



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE  
INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN**

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
EN LA COMISARÍA DE CONSTRUCCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”.**

Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o  
Intervención presentada previa a la obtención del Título de:  
Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

**Autores:**

Quishpe Tiglla Carmen Sofia

Tigasi Chiguano Karina Estefania

**Tutor:**

Ing. Trávez Moreno Wilson Fabián

Latacunga-Ecuador  
Febrero 2019

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Quishpe Tiglla Carmen Sofia y Tigasi Chiguano Karina Estefania, declaramos ser autoras del presente trabajo de investigación: **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMISARÍA DE CONSTRUCCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”**, siendo Ing. Trávez Moreno Wilson Fabián, tutor (a) del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

.....  
Quishpe Tiglla Carmen Sofia  
C.I. 050378328-4

.....  
Tigasi Chiguano Karina Estefania  
C.I. 172445793-0

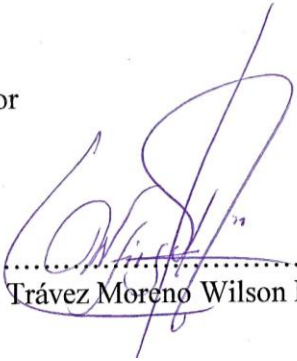
## **AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMISARÍA DE CONSTRUCCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”**, de las Srtas. Quishpe Tiglla Carmen Sofia y Tigasi Chiguano Karina Estefania, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero del 2019

Tutor



.....  
Ing. Trávez Moreno Wilson Fabián

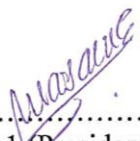
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Quishpe Tiglla Carmen Sofia y Tigasi Chiguano Karina Estefania con el Trabajo de Investigación denominado: **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COMISARÍA DE CONSTRUCCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

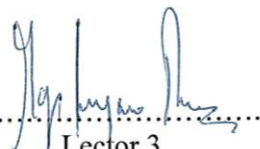
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero del 2019

Para constancia firman:

  
.....  
Lector 1 (Presidente)  
Lcda. Francisca Zambrano  
CC: 050064405-9

  
.....  
Lector 2  
Ing. Alexandra Alajo  
CC: 050221064-4

  
.....  
Lector 3  
Lcda. Amparo Romero  
CC: 050136918-5

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por la sabiduría, salud y confianza para alcanzar con éxito nuestros objetivos propuestos.

A nuestros padres y hermanos por su apoyo constante e incondicional; al Ing. Trávez Moreno Wilson Fabián, por su apoyo y confianza, por haber guiado nuestras ideas, las mismas que permitieron el desarrollo del trabajo de Sistematización de Experiencias.

También agradecemos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, que nos abrió las puertas hacia el éxito, formándonos como futuros profesionales de calidad, dispuestas a cumplir con cualquier requerimiento institucional u organizacional.

**Sofia Quishpe y Karina Tigasi**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación la dedicamos a Dios por haber guiado nuestros pasos y por darnos fuerza espiritual y de voluntad para seguir adelante día a día, a nuestros padres, hermanos y familiares, quienes confiaron plenamente en nosotras y nos apoyaron incondicionalmente.

Y por último a todos quienes creyeron en nosotras y confiaron en nuestras capacidades.

**Sofia Quishpe y Karina Tigasi**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Latacunga-Ecuador

**TÍTULO: “Sistematización de experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga”.**

**Autoras:**

Quishpe Tiglla Carmen Sofia

Tigasi Chiguano Karina Estefania

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación en Sistematización de Experiencias corresponde al estudio en Gestión Administrativa, relacionado con la importancia, características, principios generales de la administración y la motivación, de igual manera aborda temas en gestión de conflictos, estrategias organizacionales, características, principios y valores de las competencias para la gestión de hoy; además, se encuentra estrechamente ligado al proceso administrativo de planificación, organización, dirección y control de las actividades correspondientes a relaciones laborales dentro de la Comisaría de Construcciones, perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga. La problemática que se pudo establecer en esta dependencia, tiene que ver con el manejo de las relaciones laborales, en el que se identificó una problemática en comunicación generando conflictos internos en el desempeño eficiente y eficaz de cada trabajador. Sin embargo, es de gran importancia mencionar que todo tipo de organización debe tomar en cuenta los conflictos que se generan internamente y dar solución a cada uno de ellos implica asignar recursos con el fin de mejorar la productividad. El objetivo general es conocer y analizar críticamente que nivel de relaciones laborales se manifiestan dentro del departamento. La metodología que se utilizó para obtener información consistió en el enfoque cualitativo, el nivel descriptivo y el diseño no experimental, que permitió observar acontecimientos que se dieron en el momento y que no pueden ser manipulados por los investigadores. Además, el método inductivo permitió recolectar información mediante técnicas e instrumentos como fichas de observación y entrevistas que ayude a dar veracidad a la investigación en Sistematización de Experiencias. Finalmente, se considera enunciar una propuesta que consiste en establecer estrategias para mejorar las relaciones laborales, creando un clima laboral acorde a las necesidades de la Comisaría de Construcciones perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

**Palabras claves:** Comunicación, eficiencia, eficacia, gestión administrativa, información, relaciones laborales.



# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

## FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

Latacunga-Ecuador

---

**TOPIC: "Systematization of experiences in Administrative Management in the Commissariat of Constructions of the Municipal Autonomous Decentralized Government of the Latacunga Canton".**

**Authors:**

Quishpe Tiglla Carmen Sofia

Tigasi Chiguano Karina Estefania

### ABSTRACT

The present work of research in Systematization of Experiences corresponds to the study in Administrative Management, related to the importance, characteristics, general principles of the administration and the motivation, in the same way it addresses issues in conflict management, organizational strategies, characteristics, principles and values of the competencies for today's management; in addition, it is closely linked to the administrative process of planning, organization, direction and control of the activities corresponding to labor relations of the Commissariat of Constructions, belonging to the Municipal Autonomous Decentralized Government of the Latacunga canton. The problem that could be established at this unit has to do with the management of labor relations, in which he identified a problem in communication generating internal conflicts on efficient and effective performance of each worker. However, it is very important to mention that every type of organization must take into account the conflicts that are internally generated and to solve each one of them involves allocating resources in order to improve productivity. The general objective is to know and to analyze critically what level of interpersonal relationships is manifested within the department. The methodology used to obtain information consisted of the qualitative approach, the descriptive level and the non-experimental design, which allowed to observe events that occurred at the time and that can not be manipulated by the researchers. In addition, the inductive method allowed to collect information through techniques and instruments as observation and interview cards that help to give veracity to the research in Systematization of Experiences. Finally, it is considered enunciating a proposal that consists of establishing strategies to improve labor relations, creating a working environment in accordance with the needs of the Commissariat of Constructions belonging to the Municipal Autonomous Decentralized Government of Latacunga canton.

**Keywords:** Communication, efficiency, effectiveness, administrative management, information, labor relations.



**Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi**

## **CENTRO DE IDIOMAS**

### **AVAL DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del trabajo de investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera Secretariado Ejecutivo Gerencial: QUISHPE TIGLLA CARMEN SOFIA Y TIGASI CHIGUANO KARINA ESTEFANIA, cuyo título versa: “Sistematización de Experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del GADMC-Latacunga”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Enero del 2019

Atentamente,

.....  
M.Sc. Marcelo Pacheco  
C.C. 050261735-0

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS**



**CENTRO  
DE IDIOMAS**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Portada.....	i
Declaración de autoría.....	ii
Aval del tutor del proyecto de sistematización.....	iii
Aprobación del tribunal de titulación.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Aval de traducción.....	ix
1. Información general.....	1
2. Objetivos.....	2
2.1. Objetivo General.....	2
2.2. Objetivos Específicos.....	2
3. Fundamentación teórica de la intervención.....	3
3.1. Concepto de administración.....	3
3.1.1. Principios generales de la administración.....	3
3.1.2. Importancia de la administración.....	4
3.1.3. Características de la administración.....	5
3.2. Eficiencia y eficacia laboral.....	6
3.2.1. Eficiencia.....	6
3.2.2. Eficacia.....	6
3.3. Concepto de gestión.....	6
3.3.1. La gestión de conflictos.....	7
3.3.2. Estrategia organizacional.....	8
3.3.3. Características de las competencias de hoy.....	8

3.3.4.	Principios y valores para la gestión de hoy.....	9
3.4.	Concepto de gestión administrativa.....	9
3.4.1.	Gestión administrativa como proceso de la administración .....	10
3.4.2.	Proceso administrativo.....	10
3.4.3.	Importancia de la gestión administrativa.....	11
3.5.	Relaciones laborales .....	11
3.5.1.	Las 5 reglas de la comunicación .....	11
3.5.2.	Importancia de la motivación en la empresa .....	12
3.5.3.	Motivación extrínseca, intrínseca y trascendente .....	12
3.5.4.	La relación entre motivación y resultados .....	13
3.6.	Definición de la metodología.....	13
3.6.1.	Enfoque.....	13
3.6.2.	Nivel .....	14
3.6.3.	Diseño .....	14
3.6.4.	Descripción conceptual.....	15
3.7.	Métodos y técnicas .....	15
3.7.1.	Método.....	15
3.8.	Técnicas e instrumentos.....	16
3.8.1.	Observación .....	16
3.8.2.	Descripción de la forma de registro de las experiencias.....	16
3.8.3.	La entrevista.....	17
4.	Plan de acción .....	18
4.1.	Indicadores.....	20
4.2.	Método para la recolección de datos .....	20
4.3.	Condiciones particulares.....	21
5.	Resultados de la intervención .....	22
5.1.	Entrevista aplicada al inmediato superior de la dependencia .....	22

5.2.	Entrevista aplicada a los miembros de la dependencia.....	23
6.	Descripción y contrastación teórica de los logros de intervención.....	26
7.	Diseño de la propuesta.....	29
7.1.	Datos Informativos .....	29
7.1.1.	Institución Ejecutora.....	29
7.1.2.	Beneficiarios .....	29
7.1.3.	Equipo responsable.....	29
7.2.	Justificación de la propuesta.....	30
7.3.	Objetivos.....	31
7.3.1.	General.....	31
7.3.2.	Específicos.....	31
7.4.	Estrategias para mejorar las relaciones laborales. ....	33
7.4.1.	Factor 1. Falta de comunicación.....	33
7.4.2.	Factor 2. Falta de motivación .....	33
7.4.3.	Factor 3. Falta de organización del trabajo.....	34
7.4.4.	Factor 4. Falta de trabajo en equipo o team building .....	34
7.4.5.	Factor 5. Falta de retroalimentación o feedback.....	35
8.	Conclusiones y recomendaciones .....	36
8.1.	Conclusiones.....	36
8.2.	Recomendaciones .....	37
9.	Referencias .....	38
10.	Anexos.....	1
	Anexo 1 .....	2
	Anexo 2 .....	3
	Anexo 3 .....	4
	Anexo 4 .....	5
	Anexo 5 .....	5

Anexo 6 .....	6
Anexo 7 .....	6
Anexo 8 .....	7
Anexo 9 .....	7
Anexo 10 .....	8
Anexo 11 .....	10

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

**Tema de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención:**

“Sistematización de experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga”.

**Fecha de inicio:**

Abril 2018

**Fecha de finalización:**

Febrero 2019

**Lugar de ejecución:**

Plaza Santo Domingo- La Matriz- Latacunga- Cotopaxi- Zona 3- Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga.

**Facultad que Auspicia:**

Ciencias Administrativas.

**Carrera que auspicia:**

Secretariado Ejecutivo Gerencial.

**Proyecto de investigación vinculado:**

Administración

**Equipo de Trabajo:**

Tutor: Ing. Trávez Moreno Wilson Fabián

Autoras: Quishpe Tiglla Carmen Sofía y Tigasi Chiguano Karina Estefanía.

**Área de Conocimiento:**

Gestión Administrativa.

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Gestión Administrativa, Atención al Cliente y TIC`S.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Analizar críticamente las experiencias de Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las experiencias de relaciones laborales que se aplica dentro de la dependencia.
- Analizar las experiencias en relaciones laborales de cada uno de los profesionales del área de trabajo.
- Proponer estrategias de Gestión Administrativa que pueden contribuir a un mejor desenvolvimiento en la Comisaría de Construcciones.

### **3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN**

#### **3.1. Concepto de administración**

La administración ayuda a un mejor control de un conjunto de operaciones que se debe realizar en cualquier proyecto y organización humana. Terry (como se citó en Luna, 2014) afirma que “La administración es un proceso muy particular, consiste en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, el uso de seres humanos y otros recursos” (p. 32). Por ello es imprescindible tener un conocimiento claro sobre todo el campo teórico que abarca la administración.

El trabajo en equipo dentro de una organización es el pilar fundamental para el buen desarrollo de las actividades. American Management Association (como se citó en Luna, 2014) certifica que “La administración es la actividad por la cual se obtiene determinados resultados a través del esfuerzo y la cooperación de otros” (p. 32). La administración dentro de la organización es de suma importancia, de la misma manera por medio de ello se puede coordinar las actividades que ayuden a alcanzar las metas propuestas a través del esfuerzo y la cooperación en conjunto para conseguir el bienestar común.

##### **3.1.1. Principios generales de la administración**

Para que la administración se lleve a cabo con la máxima eficiencia se debe aplicar algunos principios innegociables para administrar y fortificar el cuerpo de las organizaciones.

División de trabajo, cuanto más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñarán su oficio. Autoridad, los gerentes deben ser líderes. Disciplina, los miembros de una organización tienen que respetar las reglas de la empresa. Unidad de dirección, debe ser dirigida por un solo gerente. Unidad de mando, debe dar instrucciones sobre una operación particular solamente a una persona. Subordinación de interés individual al bien común. Remuneración, la compensación por el trabajo debe ser equitativa. Centralización, los gerentes deben conservar la responsabilidad, pero también necesitan dar a sus subalternos la autoridad. Jerarquía, la línea de autoridad en una organización pasa en orden de rangos. Orden, los materiales y las personas deben

estar en el lugar y momento adecuado. Equidad, los administradores deben ser amistosos y equitativos con sus subalternos. Estabilidad del personal, una alta tasa de rotación del personal no es conveniente para el funcionamiento de una organización. Iniciativa, debe darse a los subalternos la libertad para concebir y llevar a cabo sus planes. Espíritu de equipo, dará a la organización un sentido de unidad. (Pelayo, 2009)

Al hacer uso de cada uno de los principios generales que se maneja en la administración, ayuda a obtener mejores resultados haciendo uso eficiente y eficaz del tiempo y los recursos. El ser humano es social por naturaleza, lo que implica vivir organizadamente. Esto a su vez requiere de dividir las funciones en forma ordenada.

La administración es un proceso, donde se realiza actividades de manera ordenada y siguiendo una secuencia, en la actualidad una buena empresa que mantenga un ritmo normal y continuamente ascendente a su desarrollo crea gran diferencia, pero es necesario conocer que no siempre en una empresa se podrá aplicar todos estos principios. No obstante, en una empresa no siempre hay unión en el personal, además no se puede llevar un control adecuado del personal y esto a la vez implica que no se puede tener contento y satisfecho a todo el personal al mismo tiempo.

### **3.1.2. Importancia de la administración**

La importancia de la administración está en la efectividad de los esfuerzos humanos, a fin de obtener un mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. “La administración se da donde quiera que exista un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más compleja sea este” (Reyes, 1992, p. 16). Todo organismo social debe manejar la administración para todos los tipos de recursos que posea, en lo que respecta esto ayudará a cumplir con éxito los propósitos de la empresa.

Para llevar un buen manejo de la administración dentro de una empresa depende de las habilidades y capacidades que posee un buen administrador. Katz (como se citó en Torres, 2014) menciona que:

El éxito de un administrador depende más de su desempeño, de cómo trata a las personas y cómo se comporta en los distintos escenarios; es decir, el administrador es mejor visto por lo que logra y no por lo que es. El buen administrador es el que transforma la teoría en acción. (p. 9)

El administrador debe contar con ciertas destrezas adecuadas que le permitan llevar a cabo sus actividades de manera efectiva. El administrador es la persona responsable de planear, organizar, dirigir y controlar cada una de las actividades, se debe tener en cuenta que para cada nivel de la organización hay un administrador que tiene responsabilidades distintas pero relacionadas con las de los otros niveles, en consecuencia, busca incrementar la eficiencia y eficacia de la organización.

### **3.1.3. Características de la administración**

La característica principal de la administración es la creación de herramientas y técnicas que sirvan para aprovechar de mejor manera los recursos de la empresa. Según Luna (2015) indica que:

Las características de la administración deben ser: universales, porque se aplica en todo organismo social existente. Debe tener especificidad o propósito, dado que es un medio efectivo para lograr que se haga el trabajo. La unidad temporal, se considera como un proceso de mejora continua. La unidad jerárquica o amplitud del ejercicio, se ejerce en todos los niveles del organismo social, vertical y horizontal. El valor instrumental, considerado como un medio para alcanzar un fin determinado y la flexibilidad, con el fin de satisfacer las expectativas del organismo social. (pp. 33-34)

La administración es intangible por lo que su presencia y aplicación en las distintas áreas de la organización queda evidenciado por los resultados obtenidos. La administración es universal dado que se lo aplica dentro de toda organización, a la vez se la considera como un medio por el cual una organización puede alcanzar el éxito de tal manera que los factores inmersos en las características de la administración sean adaptables y flexibles al cambio dentro de cada empresa.

La administración influye en su medio ambiente, por lo que se convierte en un medio para ejercer impacto en la vida del trabajador. Así también, mediante los esfuerzos implica la participación de todo el personal para realizar las actividades con la intención de cumplir de manera efectiva los propósitos de la organización.

## **3.2. Eficiencia y eficacia laboral**

### **3.2.1. Eficiencia**

La eficiencia es la obtención óptima de los objetivos, haciendo uso de menos tiempo, menos recursos o cualquier otra circunstancia que crea un ahorro de costes para la organización.

Eficiencia es el uso de todos los recursos de una organización, el nivel de aprovechamiento de los mismos cuando de alcanzar un objetivo se trata, es decir, la relación entre los insumos y los productos de un proceso, cuantos más productos se alcancen con una misma cantidad de insumos mayor será el grado de eficiencia. (Hurtado, 2008, p. 42)

La eficiencia es la capacidad que tiene una persona para lograr un fin empleando con los mejores y menos medios posibles, es decir que, se quiere obtener los mayores resultados con la mínima inversión.

### **3.2.2. Eficacia**

La eficacia es la capacidad de lograr los objetivos que se desea o se espera, es hacer bien y de manera apropiada alguna actividad que haya sido planteada. “La eficacia es el logro de los objetivos en un tiempo planeado, es decir, está relacionado con el factor tiempo” (Hurtado, 2008, p. 42). La eficacia es el grado en el que se cumple con los objetivos, de manera que se satisfagan las necesidades reales y potenciales de la organización. La eficacia es la medida o tiempo en que alcanzamos el objetivo o resultado.

## **3.3. Concepto de gestión**

Crear estrategias para desarrollar mejor las actividades, depende de que tan buena sea la gestión que se aplique. Según Roberson, Joyce y Nohria (2004) mencionan que:

La mayor parte de los instrumentos y técnicas de gestión que genera mejores resultados empresariales resultó siendo que lo más importante es tener un sólido conocimiento de los principios básicos del funcionamiento de las empresas. Sin excepción, las empresas que habían superado a sus competidores sobresaltan en lo que denominamos las cuatro

prácticas de gestión básicas: estrategia, ejecución, cultura y estructura. Además, complementaban su gran habitualidad en estas áreas con el dominio de dos de las cuatro prácticas de gestión secundarias: talento, innovación, liderazgo, fusiones y asociaciones. (p. 49)

El conjunto de acciones o técnicas de gestión que se aplique dentro de la organización ayudan a obtener mejores resultados, así mismo contribuye a llevar un correcto manejo de los recursos. La gestión dentro de las empresas es una actividad que a través de diferentes individuos especializados busca mejorar la productividad y competitividad, mediante el correcto manejo de los recursos que dispone una organización.

### **3.3.1. La gestión de conflictos**

El conflicto es una realidad de la que todos tenemos experiencia, sin embargo su definición no es fácil y en la ciencia no hay un acuerdo sobre qué clase de realidad es un conflicto.

En el campo de la gestión de conflictos (conflicto management) se revela como un área de conocimiento donde pueden aplicarse recursos que se estudian en lo que ya podemos ir llamando conflictología o ciencia que se ocupa del estudio de los conflictos desde una visión multidisciplinar. De alguna manera, pues, en la conflictología se agruparía todo el saber teórico y en la gestión de conflictos el saber más práctico orientado a la intervención y a resolver el caso concreto. (Redorta, 2011, p. 22)

La gestión de conflictos es una actividad que está orientada a prevenir o reducir los problemas, a fin de llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto, la gestión de conflictos es aplicable y puede resultar exitosa en aquellas situaciones en las que las partes enfrentadas comparten al menos una serie de valores o necesidades comunes.

El conflicto nace de una experiencia que se ha vivido lo cual nos ayuda próximamente a resolverlo.

La idea de resolución del conflicto proviene más bien del campo de las organizaciones, donde es relevante obtener resultados prácticos tan inmediatos como se pueda y tiende a verse el conflicto como un elemento perturbador. Resolver un conflicto implicará, muchas veces, resolver el coste de ese conflicto. En esta idea, cuantos menos conflictos

mejor. Y muchos gerentes y altos directivos estiman que si se producen conflictos es porque algo falla en su área de responsabilidad. (Redorta, 2011, p. 23)

El conjunto de conocimientos es de gran importancia en la resolución de conflictos, por medio de ello se puede comprender el problema para posteriormente poder intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos. El administrador o gerente de la empresa debe ser consciente de que la creación de un conflicto requiere de gran ayuda y apoyo del mismo para poder resolverlo o llegar a un mutuo acuerdo.

### **3.3.2. Estrategia organizacional**

Literalmente para las organizaciones es viable generar estrategias que les permita cumplir con las metas establecidas. Para Barreto (2009) expresa que “Estrategia es una metodología o fundamento establecido desde el primer momento, soportado en la cantidad y calidad de recursos establecidos en las metas, propósitos y acciones lo cual merece especial cuidado en su definición, comprensión y socialización” (p. 5). En definitiva, cada una de estas estrategias debe proporcionarse de forma clara y precisa.

### **3.3.3. Características de las competencias de hoy**

Las organizaciones hoy en día se preocupan por el personal que labora, por ende, esta es una estrategia para que la empresa llegue al éxito.

A nivel de las organizaciones, las competencias pueden ser agrupadas de manera diferente y las baterías para su evaluación habitualmente son ajustadas por expertos de acuerdo con la estructura organizacional, la cantidad de cargos y actividades, para así estructurar mecanismos de calificación eficientes y objetivos, de lo cual se establece las siguientes características comunes de las competencias: motivaciones personales, rasgos de personalidad, autoimagen, conocimientos y habilidades. (Barreto, 2009, p. 49)

Es importante determinar que la motivación personal es un deseo, anhelo para cumplir con las metas o propósitos que las personas desean, por ende puede llevar actuar de forma positiva o negativa; los rasgos de personalidad hace énfasis a la características de una persona; es decir, la forma de pensar, sentimientos, costumbres y actitudes por lo tanto cada individuo es diferente; la autoimagen se basa en la imagen, personalidad y el comportamiento de uno mismo; es decir, que las personas se deben aceptar tal y como son.

Los conocimientos que debe tener un individuo deben ser claros y concretos, es por ello que las personas se deben capacitar para rendir oportunamente en el área de trabajo; las habilidades o destrezas que un individuo posee son únicas, de tal manera que las organizaciones de esta época busquen personas hábiles que sumen a la empresa.

### **3.3.4. Principios y valores para la gestión de hoy**

Las organizaciones se caracterizan por reflejar una buena imagen para ello designan normas que los colaboradores deben cumplir.

Esto significa que, es la administración moderna quien establece las pautas a seguir a través de los principios que aludimos, dentro de los cuales vamos a destacar algunos, como son la autoridad, la autonomía, la disciplina, la equidad, la iniciativa y el espíritu de equipo, sobre la base de que no deben ser discutidos ni negociados en el seno de la organización, por cuanto deben estar inmersos en la concepción propia de la actividad que se desarrolla, y seguramente se conciban de hecho en las competencias propias que poseen las personas en sus labores. (Barreto, 2009, p.75)

Cada uno de estos principios tiene una conceptualización relevante, en consecuencia, la práctica de estos principios y valores influye de manera positiva en la conducta o comportamiento de una persona o un grupo de personas que trabajan para conseguir un mismo objetivo.

### **3.4. Concepto de gestión administrativa**

La gestión administrativa representa el conjunto de actividades, normas y procedimientos por el cual una empresa se maneja para encontrar una mejora fundamental en los diferentes aspectos de la organización. El autor Anzola (2002) menciona que:

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo; en otras palabras, es la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p.70)

La gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización; de manera que, mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos a través de la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma.

#### **3.4.1. Gestión administrativa como proceso de la administración**

La gestión administrativa como proceso de la administración desarrolla componentes que resultan de mayor importancia dentro de la organización, de modo que cada uno cumple con funciones especializadas. “Es un proceso muy particular consiste en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos” (Hurtado, 2008, p. 46). Al seguir este conjunto de pasos se podrá dar solución a los diferentes problemas administrativos; no obstante, se debe contar con un estudio previo y tener los objetivos organizacionales muy claros para lograr que el proceso sea lo más fluido posible.

#### **3.4.2. Proceso administrativo**

El proceso administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, mediante la planificación, organización, dirección y control de los mismos incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores, así como también permite medir el grado en que los gerentes realizan su función. Terry (como se citó en Blandez 2016) menciona que:

El proceso administrativo radica en la planeación, consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; organización, consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria; dirección, consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados; control, consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado.

El proceso administrativo hace referencia a la serie de pasos que se llevan a cabo para alcanzar los objetivos, ya sean personales o empresariales para poder dar cumplimiento a cada meta que tenemos en mente, siempre se debe tener en cuenta los pasos del proceso administrativo.

### **3.4.3. Importancia de la gestión administrativa**

La gestión administrativa es una acción humana y el hombre tiene la responsabilidad y la tarea de construir una sociedad mejor. La administración pone en orden los esfuerzos, según Terry (como se citó en Hurtado, 2008) afirma que “En situaciones complejas, donde se requiere una gran habilidad para gestionar los recursos se tienen materiales financieros, tecnológicos y humanos, entre muchos otros para alcanzar el logro de los objetivos de una manera eficaz y eficiente” (p. 51). A través del esfuerzo colectivo es donde más adquiere significado preciso la administración, el éxito o fracaso de una empresa depende de que tan buena o mala sea la gestión administrativa que practique.

### **3.5. Relaciones laborales**

Para mantener buenas relaciones laborales, la comunicación es una estrategia importante, porque su práctica permitirá comunicarnos con más personas.

El hombre es por excelencia un ser comunicativo, las organizaciones están compuestas por individuos y todo lo que ocurre en ella desde el trabajo diario hasta las relaciones humanas, debe ser entendido en términos de comunicación. Esta comunicación permite relacionarse con los demás, aprender a trabajar, estar informado de lo que sucede alrededor, conocer políticas y procedimientos de la dirección y dirigir equipos. (Martínez, 2003, pp. 1-2)

Cuando la comunicación es adecuada, las relaciones laborales en el ambiente de trabajo y fuera de él, generan resultados positivos, contar con una sólida estrategia de comunicaciones puede evitar la aparición de grietas o conflictos que perturben las relaciones laborales. La solución podría ser prestarle más atención y ser conscientes de los distintos temas relativos a las relaciones dentro del área laboral con todos los miembros de la organización, para establecer una relación directa, formal y transparente.

#### **3.5.1. Las 5 reglas de la comunicación**

Practicar las reglas de la comunicación genera resultados positivos, de tal manera que esto nos enseña a:

Preguntar, hacer hablar al interlocutor, para saber que piensa, que necesita, que motivaciones tiene. Escuchar con atención, dejar hablar, no interrumpir. Ponerse en el lugar del otro, interesarse sinceramente por sus problemas. Empatizar, intentar detectar lo que piensa. Captar las señales, estar muy atento y aprovechar las señales del interlocutor. Hablar el mismo lenguaje, adaptarse al nivel de conocimiento del otro (Martínez, 2003, p. 5).

Según Martínez, y las reglas de comunicación se considera que seguir con cada una de estas reglas ayuda a comprender de mejor manera lo que piensa una persona y cómo actuar frente a ella. Es clave tener en cuenta que la comunicación no verbal también juega un papel muy importante dentro de la comunicación, muchas veces los gestos suelen decir más que las palabras, es por ello que se debe prestar mucha atención a los gestos que proporciona una persona al hablar, con el propósito de que se pueda comprender de mejor manera a la persona.

### **3.5.2. Importancia de la motivación en la empresa**

La empresa es un ente que por sí solo nunca puede alcanzar sus objetivos, debido a que siempre necesita personas que rindan y le ayuden a lograr sus metas.

Personal y rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización. La dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo, y este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir. (Martínez, 2003, p. 22)

La motivación es una actitud muy importante para poder lograr los objetivos, además ayuda a mejorar el rendimiento de las actividades ya sean cotidianas, laborales o académicas. La empresa necesita personas para que funcione de forma normal, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es que en la motivación que tiene el empleado es donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios.

### **3.5.3. Motivación extrínseca, intrínseca y trascendente**

La motivación dentro de una organización es el verdadero motor del cambio, aunque la clave del cambio reside en uno mismo puesto que la persona puede modificar su actitud.

Motivación extrínseca, el sujeto se mueve por las consecuencias que espera alcanzar. Motivación intrínseca, el sujeto se mueve por las consecuencias que espera que produzcan en él la acción ejecutada. Motivación trascendente, el sujeto se mueve por las consecuencias que espera que produzcan su acción en otro u otros sujetos presentes en su entorno. (Martínez, 2003, p. 52)

La motivación es aquella que nos lleva a realizar las tareas a pesar de las dificultades, se considera como un estímulo que ayuda a mejorar las actividades, además se basa en ayudarse unos a otros para incrementar la productividad.

#### **3.5.4. La relación entre motivación y resultados**

El recurso a la motivación en gestión ha hecho nacer a menudo un malentendido radical, la motivación aumenta los resultados. Los fracasos en este terreno provienen la mayoría de las veces de este malentendido. Martínez (2003) determina que:

Algunos principios elementales son la motivación, el proceso psicológico individual, la satisfacción, la finalidad de una gestión apunta a los resultados de producción costes/resultados, evaluación medios/misiones, relación medios/ calidad conseguida, motivaciones y resultados suponen dos aspectos de naturaleza diferente. La gestión para la motivación supone dos condiciones; la organización integra las motivaciones y el crecimiento de la satisfacción depende principalmente de un crecimiento de los resultados. (pp. 53-54)

Los resultados de fomentar un entorno motivador y sentirnos motivados muestran efectos positivos y aumenta el rendimiento del trabajador, además la motivación está estrechamente relacionada con la satisfacción, es decir, si una persona realiza bien sus labores se va a sentir mejor consigo mismo. Las empresas con trabajadores motivados tienden a obtener siempre grandes resultados.

### **3.6. Definición de la metodología**

#### **3.6.1. Enfoque**

El enfoque cualitativo hace énfasis a una serie de técnicas y herramientas para obtener información relevante.

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 8)

La aplicación y uso del método de investigación cualitativa para este trabajo de sistematización de experiencias, consiste en recopilar los puntos de vista de las personas que son parte del objeto de estudio.

### **3.6.2. Nivel**

El nivel de investigación para la sistematización de experiencias será descriptivo.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren; esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 92)

El estudio sobre sistematización de experiencias abarca el nivel de investigación descriptiva, de tal forma que, permite describir las características, las actitudes o los acontecimientos que se generan en el departamento con respecto al objeto de sistematización, a fin de analizar e interpretar la información obtenida.

### **3.6.3. Diseño**

Para el desarrollo de la Sistematización de Experiencias en la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga se aplicará un diseño de investigación no experimental, porque el objeto de sistematización no será manipulado. Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que “En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (p. 152). El diseño de investigación no experimental permite recolectar información que se produce

en la dependencia, necesaria para desarrollar posibles soluciones a los problemas que se centren en la entidad.

#### **3.6.4. Descripción conceptual**

La sistematización se refiere a la interpretación crítica que hace una persona de una o varias experiencias, con el fin de reconstruir de manera lógica un proceso vivido.

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica y el sentido del proceso vivido en ellas; los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. (Jara, 2018, p. 61)

La sistematización de experiencias ayuda a interpretar información sustentada en la realidad práctica que se desarrolla en la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga, aportada por la versión de los informantes clave de este departamento.

### **3.7. Métodos y técnicas**

#### **3.7.1. Método**

El método inductivo consiste en la recolección de información para comprobar los hechos o experiencias vividas.

Por lo tanto, en este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2006 p. 56)

El propósito para ejecutar el método inductivo, es analizar la información obtenida en el contexto particular en el cual se desarrolla el objeto de estudio, es decir, la dependencia estudiada con el fin de verificar y dar veracidad a lo establecido.

### **3.8. Técnicas e instrumentos**

#### **3.8.1. Observación**

La técnica que se ha utilizado para el campo investigativo es la observación, debido a que permite captar de forma directa la información relevante.

Esto significa que, la observación es un procedimiento de recolección de datos destinado a constatar por cuenta propia de un determinado fenómeno que se está investigando en el contexto, el cual éste ocurriendo con la finalidad de registrar la información de un conjunto previamente, establecido de casos. (Cabrera, 2017, p. 200)

De acuerdo a la información obtenida en la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga, a través de la matriz de registro diario durante la observación directa, se ha podido identificar y analizar los procesos o experiencias sobre las relaciones laborales entre los colaboradores de dicha institución.

#### **3.8.2. Descripción de la forma de registro de las experiencias**

Según la sistematización de experiencias se utiliza el formato de registro diario, de acuerdo a Jara (2006) “Este formato está diseñado para ser llenado de forma individual y diaria, dando cuenta del trabajo realizado” (p. 13). Por lo mencionado según el autor esta herramienta permite registrar las experiencias personales diarias desarrolladas en la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga.

El registro debe ser ordenado para facilitar la rapidez de actuación, la perfecta localización de la información y verídico a causa que debe contener datos confiables. La razón por la cual el equipo de trabajo de investigación decide utilizar este formato, puesto que ayudará a obtener información de manera práctica y ágil.

Las experiencias en relaciones laborales que se aplica dentro de la Comisaría de Construcciones, se identificó mediante las fichas de observación, entre ellas se detectaron las siguientes: la falta de comunicación, motivación, organización del trabajo, trabajo en equipo, colaboración, retroalimentación, la subestimación del personal, aporte individual para mejorar las relaciones laborales, insatisfacción en los clientes, desconfianza, sentimientos negativos, la monotonía del trabajo, conexión con el objetivo común y actitud positiva.

Sin embargo, se consideró de gran impacto a cinco de las mismas tales como la falta de comunicación, motivación, organización del trabajo, trabajo en equipo y la retroalimentación.

Dichos factores influyen de manera directa, la mala comunicación hace que se mantengan aislados del resto del grupo realizando diversas actividades de manera programada, la motivación juega un papel fundamental tanto grupal como personal siendo este considerado como un proceso prioritario que ayuda a crear ventajas competitivas.

La organización del trabajo es esencial para mantener un orden adecuado de las cosas y actividades, Así mismo, el trabajo en equipo es primordial para trabajar de forma integrada a fin de cumplir los objetivos de la dependencia. La retroalimentación o feedback depende de que se propicien actividades para gestionar y crear la información de manera correcta y coherente.

### **3.8.3. La entrevista**

Para conocer exactamente lo que sucede en la dependencia se realizará una entrevista a profundidad.

La entrevista a profundidad son especialmente indicadas en situaciones en que los intereses de la investigación están relativamente claros y bien definidos, los objetos de investigación no son accesibles de otro modo, existen limitaciones de tiempo, la investigación depende de varios escenarios o personas y al investigador le interesa la experiencia humana de los acontecimientos; con la desventaja que recoge solamente enunciados verbales, implica aceptar como verdadera la visión particular de la persona, no se sabe si la persona es consistente en sus experiencias y se descontextualizan los acontecimientos. (Monje, 2011, p. 151)

Relativamente es necesario que la entrevista a profundidad se aplique a los colaboradores de la dependencia con el propósito de aclarar dudas y obtener experiencias destacadas de la vida de cada colaborador mediante una guía de preguntas no estructuradas.

#### **4. PLAN DE ACCIÓN**

Se consideró el plan de acción como una especie de guía que ayude a estructurar de mejor manera el desarrollo de la Sistematización de Experiencias.

Se realizó en una primera etapa usando medios como la observación para plasmar aspectos iniciales del lugar en donde se desarrollará el trabajo de investigación, en este caso en la Comisaría de Construcciones perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga, conociendo oportunamente a los miembros de la dependencia con quienes se trabajará en conjunto. Entre ellos se encuentra el Dr. Wilson Méndez, Comisario de Construcciones, Lcda. Lorena Moreta, Secretaria de la Comisaria de Construcciones, Sr. Jorge Castelo, Supervisor de obras civiles, Lcda. Rita Noroña y Lcda. Mónica Cruz Supervisoras de obras civiles. A la vez, se realizó la delimitación y el tiempo de la experiencia a sistematizar las cuales se ven plasmadas y registradas en fichas donde se recuperarían las experiencias previamente obtenidas.

Además, se desarrolló el objeto de la sistematización y su delimitación, contando con criterios previos para su elección, así también, se estructuro objetivos que ayuden a cumplir satisfactoriamente el desarrollo del trabajo de sistematización; todos estos puntos fundamentales para el proceso y enfocados en la experiencia.

También se desarrolló el campo teórico de la experiencia basados en fuentes bibliográficas confiables que ayudaran a demostrar la veracidad del proyecto, se desarrolló la metodología de la investigación con el fin de facilitar la comprensión del trabajo de sistematización de experiencias.

A continuación, se detalla el plan de acción propuesto para la segunda etapa del trabajo de sistematización, en el cual se puede observar de manera clara cómo se desarrolla dicha fase.

**Tabla 1***Plan de acción.*

<b>Plan de acción</b>				
<b>Actividades</b> (Que se quiere alcanzar “objetivos”).	<b>Cantidad</b> (Cuánto se quiere lograr).	<b>Tiempo</b> (Cuándo se quiere lograr “en cuánto tiempo”).	<b>Seguimiento</b> (Cómo saber si se está alcanzando el objetivo).	<b>Resultados</b> (Cómo determinar si se logró el objetivo).
Desarrollo de la metodología planteada en titulación I	100%	4 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Análisis de los resultados	100%	4 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Elaboración de conclusiones	100%	1 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Planteamiento de la (s) recomendaciones (propuesta)	100%	3 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Elaboración del informe final de Sistematización de prácticas.	100%	3 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Revisión del trabajo de titulación	100%	1 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Presentación del Trabajo de titulación	100%	1 semana	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Sustentación del Trabajo de Titulación	100%	1 semana	Proyecto de investigación.	Sustentación del trabajo de investigación.

Nota: Elaboración propia.

El plan de acción es un instrumento para la evaluación continua de un programa. Es a su vez, la representación real de las tareas que se deben realizar, asignando responsables, tiempo y recursos para lograr un objetivo.

#### 4.1. Indicadores

Los indicadores son importantes porque, permiten medir el nivel de cumplimiento de los objetivos, estrategias, procesos y actividades. Como la medición es objetiva, pues se basa en metas que se puede controlar.

A continuación, se presenta el formato propuesto la medición de indicadores.

**Tabla 2**

*Medición de logros a través de indicadores.*

<b>Medición de logros a través de indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado obtenido</b>	<b>Evaluación</b>
Desarrollo de la metodología planteada en titulación I	100%	100%	✓
Análisis de los resultados	100%	100%	✓
Elaboración de conclusiones	100%	100%	✓
Planteamiento de la (s) recomendaciones (propuesta)	100%	100%	✓
Elaboración del informe final de Sistematización de prácticas.	100%	100%	✓
Revisión del trabajo de titulación	100%	100%	✓
Presentación del Trabajo de titulación	100%	100%	✓
Sustentación del Trabajo de Titulación	100%	100%	✓

Nota: Elaboración propia.

Queda claro entonces que los indicadores representan el medio necesario para determinar si se está logrando lo que esperaba.

El plan de acción dentro del proyecto también se enmarca en dos estándares importantes que son: Método para la recolección de datos y Condiciones particulares.

#### 4.2. Método para la recolección de datos

Es un proceso que ayuda a obtener información mediante la aplicación de técnicas e instrumentos que permite captar acontecimientos de acuerdo al problema de estudio y genera resultados que pueden ser analizados y a la vez se puede medir y conocer de manera exacta los hechos suscitados.

A continuación, se presenta el formato propuesto para la recolección de datos mediante la técnica de observación y como instrumento la aplicación de la entrevista.

**Tabla 3**

*Método para la recolección de datos.*

<b>Método para la recolección de datos</b>			
<b>Método</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ventajas y resultados</b>	<b>Participantes</b>
Observación	Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, con acontecimientos pertinentes de acuerdo al problema que se estudia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite registrar el hecho cuando está ocurriendo. Los fenómenos se pueden analizar en su totalidad. Permite la medición de conducta real.</li> <li>• Se conoce de manera exacta los hechos tal y como ocurrieron.</li> </ul>	Sofia Quishpe Karina Tigasi
Entrevista a profundidad	Es una técnica en la que el entrevistador guía la conversación, pero concede espacio al entrevistado para que exprese sus propios puntos de vista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da como resultado un intercambio libre de información. Atribuyen las respuestas directamente al participante.</li> <li>• Se puede obtener una comprobación de la veracidad de las respuestas.</li> </ul>	Dr. Wilson Méndez Lcda. Lorena Moreta Lcda. Mónica Cruz Lcda. Rita Noroña Sr. Jorge Castelo

Nota: Elaboración propia.

### **4.3. Condiciones particulares**

El proyecto de Sistematización de Experiencias que se lleva a cabo en la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga, desde la perspectiva administrativa se diferencian varios puntos que son de gran relevancia para el desarrollo del proyecto, entre ellos claramente se puede mencionar la predisposición del personal de la dependencia para colaborar en conjunto con los estudiantes en la elaboración del proyecto, aportando con ideas que determinen cuales son los posibles problemas que se genera dentro del departamento y a la vez poder estudiar una posible solución.

Las relaciones laborales se han convertido en el centro del proyecto, el punto de partida para realizar los diferentes estudios y aportar con una posible solución que ayude a mejorar la misma dentro de la dependencia.

## **5. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN**

A continuación, se presenta los resultados detallados de la entrevista aplicada al inmediato superior y miembros de la Comisaría de Construcciones, con el fin de dar cumplimiento al objetivo planteado en la presente investigación y conocer de manera específica y clara las opiniones aportadas por cada uno de ellos.

La entrevista tuvo lugar en la Comisaría de Construcciones ubicada en la Plaza Santo Domingo, perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga.

### **5.1. Entrevista aplicada al inmediato superior de la dependencia**

El Dr. Wilson Méndez, Comisario de Construcciones, del cual se obtuvo información relevante para el desarrollo del proyecto, como por ejemplo en el caso de la satisfacción de acuerdo a la comunicación y el ámbito laboral se encuentran estrechamente ligadas debido a que la comunicación es el punto fundamental para que la dependencia salga adelante; en el caso del tipo de liderazgo que se maneja internamente se basa principalmente en el democrático.

La motivación y flexibilidad son pilares fundamentales para trabajar en equipo; las decisiones dentro de la dependencia son exclusivamente diseñadas para que el inmediato superior las resuelva, puesto que parte de disposiciones de rango en la cual el comisario es el único responsable de tomar las decisiones que considere correctas; las relaciones laborales entre inmediato superior y colaboradores se basa fundamentalmente en el apoyo mutuo y la comunicación constante para poder cumplir de manera satisfactoria las actividades que la dependencia desarrolla.

En lo que concierne a la relación laboral entre los colaboradores son efectivas, ya que cumple con la expectativa de cada uno de ellos; el nivel de desempeño laboral cubre totalmente con las perspectivas que se espera conseguir para cumplir los objetivos de la dependencia; la manera más adecuada en la que se puede llegar a motivar al resto del personal es a través del dialogo y el ejemplo, pero cabe resaltar que la motivación no necesariamente depende de otra persona, sino de uno mismo; por ultimo lo que todo jefe

debe saber es como resolver los conflictos internos, de tal manera que se menciona al dialogo como una manera efectiva para resolver conflictos y llegar a un mutuo acuerdo.

## **5.2. Entrevista aplicada a los miembros de la dependencia**

La Lcda. Lorena Moreta, Secretaria de la Comisaría de Construcciones, manifestó que la comunicación que se genera dentro de la dependencia es totalmente de su agrado a la vez se siente satisfecha por colaborar en su desarrollo; con respecto a la motivación se considera que el factor principal es motivarse uno mismo, además de factores externos que influye positivamente en la productividad.

La relación laboral entre compañeros de trabajo es fundamental, considerando a la vez la individualidad de cada uno de ellos. La experiencia adquirida en relaciones laborales con los compañeros de trabajo es considera buena, tomando en cuenta que cada día se puede mejorar trabajando de manera conjunta.

La relación laboral jefe-empleado se considera en un ámbito estricto, respetando las normas que se manejan en cuestión. Lo agradable y satisfactorio de las relaciones laborales jefe-empleados, es que prevalezca siempre el respeto mutuo. La falta de organización de las cosas y actividades es un factor que influye de manera negativa dentro de la dependencia ya que no se genera de manera continua.

Aportar al cambio es un componente que ayuda a mejorar las relaciones laborales, por tanto, una actitud positiva, generar retroalimentación y sentirse bien puede mejorar la armonía de la dependencia.

El Sr. Jorge Castelo, Supervisor de Obras Civiles, comentó que trabajar dentro de la dependencia no es muy satisfactorio, ante todo por la falta de comunicación. En cuanto a la motivación, mencionó que no se da como un factor primordial dentro de la dependencia, puesto que depende de cada uno en mantenerse motivado. La relación laboral con los compañeros de trabajo trata de estar ligados a un fin común para cumplir satisfactoriamente sus actividades.

No obstante, en la experiencia sobre relaciones laborales, se considera que se debe trabajar más como equipo y que cada día se puede aprender y conocer diferentes manifestaciones, tal como la relación jefe-empleado que supone expresiones de respeto mutuo, confianza y colaboración. Lo interesante de las relaciones laborales de la

dependencia es la colaboración recíproca sin prejuicio. La organización del trabajo es un factor que debe ser constante con el fin de desarrollar las actividades de manera satisfactoria.

Para mejorar las relaciones laborales se considera mantener un tipo de conducta adecuada y a la vez crear pautas que ayuden a mantener la retroalimentación dentro del grupo.

La Lcda. Rita Noroña, Supervisora de Obras Civiles, menciona que el trabajo se basa en la comunicación y que se debe realizar de manera constante para sentirse mejor. La motivación dentro del trabajo es muy buena y amena; la relación laboral con los compañeros de trabajo tiene un fin común, que es evitar el egoísmo. En cuanto a la experiencia en relaciones laborales, se considera que trabajar en equipo es la manera más adecuada de realizar las actividades.

La relación jefe-empleado consiste en el apoyo mutuo y entregar el ciento por ciento en las labores. Lo grato de las relaciones laborales jefe-empleados, es que existe constante apoyo mutuo, lo disforme se ve reflejado en la subestimación de las capacidades del personal. Se debe formar a la organización del trabajo como una base sólida para desarrollar las actividades de la dependencia. La manera en la que se puede aportar al cambio es colaborar con los demás y mantenerse informado.

La Lcda. Mónica Cruz, Supervisora de Obras Civiles, manifestó que se debe reforzar la comunicación y la motivación porque son elementos fundamentales para conseguir cumplir los objetivos. Las relaciones laborales se basan en la colaboración mutua, además es un pilar esencial el apoyo constante de los compañeros de trabajo para llegar al éxito. La relación jefe-empleado es apacible y confiable.

Es agradable compartir, colaborar, respetar y ser solidario jefe-empleados. El factor negativo radica en la falta de tiempo y organización para conocer a detalle las actividades que se realizan dentro de la dependencia. La mejor manera que se puede lograr buenas relaciones laborales es mantener el apoyo constante, mutuo, pero sobre todo la manipulación y transmisión de la información.

### **5.3. Análisis e interpretación de los resultados**

Mediante la aplicación de la entrevista se pudo conocer la predisposición de los miembros de la Comisaría de Construcciones para responder de manera coherente y veraz a las preguntas planteadas con la aplicación de la entrevista y mediante la observación de manera directa se pudo detectar diversos problemas que afecta a diario a cada uno de los trabajadores.

Después de haber analizado cada una de las entrevistas aplicadas a los miembros de la Comisaría de Construcciones, a continuación, se detalla los principales problemas que se generan en la dependencia, que parten especialmente de la falta de comunicación, motivación, organización del trabajo, trabajo en equipo y la retroalimentación.

Por lo mencionado por los entrevistados y mediante la observación se pudo constatar que gran parte de los problemas en la dependencia están directamente relacionados con una mala o no planificada gestión de la comunicación interna, la deficiencia en la motivación genera que surjan conflictos y en consecuencia también baja autoestima lo cual es un problema que reduce considerablemente la productividad de la dependencia.

La organización del trabajo es un pilar necesario por lo que esto evita la lentitud en el desarrollo de las actividades. Además, se debe considerar al trabajo en equipo como una estrategia que ayuda a mantener el éxito en las organizaciones. También, la carencia de retroalimentación es considerada como un aspecto que influye de manera negativa en el rendimiento de las actividades laborales que desarrolla la dependencia.

## **6. DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN**

El objetivo de la descripción y contrastación es estudiar el pasado con el presente, los estudios previos con los resultados obtenidos en la presente investigación, a partir del reconocimiento de las debilidades y aportes del estudio, analizando y explicando los resultados que permitan obtener conclusiones y recomendaciones que puedan ser aplicadas en la Comisaría de Construcciones.

Para la siguiente descripción de acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se consideró analizar los principales problemas que frecuenta la Comisaría de Construcciones.

La comunicación es de vital importancia, puesto que la misma es un pilar fundamental para conseguir con éxito los objetivos propuestos.

De tal manera que, cualquier tipo de organización necesita asesoría en comunicación interna con el fin de mejorar cada día, establecer relaciones más sólidas con el público, la difusión de la identidad y cultura organizacional y el mantenimiento de un buen clima laboral y buenas relaciones laborales con los compañeros de trabajo. (Castro y Jiménez, 2008)

La falta de comunicación es un inconveniente que afecta mucho el rendimiento de los miembros de la dependencia como bien se conoce la comunicación es la clave del éxito dentro de toda organización, siendo está considerada como una herramienta estratégica que mantiene al personal motivado. Sin embargo, es indispensable que todos los colaboradores de la Comisaría aprendan a dialogar y transmitir sus opiniones sin miedo.

Toda organización tiene la responsabilidad de mantener motivado al personal.

Por ello se considera que, la motivación es la herramienta con la que cuentan las organizaciones para poder alcanzar sus metas y objetivos, debido a que un empleado motivado para la empresa es un producto o servicio de mejor calidad, llevando a la organización al éxito. (Cerón, 2015, p. 45)

Los miembros de la Comisaría de Construcciones mencionan que estar motivados personalmente es el pilar fundamental, por lo que se podría desarrollar capacitaciones,

talleres o charlas para potencializar el rendimiento de la dependencia, aunque se espera mucha más atención de parte de su inmediato superior en cuestión a motivaciones para crear un clima laboral positivo y mantener la colaboración mutua.

Mantener el área de trabajo organizado es esencial para desarrollar las actividades de manera adecuada.

La organización del trabajo tiene un impacto específico en los actores sociales que lo conforman, es decir esto implica directamente a los miembros de la dependencia, sobre su manera de trabajar, su motivación, sus niveles de satisfacción, sus expectativas y sobre todo en lo que tiene que ver con su entorno de trabajo, teniendo en cuenta que esto influirá en la organización del trabajo sabiendo que se lo considera como un proceso social dinámico y continuo. (Vargas, 2011)

Un factor determinante dentro de la dependencia también es la deficiente organización del trabajo que en consecuencia crea una variedad de problemas entre los encargados de los departamentos con sus jefes superiores o viceversa, entre ellos el servicio al cliente deficiente, falta de innovación y la falta de trabajo en equipo. La Comisaría es un lugar que carece de organización del trabajo ocasionado por la falta de fluidez en la comunicación e interacción con el personal que labora en la misma.

El trabajo en equipo y la colaboración mutua entre todos los empleados de una organización es vital para el fortalecimiento y la convivencia armoniosa.

Se debe trabajar más como equipo formándose de manera sólida e integrada con el propósito de crear determinados roles de equipo con los que la organización o dependencia consigan que cada persona se haga responsable de la función asumida, a si también cree un ambiente de colaboración al trabajar en conjunto y compartir responsabilidades que contribuyan de forma positiva al equipo. (Ros, 2006)

La trabajo en equipo es un factor primordial dentro de cualquier tipo de organización para que pueda cumplir los objetivos satisfactoriamente de manera que se habla de roles de equipo, los miembros de la Comisaría de Construcciones se distinguen por ser un equipo de trabajo muy unido, pero cabe recalcar que en varias ocasiones la falta de colaboración o cooperación se hacen presente no solo al momento de cumplir actividades de rutina, sino también por el solo hecho de que sus participaciones como

equipo fuera de la dependencia son muy escasas lo que produce serie de conflictos e inconvenientes a nivel personal y organizacional.

La retroalimentación supone un intercambio de información, es fundamental para el éxito en cualquier intervención. Según Acosta y Calzadilla (2016) mencionan que:

La retroalimentación pudiera tanto favorecer como obstaculizar el proceso de aprendizaje, ya que ésta consiste en la información que se le proporciona a otra persona sobre el desempeño que ha tenido en sus labores, con la intención de que refuerce sus fortalezas y supere sus deficiencias, esta información puede ser correctiva, como las recomendaciones que se incluyen en los exámenes o trabajos escritos de los estudiantes con el fin de que puedan mejorarlos en el futuro. (p. 41)

A fin de mejorar y fomentar la práctica de la retroalimentación dentro de la Comisaría de Construcciones, en primer lugar, se debe considerar que la retroalimentación puede en algunas ocasiones obstaculizar el proceso de aprendizaje de los trabajadores, puesto que existe la posibilidad de que sea vista como amenaza por parte de quienes la reciben, a causa de una malinterpretación de la información o de una comunicación poco asertiva entre los supervisores y sus trabajadores.

## **7. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

Estrategias para mejorar las relaciones laborales dentro de la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga.

### **7.1. Datos Informativos**

La investigación fue realizada en la Comisaría de Construcciones perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, anteriormente la Dependencia funcionaba en el edificio que está ubicado en la calle Fernando Sánchez de Orellana entre Ramírez Fita y General Maldonado, frente al parque “Vicente León” en las instalaciones del GAD. Municipal de Latacunga, actualmente se encuentra ubicado en la Plazoleta de Santo Domingo entre las calles Quito, Sánchez de Orellana y calle Guayaquil; con los estudios realizados por las investigadoras del presente trabajo se determinó que la dependencia necesita mejorar las relaciones laborales y por lo tanto se enunciara la propuesta de generar estrategias.

#### **7.1.1. Institución Ejecutora**

Universidad Técnica de Cotopaxi

Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial

#### **7.1.2. Beneficiarios**

Directos: Miembros de la Comisaría de Construcciones del GADMC-LATACUNGA.

Indirectos: Público en general.

#### **7.1.3. Equipo responsable**

Postulantes: Sofia Quishpe y Karina Tigasi

## **7.2. Justificación de la propuesta**

El interés de esta investigación radica en que la Comisaría de Construcciones perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga, no cuenta con una respectiva asesoría o con las debidas estrategias que permitan mejorar las relaciones laborales que se generan dentro de la dependencia, lo cual esto no permite que se desarrolle de manera productiva, efectiva y oportuna las actividades diarias de la Comisaría de Construcciones.

La utilidad práctica del presente trabajo de investigación será cuando alcancemos nuestro objetivo, teniendo la posibilidad de ayudar en los diversos problemas y conflictos relacionados a relaciones laborales que en varias ocasiones aquejan al equipo de trabajo, con el fin de tener mejoras en el ámbito laboral y personal de cada miembro de la Comisaría.

La novedad científica de esta investigación se basa en indagar de manera concisa diversos métodos, técnicas o estrategias para mejorar las relaciones laborales, su diferencia fundamental radica en conocer la naturaleza del problema o conflicto, de tal manera que al momento de elegir y poner en práctica la estrategia adecuada se debe tener en cuenta las necesidades esenciales por la cual se usara y estudiara dicha estrategia, de tal modo que funcione de manera correcta llevando al éxito, caso contrario no se lograra cumplir de manera satisfactoria con el objetivo.

La factibilidad de esta investigación es favorable y viable porque se cuenta con los recursos económicos y humanos necesarios para poner en marcha la aplicación de las estrategias sobre relaciones laborales.

Relevancia social, con la elaboración de las estrategias se benefician no solo los miembros de la Comisaría de Construcciones, sino también el público externo por una mayor calidad en atención al cliente.

Las limitaciones que se demuestra al realizar la presente investigación, es la dificultad de no tener acceso completo a la información y a la vez la posibilidad de un cambio de criterio en cuestión a la aplicación de las estrategias en la Dependencia.

### **7.3. Objetivos**

#### **7.3.1. General**

Diseñar estrategias para mejorar las relaciones laborales dentro de la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga.

#### **7.3.2. Específicos**

- Identificar la situación actual de las relaciones laborales en la Comisaría de Construcciones.
- Determinar diversas estrategias para el mejoramiento de las relaciones laborales en la Comisaría de Construcciones.
- Proponer las estrategias de relaciones laborales para dar una solución a los conflictos dentro de la Comisaría de Construcciones.

**ESTRATEGIAS PARA  
MEJORAR LAS RELACIONES  
LABORALES.**

## 7.4. Estrategias para mejorar las relaciones laborales.

### 7.4.1. Factor 1. Falta de comunicación

Las entidades para llegar al éxito y resolver cualquier conflicto deben mantener una buena comunicación. :

**Tabla 1.**

*Estrategias para mejorar la comunicación.*

ESTRATEGIA	BENEFICIO
Dar a conocer tu visión.	Funciona para evitar malos entendidos.
Escuchar antes de hablar.	Ayuda a no tomar decisiones a la ligera.
Fomentar el dialogo.	Busca llegar a acuerdos ante un conflicto.
Utilizar el feedback.	Mejora el rendimiento de los colaboradores, ya que existe un intercambio de ideas.
Usar un lenguaje no verbal apropiado.	Evita las contradicciones y ayuda a comprender los gestos.

*Nota: Elaboración propia.*

### 7.4.2. Factor 2. Falta de motivación

La motivación mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo. Uno de los grandes secretos está en reconocer la existencia de una enorme capacidad de auto motivarnos, de entender que somos capaces de lograr lo que sea que nos proponamos.

**Tabla 2.**

*Estrategias para mejorar la motivación.*

ESTRATEGIA	BENEFICIO
Construir objetivos realistas.	Los trabajadores cumplan con tareas asignadas sin dificultad alguna, de manera eficaz y eficiente.
Mantener una oficina creativa.	Genera un ambiente armonioso y cálido.
Fomentar el coaching.	Eleva la autoestima de los trabajadores y cambia la perspectiva de las cosas.
Impulsar el reconocimiento.	Ayuda a sentirse triunfadores y felices con el trabajo que realizan.
Incentivar el desarrollo profesional.	El personal se esforzará por dar lo mejor de sí, puesto que mejorará su posición en la empresa.

*Nota: Elaboración propia.*

### 7.4.3. Factor 3. Falta de organización del trabajo

Usar estrategias de organización, te ahorrarán mucho tiempo y estrés. Crece tu capacidad de ser eficaz, constante y te ayudara a causar buena impresión a tus jefes por tus hábitos eficientes y lógicos.

**Tabla 3.**

*Estrategias para mejorar la organización del trabajo.*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>BENEFICIO</b>
Administrar adecuadamente el tiempo.	Permite el cumplimiento de las tareas establecidas de manera exitosa.
Programar las actividades.	Disminuye el riesgo de olvidarnos de las actividades a desarrollar.
Evitar las distracciones.	Permite que las tareas se ejecuten de manera exitosa.
Definir responsabilidades.	Mejora el rendimiento productivo de manera constante, eficiente y eficaz.

Nota: Elaboración propia.

### 7.4.4. Factor 4. Falta de trabajo en equipo o team building

Cuando se trabaja en equipo, se aúnan las aptitudes de los miembros y se potencian sus esfuerzos, disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados.

**Tabla 4.**

*Estrategias para mejorar el trabajo en equipo o team building.*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>BENEFICIO</b>
Mantener una comunicación abierta.	Mantiene al equipo unido y los trabajadores emitirán sus opiniones sin temor.
Establecer objetivos concretos.	Los trabajadores perseguirán las mismas metas, en efecto se evitara el trabajo individual.
Impulsar la empatía.	Elimina los prejuicios y genera más compañerismo.
Transmitir confianza.	Permite crear un ambiente sano y aumenta el compromiso laboral.

Glorificar los triunfos en equipo.	Los colaboradores aumentaran el rendimiento laboral.
Generar una buena actitud.	Se reduce los conflictos que se generen en el ambiente laboral.
Ejercer el liderazgo.	Ayuda a trabajar y conseguir metas en equipo y no personales.

*Nota: Elaboración propia.*

#### **7.4.5. Factor 5. Falta de retroalimentación o feedback**

La retroalimentación crea confianza en su propio trabajo y refuerza aquello que está haciendo bien. También ayuda a saber qué necesitan mejorar específicamente y cómo hacerlo.

**Tabla 5.**

*Estrategias para mejorar la retroalimentación o feedback.*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>BENEFICIO</b>
Dar a conocer los objetivos de la empresa.	Más vinculación de los empleados con la empresa.
Establecer un ambiente de escucha activa.	Mejora el rendimiento de los empleados.
Estimular creencias motivacionales.	Proporciona oportunidades de sobresalir.
Intercambio de ideas	Potencia los puntos fuertes de cada empleado.
Estimular el diálogo.	Genera una relación laboral más fluida.
Organizar reuniones o encuentros.	Genera un entorno de confianza.
Concentrarse en una habilidad.	Ayuda a potenciar la destreza de la persona.
Tomar notas.	Se puede usar después para la retroalimentación.
Usar notas post it.	Tener un comentario de ayuda a la vista.
Crear un plan de capacitaciones.	Genera aprendizaje, promueve la mejora continua.

*Nota: Elaboración propia.*

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1. Conclusiones**

- La presente investigación se basó en determinar las relaciones laborales que se manejan en la Comisaría de Construcciones, por lo tanto, cabe mencionar que en las entidades debe existir un clima organizacional armónico en donde los colaboradores se sientan motivados y con actitud positiva, a la vez fomentar el trabajo en equipo ayuda a fortalecer las relaciones laborales con el fin de cumplir los objetivos propuestos de manera exitosa.
- De los resultados obtenidos mediante las fichas de observación y la entrevista se considera que interiormente en la dependencia las relaciones laborales que se maneja no es de conformidad para los colaboradores, las causas señaladas parten principalmente de la falta de comunicación, motivación, organización, trabajo en equipo y de retroalimentación.
- La presente investigación recoge los aspectos más relevantes de las relaciones laborales dentro de la Comisaría de Construcciones y enuncia las condiciones que permitan potencializar la productividad de la dependencia.

## **8.2. Recomendaciones**

- Se debe generar las condiciones adecuadas que permitan al trabajador desarrollar sus actividades de manera efectiva y oportuna con la constante cooperación e integración entre sus colaboradores, por ende, es importante diseñar y ejecutar talleres de convivencia entre los miembros de la dependencia para promover las buenas relaciones laborales y cumplir de manera satisfactoria las metas planteadas por la organización.
- Se forje la comunicación, motivación, organización, trabajo en equipo y retroalimentación hacia el personal mediante charlas, capacitaciones o talleres sobre relaciones laborales a fin de generar mejores resultados en el rendimiento laboral de manera eficiente y eficaz.
- Sería importante que las estrategias que se quiere aplicar mediante la creación de un calendario sean consideradas en la Comisaría de Construcciones con la finalidad mejorar la convivencia y las relaciones laborales entre sus colaboradores, a base de distintas pautas como la práctica de valores.

## 9. REFERENCIAS

- Acosta, Z., & Calzadilla B. (2016). *Retroalimentación en el sistema de evaluación de una empresa*. (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México: Editorial McGraw Hill
- Barreto, J. (2009). *Gerencia del Talento Humano*. Bogotá, Colombia: Grupo OP Gráficas S.A
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación de México S.A. y C.V. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=h4X\\_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=%20=%20bernal+metodologia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizg8rZzMXgAhVBmlkKH%20bvWCUgQ6AEIJzAA#v=snippet&q=bernal%20metodologia&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=%20=%20bernal+metodologia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizg8rZzMXgAhVBmlkKH%20bvWCUgQ6AEIJzAA#v=snippet&q=bernal%20metodologia&f=false)
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: UNID
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Digital UNID
- Cabrera, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Diseños C.A.
- Castro, M., & Jiménez, L. (2008). *Estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Cerón, J. (2015). *La importancia de la motivación en las empresas*. (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Colombia: Fondo Editorial ITM. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA51&dq=seg%C3%BAAn+Terry+sobre+la+importancia+de++la+gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjB-deTiMHgAhVKGt8KHTBfDaUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=seg%C3%BAAn%20Terry%20sobre%20la%20importancia%20de%20%20la%20gestion%20administrativa&f=false>

- Jara, O. (2006). *Orientaciones teórico-práctica para la sistematización de experiencias*. Costa Rica: Publicaciones Alforja. Recuperado de [http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)
- Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: prácticas y teoría para otros mundos posibles*. Recuperado de <http://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, C. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Patria
- Martínez, M. (2003). *La Gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores*. Madrid, España: Díaz de Santos
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía Didáctica*. Neiva. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Pelayo, C. (2009). *Las principales teorías administrativas y sus principales enfoques*. Recuperado de [https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3183365&query=Las%20principales%20teor%C3%ADas%20administrativas%20y%20sus%20principales%20enfoques&fbclid=IwAR0kfUifkqmVn3o11KRul7jbhm8UsOLRebSdt-uKar4Enr52AZdM\\_1yaEdk](https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3183365&query=Las%20principales%20teor%C3%ADas%20administrativas%20y%20sus%20principales%20enfoques&fbclid=IwAR0kfUifkqmVn3o11KRul7jbhm8UsOLRebSdt-uKar4Enr52AZdM_1yaEdk)
- Redorta, J. (2011). *Gestión de conflictos: lo que necesita saber*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=gZUNowBKRIEC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+conflictos:+lo+que+necesita+saber.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi06sKVpr\\_gAhUj1VkkHX1VBRoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20conflictos%3A%20lo%20que%20necesita%20saber.&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=gZUNowBKRIEC&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+conflictos:+lo+que+necesita+saber.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi06sKVpr_gAhUj1VkkHX1VBRoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20conflictos%3A%20lo%20que%20necesita%20saber.&f=false)
- Reyes, A., (1992). *Administración moderna*. México: Limusa
- Roberson, B., Joyce, W., & Nohria, N. (2004). *Lo que realmente funciona en la gestión*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ros, J. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. Recuperado de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>

Sánchez, M. (2014). *Administración I*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Vargas, A. (2011, 08 de septiembre). Organización del trabajo y satisfacción laboral. *Nova Scientia*. Recuperado de <file:///C:/Users/windows/Downloads/Dialnet-OrganizacionDelTrabajoYSatisfaccionLaboralUnEstudi-3785224.pdf>

A

N

E

X

O

S

**Anexo 1****HOJA DE VIDA DEL DOCENTE****DATOS PERSONALES****Apellidos:** Trávez Moreno**Nombres:** Wilson Fabián**Estado civil:** Casado**Cédula de ciudadanía:** 050185485-5**Lugar y fecha de nacimiento:** Latacunga, 15 de abril 1971**Dirección domiciliaria:** Juan de Velasco y Av. Amazonas**Teléfono celular:** 0984906349**Correo electrónico:** wilson.travez@utc.edu.ec**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

<b>Nivel</b>	<b>Título obtenido</b>	<b>Fecha de registro</b>	<b>Código de registro del CONESUP o SENESCYT</b>
<b>Cuarto</b>	Doctorado en Ciencias Administrativas	En proceso	
	Maestría en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria	En proceso	
	Maestría en Dirección de Empresa	En proceso	
<b>Tercer</b>	Ingeniería en Administración de Empresas	26-sep-2009	1005-02-265962
	Licenciatura en Administración de Empresas	23-sep-2009	1005-02-256653
<b>Técnico</b>	Técnico Superior en Procesamiento Electrónico de Datos: Analista	28-mar-2003	2147-03-25393
	Técnico Superior en Procesamiento Electrónico de Datos: Programador	28-mar-2003	2147-03-25137

**HISTORIAL PROFESIONAL****UNIDAD ADMINISTRATIVA O ACADÉMICA EN LA QUE LABORA:**

Facultad de Ciencias Administrativas

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:**

Ciencias Administrativas

**FECHA DE INGRESO A LA UTC:** 16 de septiembre del 2003

.....  
Ing. Wilson F. Trávez M.

**Anexo 2****HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES**

**Nombres y Apellidos:** Carmen Sofia Quishpe Tiglla  
**Fecha de nacimiento:** 08 de marzo de 1997  
**Lugar de nacimiento:** Latacunga  
**Cédula de identidad:** 050378328-4  
**Edad:** 21  
**Estado civil:** Soltera  
**Dirección:** Av. Simón Rodríguez, Barrio Patután  
**Teléfono:** 0984419108  
**E-mail:** carmen.quishpe4@utc.edu.ec  
sofiaquishpe87@gmail.com

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

- Primaria: Unidad Educativa “Ramón Paéz” Patután.
- Secundaria: Colegio Fiscal de Ciclo Básico Popular y de Producción “Gobernación de Cotopaxi”: Título práctico especialización: Belleza y Unidad Educativa “Primero de Abril”: Bachillerato en Ciencias.
- Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

**CURSOS Y SEMINARIOS**

- Participación en las “Jornadas Internacionales de Ciencias Administrativas 2019”.
- Participación en el programa de “Educación Financiera”.
- Participación en el “I Seminario Internacional de Secretariado”.
- Participación en el Seminario de “Secretariado Ejecutivo Gerencial”.
- Participación en el Seminario “Primera Cumbre Internacional de Innovación, Liderazgo y Servicios 2016”.
- Participación en el curso “Administración de Archivos y el Sistema de Gestión Documental del Banco Central del Ecuador”.
- Participación en el campo de acción de “Educación Preventiva Contra el Uso Indebido de Alcohol, Tabaco y Otras Drogas”.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**

- Sistematización de Experiencias en la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga. (En curso).
- Prácticas Pre-profesionales realizadas en la Secretaría y Archivo de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Vinculación con la Sociedad, realizada en la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga.

**REFERENCIAS**

Lic. Lorena Moreta, Telf. 0995237139

**Anexo 3****HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES**

**Nombres y Apellidos:** Karina Estefania Tigasi Chigvano  
**Fecha de nacimiento:** 23 de marzo de 1995  
**Lugar de nacimiento:** Machachi  
**Cédula de identidad:** 172445793-0  
**Edad:** 23  
**Estado civil:** Soltera  
**Dirección:** Machachi, Barrio Santa Rosa del Hogar  
**Teléfono:** 0963068278  
**E-mail:** karina.tigasi0@utc.edu.ec /  
 estefania1995.16@hotmail.com

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

- Primaria: Escuela Fiscal “Isabel Yánez”
- Secundaria: Instituto Tecnológico Superior Aloasi. “Bachillerato Técnico en Comercio y Administración”
- Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi. “Secretariado Ejecutivo Gerencial”

**CURSOS Y SEMINARIOS**

- Primera “Cumbre Internacional de Innovación, Liderazgo y Servicios”.
- Seminario “Internacional de Secretariado”.
- Seminario de “Secretariado Ejecutivo Gerencial”.
- Programa de “Educación Financiera”.
- Foro de “Ciencia y Tecnología en Tributación”.
- Curso de “Administración de Archivos y el Sistema de Gestión Documental del Banco Central del Ecuador”.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**

- Sistematización de Experiencias en la Comisaría de Construcciones del GAD. Municipal de Latacunga. (En curso).
- Pasantías en la Universidad Técnica De Cotopaxi (Secretaría de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación).
- Vinculación con la Sociedad en el GAD. Municipal de Latacunga (Dependencia de la Comisaría de Construcciones).
- Pasantías en el GAD-Municipal del Cantón Mejía (Departamento de Agua Potable y Alcantarillado).

**REFERENCIAS**

Abg. Fabián Alvarado      0983049062

**Anexo 4**

Formato de agenda.

Integrantes	Día	Horario
Quishpe Tiglla Carmen Sofía	Martes-jueves	12h00 a 14h00
Tigasi Chiguano Karina Estefanía	Miércoles-viernes	12h00 a 14h00

*Nota.* Elaboración propia.

**Anexo 5**

Ficha de registro de asistencia a la Comisaría de Construcciones.

Nombre	Fecha	Actividad	Hora de ingreso	Hora de salida	Responsables
Quishpe Tiglla Carmen Sofía					
Tigasi Chiguano Karina Estefanía					

*Nota.* Elaboración propia.

## Anexo 6

Formato de registro diario

**Nombre:**

**Fecha:**

**Proyecto/área/programa/sección:**

<b>¿Qué hice hoy?</b>	<b>Tiempo utilizado</b>	<b>¿Para qué lo hice?</b>	<b>¿Quiénes participaron?</b>	<b>Resultados</b>	<b>Preguntas/Observaciones</b>

*Nota.* Adoptada de Jara (2010). Recuperado de [http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0813/6\\_UIC\\_GUI.pdf](http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0813/6_UIC_GUI.pdf)

## Anexo 7

Formato del plan de acción

<b>Plan de acción</b>				
<b>Actividades</b> (Que se quiere alcanzar “objetivos”).	<b>Cantidad</b> (Cuánto se quiere lograr).	<b>Tiempo</b> (Cuándo se quiere lograr “en cuánto tiempo”).	<b>Seguimiento</b> (Cómo saber si se está alcanzando el objetivo).	<b>Resultados</b> (Cómo determinar si se logró el objetivo).

*Nota.* Elaboración propia.

## Anexo 8

Formato de indicadores (actividades).

<b>Medición de logros a través de indicadores</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado obtenido</b>	<b>Evaluación</b>

*Nota.* Elaboración propia.

## Anexo 9

Formato de método para la recolección de datos.

<b>Método para la recolección de datos</b>			
<b>Método</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ventajas y resultado</b>	<b>Participantes</b>

*Nota.* Elaboración propia.

## Anexo 10

Formato de entrevista (inmediato superior)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**Guia de entrevista sobre Relaciones Laborales (Inmediato superior)**

**Fecha:**.....  
(día/mes/año)

**Hora:** .....

**Lugar:**.....  
(especificar el espacio)

**Entrevistador(a):**.....  
(nombres completos)

**Entrevistado(a):**.....  
(nombres completos, cargo)

### Objetivo

Conocer la relación laboral existente entre el administrador y sus colaboradores en la Comisaría de Construcciones, perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga.

### Introducción

Dentro de la gestión administrativa se maneja temas de gran importancia que ayuda a mejorar el desarrollo de la organización, así como las relaciones laborales cuyo propósito determina factores que pueden llevar al éxito o fracaso.

La presente entrevista se realiza con el fin conocer las relaciones laborales que se mantiene dentro de la dependencia, además con el motivo de desarrollar el Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas.

### Características de la entrevista

- Responde al tema de relaciones laborales.
- Es simple.
- Confidencial.
- Y personal.

**Preguntas**

1. ¿Qué nivel de satisfacción en comunicación considera usted que existe dentro de la dependencia?
2. ¿Qué tipo de liderazgo asume dentro de su dependencia con sus colaboradores?
3. Aparte de usted, ¿Quién más toma decisiones dentro de su dependencia?
4. ¿Cuál es la relación laboral que usted mantiene con sus colaboradores?
5. ¿Cuál es la relación laboral entre sus colaboradores?
6. Considerando las relaciones laborales, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del desempeño laboral en su dependencia?
7. ¿Cuál cree usted que es la forma más adecuada para motivar a sus colaboradores?
8. ¿De qué manera resuelve los conflictos internos?

**Observaciones:**.....  
.....

Agradecemos su participación, manteniendo la confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras.

*Nota.* Elaboración propia.

## Anexo 11

Formato de entrevista (colaboradores)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

### Guia de entrevista sobre relaciones laborales (Colaboradores)

**Fecha:**..... **Hora:** .....

(día/mes/año)

**Lugar:**.....

(especificar el espacio)

**Entrevistador(a):**.....

(nombres completos)

**Entrevistado(a):**.....

(nombres completos, cargo)

### Objetivo

Conocer la relación laboral entre los colaboradores de la Comisaría de Construcciones, perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga.

### Introducción

Dentro de la gestión administrativa se maneja temas de gran importancia que ayuda a mejorar el desarrollo de la organización, así como las relaciones laborales cuyo propósito determina factores que pueden llevar al éxito o fracaso.

La presente entrevista se realiza con el fin conocer las relaciones laborales que se mantiene dentro de la dependencia, además con el motivo de desarrollar el Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas.

### Características de la entrevista

- Responde al tema de Relaciones Laborales.
- Es simple,
- Confidencial,
- Y personal.

### Preguntas

1. ¿Cómo se desarrolla la comunicación dentro de la dependencia?
2. ¿En cuanto a su motivación en el trabajo, se siente a gusto?
3. ¿De qué manera considera que es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?, ¿podría describirla?
4. ¿Cuál es su experiencia dentro de la dependencia, con respecto al trabajo en equipo con sus compañeros?
5. ¿Cómo es la relación que tiene con su inmediato superior?
6. ¿Qué le gusta de las relaciones laborales que mantiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
7. ¿Qué no le gusta de las relaciones laborales que mantiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
8. ¿De qué manera usted podría aportar al cambio para mejorar las relaciones laborales dentro de la dependencia?

**Observaciones:**.....  
 .....

Agradecemos su participación, manteniendo la confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras

*Nota.* Elaboración propia.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi



LATACUNGA  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL

### FICHA DE REGISTRO DE ASISTENCIA A LA COMISARÍA DE CONSTRUCCIONES

Nombre	Fecha	Actividad	Hora de ingreso	Hora de salida	Responsables
Quishpe Tiglla Carmen Sofía	16 de abril del 2018	Conversar con el Comisario y la Secretaria de la Dependencia.	13 h 00	14 h 00	
Tigasi Chiguano Karina Estefanía	16 de abril del 2018	Conversar con el Comisario y la Secretaria de la Dependencia.	13 h 00	14 h 00	
Quishpe Tiglla Carmen Sofía	16 de mayo del 2018	Redactar información relevante sobre los datos generales de la dependencia.	10 h 00	11 h 00	
Tigasi Chiguano Karina Estefanía	21 de mayo del 2018	Dialogar con los colaboradores del departamento sobre los principales problemas.	10 h 00	11 h 00	
Quishpe Tiglla Carmen Sofía	29 de mayo del 2018	Dialogar con los colaboradores del departamento sobre los principales problemas.	10 h 00	11 h 00	
Tigasi Chiguano Karina Estefanía	31 de mayo del 2018	Recopilar información que abarque la función de cada colaborador.	11 h 00	12 h 00	
Quishpe Tiglla Carmen Sofía	06 de junio del 2018	Recopilar información y observar como son las relaciones interpersonales dentro del departamento.	13 h 00	14 h 00	



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi



LATACUNGA

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL

Tigasi Chiguano Karina Estefanía	11 de junio del 2018	Dialogar con el Comisario sobre como maneja el área y al personal.	13h00	14h00	
Quishpe Tiglla Carmen Sofia	18 de junio del 2018	Dialogar para establecer posibles soluciones.	13h00	14h00	
Tigasi Chiguano Karina Estefanía	23 de junio del 2018	Dialogar para establecer posibles soluciones.	10h00	11h00	
Quishpe Tiglla Carmen Sofia	15 de noviembre del 2018	Dialogar con el personal para la aplicación de la entrevista.	10h00	11h00	
Tigasi Chiguano Karina Estefanía	17 de noviembre del 2018	Aplicación de la entrevista a los miembros de la Comisaría de Construcciones.	8h00	9h30	

## FORMATO DE REGISTRO DIARIO

**Proyecto/área/programa/sección:** Sistematización de Experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

**Fecha:** lunes 16 de abril del 2018

¿Qué hice hoy?	Tiempo utilizado	¿Para qué lo hice?	¿Quiénes participaron?	Resultados	Preguntas/Observaciones
Conversar con el Comisario y la secretaria de la Dependencia.	Una hora	Conocer si existe la cooperación del Comisario y así desarrollar la Sistematización de Experiencias dentro de la dependencia.	Estudiantes: Quishpe Tiglla Carmen Sofia Tigasi Chiguano Karina Estefanía  Comisario: Dr. Wilson Méndez Secretaria: Lcda. Lorena Moreta	Favorable, de tal manera que se pueda empezar con el desarrollo del trabajo.	¿Cree que es importante desarrollar la sistematización de experiencia dentro de la dependencia?

## FORMATO DE REGISTRO DIARIO

**Proyecto/área/programa/sección:** Sistematización de Experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

**Fecha:** miércoles 16 de mayo del 2018

¿Qué hice hoy?	Tiempo utilizado	¿Para qué lo hice?	¿Quiénes participaron?	Resultados	Preguntas/Observaciones
Redactar información relevante sobre los datos generales de la dependencia.	Una hora	Para conocer más sobre la dependencia, así también a las personas que nos van a colaborar con la información correspondiente para desarrollar la sistematización de experiencias.	Estudiante: Quishpe Tiglla Carmen Sofia  Secretaria Lcda. Lorena Moreta	Favorable, de este modo podremos tener más argumentos y opiniones favorables para el trabajo.	¿Qué función desempeña el departamento? ¿Quiénes formaran parte para desarrollar la sistematización de experiencias?

## FORMATO DE REGISTRO DIARIO

**Proyecto/área/programa/sección:** Sistematización de Experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

**Fecha:** lunes 21 de mayo del 2018

¿Qué hice hoy?	Tiempo utilizado	¿Para qué lo hice?	¿Quiénes participaron?	Resultados	Preguntas/Observaciones
Dialogar con los colaboradores del departamento sobre los principales problemas.	Una hora	Identificar cuál es el principal problema de relación interpersonal que afecta a cada colaborador y en si a la dependencia.	Estudiante: Tigasi Chiguano Karina Estefania  Comisario: Dr. Wilson Méndez  Secretaria: Lcda. Lorena Moreta  Inspectora: Lcda. Mónica Cruz	Favorable, podemos plantear posibles soluciones y trabajar sobre ellas.	¿Qué tipo de relación interpersonal conllevan con cada colaborador?  ¿Si existe o no una buena comunicación?  ¿Quién es el encargado de resolver los conflictos internos?

## FORMATO DE REGISTRO DIARIO

**Proyecto/área/programa/sección:** Sistematización de Experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

**Fecha:** martes 29 de mayo del 2018

¿Qué hice hoy?	Tiempo utilizado	¿Para qué lo hice?	¿Quiénes participaron?	Resultados	Preguntas/Observaciones
Dialogar con los colaboradores del departamento sobre los principales problemas.	Una hora	Conocer cuál es el principal problema que afecta a cada colaborador y en si a la dependencia.	Estudiante: Quishpe Tiglla Carmen Sofia  Inspectores: Lcda. Rita Noroña Sr. Jorge Castelo	Favorable, podemos sacar criterios de los posibles factores que influyen en la dependencia.	¿Qué tipo de relación interpersonal conllevan con cada colaborador?  ¿Si existe o no una buena comunicación?  ¿Quién es el encargado de resolver los conflictos internos

## FORMATO DE REGISTRO DIARIO

**Proyecto/área/programa/sección:** Sistematización de Experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

**Fecha:** jueves 31 de mayo del 2018

¿Qué hice hoy?	Tiempo utilizado	¿Para qué lo hice?	¿Quiénes participaron?	Resultados	Preguntas/Observaciones
Recolectar información que abarque la función de cada colaborador.	Una hora	Para identificar el proceso administrativo que se genera en la dependencia.	Estudiante: Quishpe Tiglla Carmen Sofia  Secretaria: Lcda. Lorena Moreta	Favorable, se pudo conocer de manera clara la función que desempeñan dentro de la dependencia.	¿Quién controla las actividades que desempeña cada colaborador dentro de la dependencia?

## FORMATO DE REGISTRO DIARIO

**Proyecto/área/programa/sección:** Sistematización de Experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

**Fecha:** miércoles 06 de junio del 2018

¿Qué hice hoy?	Tiempo utilizado	¿Para qué lo hice?	¿Quiénes participaron?	Resultados	Preguntas/Observaciones
<p>Recopilar información y observar como son las relaciones interpersonales dentro del departamento.</p>	<p style="text-align: center;">Una hora</p>	<p>El fin es identificar cuáles son los factores que genera la mala relación interpersonal.</p>	<p>Estudiante: Tigasi Chiguano Karina Estefania</p> <p>Comisario: Dr. Wilson Méndez</p> <p>Secretaria: Lcda. Lorena Moreta</p> <p>Inspectores: Lcda. Mónica Cruz Lcda. Rita Noroña Sr. Jorge Castelo</p>	<p>Favorable, se pudo conocer de manera directa los factores influyentes en la mala relación laboral y los escasos del dialogo.</p>	<p>¿Cuál es el motivo por el cual no se genera una buena comunicación?</p> <p>¿Cuál es el nivel de colaboración que genera cada colaborador?</p>

## FORMATO DE REGISTRO DIARIO

**Proyecto/área/programa/sección:** Sistematización de Experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

**Fecha:** lunes 11 de junio del 2018

¿Qué hice hoy?	Tiempo utilizado	¿Para qué lo hice?	¿Quiénes participaron?	Resultados	Preguntas/Observaciones
Dialogar con el Comisario del departamento sobre como maneja el área y al personal.	Una hora	Para conocer cuáles son las falencias del líder y que estrategias utiliza para manejar al personal dentro de la dependencia.	Estudiante: Quishpe Tiglla Carmen Sofia  Comisario: Dr. Wilson Méndez	Favorable, en cuanto se pudo conocer que el líder presenta ausencia en diferentes actividades.	¿Qué tipo de liderazgo maneja con sus colaboradores?  ¿Cómo motiva a sus colaboradores?

## FORMATO DE REGISTRO DIARIO

**Proyecto/área/programa/sección:** Sistematización de Experiencias en Gestión Administrativa en la Comisaría de Construcciones del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

**Fecha:** lunes 18 de junio del 2018

¿Qué hice hoy?	Tiempo utilizado	¿Para qué lo hice?	¿Quiénes participaron?	Resultados	Preguntas/Observaciones
Dialogar para establecer posibles soluciones.	Una hora	Para conocer cuál sería la posible solución que se puede plantear al problema encontrado con el fin de mejorar las relaciones laborales.	Estudiante: Tigasi Chiguano Karina Estefania  Inspectores: Lcda. Mónica Cruz Lcda. Rita Noroña Sr. Jorge Castelo	Favorable, de tal manera que se desarrolle actividades que motiven al cambio.	¿Si están dispuestos a desarrollar diferentes actividades fuera del horario de trabajo?  ¿Qué tipo de actividades están dispuestos a desarrollar?

## FORMATO DEL PLAN DE ACCIÓN

<b>Plan de acción</b>				
<b>Actividades</b> (Que se quiere alcanzar “objetivos”).	<b>Cantidad</b> (Cuánto se quiere lograr).	<b>Tiempo</b> (Cuándo se quiere lograr “en cuánto tiempo”).	<b>Seguimiento</b> (Cómo saber si se está alcanzando el objetivo).	<b>Resultados</b> (Cómo determinar si se logró el objetivo).
Desarrollo de la metodología planteada en titulación I	100%	4 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Análisis de los resultados	100%	4 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Elaboración de conclusiones	100%	1 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Planteamiento de la (s) recomendaciones (propuesta)	100%	3 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Elaboración del informe final de Sistematización de prácticas.	100%	3 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Revisión del trabajo de titulación	100%	1 semanas	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Presentación del Trabajo de titulación	100%	1 semana	Mediante la ficha de registro de asistencia (tutorías).	Mediante la medición de indicadores (actividades).
Sustentación del Trabajo de Titulación	100%	1 semana	Proyecto de investigación.	Sustentación del trabajo de investigación.

### FORMATO DE INDICADORES (ACTIVIDADES)

Medición de logros a través de indicadores			
Indicador	Meta	Resultado obtenido	Evaluación
Desarrollo de la metodología planteada en titulación I	100%	100%	✓
Análisis de los resultados	100%	100%	✓
Elaboración de conclusiones	100%	100%	✓
Planteamiento de la (s) recomendaciones (propuesta)	100%	100%	✓
Elaboración del informe final de Sistematización de prácticas.	100%	100%	✓
Revisión del trabajo de titulación	100%	100%	✓
Presentación del Trabajo de titulación	100%	100%	✓
Sustentación del Trabajo de Titulación	100%	100%	✓

## FORMATO DE MÉTODO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

<b>Método para la recolección de datos</b>			
<b>Método</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ventajas y resultados</b>	<b>Participantes</b>
Observación	Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, con acontecimientos pertinentes de acuerdo al problema que se estudia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite registrar el hecho cuando está ocurriendo. Los fenómenos se pueden analizar en su totalidad. Permite la medición de conducta real.</li> <li>• Se conoce de manera exacta los hechos tal y como ocurrieron.</li> </ul>	Sofia Quishpe Karina Tigasi
Entrevista a profundidad	Es una técnica en la que el entrevistador guía la conversación, pero concede espacio al entrevistado para que exprese sus propios puntos de vista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da como resultado un intercambio libre de información. Atribuyen las respuestas directamente al participante.</li> <li>• Se puede obtener una comprobación de la veracidad de las respuestas.</li> </ul>	Dr. Wilson Méndez Lcda. Lorena Moreta Lcda. Mónica Cruz Lcda. Rita Noroña Sr. Jorge Castelo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**Guia de entrevista sobre Relaciones Laborales (Inmediato superior)**

**Fecha:** 17/11/2018  
(día/mes/año)

**Hora:** 8h00 a.m

**Lugar:** Plaza Santo Domingo en la Comisaría de Construcciones, GAD. Municipal de Latacunga.

(especificar el espacio)

**Entrevistador(a):** Quishpe Tiglla Carmen Sofia y Tigasi Chiguano Karina Estefania.  
(nombres completos)

**Entrevistado(a):** Dr. Wilsón Rubén Méndez Tapia, Comisario  
(nombres completos, cargo)

**Objetivo**

Conocer la relación laboral existente entre el administrador y sus colaboradores en la Comisaría de Construcciones, perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga.

**Introducción**

Dentro de la gestión administrativa se maneja temas de gran importancia que ayuda a mejorar el desarrollo de la organización, así como las relaciones laborales cuyo propósito determina factores que pueden llevar al éxito o fracaso.

La presente entrevista se realiza con el fin conocer las relaciones laborales que se mantiene dentro de la dependencia, además con el motivo de desarrollar el Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas.

**Características de la entrevista**

- Responde al tema de relaciones laborales.
- Es simple.
- Confidencial.
- Y personal.

**Preguntas**

1. ¿Qué nivel de satisfacción en comunicación considera usted que existe dentro de la dependencia?
2. ¿Qué tipo de liderazgo asume dentro de su dependencia con sus colaboradores?
3. Aparte de usted, ¿Quién más toma decisiones dentro de su dependencia?
4. ¿Cuál es la relación laboral que usted mantiene con sus colaboradores?
5. ¿Cuál es la relación laboral entre sus colaboradores?
6. ¿Considerando las relaciones laborales, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del desempeño laboral en su dependencia?
7. ¿Cuál cree usted que es la forma más adecuada para motivar a sus colaboradores?
8. ¿De qué manera resuelve los conflictos internos?

**Observaciones:**.....  
.....

Agradecemos su participación, manteniendo la confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**Guia de entrevista sobre relaciones laborales (Colaboradores)**

**Fecha:** 17/11/2018  
(día/mes/año)

**Hora:** 8h20 a.m

**Lugar:** Plaza Santo Domingo en la Comisaría de Construcciones, GAD. Municipal de Latacunga.

(especificar el espacio)

**Entrevistador(a):** Quishpe Tiglla Carmen Sofia y Tigasi Chiguano Karina Estefania.  
(nombres completos)

**Entrevistado(a):** Lcda. Alba Lorena Moreta Tapia, Secretaria.  
(nombres completos, cargo)

**Objetivo**

Conocer la relación laboral entre los colaboradores de la Comisaría de Construcciones, perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga.

**Introducción**

Dentro de la gestión administrativa se maneja temas de gran importancia que ayuda a mejorar el desarrollo de la organización, así como las relaciones laborales cuyo propósito determina factores que pueden llevar al éxito o fracaso.

La presente entrevista se realiza con el fin conocer las relaciones laborales que se mantiene dentro de la dependencia, además con el motivo de desarrollar el Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas.

**Características de la entrevista**

- Responde al tema de Relaciones Laborales.
- Es simple,
- Confidencial,
- Y personal.

**Preguntas**

1. ¿Cómo se desarrolla la comunicación dentro de la dependencia?
2. ¿ En cuanto a su motivacion en el trabajo, se siente a gusto?
3. ¿De qué manera considera que es la relacion que tiene con sus compañeros de trabajo?, ¿podria describirla?
4. ¿Cuál es su experiencia dentro de la dependencia, con respecto al trabajo en equipo con sus compañeros?
5. ¿Cómo es la relación que tiene con su inmediato superior?
6. ¿Qué le gusta de las relaciones laborales que matiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
7. ¿Qué no le gusta de las relaciones laborales que mantiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
8. ¿De que manera usted podria aportar al cambio para mejorar las relaciones laborales dentro de la dependencia?

**Observaciones:**.....  
.....

Agradecemos su participación, manteniendo la confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**Guia de entrevista sobre relaciones laborales (Colaboradores)**

**Fecha:** 17/11/2018  
(día/mes/año)

**Hora:** 8h30a.m

**Lugar:** Plaza Santo Domingo en la Comisaría de Construcciones, GAD. Municipal de Latacunga.

(especificar el espacio)

**Entrevistador(a):** Quishpe Tiglla Carmen Sofia y Tigasi Chiguano Karina Estefania.  
(nombres completos)

**Entrevistado(a):** Lcda. Rita Janeth Noroña Fabara, Inspectora.  
(nombres completos, cargo)

**Objetivo**

Conocer la relación laboral entre los colaboradores de la Comisaría de Construcciones, perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga.

**Introducción**

Dentro de la gestión administrativa se maneja temas de gran importancia que ayuda a mejorar el desarrollo de la organización, así como las relaciones laborales cuyo propósito determina factores que pueden llevar al éxito o fracaso.

La presente entrevista se realiza con el fin conocer las relaciones laborales que se mantiene dentro de la dependencia, además con el motivo de desarrollar el Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas.

**Características de la entrevista**

- Responde al tema de Relaciones Laborales.
- Es simple,
- Confidencial,
- Y personal.

**Preguntas**

1. ¿Cómo se desarrolla la comunicación dentro de la dependencia?
2. ¿En cuanto a su motivación en el trabajo, se siente a gusto?
3. ¿De qué manera considera que es la relación que tiene con sus compañeros de trabajo?, ¿podría describirla?
4. ¿Cuál es su experiencia dentro de la dependencia, con respecto al trabajo en equipo con sus compañeros?
5. ¿Cómo es la relación que tiene con su inmediato superior?
6. ¿Qué le gusta de las relaciones laborales que mantiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
7. ¿Qué no le gusta de las relaciones laborales que mantiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
8. ¿De qué manera usted podría aportar al cambio para mejorar las relaciones laborales dentro de la dependencia?

**Observaciones:**.....  
.....

Agradecemos su participación, manteniendo la confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**Guia de entrevista sobre relaciones laborales (Colaboradores)**

**Fecha:** 17/11/2018  
(día/mes/año)

**Hora:** 8h45 a.m

**Lugar:** Plaza Santo Domingo en la Comisaría de Construcciones, GAD. Municipal de Latacunga.

(especificar el espacio)

**Entrevistador(a):** Quishpe Tiglla Carmen Sofía y Tigasi Chiguano Karina Estefania.  
(nombres completos)

**Entrevistado(a):** Sr. Jorge Francisco Castelo Proaño, Inspector.  
(nombres completos, cargo)

### **Objetivo**

Conocer la relación laboral entre los colaboradores de la Comisaría de Construcciones, perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga.

### **Introducción**

Dentro de la gestión administrativa se maneja temas de gran importancia que ayuda a mejorar el desarrollo de la organización, así como las relaciones laborales cuyo propósito determina factores que pueden llevar al éxito o fracaso.

La presente entrevista se realiza con el fin conocer las relaciones laborales que se mantiene dentro de la dependencia, además con el motivo de desarrollar el Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas.

### **Características de la entrevista**

- Responde al tema de Relaciones Laborales.
- Es simple,
- Confidencial,
- Y personal.

### **Preguntas**

1. ¿Cómo se desarrolla la comunicación dentro de la dependencia?
2. ¿ En cuanto a su motivacion en el trabajo, se siente a gusto?
3. ¿De qué manera considera que es la relacion que tiene con sus compañeros de trabajo?, ¿podria describirla?
4. ¿Cuál es su experiencia dentro de la dependencia, con respecto al trabajo en equipo con sus compañeros?
5. ¿Cómo es la relación que tiene con su inmediato superior?
6. ¿Qué le gusta de las relaciones laborales que matiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
7. ¿Qué no le gusta de las relaciones laborales que mantiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
8. ¿De que manera usted podria aportar al cambio para mejorar las relaciones laborales dentro de la dependencia?

**Observaciones:**.....  
.....

Agradecemos su participación, manteniendo la confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**Guia de entrevista sobre relaciones laborales (Colaboradores)**

**Fecha:** 17/11/2018  
(día/mes/año)

**Hora:** 9h00 a.m

**Lugar:** Plaza Santo Domingo en la Comisaría de Construcciones, GAD. Municipal de Latacunga.

(especificar el espacio)

**Entrevistador(a):** Quishpe Tiglla Carmen Sofía y Tigasi Chiguano Karina Estefania.  
(nombres completos)

**Entrevistado(a):** Lcda. Mónica Patricia Cruz Gualpa, Inspectora.  
(nombres completos, cargo)

### **Objetivo**

Conocer la relación laboral entre los colaboradores de la Comisaría de Construcciones, perteneciente al GAD. Municipal de Latacunga.

### **Introducción**

Dentro de la gestión administrativa se maneja temas de gran importancia que ayuda a mejorar el desarrollo de la organización, así como las relaciones laborales cuyo propósito determina factores que pueden llevar al éxito o fracaso.

La presente entrevista se realiza con el fin conocer las relaciones laborales que se mantiene dentro de la dependencia, además con el motivo de desarrollar el Proyecto de Sistematización de Experiencias Prácticas.

### **Características de la entrevista**

- Responde al tema de Relaciones Laborales.
- Es simple,
- Confidencial,
- Y personal.

### **Preguntas**

1. ¿Cómo se desarrolla la comunicación dentro de la dependencia?

2. ¿ En cuanto a su motivacion en el trabajo, se siente a gusto?
3. ¿De qué manera considera que es la relacion que tiene con sus compañeros de trabajo?, ¿podria describirla?
4. ¿Cuál es su experiencia dentro de la dependencia, con respecto al trabajo en equipo con sus compañeros?
5. ¿Cómo es la relación que tiene con su inmediato superior?
6. ¿Qué le gusta de las relaciones laborales que mantiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
7. ¿Qué no le gusta de las relaciones laborales que mantiene con su inmediato superior y sus compañeros de trabajo?
8. ¿De que manera usted podria aportar al cambio para mejorar las relaciones laborales dentro de la dependencia?

**Observaciones:**.....  
.....

Agradecemos su participación, manteniendo la confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras