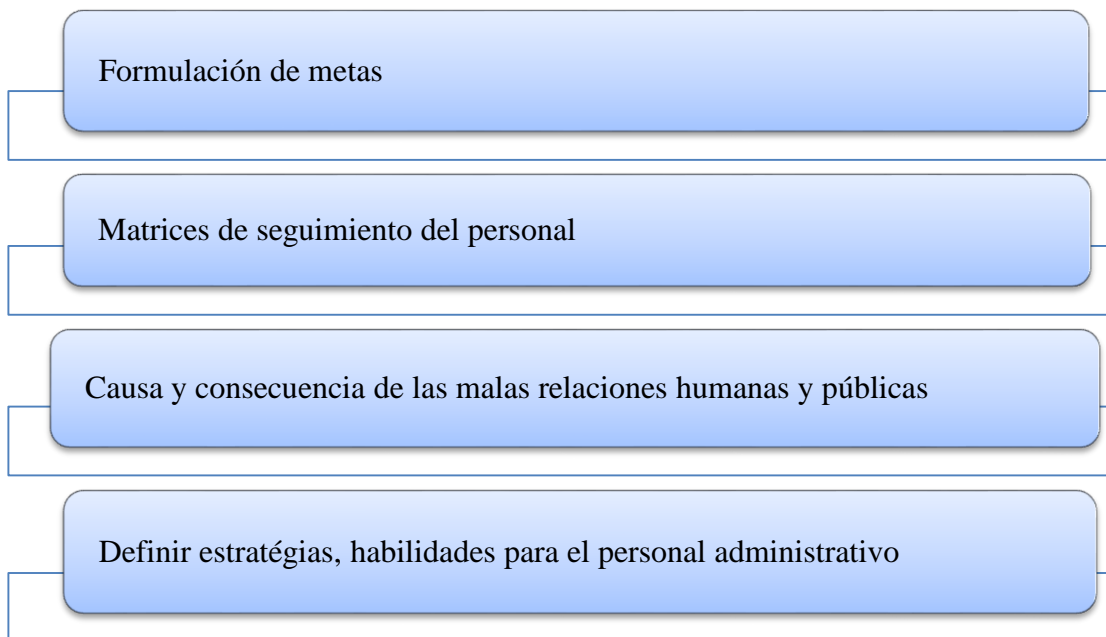
3.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar los contenidos teóricos que permitirán fundamentar las relaciones humanas y públicas en el entorno laboral de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga.
- Determinar las falencias en las relaciones humanas y públicas con el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga.
- Proponer la importancia de emplear el plan estratégico para las buenas relaciones humanas y públicas para el desenvolvimiento del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga.

3.5 Problemas identificados en las relaciones humanas

- Falta de atención al cliente
- No existe una buena relación entre compañeros de trabajo
- Falta de práctica de los valores humanos
- Falta de comunicación entre el jefe y subordinados
- Abuso de confianza

3.6 Estructura del Plan Estratégico de las Relaciones Humanas y Públicas



A continuación se detallarán cada uno de las estrategias utilizadas para los departamentos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga, que servirá de guía y ayuda para mejorar las relaciones humanas y públicas lo cual es muy importante en la actualidad.

3.6.1 Formulación de metas

Metas alcanzar del plan estratégico de las relaciones humanas y públicas	TIEMPO		
	Corto Plazo (6 meses)	Mediano Plazo (9 meses)	Largo Plazo (1 a 2 años)
Concientizar a las autoridades, que realicen programas de capacitación de las relaciones humanas y públicas		X	
Capacitar al personal administrativo para una buena atención al cliente			X
Establecer estrategias que permitan fortalecer una cultura organizada para fomentar los valores humanos			X
Fomentar el trabajo en equipo para una buena comunicación			X
Garantizar el respeto de los criterios y puntos de vista de los clientes			X
Motivar al personal para mejorar el trabajo eficiente y eficaz			X

3.6.2 Matrices de seguimiento del personal

Mediante las matrices se realizara el seguimiento del cumplimiento de las estrategias propuestas por parte del personal administrativo.

Las relaciones humanas es una forma de garantizar una comunicación efectiva entre el personal externo e interno. Es necesario que el personal administrativo (Gerente, Secretarias, Recepcionistas, Contadoras), deba conocer cuáles son sus debilidades y fortaleza al relacionarse con sus compañeros de trabajo y clientes externos para una buena comunicación.



Matriz de seguimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga			
Problemas	Causas del problema	Medidas para el tratamiento de los problemas de las relaciones humanas y públicas	
		Preventivas	De intervención
Atención negativa al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - No hay cordialidad con el cliente - Falta de eficiencia para realizar los tramites - Problemas personales 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Días recreativos 	<ul style="list-style-type: none"> - Firma de memo - Despido
Mala comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Rumores falsos en el área laboral - Problemas personales - Falta de valores 	<ul style="list-style-type: none"> - Ser eficiente y eficaz con el trabajo recomendado - Practicar los valores humanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Llamado de atención a la persona que distorsione la información real
Conflictos entre compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Irresponsabilidad - Estrés - Envidia entre compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajos grupales - Días recreativos 	<ul style="list-style-type: none"> - Firma de memos - Llamada de atención verbal - Despido
Ambiente de trabajo malo	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo rendimiento laboral - Egoísmo - Diferencias individuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación personal - Rotación de puesto 	<ul style="list-style-type: none"> - Despido - Ponerse en el lugar del otro para conocer su bajo rendimiento
Falta de capacitación de las relaciones humanas y públicas	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de motivación - Falta de interés por el jefe de recursos humanos - Inexistencia de un plan estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar de las relaciones humanas y públicas - Implementar el plan estratégico de las relaciones humanas y públicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Llamar la atención al jefe de recursos humanos - Cumplir con las metas establecidas por la cooperativa

3.6.3 Causa y consecuencia de la mala relación humana y pública

		Matriz de las causas y consecuencias de las relaciones humanas y publicas del gerente general		
Causas	Como afecta	Grado		
		Alto	Medio	Bajo
Toma de decisiones sin la participación del equipo de trabajo	Genera problemas en el equipo de trabajo y se siente excluido en las actividades que se desarrolle en la Cooperativa		X	
Irrespeto a los puntos de vista de los demás	Incomodidad con la persona que no apoyo con su idea innovador y se siente inseguro en su área laboral	X		
Impuntualidad e irresponsabilidad de los demás estamentos	No cumple con el horario establecido por la Cooperativa para el personal administrativo	X		
Mala comunicación	Información inadecuada la cual afecta al trabajador como al cliente		X	
Falta de capacitación de las relaciones humanas y publicas	Tomo de decisiones inadecuadas la cual impide el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga		X	

Matriz de las causas y consecuencias de las relaciones humanas y públicas para el personal administrativo y trabajadores				
Causas	Como afecta	Grado de afectación		
		Alto	Medio	Bajo
Mala atención a los clientes	Genera descontento por el cliente por el trato recibido por el personal de la Cooperativa	X		
Falta de eficiencia y eficacia en el área laboral	Existe incumplimiento de las actividades que deben realizar		X	
Mala relación entre compañeros de trabajo	No existe un trabajo en equipo y genera actitudes negativas entre compañeros de trabajo		X	
Falta de motivación en el trabajo	Genera un rendimiento bajo por parte de los trabajadores	X		
Falta de prácticas de valores humanos	Conflictos entre compañeros al momento de cumplir con la actividad encomendada por sus superiores		X	
Falta de conocimiento sobre su área de trabajo	Malestar por los clientes debido a que no tienen información adecuada por la persona que ocupa el lugar de su compañero		X	

3.6.4 Plan estratégico de las relaciones humanas y públicas para el personal administrativo

Plan Estratégico para la buen atención al cliente		
Departamento	Posible solución	Estrategias
Personal administrativo (Recepcionista, Secretaria, cajeras, asistentes etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al cliente de una manera adecuada 	Recibir al cliente con una palabra agradable, demostrando que es una persona importante dentro de la cooperativa
	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar al cliente. 	Sonreír a la gente es la manera adecuada de iniciar una conversación
	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse con su nombre a la persona a quien se dirige. 	Al iniciar una conversación siempre hay que preguntar el nombre con quien está tratando y ofrecer los servicios que necesite.
	<ul style="list-style-type: none"> • Sea agradable, amigable, para lograr la mejor comunicación. 	Dar información adecuada para que el cliente se sienta satisfecho por el servicio obtenido.
	<ul style="list-style-type: none"> • Gánese la confianza del cliente 	Sea cordial con el cliente escuchando y actuando para conocer la necesidad del cliente
	<ul style="list-style-type: none"> • Sea generoso para hacer resaltar las buenas cualidades y cuidados al criticar. 	Respetar las opiniones negativas por parte del cliente y dar la solución al problema

Plan Estratégico para mejorar las relaciones con el compañero de trabajo

Departamento	Posible solución	Estrategias
Personal administrativo (Recepcionista, Secretaria, cajeras, asistentes etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Ser cordial a la hora de tratar con su compañero de trabajo 	Practicar los valores humanos, para solucionar los problemas de una manera adecuada
	<ul style="list-style-type: none"> • Crear equipos de trabajo 	Realizar actividades de trabajo donde se integren cada uno del personal de la Cooperativa
	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa 	Cumplir paso a paso las metas propuestas por parte de la cooperativa
	<ul style="list-style-type: none"> • Generar un ambiente de trabajo agradable 	Ser participe en todas las actividades que se realice para el bienestar de la cooperativa
	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar comentarios, rumores y chismes fuera de la cooperativa 	La información de la cooperativa debe ser interna sin la necesidad de divulgar a los demás.
	<ul style="list-style-type: none"> • El líder debe guiar para alcanzar el éxito laboral 	El líder debe buscar estrategias median la colaboración de todo el personal de la cooperativa
	<ul style="list-style-type: none"> • Generar vínculos de amistad 	Realizar actividades recreativas para así fomentar el compañerismo
	<ul style="list-style-type: none"> • Practicar los valores humanos 	Ser responsable y respetoso al momento de entablar una conversación o dar información

Plan Estratégico para poner en práctica los valores humanos	
Departamento	Estrategias
Personal administrativo (Recepcionista, Secretaria, cajeras, asistentes etc.)	Crear una actitud que transmita felicidad al cliente para que se sienta seguro, mediante el uso de valores y la forma de pensar, actuar con las personas.
<div data-bbox="647 688 1229 764" style="border: 1px solid black; background-color: yellow; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> VALORES IMPORTANTES </div> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin-right: 20px;"> <div data-bbox="302 873 682 1140" style="background-color: #f0c0c0; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> LA TOLERANCIA </div> <div data-bbox="344 1142 600 1367" style="font-size: 2em; color: #8090a0; margin-top: 10px;"> </div> </div> <div style="margin-right: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> • Aceptar las situaciones que se salen de la norma, con la que no esta de acuerdo </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin-right: 20px;"> <div data-bbox="651 1178 1031 1444" style="background-color: #f0c0c0; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> EL RESPETO </div> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una relación con la otra persona </div> </div>	

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA TOMA DE DECISIONES



Plan Estratégico para mejorar las relaciones del gerente general con sus trabajadores

Fomentar una relación adecuada con sus trabajadores

- Tener una comunicación entre todos los integrantes de la cooperativa.
- Implementar estrategias innovadoras para el desarrollo de la cooperativa
- Elogiar a la gente frente a sus compañeros de trabajo, cuando este cumpla las normas.
- Comprobar que las personas cuenten con la información necesaria para alcanzar las metas de la cooperativa.
- Recordar a sus trabajadores cual es el aporte que realiza para el superamiento empresarial.
- Tener paciencia con las quejas que emita sus trabajadores.



Estimular al personal administrativo para alcanzar la excelencia

- Motivar al personal para alcanzar la excelencia, implementando capacitaciones y seminarios.
- Capacitar para dar a conocer las formas adecuadas para duplicar el esfuerzo de trabajo, se triplique la producción y se eleve la calidad.
- Estimulación por parte de los dueños de la empresa.
- Crear charlas participadoras donde las personas crean estrategias nuevas e innovadoras para mejorar el servicio al público e incrementar el trabajo grupal dentro del entorno laboral.

3.6.5 Atención a los clientes especiales

Ellos requieren de apoyo técnico y humano para ejecutar sus actividades.

El personal debe estar dispuesto a ofrecer su ayuda, en el caso de personas discapacitadas, tercera edad y mujeres embarazadas.

3.6.5.1 Personas con discapacidad

Las personas con esas dificultades deben ser tomadas en cuenta en cualquier ámbito laboral.

Capacitar al personal para este tipo de situaciones que pueda resolver el problema dentro de la cooperativa.

No deben ser excluidos de la cooperativa ya que transmite mala imagen por parte del cliente.



Crear un lugar donde sean atendidos únicamente los clientes con discapacidades especiales.

El Ministerio Mundial de Salud. Discapacidad es toda restricción a ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma que se considera normal para ser un ser humano y se clasifican en discapacidad de la conducta, comunicación, y de una determinada aptitud.



3.6.5.2 Como atender al personal con discapacidad

- **Personas con movilidad reducida**

Ayudar el traslado y la accesibilidad a los entornos físicos para el servicio adecuado.

- **Persona con discapacidad sensorial**

Tener una persona capacitada para atender al cliente que tenga problemas visuales, auditiva u otra vinculada a los sentidos.

- **Personas con discapacidad intelectual o con déficit cognitivo**

Tener habilidades para actuar de una manera rápida, con el grupo de discapacidad vinculada a trastornos del desarrollo de sus sentidos.

3.6.5.3 Estrategias para la atención de personas Discapacitadas

DISCAPACIDAD VISUAL
Pregúntele al cliente como se llama y háblele por su nombre
Utilice un tono de voz adecuado
Preséntese de un modo que sepa quién es usted
Si se va ausentar un momento del lugar ájase lo saber
Sea concreto y explíquelo lo más esencial del servicio


DISCAPACIDAD AUDITIVA

Ubíquese frente al cliente, y pregúntele que tipo de comunicación utiliza.

El personal debe estar capacitado para conocer su lenguaje.

Utilice un ritmo expresivo sin exageración.

Comuníquese mediante dibujos, carteles o palabras escritas.

Recuerde siempre que más fácil para entender es la escritura.

Siempre tenga cuidado a realizar los gestos.

Siempre preste atención a la comunicación.



DISCAPACIDAD MOTORA

Identifíquese y pregúntele si hay otra discapacidad

Préstele mucha atención en su discapacidad antes de realizar cualquier actividad

Respete el ritmo de movilidad

Si el cliente está acompañado, diríjase a él más no al acompañante.

Este pendiente a las necesidades o inquietudes que se le presente al adquirir el servicio



FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Lugar y fecha:.....

Nombre del trabajador:

.....

Cargo:

.....

DESCRIPCION DE LA DENUNCIA

MALA ATENCIÓN		AGRESIÓN VERBAL	
DEMORA EN LOS TRAMITES		DISCRIMINACIÓN POR LA CLASE SOCIAL	
INFORMACIÓN INADECUADA		ABUSO DE CONFIANZA	

Observaciones:.....

.....

.....

NOMBRE

FIRMA

CONCLUSIONES

- El plan estratégico de las relaciones humanas y públicas, está orientado para todos los integrantes de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Latacunga, donde existe falencia para una buena relación interpersonal.
- Los valores humanos están implementadas para que exista actitudes y habilidades positivas obteniendo una comunicación estable entre compañeros de trabajo y así lograr una atención al cliente adecuado.
- Las estrategias presentadas están encaminadas especialmente a cada persona que integra la cooperativa de ahorro y crédito Ambato sucursal Latacunga, para de esta manera mejorar las relaciones laborales e interpersonales, poniendo en práctica los valores de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere la implementación del Plan Estratégico de las Relaciones Humanas y Públicas, para incrementar el conocimiento sobre la forma adecuada de atención al cliente.
- Es recomendable que cada persona se encargue de fomentar día a día los valores humanos, debido a que en la actualidad la personalidad que tiene cada persona es esencial para el superamiento profesional.
- Se sugiere que el personal mantenga una capacitación permanente de los valores humanos, donde estén inmiscuidos la atención al cliente con discapacidad, ofreciendo el servicio oportuno y de igualdad para todos que adquieren el producto.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Citada

- RAMÍREZ CARDONA, Carlos; Fundamentos de Administración, pagina 38 (2009)
- JÁCOME BARAHONA, Irma Lucia; pagina 6 (2009)
- TOLEDO CASTELLANO, Miguel Ángel; página 2 (2009)
- WIEMANN, Mary; La comunicación en las relaciones interpersonales página 14 (2011)
- VINUEZA, Rómulo; Relaciones humanas: valores humanas y derechos humanos página 7 (2010)
- ARELLANO GUTIÉRREZ, Javier; (2009: Pág. 7)
- BARQUERO CABRERO, José Daniel; Relaciones Estratégicas de las relaciones públicas página 11 (2010)
- CASTILLO ESPARCIA, Antonio; Introducción a las relaciones públicas, página 9 (2009)
- ROJAS ORDUÑA, Octavio Isaac; Relaciones públicas: La eficiencia de la influencia página 23 (2012)

Bibliografías consultadas

- CARDOZO CUENCA, Hernán; Cooperativas de trabajo asociado página 3 (2011)
- GUIBERT UCIN, José; Cooperativismo, Empresas y Universidad página 85 (2010)
- BRUNA QUINTAS, Fernando; Creación de Empresas de Economía Social página 17 (2010)
- GIL ESTALLO, María de los Ángeles; (2010: pág. 29)
- BUSTAMANTE, Engel Sofía; La empresa página 4 (2009)
- SOTO SÁNCHEZ, Viridiana; Relaciones humanas y creatividad página 18 (2009)

Bibliografía virtual

- BIC Galicia 2008; Disponible en Web: consultado 2 de Mayo 2014 10:15
<http://guias.bicgalicia.es/v2/nuevo/asp/individual/plantilla.asp?pagina=QueE>
- Bahía blanca, diciembre de 2010; Disponible en Web: consultado 5 de Mayo 2014 15:30

<http://www.trabajo.gov.ar/downloads/formacionsindical/manual%20de%20relaciones%20humanas.pdf>

- Lions Clubs International, publicado mayo 2014; Disponible en la Web:
 consultado 18 de Mayo 2014 16:00
<http://www.lionsclubs.org/SP/common/pdfs/pr710.pdf>

- Movimiento cooperativista por la esperanza, febrero 2010; Disponible en la Web:
 consultado 29 de Mayo 2014 10:24
<http://www.mne.org.mx/cooperativismo.pdf>

- La Biblioteca Luis Ángel Arango del Banco de la República es la responsable del
 desarrollo y mantenimiento de; consultado 8 de Abril 2014 12:35
www.banrepcultural.org

- Portal de relaciones públicas; compartiendo conocimiento desde 2001 – 2014;
 Disponible en la Web; consultado 18 de Abril 2014 13:15
<http://www.rppnet.com.ar/fundamentosderrpp.htm#>

- Tipos de guía, publicado en octubre de 2011; Disponible en la Web; consultado
 22 de Junio de 2014 16:50 <http://www.slideshare.net/ramvale/tipos-de-guas#btnNext>

- Relaciones laborales y gestión de recursos humanas; Disponible en la Web,
 consultado 15 de Agosto de 2014 13:00
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>

ANEXOS



ANEXO N°1
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
ENTREVISTA A APLICARSE AL GERENTE DE LA COOPERATIVA
AMBATO

- 1. ¿Cuánto tiempo está a cargo de la gerencia?**
- 2. ¿Cuáles son las proyecciones de su empresa en el futuro?**
- 3. ¿Cree usted que es importante las relaciones humanas y públicas en la Cooperativa?**
- 4. ¿Considera usted que las relaciones humanas con los trabajadores es considerable y que ventajas lleva las relaciones humanas?**
- 5. ¿Considera que recursos humanos ponen en práctica los valores institucionales?**
- 6. ¿Considera que los valores son implementados por sus trabajadores?**
- 7. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza para dar a conocer sus productos o servicios?**
- 8. ¿Cree usted que un plan estratégico de las relaciones humanas y públicas mejorara la atención al cliente?**
- 9. ¿Usted está abierto al dialogo con todos sus colaboradores?**
- 10. ¿Cree usted que el personal tiene la información adecuada sobre los beneficios que ofrece la cooperativa?**

ANEXO N°2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
ENCUESTA APLICARSE A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

OBJETIVO:

Determinar el tipo de las relaciones humanas y públicas que existe entre el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, con la finalidad de mejorar el servicio a los clientes.

INTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas y conteste con sinceridad de acuerdo a los siguientes ítems.

1. ¿Qué cargo desempeña usted dentro de la empresa?

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| Gerente | <input type="checkbox"/> |
| Cajero | <input type="checkbox"/> |
| Secretaria | <input type="checkbox"/> |
| Asistente contable | <input type="checkbox"/> |
| Personal administrativo | <input type="checkbox"/> |
| Guardia | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cuántos años presta sus servicios dentro de la empresa?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| 0-1 | <input type="checkbox"/> |
| 1-2 | <input type="checkbox"/> |
| 2-3 | <input type="checkbox"/> |
| 3-4 | <input type="checkbox"/> |
| 4-5 | <input type="checkbox"/> |
| 5 en adelante. | <input type="checkbox"/> |

3. Tiene usted conocimiento sobre las relaciones humanas y públicas

- | | |
|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Cómo percibe usted el ambiente de trabajo del personal administrativo?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy bueno | <input type="checkbox"/> |
| Bueno | <input type="checkbox"/> |
| Malo | <input type="checkbox"/> |

5. Considera usted que las relaciones de la Cooperativa con el público es:

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy bueno | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Cuándo surge problemas en el área laboral usted aporta con soluciones?

Si

No

7. ¿Recibe ayuda por parte de sus compañeros a la hora tener dificultades en su área de trabajo?

Si

No

8. La empresa cuenta con un plan estratégico de las relaciones humanas y públicas

Si

No

9. ¿Cuál es el factor que le motiva para aumentar su rendimiento laboral?

Placer de cumplir su labor

El progreso de la empresa

Un ascenso

Reconocimiento

Aumento de salario

10. ¿Cree usted que la fidelidad del cliente está asegurada?

Si

No

ANEXO N° 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
ENCUESTA APLICARSE A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

OBJETIVO:

Identificar el tipo de las relaciones humanas y públicas que existe entre el personal y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, con la finalidad de determinar las falencias del personal de la Institución

INTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas y conteste con sinceridad de acuerdo a los siguientes ítems.

1. ¿Qué tipo de relación tiene usted con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy buena | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |
| Mala | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Las interrogantes de créditos planteadas por usted son respondidas satisfactoriamente?

Si

No

3. ¿Usted cree que el personal de la Cooperativa está capacitado en el tema de relaciones humanas?

Si

No

4. ¿Cree usted que la Cooperativa debe brindar una capacitación continua al personal de la Institución?

Si

No

5. Al solicitar un servicio la atención es:

Inmediata

Oportuna

Lenta

Mala

6. ¿Considera usted que el espacio físico de la Cooperativa es adecuada?

Si

No

7. ¿Estima usted que el personal debe tener un plan estratégico de las relaciones humanas y públicas?

Si

No

8. Usted considera que el cliente ocupa un lugar importante dentro de la empresa.

Si

No

ANEXO N° 4

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga



ANEXO N° 5

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato sucursal Latacunga

