



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA: SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“LAS RELACIONES LABORALES E INTERPERSONALES ENTRE LOS
ESTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DURANTE
EL PERÍODO 2014-2015”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autoras:

Ronquillo Catagña Adriana Guadalupe

Tonato Coque Blanca Cecilia

Directora:

Lcda. Mgs. Libia Dolores Almeida Lara

Latacunga – Ecuador

Abril 2015

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**LAS RELACIONES LABORALES E INTERPERSONALES ENTRE LOS ESTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 2014-2015**”, son de exclusiva responsabilidad de las Autoras.

.....
Ronquillo Catagña Adriana Guadalupe

CI: 050384879-8

.....
Tonato Coque Blanca Cecilia

CI: 050300916-9

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

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

“LAS RELACIONES LABORALES E INTERPERSONALES ENTRE LOS ESTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 2014-2015”, de Ronquillo Catagña Adriana Guadalupe y Tonato Coque Blanca Cecilia, postulantes de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Abril 2015

Directora de Tesis

Lcda. Mgs. Libia Dolores Almeida Lara

C.I. 050179799-7



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto las postulantes Ronquillo Catagña Adriana Guadalupe y Tonato Coque Blanca Cecilia, con el tema de tesis **“LAS RELACIONES LABORALES E INTERPERSONALES ENTRE LOS ESTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 2014-2015”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga, Abril 2015

Para constancia firman:

.....
Lcda. Francisca Zambrano

PRESIDENTE

.....
Ing. Matius Mendoza

MIEMBRO

.....
Ing. Alexandra Alajo

OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos salud y vida, por regalarnos cada día de felicidad, por brindarnos sabiduría, y por permitirnos hacer realidad nuestro sueño de llegar a ser grandes profesionales con esfuerzo y perseverancia.

A nuestras familias por su apoyo incondicional en esta etapa de nuestras vidas, de manera especial a nuestros padres quienes con su amor y cariño han sabido guiarnos por el camino del bien a través de sus consejos.

Agradecemos también a nuestra querida institución Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirnos sus puertas, a nuestros queridos docentes quienes con sus conocimientos han guiado nuestros pasos para llegar a ser grandes profesionales, de manera especial a la Lcda. Mgs. Libia Almeida por guiarnos y habernos impartido sus conocimientos para el desarrollo de nuestra tesis de grado.

Con infinito agradecimiento

Adriana Ronquillo y Blanca Tonato

DEDICATORIA

Dedicamos el fruto de nuestro esfuerzo a nuestros padres ya que con su apoyo incondicional supieron inculcarnos valores y nos enseñaron a perseguir nuestros sueños y cumplir nuestra meta de llegar a ser excelentes profesionales.

A nuestros hermanos, amigos y compañeros quienes día a día vivieron junto a nosotras los buenos y malos momentos en el largo camino para culminar con nuestra carrera.

Nuestro corazón se llena de alegría y satisfacción al poder dedicar nuestra tesis de grado a todos estos seres maravillosos, pues nos extendieron la mano del amigo sincero en las alegrías, las tristezas, y a la vez la valentía de seguir adelante con el entusiasmo del primer minuto.

Adriana Ronquillo y Blanca Tonato



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “Las Relaciones Laborales e Interpersonales entre los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, durante el período 2014 – 2015.”

Autoras: Ronquillo Catagña Adriana Guadalupe - Tonato Coque Blanca Cecilia

RESUMEN

La investigación fue dirigida a resolver los problemas ocasionados por la falta de comunicación entre los estamentos que conforman la Universidad Técnica de Cotopaxi, la misma que ha provocado el deterioro de la práctica de valores y por siguiente una deficiente atención a los clientes internos y externos de la Institución. La investigación en su primera parte fue desarrollada en base a la necesidad de mejorar las relaciones laborales de todos quienes conforman la familia del Alma Mater de Cotopaxi; para crear y mantener un ambiente de trabajo, de calidad y calidez.

Posteriormente presenta la información recopilada de las encuestas realizadas, las mismas que se apoyaron en la técnica de la observación y del cuestionario, luego se realizó el respectivo análisis e interpretación de cada uno de los resultados obtenidos, para el desarrollo de la propuesta de tesis.

De los resultados obtenidos se plantea la elaboración de un Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales, porque es importante poner en práctica los valores dentro y fuera de la Institución, en base a ello quienes conforman la Universidad Técnica de Cotopaxi podrán crear un ambiente de armonía, mejorar la calidad de educación en cada uno de los estamentos, mejorar su desempeño laboral y ofrecer un servicio de calidad, realizando sus actividades de manera eficaz y eficiente mejorando la imagen institucional, con esta propuesta se planteó estrategias y técnica

que ayudarán a mejorar las Relaciones Laborales e Interpersonales entre los Estamentos de la Institución.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

UNIT ACADEMIC OF SCIENCES ADMINISTRATIVE AND HUMANITIES

Latacunga – Ecuador

TOPIC: “Labor and Interpersonal Relationships between dependences of Cotopaxi Technical University, during the period 2014 - 2015”

Authors: Ronquillo Catagña Adriana Guadalupe - Tonato Coque Blanca Cecilia

ABSTRACT

The research was aimed to solving caused problems by the lack communication between Cotopaxi Technical University dependences, the same that caused the deterioration on practice of values and a poor attention of institution’s internal and external customers.

In the first research part was developed based on the need to improve labor relations of all who make the institution Cotopaxi Alma Mater; to create and preserve a work environment, quality and warmth.

Next the information gathered from the surveys was presented, the same that supported on observation and questionnaire technique, then the respective analysis and interpretation of each obtained results, to development of the thesis proposal.

About results is getting an elaboration of Labor and Interpersonal Relationships Plan, because it is important to implement values inside and outside the institution, on this basis, who makes Cotopaxi Technical University may create an harmony atmosphere to improve the quality of education in each of estates, improve their job performance and provide quality service, carrying out their activities effectively and efficiently and improving the corporative image, with this proposal and technical

strategies those will help to develop Labor and Interpersonal Relations between Estates of the institution where it was raised.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pag.
PRELIMINARES	
PORTADA.....	ii
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	x
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	3
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3

1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	5
1.3 Marco Teórico.....	6
1.3.1 Administración.....	6
1.3.1.1 Definición:.....	6
1.3.1.2 El Proceso Administrativo	7
1.3.1.3 Principios de la Administración	9
1.3.1.4 La Administración como Actividad Humana.....	10
1.3.1.5 Gestión de Talento Humano.....	11
1.3.1.6 Reclutamiento del personal	13
1.3.1.7 Proceso de Formación y Desarrollo del Talento Humano	16
1.3.2 Convivencia Institucional Y Educativa.....	16
1.3.2.1 Convivencia.....	16
1.3.2.2 Convivencia Institucional.....	16
1.3.2.3 Convivencia Educativa.....	17
1.3.2.4 Relaciones Humanas y Públicas en las Instituciones de Educación Superior. 18	
1.3.3 Los Valores	19
1.3.3.1 Definición:.....	19
1.3.3.2 Ética Profesional	19
1.3.3.3 Responsabilidad Profesional	22
1.3.4 Relaciones Laborales.....	23
1.3.4.1 Definición:.....	23
1.3.4.2 Importancia de mantener excelentes relaciones laborales.....	24
1.3.4.3 Ambiente de Trabajo.....	26
1.3.4.4 Dimensiones de un buen Ambiente Laboral	27

1.3.4.5 Factores que influyen en el Desempeño Laboral	28
1.3.4.6 La Motivación en el trabajo	29
1.3.5 Relaciones Interpersonales.....	31
1.3.5.1 Definición:.....	31
1.3.5.2 Importancia del Estudio de las Relaciones Interpersonales	31
1.3.5.3 Clasificación de las Relaciones Interpersonales.....	33
1.3.5.4 Importancia de las Relaciones Interpersonales en el Ámbito Laboral	34
1.3.5.5 Claves para conseguir buenas Relaciones Interpersonales	35
1.3.5.6 Comunicación, Confianza y Compromiso	38
1.3.5.7 Los problemas Interpersonales en la Organización.....	40

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	41
2.1 Breve Caracterización de la Institución objeto de estudio	41
2.1.1 Misión	42
2.1.2 Visión	42
2.1.3 Valores	42
2.1.4 Organigrama Estructural de la Universidad Técnica de Cotopaxi.....	47
2.2 Diseño de la Investigación	48
2.2.1 Tipo de investigación	48
2.2.2 Metodología de la Investigación	48
2.2.3 Métodos de investigación.....	49
2.3 Unidad de estudio.....	49
2.3.1 Población.....	50
2.3.2 Muestra.....	51

2.3.2.1 Cálculo de la muestra de las autoridades:	52
2.3.2.2 Cálculo de la muestra de los docentes:.....	52
2.3.2.3 Cálculos de la muestra al personal administrativo y trabajadores:	53
2.3.2.4 Cálculo de la muestra para los estudiantes de CC.HH.AA:	53
2.3.2.5 Cálculo de la muestra para los estudiantes de CIYA:	54
2.3.2.6 Cálculo de la muestra para los estudiantes de CAREN	55
2.3.2.7 Cálculo de la muestra para los estudiantes de La Extensión La Maná	56
2.3.3 Cuadro Resumen de la Muestra	57
2.4 Técnicas de investigación	57
2.4.1 La Observación	57
2.4.2 La Entrevista	58
2.4.3 La Encuesta	58
2.5 Fuentes de Información.....	58
2.6 Ficha de Observación	60
2.7 Análisis de Resultados	66
2.7.1 Análisis de la entrevista realizada a las Autoridades	66
2.7.2 Análisis de Encuestas.....	69
2.8 ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS	129

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA	130
TEMA:	130
ÍNDICE DE LA PROPUESTA.....	131
3.1 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	133
3.2 Análisis FODA de las Relaciones que se mantienen en la Universidad	134

3.3 PRESENTACIÓN.....	135
3.4 INTRODUCCIÓN	136
3.5 OBJETIVOS	137
3.5.1 Objetivo General	137
3.5.2 Objetivos Específicos.....	137
3.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	138
¿Qué es el Auto concepto?.....	139
Componentes básicos del auto concepto.....	139
3.7 Estructura del Plan de Mejoramiento planteado	140
3.7.1 Formulación de Metas.....	141
3.7.2 Establecimiento de matrices de seguimiento	142
3.7.3 Causas y consecuencias de una mala Relación Interpersonal en la UTC	147
3.7.4 Matrices de estrategias para los Estamentos de la UTC	151
3.7.5 Matriz de habilidades para los Estamentos de la UTC	155
3.7.6 Matriz de actitudes que deben tener los Estamentos de la UTC	158
3.7.7 Establecimiento de consejos para mejorar las Relaciones Interpersonales.....	159
3.8 Ficha para reportar quejas o reclamos para los estudiantes	160
4. Conclusiones	161
5. Recomendaciones.....	162
6. Referencias Bibliográficas	163
Anexos	164

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Población Total.....	50
Cuadro 2 Autoridades	52
Cuadro 3 Docentes	52
Cuadro 4 Administrativos y Trabajadores	53
Cuadro 5 Estudiantes de CCAAHH.....	53
Cuadro 6 Estudiantes de CIYA	54
Cuadro 7 Estudiantes de CAREN	55
Cuadro 8 Estudiantes Extensión La Maná	56
Cuadro 9 Resumen de la Muestra	57
Cuadro 10 Ficha de Observación	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relaciones Interpersonales Docentes UTC.....	69
Tabla 2 Ambiente de Trabajo Docentes UTC.....	70
Tabla 3 Rendimiento Laboral Docentes UTC.....	71
Tabla 4 Problemas Docentes UTC.....	72
Tabla 5 Tipo de Relación Interpersonal Docentes UTC	73
Tabla 6 Capacitación Docentes UTC	74
Tabla 7 Relaciones Compañeros Docentes UTC	75
Tabla 8 Falta de Comunicación Docentes UTC.....	76
Tabla 9 Ética Profesional y Valores Docentes UTC.....	77
Tabla 10 Plan de Mejoramiento Docentes UTC	78
Tabla 11 Relaciones Interpersonales Adm. y Trabajadores.....	79
Tabla 12 Ambiente de Trabajo Adm. y Trabajadores.....	80

Tabla 13 Rendimiento Laboral Adm. y Trabajadores.....	81
Tabla 14 Área Laboral Adm. y tTrabajadores	82
Tabla 15 Compañeros de Trabajo Adm. y Trabajadores	83
Tabla 16 Capacitación Adm. y Trabajadores.....	84
Tabla 17 Relación Laboral Adm. y Trabajadores	85
Tabla 18 Comunicación Adm. y Trabajadores	86
Tabla 19 Ética y Valores Adm. y Trabajadores	87
Tabla 20 Plan de Mejoramiento Adm. y Trabajadores	88
Tabla 21 Relaciones Interpersonales Estudiantes CC.AA.HH	89
Tabla 22 Trabajo en Equipo Estudiantes CC.AA.HH.....	90
Tabla 23 Compañeros de Clases y Docentes CC.AA.HH	91
Tabla 24 Capacitación Estudiantes CC.AA.HH	92
Tabla 25 Trato Docente Estudiantes CC.AA.HH	93
Tabla 26 Discusiones Estudiantes CC.AA.HH.....	94
Tabla 27 Puntos de Vista Estudiantes CC.AA.HH	95
Tabla 28 Atención a Estudiantes CC.AA.HH.....	96
Tabla 29 Atención Cordial estudiantes CC.AA.HH	97
Tabla 30 Atención Oportuna estudiantes CC.AA.HH	98
Tabla 31 Relaciones Interpersonales Estudiantes CIYA	99
Tabla 32 Trabajo en Equipo CIYA	100
Tabla 33 Compañeros de Clases y Docentes CIYA.....	101
Tabla 34 Capacitación Estudiantes CIYA.....	102
Tabla 35 Trato Docente Estudiantes CIYA	103
Tabla 36 Discusiones Estudiantes CIYA	104
Tabla 37 Puntos de Vista Estudiantes CIYA	105
Tabla 38 Atención Estudiantes CIYA.....	106
Tabla 39 Atención Cordial Estudiantes CIYA.....	107
Tabla 40 Atención Oportuna Estudiantes CIYA.....	108
Tabla 41 Relaciones Interpersonales Estudiantes CAREN.....	109
Tabla 42 Trabajo en Equipo CAREN	110

Tabla 43 Compañeros de Clases y Docentes CAREN.....	111
Tabla 44 Capacitación Estudiantes CAREN.....	112
Tabla 45 Trato Docente Estudiantes CAREN.....	113
Tabla 46 Discusiones Estudiantes CAREN	114
Tabla 47 Puntos de Vista Estudiantes CAREN.....	115
Tabla 48 Atención Estudiantes CAREN.....	116
Tabla 49 Atención Cordial Estudiantes CAREN	117
Tabla 50 Atención Oportuna Estudiantes CAREN.....	118
Tabla 51 Relaciones Estudiantes La Maná	119
Tabla 52 Trabajo en Equipo Extensión La Maná.....	120
Tabla 53 Compañeros de Clases y Docentes La Maná.....	121
Tabla 54 Capacitación Estudiantes La Maná	122
Tabla 55 Trato Docente Estudiantes La Maná.....	123
Tabla 56 Discusiones Estudiantes La Maná.....	124
Tabla 57 Puntos de Vista Estudiantes La Maná.....	125
Tabla 58 Atención Estudiantes La Maná	126
Tabla 59 Atención Cordial Estudiante La Maná.....	127
Tabla 60 Atención Oportuna Estudiantes La Maná	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Relaciones Interpersonales Docentes UTC.....	69
Gráfico 2 Ambiente de Trabajo Docentes UTC.....	70
Gráfico 3 Rendimiento Laboral Docentes UTC.....	71
Gráfico 4 Problemas Docentes UTC.....	72
Gráfico 5 Tipo de Relación Interpersonal Docentes UTC	73
Gráfico 6 Capacitación Docentes UTC.....	74
Gráfico 7 Relaciones Compañeros de Trabajo Docentes UTC.....	75

Gráfico 8 Falta de Comunicación Docentes UTC.....	76
Gráfico 9 Ética Profesional y Valores.....	77
Gráfico 10 Plan de Mejoramientos Docentes UTC.....	78
Gráfico 11 Relaciones Interpersonales Adm. y Trabajadores.....	79
Gráfico 12 Ambiente de Trabajo Adm. y Trabajadores.....	80
Gráfico 13 Rendimiento Laboral Adm. y Trabajadores.....	81
Gráfico 14 Área Laboral Adm. y Trabajadores	82
Gráfico 15 Compañeros de Trabajo Adm. y Trabajadores	83
Gráfico 16 Capacitación Adm. y Trabajadores.....	84
Gráfico 17 Relación Laboral Adm. y Trabajadores	85
Gráfico 18 Comunicación Adm. y Trabajadores	86
Gráfico 19 Ética y Valores Adm. y Trabajadores	87
Gráfico 20 Plan de Mejoramiento Adm. y Trabajadores	88
Gráfico 21 Relaciones Interpersonales Estudiantes CC.AA.HH	89
Gráfico 22 Trabajo en Equipo Estudiantes CC.AA.HH	90
Gráfico 23 Compañeros de Clase y Docentes CC.AA.HH.....	91
Gráfico 24 Capacitación Estudiantes CC.AA.HH	92
Gráfico 25 Trato Docente Estudiantes CC.AA.HH	93
Gráfico 26 Discusiones Estudiantes CC.AA.HH.....	94
Gráfico 27 Puntos de Vista Estudiantes CC.AA.HH	95
Gráfico 28 Atención a Estudiantes CC.AA.HH.....	96
Gráfico 29 Atención Cordial Estudiantes CC.AA.HH.....	97
Gráfico 30 Atención Oportuna Estudiantes CC.AA.HH	98
Gráfico 31 Relaciones Interpersonales Estudiantes CIYA	99
Gráfico 32 Trabajo en Equipo CIYA	100
Gráfico 33 Compañeros de Clases y Docentes CIYA	101
Gráfico 34 Capacitación Estudiantes CIYA	102
Gráfico 35 Trato docente Estudiantes CIYA	103
Gráfico 36 Discusiones Estudiantes CIYA.....	104
Gráfico 37 Puntos de Vista Estudiantes CIYA	105

Gráfico 38 Atención estudiantes CIYA	106
Gráfico 39 Atención Cordial Estudiantes CIYA.....	107
Gráfico 40 Atención Oportuna Estudiantes CIYA.....	108
Gráfico 41 Relaciones Interpersonales Estudiantes CAREN.....	109
Gráfico 42 Trabajo en Equipo CAREN	110
Gráfico 43 Compañeros de Clase y Docentes CAREN	111
Gráfico 44 Capacitación Estudiantes CAREN.....	112
Gráfico 45 Trato Docente Estudiantes CAREN.....	113
Gráfico 46 Discusiones Estudiantes CAREN	114
Gráfico 47 Puntos de Vista Estudiantes CAREN	115
Gráfico 48 Atención Estudiantes CAREN.....	116
Gráfico 49 Atención Cordial Estudiantes CAREN.....	117
Gráfico 50 Atención Oportuna Estudiantes CAREN.....	118
Gráfico 51 Relaciones Estudiantes La Maná	119
Gráfico 52 Trabajo en Equipo Extensión La Maná	120
Gráfico 53 Compañeros de Clase y Docentes La Maná	121
Gráfico 54 Capacitación Estudiantes La Maná.....	122
Gráfico 55 Trato Docente Estudiantes La Maná.....	123
Gráfico 56 Discusiones Estudiantes La Maná	124
Gráfico 57 Puntos de Vista Estudiantes La Maná.....	125
Gráfico 58 Atención Estudiantes La Maná.....	126
Gráfico 59 Atención Cordial Estudiantes La Maná	127
Gráfico 60 Atención Oportuna Estudiantes La Maná.....	128

INTRODUCCIÓN

Las malas relaciones laborales e interpersonales existentes en los estamentos de la Institución objeto de estudio han promovido el desarrollo de este importante tema de tesis, la falta de comunicación, el inadecuado uso de los valores humanos y la ética profesional generan problemas y diferencias entre estudiantes, docentes y compañeros de trabajo a la hora de interrelacionarse unos con otros. Dentro de la Institución se pretende incorporar un método innovador para mejorar las relaciones, empleando estrategias que permitan a cada uno de los estamentos comunicarse de la mejor manera, a fin de ofrecer un buen servicio tanto a clientes internos como externos.

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo primordial proponer la elaboración de un Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales en los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, para mejorar las relaciones existentes y por ende promover el desarrollo, la calidad del servicio y mejorar la imagen institucional.

El tema a investigarse es muy importante y relevante, por lo que requiere una atención y seguimiento adecuado, debido a que se pretende aportar con una investigación que cuente con un contenido innovador, a fin de mejorar las relaciones existentes en la Institución.

La presente investigación contendrá los siguientes capítulos:

Capítulo I

Este capítulo contiene los antecedentes, categorías fundamentales, marco teórico dentro éste se encuentra la definición de la administración, conceptos, importancia, características, el proceso administrativo, los principios de la administración, la gestión del talento humano, la convivencia institucional y educativa, los valores, la ética profesional, la responsabilidad, la comunicación, las relaciones humanas, relaciones interpersonales, conceptos,

importancia, características, motivación personal, las relaciones laborales, importancia, características, el ambiente de trabajo.

Capítulo II

Contiene una breve caracterización de la Universidad Técnica de Cotopaxi, reseña histórica, misión, visión, objetivos y valores institucionales, el organigrama institucional, también contiene el diseño metodológico, tipo de investigación a utilizarse, metodología, unidad de estudio, métodos, técnicas y análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo III

En el tercer capítulo consta la elaboración de la propuesta que es un Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales entre los Estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, y posteriormente la elaboración de las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Después de realizar la revisión sobre tesis relacionadas con el tema planteado, se ha podido detectar que si existen tesis que se relacionan con el mismo, como son: **RELACIONES HUMANAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2011 – 2012**, cuyas autoras son Guilcamaigua Espinosa Norma Janeth y Quindigalle Ilaquiche María Lucila; así también se encontró otro tema que se trata de: **PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL CANTÓN LATACUNGA EN EL AÑO 2011-2012**, cuyas autoras son Pilataxi Caiza Martha del Carmen y Tipantasig Chimborazo Digna Maricela.

Es por esta razón que las postulantes hemos propuesto realizar el tema sobre **“RELACIÓN LABORAL E INTERPERSONAL ENTRE LOS ESTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO 2014 - 2015”**, ya que es un tema de relevante importancia en la Institución, para contribuir al desarrollo de la Universidad y generar un mejor desenvolvimiento de quienes la integran.

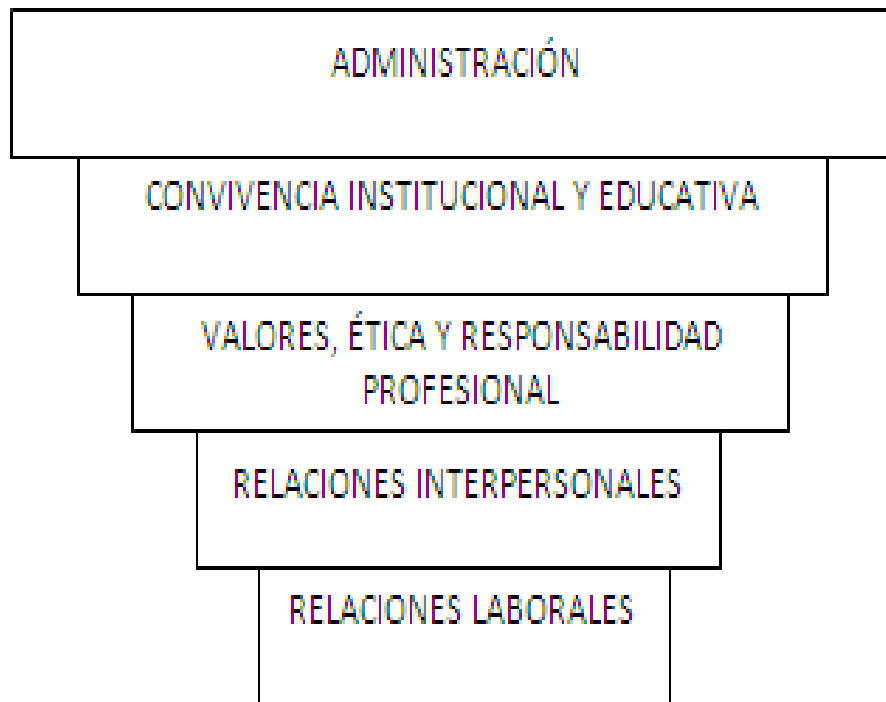
Conocedores de que las relaciones interpersonales y laborales entre compañeros de trabajo y estudiantes son de vital importancia para el desarrollo de toda Institución, es necesario motivar a todos quienes forman parte de la Universidad, con la aplicación de conocimientos referentes al tema, considerando que el resultado es el éxito, reconocimiento y prestigio en la imagen institucional.

Se conoce que el ser humano es un ser social, y para satisfacer sus necesidades se relaciona con otros seres humanos, las capacidades que tiene cada individuo para desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad son las relaciones interpersonales, y deben ser desarrolladas de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman el entorno familiar y laboral, las buenas relaciones se logran a través de una buena comunicación y así también dependen de la madurez humana que tenga cada individuo.

En la actualidad es muy importante generar un buen ambiente laboral basado en las relaciones interpersonales que se mantengan dentro de la Institución, ya que el trabajar en un ambiente laboral ameno, con una cultura que promueva el sentimiento de pertenencia y el compromiso con la tarea es una fuerte ventaja competitiva.

Del tipo de relaciones tanto laborales como interpersonales que cada individuo establezca dentro de su lugar de trabajo dependerá su desenvolvimiento ya sea a nivel personal o en la organización. Es por ello que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en la productividad de una institución; por lo tanto el hombre como ser social debe tratar de mejorar las relaciones con los demás para lograr una coordinación eficiente de los esfuerzos humanos.

1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Elaborado por: Investigadoras

1.3 MARCO TEÓRICO

1.3.1 ADMINISTRACIÓN

La Administración aborda temas como la administración en la actividad humana y cómo hacer que ésta sea eficaz y eficiente en las instituciones, ya que al hablar de este tema nos referimos a como un equipo de trabajo coordina sus esfuerzos para lograr sus objetivos, manteniendo una relación laboral de paz y armonía.

1.3.1.1 Definición:

PIERRE, Well; Relaciones Humanas en el Trabajo; (2009), manifiesta que: *“La Administración es el proceso que se encarga de coordinar los esfuerzos de un equipo de trabajo, encaminados al logro de objetivos, dicho accionar debe reunir los elementos necesarios para que la labor que se lleve a cabo en las instituciones, empresas y organizaciones, desarrollen las etapas conforme las expectativas previstas”* (Pág. 7)

Con esta definición las investigadoras podemos decir que según la naturaleza de la administración, en cuanto a su actividad, las personas constituyen un elemento insustituible para la evolución y continuidad de una organización; por lo tanto el grado de compromiso del talento humano con la eficiencia definirá el éxito de la misión de cada uno de los componentes que participan en el proceso de la administración.

La administración con sus métodos y técnicas se relaciona con otras ciencias como: derecho, política, sociología, matemáticas, economía, ciencias morales, filosofía. Con estos mecanismos se toma la importancia de la administración a nivel universal porque se aplica en diferentes espacios y condiciones. Por esto se ha dicho que la administración es la ciencia clave de la civilización contemporánea.

También la administración es muy importante porque su propósito principal es servir a la humanidad, tomar en cuenta el credo o religión, y sin distinguir las razas, ya que busca establecer una mejor convivencia entre las personas que trabajan en las empresas tanto privadas como públicas.

1.3.1.2 El Proceso Administrativo

Es un conjunto de pasos necesarios a seguir para cumplir los objetivos comunes dentro de una Institución.

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

- **Planificación**

Según WEIHRICH, y KOONTZ. (2008), dice que *“Planificación se refiere a un proceso de establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas”. Es el primer paso para la realización de actividades de gestión, puesto que planificar es proveer el futuro de una organización”*. (Pág. 55)

Según este concepto las investigadoras manifiestan que la Planificación como primer paso del Proceso Administrativo es muy importante, ya que es el punto de partido en el cual se debe establecer correctamente las actividades a realizarse, las metas y los objetivos que se pretende alcanzar a futuro para el correcto desarrollo de la organización o empresa.

- **Organización**

Según WEIHRICH, y KOONTZ. (2008), menciona que: *“Organización: significa poner en orden y sistematizar las actividades tomando en cuenta el aporte de todos los integrantes de la institución. Sin alejarse de la realidad se manifiesta que organizar, “es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la*

autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos pueden alcanzar las metas de la organización”. (Pág. 55).

Según el criterio de las postulantes la Organización es muy indispensable en el Proceso Administrativo, ya que de ello depende el correcto funcionamiento y cumplimiento de las actividades que se desarrollen en la empresa, así como también la Organización permite lograr eficiencia y eficacia al momento de cumplir con los planes, metas y objetivos planteados en la Planificación.

- **Dirección**

Según WEIHRICH, y KOONTZ. (2008), manifiesta que: *“Dirección: establece que dirigir: “implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales”*. (Pág. 55).

Las postulantes mencionan, que gracias a la Dirección se logrará la realización efectiva de lo planeado, por medio de las correctas decisiones que tome el administrador de la empresa, es decir que, de la Dirección depende el funcionamiento eficaz en todas las áreas que integran la organización, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados.

- **Control**

Según WEIHRICH, y KOONTZ. (2008), menciona que: *“Control es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas”*. (Pág. 55).

Según el criterio de las tésistas controlar es comprobar y medir si las actividades realizadas durante todo el proceso administrativo están acorde con lo planteado en la planificación, es por ello que cumplir de manera adecuada las cuatro funciones son muy importantes en el proceso administrativo.

1.3.1.3 Principios de la Administración

Los principios administrativos han sido planteados a través de la historia, los mismos que han servido de mucha ayuda al momento de que las instituciones puedan ponerlos en práctica para su desarrollo.

A continuación se detalla los 14 principios de la administración:

1. **División del Trabajo:** Cuanto más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñarán su oficio.
2. **Autoridad:** Los gerentes tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas. Si bien la autoridad formal les da el derecho de mandar, los gerentes no siempre obtendrán obediencia, a menos que tengan también autoridad personal (Liderazgo).
3. **Disciplina:** Los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que gobiernan la empresa. Esto será el resultado de un buen liderazgo en todos los niveles, de acuerdos equitativos y sanciones para las infracciones, aplicadas con justicia.
4. **Unidad de Dirección:** Las operaciones que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente que use un solo plan.
5. **Unidad de Mando:** Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona.
6. **Subordinación de interés individual al bien común:** En cualquier empresa el interés de los empleados no debe tener prelación sobre los intereses de la organización como un todo.
7. **Remuneración:** La compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los patronos.
8. **Centralización:** FAYOL creía que los gerentes deben conservar la responsabilidad final pero también necesitan dar a su subalterna/o, autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio.
9. **Jerarquía:** La línea de autoridad en una organización representada hoy generalmente por cuadros y líneas y líneas de un organigrama pasa en

orden de rangos desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.

- 10. Orden:** Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento adecuado.
- 11. Equidad:** Los administradores deben ser amistosos y equitativos con sus subalternos/as.
- 12. Estabilidad del Personal:** Una alta tasa de rotación del personal no es conveniente para el eficiente funcionamiento de una organización.
- 13. Iniciativa:** Debe darse a la subalterna/o libertad para concebir y llevar a cabo sus planes, aun cuando a veces se cometan errores.
- 14. Espíritu de Grupo:** Promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad.

De acuerdo a los principios establecidos por la administración las investigadoras mencionan que es importante poner en práctica cada uno de ellos, puesto que de ello depende el buen funcionamiento de toda Institución.

Además según el criterio de las investigadoras, se entiende que cada uno de los principios establecidos ayuda a generar actitudes de cambio en una Institución, a fin de lograr la eficacia y eficiencia en las actividades desarrolladas, así como también generar resultados positivos para la misma.

1.3.1.4 La Administración como Actividad Humana

La administración se ha practicado desde que el hombre existe. La acción humana administrativa se encuentra en aquellas actividades relacionadas 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, comunicaciones, control de procesos y evaluación de resultados.

El estudio de los aspectos humanos ha dado origen a investigaciones especializadas y a escuelas que quieren conocer cómo y en qué circunstancias se puede obtener una acción eficaz del hombre que trabaja.

El factor humano, o sea las personas, son objeto de estudios de otras ciencias como la Antropología, la Psicología, la Sociología, por lo cual se les considera como ciencias con las cuales la ciencia administrativa tiene estrechas relaciones.

El espíritu racionalizado del hombre y su anhelo de lograr alto grado de satisfacción de sus necesidades, hacen posible la introducción de nuevas técnicas en las actividades administrativas. Sus aplicaciones son posibles si la actitud del administrador puede sistematizarse.

1.3.1.5 Gestión de Talento Humano

Según CHIAVENATO, Idalberto, 2010: *“La gestión del talento humano se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente”*. (pág. 184)

Según el criterio de las investigadoras la gestión de talento humano permite integrar nuevos elementos a la fuerza de trabajo de las diferentes instituciones, guiándolos para que desarrollen un trabajo eficaz y eficiente en los que se refiere al área laboral en que se desempeña cada uno.

SANTOS, Armando, 2011, manifiesta que: *“Gestión de Talento Humano es un conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno”*. (Pág. 80)

De acuerdo con lo investigado la gestión de talento humano permite tomar decisiones en lo que se refiere a capacitación de los empleados de cada institución a fin de lograr su mejoramiento y desarrollo, así como también cumplir con los objetivos establecidos.

CARDENAS, Mario, 2010, la Gestión de Talento Humano es: *“La cadena de valor de una empresa y la forma en que desempeña sus actividades individuales que son un reflejo de su historia, de sus estrategias, y de su enfoque para implementar su estrategia y las economías fundamentales para las actividades mismas”*. (pág. 98)

De acuerdo a lo planteado las investigadoras mencionan que la Gestión de Talento Humano dentro de una organización es muy importante, ya que de ello depende la integración de nuevas personas a la misma, así como también se puede tener un enfoque claro para buscar el desarrollo institucional.

En la actualidad, los tres elementos que distinguen con claridad a una Gestión de Talento Humano son la consideración de las personas como el recurso decisivo y más importante en la competitividad de las organizaciones.

Es muy importante que las instituciones cuenten con un Sistema de Gestión de Talento Humano, el cual se vea reflejado en un modelo consecuente con enfoques sistémicos, multidisciplinarios, participativos y proactivos, asumiendo una dirección estratégica rectora, basada en una cultura coherente o una filosofía empresarial cuyas interacciones estén relacionadas con todas las áreas de la organización.

De acuerdo a los conceptos planteados, las investigadoras consideran que las personas deben ser tratadas como recursos productivos de las organizaciones, conociéndolas en la actualidad como “recursos humanos” o “talento humano”, ya que las personas han pasado a ser consideradas con sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destrezas,

aspiraciones y percepciones singulares, como los nuevos “socios de las organizaciones”, constituyéndose en el “capital intelectual de la organización” y en un elemento fundamental para el éxito organizacional.

1.3.1.6 Reclutamiento del personal

Para CHIAVENATO, Idalberto, 2010; el reclutamiento del personal es: *“El proceso de generar un conjunto de candidatos para un cargo específico, debe anunciar la disponibilidad del cargo en el mercado atraer candidatos calificados para disputarlo”*. (Pág. 95)

Según lo planteado las investigadoras consideran que el proceso de reclutamiento es el primer paso para iniciar una de las actividades más importantes de la organización, es decir que es donde se eligen las personas idóneas para cumplir con las actividades a las que se dedica la institución. Para esto se basa en una decisión estratégica que puede ser en el mercado de trabajo externo y reclutamiento externo o también el mercado de trabajo interno y reclutamiento interno.

El reclutamiento es la fase preliminar del procedimiento de empleos, que tiene como meta atraer personas a la compañía para ser examinados con el objeto de una posible contratación siempre y cuando cumplan con los requerimientos y necesidades que la empresa desea cubrir.

a) Selección del personal

Para CHIAVENATO, Idalberto, 2010; la selección del personal es: *“El proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones de mercado”*. (Pág. 111)

Según el criterio de las investigadoras la selección del personal es un proceso técnico que cumple con un objetivo de apoyo a la empresa, en la medida que compara las aptitudes, actitudes, intereses, personalidad y más características de los candidatos, con las especificaciones y requisitos que exige un puesto vacante.

Existen dos componentes fundamentales a considerarse en la selección del personal; el primero es el puesto o vacante, que está dado por la cantidad de funciones, tareas y responsabilidades que deben ser ejecutadas; el segundo elemento es la persona o candidato que es a quien se le identificará y valorará por sus atributos o méritos.

En la selección del personal se pretende lograr el establecimiento de una armonía entre estos dos factores (puesto y persona), ya que mientras exista una mayor armonía se logrará establecer una mayor probabilidad para llegar al éxito tanto en el desempeño del puesto como en la adaptación y desenvolvimiento profesional.

En conclusión la selección del personal es escoger entre varios candidatos a los más aptos para ocupar cargos vacantes en las organizaciones, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño personal, así como también aumentar la rentabilidad.

La Selección del Personal como Proceso de Comparación

Para el autor WENDELL, French, 2009; la selección de personal es: *“Un subproceso importante del más amplio proceso de colocación, los sistemas que se diseñan para administrar este subproceso casi universalmente incluyen formas de solicitud y entrevistas; además de tales dispositivos con frecuencia se utilizan pruebas, verificaciones de referencias y exámenes físicos”*. (Pág. 255)

Según el criterio de las investigadoras la comparación es una función desarrollada de manera específica por el departamento de Talento Humano de la empresa, con el propósito de que el proceso de selección esté sustentado en bases científicas y

estadísticamente definidas. A través de la comparación, el organismo de selección presenta los candidatos aprobados en la selección, la decisión de escoger o rechazar es facultad del jefe inmediato superior.

Inducción de personal

Según el autor CHIAVENATO, Idalberto, 2010; la inducción del personal: *“Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso (puede aplicarse así mismo a las transferencias de personal), durante el período de desempeño inicial”*. (Pág. 119)

De acuerdo a lo planteado las investigadoras consideran que la inducción del personal dentro de una institución permite orientar y guiar al nuevo personal que se integra a la empresa con el objetivo de que se desenvuelvan de la mejor manera y así se pueda cumplir con las actividades planteadas.

Así también se entiende que los programas de inducción en las empresas son de mucha importancia porque ayudan al nuevo trabajador a adaptarse a un nuevo ambiente laboral, disminuye la tensión y nerviosismo que tiene el empleado, para que no tenga sentimientos de soledad e inseguridad en su primer día de labores.

El objetivo principal de la inducción es brindar al trabajador una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñará, los fines o razón social de la empresa u organización y la estructura de la misma. La orientación debe perseguir y estimular al nuevo empleado para que pueda integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización.

Es importante tomar en cuenta que la inducción por lo general es una actividad dirigida al nuevo personal que ingresa a la organización, no obstante los nuevos trabajadores no son los únicos destinatarios de éstos programas, también debe proporcionar a todo el personal que se encuentre en una situación total o parcialmente desconocida para ellos, como por ejemplo el personal que ha sido

transferido a diferentes posiciones dentro de la organización y para quienes ascienden a otros puestos. La responsabilidad de llevar a cabo el proceso de inducción y orientación puede corresponder tanto al supervisor como al jefe de personal.

1.3.1.7 Proceso de Formación y Desarrollo del Talento Humano

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

En ocasiones, la formación se diseña directamente en respuesta a la petición del empresario, sin embargo, con mayor frecuencia, deben desarrollarse las necesidades de formación que pueden identificarse en los niveles de la organización, trabajos, tareas, puesto de trabajo, y en el de la persona.

1.3.2 CONVIVENCIA INSTITUCIONAL Y EDUCATIVA

1.3.2.1 Convivencia

Es la capacidad de vivir juntos respetándose unos a otros y siguiendo las normas básicas, es la cualidad que poseen las personas al momento de mantener relaciones cotidianas entre los miembros de una sociedad cuando se han armonizado los intereses individuales con los colectivos, y por tanto, cuando los conflictos se desenvuelven de manera constructiva.

1.3.2.2 Convivencia Institucional

La convivencia institucional es el espacio en donde una institución tiene acceso a la interrelación, como una entidad productiva en busca de un propósito común para todos sus miembros, satisfaciendo los proyectos de cada uno de ellos.

En la mayoría de los casos la convivencia institucional se refleja a través de programas e iniciativas que promueven y fomentan los valores humanos, la participación colectiva y la resolución pacífica de diferencias entre compañeros de trabajo.

1.3.2.3 Convivencia Educativa

Es la característica que conlleva a mantener relaciones interpersonales y didácticas favorables dentro de una institución educativa, siempre que los intereses personales e institucionales hayan logrado fusionar sus caminos, dando lugar a la resolución de problemas, de forma benéfica, además permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que favorece el desarrollo integral de los estudiantes

Según las investigadoras se entiende que la convivencia educativa se refiere a la construcción de un modo de relación entre las personas sustentada en el respeto mutuo y en la solidaridad recíproca, expresada en la interrelación armoniosa y sin violencia entre los diferentes actores y estamentos de la Universidad.

Principalmente la convivencia educativa tiene un enfoque formativo, puesto que pretende enseñar y aprender varios conocimientos, habilidades y valores que permitan poner en práctica el vivir en paz y armonía con los demás.

A más de lo expuesto anteriormente la convivencia educativa busca generar el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que permitan formar personas autónomas, capaces de tomar decisiones personales y de anticiparse a las situaciones que amenazan o alteran el aprendizaje de la convivencia.

Normalmente la convivencia educativa está representada por un reglamento que permite a las instituciones, emplearlo para atender y resolver todas las situaciones,

eventos, de índole académica y administrativa, que se presenten entre los miembros de la institución.

1.3.2.4 Relaciones Humanas y Públicas en las Instituciones de Educación Superior

Cada día, la relación humana en educación adquiere una mayor importancia, ya que la educación tiene, como principal propósito, realzar la relación educativa y pedagógica, como principal catalizador y detonante de la calidad humana.

La forma como se trata al público tanto a nivel externo como interno, constituye uno de los más importantes componentes de lo que se ha denominado “imagen organizacional”.

Se puede definir la imagen organizacional como el conjunto de apreciaciones y sentimientos que una persona obtiene de una Institución después de visitarla. Todas las instituciones de educación superior poseen una imagen, o mejor expresado, el público tiene una imagen de cada una de estas instituciones.

De allí la importancia de mantener un constante esfuerzo para proyectar esa imagen favorable logrando un clima de mutua comprensión y simpatía entre nuestro sitio de trabajo y su público, generando un tratamiento impecable y efectivo que debe darse a las personas que hacen contacto personal, por escrito o telefónicamente.

Los docentes en las instituciones diariamente realizan un trabajo muy importante en cuanto a la influencia que pueda lograr sobre la opinión pública y por lo tanto pueden actuar para cambiar o neutralizar las acciones negativas, hacer que las opiniones equitativas sean a favor de la institución y finalmente conservar las opiniones y criterios óptimos para la institución.

En palabras más sencillas, las autoridades, docentes, personal administrativo, trabajadores y estudiantes de la Universidad son quienes construyen o destruyen

la imagen institucional. Si su labor es cortés, rápida, exacta, discreta, entusiasta, profesional y personalizada con todos quienes forman parte de la comunidad educativa, todas las personas dentro y fuera del entorno laboral se mostrarán dispuestas a opinar favorablemente sobre su institución.

1.3.3 LOS VALORES

Los valores son elementos abstractos que intervienen en la estructuración de los juicios concretos de valor. Son un juicio intelectual y emocional acerca de un individuo, grupo o sociedad en los que se refiere a la valoración de un objeto, un principio, una acción o una situación. Tienen una connotación moral o no. Pueden ser intrínsecos o pueden cambiar. Son la base sobre la cual un individuo fundamenta su elección en un sentido o en otro. No pueden probarse científicamente. La mayoría se establecen sobre la fe.

1.3.3.1 Definición:

BUNGE, Mario; (2010) define *“El valor como una propiedad relacional, es decir, como una propiedad que es atribuida a las cosas por ciertas personas o instituciones en determinadas circunstancias”*.

Desde el punto de vista de las investigadoras se puede decir que dentro de los valores se establecen ciertas relaciones entre objetos o procesos y personas o grupos que manifiestan intereses en diversos campos de una actividad, también cada valor es una expresión del actuar y de las actitudes de las personas, las mismas que se deben reflejar en la familia y transmitirlo a la sociedad, para ser cada día mejores personas.

1.3.3.2 ÉTICA PROFESIONAL

De acuerdo a esto las investigadoras, considerando el papel de las relaciones interpersonales dentro de la Administración y que la interacción de valores,

principios éticos y morales contribuyen a fortalecer las mismas, recalcan que es importante la aplicación de la Ética Profesional y los Valores, es decir conocer a fondo como estos conceptos refuerzan los principios de confianza y fe mutuas sobre los que se basan las relaciones interpersonales.

Además se menciona que en la Ética Profesional se debe tomar en cuenta la importancia del respeto hacia los demás y hacia sus puntos de vista en diferentes ámbitos, es decir que se debe mantener principios de confianza y de la moral para lograr un ambiente de trabajo sin conflictos ni diferencias entre sus miembros.

Ética, es un vocablo que proviene del griego Ethos que significa “Costumbre”, ésta trata de las acciones humanas y de los valores éticos sobre la moral y las obligaciones del hombre.

a) Definición:

RODRÍGUEZ, Porras y STELLA, Lidia; Ética Profesional, Relaciones Humanas, Públicas y Laborales;(2003) manifiestan que: *“La ética es el estudio de lo que DEBE SER Y HACER el hombre, ve los actos humanos desde su moralidad, que es la propiedad que tienen dichos actos con relación a la ley moral”*, (Pág. 110)

Según el criterio de las investigadoras todas las personas deben actuar con ética y respeto en cualquier ámbito laboral en el que se desenvuelvan, con el fin de mejorar la relación que existe entre compañeros de trabajo y cumpliendo con sus deberes y exigiendo sus derechos.

También se plantea que a través de la Ética se puede llegar a tener una concepción de lo que es la persona y cuáles son sus aspiraciones, de dónde viene, a dónde se encamina. Es decir, mira al hombre, descubre sus valores y sus buenas acciones, caso contrario, ella analiza, controla y ratifica.

CASAFONT, Romero Luis; Ética; (2006) plantea: *“Entendemos por ética el conjunto de reglas o principios que deben regir la conducta humana, disciplina que permite adquirir hábitos que conduzcan a la práctica del bien. Requiere el más alto grado de integridad moral. La ética profesional es el conjunto de obligaciones y deberes que deben cumplirse durante el ejercicio de la profesión. Estas obligaciones son imperativas y no pueden transgredirse sin faltar al honor de la profesión”*, (Pág. 1)

Desde el punto de vista de las investigadoras la ética profesional se ocupa entonces de establecer las normas y principios de determinar el bien y como alcanzarlo, actuando de manera correcta al cumplir sus obligaciones fomentando valores, cualidades y en general realizando una labor eficiente. Así también se puede decir que define la conducta que debe observar todo profesional en el desempeño de su labor.

El bienestar individual y social del hombre depende de las buenas acciones, de los actos espontáneos sin imposición alguna, siempre que se tenga despierta la conciencia. En esta forma serán los hombres leales, tolerantes, responsables y libres para desenvolverse en cualquier ámbito, por esta razón se considera bueno a un hombre cuando armoniza su ámbito interior y exterior, a través de acciones buenas, de actos morales de valor indestructible y de cumplimiento de sus deberes.

De esta manera, se podrán tener personas honradas que amen a la Patria con desinterés, conscientes de sus deberes y capaces de luchar por el bien común, responsables y amantes del trabajo, leales a sus principios.

b) Responsabilidad Ética

Todos los puntos de vista éticos tienen que ver con la sociedad: la familia tiene responsabilidad de educar molarmente porque puede influir sobre la cultura, los afectos y las disposiciones de los individuos.

Además las investigadoras manifiestan que las instituciones educativas, con mayor razón, tienen la responsabilidad social de la educación moral, ya que son organismos estructurados sistemáticamente, disponen de los medios indispensables y tienen a mano los recursos humanos necesarios.

Para lograr todo lo planteado se manifiesta que la ética necesita un enfoque científico a fin de que pueda confrontar y resolver los problemas, porque el bien, la conducta, la libertad, la conciencia, los deberes y derechos, no son ajenos a la ley natural, ni a la ley social.

1.3.3.3 Responsabilidad Profesional

La responsabilidad profesional está dentro de la responsabilidad moral, alcanzando el interior de la conciencia de cada persona, tiene dos objetivos primordiales: evitar toda falta voluntaria y disminuir en lo posible en número de faltas involuntarias por debilidad humana, flaqueza propia o negligencia ajena.

El autor MENÉNDEZ, Aquiles, en su libro de "Ética profesional" (2005) agrupa arbitrariamente los principales tipos de responsabilidad profesional en tres clases:

- **Responsabilidad profesional consigo mismo:** que exige una conciencia fiel a un triple deber de competencias físicas, intelectuales y sociales.
Un ejemplo de su deterioro se da en el caso de profesionales que, por dinero o un mayor status, usan su título profesional para venderse al mejor postor, sin considerar las actividades que apadrinarán, sus fines o su lealtad al trabajo.
- **Responsabilidad profesional con el prójimo:** se refiere al trato con los prójimos profesionales: colegas, colaboradores, clientes y acreedores. Deja de lado las responsabilidades consignadas en el Derecho Civil para centrarse en la responsabilidad natural hacia la persona, humana y su

dignidad como tal. Ejemplos de ella son el aprecio hacia un colega que obtuvo méritos, la fidelidad hacia nuestros colaboradores, la comprensión de las necesidades de los clientes y las exigencias de un acreedor.

- **Responsabilidad profesional con la sociedad:** es la responsabilidad que tiene el profesionista por el hecho de poseer un título universitario. De su inteligencia en la opinión y sus energías en la acción depende la conducción del pueblo, quien marcha siempre dirigido por un guía.

Según estos criterios las investigadoras manifiestan que es muy importante mantener responsabilidad profesional en cualquier ámbito en el que cada persona se encuentre, ya que de la forma de actuar con los demás dependerá su actitud, es decir que si se quiere estar bien con uno mismo, se debe tratar de estar bien con los demás y con los que día a día se convive.

El mantener una excelente responsabilidad profesional permitirá ejercitar la profesión de manera honrada sin desvirtuar a los compañeros de trabajo o a los que nos rodean, evitando así delegar responsabilidades a terceros para cumplir con los objetivos que se desee alcanzar.

1.3.4 RELACIONES LABORALES

Las relaciones laborales y personales van de la mano, porque si se mantiene una relación de respeto con los semejantes, familiares y amigos se podrá fomentar en el lugar de trabajo y con los compañeros un ambiente agradable, con el fin de realizar las actividades de una manera adecuada y así lograr el éxito institucional.

1.3.4.1 Definición:

GAN, Federico (2007) dice *“Las relaciones laborales son un conjunto de características que describen una organización, las cuales; distinguen una*

organización de otras organizaciones; son relativamente duraderas en el tiempo, e influyen en la conducta de la gente en las organizaciones” (Pág. 173)

Entonces se puede decir que las relaciones laborales como ciencia y arte responden a principios extraídos de la psicología aplicada al trabajo del personal y tratan de aprovechar los recursos psicológicos de la personalidad de una manera afectiva, sin fuga de energía, logrando los objetivos de seguridad personal, progreso colectivo, mejorando la salud mental y emocional del personal, no en forma de tratamiento psiquiátrico, sino de actuación preventiva.

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

La buena relación laboral que se mantenga en el trabajo depende de diversos factores como son: los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en la consideración del clima laboral de la empresa, y mucho más en las instituciones educativas, en donde la relación de toda la comunidad educativa es muy importante.

1.3.4.2 Importancia de mantener excelentes relaciones laborales

Es muy importante mantener una buena relación laboral para lograr el fiel cumplimiento de las metas de la Institución, pues si no se cuenta con un buen ambiente de trabajo las personas no desarrollarán al 100% sus capacidades. Para esto, es indispensable que los directivos de Talento Humano comprendan que en primer lugar la Institución está conformada por personas y, por ende, es entre ellos que tienen que mantener una buena relación para contar con un equipo de trabajo que persigue el mismo fin y no con un simple grupo de personas que laboran en el mismo lugar.

Según el criterio de las investigadoras es muy importante tomar en cuenta el compañerismo dentro del ambiente de trabajo a fin de que cada empleado pueda desarrollar sus actividades de la mejor manera, evitando los conflictos y discusiones entre compañeros, fomentando en lo posible un clima armonioso y dinámico para lograr los objetivos planteados.

Además se manifiesta que cada persona es un mundo diferente con distintos objetivos y es tarea de la Dirección de Talento Humano establecer un buen clima logrando así que las metas organizacionales se conviertan en denominador común de todos quienes integran la Universidad.

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

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

De acuerdo a estos tres aspectos básicos las investigadoras consideran que para generar un excelente ambiente de trabajo se debe tomar en cuenta las necesidades de todos quienes forman parte de la institución, con el fin de lograr que todas las actividades laborales se desarrollen adecuadamente para cumplir con las metas planteadas.

1.3.4.3 Ambiente de Trabajo

a) Definición:

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

De la definición dada las investigadoras manifiestan que el ambiente de trabajo es la forma en que un empleado percibe el clima laboral en el que se desenvuelve, es decir, que se refiere a las características percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y que causan repercusiones en el comportamiento laboral.

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

Una persona sometida a trabajar en un ambiente hostil con presiones económicas, psicológicas, en condiciones desagradables, difícilmente va a ser productivo o no dará su mejor esfuerzo en sus labores.

Los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro del trabajo y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve.

Por esta razón se debe entender que las instituciones no están conformadas por edificios, computadoras, redes y mobiliario, ya que son las herramientas de los

que realmente son la organización; en este caso el recurso humano es el factor más importante dentro de una empresa o institución.

1.3.4.4 Dimensiones de un buen Ambiente Laboral

Las dimensiones para que se genere un ambiente laboral armónico dentro de una empresa son:

- **Estructura:** la estructura se refiere reglas, normativas y actividades que cada persona debe realizar dentro de la Institución.
- **Responsabilidad:** Es este punto se habla de que las personas tienen la libertad para tomar decisiones responsables dentro del ámbito laboral.
- **Recompensa:** La recompensa es un motivo por el cual las personas se comprometen a realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente para obtener un reconocimiento tanto económico como simbólico.
- **Desafío:** Es una actitud que toman los empleados para ir mejorando día a día.
- **Cooperación:** Se refiere al trabajo en equipo, ayudándose mutuamente en las diferentes actividades.
- **Conflicto:** Se trata de generar un ambiente de trabajo favorable sin la existencia de diferencias entre compañeros respetando los criterios y puntos de vista de cada uno de ellos.
- **Identidad:** Es la forma en la cual se determina el empleado si se siente o no parte de la institución a la que pertenece, además se refiere a que si cada persona se siente incluido dentro de su grupo de trabajo.

De acuerdo a las dimensiones o puntos planteados para un buen ambiente laboral las investigadoras consideran que son varios los temas a tomar en cuenta para un lograr un desarrollo institucional favorable, las personas quienes integren la institución deben ser responsables, no deben generar conflictos, no deben ser individualistas ni tampoco creer que son indispensables; ya que si se trabaja en un ambiente de cordialidad y respeto mutuo se podrá lograr el desarrollo esperado y cumplir con los objetivos planteados.

1.3.4.5 Factores que influyen en el Desempeño Laboral

En toda empresa existen varios factores que influyen ya sea directa o indirectamente en el desempeño laboral de los trabajadores, a continuación se menciona algunos de ellos:

- **Satisfacción del Trabajo:** Con respecto a la satisfacción del trabajo es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, los mismos que se manifiestan en algunas actitudes laborales.
- **Autoestima:** La autoestima es un elemento muy importante, ya que el querer a uno mismo y creer en las habilidades y aptitudes que cada persona posee genera más ganas de trabajar a fin de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.
- **Trabajo en Equipo:** El trabajo en equipo es muy importante puesto que permite a los integrantes aportar con varios criterios a fin de lograr un mejor trabajo en las actividades desarrolladas.
- **Capacitación del Trabajador:** En las empresas es muy importante que los gerentes o quienes estén a cargo del talento humano promuevan proyectos o campañas de capacitación para sus trabajadores, a fin de que se sientan motivados al momento de cumplir con su labor.

Se debe tomar en cuenta que cada uno de los aspectos citados anteriormente es importantes dentro de una institución o empresa independientemente de la actividad a la que se dediquen, ya que permiten que el personal desempeñe su papel de una manera adecuada y las labores diarias sean excelentes, eficientes y eficaces.

1.3.4.6 La Motivación en el trabajo

Según ROBBINS, Stephen, (2009), Comportamiento organizacional, México D.F., México, La motivación es: *“todo proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta, esta definición hace referencia a la motivación en general, para la comunicación organizacional la motivación lo que busca es alcanzar metas organizacionales para lograr un comportamiento laboral deseado”*. (Pág. 155)

De acuerdo a este concepto las investigadoras consideran que la motivación en una organización constituye un elemento fundamental, ya que en base a ello los empleados o quienes integran la institución podrán sentirse motivados para realizar sus actividades, así como también sentirán placer y ánimo para seguir trabajando de manera eficaz y eficiente por el desarrollo de la institución.

Para ESPADA, Miguel, (2010), Nuestro motor emocional: La Motivación, Díaz de Santos, España, *“La motivación en el ámbito laboral es como un grupo de impulsos que se originan en el interior y desde el ambiente externo que lo rodea, formando su conducta en el trabajo y determinando su forma, dirección, intensidad y duración”*. (Pág. 58)

Según el criterio de las investigadoras la motivación es muy importante dentro de toda organización, ya que si los empleados no se sienten motivados o no tienen algún tipo de incentivo laboral no podrán cumplir con sus actividades de una manera eficaz y eficiente.

La motivación laboral se compone de tres elementos para su accionar y estos se definen como:

- **Dirección:** la dirección es el camino que debe seguir el esfuerzo individual, si la persona no define un camino, sus esfuerzos serán en vano.
- **Intensidad:** este elemento se refiere al esfuerzo individual por alcanzar un objetivo, pero el esfuerzo no garantiza la consecución de los mismos y menos un buen resultado.
- **Persistencia:** Los individuos motivados se aferran a una tarea lo suficiente para alcanzar la meta. Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización.

Teorías sobre la motivación en el trabajo

Según: ESPADA, Miguel, (2010), Nuestro motor emocional: La Motivación, Díaz de Santos, España, *“La base de toda conducta del individuo en el trabajo es la motivación, la que es estimulada por una necesidad que la persona debe satisfacer. El conjunto de motivos dentro de una persona es lo que la hace tomar cierta conducta, que le impulsa alcanzar una meta, la cual trae satisfacción a corto, mediano o largo plazo.”* (Pág. 63)

En el caso de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se debería mejorar la motivación para todos quienes forman parte de la Institución con el fin de que puedan desarrollar sus actividades de manera adecuada.

Las teorías sobre la motivación en el trabajo, se refieren a la forma en que se desenvuelven las personas en la organización; hay que tomar en cuenta que en un

principio Taylor tomó como variables de la motivación del trabajo al salario, mientras más producía un individuo más ganaba.

1.3.5 RELACIONES INTERPERSONALES

1.3.5.1 Definición:

Son el conjunto de relaciones que tenemos, gracias al cual obtenemos bienestar y satisfacción, y resolvemos nuestras necesidades.

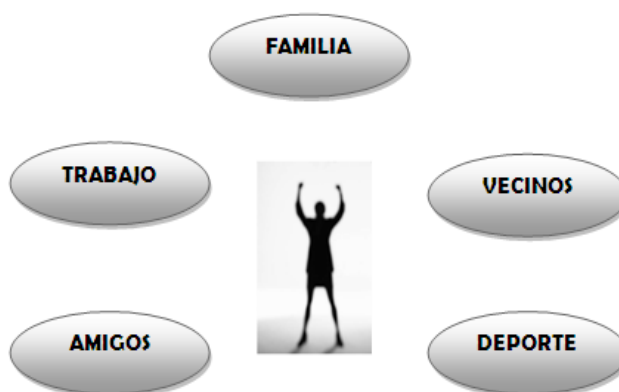
Hay personas con las que tenemos mucho contacto y que tienen para nosotros un gran significado afectivo (el padre, la madre, la pareja, el mejor amigo). Hay otras con las que, aunque el contacto es grande, puede que el significado afectivo sea bajo (algún vecino, alguna compañera de clase). Con otras personas tenemos pocos contactos pero significan mucho para nosotros (la abuela, un amigo que vive en otra ciudad). Y, por último, las personas con las que tenemos poco contacto y significan poco para nosotros (la cajera del hipermercado o el presentador de televisión).

Esto quiere decir que en cualquier momento de la vida las personas siempre nos estamos interrelacionando con quienes nos rodean, por ello es muy importante tomar en cuenta la forma en que nos comunicamos con los demás porque la comunicación también constituye un factor muy importante dentro de un ambiente laboral.

1.3.5.2 Importancia del Estudio de las Relaciones Interpersonales

Las Relaciones Interpersonales como ciencia positiva y experimental se basan, en estudios y experimentos comprobados acerca de la conducta humana, nos proporcionan una serie de conocimientos, métodos y técnicas que nos permiten un mejor desempeño en nuestras actividades interpersonales y profesionales.

RELACIONES INTERPERSONALES



CASTRO, Ángel; Relaciones Humanas (Troquel); (2009) dice que: *“El hombre vive en permanente proceso de interacción social en el marco de las agrupaciones que integra con sus semejantes, siendo al mismo tiempo sujeto y objeto de las relaciones humanas. Desde el nacimiento hasta la muerte sus relaciones manifiestas, su comunicación y su vida interior están profundamente afectadas por los grupos en los cuales actúa y hacia los cuales tiene respuestas de cooperación o agresión. Es necesario también destacar que el hombre no entra en sociedad únicamente para dejarse moldear por los demás, sino que en esta relación humana descubre su propio yo”*.

De acuerdo a lo planteado las investigadoras consideran que el ser humano es un ser social por excelencia, que se relaciona con todos quienes lo rodean, sus habilidades, actitudes, lenguaje y hasta su inteligencia son producto de las relaciones que tiene con sus semejantes, un hombre que se mantenga separado del contexto social desde su nacimiento, no se podrá incluir dentro de una sociedad.

Así también, PORTEL, Lumbreras Álvaro; (2008), dice: *“Relaciones humanas son las normas y hábitos que nos convierten en personas útiles y agradables a nuestros semejantes, representando todo acto de comprensión y servicio, en un motivo de satisfacción para quien lo practica, es decir fondo y forma, lo útil es el fondo, lo agradable es la forma”*.

Desde el punto de vista de las investigadoras se puede decir que todo ser humano está en constante interacción con los que lo rodean, es decir que desde su nacimiento busca relacionarse con los demás ya sea a través de la comunicación o de ciertas formas que le permiten trabajar en equipo y realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

Cuando una persona necesite un favor debemos hacerlo de buena manera porque eso demuestra tener buenas relaciones interpersonales, además debemos ser agradables, tener espíritu de cooperación, y fomentar la amistad y el compañerismo con quienes nos rodean.

Las buenas relaciones interpersonales benefician especialmente a la misma persona que la práctica, a sus familiares a sus compañeros de trabajo, a sus amigos, al público y por supuesto a la institución en donde trabaja.

1.3.5.3 Clasificación de las Relaciones Interpersonales

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

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

De acuerdo a esto las investigadoras consideran que tanto en las relaciones interpersonales primarias como en las secundarias se necesita de comprensión, trabajo en equipo, respeto y cordialidad, a fin de que el ser humano se pueda sentir bien consigo mismo y con quienes lo rodean.

1.3.5.4 Importancia de las Relaciones Interpersonales en el Ámbito Laboral

Según PRÓCEL, Gerardo Ernesto *“Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.”*(pág. 1)

Según el criterio de las investigadoras el no tener buenas relaciones atrae muchos conflictos en las personas dentro del trabajo, en la universidad y en la convivencia familiar, por otra parte es de suma importancia saber que el no tener una buena relación interpersonal afectará diversos aspectos en el clima laboral de la Institución.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones interpersonales, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la

dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos.

Esto último no resulta tan complicado, si tomamos en cuenta que la mayor parte de las personas compartimos algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, decimos que las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

En ocasiones, nuestras diferentes formas de pensar y actuar nos pueden llevar a relacionarnos con desconfianza o a vivir conflictos, pero valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprendernos, puede ayudarnos a superar estos obstáculos. Cuando nos relacionamos con los demás, esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos.

1.3.5.5 Claves para conseguir buenas Relaciones Interpersonales

- **Mostrar un interés genuino**

Las muestras de interés pueden ser verbales o no verbales que también forman parte del grupo de habilidades de la buena comunicación interpersonal: como por ejemplo mantener el contacto visual con la persona que hablamos, sonreír y asentir con la cabeza. Todas estas señales sutiles del lenguaje corporal van a transmitir un significado inconsciente de nuestra atención e interés hacia la persona que nos está hablando.

- **Ser positivo**

Si nos convertimos en personas que estamos pendientes de las cosas positivas de nuestro alrededor o interlocutor y lo elogiamos genuinamente, hará que seamos percibidos como unas personas atrayentes.

- **Ser una persona amistosa**

En algunos momentos para transmitir que somos personas amistosas no hace falta hacer casi nada, simplemente con una mirada amistosa y una sonrisa se puede conseguir esa impresión.

Si somos capaces de hablar con las personas de una manera amistosa y podemos averiguar el tema que les gusta, invitarles a que hablen más sobre ellos y además si nuestro lenguaje corporal transmite interés y la curiosidad apropiada, es muy probable que ellos hagan lo mismo con nosotros. A esto se le llama la ley de la reciprocidad.

- **Recordar los detalles**

Cuando hablemos con alguien siempre podremos observar pequeños detalles de sus conductas, sus vidas, sus gustos y sobre aquello que les desagrada. Un aspecto crítico en las habilidades de comunicación interpersonal es recordar estos detalles y luego utilizarlos en nuestro favor. Si nos volvemos a comunicar con alguien y preguntamos por su esposa o por su familia, esto va a hacer, que esa persona se sienta bien al mencionar algo que le es importante. Este detalle que tengamos con esa persona no se le va a olvidar y por lo tanto seremos también recordados.

- **Animar a los demás**

Una habilidad de comunicación importante es animar a los demás a que alcancen lo que quieren lograr, fundamentados en la información que conozcamos de ellos como resultado de la interrelación personal. Es importante alentarles con palabras de ánimo o darles la orientación que en determinado momento pudieran requerir o para que se den cuenta donde puede llegar con sus propios talentos.

- **Cuando estemos en desacuerdo no seamos desagradables**

Las personas no van a estar de acuerdo todo el tiempo con nosotros, por lo que no debemos alterarnos si hay algún desacuerdo, y transmitirles también esta misma actitud para que observen el mismo proceder, a fin de evitar ser desagradables y que podamos herirnos mutuamente. Lo recomendable es explicar que entendemos su punto de vista, que lo respetamos, pero que no estamos de acuerdo y a continuación exponer nuestras razones.

- **Cuando corriamos a alguien observemos una forma correcta de hacerlo**

Hay momentos en los que tendremos que corregir a alguien, pero para hacerlo no debemos recurrir al grito ni a la humillación y peor aún delante de otras personas. Por el contrario debemos mencionar sus aspectos positivos y los que se están haciendo bien. Cuando así procedamos vamos a conseguir su aprecio y aceptación, generando una reacción positiva y beneficiosa para las relaciones interpersonales.

Con el estado de conocimiento que poseemos hoy día y con los medios técnicos de que disponemos, es inexcusable que el peso del aprendizaje del comportamiento interpersonal se deje a los avatares y circunstancias de la vida de cada individuo y no se incida de modo sistemático en su enseñanza. Unas adecuadas relaciones interpersonales nos van a proporcionar más satisfacción y placer que muchos de los conocimientos y destrezas especializados que nos enseñan a lo largo de nuestra vida.

1.3.5.6 Comunicación, Confianza y Compromiso

a) Comunicación

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor. La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos. Antes de que nacióramos, ya nos comunicábamos con nuestros padres al escuchar sus voces, sus movimientos y responder a ellos con movimientos dentro del vientre de nuestra madre y una vez que nacimos, nos comunicamos con nuestros balbuceos y primeras palabras, con nuestro llanto o con nuestras sonrisas.

La comunicación nos sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente.

A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en nuestra vida, no siempre se da de manera fácil. Por ejemplo, a veces al comunicarnos con personas con las que tenemos diferencias de edad, de sexo, de escolaridad, podemos pensar que no nos entienden, que no hablamos el mismo idioma; eso nos puede desanimar y hacer sentir incomprendidos, pareciera que hubiera una barrera para relacionarnos.

Se debe tratar de mantener una buena relación interpersonal, ya que una persona egoísta no se comunica igual que una persona generosa y servicial. Tampoco son iguales las relaciones de la persona dominante y de la sumisa; la energética y la apática; la audaz y la tímida. Aunque tenemos una limitada capacidad para fingir, nos comunicamos como lo que somos, más que con los que decidimos. Para bien o para mal.

b) Confianza

La confianza se entiende como la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos.

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

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

c) Compromiso

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

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

1.3.5.7 Los problemas Interpersonales en la Organización

Los problemas de relaciones interpersonales en las organizaciones surgen cuando existen diferencias personales, cuando existen diferentes criterios y puntos de vista, cuando hay rumores dentro de un mismo ambiente de trabajo y algunos se convierten en problemas crónicos, otros en temporales o bien recurrentes, en fin, su característica principal es la variedad.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 Breve Caracterización de la Institución objeto de estudio

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

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

En la actualidad son cinco hectáreas las que forman el campus y 82 las del Centro de Experimentación, Investigación y Producción Salache. Se ha definido con claridad la postura institucional ante los dilemas internacionales y locales; la Universidad Técnica de Cotopaxi es una entidad que por principio defiende la autodeterminación de los pueblos, respetando siempre la equidad de género. Sus principios se basan en ideas antiimperialistas porque rechaza frontalmente la agresión globalizadora de corte neoliberal que privilegia la acción fracasada economía de libre mercado, que impulsa una propuesta de un modelo basado en la gestión privada, o trata de matizar reformas a la gestión pública, de modo que adopte un estilo de gestión empresarial.

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

2.1.1 Misión

La Universidad "Técnica de Cotopaxi", es pionera en desarrollar una educación para la emancipación; forma profesionales humanistas y de calidad; con elevado nivel académico, científico y tecnológico; sobre la base de principios de solidaridad, justicia, equidad y libertad, genera y difunde el conocimiento, la ciencia, el arte y la cultura a través de la investigación científica; y se vincula con la sociedad para contribuir a la transformación social-económica del país.

2.1.2 Visión

En el año 2015 seremos una universidad acreditada y líder a nivel nacional en la formación integral de profesionales críticos, solidarios y comprometidos en el cambio social; en la ejecución de proyectos de investigación que aporten a la solución de los problemas de la región y del país, en un marco de alianzas estratégicas nacionales e internacionales; dotada de infraestructura física y tecnología moderna, de una planta docente y administrativa de excelencia; que mediante un sistema integral de gestión le permite garantizar la calidad de sus proyectos y alcanzar reconocimiento social.

2.1.3 Valores

El cumplimiento de la Misión de la Universidad Técnica de Cotopaxi exige que la comunidad universitaria asuma comportamientos y actitudes colectivos que favorezcan el desarrollo institucional y personal. Estos valores compartidos por todos quienes forman parte de la institución, iniciando por las autoridades,

personal docente, administrativos, estudiantes, empleados y trabajadores generan un sentido de pertenencia.

Los valores a través de los cuales el Alma mater de Cotopaxi fomenta su trabajo son:

- **Compromiso con la Transformación Social**

Se refiere a generar un alto nivel de conciencia sobre nuestra realidad a través de un proceso de reflexión crítico y autocrítico, que permita defender los derechos de pensamiento y acción para transformar la sociedad actual por una más justa y digna. Sentimos preocupación por la situación apremiante que atraviesa nuestro país. Nos colocamos del lado de los pueblos en su anhelo de cambio, consideramos que la educación tiene como misión más trascendente conocer científicamente la realidad para transformarla. La Universidad se identifica con una educación para la emancipación.

- **Afirmar la Identidad**

Trata de defender la identidad cultural expresada en el arte, la música, las tradiciones, la forma de ser de nuestros pueblos; reconocer la diversidad y la riqueza de nuestras culturas, fruto del aporte pueblo mestizo, de los pueblos indígenas y del pueblo negro.

Entregamos nuestro sacrificio para formar hombres con un criterio humanístico que promueva la afirmación y defensa de los valores del Ecuador, como país multinacional, multiétnico y pluricultural. Propiciamos la interculturalidad sobre principios de respeto mutuo y equidad entre las culturas del país y de éstas con la cultura universal.

- **Patriotismo**

Conocer y entender el Ecuador, su historia, sus pueblos y culturas, sus valores y virtudes. Asumimos que la defensa de la soberanía nacional es un deber de todos los ecuatorianos. Amar a la patria significa ahora denunciar y enfrentar el saqueo de nuestros recursos, es contribuir a romper la dependencia económica, política, científica y tecnológica que sufre el país y que nos conduce al atraso y la pobreza. Contribuimos en la brega de los pueblos del Ecuador por alcanzar una Patria Independiente y Soberana.

- **Solidaridad**

Frente a un sistema que promueve el egoísmo, el personalismo y el utilitarismo, la acumulación y concentración de la riqueza, levantamos la solidaridad como un valor profundamente humano, presente en la identidad de nuestros pueblos y sin duda un rasgo distintivo de un mundo nuevo y fraterno.

Educamos para la solidaridad. Somos coherentes en nuestra manera de pensar y actuar en beneficio del colectivo, rechazando el individualismo. Trabajamos en un marco de entera comunidad de intereses y aspiraciones.

- **Libertad**

Educamos para la libertad. La asumimos como el bien máspreciado de los seres humanos. Por ello nos oponemos a la tiranía, a la desigualdad social, a la explotación y opresión de los trabajadores, a la discriminación étnica y cultural, a la segregación de género. Propugnamos la vigencia plena de los derechos humanos, especialmente la satisfacción de las necesidades básicas de la población.

Respetamos el derecho a la libertad de expresión, científica, artística, literaria sin ninguna restricción provocada por persona o grupo humano, cualquiera que fuere

su procedencia, siempre que no afecte los derechos constitucionales de otras personas.

Libertad es Democracia, promovemos la participación democrática de la comunidad en la toma de decisiones, generando un mayor compromiso y sentido de pertenencia.

- **Responsabilidad y Respeto**

Somos cumplidores de nuestras obligaciones. Reclamamos nuestros derechos en forma adecuada, Ejecutamos con alta calidad nuestra actividad profesional en las aulas. Mantenemos un clima laboral y de disciplina consciente entre los miembros de la comunidad universitaria, propiciamos la puntualidad en las actividades programadas. Somos críticos y autocríticos con nuestra actuación y la de los demás, en forma oportuna y con espíritu constructivo. Buscamos un nivel adecuado en las relaciones interpersonales y la comunicación para el desarrollo exitoso de las diferentes actividades de la Universidad.

Cuidamos adecuadamente la propiedad social y los medios que dispone la Universidad. Trabajamos por alcanzar cada día mejores resultados en la docencia, investigación y extensión, así como en la gestión universitaria.

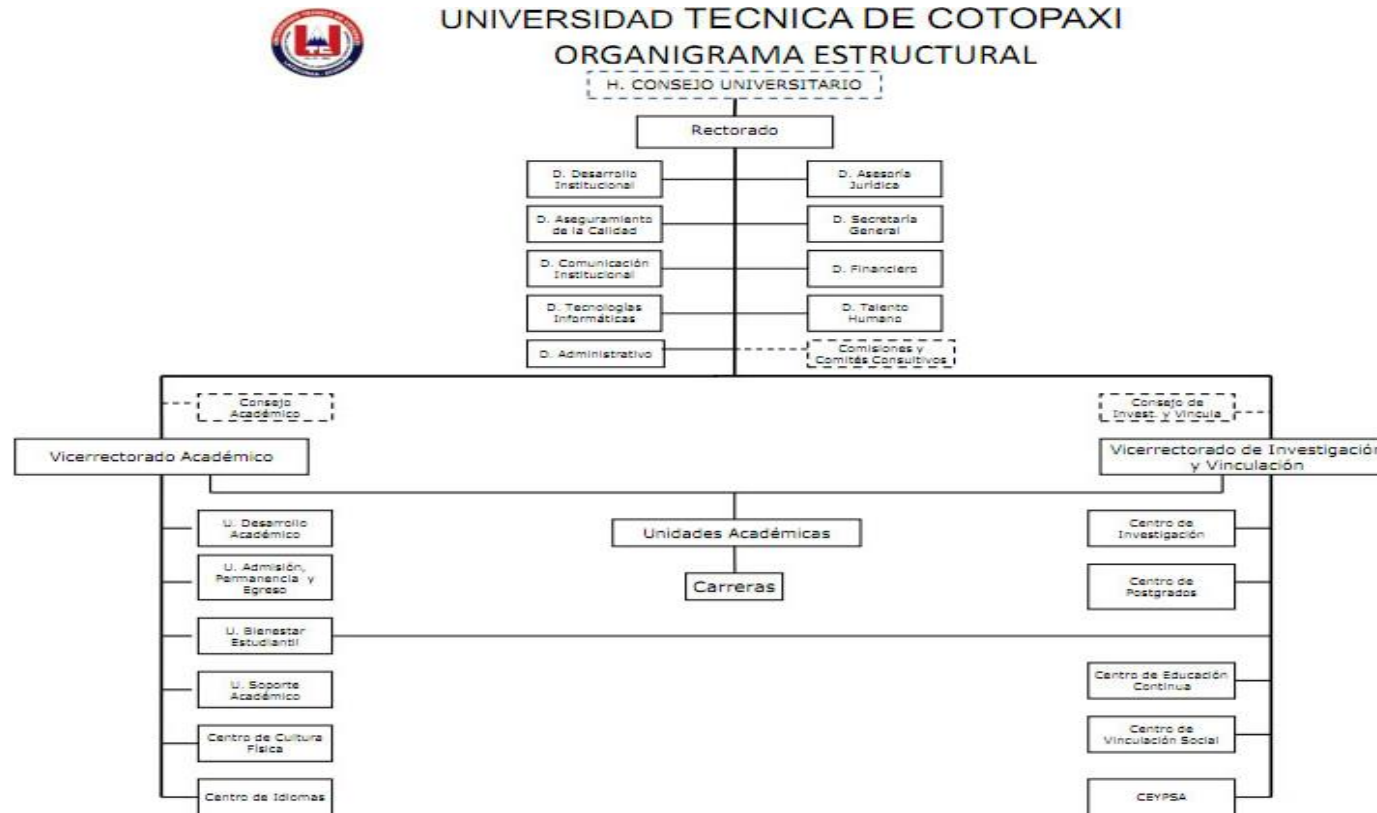
- **Honestidad**

Mantenemos actitudes honestas dentro y fuera de la Universidad, rechazando la corrupción, el fraude y todo accionar negativo de conductas inapropiadas. Somos ejemplos ante la población ecuatoriana y en particular, la cotopaxense; defendemos las ideas justas con alto sentido democrático.

- **Eficiencia y Eficacia**

La eficiencia y la eficacia son premisas de nuestro trabajo, buscamos optimizar el tiempo y los recursos, orientando nuestros mejores esfuerzos para cumplir adecuadamente los fines de la educación superior y satisfacer las demandas sociales que el país reclama la Universidad Ecuatoriana.

2.1.4 Organigrama Estructural de la Universidad Técnica de Cotopaxi



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi (Página Web)

2.2 Diseño de la Investigación

2.2.1 Tipo de investigación

Para el estudio y realización del anteproyecto de tesis se utilizará el siguiente tipo de investigación:

a) Investigación descriptiva

La investigación descriptiva nos permitirá conocer la realidad y las fuentes directas sobre la relación que mantienen docentes, estudiantes y personal administrativo de la Institución, para el mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales; este análisis permitirá desarrollar y presentar una idea innovadora, la cual servirá como referencia para que exista un mejor nivel de comunicación y se respete los diferentes puntos de vista de cada uno de ellos.

2.2.2 Metodología de la Investigación

La metodología a utilizar dentro de la investigación es:

a) No experimental

Se utilizará esta metodología, ya que durante la investigación no se realizará ningún tipo de manipulación de las variables.

Además nos permite observar las causas por las que se generan conflictos en las relaciones interpersonales y laborales entre los diferentes estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Para esto se aplicará un diseño no experimental transaccional ya que éste nos permite recolectar datos, describir las variables y analizar su incidencia con respecto al tema planteado.

2.2.3 Métodos de investigación

Para la presente investigación se utilizará los siguientes métodos:

a) 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, que 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 de un plan de mejoramientos de las relaciones interpersonales y laborales, el cual se lo aplicara a partir del análisis de las relaciones que existe en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.3 Unidad de estudio

La Institución objeto del presente estudio de investigación es la Universidad Técnica de Cotopaxi, la misma que cuenta con los siguientes estamentos:

2.3.1 Población

CUADRO 1
POBLACIÓN TOTAL

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Autoridades	5
Docentes	318
Servidores	104
Trabajadores	79
CAAYV_ Agroindustrial	184
CAAYV_ Agronómica	159
CAAYV_ Ecoturismo	166
CAAYV_ Medioambiente	270
CAAYV_ Veterinaria	301
CCAAHH_ Comercial	292
CCAAHH_ Contabilidad	519
CCAAHH_ Cultura Física	72
CCAAHH_ Inglés	68
CCAAHH_ Modular _ Contabilidad y Auditoría	47
CCAAHH_ Presencial_ Comunicación Social	167
CCAAHH_ Presencial_ Educación Básica	387
CCAAHH_ Presencial_ Parvularia	238
CCAAHH_ Presencial _Secretariado Ejecutivo Gerencial	112
CIYA_ Diseño Gráfico	240
CIYA_ Eléctrica	251
CIYA_ Electromecánica	336
CIYA_ Industrial	204
CIYA_ Sistemas	305
LMCAAYV_ Agronómica	26
LMCAAYV_ Ecoturismo	7
LMCCAAHH _ Comercial	65

LMCCAAHH _ Contabilidad	30
LMCCAAHH _ Presencial Educación Básica	87
LMCIYA_ Diseño Gráfico	2
LMCIYA_ Electromecánica	38
LMCIYA_ Sistemas	102
TOTAL	5081

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi / Dirección de Talento Humano

ELABORADO POR: Las Postulantes

El cuadro detallado representa el total del universo de la Institución objeto de estudio, pero se aclara que para el cálculo de la muestra se tomará en cuenta cada estamento de la Universidad Técnica de Cotopaxi para una mejor comprensión como se lo detalla a continuación:

2.3.2 Muestra

Constituye el número de sujetos seleccionados de la población, se puede calcular con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N (p * q)}{(E)^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

En donde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

P = Evento favorable

q = Evento no favorable

E = Error de la muestra

A continuación se procede a realizar el cálculo de la muestra por cada estamento de la Universidad Técnica de Cotopaxi:

2.3.2.1 Cálculo de la muestra de las autoridades:

**CUADRO 2
AUTORIDADES**

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Autoridades	5

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi Dirección de Talento Humano

ELABORADO POR: Las Postulantes

Según los datos obtenidos podemos observar que no es necesario realizar el cálculo de la muestra, razón por la cual se realizará la entrevista personal a 5 autoridades de la Institución.

2.3.2.2 Cálculo de la muestra de los docentes:

**CUADRO 3
DOCENTES**

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Docentes	318

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi/ Dirección de Talento Humano

ELABORADO POR: Las Postulantes

A continuación se detalla la fórmula y se procede a calcular el tamaño de la muestra para los docentes de la institución objeto de estudio:

$$n = \frac{(0,95)^2 (318) (0,80)(0,20)}{(0,05)^2(318 - 1) + (0,95)^2(0,80)(0,20)}$$
$$n = \frac{286,995 * 0,16}{0,7925 + 0,1444}$$
$$n = \frac{45,9192}{0,9369}$$
$$n = 49,01$$

De los datos obtenidos se procederá a tomar como muestra de la población de docentes a 49 personas para realizar las encuestas.

2.3.2.3 Cálculos de la muestra al personal administrativo y trabajadores:

CUADRO 4
ADMINISTRATIVOS Y TRABAJADORES

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
Servidores	64
Trabajadores	36
TOTAL	100

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi / Dirección de Talento Humano

ELABORADO POR: Las Postulantes

Según los datos obtenidos podemos observar que no es necesario realizar el cálculo de la muestra, razón por la cual se realizará la encuesta a 100 administrativos y trabajadores de la Institución.

2.3.2.4 Cálculo de la muestra para los estudiantes de CC.HH.AA:

CUADRO 5
ESTUDIANTES DE CCAAHH

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
CCAAHH_ Comercial	292
CCAAHH_ Contabilidad	519
CCAAHH_ Cultura Física	72
CCAAHH_ Inglés	68
CCAAHH_ Modular _ Contabilidad y Auditoría	47
CCAAHH_ Presencial_ Comunicación Social	167
CCAAHH_ Presencial_ Educación Básica	387
CCAAHH_ Presencial_ Parvularia	238
CCAAHH_ Presencial _Secretariado Ejecutivo G.	112
TOTAL	1902

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi / Dirección de Servicios Informáticos

ELABORADO POR: Las Postulantes

A continuación se detalla la formula y se procede a calcular el tamaño de la muestra para los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la institución objeto de estudio:

$$n = \frac{(0,95)^2 (1902) (0,80)(0,20)}{(0,05)^2(1902 - 1) + (0,95)^2(0,80)(0,20)}$$

$$n = \frac{1716,555 * 0,16}{4,7525 + 0,1444}$$

$$n = \frac{274,6488}{4,8969}$$

$$n = 56,08$$

De los datos obtenidos se procederá a tomar como muestra de la población de estudiantes de CCAAHH que son 56 personas para realizar las encuestas.

2.3.2.5 Cálculo de la muestra para los estudiantes de CIYA:

**CUADRO 6
ESTUDIANTES DE CIYA**

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
CIYA_ Diseño Gráfico	240
CIYA_ Eléctrica	251
CIYA_ Electromecánica	336
CIYA_ Industrial	204
CIYA_ Sistemas	305
TOTAL	1336

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi / Dirección de Servicios Informáticos

ELABORADO POR: Las Postulantes

A continuación se detalla la formula y se procede a calcular el tamaño de la muestra para los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la institución objeto de estudio:

$$n = \frac{(0,95)^2 (1336) (0,80)(0,20)}{(0,05)^2(1336 - 1) + (0,95)^2(0,80)(0,20)}$$

$$n = \frac{1205,74 * 0,16}{3.3375 + 0,1444}$$

$$n = \frac{192,9184}{3,4819}$$

$$n = 55,40$$

De los datos obtenidos se procederá a tomar como muestra de la población de estudiantes de CIYA que son 55 personas para realizar las encuestas.

2.3.2.6 Cálculo de la muestra para los estudiantes de CAREN

CUADRO 7
ESTUDIANTES DE CAREN

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
CAAYV_ Agroindustrial	184
CAAYV_ Agronómica	159
CAAYV_ Ecoturismo	166
CAAYV_ Medioambiente	270
CAAYV_ Veterinaria	301
TOTAL	1080

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi / Dirección de Servicios Informáticos

ELABORADO POR: Las Postulantes

A continuación se detalla la formula y se procede a calcular el tamaño de la muestra para los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales:

$$n = \frac{(0,95)^2 (1080) (0,80)(0,20)}{(0,05)^2(1080 - 1) + (0,95)^2(0,80)(0,20)}$$

$$n = \frac{974,7 * 0,16}{2,6975 + 0,1444}$$

$$n = \frac{155,952}{2,8419}$$

$$n = 54,87 = 55$$

De los datos obtenidos se procederá a tomar como muestra de la población de estudiantes de CAREN que son 55 personas para realizar las encuestas.

2.3.2.7 Cálculo de la muestra para los estudiantes de La Extensión La Maná

CUADRO 8
ESTUDIANTES EXTENSIÓN LA MANÁ

LMCAAYV_ Agronómica	26
LMCAAYV_ Ecoturismo	7
LMCCAAHH _ Comercial	65
LMCCAAHH _ Contabilidad	30
LMCCAAHH _ Presencial Educación Básica	87
LMCIYA_ Diseño Gráfico	2
LMCIYA_ Electromecánica	38
LMCIYA_ Sistemas	102
TOTAL	357

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi/ Dirección de Servicios Informáticos

ELABORADO POR: Las Postulantes

A continuación se detalla la formula y se procede a calcular el tamaño de la muestra para los estudiantes de la Extensión La Maná:

$$n = \frac{(0,95)^2 (357) (0,80)(0,20)}{(0,05)^2(357 - 1) + (0,95)^2(0,80)(0,20)}$$

$$n = \frac{322,1925 * 0,16}{0,89 * 0,1444}$$

$$n = \frac{51,5508}{1,0344}$$

$$n = 49,83 = 50$$

De los datos obtenidos se procederá a tomar como muestra de la población de estudiantes de la Extensión La Maná que son 50 personas para realizar las encuestas.

2.3.3 Cuadro Resumen de la Muestra

**CUADRO 9
RESUMEN DE LA MUESTRA**

INVOLUCRADOS	MUESTRA
Autoridades	5
Docentes	49
Administrativos y Trabajadores	100
Estudiantes CC.AA.HH	56
Estudiantes CIYA	55
Estudiantes CAREN	54
Estudiantes Extensión La Maná	49
TOTAL	368

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi / Talento Humano – Servicios Informáticos

Elaborado por: Las Postulantes

2.4 Técnicas de investigación

Para la recolección de datos durante la investigación se hará uso de las técnicas que a continuación se detallan:

2.4.1 La Observación

Permitirá lograr el mayor grado de objetividad en el reconocimiento de la realidad. Esta técnica es fundamental en todo proceso de investigación en la cual se apoyan las investigadoras para obtener todos los datos necesarios.

La técnica de la Observación es utilizada en la investigación porque a través de ella las investigadoras podrán visualizar la realidad existente entre las relaciones tanto

interpersonales como laborales en cada uno de los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.4.2 La Entrevista

Es una técnica que nos permite obtener un diálogo entre dos personas, en este caso el entrevistador y el entrevistado, se realiza con el fin de obtener información de parte de éste para la consecución de la investigación.

Se realizará una entrevista personal a las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que a través de las respuestas obtenidas se conocerá que tanto conocen sobre la relación que mantienen el personal administrativo, docentes, empleados y estudiantes dentro de la Institución.

2.4.3 La Encuesta

Para aplicar esta técnica se hace uso de cuestionarios adecuados, basados en un banco de preguntas.

Las encuestas se entregarán a los estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicio de la Institución con el fin de recolectar información veraz y así determinar el nivel de relación que mantienen cada uno de ellos en el ámbito laboral y personal.

2.5 Fuentes de Información

a) Fuentes primarias

Una fuente primaria es una referencia de primera mano que proporciona información a la investigación. Las fuentes primarias son elementos cuyas conclusiones no se

basan en estudios, libros u otras fuentes, indican los hechos en base a la experiencia y están muy cerca al tema de estudio. Hay fuentes primarias en cualquier tipo de investigación, independientemente del tema o materia.

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

De acuerdo a lo planteado dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, las fuentes de investigación primarias las conforman todos los estamentos de la Institución, ya que a través de ellos se ha podido obtener una información veraz sobre las relaciones laborales e interpersonales, y así poder continuar con la investigación.

2.6 Ficha de Observación

CUADRO 10
FICHA DE OBSERVACIÓN

Ficha N° 1	Latacunga, 25/06/2014
Elaborado por:	Las Investigadoras
Lugar:	Universidad Técnica de Cotopaxi
Estamento:	Autoridades
Lo observado:	
Relaciones Interpersonales	Se pudo observar que en la UTC, la relación interpersonal y laboral existente entre todos los estamentos en algunos casos no es buena, ya que existen diferencias
Comunicación	En algunos casos la comunicación que se mantiene es buena, pero en otros hay momentos en que los mensajes son tergiversados y por ende causan conflictos o discusiones entre compañeros de trabajo.
Respeto de los puntos de vista	En este ámbito se pudo observar que si se respeta los criterios de las autoridades por parte de todos los estamentos de la Institución, debido a que estos tienen que acatar órdenes de sus superiores para poder realizar las actividades de manera correcta con eficiencia y eficacia.

<p>Atención al cliente</p>	<p>La atención al cliente dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi en algunos casos es mala, ya que muchas veces las autoridades no se encuentran con un buen estado de ánimo y por ende genera un mal carácter y cuando alguna persona intenta comunicarse con ellos es atendido de una manera no muy adecuada.</p>
<p>Ética Profesional y Valores</p>	<p>En este punto se pudo observar que en algunas Direcciones Académicas no existe ética profesional, es decir que en algunos casos se realizan las actividades sin tomar en cuenta los puntos de vista de los demás y sobrepasando los límites de autoridad, además que dentro del ambiente laboral se generan rumores, mismos que provocan malos entendidos entre compañeros de trabajo.</p>
<p>Trabajo en equipo</p>	<p>De acuerdo a este punto las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi tratan de fomentar el trabajo en equipo, para de esta manera generar un ambiente de trabajo armónico en donde se pueda desarrollar las actividades de la mejor manera posible.</p>

Ficha N° 2	Latacunga, 25/06/2014
Elaborado por:	Las Investigadoras
Lugar:	Universidad Técnica de Cotopaxi
Estamento:	Docentes
Lo observado:	
Relaciones Interpersonales	Se pudo observar que entre docentes, las relaciones interpersonales en algunos casos son buenas ya que todos no coinciden con sus punto de vista y criterios lo que genera inconformidad y varias diferencias al momento de interactuar con los demás estamentos.
Comunicación	Se pudo observar, que la comunicación entre docentes no es muy buena ya que en algunos casos se tergiversa el mensaje que se desea dar y genera malos entendidos.
Respeto de los puntos de vista	En este ámbito se pudo observar principalmente que en la relación docente – estudiante no se respetan los puntos de vista u opiniones, debido a que los docentes en algunos casos no aceptan ser corregidos por los estudiantes, factor por el cual se genera desigualdad al momento de que los estudiantes desean expresar sus ideas.
Ética Profesional y Valores	En este punto se puede decir que la ética profesional influye mucho los valores que cada docente posee y en algunos casos se da por falta de autoridad o por

Trabajo en equipo	<p>malas conductas de los alumnos y sobrepasando los límites de confianza que el docente otorga a sus estudiantes.</p> <p>De acuerdo a este punto en la Universidad Técnica de Cotopaxi especialmente los docentes procuran realizar trabajos en equipo para fomentar las buenas relaciones y la comunicación entre los estudiantes, pero según el criterio de las investigadoras se tiene que seguir trabajando sobre ello para eliminar las individualidades al momento de realizar un trabajo y así también mejorar las relaciones interpersonales entre todos quienes forman parte de la institución.</p>
--------------------------	---

Ficha N° 3	Latacunga, 25/06/2014
Elaborado por:	Las Investigadoras
Lugar:	Universidad Técnica de Cotopaxi
Estamento:	Personal Administrativo y Trabajadores
Lo observado:	
Relaciones Interpersonales	Es este aspecto las relaciones interpersonales que mantienen tanto administrativos como trabajadores no es la esperada, debido a que existen diferencias en los puntos de vista de cada uno y al momento de desarrollar las actividades ya que no todos están de acuerdo con lo que se realiza dentro de la Institución.
Comunicación	Con respecto a este punto se observó que la comunicación existente no es la correcta debido a que en la mayoría de las oficinas existen los rumores o chismes, lo que a su vez tergiversa la comunicación y genera una mala relación entre compañeros de trabajo.
Ética Profesional y Valores	De acuerdo a este punto se pudo observar que cada empleado debe seguir un código de ética profesional, pero que en algunos casos no se lo cumple debido a las diferencias que existe o por falta de responsabilidad de los administrativos y trabajadores de la Institución.

Ficha N° 4	Latacunga, 25/06/2014
Elaborado por:	Las Investigadoras
Lugar:	Universidad Técnica de Cotopaxi
Estamento:	Estudiantes
Lo observado:	
Relaciones Interpersonales	<p>Es este aspecto las relaciones interpersonales que se mantienen entre estudiantes son buenas, aunque no en muchos casos, ya que existen alumnos que son discriminados por sus propios compañeros por aspectos como la clases social, religión, nivel académico entre otros.</p>
Comunicación	<p>Con respecto a este punto se observó que la comunicación existente se puede mejorar a través de la aplicación de estrategias, para que se genere varios vínculos de comunicación efectiva con todos los estamentos de la Institución.</p>
Ética Profesional y Valores	<p>De acuerdo a este punto los estudiantes en algunos casos no practican los valores aprendidos en sus hogares, ya que se pudo observar que faltan al respeto de diferentes maneras a quienes los rodean, así como también son irresponsables con los deberes que deben cumplir dentro de la Universidad.</p>

2.7 Análisis de Resultados

2.7.1 Análisis de la entrevista realizada a las Autoridades

1. ¿Tiene usted conocimiento acerca de las relaciones laborales que se mantienen en el entorno profesional?

La relación laboral es una forma de relacionarse laborablemente en las diferentes dependencias y en consecuencia son de orden profesional entre los colaboradores y el jefe inmediato tratando de armonizar los productos de cada uno.

2. ¿Cree que es importante mantener una buena relación laboral e interpersonal con quienes forman parte de la Institución a fin de ofrecer un buen servicio tanto a clientes internos como externos?

Si es bien es importante porque de aquello depende el prestigio institucional y el servicio de igualdad que se oferta de acuerdo con la fe y que así nos exige.

3. Según su criterio ¿Cree usted que es importante respetar los puntos de vista de los demás para mantener una excelente relación laboral?

Se debe respetar todo los puntos de vista que se genere, aunque no se comparta con ese criterio de ello también depende el respeto que es necesario entre los actores.

4. ¿Cuáles son los factores que generan conflictos entre compañeros de trabajo?

El incumplimiento de sus deberes las impuntualidades y todo aquello que no esté de acuerdo con la buena marcha de las responsabilidades institucionales.

5. Según su criterio ¿Es importante no implicar los problemas personales con los problemas laborales para un mejor desenvolvimiento laboral?

Por su puesto deben separarse los asuntos personales pues nada tiene que ver con el rendimiento laboral y por el contrario las obstruyen.

6. Cómo autoridad ¿Estimula usted tanto al personal administrativo, docentes y estudiantes para que realicen su trabajo de manera eficaz?

No, tendría una forma de estimular a todos pero si la de sugerir cuestiones positivas para obtener resultados igualmente positivos.

7. En la institución ¿Existe una buena comunicación entre los diferentes estamentos?

No, totalmente hace falta más comunicación en los temas que nos compete comunicarnos y que den forma de resultado un servicio de calidad.

8. Usted como autoridad, ¿Fomenta entre los compañeros de trabajo mantener buenas relaciones laborales e interpersonales?

Al menos se sugiere y se pretende a aquello, aunque en algunos casos, la otra persona no permite que eso vaya y se convierta en una buena costumbre.

9. ¿Conoce de la existencia de algún manual de incentivos o motivaciones, dirigido a los colaboradores de la Universidad?

No, se conoce sobre la existencia de este tipo de manuales en la Institución.

10. ¿Considera usted que es necesario implementar un Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales para los estamentos de la Universidad?

Sí, siempre será necesario mejorar las relaciones laborales e individuales para conseguir mejores rendimientos en el trabajo.

Según las respuestas las investigadoras, manifiestan que todas las autoridades conocen sobre el tema, así también ellos manifiestan que es importante mantener buenas relaciones para tener prestigio institucional y ofrecer un servicio de calidad, además manifiestan que sería necesario implementar un plan de mejoras en lo que corresponde a las Relaciones Laborales e Interpersonales.

2.7.2 Análisis de Encuestas

a) Análisis de la encuesta realizada a los Docentes de la UTC

Pregunta N° 1: ¿Conoce usted sobre las relaciones interpersonales?

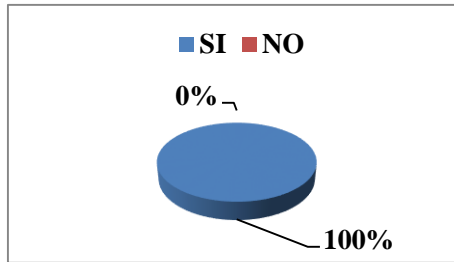
TABLA 1
RELACIONES INTERPERSONALES DOCENTES UTC

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	49	100%
NO	0	0%
TOTAL	49	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi

ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 1
RELACIONES INTERPERSONALES DOCENTES UTC



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi

ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 100%, es decir el total de los encuestados tienen conocimiento sobre lo que son las relaciones interpersonales dentro del área laboral, pero no todos las ponen en práctica debido a diferentes circunstancias, tales como la falta de comunicación, falta de valores, irrespeto, discusiones, etc., por esta razón las tesis consideran que la aplicación de las Relaciones Interpersonales es relativamente importante, ya que al aplicarlas el resultado es ofrecer un mejor servicio tanto a clientes internos como externos y por ende el prestigio y reconocimiento institucional.

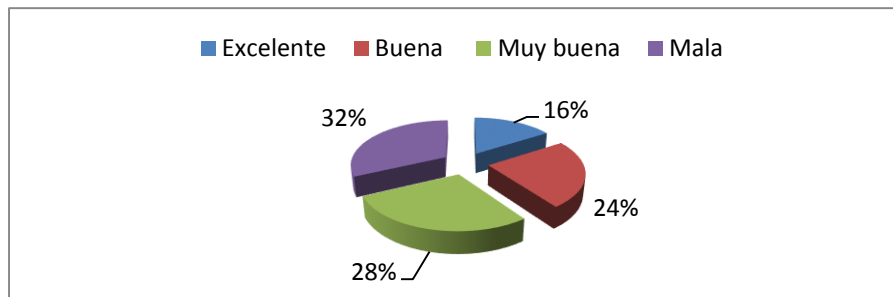
Pregunta N° 2: ¿Cómo percibe usted que es el ambiente de trabajo en su área laboral?

**TABLA 2
AMBIENTE DE TRABAJO DOCENTES UTC**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	16%
Buena	12	24%
Muy buena	14	28%
Mala	16	32%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 2
AMBIENTE DE TRABAJO DOCENTES UTC**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 16%, de los encuestados consideran que el ambiente de trabajo UTC es excelente, mientras que el 24% percibe un ambiente bueno, el 28% considera que el ambiente es muy bueno y si mantiene comunicación con sus compañeros de trabajo y hay un 32% que percibe un ambiente malo en el cual no existen buenas relaciones interpersonales, por ello se considera que en un mayor porcentaje los docentes no perciben un ambiente de trabajo armónico por lo que es importante implementar estrategias de compañerismo, a fin de que no existan diferencias entre compañeros y por ende exista un ambiente en el cual todos se sientan gustosos de trabajar.

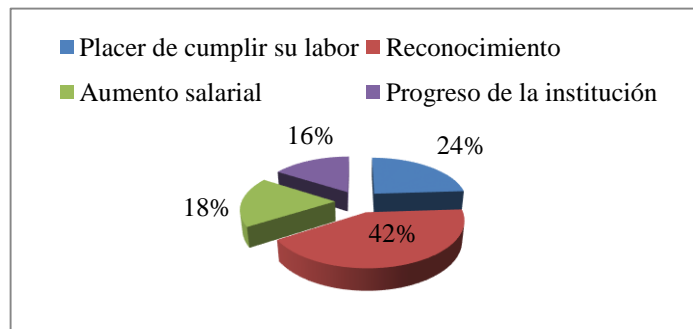
Pregunta N° 3: Indique cuál es el factor que le motiva para aumentar su rendimiento laboral

**TABLA 3
RENDIMIENTO LABORAL DOCENTES UTC**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Placer de cumplir su labor	12	24%
Reconocimiento	21	42%
Aumento salarial	9	18%
Progreso de la institución	8	16%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 3
RENDIMIENTO LABORAL DOCENTES UTC**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que del total de encuestados para un 24% lo más importante es el placer ante el trabajo realizado, un 42% lo hace por reconocimiento personal, un 18% por aumento salarial y un 16% por progreso de la Institución.

Lo que indica que en base a los resultados obtenidos es importante concientizar a los docentes que lo importante es el reconocimiento institucional en base al trabajo realizado y a las relaciones que se mantengan entre compañeros de trabajo.

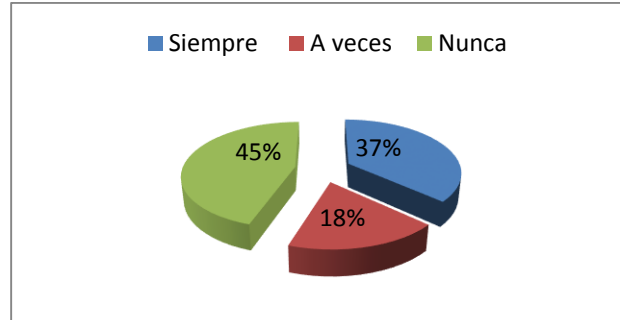
Pregunta N° 4: ¿Cuándo surgen problemas en el área laboral, le permiten aportar con sugerencias?

**TABLA 4
PROBLEMAS DOCENTES UTC**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	37%
A veces	9	18%
Nunca	22	45%
TOTAL	49	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 4
PROBLEMAS DOCENTES UTC**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados se desprende que cuando surgen problemas dentro del área laboral a un 37% de los encuestados responde que siempre les permiten aportar con sugerencias o soluciones para resolverlos, un 18% responde que a veces se puede dar opiniones o puntos de vista y un 45% manifiesta que no se les permiten aportar con alguna sugerencia con respecto a los problemas ocasionados a fin de resolverlos.

De ello se entiende que se debe fomentar el respeto a los criterios de los demás así como los derechos de quienes forman parte de la Institución, con la finalidad de generar el desarrollo de la misma tanto a nivel interno como externo.

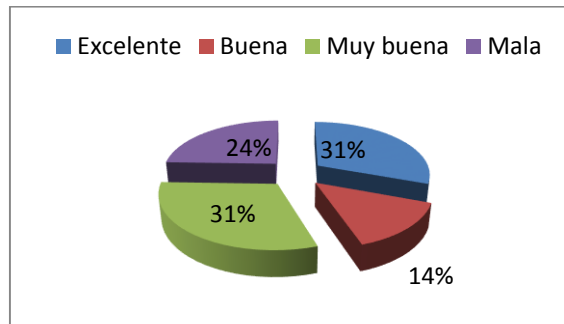
Pregunta N° 5: ¿Qué tipo de relación Interpersonal mantiene usted con sus compañeros docentes?

**TABLA 5
TIPO DE RELACIÓN INTERPERSONAL**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	31%
Buena	7	14%
Muy buena	15	31%
Mala	12	24%
TOTAL	49	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 5
TIPO DE RELACIÓN INTERPERSONAL DOCENTES UTC**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta se desprende que un 31% de los encuestados mantiene una relación interpersonal excelente con sus compañeros docentes, un 14% tiene buenas relaciones interpersonales, mientras que un 31% tiene muy buenas relaciones y un 24% tiene malas relaciones debido a diferencias en su manera de pensar, falta de comunicación o porque en algunos casos no se conocen.

Interpretando los resultados obtenidos en la presente investigación se refleja que existe un bajo porcentaje de buenas relaciones interpersonales entre los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

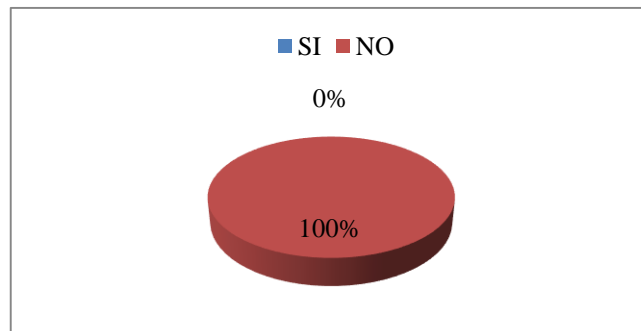
Pregunta N° 6: ¿En los últimos seis meses usted ha recibido alguna capacitación sobre relaciones Interpersonales en la Universidad Técnica de Cotopaxi?

**TABLA 6
CAPACITACIÓN DOCENTES UTC**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	49	50%
TOTAL	49	50%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 6
CAPACITACIÓN DOCENTES UTC**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De las encuestas realizadas se puede percibir que en un 100% los docentes manifestaron que en los últimos seis meses no han recibido capacitación sobre relaciones interpersonales dentro de la Institución, debido a factores como la falta de motivación o porque no se ha tomado mucha importancia a este tipo de situaciones por parte de las autoridades.

Por los resultados de esta pregunta las investigadoras deducen que debido a que no hay capacitaciones sobre relaciones interpersonales para los docentes es muy importante motivar a las autoridades a que elaboren un plan de capacitación dirigido a los docentes el cual contenga temas relevantes para el desarrollo de la Universidad.

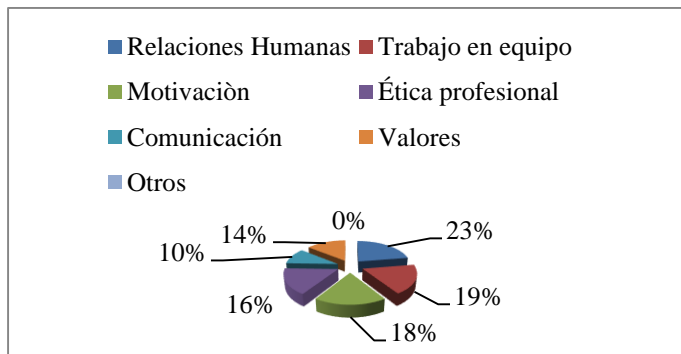
Pregunta N° 7: De los siguientes temas señale los que usted considere de mayor relevancia para mantener excelentes relaciones Laborales e Interpersonales con sus compañeros de trabajo

**TABLA 7
RELACIONES COMPAÑEROS DOCENTES UTC**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones Humanas	11	23%
Trabajo en equipo	9	19%
Motivación	9	18%
Ética profesional	8	16%
Comunicación	5	10%
Valores	7	14%
Otros	0	0%
TOTAL	49	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 7
RELACIONES COMPAÑEROS DE TRABAJO DOCENTES UTC**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que con un 25% les interesa el tema de Relaciones Humanas, el 19% Trabajo en Equipo, un 18% la Motivación, un 16% la Ética Profesional, un 10% la Comunicación y finalmente un 14% los valores, por esta razón se considera importante fomentar en los docentes la aplicación de todos los puntos planteados, ya que son factores que influyen en las relaciones interpersonales que mantienen con sus compañeros dentro de la Institución.

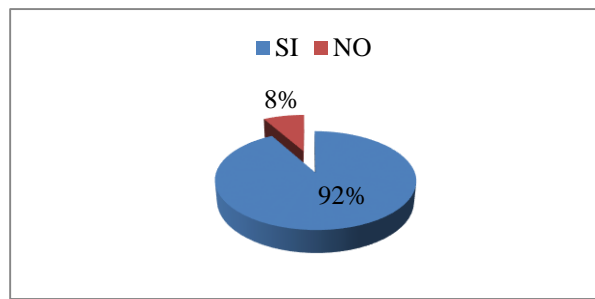
Pregunta N° 8: ¿Cree usted que la falta de comunicación genera una mala relación en su ambiente de trabajo?

TABLA 8
FALTA DE COMUNICACIÓN DOCENTES UTC

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	8%
NO	4	92%
TOTAL	49	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 8
FALTA DE COMUNICACIÓN DOCENTES UTC



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 49 docentes encuestados, el 92% manifiesta que la falta de comunicación entre compañeros de trabajo afecta para mantener un ambiente de paz, armonía y buena relaciones interpersonales, ya que si no se mantiene una buena comunicación los mensajes se tergiversan y así empiezan los conflictos o malos entendidos, mientras que el 8% de los encuestados piensan que una mala relación en el ambiente de trabajo se da por otros factores y no precisamente por la falta de comunicación.

De acuerdo a los resultados las investigadoras consideran que es importante mantener una buena comunicación para un ambiente de trabajo en armonía, ya que del tipo de comunicación que se mantenga con quienes los rodean depende el nivel de relaciones interpersonales que se logre dentro del área laboral.

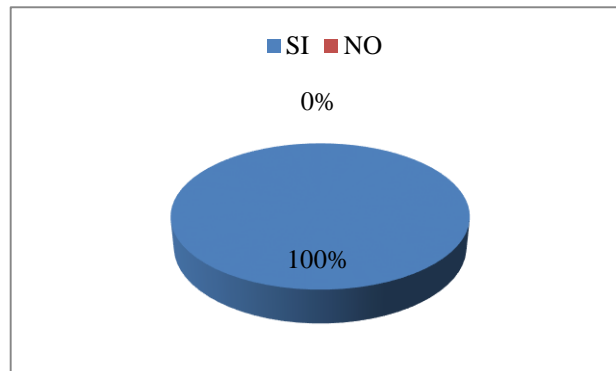
Pregunta N° 9: Dentro del ambiente laboral ¿Cree usted que es importante conocer sobre la ética profesional y los valores para ofrecer un buen servicio educativo?

TABLA 9
ÉTICA PROFESIONAL Y VALORES DOCENTES UTC

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	49	100%
NO	0	0%
TOTAL	49	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 9
ÉTICA PROFESIONAL Y VALORES



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que para el 100% de los encuestados es muy importante conocer sobre la ética profesional y los valores a fin de ofrecer un buen servicio educativo y a la vez mantener excelentes relaciones laborales e interpersonales tanto entre compañeros de trabajo como con los estudiantes.

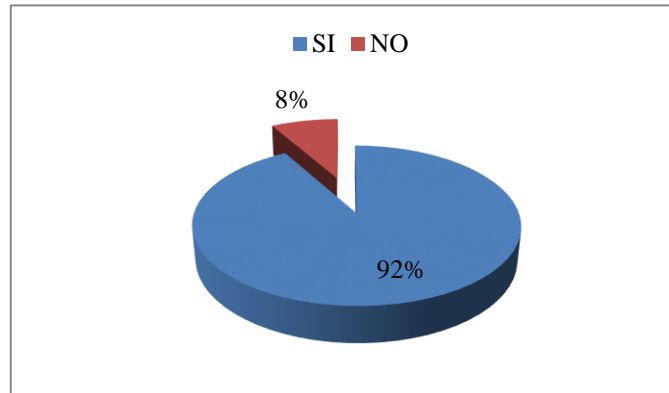
Pregunta N° 10: ¿Cree usted que es importante implementar un plan de mejoramiento de las Relaciones Laborales e Interpersonales dentro de la Universidad?

**TABLA 10
PLAN DE MEJORAMIENTO DOCENTES UTC**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	44	8%
NO	5	92%
TOTAL	49	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 10
PLAN DE MEJORAMIENTOS DOCENTES UTC**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que para el 92% de los encuestados es importante que se implemente un plan de mejoramiento de relaciones laborales e interpersonales, no solo para docentes sino también para todos quienes forman parte de la Institución, ya que en base a ello se podrá mejorar la relación, el servicio, la comunicación y el ambiente en que se desenvuelven cada uno de los estamentos.

b) Análisis de la encuesta realizada al personal Administrativo y Trabajadores de la UTC

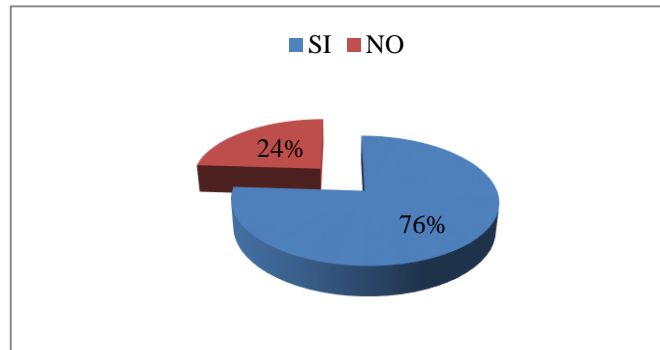
Pregunta N° 1: ¿Conoce usted sobre las relaciones interpersonales?

**TABLA 11
RELACIONES INTERPERSONALES ADM. Y TRABAJADORES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	76	24%
NO	24	76%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 11
RELACIONES INTERPERSONALES ADM. Y TRABAJADORES**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 76%, de los encuestados conocen sobre lo que son las relaciones interpersonales dentro del área laboral, y un 24% no conocen a que se refiere el tema, pero además indican que no todos las ponen en práctica debido a que existen diferencias entre compañeros de trabajo.

Razón por la cual se considera que la aplicación de las Relaciones Interpersonales dentro del trabajo es importante, ya que al aplicarlas se logrará mantener un ambiente de cordialidad.

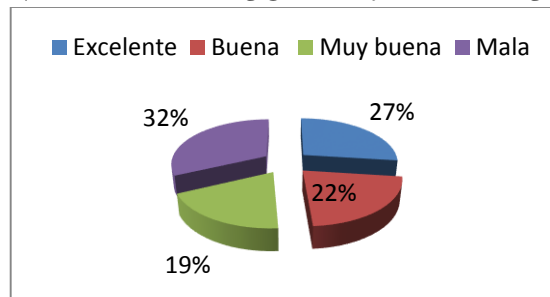
Pregunta N° 2: ¿Cómo percibe usted que es el ambiente de trabajo en su área laboral?

TABLA 12
AMBIENTE DE TRABAJO ADM. Y TRABAJADORES

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	27%
Buena	22	22%
Muy buena	19	19%
Mala	32	32%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 12
AMBIENTE DE TRABAJO ADM. Y TRABAJADORES



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la encuesta realizada, se puede apreciar que un 32% considera que la relación existente entre compañeros de trabajo no es buena y por ende se debería fomentar en ellos la importancia de mantener buenas relaciones e implementar estrategias que permitan mejorar la convivencia con quienes los rodean.

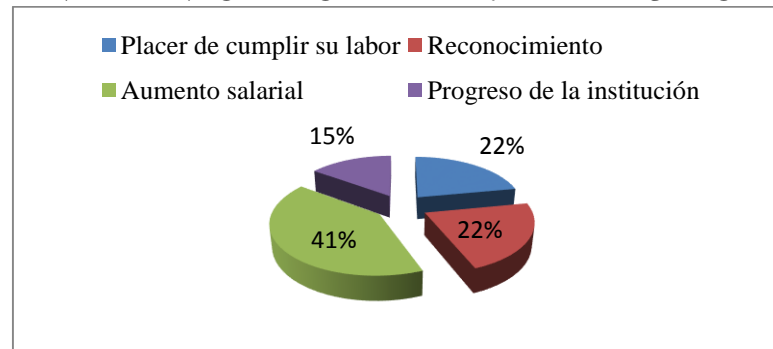
Pregunta N° 3: Indique cuál es el factor que le motiva para aumentar su rendimiento laboral

TABLA 13
RENDIMIENTO LABORAL ADM. Y TRABAJADORES

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Placer de cumplir su labor	22	22%
Reconocimiento	22	22%
Aumento salarial	41	41%
Progreso de la institución	15	15%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 13
RENDIMIENTO LABORAL ADM. Y TRABAJADORES



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que para un 22% es importante obtener placer ante el trabajo realizado, otro 22% lo hace por reconocimiento personal, un 41% por aumento salarial y un 15% por progreso de la Institución, por lo cual es importante concientizar a los trabajadores sobre la importancia de trabajar no solo por el tema económico ya que se debería tener una mayor satisfacción cuando una persona realiza sus actividades de manera correcta sintiéndose bien consigo mismos.

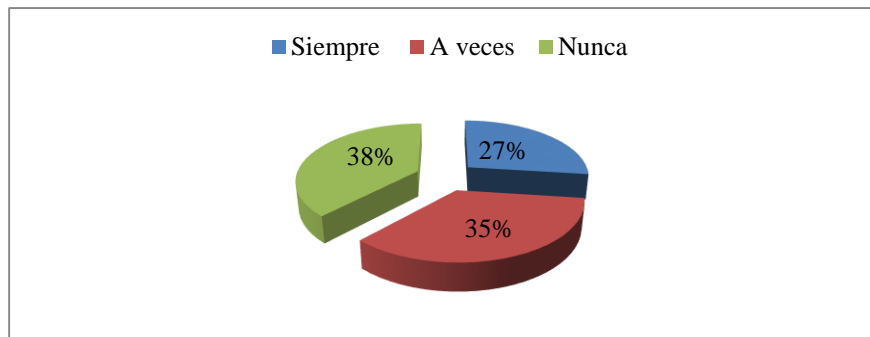
Pregunta N° 4: ¿Cuándo surgen problemas en el área laboral, le permiten aportar con sugerencias?

TABLA 14
ÁREA LABORAL ADM. Y TRABAJADORES

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	27%
A veces	35	35%
Nunca	38	38%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 14
ÁREA LABORAL ADM. Y TRABAJADORES



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos cuando surgen problemas dentro del área laboral un 27% de los encuestados responde que siempre les permiten aportar con sugerencias o soluciones para resolverlos, un 35% responde que a veces se puede dar opiniones o puntos de vista y un 38% manifiesta que no se les permiten aportar con alguna sugerencia con respecto a los problemas lo cual indica que es importante continuar con la investigación, a fin de conocer a fondo el motivo por el cual en algunos casos no se permite aportar con sugerencias o no están abiertos a escuchar diferentes opiniones para solucionar los problemas causados por las malas relaciones existentes.

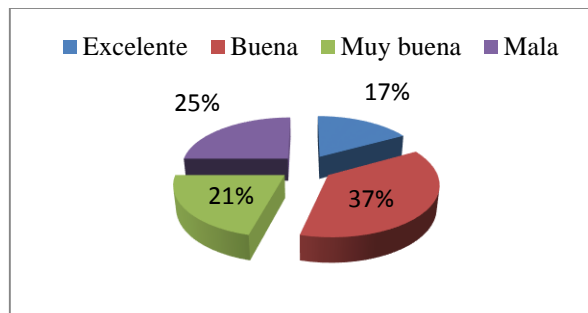
Pregunta N° 5: ¿Qué tipo de relación Interpersonal mantiene usted con sus compañeros de trabajo?

**TABLA 15
COMPAÑEROS DE TRABAJO ADM. Y TRABAJADORES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	17%
Buena	37	37%
Muy buena	21	21%
Mala	25	25%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 15
COMPAÑEROS DE TRABAJO ADM. Y TRABAJADORES**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados de la encuesta se desprende que un 17% mantiene una relación interpersonal excelente con sus compañeros, un 37% tiene buenas relaciones, mientras que un 21% tiene muy buenas y un 25% tiene malas relaciones debido a diferencias en su manera de pensar, falta de comunicación, problemas personales, etc., por ello interpretando los resultados obtenidos en la presente investigación se refleja que existe un bajo porcentaje de buenas relaciones entre trabajadores y administrativos de la Institución.

Pregunta N° 6: ¿En los últimos seis meses usted ha recibido alguna capacitación sobre relaciones Interpersonales en la Universidad Técnica de Cotopaxi?

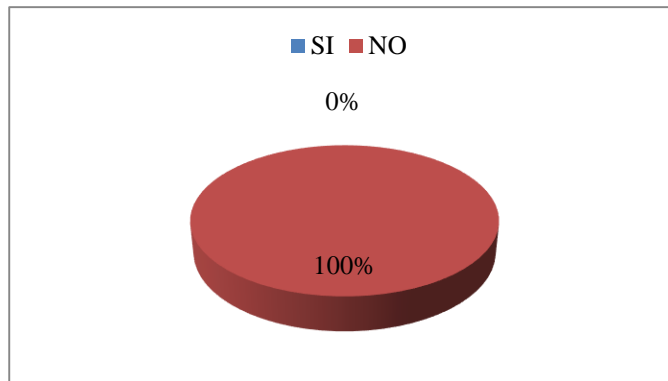
TABLA 16
CAPACITACIÓN ADM. Y TRABAJADORES

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	100	100%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi

ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 16
CAPACITACIÓN ADM. Y TRABAJADORES



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi

ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De las encuestas realizadas se desprende que en un 100% los trabajadores y administrativos coinciden que en los últimos seis meses no han recibido capacitación sobre relaciones interpersonales dentro de la Institución, debido a factores como la falta de motivación o porque no se ha tomado mucha importancia a este tipo de situaciones por parte de las autoridades, por ello las investigadoras manifiestan que se debería fomentar a las autoridades para que planifiquen capacitaciones o charlas que contengan estos temas de gran importancia para el desarrollo de la UTC.

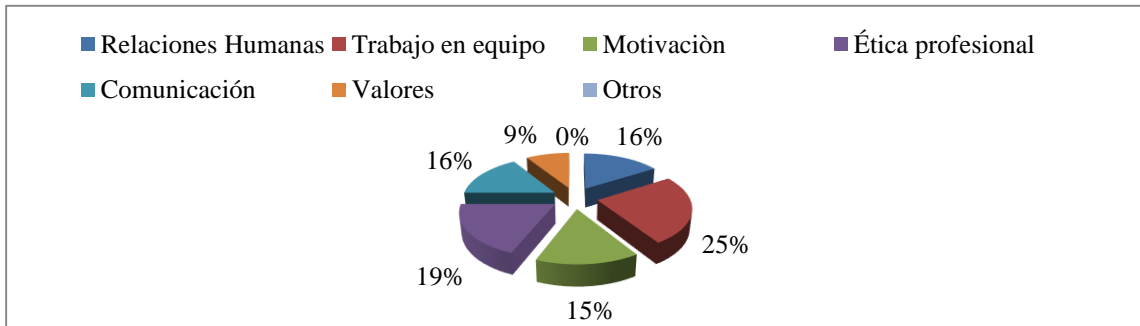
Pregunta N° 7: De los siguientes temas señale los que usted considere de mayor relevancia para mantener excelentes relaciones Laborales e Interpersonales con sus compañeros de trabajo.

**TABLA 17
RELACIÓN LABORAL ADM. Y TRABAJADORES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones Humanas	16	16%
Trabajo en equipo	25	25%
Motivación	15	15%
Ética profesional	19	19%
Comunicación	16	16%
Valores	9	9%
Otros	0	0%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 17
RELACIÓN LABORAL ADM. Y TRABAJADORES**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados se desprende que a un 16% les interesa el tema de Relaciones Humanas, al 25% Trabajo en Equipo, un 15% la Motivación, un 19% la Ética Profesional, un 16% la Comunicación y un 9% los valores, por lo que se considera importante tomar en cuenta las opiniones planteadas, ya que ello permitirá mejorar las relaciones existentes y así lograr construir un ambiente de trabajo armónico en el cual todos quieran trabajar y desarrollar sus actividades de la mejor manera.

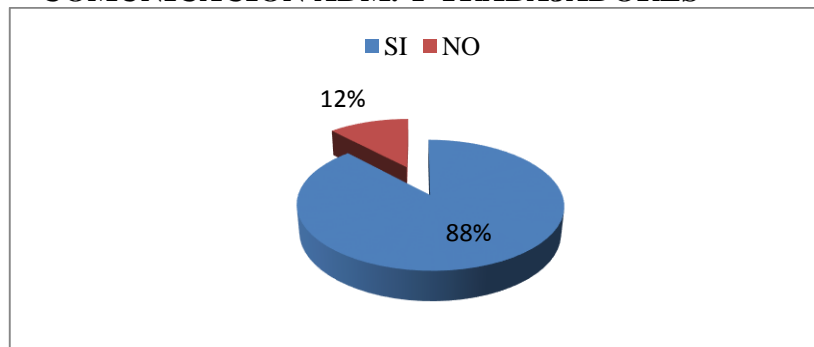
Pregunta N° 8: ¿Cree usted que la falta de comunicación genera una mala relación en su ambiente de trabajo?

**TABLA 18
COMUNICACIÓN ADM. Y TRABAJADORES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	88	88%
NO	12	12%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 18
COMUNICACIÓN ADM. Y TRABAJADORES**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

Del total de encuestados, el 88% manifiesta que la falta de comunicación entre compañeros de trabajo sí afecta para mantener un ambiente de cordialidad y por ende para tener buenas relaciones interpersonales, ya que en caso de no existir una comunicación adecuada los mensajes se tergiversan y se generan conflictos o malos entendidos, mientras que el 12% de los encuestados piensan que una mala relación en el ambiente de trabajo se da por otros factores como falta de práctica de valores, por no respetar a los demás, en algunos casos por ser egocentristas, etc., y no precisamente por la falta de comunicación.

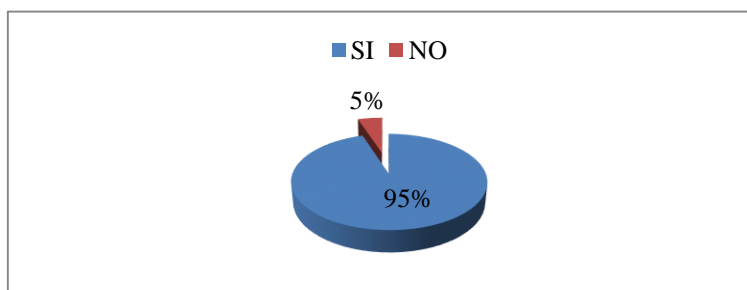
Pregunta N° 9: Dentro del ambiente laboral ¿Cree usted que es importante conocer sobre la ética profesional y los valores para ofrecer un buen servicio educativo?

TABLA 19
ÉTICA Y VALORES ADMINISTRATIVOS Y TRABAJADORES

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	95	95%
NO	5	5%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 19
ÉTICA Y VALORES ADM. Y TRABAJADORES



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que para el 95% de los encuestados es necesario e importante conocer y aplicar la ética profesional y los valores en todas las actividades que desarrollen todos quienes forman parte de la Universidad, a fin de ofrecer un buen servicio y a la vez mantener excelentes relaciones laborales e interpersonales y a un 5% de los encuestados piensan que la Ética Profesional no interviene al momento de fomentar las buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

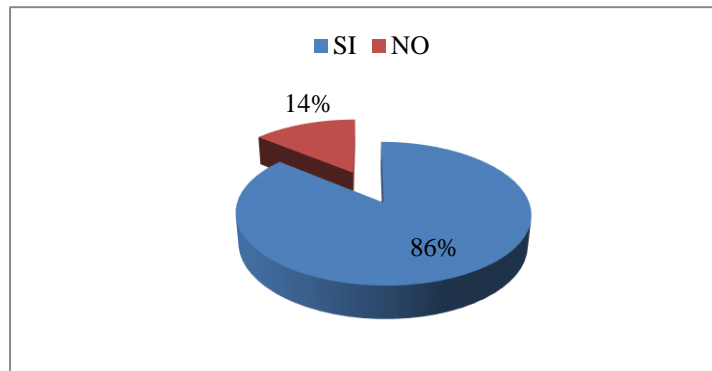
Pregunta N° 10: ¿Cree usted que es importante implementar un plan de mejoramiento de las Relaciones Laborales e Interpersonales dentro de la Universidad?

**TABLA 20
PLAN DE MEJORAMIENTO ADM. Y TRABAJADORES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	86	14%
NO	14	86%
TOTAL	100	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 20
PLAN DE MEJORAMIENTO ADM. Y TRABAJADORES**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que para el 86% de los encuestados es importante que se implemente un plan de mejoramiento de relaciones laborales e interpersonales, dirigido a todos quienes forman parte de la Institución, ya que en base a ello se podrá mejorar la confianza, el servicio, la comunicación y el ambiente en que se desenvuelven cada uno de los estamentos.

c) **Análisis de la encuesta realizada a los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas**

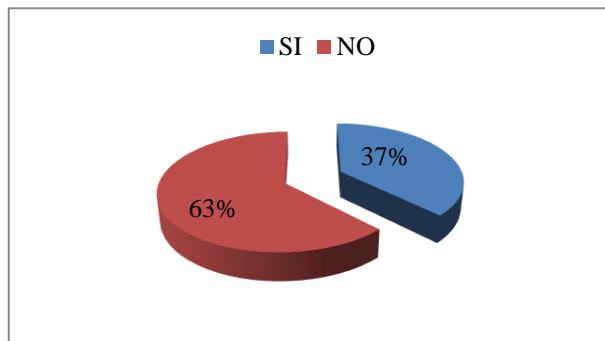
Pregunta N° 1: ¿Conoce usted sobre las relaciones laborales e interpersonales?

TABLA 21
RELACIONES INTERPERSONALES ESTUDIANTES CC.AA.HH

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	37%
NO	35	63%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 21
RELACIONES INTERPERSONALES ESTUDIANTES CC.AA.HH



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que un 37% de los estudiantes encuestados conocen sobre lo que son las relaciones interpersonales, mientras que un 63% no conoce sobre el tema, por lo cual se considera importante fomentar en los estudiantes una cultura de comunicación, respeto a los criterios de los demás, responsabilidad, amistad, confianza, etc., y varios factores que coadyuven a mantener un ambiente de armonía con sus compañeros, docentes, autoridades y trabajadores de la Universidad.

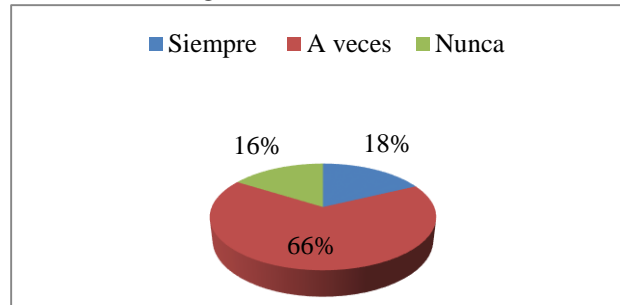
Pregunta N° 2: Los docentes al momento de impartir sus clases fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.

TABLA 22
TRABAJO EN EQUIPO ESTUDIANTES CC.AA.HH

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	18%
A veces	37	66%
Nunca	9	16%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 22
TRABAJO EN EQUIPO ESTUDIANTES CC.AA.HH



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos el 18% de los estudiantes manifiestan que los docentes al momento de impartir sus clases siempre fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones, mientras que el 66% manifiesta que el trabajo en equipo se práctica a veces y el 16% dice que nunca se fomenta las buenas relaciones interpersonales tanto entre compañeros de clase como con los docentes, por ello se considera que los docentes deberían tomar en cuenta estos criterios a fin de que puedan implementar en sus planificaciones académicas el desarrollo de trabajos en grupo los mismos que permitan a los estudiantes compartir ideas, vivencias, criterios y diferentes actitudes y habilidades que cada uno posee.

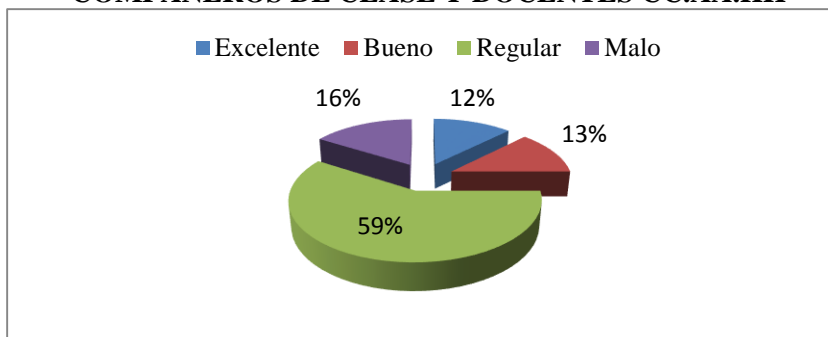
Pregunta N° 3: Qué tipo de relación mantiene usted con sus compañeros de clases y docentes.

**TABLA 23
COMPAÑEROS DE CLASES Y DOCENTES CC.AA.HH**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	12%
Bueno	7	13%
Regular	33	59%
Malo	9	16%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 23
COMPAÑEROS DE CLASE Y DOCENTES CC.AA.HH**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que en un 12% las relaciones que se mantienen entre estudiantes y docentes son excelentes, en un 13% es buena, en un 59% es regular y en un 16% es mala, debido a factores como la discriminación o conflictos internos, por lo tanto para mantener relaciones de cordialidad y respeto mutuo se debe plantear técnicas o estrategias, las mismas que sean tomadas en cuenta tanto por estudiantes como por docentes de la Institución.

Pregunta N° 4: En los últimos 6 meses ha recibido alguna capacitación de relaciones e interpersonales en la Universidad

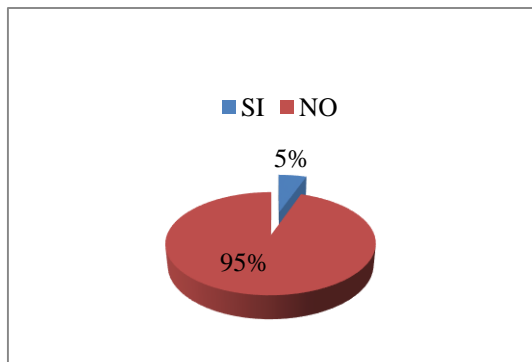
TABLA 24
CAPACITACIÓN ESTUDIANTES CC.AA.HH

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	5%
NO	53	95%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi

ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 24
CAPACITACIÓN ESTUDIANTES CC.AA.HH



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi

ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De la encuesta realizada un 95% de los estudiantes manifiestan que no han recibido capacitación alguna sobre Relaciones Interpersonales y un 5% dice que sí, es por ello que las investigadoras consideran que se debe socializar con los y las estudiantes este tema de gran relevancia para que así exista una convivencia de cordialidad y a la vez una mejor comunicación entre ellos.

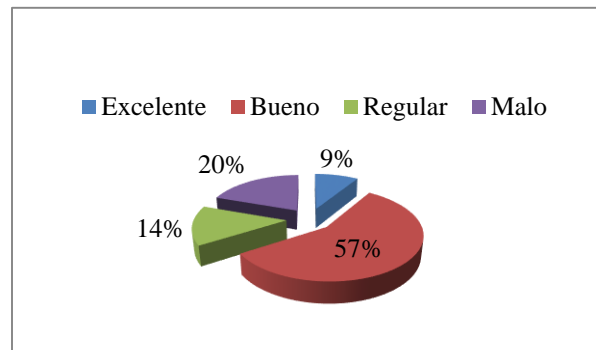
Pregunta N° 5: El trato que usted recibe por parte del docente es:

TABLA 25
TRATO DOCENTE ESTUDIANTES CC.AA.HH

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	9%
Bueno	32	57%
Regular	8	14%
Malo	11	20%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulante

GRÁFICO 25
TRATO DOCENTE ESTUDIANTES CC.AA.HH



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

Según la encuesta realizada el 9% de los encuestados manifiesta que el trato que reciben por parte del docente es excelente, el 57% dice que es bueno, el 14% percibe un trato regular y el 20% dice que el trato es malo, ya sea por falta de comunicación, por discriminación, por diferentes puntos de vista, etc. por esta razón las investigadoras consideran necesario concientizar en los docentes el buen manejo de las relaciones interpersonales dentro del aula de clase con sus estudiantes, a fin de generar un ambiente de trabajo armónico en donde a las dos partes les dé gusto trabajar.

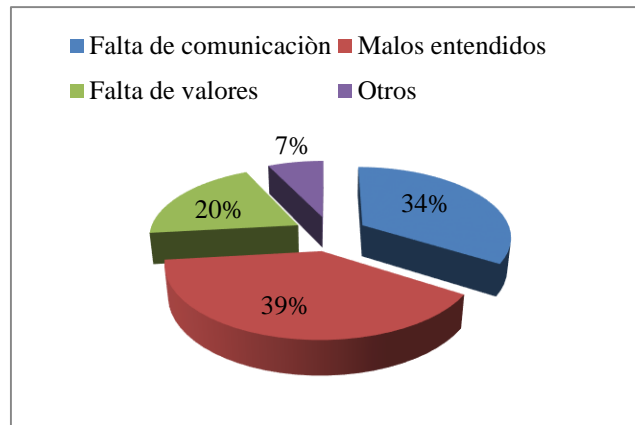
Pregunta N° 6: Las discusiones entre compañeros se dan por:

TABLA 26
DISCUSIONES ESTUDIANTES CC.AA.HH

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Falta de comunicación	19	34%
Malos entendidos	22	39%
Falta de valores	11	20%
Otros	4	7%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 26
DISCUSIONES ESTUDIANTES CC.AA.HH



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que en un porcentaje del 39% los estudiantes manifiestan que los problemas se dan por malos entendidos, es decir por rumores que circulan dentro del aula de clase y porque no se fomenta en los estudiantes el respeto mutuo y el uso de los valores o en algunos casos por el mal uso de la comunicación.

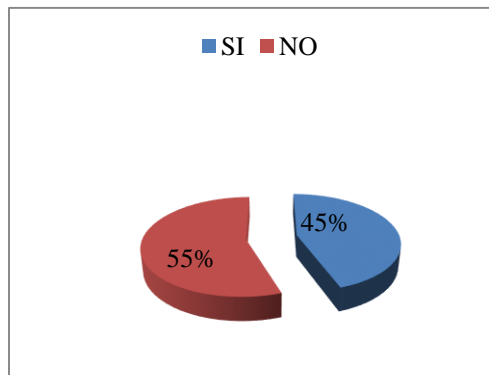
Pregunta N° 7: Al momento de dirigirse con los docentes ellos respetan sus puntos de vista.

TABLA 27
PUNTOS DE VISTA ESTUDIANTES CC.AA.HH

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	45%
NO	31	55%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 27
PUNTOS DE VISTA ESTUDIANTES CC.AA.HH



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 56 estudiantes encuestados, el 45% de ellos manifiestan que los docentes si respetan sus puntos de vista dentro del aula de clase, mientras que 31 estudiantes es decir el 55% dice que los docentes no aceptan opiniones ni sugerencias por parte de ellos, razón por la que las investigadoras creen que para que exista equidad es necesario que quienes imparten sus conocimientos concienticen que no solo ellos tienen la razón y que deben aceptar sugerencias de los demás, ya que de esta manera se podrá mejorar las relaciones respetando los puntos de vista de los demás.

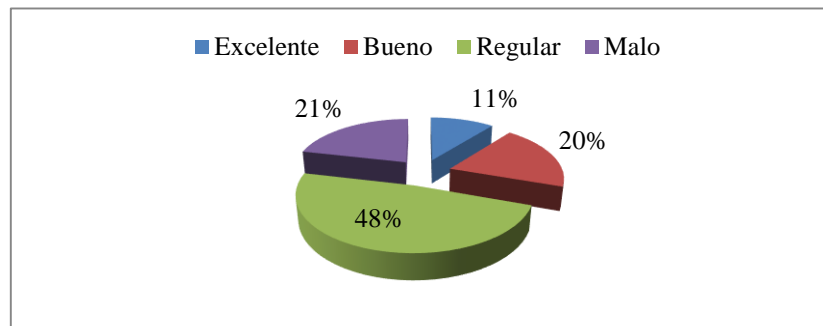
Pregunta N° 8: La atención que brindan el personal administrativo a los estudiantes es:

**TABLA 28
ATENCIÓN A ESTUDIANTES CC.AA.HH**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	11%
Bueno	11	20%
Regular	27	48%
Malo	12	21%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 28
ATENCIÓN A ESTUDIANTES CC.AA.HH**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados de la encuesta se desprenden que el 11% manifiesta que la atención recibida en las diferentes oficinas de la Institución es excelente, el 20% dicen que es bueno, el 48% responden que es regular y finalmente hay un 21% en el cual indican que no se les recibe de manera cordial, por esta razón se pretende fomentar a los administrativos el brindar un excelente servicios a todos quienes visitan o requieren realizar un trámite dentro de la Universidad.

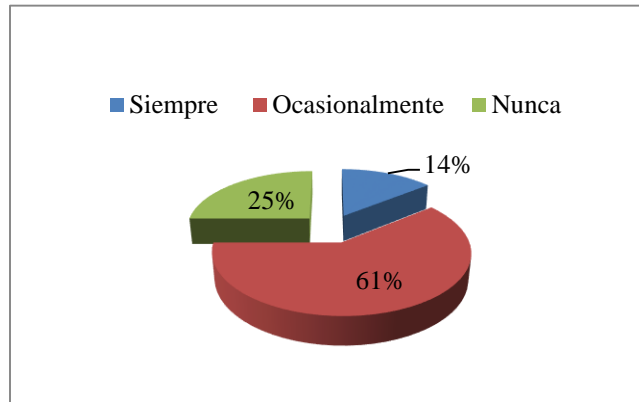
Pregunta N° 9: Cuando usted realiza un trámite lo atienden cordialmente.

TABLA 29
ATENCIÓN CORDIAL ESTUDIANTES CC.AA.HH

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	14%
Ocasionalmente	34	61%
Nunca	14	25%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 29
ATENCIÓN CORDIAL ESTUDIANTES CC.AA.HH



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos un 14% de los estudiantes manifiestan que siempre que se acerca a realizar un trámite en las diferentes oficinas de la universidad lo atienden de manera cordial, mientras que el 61% dice que ocasionalmente es bien atendido, y un 25% manifiesta que la cordialidad depende del ánimo de los oficinistas al momento de solicitar un trámite, de acuerdo a esto es muy importante que las estrategias propuestas contengan temas en los que se recalque la importancia de ofrecer un buen servicio en base a buenas relaciones interpersonales.

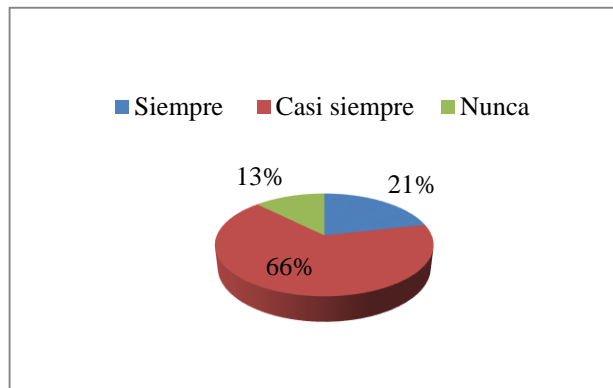
Pregunta N° 10: La atención que recibe en las dependencias administrativas de la universidad es oportuna.

TABLA 30
ATENCIÓN OPORTUNA ESTUDIANTES CC.AA.HH

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	21%
Casi siempre	37	66%
Nunca	7	13%
TOTAL	56	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 30
ATENCIÓN OPORTUNA ESTUDIANTES CC.AA.HH



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 56 estudiantes encuestados el 21% manifiesta que siempre que acude a solicitar un trámite la atención es oportuna y amable, el 66% dice que casi siempre, mientras que el 13% señala que la atención recibida nunca es oportuna debido a que los trámites demoran semanas o en algunos casos meses, lo cual genera molestias tanto en clientes internos como externos.

d) **Análisis de la encuesta realizada a los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas**

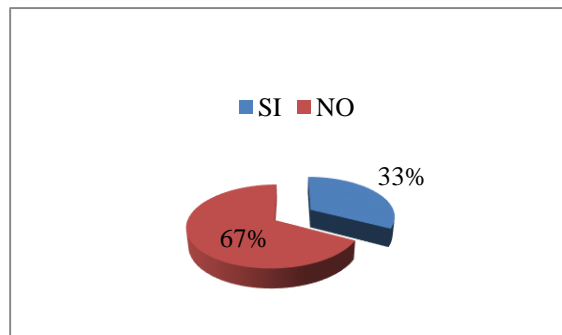
Pregunta N° 1: ¿Conoce usted sobre las relaciones laborales e interpersonales?

TABLA 31
RELACIONES INTERPERSONALES ESTUDIANTES CIYA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	33%
NO	37	67%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 31
RELACIONES INTERPERSONALES ESTUDIANTES CIYA



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que un 33% de los estudiantes encuestados conocen sobre lo que son las relaciones interpersonales, mientras que un 67% no conoce sobre el tema, por lo cual se considera importante concientizar en las autoridades que es importante capacitar a los estudiantes sobre estos temas a fin de que tengan una actitud de respeto mutuo, responsabilidad, amistad, confianza, etc., y varios factores que coadyuven a mantener un ambiente de armonía con sus compañeros, docentes, autoridades y trabajadores de la Universidad.

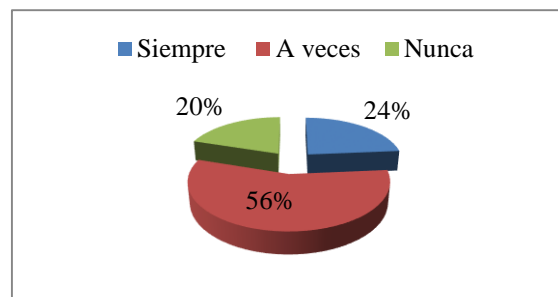
Pregunta N° 2: Los docentes al momento de impartir sus clases fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.

**TABLA 32
TRABAJO EN EQUIPO CIYA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	24%
A veces	31	56%
Nunca	11	20%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 32
TRABAJO EN EQUIPO CIYA**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos el 24% de los estudiantes manifiestan que los docentes al momento de impartir sus clases siempre fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones, mientras que el 56% manifiesta que el trabajo en equipo se práctica a veces y el 20% dice que nunca se fomenta el trabajo en grupo, por esta razón se considera que los docentes deberían aplicar nuevas metodologías de trabajo en equipo las mismas que permitan a los alumnos conocerse, compartir sus conocimientos y habilidades y de esta manera generar lazos de amistad y compañerismo entre ellos, eliminando así el egocentrismo y enseñando el trabajo colaborativo.

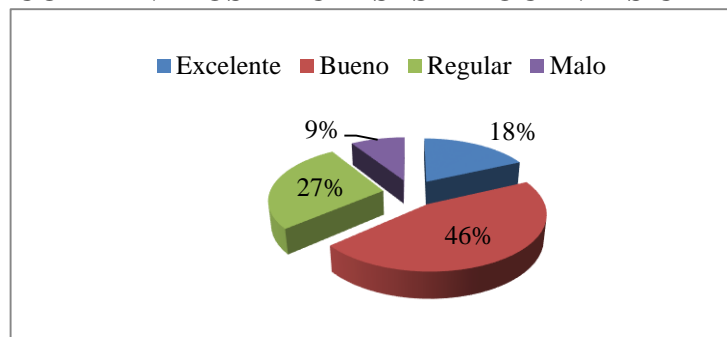
Pregunta N° 3: Qué tipo de relación mantiene usted con sus compañeros de clases y docentes.

**TABLA 33
COMPAÑEROS DE CLASES Y DOCENTES CIYA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	18%
Bueno	25	46%
Regular	15	27%
Malo	5	9%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 33
COMPAÑEROS DE CLASES Y DOCENTES CIYA**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados se deduce que en un 18% las relaciones que se mantienen entre estudiantes y docentes son excelentes, en un 46% son buenas, en un 27% son regulares y en un 9% malas, debido a factores como el egoísmo, el irrespeto a los que los rodean, la falta de responsabilidad y malos entendidos; es por esto que se debe considerar las relaciones interpersonales como un tema de gran importancia el cual lo deben poner en práctica tanto docentes como estudiantes.

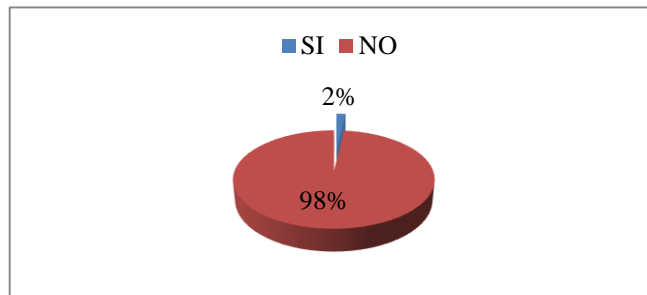
Pregunta N° 4: En los últimos 6 meses ha recibido alguna capacitación de relaciones e interpersonales en la Universidad

**TABLA 34
CAPACITACIÓN ESTUDIANTES CIYA**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	2%
NO	54	98%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 34
CAPACITACIÓN ESTUDIANTES CIYA**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De la encuesta realizada un 98% de los estudiantes manifiestan que no han recibido capacitación alguna sobre Relaciones Interpersonales y un 2% dice que sí, es por ello que las investigadoras plantean implementar un Plan de Mejoramiento que contenga este tema, a fin de que se pueda socializar con los y las estudiantes para que así exista un mejor trato y a la vez una mejor comunicación entre ellos.

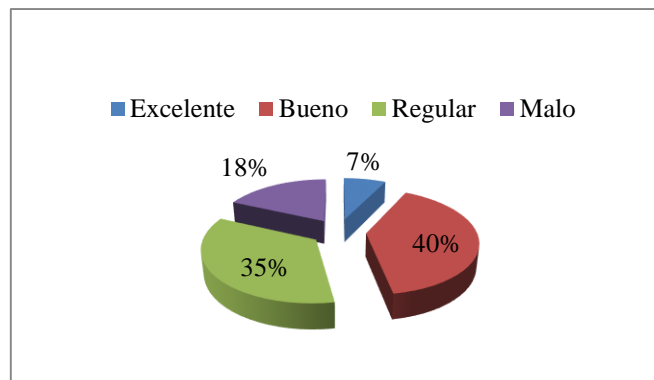
Pregunta N° 5: El trato que usted recibe por parte del docente es:

TABLA 35
TRATO DOCENTE ESTUDIANTES CIYA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	7%
Bueno	22	40%
Regular	19	35%
Malo	10	18%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 35
TRATO DOCENTE ESTUDIANTES CIYA



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

Según la encuesta realizada el porcentaje más alto con el 40% de los encuestados dicen que el trato que reciben por parte de sus docentes es bueno, lo que indica que se debería fomentar en los docentes una cultura de amabilidad y comprensión con sus estudiantes, es decir evitar en todos los casos que exista discriminación, y así lograr llegar a un 100% en que la relación estudiante-docente sea excelente.

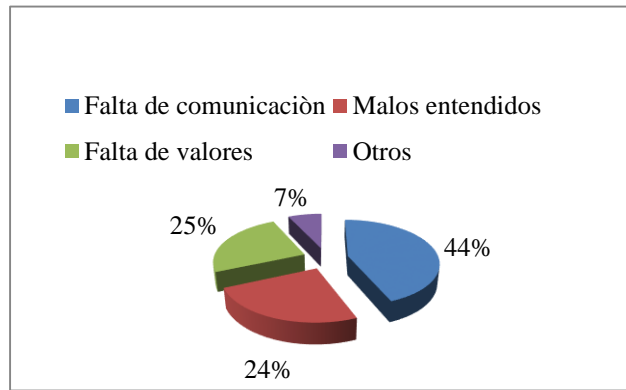
Pregunta N° 6: Las discusiones entre compañeros se dan por:

TABLA 36
DISCUSIONES ESTUDIANTES CIYA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Falta de comunicación	25	44%
Malos entendidos	14	24%
Falta de valores	14	25%
Otros	4	7%
TOTAL	57	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 36
DISCUSIONES ESTUDIANTES CIYA



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que en un 44% se considera que las discusiones se dan por la falta de comunicación, el 24% cree que se dan por malos entendidos, el 25% manifiesta que es por falta de valores y un 7% dice que se da por otros motivos como son diferente ideología, creencia o condición social, entonces por ello es importante fomentar en los estudiantes el buen trato y la buena comunicación a fin de evitar discusiones o peleas entre ellos.

Pregunta N° 7: Al momento de dirigirse con los docentes ellos respetan sus puntos de vista.

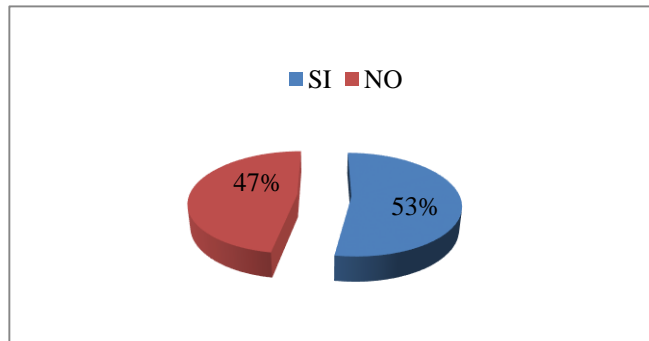
TABLA 37
PUNTOS DE VISTA ESTUDIANTES CIYA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	53%
NO	26	47%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi

ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 37
PUNTOS DE VISTA ESTUDIANTES CIYA



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi

ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 55 estudiantes encuestados el 53% manifiestan que los docentes si respetan sus puntos de vista dentro del aula de clase, mientras que 31 estudiantes es decir el 47% dice que los docentes no aceptan opiniones ni sugerencias por parte de los estudiantes, de acuerdo a ello las investigadoras creen que para que exista equidad es necesario capacitar a los docentes sobre estos temas lo cual en un futuro permitirá mejorar las relaciones y el respeto a los puntos de vista de los demás.

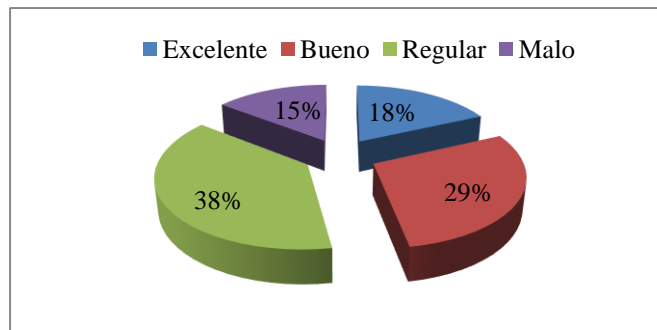
Pregunta N° 8: La atención que brindan el personal administrativo a los estudiantes es:

TABLA 38
ATENCIÓN ESTUDIANTES CIYA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	18%
Bueno	16	29%
Regular	21	38%
Malo	8	15%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 38
ATENCIÓN ESTUDIANTES CIYA



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 55 estudiantes encuestados el 18% dice que la atención y trato recibido en las diferentes oficinas de la Institución es excelente, el 29% dicen que es bueno, el 38% manifiesta que es regular y finalmente hay un 15% en el cual indica que el trato es malo, por consiguiente con las estrategias que se planteen en el Plan de Mejoramiento se pretende mejorar la atención y por ende dar a conocer sobre la importancia de fomentar buenas relaciones interpersonales con los que nos rodean.

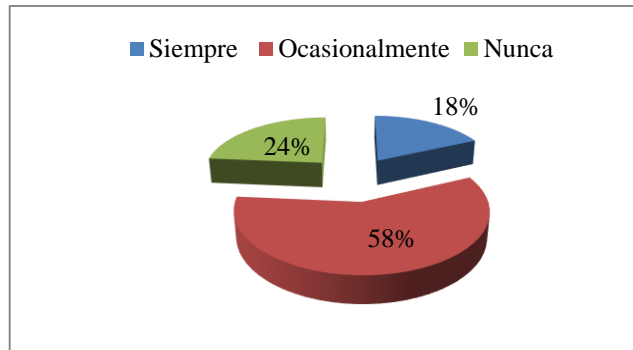
Pregunta N° 9: Cuando usted realiza un trámite lo atienden cordialmente.

TABLA 39
ATENCIÓN CORDIAL ESTUDIANTES CIYA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	18%
Ocasionalmente	32	58%
Nunca	13	24%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 39
ATENCIÓN CORDIAL ESTUDIANTES CIYA



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados se deduce que el 18% de los estudiantes manifiesta que siempre que acude a solicitar un trámite la atención es oportuna y amable, el 58% dice que casi siempre, mientras que el 24% señala que la atención recibida nunca es oportuna, este porcentaje es bastante alto por lo que se trata de generar en los administrativos una vocación a ofrecer un servicio de calidad y calidez a todos quienes visitan la Institución, a fin de evitar que los trámites solicitados demoren semanas o en algunos casos meses, y así no generar molestias tanto en clientes internos como externos.

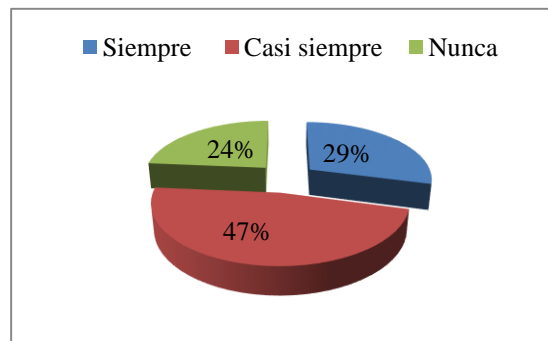
Pregunta N° 10: La atención que recibe en las dependencias administrativas de la universidad es oportuna.

TABLA 40
ATENCIÓN OPORTUNA ESTUDIANTES CIYA

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	29%
Casi siempre	26	47%
Nunca	13	24%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 40
ATENCIÓN OPORTUNA ESTUDIANTES CIYA



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados de las encuestas el 29% de los estudiantes manifiesta que siempre que acude a solicitar un trámite la atención es oportuna y amable, el 47% dice que casi siempre, mientras que el 24% señala que la atención recibida nunca es oportuna, por lo que analizando los resultados se deduce que es importante seguir fomentando el buen servicio en quienes están al frente de las oficinas de atención al cliente de la Universidad.

e) **Análisis de la encuesta realizada a los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales**

Pregunta N° 1: ¿Conoce usted sobre las relaciones laborales e interpersonales?

TABLA 41
RELACIONES INTERPERSONALES ESTUDIANTES CAREN

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	38%
NO	34	62%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 41
RELACIONES INTERPERSONALES ESTUDIANTES CAREN



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

Del total de los estudiantes encuestados de la UA CAREN se desprende que un 38% de ellos conocen sobre lo que son las relaciones interpersonales, mientras que un 62% no conoce sobre el tema, un porcentaje bastante alto el mismo que las autoridades debería tomar en cuenta ya que el conocer y mantener una buena relación con quienes los rodean es importante en cualquier ámbito de la vida de las personas, tanto para su desarrollo personal como profesional.

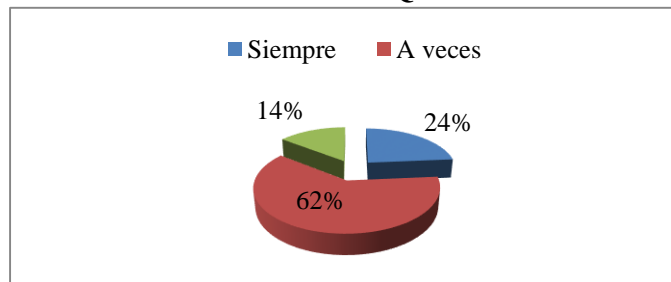
Pregunta N° 2: Los docentes al momento de impartir sus clases fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.

**TABLA 42
TRABAJO EN EQUIPO CAREN**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	24%
A veces	34	62%
Nunca	8	14%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 42
TRABAJO EN EQUIPO CAREN**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos el 24% de los estudiantes consideran que los docentes al momento de impartir sus clases siempre fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones, mientras que el 62% manifiesta que el trabajo en equipo se práctica a veces y el 14% dice que nunca se fomenta el mantener buenas relaciones interpersonales tanto entre compañeros de clase como con los docentes, de ello se deduce que el porcentaje más alto es el que indica que a veces se fomenta el compañerismo o trabajo en grupo, por lo que se debe presionar en los docentes a que enseñen a sus estudiantes a realizar trabajos colaborativos ya que son más productivos y beneficiosos para ellos mismos.

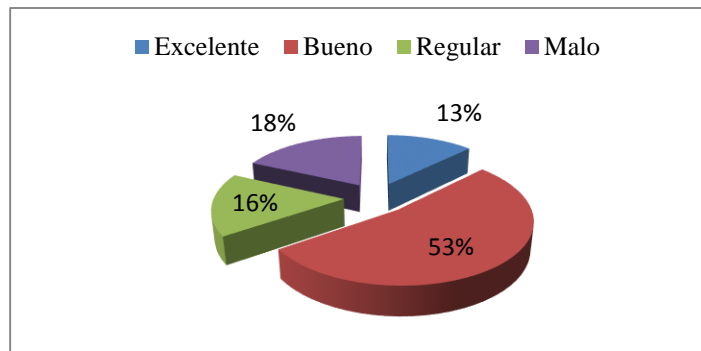
Pregunta N° 3: Qué tipo de relación mantiene usted con sus compañeros de clases y docentes.

**TABLA 43
COMPAÑEROS DE CLASES Y DOCENTES CAREN**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	13%
Bueno	29	53%
Regular	9	16%
Malo	10	18%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 43
COMPAÑEROS DE CLASE Y DOCENTES CAREN**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que en un 13% las relaciones que se mantienen entre estudiantes y docentes, es excelente; en un 53% es buena; en un 16% es regular y en un 18% es mala, debido a varios factores, y en vista que el mayor porcentaje indica que las relaciones es buena se pretende seguir con ese espíritu de compañerismo y colaboración, ya que es muy importante tanto para el desarrollo personal como de la Institución.

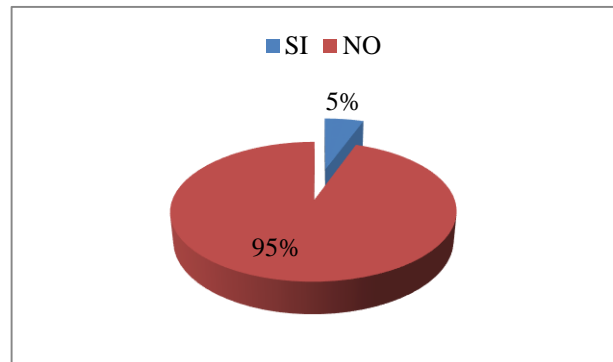
Pregunta N° 4: En los últimos 6 meses ha recibido alguna capacitación de relaciones e interpersonales en la Universidad

**TABLA 44
CAPACITACIÓN ESTUDIANTES CAREN**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	5%
NO	52	95%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 44
CAPACITACIÓN ESTUDIANTES CAREN**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De la encuesta realizada un 95% de los estudiantes manifiestan que no han recibido capacitación alguna sobre Relaciones Interpersonales y un 5% dice que sí, es por ello que las investigadoras plantean implementar un Plan de Mejoramiento, el mismo que contenga estrategias y tips sobre cómo mantener buenas relaciones, a fin de que se pueda socializar con los y las estudiantes para que así exista un mejor trato y a la vez una mejor comunicación entre ellos.

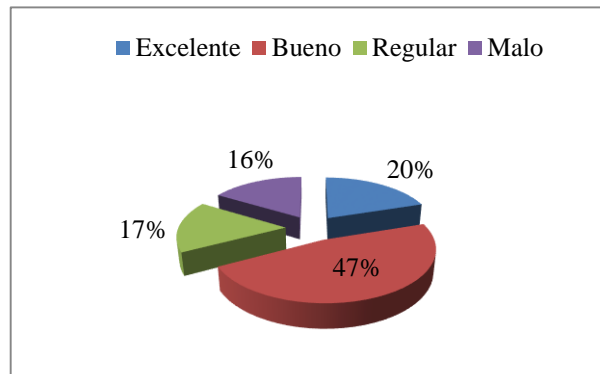
Pregunta N° 5: El trato que usted recibe por parte del docente es:

**TABLA 45
TRATO DOCENTE ESTUDIANTES CAREN**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	20%
Bueno	26	47%
Regular	9	17%
Malo	9	16%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 45
TRATO DOCENTE ESTUDIANTES CAREN**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

Según la encuesta realizada el 20% manifiesta que el trato que reciben por parte del docente es excelente, el 47% dice que es bueno, el 17% percibe un trato regular y el 16% dice que el trato es malo, ya sea por falta de comunicación, por diferentes puntos de vista, falta de responsabilidad de parte de los estudiantes, etc.

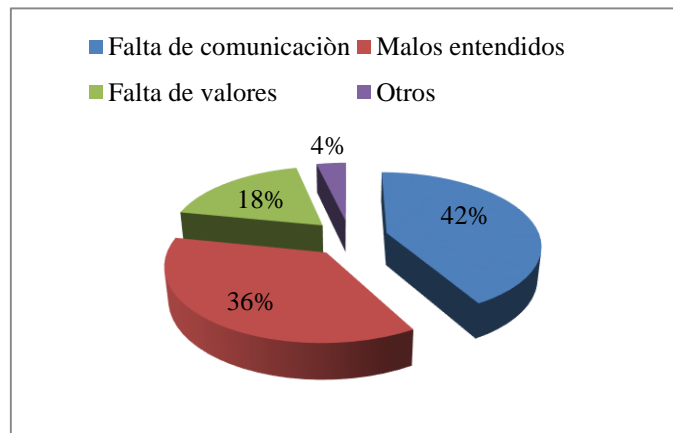
Pregunta N° 6: Las discusiones entre compañeros se dan por:

**TABLA 46
DISCUSIONES ESTUDIANTES CAREN**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Falta de comunicación	23	42%
Malos entendidos	20	36%
Falta de valores	10	18%
Otros	2	4%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 46
DISCUSIONES ESTUDIANTES CAREN**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que el porcentaje más alto de la encuesta es el 42% el mismo que indica que los malos entendidos se generan por falta de comunicación, por esta razón el Plan de Mejoramiento propuesto deberá contener estos temas que permitan mejorar la comunicación entre los estudiantes.

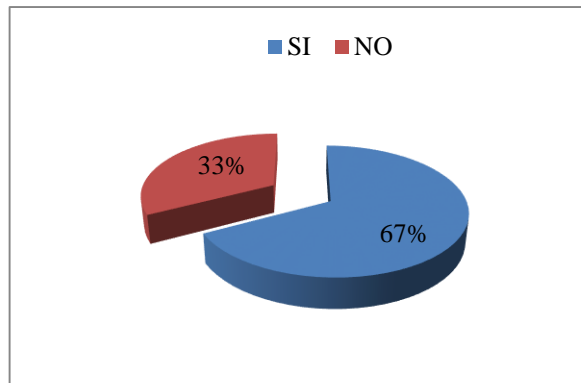
Pregunta N° 7: Al momento de dirigirse con los docentes ellos respetan sus puntos de vista.

TABLA 47
PUNTOS DE VISTA ESTUDIANTES CAREN

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	37	67%
NO	18	33%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 47
PUNTOS DE VISTA ESTUDIANTES CAREN



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 55 estudiantes encuestados, el 67% de ellos manifiestan que los docentes si respetan sus puntos de vista dentro del aula de clase, mientras que el 33% dice que los docentes no aceptan opiniones ni cuando están impartiendo sus clases.

Por ello las investigadoras creen que para que exista respeto a las opiniones de los estudiantes es importante capacitar a los docentes para que conozcan sobre estos temas y sepan que no solo ellos tienen la razón ni la última palabra en sus clases.

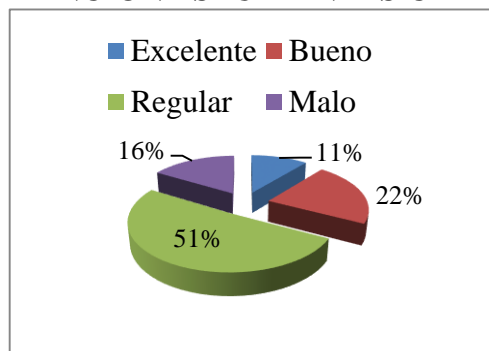
Pregunta N° 8: La atención que brindan el personal administrativo a los estudiantes es:

TABLA 48
ATENCIÓN ESTUDIANTES CAREN

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	11%
Bueno	12	22%
Regular	28	51%
Malo	9	16%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 48
ATENCIÓN ESTUDIANTES CAREN



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que el porcentaje más alto es el 51%, el cual indica que la atención recibida es regular, por lo que se cree conveniente implementar técnicas y estrategias para que los encargados de atención al cliente de la Institución puedan ofrecer un buen servicio, basado en una actitud cordial y amable sin mostrar groserías a quienes nos visitan.

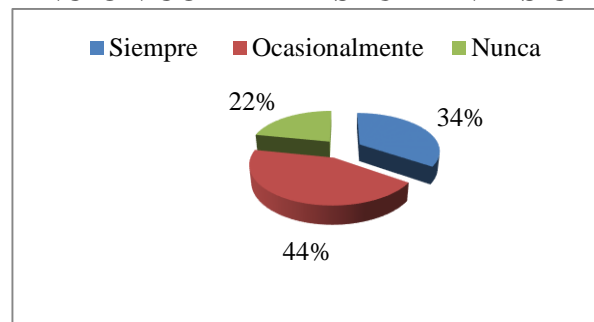
Pregunta N° 9: Cuando usted realiza un trámite lo atienden cordialmente.

TABLA 49
ATENCIÓN CORDIAL ESTUDIANTES CAREN

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	34%
Ocasionalmente	24	44%
Nunca	12	22%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 49
ATENCIÓN CORDIAL ESTUDIANTES CAREN



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 55 estudiantes encuestados el 34% manifiesta que siempre necesita realizar un trámite en cualquiera de las oficinas de la Institución la atención es oportuna y amable, mientras que el 44% dice que casi siempre lo atienden de manera cordial, y finalmente hay un 22% que señala que la atención recibida nunca es oportuna debido a que cuando necesitan realizar un trámite o no se los atiende de buena manera o en algunos casos las secretarias son groseras y no saben responder de manera correcta ante una solicitud.

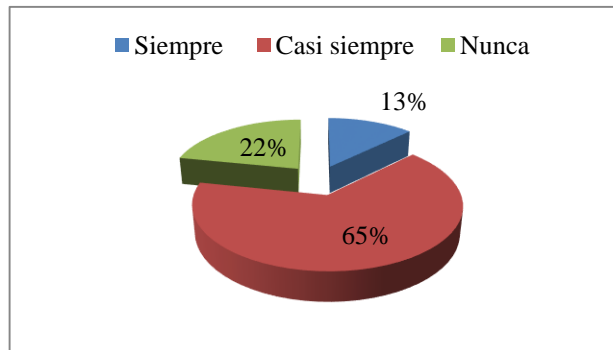
Pregunta N° 10: La atención que recibe en las dependencias administrativas de la universidad es oportuna.

TABLA 50
ATENCIÓN OPORTUNA ESTUDIANTES CAREN

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	13%
Casi siempre	36	65%
Nunca	12	22%
TOTAL	55	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 50
ATENCIÓN OPORTUNA ESTUDIANTES CAREN



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos el 13% de los estudiantes encuestados manifiesta que siempre que acude a solicitar un trámite la atención es oportuna, el 65% dice que casi siempre, ya que no se los atiende con rapidez o los tramites solicitados demoran semanas en realizarse, mientras que el 22% señala que la atención recibida nunca es oportuna ya que en varios casos quienes están encargados de atención al cliente se olvidan de realizar algún trámite por falta de tiempo, es por ello que se pretende implementar estrategias de respeto para una mejor convivencia institucional.

f) **Análisis de la encuesta realizada a los estudiantes de la Extensión La Maná**

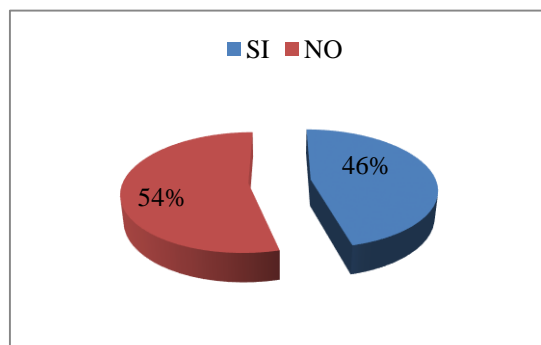
Pregunta N° 1: ¿Conoce usted sobre las relaciones laborales e interpersonales?

TABLA 51
RELACIONES ESTUDIANTES LA MANÁ

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	23	46%
NO	27	54%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 51
RELACIONES ESTUDIANTES LA MANÁ



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 50 estudiantes de la extensión La Maná encuestados se desprende que un 46% de los ellos conocen sobre lo que son las relaciones interpersonales, mientras que un 54% no conoce sobre el tema, por lo cual para las investigadoras resulta muy importante el diseñar una herramienta que contenga estos temas de gran importancia para la Institución y por ende que sean socializados con todos los estudiantes y personal que forma parte de la Universidad.

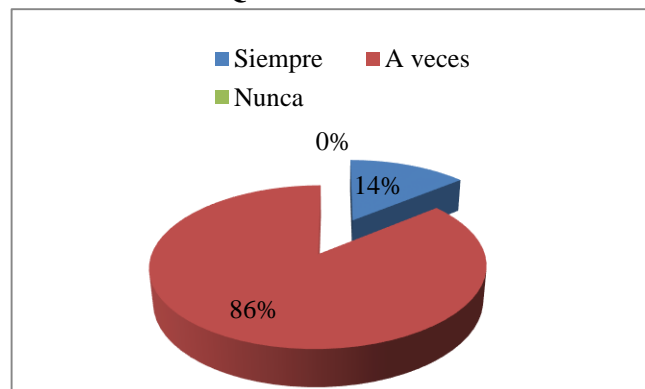
Pregunta N° 2: Los docentes al momento de impartir sus clases fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.

**TABLA 52
TRABAJO EN EQUIPO EXTENSIÓN LA MANÁ**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	14%
A veces	43	86%
Nunca	0	0%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 52
TRABAJO EN EQUIPO EXTENSIÓN LA MANÁ**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos el 14% de los estudiantes consideran que los docentes al momento de impartir sus clases siempre fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones, mientras que el 86% manifiesta que el trabajo en equipo se práctica a veces, un porcentaje bastante alto, por lo que se considera necesario que los docentes deberían capacitarse más a fondo sobre este tema a fin de que los estudiantes no sean excluidos y al contrario aprendan más sobre el trabajo colaborativo que es más productivo y al mismo tiempo fomenta en los estudiantes una relación de amistad.

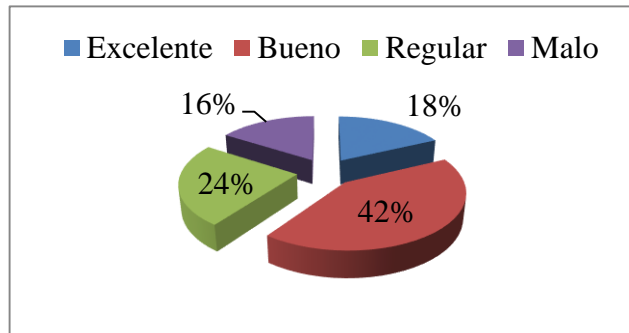
Pregunta N° 3: Qué tipo de relación mantiene usted con sus compañeros de clases y docentes.

**TABLA 53
COMPAÑEROS DE CLASES Y DOCENTES LA MANÁ**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	18%
Bueno	21	42%
Regular	12	24%
Malo	8	16%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 53
COMPAÑEROS DE CLASE Y DOCENTES LA MANÁ**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que en un 18% las relaciones que se mantienen entre estudiantes y docentes son excelentes, en un 42% es buena, en un 24% es regular y en un 16% es mala, debido a varios factores, tomando en cuenta el porcentaje más alto que es el 42% que manifiestan que las relaciones son buenas se pretende mejorar los lazos de amistad entre los compañeros de clase y docentes, para ello es importante y necesario que los involucrados conozcan sobre el respeto y el compañerismo con quienes se comunican a diario dentro de la Universidad.

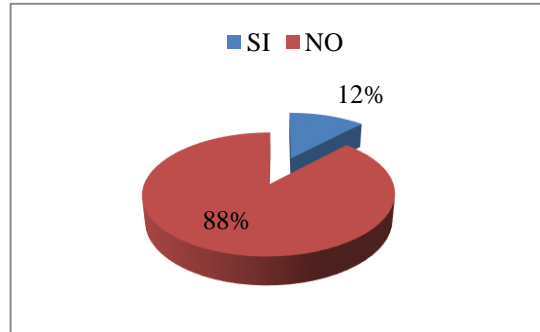
Pregunta N° 4: En los últimos 6 meses ha recibido alguna capacitación de relaciones e interpersonales en la Universidad

TABLA 54
CAPACITACIÓN ESTUDIANTES LA MANÁ

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	12%
NO	44	88%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 54
CAPACITACIÓN ESTUDIANTES LA MANÁ



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De la encuesta realizada un 88% de los estudiantes manifiestan que no han recibido capacitación alguna sobre Relaciones Interpersonales y un 12% dice que sí, es por ello que las investigadoras plantean implementar un Plan de Mejoramiento, a fin de que las autoridades concienticen sobre estos temas de gran importancia y a la vez desarrollen socializaciones y campañas de capacitación con los y las estudiantes para que así exista un mejor relación y convivencia entre ellos.

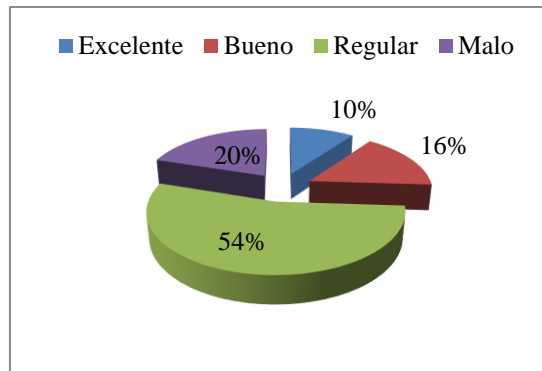
Pregunta N° 5: El trato que usted recibe por parte del docente es:

TABLA 55
TRATO DOCENTE ESTUDIANTES LA MANÁ

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	10%
Bueno	8	16%
Regular	27	54%
Malo	10	20%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 55
TRATO DOCENTE ESTUDIANTES LA MANÁ



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

Según la encuesta realizada el 10% de los encuestados manifiesta que el trato que reciben por parte del docente es excelente, el 16% dice que es bueno, el 54% percibe un trato regular y el 20% dice que el trato es malo, a causa de varios factores, por esta razón las investigadoras consideran necesario la implementación del plan, con el objeto de que el trato docente – estudiante sea excelente y no exista discriminación alguno con sus alumnos.

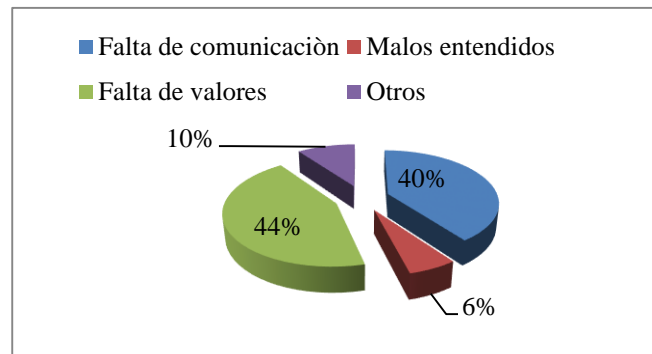
Pregunta N° 6: Las discusiones entre compañeros se dan por:

**TABLA 56
DISCUSIONES ESTUDIANTES LA MANÁ**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Falta de comunicación	20	40%
Malos entendidos	3	6%
Falta de valores	22	44%
Otros	5	10%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

**GRÁFICO 56
DISCUSIONES ESTUDIANTES LA MANÁ**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se desprende que en un 40% se considera que las discusiones se dan por la falta de comunicación, el 6% cree que se dan por malos entendidos, el 44% manifiesta que es por falta de valores y un 10% dice que se da por otros motivos como son diferente ideología, creencia o condición social, por ello se considera que es importante fomentar en los estudiantes el buen trato y la buena comunicación a fin de evitar discusiones o cualquier tipo de pleitos, ya sea en forma verbal o física entre ellos.

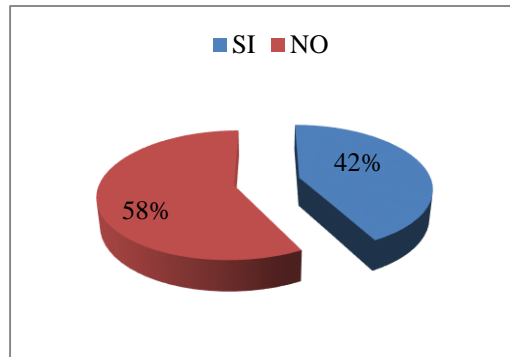
Pregunta N° 7: Al momento de dirigirse con los docentes ellos respetan sus puntos de vista.

TABLA 57
PUNTOS DE VISTA ESTUDIANTES LA MANÁ

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	42%
NO	30	58%
TOTAL	52	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 57
PUNTOS DE VISTA ESTUDIANTES LA MANÁ



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

Del total de estudiantes encuestados, el 42% de ellos manifiestan que los docentes si les permiten actuar en clase respetando sus puntos de vista, mientras que 30 estudiantes es decir el 58% dice que los docentes no aceptan opiniones ni sugerencias por parte de los estudiantes, por ello las investigadoras consideran que es importante generar en los docentes el respeto a los criterios de los estudiantes, ya que en muchos de los casos pueden aportar con ideas productivas para la materia que está impartiendo.

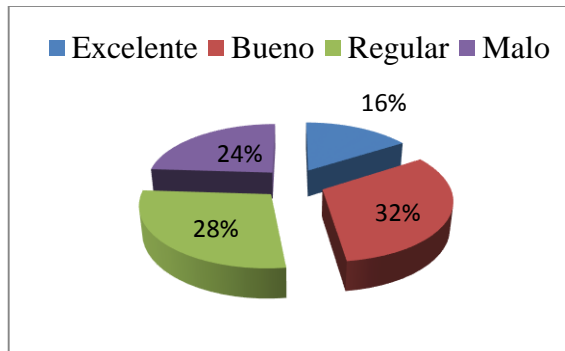
Pregunta N° 8: La atención que brindan el personal administrativo a los estudiantes es:

TABLA 58
ATENCIÓN ESTUDIANTES LA MANÁ

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	16%
Bueno	16	32%
Regular	14	28%
Malo	12	24%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 58
ATENCIÓN ESTUDIANTES LA MANÁ



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 50 estudiantes encuestados el 16% dice que la atención que reciben en las diferentes oficinas de la Institución es excelente, el 32% dicen que es bueno, el 28% manifiesta que es regular y finalmente hay un 24% en el cual manifiestan que la atención es mala o no es la esperada, por ello se cree que es necesario que los administrativos de la Universidad conozcan sobre las buenas relaciones y la importancia de ofrecer un buen servicio a todas las personas, a fin de que se sientan bien consigo mismas y se refleje una buena imagen institucional.

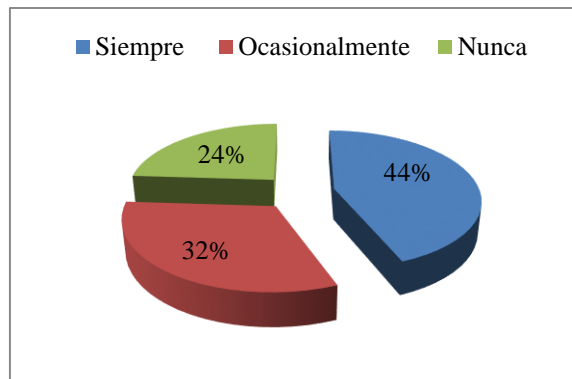
Pregunta N° 9: Cuando usted realiza un trámite lo atienden cordialmente.

TABLA 59
ATENCIÓN CORDIAL ESTUDIANTE LA MANÁ

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	44%
Ocasionalmente	16	32%
Nunca	12	24%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 59
ATENCIÓN CORDIAL ESTUDIANTES LA MANÁ



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 50 estudiantes encuestados el 44% manifiesta que siempre que acude a solicitar un trámite la atención es cordial y no se reciben groserías, el 32% dice que casi siempre, mientras que el 24% señala que la atención recibida nunca es cordial debido a que los quienes los atienden en muchos casos están de mal humor, lo cual genera molestias tanto en clientes internos como externos, por ello es necesario que el Plan de Mejoramiento propuesto contenga las habilidades que deben poner en práctica los administrativos para ofrecer un mejor servicio.

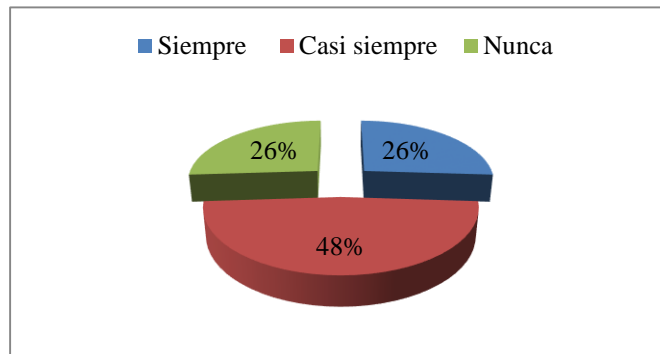
Pregunta N° 10: La atención que recibe en las dependencias administrativas de la universidad es oportuna.

TABLA 60
ATENCIÓN OPORTUNA ESTUDIANTES LA MANÁ

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	26%
Casi siempre	24	48%
Nunca	13	26%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

GRÁFICO 60
ATENCIÓN OPORTUNA ESTUDIANTES LA MANÁ



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi
ELABORADO POR: Las Postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos el 26% de los estudiantes encuestados manifiesta que siempre que acude a solicitar un trámite la atención es oportuna y rápida, el 48% dice que casi siempre, mientras que el 26% señala que la atención recibida nunca es oportuna debido a que los trámites demoran semanas o en algunos casos meses, lo cual genera molestias tanto en clientes internos como externos, es por esta razón que se debe generar estrategias a fin de mejorar la atención que se ofrece en la Institución.

2.8 ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS

- Las Relaciones Interpersonales y Laborales existentes en la Institución en algunos casos no es la adecuada, debido a que existen desacuerdos entre los diferentes estamentos de la Universidad al momento de tomar una decisión.
- De acuerdo a las encuestas realizadas se dio como resultado que el ambiente laboral que existe entre el personal administrativo no es el adecuado, ya que algunas personas llevan los problemas familiares al trabajo, lo que genera discordia con sus compañeros y a la vez una mal atención con quienes solicitan su ayuda.
- La comunicación en gran parte no es factible, debido a que en varios casos los docentes no aceptan los criterios de los estudiantes, factor que impide transmitir de una manera adecuada los pensamientos hacia los demás.
- Los encuestados manifiestan que en los últimos seis meses no han recibido capacitaciones ni se ha fomentado las buenas relaciones interpersonales entre quienes integran la Institución, razón por la cual se ha generado discordia entre los diferentes estamentos.
- El clima institucional tanto para autoridades, docentes, personal administrativo, trabajadores y estudiantes es aceptable, pero no en todos los casos, debido a que la cordialidad, el respeto y la comunicación en el ambiente laboral no se desarrollan con eficiencia y eficacia.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

TEMA:

“Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales entre los Estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, durante el período 2014-2015”

DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EJECUTORA: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

BENEFICIARIOS:

Directos: Autoridades, Docentes, Personal Administrativo, Trabajadores y Estudiantes

UBICACIÓN: Av. Simón Rodríguez s/n barrio el Ejido sector San Felipe

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

Inicio: Marzo 2014

Fin: Marzo 2015

GRUPO TÉCNICO RESPONSABLE

Tesistas: Adriana Guadalupe Ronquillo Catagña
Blanca Cecilia Tonato Coque

ÍNDICE DE LA PROPUESTA

Contenido	Pág.
CAPÍTULO III.....	130
3. Propuesta	130
Índice de la Propuesta	131
3.1 Justificación de la Propuesta	133
3.2 Análisis FODA de las Relaciones que se mantienen en la Universidad	134
3.3 Presentación	135
3.4 Introducción	136
3.5 Objetivos	137
3.5.1 Objetivo General	137
3.5.2 Objetivos Específicos	137
3.6 Desarrollo de la Propuesta.....	138
¿Qué es el Auto concepto?.....	139
Componentes básicos del auto concepto.....	139
3.7 Estructura del Plan de Mejoramiento planteado	140
3.7.1 Formulación de Metas.....	141
3.7.2 Establecimiento de matrices de seguimiento	142
3.7.3 Causas y consecuencias de una mala Relación Interpersonal	147
3.7.4 Matrices de estrategias para los Estamentos de la UTC.....	151
3.7.5 Matriz de habilidades para los Estamentos de la UTC.....	155
3.7.6 Matriz de actitudes que deben tener los Estamentos de la UTC	158
3.7.7 Establecimiento de consejos para mejorar las Relaciones Interpersonales...	159

3.8	Ficha para reportar quejas o reclamos para los estudiantes	160
4.	Conclusiones	161
5.	Recomendaciones.....	162
6.	Referencias Bibliográficas	163

3.1 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El presente Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales, ha sido diseñado por las señoritas Ronquillo Catagña Adriana Guadalupe y Tonato Coque Blanca Cecilia, estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con la asesoría de la Lcda. Mgs. Libia Almeida, como trabajo de investigación previo a la obtención del título como Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial, el mismo que se considera de interés por cuanto es práctico e interesante, ya que de esta manera se podrá mejorar las relaciones que existen entre los diferentes estamentos de la Institución, dando así un mejor servicio tanto a clientes internos como externos y por ende una mejor imagen institucional.

El tema planteado es innovador y muy importante dentro del ámbito laboral e interpersonal, ya que no sólo la secretaria debe tener excelentes relaciones interpersonales, sino todas las personas deben aprender a convivir con los que los rodean y a respetar los criterios u opiniones de los demás, también permite que todos quienes forman parte de la Universidad se integren y puedan dejar de lado las diferencias que existen entre ellos, generando así una buena relación que conlleve al éxito de la Institución.

Consideramos que las buenas relaciones interpersonales son necesarias en todos los campos de la vida para facilitar la armonía y el éxito de la convivencia y que por ende todas las relaciones se pueden desarrollar en una forma eficiente y eficaz si se dan dentro de un ambiente de armonía y comprensión es por esto que el presente trabajo investigativo beneficiará directamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi, generando una imagen institucional de calidad.

3.2 Análisis FODA de las Relaciones que se mantienen en la Universidad

	POSITIVO	NEGATIVO
ORIGEN INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección de Talento Humano está programando un plan de acción para promover el compañerismo dentro de la Institución. • Las autoridades fomentan un ambiente de trabajo favorable para todos. • Docentes y estudiantes unen esfuerzos para mejorar la convivencia entre ellos. • El personal administrativo dispone de un tiempo de recreación en el cual pueden relacionarse y generar un ambiente de trabajo favorable para beneficio de la Institución. • Se proyecta elaborar un Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales entre los estamentos de la Universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las relaciones interpersonales entre docente – estudiante no es la adecuada. • No se respetan los criterios de los demás. • En algunos no se respetan las disposiciones generales. • Existe mucho egocentrismo en algunos directivos y docentes de la Institución. • La comunicación no es la adecuada y genera conflictos entre compañeros de trabajo. • Falta de compañerismo entre quienes integran la Universidad. • Opiniones extremadamente inválidas en comparación a los demás, al momento de expresarlas.
ORIGEN EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Existe vinculación con las comunidades y sectores sociales dentro de la provincia. • Existe apoyo de otras instituciones para mejorar la oferta académica, como son convenios internacionales para pasantías, prácticas pre-profesionales, elaboración de tesis de grado y convenios con instituciones públicas para el desarrollo de diversos proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La imagen que perciben quienes visitan la Universidad no es la esperada en la mayoría de los casos, debido a factores como la falta de comunicación, conflictos personales, mala atención. • No se puede generar una atención de calidad por la mala distribución en el espacio físico.

3.3 PRESENTACIÓN

Como estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, hemos palpado directamente el ambiente en que se desarrollan las diferentes actividades dentro de la Institución y la manera en que se mantienen las relaciones interpersonales y laborales entre compañeros de trabajo y estudiantes de la Universidad, es por eso que comprometidas con la proyección de una excelente imagen hacia el público y a la vez que se ofrezca un servicio de calidad a todos quienes visitan el Alma Mater de Cotopaxi, nos hemos permitido plantear la elaboración de un “Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales entre los Estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi”, el mismo que esté acorde a la misión y visión institucional y contenga temas que permita que autoridades, docentes, personal administrativo, trabajadores y estudiantes se relacionen en un ambiente de armonía.

El trabajo que se presenta conduce a la búsqueda de una educación integrativa en donde se pueda trabajar en un ambiente de cordialidad, en función de la búsqueda de un desempeño laboral novedoso que logre el desarrollo de todas las potencialidades de quienes forman parte de la Institución para poder actuar y cumplir su papel acorde con las necesidades del entorno, además se busca desarrollar un proceso de gestión participativa en donde desde las autoridades, el personal administrativo, trabajadores, docentes y los estudiantes tomen la responsabilidad de dar respuestas acordes a las exigencias del momento cumpliendo con sus funciones primordiales.

3.4 INTRODUCCIÓN

En la Universidad Técnica de Cotopaxi, las diferencias personales están presentes entre los diferentes estamentos, creando un deterioro en las relaciones interpersonales y a la vez generando: conflictos personales y grupales.

Así mismo, el proceso de comunicación y recepción de la información es inestable, lo cual genera ciertos aspectos como rumores, filtración de información, entre otros, lo que lleva a no prestar atención para lograr el éxito de los objetivos esperados.

Si no hay una buena relación entre quienes forman parte de la Institución no puede haber confianza, compromiso, cooperación y solidaridad en consecuencia no habrá éxito en la labor emprendida, es por ello que se genera la importancia de tener buenas relaciones interpersonales, cultivar los valores, tener ética profesional, etc., en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

En la Universidad, todos quienes forman parte de ella día a día se enfrentan a diferentes situaciones, ya sea por fines laborales o en algunos casos por problemas personales; generando un clima organizacional desfavorable. En consecuencia, no se logran los objetivos y metas trazadas.

Por todo lo mencionado anteriormente se plantea la elaboración del Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales entre los estamentos de la UTC, en busca del desarrollo institucional.

3.5 OBJETIVOS

3.5.1 Objetivo General

Elaborar un Plan de Mejoramiento de las Relaciones Laborales e Interpersonales dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

3.5.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las relaciones interpersonales existentes en la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- ✓ Crear una matriz que permita medir el grado de afectación, con respecto a las relaciones interpersonales existentes entre los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- ✓ Elaborar matrices de seguimiento, estrategias habilidades y actitudes que permitan el mejoramiento de las relaciones laborales e interpersonales entre los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi

3.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El trabajo de investigación, se realizó con datos relacionados y acorde con la realidad que vive la Universidad Técnica de Cotopaxi, de esta manera Autoridades, Personal Administrativo, Trabajadores, Docentes, y Estudiantes de la Matriz, Salache y La Maná; manifiestan que es necesario un estudio exhaustivo; ya que no existe buenas relaciones laborales e interpersonales entre cada uno de estos estamentos.

Por otro lado, el trabajar de manera eficiente y eficaz también supone mejorar el desempeño laboral en una oficina o área de trabajo determinada, es decir, el trabajo no sólo influye elevar la motivación, la cohesión social o integrar diversas capacidades de equipos multidisciplinarios, sino, llevar adelante con eficiencia las tareas encomendadas, así como las investigaciones recientes dan cuenta que el trabajo engrupo mejora casi todos los indicadores de productividad, calidad y eficiencia de las empresas o instituciones.

Por razones expuestas anteriormente, la investigación determinará de que manera el trabajo entre estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi ha influido en gran parte a la integración de los trabajadores en un equipo cohesionado, armónico, adaptable a los cambios, susceptible a aceptar sugerencias, cumpliendo diversos roles con adecuados niveles de comunicación.



En este sentido existen diferentes métodos para poder comunicarse con las personas, como son: charlas entre compañeros, videos de respeto, recortes de relaciones interpersonales, afiches de cómo tratar a un estudiante, padre de familia, docentes, autoridades, proveedores, clientes internos y externos para de

esta manera lograr una vinculación de excelencia con la comunidad y quienes nos rodean.

El Plan de Mejoramiento es un instrumento que permite identificar y organizar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la Institución.

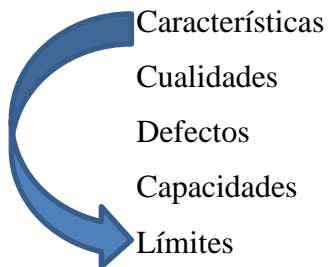


Es fundamental enfocarse en los aprendizajes de los estudiantes y contar con las fortalezas de la Institución.

¿Qué es el Auto concepto?

Concepto que cada quien tiene de sí mismo (positivo o negativo).

Ejemplos de estas percepciones son:



- El auto concepto se adquiere, enriquece y modifica a lo largo de la vida de cada persona.

Componentes básicos del auto concepto

Conocimiento de sí mismo

Autocontrol



Autoestima

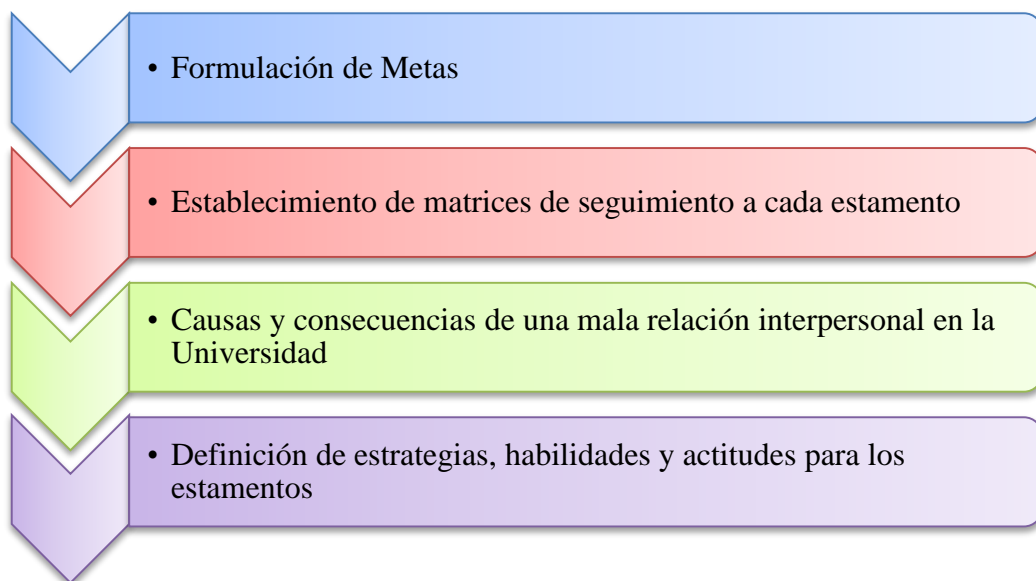
Autonomía

Aspectos que cada estamento de la Universidad Técnica de Cotopaxi debe tener en cuenta para una buena Relación Interpersonal

Todos tenemos cualidades y defectos.
Todos los individuos tienen algo bueno de lo cual siempre pueden estar orgullosos.
Todos son importantes.
La forma de sentirse influye sobremanera en lo que se hace con la vida propia.
Cuando se está bien con uno mismo se puede actuar mejor y lograr estar bien con los demás

Elaborado por: Las Postulantes

3.7 Estructura del Plan de Mejoramiento planteado



A continuación se detallarán cada uno de los puntos indicados en la tabla anterior a fin de elaborar un Plan de mejoramiento de calidad que sirva de guía y ayuda para los diferentes estamentos y así mejorar las relaciones tanto laborales como interpersonales que existen en la Institución lo cual es muy importante en la actualidad.

3.7.1 Formulación de Metas

 METAS A ALCANZAR CON EL PLAN DE MEJORAMIENTO	TIEMPO		
	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO
Concientizar a las autoridades para que se realicen programas de capacitación sobre relaciones laborales e interpersonales dirigida a quienes forman parte de la Universidad			
Aumentar la eficiencia y la eficacia en la atención al cliente dentro de la Institución			
Establecer estrategias que permitan fortalecer permanentemente una cultura organizacional que conlleve a un buen clima laboral			
Fomentar el trabajo en equipo y disminuir el egocentrismo dentro de la Institución			
Lograr la integración entre los estamentos de la Universidad			
Garantizar el respeto de los criterios y puntos de vista de los demás			
Mejorar la comunicación, evitando que surjan rumores dentro del ambiente laboral entre los Estamentos			

Elaborado por: Las Postulantes

3.7.2 Establecimiento de matrices de seguimiento

A cada uno de los estamentos, se realizará un seguimiento para controlar sus fallas respectivas.

Las relaciones interpersonales son una oportunidad para acercarnos a otras experiencias y valores, así como para ampliar nuestros conocimientos.


A continuación se presenta las matrices de seguimiento a aplicar en cada estamento que para la investigación se a tomado en cuenta a los siguientes:

- Autoridades: Rector
 Vicerrector
 Directores Académicos

- Personal Administrativo: Oficinistas
 Trabajadores

- Docentes: Todo el personal docente de la Institución

- Estudiantes : Alumnos que integran las 3 Unidades Académicas
 Alumnos de la Extensión La Maná

	MATRIZ DE SEGUIMIENTO PARA AUTORIDADES		
PROBLEMAS EXISTENTES	CAUSAS DE LOS PROBLEMAS	MEDIDAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS PROBLEMAS INTERPERSONALES	
		PREVENTIVAS	DE INTERVENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Mala comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas personales • Rumores o chismes injustificados 		
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación sobre relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos económicos • Inexistencia de un plan de capacitación • Falta de motivación 		
<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos entre compañeros de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de respeto a los demás • Irresponsabilidad • Estrés 		


Elaborado por: Las Postulantes




MATRIZ DE SEGUIMIENTO PARA DOCENTES

PROBLEMAS EXISTENTES	CAUSAS DE LOS PROBLEMAS	MEDIDAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS PROBLEMAS INTERPERSONALES	
		PREVENTIVAS	DE INTERVENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo malo 	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencias individuales • Egocentrismo • No existe buena comunicación 		
<ul style="list-style-type: none"> • Problemas en el Área Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Impuntualidad • Incumplimiento de sus deberes • Irresponsabilidad al momento de realizar una actividad 		
<ul style="list-style-type: none"> • Bajo rendimiento Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de motivación • No trabaja por placer, sólo por reconocimiento personal o aumento salarial 		

Elaborado por: Las Postulantes


	MATRIZ DE SEGUIMIENTO PARA ADMINISTRATIVOS Y TRABAJADORES		
PROBLEMAS EXISTENTES	CAUSAS DE LOS PROBLEMAS	MEDIDAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS PROBLEMAS INTERPERSONALES	
		PREVENTIVAS	DE INTERVENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Atención negativa al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay cordialidad en el ambiente laboral • Problemas personales • Falta de eficacia y eficiencia para realizar un trámite 		
<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento laboral poco satisfactorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajan solo por reconocimiento • Trabajan por aumento salarial • No desean el progreso de la Institución 		
<ul style="list-style-type: none"> • No aceptan sugerencias en el área laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de confianza • No escuchan diferentes opiniones para solucionar los problemas • Las personas creen ser superiores a los demás y no aceptan criterios o soluciones 		

Elaborado por: Las Postulantes

	MATRIZ DE SEGUIMIENTO PARA ESTUDIANTES		
PROBLEMAS EXISTENTES	CUASAS DE LOS PROBLEMAS	MEDIDAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS PROBLEMAS INTERPERSONALES	
		PREVENTIVAS	DE INTERVENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Relación Interpersonal deficiente con los docentes y compañeros de clase 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe buena comunicación • No hay respeto a sus puntos de vista • Problemas familiares • Falta de compañerismo y cordialidad 		
<ul style="list-style-type: none"> • Discusiones entre compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencias individuales y malos entendidos • Falta de comunicación • Falta de valores 		
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación sobre relaciones laborales e interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de tiempo • Falta de organización por parte de las autoridades • Inexistencia de un plan de capacitación 		

Elaborado por: Las Postulantes

3.7.3 Causas y consecuencias de una mala Relación Interpersonal en la Universidad

	MATRIZ DE CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE UNA MALA RELACIÓN INTERPERSONAL - AUTORIDADES				
	CAUSAS	COMO AFECTA	GRADO DE AFECTACIÓN		
			ALTO	MEDIO	BAJO
Toma de decisiones sin la participación del equipo de trabajo.	Genera diferencias personales a quienes integran la universidad; se sienten excluidos en las actividades que se desarrollan dentro de la Institución.				
Irrespeto a los puntos de vista de los demás	Malestar en quienes aportan con ideas, no se sienten seguros de lo que dicen o plantean.				
Impuntualidad e irresponsabilidad de los demás estamentos	Genera molestias, conflictos No permite que se cumplan las metas institucionales planteadas de la mejor manera.				
Mala comunicación	Genera rumores o chismes injustificados.				
Falta de capacitación a todos los estamentos de la Universidad.	Los docentes, personal administrativo, trabajadores y estudiantes se sienten desmotivados; lo que impide el desarrollo institucional				

Elaborado por: Las Postulantes



**MATRIZ DE CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE UNA MALA RELACIÓN
INTERPERSONAL - DOCENTES**

CAUSAS	COMO AFECTA	GRADO DE AFECTACIÓN		
		ALTO	MEDIO	BAJO
Trato de los docentes a los estudiantes	Rendimiento, desempeño y participación en clase de los estudiantes			
Falta de cordialidad y comprensión de los docentes a los estudiantes	Genera indisciplina, desconfianza y desidia dentro del aula			
Ambiente de trabajo malo dentro del aula de clase	Genera molestias y diferencias entre docentes y estudiantes Impide mantener buenas relaciones interpersonales.			
Falta de comunicación con los compañeros de trabajo	Genera deterioro en las relaciones interpersonales Los mensajes se tergiversan lo que genera malos entendidos.			
No se fomenta el trabajo en equipo dentro del aula de clase	Genera individualidades entre los estudiantes			

Elaborado por: Las Postulantes



**MATRIZ DE CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE UNA MALA RELACIÓN
INTERPERSONAL – PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TRABAJADORES**

CAUSAS	COMO AFECTA	GRADO DE AFECTACIÓN		
		ALTO	MEDIO	BAJO
Falta de eficiencia y eficacia del personal administrativo a los estudiantes	Genera desorganización laboral, demora en realizar un trámite			
Falta de motivación en el trabajo	Genera bajo rendimiento laboral Crea baja productividad			
Problemas en el Área Laboral	Genera desconfianza, diferencias e incumplimiento de las actividades que deben realizar			
Mala relación interpersonal con los compañeros de trabajo	Genera actitudes negativas No se puede trabajar en equipo			

Elaborado por: Las Postulantes




**MATRIZ DE CAUSAS Y CONSECUENCIAS DE UNA MALA RELACIÓN
INTERPERSONAL - ESTUDIANTES**


CAUSAS	COMO AFECTA	GRADO DE AFECTACIÓN		
		ALTO	MEDIO	BAJO
Falta de práctica de los valores dentro del aula de clase	Irresponsabilidad al momento de cumplir una tarea Conflictos entre compañeros de clase			
Los docentes no respetan los puntos de vista de los estudiantes	Inseguridad al momento de expresar sus criterios ante los compañeros de clase y docentes.			
Falta de comunicación entre estudiantes	Rumores o chismes injustificados dentro del aula de clase.			
Mala atención por parte del personal administrativo	Molestias al momento de solicitar un trámite			
Mala relación interpersonal entre compañeros	Genera diferencias y malos entendidos En algunos existe discriminación entre compañeros			

Elaborado por: Las Postulante


3.7.4 Matrices de estrategias para los Estamentos de la UTC

	<p>MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA INSTITUCIONAL</p>
<p>ESTAMENTO</p>	<p>ESTRATEGIAS</p>
<p>AUTORIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar y motivar de manera personal y profesional a docentes, administrativos, trabajadores y estudiantes, para lograr el desarrollo institucional. • Fomentar la igualdad de género y rechazo a todo tipo de discriminación. • Potenciar y educar en la práctica de valores con primacía en la vida estudiantil y social como son la libertad, la igualdad, la solidaridad, el respeto, la cooperación, la tolerancia, la resolución pacífica de los conflictos y el diálogo. • Mantener un buen nivel de comunicación y participación entre todos los estamentos. • Generar actitudes de respeto y responsabilidad en todos los estamentos para lograr el prestigio institucional.


Elaborado por: Las Postulantes

	MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA INSTITUCIONAL
ESTAMENTO	ESTRATEGIAS
DOCENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el trabajo en equipo, aprender las técnicas adecuadas sobre el trabajo en grupo. • Enseñar a los estudiantes a practicar procesos de solución colaborativa y pacífica de los conflictos y a tomar decisiones en equipo • Respetar los puntos de vista de los estudiantes. • Cumplir y hacer cumplir los deberes y compromisos que se plantean dentro del aula de clase. • Hacer que los estudiantes individualistas se integren al grupo de trabajo. • Resolver los problemas que existen entre estudiantes en cuanto aparezcan. • Enseñar habilidades básicas para comunicarse mejor y con mayor eficacia

Elaborado por: Las Postulantes

	MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA INSTITUCIONAL
ESTAMENTO	ESTRATEGIAS
ADMINISTRATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera adecuada tanto a clientes internos como externos. • Evitar los comentarios y rumores dentro y fuera de la Institución. • Fomentar el trabajo en equipo, no ser egocentrista. • Generar un excelente ambiente de trabajo. • Realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente.


Elaborado por: Las Postulantes

	MATRIZ DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA INSTITUCIONAL
ESTAMENTO	ESTRATEGIAS
ESTUDIANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo • Ser responsables y cumplir con sus obligaciones como estudiante. • Ser respetuoso con todos quienes forman parte de la Institución. • Exigir sus derechos. • Generar vínculos de comunicación efectiva con quienes los rodean.

Elaborado por: Las Postulantes

3.7.5 Matriz de habilidades para los Estamentos de la UTC


A continuación se mencionan una serie de habilidades que requieren desarrollar los miembros que trabajan en la Universidad para alcanzar óptimos resultados:

		
MATRIZ DE HABILIDADES PARA LOS ESTAMENTOS DE LA UTC		
HABILIDAD	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER
Habilidad de atención y escucha:	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades. • Administrativos y Trabajadores • Docentes • Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • No basta con escuchar a los demás, también hay que demostrar atención. • Manifestar interés en lo que nos plantean los demás. • La conexión debe darse con oídos y vista. • Estar con la completa intención de comprender lo que nos comunican.




MATRIZ DE HABILIDADES PARA LOS ESTAMENTOS DE LA UTC

HABILIDAD	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER
Habilidad del respeto:	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades • Administrativos y Trabajadores • Docentes • Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • No confundir el respeto con la obediencia ante una autoridad. • Escuchar y hacerle saber a los demás que nos importa conocer opiniones distintas. • Aceptar las críticas positivas o negativas y tomarlas como constructivas.
Habilidad de la concreción o especificación:	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes • Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser específicos y no plantear todo en forma genérica • No fomentar confrontaciones innecesarias. • Ser concreto no reiterativo al responder con preguntas.
Habilidad de la empatía:	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades • Administrativos y Trabajadores • Docentes • Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Darse cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que nos lo digan. • Tener predisposición para aceptar las diferencias que hay con los demás. • Ser tolerante y paciente.

		
MATRIZ DE HABILIDADES PARA LOS ESTAMENTOS DE LA UTC		
HABILIDAD	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER
Habilidad de la inmediatez:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrativos y Trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una comunicación directa y abierta con los demás. • Ofrecer una buena atención y por ende mejorar las relaciones laborales e interpersonales existentes. • Realizar las actividades de manera eficaz y eficiente en todos los ámbitos. • Tener agilidad para comprender y realizar una tarea.
Habilidad de resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades • Administrativos y Trabajadores • Docentes • Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> • En ningún caso se debe agredir verbalmente a otra persona. • Procurar llegar a un acuerdo en aspectos en que discrepen. • Se debe respetar cada uno de sus puntos de vista.

Elaborado por: Las Postulantes


3.7.6 Matriz de actitudes que deben tener los Estamentos de la UTC

 MATRIZ DE ACTITUDES	
ACTITUDES FACILITADORAS	ACTITUDES LIMITADORAS
<ul style="list-style-type: none"> • Confiar en que sus opiniones y participaciones son válidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Creer que no tienen derecho a opinar
<ul style="list-style-type: none"> • Respetar a los demás, escuchar activamente, y comprender que las demás personas pueden tener puntos de vistas diferentes, pero a la vez complementarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creer que se tiene la razón absoluta sin considerar que las percepciones de otros también son válidas.
<ul style="list-style-type: none"> • Ser optimista y pensar que todo problema puede resolverse si los involucrados tienen la voluntad de trabajar lo necesario en él, para encontrar una solución aceptable para todos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una visión negativa y fatalista de las dificultades. No hay nada que hacer, las cosas son así.
<ul style="list-style-type: none"> • Tener voluntad para invertir energía y asumir riesgos para reducir o resolver problemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener una actitud pasiva, considerar que son otros los que deben resolver los problemas.

Elaborado por: Las Postulantes

3.7.7 Establecimiento de consejos para mejorar las Relaciones Interpersonales

A continuación se presenta una matriz en donde se plantean algunos consejos para mejorar las Relaciones Interpersonales:

	MATRIZ DE CONSEJOS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES	
	INTERRELACIÓN	CONSEJOS
Relación interpersonal entre los estamentos de la Institución.	Cuándo autoridades, docentes, personal administrativo, trabajadores y estudiantes se relacionan con los demás esperan reciprocidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar y ser escuchado • Comprender y ser comprendido. • Dar y recibir.
	Si cada persona se mira con honestidad, podrá reconocer lo que le disgusta de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • No sentir rencor. • No tener enojo ni envidia. • No ser agresivo.
	La aceptación y el reconocimiento de cada persona, puede ayudar a superar las actitudes negativas y mejorar las relaciones con los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptar las cualidades y defectos. • Tener confianza en todos quienes forman parte de la Institución.
	En ocasiones llegan a pensar que si se relacionan con gritos, lograrán que los vean con autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Quererse y aceptarse. • No permitir relaciones basadas en la violencia.

Elaborado por: Las Postulantes

3.8 Ficha para reportar quejas o reclamos para los estudiantes

			
FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA LOS ESTUDIANTES			
Lugar y fecha:			
Nombre del trabajador:			Estamento:
MOTIVO DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA			
Mala atención:	Agresión verbal:	Demora en la entrega de documentos:	Incumplimiento:
Otros:			
FECHA DE LA DENUNCIA			
Día:	Mes:	Año:	
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS			

Elaborado por: Las Postulantes

4. Conclusiones

- ✓ El Plan de Mejoramiento, está orientado para todos quienes están inmersos en cada uno de los estamentos, personal administrativo, docentes, trabajadores y estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en caso de suscitarse problemas Institucionales.

- ✓ Las actitudes y habilidades implementadas permitirán a todos quienes forman parte de la Institución concientizar sobre el tipo de relaciones tanto personales como laborales que mantienen dentro de su ambiente de trabajo.

- ✓ Las estrategias presentadas se aplicará, especialmente a cada uno de los estamentos para de esta manera mejorar las relaciones laborales e interpersonales en la Institución, especialmente para poner en práctica el lema de tener una Vinculación de la Universidad con el Pueblo

5. Recomendaciones

- ✓ Leer de forma constante esta herramienta innovadora para lograr eficiencia y eficacia al momento de enfrentarse a problemas o diferencias dentro de los diferentes estamentos de la Universidad.

- ✓ Poner en práctica todos los temas que abarca el Plan de Mejoramiento diseñado a fin de lograr una convivencia armónica al momento de relacionarse con los demás.

- ✓ Socializar con todos quienes forman parte de la Institución, el contenido del Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales, logrando una capacitación permanente con miras a conseguir buen ambiente de trabajo óptimo para el desarrollo y crecimiento personal e institucional.

6. Referencias Bibliográficas

Bibliografía Consultada

- Idalberto, Chiavenato. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición; Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A
- Eduardo, Orejuela Escobar. (2001). Relaciones Humanas Psicología Social. Tercera Edición; España.
- Ongallo, Carlos. Belén, Ena Ventura. (2007). Manual de Comunicación. Segunda Edición; Madrid: Dykinson
- Susana, Delgado Gonzales. (2008). Administración de Recursos Humanos. Tercera Edición.
- Armando, Cuesta Santos. (2010). Gestión del Talento Humano. Tercera Edición; Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Oswaldo, Rivera Villavicencio. (2000). Ética Profesional. Cuarta Edición; Quito: Tecno Print.

Bibliografía Virtual

- Campos, Segundo; “GESTIÓN ADMINISTRATIVA” consultado 30 abril del 2014 14:35
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Bárcenas, Francisco; “PROCESO ADMINISTRATIVO” consultado 24 de abril del 2014 12:50
http://www.aves.edu.co/ovaunicor/recursos/1/index_proceso_administrativo.pdf
- Galaviz, José Antonio; “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS” Consultado 30 de Abril 2014 11:00
<http://uaim.edu.mx/carreras/turismo%20empresarial/05TRIM/ADMINISTRACION%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS.pdf>
- Ortega, Rosario; “CONVIVENCIA EDUCATIVA” consultado 2 de mayo del 2014 10:24
<http://www.educacionenvalores.org/IMG/pdf/convivenciaqosarioortega.pdf>
- Gómez, Luis; “CONVIVENCA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR” Consultado 3 de mayo del 2014 11:40
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76120642008>
- Ortiz, Estela; “LOS VALORES” Consultado 3 de mayo del 2014 12:20
<http://elvalordelosvalores.com/definicion-de-los-valores/>

- Orengo, Janette; “LA ÉTICA” Consultado 5 de mayo del 2014 10:40
http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/Reserva_Profesores/janette_orengo_educ_135/Valores.pdf
- Trebilcock, Anne; “LAS RELACIONES LABORALES” Consultado 5 de mayo del 2014 11:00
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>
- Cisneros, José “LA COMUNICACIÓN” Consultado 17 de agosto del 2014 14:24
<http://grupo.us.es/grehcco/ambitos07-08/cisneros.pdf>
- Billikopf, Gregorio; “RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO” Consultado 23 de noviembre del 2015 14: 34
<http://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/12s.pdf>
- García, Matilde; “COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES” Consultado 23 de noviembre del 2014 15:30
http://www.tendenciaspedagogicas.com/Articulos/1996_02_01.pdf
- Morales, Mario; “LA CONFIANZA” Consulta 5 de noviembre del 2014 9:55
<http://www.topconsultores.cl/img/Confianza%20y%20Desarrollo.pdf>
- Soria, Isabel; “CLIMA LABORAL” Consultado 23 de noviembre del 2015 14: 34
<http://blog/importancia-del-clima-laboral-en-la-empresa.junio2012>
- Gonzáles, José; “LAS RELACIONES INTERPERSONALES” Consultado 14 de julio del 2014 10:20
<http://definicion.de/relaciones-internacionales/>

Bibliografía Citada

- Weir, Pierre. (2000). Relaciones humanas: en el trabajo y en la familia. Última edición, Buenos Aires: Kapelusz
- Harold, Koontz y Heinz, Weihrich. (2014). Administración una perspectiva global y empresarial. Décimo Cuarta Edición: Grupo C RECE
- Armando, Santos. (2010). Gestión del Talento Humano y el Conocimiento. Primera Edición, Colombia: ECOE Ediciones
- French, Wendel. (1996). Desarrollo organizacional: aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización. Quinta Edición, México: Prentice-Hall Hispanoamericana
- Ramírez, Cardona C. (2009) Fundamentos de la Administración, Tercera Edición
- Ríos, Szalay J. (2011) Relaciones Públicas, su administración en las organizaciones, Tercera Edición
- Castro, Ángel A. (2001) Relaciones Humanas (Troquel), Primera Edición
- Litchfield, Edward L. (2000) Notes on a General theory of Administrativ, university of Pittsburg, Tercera Edición
- Mayor, Mora A. (2001) Ética, Trabajo y Productividad, Quinta Edición

AneXos

Anexo 1 Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

LA ENTREVISTA SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

Objetivo: Conocer el nivel de relaciones interpersonales y laborales que se mantienen entre los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

ENTREVISTA

1. ¿Tiene usted conocimiento acerca de las relaciones laborales que se mantienen en el entorno profesional?

.....

2. ¿Cree que es importante mantener una buena relación laboral e interpersonal con quienes forman parte de la institución a fin de ofrecer un buen servicio tanto a clientes internos como externos?

.....

3. Según su criterio ¿Cree usted que es importante respetar los puntos de vista de los demás para mantener una excelente relación laboral?

.....

4. ¿Cuáles son los factores que generan conflictos entre compañeros de trabajo?

.....

5. Según su criterio ¿Es importante no implicar los problemas personales con los problemas laborales para un mejor desenvolvimiento laboral?

.....

6. Como autoridad ¿Estimula usted tanto al personal administrativo, docentes y estudiantes para que realicen su trabajo de manera eficaz?

.....

7. En la institución ¿Existe una buena comunicación entre los diferentes estamentos?

.....

8. Usted como autoridad, ¿Fomenta entre los compañeros de trabajo mantener buenas relaciones laborales e interpersonales?

.....

9. ¿Conoce de la existencia de algún manual de incentivos o motivaciones, dirigido a los colaboradores de la Universidad?

.....

10. ¿Considera usted que es necesario implementar un Plan de Mejoramiento de Relaciones Laborales e Interpersonales para los estamentos de la Universidad?

.....

Anexo 2 Encuesta para Docentes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES DIRIGIDA A LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

Objetivo: Conocer el nivel de relaciones interpersonales y laborales que se mantienen entre los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas planteadas y marque con una x la respuesta que usted crea conveniente.
- Se pide responder con la sinceridad del caso.

ENCUESTA

1: ¿Conoce usted sobre las relaciones interpersonales?

- a) Si
- b) No

2: ¿Cómo percibe usted que es el ambiente de trabajo en su área laboral?

- a) excelente
- b) buena
- c) muy buena
- d) mala

3: Indique cuál es el factor que le motiva para aumentar su rendimiento laboral.

- a) Placer de cumplir su labor
- b) Reconocimiento
- c) Aumento salarial
- d) Progreso de la institución

4: ¿Cuándo surgen problemas en el área laboral, le permiten aportar con sugerencias?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

5: ¿Qué tipo de relación Interpersonal mantiene usted con sus compañeros docentes?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Muy buena
- d) Mala

6: ¿En los últimos seis meses usted ha recibido alguna capacitación sobre relaciones Interpersonales en la Universidad Técnica de Cotopaxi?

- a) Si
- b) No

7: De los siguientes temas señale los que usted considere de mayor relevancia para mantener excelentes relaciones Laborales e Interpersonales con sus compañeros de trabajo

- a) Relaciones Humanas
- b) Trabajo en equipo
- c) Motivación

- d) Ética profesional
- e) Comunicación
- f) Valores
- g) Otros.....

8: ¿Cree usted que la falta de comunicación genera una mala relación en su ambiente de trabajo?

- a) Si
- b) No

9: Dentro del ambiente laboral ¿Cree usted que es importante conocer sobre la ética profesional y los valores para ofrecer un buen servicio educativo?

- a) Si
- b) No

10: ¿Cree usted que es importante implementar un plan de mejoramiento de las Relaciones Laborales e Interpersonales dentro de la Universidad?

- a) Si
- b) No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3 Encuesta para Personal Administrativo y Empleados



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

Objetivo: Conocer el nivel de relaciones interpersonales y laborales que se mantienen entre los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas planteadas y marque con una x la respuesta que usted crea conveniente.
- Se pide responder con la sinceridad del caso.

ENCUESTA

1: ¿Conoce usted sobre las relaciones interpersonales?

- a) Si
- b) No

2: ¿Cómo percibe usted que es el ambiente de trabajo en su área laboral?

- a) Excelente
- b) Buena

- c) Muy buena
- d) Mala

3: Indique cuál es el factor que le motiva para aumentar su rendimiento laboral.

- a) Placer de cumplir su labor
- b) Reconocimiento
- c) Aumento salarial
- d) Progreso de la institución

4: ¿Cuándo surgen problemas en el área laboral, le permiten aportar con sugerencias?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

5: ¿Qué tipo de relación Interpersonal mantiene usted con sus compañeros de trabajo?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Muy buena
- d) Mala

6: ¿En los últimos seis meses usted ha recibido alguna capacitación sobre relaciones Interpersonales en la Universidad Técnica de Cotopaxi?

- a) Si
- b) No

7: De los siguientes temas señale los que usted considere de mayor relevancia para mantener excelentes relaciones Laborales e Interpersonales con sus compañeros de trabajo.

- a) Relaciones Humanas
- b) Trabajo en equipo
- c) Motivación
- d) Ética profesional
- e) Comunicación
- f) Valores
- g) Otros.....

8: ¿Cree usted que la falta de comunicación genera una mala relación en su ambiente de trabajo?

- a) Si
- b) No

9: Dentro del ambiente laboral ¿Cree usted que es importante conocer sobre la ética profesional y los valores para ofrecer un buen servicio educativo?

- a) Si
- b) No

10: ¿Cree usted que es importante implementar un plan de mejoramiento de las Relaciones Laborales e Interpersonales dentro de la Universidad?

- a) Si
- b) No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4 Encuesta para Estudiantes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES
DIRIGIDA ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

Objetivo: Conocer el nivel de relaciones interpersonales y laborales que se mantienen entre los estamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas planteadas y marque con una x la respuesta que usted crea conveniente.
- Se pide responder con la sinceridad del caso.

ENCUESTA

1. Conoce usted sobre las relaciones laborales e interpersonales.

a) Si

b) No

2. Los docentes al momento de impartir sus clases fomentan el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales.

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

3. Qué tipo de relación mantiene usted con sus compañeros de clases y docentes.

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

4. En los últimos 6 meses ha recibido alguna capacitación de relaciones e interpersonales en la Universidad.

- a) Si
- b) No

5. El trato que usted recibe por parte del docente es:

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

6. Las discusiones entre compañeros se dan por:

- a) Falta de comunicación
- b) Malos entendidos
- c) Falta de valores
- d) Otros

7. Al momento de dirigirse con los docentes ellos respetan sus puntos de vista.

- a) Si No

8. La atención que brindan el personal administrativo a los estudiantes es:

- a) Excelente
b) Bueno
c) Regular
d) Malo

9. Cuando usted realiza un trámite lo atienden cordialmente.

- a) Siempre
b) Ocasionalmente
c) Nunca

10. La atención que recibe en las dependencias administrativas de la universidad es oportuna.

- a) Siempre
b) Casi siempre
c) Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN