



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**  
**EN ESPAÑOL**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS DE LAS RELACIONES HUMANAS Y COOPERACIÓN  
TÉCNICA EN EL CENTRO COMUNAL “PORTAL DE MARIANITAS”,  
PARROQUIA CALDERÓN, AL AÑO 2018”**

Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Licenciada/o en la carrera  
de Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTOR: Taco Litardo Génesis Elena**

**Estudiante**

**TUTOR: Msc. Nancy Guadalupe Andrade Ruiz**

**Docente**

**Ibarra, 2018**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	172575801-3		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TACO LITARDO GÉNESIS ELENA		
DIRECCIÓN:	CALLE ROSA MONTUFAR		
EMAIL:	genesisprincipio17@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	20651280	TELÉFONO MÓVIL:	0999575249

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"Análisis de las relaciones humanas y cooperación técnica en el centro comunal "Portal de Marianitas", parroquia Calderón, al año 2018".
AUTORA:	TACO LITARDO GÉNESIS ELENA
FECHA:	07 DE ENERO DE 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Guadalupe Andrade

#### 2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 07 días del mes de enero de 2019

LA AUTORA:

.....  
Génesis Elena Taco Litardo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

Al haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, en calidad de tutor del trabajo de investigación titulado: **“ANÁLISIS DE LAS RELACIONES HUMANAS Y COOPERACIÓN TÉCNICA EN EL CENTRO COMUNAL “PORTAL DE MARIANITAS”, PARROQUIA CALDERÓN, AL AÑO 2018”** de autoría de la estudiante y ahora egresada: Génesis Elena Taco Litardo, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, certifico que, una vez revisada la información y hecha las correcciones solicitadas, la investigación es apta para ser sometida a la evaluación del tribunal que se designe en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

Ibarra, enero de 2019

Atentamente,

MSc. Guadalupe Andrade

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO**

Ibarra, 04 de diciembre de 2018

Magíster

Raimundo López

DECANO FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT

Presente. –

De mi consideración:

Por medio del presente **CERTIFICAMOS** que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Génesis Elena Taco Litardo, ha sido revisado y corregido, por lo que se autoriza realizar el **EMPASTADO RESPECTIVO**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Atentamente,



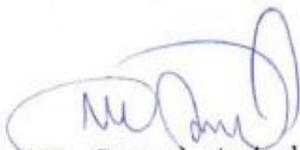
MSc. Guadalupe Andrade

**DIRECTORA TRABAJO DE GRADO**



MSc. Pablo Tapia

**MIEMBRO TRIBUNAL**



MSc. Consuelo Andrade

**MIEMBRO TRIBUNAL**



MSc. Julia Chiquinga

**MIEMBRO TRIBUNAL**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Génesis Elena Taco Litardo, con cédula de identidad N° 172575801-3, declaro bajo juramento que el trabajo de investigación: **“ANÁLISIS DE LAS RELACIONES HUMANAS Y COOPERACIÓN TÉCNICA EN EL CENTRO COMUNAL “PORTAL DE MARIANITAS”, PARROQUIA CALDERÓN, AL AÑO 2018”** aquí descrito es de mi autoría y que éste, no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual del Ecuador art. 4,5,6. En mi calidad de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, enero de 2019

*Génesis Taco*  
Génesis Elena Taco Litardo  
C.I. 172575801-3

## DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a la persona más importante de mi vida DIOS, es quien ha permitido que hoy esto sea posible, sin Él habría sido un sueño inalcanzable.

A mi madre que siempre oró por mí para tener sabiduría en este camino un poco difícil de concluir y a sus palabras de aliento que definitivamente se convirtieron en esa fortaleza para enfrentar con valentía este desafío.

Mis hermanas que con su comprensión y cuidado supieron entender esta etapa que fue la más dura, pero que tendrá su recompensa pronto. Esto es de todas pues ustedes son mi inspiración para nunca rendirme y luchar por mis sueños.

Amandita amiga tu apoyo incondicional en todos los momentos que he atravesado, y las vivencias compartidas hacen que esto también sea algo especial para ti.

  
Génesis Elena Taco Litardo  
C.I. 172575801-3

## AGRADECIMIENTO

De lo más profundo de mi corazón agradezco a mi Papá Dios quien nunca me ha abandonado y a confiado en mí totalmente. Creo que, sin ti, no fuera posible este trabajo, ya que llenaste mi vida de sabiduría para terminar esta carrera, sin duda alguna mi fortaleza proviene del dueño de todo el universo y lo que existe más allá de él, tu amor ha sido real y tangible en este camino. Gracias Eterno Amor.

Mami tu eres mi razón para superarme constantemente, todo lo que haz hecho por mí, no fue en vano, sin duda alguna tendrá su recompensa y juntas veremos todo lo maravilloso que Dios ha destinado para mi vida, esto solo es el comienzo de los logros que alcanzaré, pues se viene más. Tu sacrificio, entrega, será la voz más fuerte para recordar que el cielo es el límite, que las estrellas nacieron para brillar y que su luz jamás se puede apagar.

Hermanas de mi corazón, ustedes son parte de mí, se que mi felicidad es la de ustedes, por eso este logro es de todas, gracias por apoyarme siempre y creer que terminaría con éxito esta etapa de mi vida.

Amandita mi amiga sin darnos cuenta nos convertimos en hermanas de vida, pues compartimos tantas experiencias y en esta aventura universitaria fuimos cómplices, gracias por tu compañía, esto no hubiera sido igual sin ti.

*Genésis Taco*  
Genésis Elena Taco Litardo  
C.I. 172575801-3

## RESUMEN

La comunicación es la base de toda sociedad, el compartir un mensaje de forma clara y coherente resulta, en varios casos, un tema difícil de manejar, pero es importante conocer sobre este campo para mantener buenas relaciones humanas. El ser humano es un ente social expuesto a compartir siempre con los demás por lo que debe existir un claro conocimiento de cómo desenvolverse en su entorno y quienes habitan en él.

La cooperación técnica para el desarrollo de un trabajo es vital porque empieza con un líder trabajador, eficaz y eficiente y un equipo dispuesto a luchar por una meta trazada.

Este proyecto de investigación se realizó en el Centro Comunal Portal de Marianitas, barrio Zabala, parroquia Calderón, porque en este lugar acuden moradores del sector a presentar quejas, recomendaciones y sugerencias sobre el vecindario para el beneficio del mismo.

Luego de un profundo análisis en el centro comunal se conoció que dentro del personal existe conocimiento de la temática pero presentan falencias al poner en práctica, especialmente al trabajar en equipo y planear alguna actividad. Se evidencia además, ciertas discrepancias en los colaboradores porque en ocasiones retrasan el trabajo por la falta de comunicación interna.

El investigador, luego de analizar la situación y buscar un beneficio colectivo para todo el vecindario, procedió a la elaboración de una guía de actividades en las que se detallan ciertas tareas que ayudan a mejorar el ambiente laboral entre todos y con el vecindario Zabala, de modo que fortalecerá los vínculos de hermandad.

**Palabras claves:** Relaciones Humanas, Cooperación técnica, Comunicación, Trabajo en equipo.

## ABSTRACT

This research project was carried out at the Portal de Marianitas' Community Center, where the topic of human relations and technical cooperation was developed; since in this place the suggestions and claims of the Zabala's neighborhood are received, therefore, it was fundamental to have clarity in the aforementioned variables. Nowadays communication is something that has been set aside when resolving conflicts in the workplace, so in several companies it has failed to opt for dialogue in difficult situations. That's why in this Community Center, after an in-depth analysis, it was revealed that within the staff there was knowledge of some issues, but there were certain shortcomings in applying solutions that have been found when doing a team work. When organizing some activities there were certain discrepancies on the part of some employees who sometimes delay what they want to execute. To avoid these downfalls, the researcher proceeded to develop a guide of activities in which such are reported to help improve the working environment within the staff and later within the Zabala's neighborhood. For there to be some good human relations it's necessary to manage characters, share ideas with total respect, and always be tolerant with those who are part of the environment surrounding us, in order to live in peace and harmony.

**KEYWORDS:** Human relations, Technical cooperation, Communication, Teamwork.

Victor Rodriguez  
1715496129

*[Handwritten signature]*



## ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....	ii
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE DE CONTENIDOS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPÍTULO I .....	1
1. MARCO TEÓRICO .....	1
1.1 Fundamentación Sociológica .....	1
1.2 Fundamentación Filosófica .....	1
1.3 Fundamentación Axiológica .....	2
1.4 Relaciones Humanas .....	2
1.4.1 Factores que intervienen en las Relaciones Humanas .....	2
1.4.2 La comunicación en las Relaciones Humanas.....	3
1.4.3 La comunicación no verbal.....	4
1.4.4 La comunicación verbal.....	4
1.4.5 Comunicación interpersonal .....	4
1.4.6 Formas de comunicación interpersonal .....	5
1.4.7 El Autocontrol .....	6
1.4.8 Ética y Valores.....	6
1.4.8.1 La Moral .....	7
1.4.8.2 La Tolerancia .....	7
1.4.8.3 El Respeto.....	7
1.4.8.4 La Empatía.....	8
1.4.8.5 La Comprensión .....	8
1.4.8.6 Asertividad.....	9
1.4.8.7 Ética empresarial .....	9
1.4.8.8 Servicio al cliente .....	10

1.4.8.9	Calidad de servicio .....	10
1.4.8.10	Confianza .....	11
1.4.8.11	La excelencia .....	11
1.5	La Cooperación técnica.....	11
1.5.1	Trabajo en equipo .....	12
1.5.2	Liderazgo .....	12
CAPÍTULO II.....		13
2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
2.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	13
-	Investigación de Campo.....	13
-	Investigación Descriptiva.....	13
-	Investigación Exploratoria .....	13
2.2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	14
-	Método Inductivo.....	14
-	Método Deductivo .....	14
-	Método Científico .....	14
2.3	TÉCNICA E INSTRUMENTO .....	14
-	Encuesta .....	14
-	Entrevista .....	15
-	Fichas de observación .....	15
2.4	Matriz categorial .....	16
2.5	Población y muestra .....	17
2. 5.1	Población.....	17
CAPÍTULO III.....		18
3.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	18
3.1	Encuesta realizada a los usuarios del Centro Comunal “Portal de Marianitas” .....	18
3.2	Entrevista realizada al Presidente del Centro Comunal “Portal de Marianitas” .....	23
3.2.3	Análisis e Interpretación de la entrevista.....	25
3.3.1.	Fichas de observación vicepresidente Portal de Marianitas.....	26
3.3.2.	Fichas de observación tesorero Portal de Marianitas.....	28
3.3.3.	Fichas de observación secretaria Portal de Marianitas.....	30
CAPÍTULO IV.....		32
4.	PROPUESTA.....	32
4. 1	Título de la propuesta.....	32

4.2	Justificación.....	32
4.3	Objetivo de la propuesta.....	32
4.3.1	Objetivo General .....	33
4.3.2	Objetivo Específicos .....	33
4.4	Ubicación sectorial.....	33
	CONCLUSIONES .....	55
	RECOMENDACIONES.....	56
	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	57
	BIBLIOGRAFÍA .....	59
	ANEXOS.....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz categorial .....	16
Tabla 2: Cuadro de población .....	17
Tabla 3: Relaciones humanas .....	18
Tabla 4: Relaciones humanas dentro del Centro Comunal “Portal de Marianitas” .....	19
Tabla 5: Falta de conocimiento .....	19
Tabla 6: Fricción dentro del personal .....	20
Tabla 7: Cooperación técnica.....	20
Tabla 8: Cooperación técnica por parte del personal .....	21
Tabla 9: Capacitaciones .....	21
Tabla 10: Cambio por el bienestar .....	22
Tabla 11: Tabla de entrevista .....	25
Tabla 12: Ficha de observación vicepresidente .....	26
Tabla 13: Ficha de observación tesorero.....	28
Tabla 14: Ficha de observación secretaria .....	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ubicación sectorial .....	33
--------------------------------------	----

## INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy, las Relaciones Humanas han quedado rezagadas, las personas han olvidado fácilmente el respeto a la diversidad de opiniones y cultura. Con el paso del tiempo el ser humano ya no recuerda como relacionarse con los demás en ningún ámbito, ya sea familiar o laboral.

Por eso es importante saber que, para lograr excelentes Relaciones Humanas, todo inicia con la aceptación personal, entendiendo que no se trata de perfección, sino de trabajar en igualdad de condiciones, virtudes y defectos para entregar la mejor versión de sí a quienes forman parte del diario vivir.

Existe un déficit referente a las Relaciones Interpersonales, manejadas cotidianamente, estas son un conjunto de acciones estratégicas, coordinadas y sostenidas que a lo largo del tiempo, tienen como objetivo principal fortalecer los vínculos con la sociedad.

En el Centro Comunal “Portal de Marianitas”, ubicado al Norte de Quito, parroquia Calderón, en el barrio Zabala los problemas mencionados anteriormente son notorios, en este lugar se dedican a gestionar todos los trámites en cuanto a quejas, ideas para su comunidad y los cambios que los habitantes consideren beneficien a todos.

Realmente la atención que se brinda a quienes buscan ayuda, no ha dejado totalmente satisfechos a los usuarios, la falta de herramientas al comunicarse en el personal es evidente, el equipo que conforma este Centro no tiene claro lo que significa mantener buenas Relaciones Humanas.

Todo apunta en gran manera a quienes conforman la directiva, existen ciertos vacíos en cuanto al convivir entre compañeros, sin olvidar que no hay un estudio profundo del tema, y además nunca han recibido algún tipo de capacitación, esto sin dejar de lado el sin números de quejas presentadas por parte de la comunidad.

El problema es que no se vive en un ambiente de armonía, las Relaciones Humanas llevan a que el lugar de trabajo se convierta en el segundo hogar siempre y cuando exista división en la vida personal de lo laboral.

En cuanto a la Cooperación Técnica es muy complicado llegar a un acuerdo de manera rápida al tomar una decisión, cada uno de los miembros, desea que su punto de vista sea el mejor y no aceptan ningún cambio.

La presente investigación se realiza con el fin de ayudar al Centro comunal “Portal de Marianitas”, la necesidad es muy clara; las Relaciones Humanas identifican mucho a una empresa y lo que dentro hay, esto se refleja en el trato, apoyo que se brinda, de varias formas, por eso este tema es muy rentable pues al apoyar a este Centro el beneficio será enteramente para un vecindario y el aporte para toda una comunidad.

Se propone herramientas efectivas en la que se explique con detalles este tema de Relaciones Humanas, las mismas que son fundamentales para alcanzar el éxito, abandonando tradiciones, costumbres y sistemas que se han mantenido por años, quienes han dificultado el avance de esta entidad.

Por eso se busca una pronta mejora en las Relaciones Humanas y Cooperación Técnica, esta guía de actividades tendrá efectos especiales, harán que este proyecto salga de lo cotidiano y logre inyectar en la gente un espíritu de unidad dispuesto alcanzar el éxito.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Fundamentación Sociológica

Antes de analizar los presupuestos sociológicos de la educación, es importante acercarnos a los referentes teóricos que aporta la sociología como ciencia y como concepción metodológica de la primera. Existen tantas imágenes, conceptos o definiciones de Sociología como sociólogos y teorías sociológicas. No obstante, hay algunos puntos sobre los cuáles existe un amplio consenso: que es una ciencia, en la que su campo de reflexión, estudio, y debate, busca un conocimiento sobre la sociedad, o más bien sobre “lo social”, se investiga la sociedad como un todo, en su totalidad. (Castro Pilozo , Guerrero Marcillo , Ramos Mindiola, & Vargas Olivares , 2013)

El ser humano siempre estará expuesto a diversos cambios, los mismos que al inicio resultan difíciles, pero con el paso del tiempo se adapta y siempre se busca el porqué de las cosas es por esto que la Sociología estudia este comportamiento del hombre en las Relaciones Humanas cotidianas.

### 1.2 Fundamentación Filosófica

El giro analítico ha significado un profundo cambio en el enfoque dominante hasta allí, en el sentido de que la filosofía de la educación era una rama que aplicaba ciertos principios generales de alguna corriente filosófica a la educación, ya sea el pragmatismo, el idealismo, escolástica, existencialismo, etc. (Vázquez , 2012, pág. 20)

La educación es un pilar principal dentro de un país para el avance del mismo, los conocimientos adquiridos en aulas posteriormente deben convertirse en una práctica responsable.

### **1.3 Fundamentación Axiológica**

Otra de las conductas que se incluyen en las competencias socioemocionales fruto de la interacción a adquirir a lo largo del desarrollo son las emociones, con todas sus capacidades: expresar, reconocer, comprender y regular; y con todas sus complejidades: emociones positivas y negativas, primarias y secundarias, aisladas y complejas, ocultas y demostradas, contradictorias, etc. (Clemente Estevan, 2015, pág. 15).

El ser humano está lleno de varias emociones, los sentimientos que radican dentro de sí, permiten que el cerebro cuente con una primera impresión de personas, cosas, lugares, etc.; que afectan en gran manera para tomar una decisión ante cualquier circunstancia.

### **1.4 Relaciones Humanas**

Las relaciones de compromiso como las que se dan entre hermanos, socios, novios, amigos y, en general, toda aquella que implique el desarrollo de un vínculo importante; traerán conflictos. Desatender a quien nos importa en un conflicto será usar una estrategia equivocada, dar atención a un desconocido sería erróneo también. La habilidad de resolver un conflicto consiste en identificar la importancia de la relación interpersonal. (Baleón Camacho, 2013, pág. 8)

Las buenas Relaciones Humanas no tienen nada que ver con la ausencia de conflictos dentro del ámbito laboral, por el contrario, está basada en la comprensión de los criterios emitidos por cada colaborador, llegando así a un objetivo claro que beneficie a todos en la entidad, dejando de lado fingimientos que solo perjudican a que se realice un trabajo con éxito.

#### **1.4.1 Factores que intervienen en las Relaciones Humanas**

El mundo social que nos rodea es muy complejo y con frecuencia imprevisible. Para ello, en la vida cotidiana todos nosotros intentamos continuamente explicar la conducta de los demás e incluso la nuestra propia. Es más, necesitamos, a la hora de explicar tal conducta, buscar sus causas: es nuestra forma de controlar, al menos cognitivamente, nuestro entorno. Ahora bien,

¿explicamos de la misma manera la conducta de los demás y la nuestra? ¿A qué causa solemos atribuir nuestra conducta? ¿Y la de los otros? Dar una respuesta a estas cuestiones es el objetivo principal de este capítulo. Y la necesidad de responder a estos interrogantes no es sólo cuestión de una mera curiosidad científica, que ya sería importante, sino que también es algo central para entender y mejorar las relaciones humanas, ya que una misma conducta interpersonal tendrá consecuencias muy diferentes en nuestras relaciones dependiendo de cómo la expliquemos, es decir, de cómo la interpretemos o, dicho, en otros términos, de a qué causas la atribuyamos. (Ovejero Bernal, 2007, pág. 40)

Entre los factores que intervienen en las Relaciones Humanas, el respeto, comprensión, cooperación, comunicación son valores que deben primar al momento de tener una reunión, y son fundamentales para un excelente trato con los compañeros de trabajo, creando una atmósfera de cordialidad.

#### **1.4.2 La comunicación en las Relaciones Humanas**

Dar y recibir atención podrá tomar diferentes formas de acuerdo al nivel de relación interpersonal en el que se dé la comunicación. Será diferente ser atento como vecino, en un grupo social, en la escuela o el trabajo que en las relaciones personales e íntimas. La atención a nivel de vecinos consiste básicamente en la buena educación y la disponibilidad para ayudar en una contingencia; en el nivel social la atención consiste, sobre todo, en la simpatía que podamos tener con el grupo social, en la escuela y en el trabajo se enfoca en la colaboración y en los niveles íntimo y personal la atención consiste en la comprensión por el otro. (Baleón Camacho, 2013, pág. 25)

Dentro de la comunicación los mensajes deben ser claros, de fácil transmisión en este, el receptor capta la información desde el inicio, también se basa en la confianza que se posea entre los integrantes de la conversación, para crear un vínculo que permitirá una retroalimentación eficaz.

### **1.4.3 La comunicación no verbal**

La comunicación no verbal se refiere a la transmisión de mensajes por medios distintos de las palabras. Estos mensajes acompañan a mensajes verbales o algunas veces vienen solos. El propósito general de la comunicación no verbal es comunicar el sentimiento detrás del mensaje. Por ejemplo, se puede decir “no” con un puño cerrado o con una sonrisa que comunique la intensidad de sus sentimientos negativos o positivos. (DuBrin A. J., 2008, pág. 43 )

Cuando las palabras no tienen efecto alguno, se utiliza la comunicación no verbal en la misma se comunica a través de señas o gestos, para que el receptor lo pueda entender resaltando el sentimiento que se busca transmitir, también se utiliza el lenguaje corporal que habla más que mil palabras.

### **1.4.4 La comunicación verbal**

Muchos trabajos acerca de la comunicación verbal se refieren a esta como un proceso sencillo en que intervienen un hablante y un oyente, quienes se comunican a través de un mensaje. Este mensaje debe construirse a partir de un contexto, estar cifrado en un código, referirse a algo y transmitirse a través de un canal. Sin embargo, dichas investigaciones no han considerado dos interrogantes planteados por la pragmática y la lingüística cognitiva: para qué se comunica un hablante con un oyente, y qué logra el hablante en ese oyente una vez se ha llevado a cabo el proceso de comunicación. (Uribe, 2009, pág. 5)

En esta comunicación intervienen varios factores entre ellos el emisor, receptor , mensaje; debe ser claro y posteriormente se comparte a través de un canal, este es el mecanismo utilizado para que entre los seres humanos se hable un lenguaje oral articulado y se pueda comprender los mensajes escritos.

### **1.4.5 Comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal ha estado vinculada a la co-presencia de los actores en el espacio y en el tiempo. La relación directa, sin intermediarios y en situación natural, ha sido una de las

características diferenciales, quizá la esencial, que separa los procesos de comunicación interpersonal de aquellos otros que se llevan a cabo con mediación tecnológica (la comunicación de masas). (Cáceres , Ruiz San Román, & Brändle, 2009, pág. 213)

El ser humano está siempre conviviendo con una, dos, o más personas por eso nace la relación interpersonal, existe un intercambio de mensajes, esta capacidad hace que el hombre sea único al desenvolverse en un medio y a lo largo de la vida tendrá que relacionarse con diferentes gremios.

#### **1.4.6 Formas de comunicación interpersonal**

- Grupos formales: Se dan cuando las relaciones contribuyen a la eficacia en el desempeño de alguna actividad de grupo.
- Grupos informales: Se da cuando la interacción fluye con espontaneidad sin estar previamente atada a una pauta más o menos fija, cuando la dinámica se basa en acuerdos personales y prácticas habituales de relación y de interacción (Castaño Gómez, Henao Hincapié , & Martínez Suárez, 2016, pág. 27)

Existen grupos de comunicación entre ellos los más destacados formales e informales, tienen como objetivo común contribuir a la comunicación efectiva, de manera clara y en algunos casos de forma espontánea pero sin perder la información que se desea transmitir al oyente.

Planteamiento que nos permite suponer que los gestos, las emociones y el manejo que le brindemos, el tono de la voz, el contenido del mensaje, las manifestaciones de apoyo, solidaridad o la carencia de las mismas, permiten que exista influencia para que una conducta se modifique como reacción al comportamiento de otra persona. (Castaño Gómez, Henao Hincapié , & Martínez Suárez, 2016, pág. 33)

Los gestos y emociones desempeñan un papel muy importante en las Relaciones Humanas, las mismas expresan diversos sentimientos que influyen en el comportamiento de

las personas además los mensajes transmitidos se definen por el lenguaje corporal emitido por el receptor y las actitudes que presenta.

#### **1.4.7 El Autocontrol**

En la actual sociedad del conocimiento y la información, los esfuerzos deben apuntar hacia el estudio del ser humano como un ser integral con dimensiones emocionales, que cumplen un significativo papel funcional y estructural en el comportamiento. Ahora bien, la inteligencia emocional, es la metahabilidad que consiste en la gestión inteligente de las emociones, e incluye las competencias emocionales de autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y manejo efectivo de las relaciones sociales. (Serrano & García Álvarez , 2010, pág. 273)

Es importante tener la capacidad de controlar las emociones, el ser humano posee varios impulsos que en ciertas ocasiones resultan en contra, e incluso las reacciones de algunas personas se deben al entorno que los rodea, por eso el dominio es principal al momento de emitir un comentario o proceder en una situación.

#### **1.4.8 Ética y Valores**

Ética y valores I del Bachillerato General, dentro del campo disciplinar de Humanidades, en el que se busca que te conviertas en un ciudadano reflexivo, capaz de interpretar tu entorno social y cultural de manera crítica, y que no sólo te adaptes a las condiciones de la realidad, sino que intervengas en su construcción y transformación valorando prácticas distintas a las tuyas y, de este modo, asumiendo una actitud responsable hacia los demás. (Cortés Xiqui & Sosa Ameneiro , 2016, pág. 7)

Es un conjunto de conocimientos, reglas que permiten al ser humano regular sus actitudes ante una circunstancia, esto es como un freno que permite no excederse en las acciones a efectuar; es aquello que instruyen los padres en el hogar y se refuerza en las escuelas, es un campo amplio de aprendizaje diario y continuo.

### **1.4.8.1 La Moral**

El origen de la moral, cuyas teorías están en extremos que van desde considerar la facultad moral como un revestimiento artificial, meramente formal y carente de contenidos, hasta concebirla como un producto de la evolución, innato con el cual nace dotado el ser humano, para distinguir el bien y el mal. (Molina Ramírez, 2013, pág. 89)

Son principios, costumbres que gobiernan a un ser humano en la vida cotidiana, también son las creencias que lo envuelven, de ahí procede su forma de actuar, se define como todo interno, las personas reflejan aquello guardado, por eso los valores es algo que debe predominar y no perderse con el tiempo.

### **1.4.8.2 La Tolerancia**

La tolerancia es uno de esos valores faros que, en vez de alumbrar, deslumbra y en ese deslumbramiento oculta la realidad de las cosas. Así en el terreno de las relaciones próximas, en la familia, en la escuela, por ejemplo, y en el conjunto de la sociedad, también. ( Elzo Imaz, Feixa Pàmpe, Giménez, & Salinas, 2006, pág. 21)

Es un valor en el cual se puede aceptar las diferencias de todas las personas, de esta manera se trata de obtener lo mejor de un ser, respetando las diferencias que se presentaren, resaltando siempre las virtudes dentro de un equipo de trabajo pues así se alcanzarán los objetivos planteados.

### **1.4.8.3 El Respeto**

El artículo parte de la consideración del respeto como madre de todas las virtudes, pues constituye la actitud fundamental que presuponen todas ellas. Describe los principales impedimentos para el desarrollo de esta virtud durante la infancia, la adolescencia y la juventud. Concluye mostrando algunos medios para lograr el desarrollo de este hábito, a partir del respeto y el aprecio por la propia corporalidad. (von Hildebrand , 2004, pág. 221)

Es un valor que hoy en día se ha perdido con gran facilidad, no existe atención a los criterios o pensamientos de los demás, no se amerita la honra a quien lo merece, cabe recalcar, el respeto no tiene relación con compartir las mismas ideas, pero si comprender que hay diferentes formas de actuar y por ende no se debe juzgar con ligereza.

#### **1.4.8.4 La Empatía**

Los primeros momentos de interacción comunicativa deberían ser lo más adecuados y acertados posibles, porque a veces condicionan toda lo que sigue. Lógicamente, la persona que comienza a hablar puede ser que ya tenga una predisposición positiva, pero no siempre encuentra esta disponibilidad en el que escucha. Para que una buena comunicación sea posible, debe haber sincronía entre el que habla y el que escucha, ser un momento de mutua empatía. (Mendoza Dirección General de Escuelas , 2015, pág. 3)

El ponerse en el lugar de otro resulta difícil, pero en ciertas ocasiones vuelve al ser humano cerca de la realidad, es una manera de corresponder ante las necesidades existentes alrededor, un conjunto con varios factores principalmente los sentimientos que permiten conectarse con una persona.

#### **1.4.8.5 La Comprensión**

Podemos ahora aclarar nuestra hipótesis de base: comprendemos un proceso cuando contamos con una teoría que nos permite orientar nuestra acción en relación con ese proceso en forma exitosa. (Jaramillo, Escobedo , & Bermúdez, 2004, pág. 530)

Es una actitud nacida en el corazón, basada en los actos realizados por quienes forman parte del medio pero no con el afán de juzgar o criticar, al contrario tomar conciencia de aquello observado, recordando siempre la imperfección propia y los errores de los demás deben ser un espejo con el fin de ser mejor.

#### **1.4.8.6 Asertividad**

No todos saben ser **transparentes** socialmente. Este término indica la tendencia de una persona a dejar ver cómo es en realidad su manera de expresarse con otros, sin tener en cuenta los prejuicios que puedan esperarle por sus errores o contrastes. Claro está, lo último mencionado no significa que la persona irrespete las opiniones ajenas, dado que el sujeto asertivo sabe que, si es abierto en sus expresiones, debe ser de una manera tal que haga saber a sus interlocutores que por más que los moleste algo dicho, no necesariamente va con esa intención. (Cáceres Chinchilla, 2015, pág. 4)

Es una habilidad para expresar aquello interno, es decir exteriorizar los deseos o sentimientos en forma directa y acertada; evitando el malestar de los compañeros por lo expresado, sino mostrándose tal cual, sin poses o falsedades, seguro, así el entorno de trabajo se volverá más agradable.

#### **1.4.8.7 Ética empresarial**

Por ética entendemos a la ciencia que estudia la moral, es decir, el conjunto de valores morales o moralidad de una época, de una cultura o bajo un determinado contexto; el campo de la ética es, entonces, la moralidad. (Barradas Martínez & Ortiz Castro, 2013, pág. 2)

Es el código manejado dentro de la empresa, es decir las normas que regulan el comportamiento de los trabajadores, para evitar todo tipo de conflicto, está relacionada con la moral, valores que cada empleado debe poseer y ponerlos en práctica al momento de tomar alguna decisión para obtener un beneficio colectivo.

Respecto a la gestión de recursos humanos, se puede señalar que los empresarios no mantienen un compromiso y preocupación por sus empleados, dado que diversas empresas tienen largas jornadas de trabajo y salarios que no corresponden al desempeño de sus funciones; aunado a que no ofrecen las prestaciones mínimas por ley y las relaciones laborales no se rigen por medio de un contrato formal, sino de manera verbal. Por otra parte, no hay evidencia de acciones que permitan conciliar la vida laboral y familiar. (Barradas Martínez & Ortiz Castro, 2013, pág. 7)

En el trabajo los empleadores no tienen mayor consideración por los trabajadores cuando atraviesan algún problema personal, ellos solo buscan el progreso de su empresa, ganancia de la misma, por eso el personal debe estar claro en separar su vida familiar y laborar para rendir en su área efectivamente.

#### **1.4.8.8 Servicio al cliente**

Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente. (Tigani, 2006, pág. 26)

El servicio al cliente es el enfoque principal que tiene una empresa para alcanzar sus metas trazadas, ellos son los encargados de consumir el producto-servicio que se presta por lo tanto la atención que se brinde es fundamental para adquirir su fidelidad a la marca, una sonrisa o ser atento otorga una gran diferencia de las demás entidades.

#### **1.4.8.9 Calidad de servicio**

Toda organización existe para brindar algún tipo de servicio, más allá de su misión específica, perder de vista esta realidad en este momento es temerario. La excelencia como estilo de gestión, se ha convertido en una demanda ineludible. Las empresas deben entregar un servicio excelente en cualquier lugar del globo y para lograrlo deben entender cabalmente las expectativas del nuevo ciudadano global. (Tigani, 2006, pág. 3)

Es una acción que se otorga al cliente, el mismo sentirá total satisfacción de aquello que ha comprado, también es la experiencia adquirida de la empresa a través de atenciones brindadas; el mercado es muy competitivo y en el presente lo que marca una gran diferencia es la calidad del servicio.

#### **1.4.8.10 Confianza**

Cuando a un cliente se le presenta la necesidad de elegir entre varias empresas, un sentimiento profundo de confianza es lo que le lleva a comprar en una empresa determinada (y no a otra), de la misma manera en que prefiere el consejo de su mejor amigo. El efecto de ese sentimiento profundo de confianza hacia una empresa es muy “poderoso”, según dice Jan Carlzon. “Es el poder que conduce a equilibrar los niveles de rentabilidad”. (Tschohl, s.f., pág. 5)

La confianza en un cliente es algo que se debe trabajar continuamente hasta lograr obtener la fidelidad hacia la empresa, es decir presentar siempre las respuestas a sus preguntas, sin evadir alguna, para los consumidores el sentirse seguro con su vendedor, forma un vínculo que difícilmente la competencia romperá sin importar las propuestas que presentare.

#### **1.4.8.11 La excelencia**

La excelencia en las organizaciones, es el resultado de la gestión de todo el equipo directivo en el cual predomina un estilo de liderazgo con las características necesarias para promover tales factores. (Hérmendez Rodríguez, 2012, pág. 94)

Presentar al cliente un producto-servicio excelente, es la mejor forma de captar su atención, fidelidad sabrá que no necesita comprar otro, el que obtendrá llenará totalmente sus expectativas, por eso es vital trabajar arduamente antes de compartir un proyecto al público, así se evitará pérdidas económicas y fracasos de marcas.

### **1.5 La Cooperación técnica**

La cooperación descentralizada ha sido en los últimos años objeto de atención creciente tanto por parte de las políticas de desarrollo, como de la literatura académica sobre esta materia. Los enfoques y perspectivas desde los que se abordado, aunque diversos, se han centrado especialmente en el análisis de las especificidades, el valor añadido y las limitaciones que caracterizarían a esta modalidad y actores de cooperación. (de la Fuente, del Campo, & Verdes-Montenegro, 2012, pág. 9)

El desarrollo de un trabajo tiene relación con la Cooperación Técnica que exista por parte de todos los colaboradores y el valor que se otorgue al proyecto realizado, debe existir un enfoque único por parte de todos quienes conformen la empresa para así coincidir con todas las decisiones tomadas para el avance de mencionada entidad.

### **1.5.1 Trabajo en equipo**

Según (Toro Suarez, 2015, pág. 4) comenta que trabajar en equipo es orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad.

Es un equipo ganador que todo empresario desea tener en su empresa, varias personas con diversidad de criterios que trabajan por la misión y visión en la entidad, miembros activos y fieles a las metas ya planteadas, no se detienen, son el soporte de su jefe para el crecimiento del negocio.

### **1.5.2 Liderazgo**

Todo líder también puede ser medido en su desempeño mediante objetivos, por lo que, por medio del líder, la retroalimentación cumple un papel importante durante la supervisión de los alcances. A la retroalimentación, también se le conoce como crítica. De acuerdo con algunos de los rasgos de personalidad de cada líder, dependerá si éste acepta o no la crítica que se le haga. Se ha comprobado que quienes se resisten a la retroalimentación, son las personas que más la necesitan y que 14 Ibidem, p. 176. 15Ibidem, p. 181. 32 aquellas que son más inseguras la minimizan al punto que no la toman en cuenta; sobre todo si se trata de sus debilidades. (Bonifaz Villar, 2012, pág. 31)

Un líder siempre deber ser evaluado por los objetivos que se proponga y logre alcanzar en el tiempo determinado, es importante tener un control de aquello, es esta persona encargada de buscar el crecimiento de la empresa y asumir los riesgos necesarios para el avance continuo, aquello debe informar a todo su equipo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **- Investigación de Campo**

Para realizar esta investigación, era necesario una observación profunda de las situaciones que se daban en el Centro Comunal “Portal de Marianitas” para tener una imagen real de lo que sucede, es ir directamente a la fuente original la misma que proporcionó información verdadera y esto otorgó un mejor conocimiento de la organización para la resolución de los conflictos.

##### **- Investigación Descriptiva**

Esta investigación permitió describir las características del tema planteado, con lo mencionado se da a conocer las explicaciones de situaciones que se viven a diario en el lugar, además que permite describir el comportamiento de los seres humanos y responde a varias interrogantes entorno al medio que los rodea.

##### **- Investigación Exploratoria**

Se tomó como referencia esta investigación porque a través de la misma se realizó un estudio en el cual se puede analizar todas las pruebas que se tenga del tema y se determinará prioridades, además de confirmar que la información sea verídica, también ayuda a obtener conclusiones de forma más clara.

## **2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **- Método Inductivo**

Este método ayudó a que la información otorgada pueda ser razonada desde lo particular hasta lo general y dará como resultado hechos evidentes que estén suscitando alrededor del tema ya planteado.

### **- Método Deductivo**

Es importante este método dentro de la investigación, ayuda a emitir conclusiones del tema, luego de relacionar la información de manera general posteriormente inicia un razonamiento de la situación y se hace uso de diferentes herramientas para tener la veracidad de la conclusión final.

### **- Método Científico**

Este método permite la definición del problema y las posibles soluciones que se consideren necesarias para la resolución del problema, partiendo desde el principio de manera clara.

## **2.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO**

Es fundamental las técnicas e instrumentos empleadas para la obtención de la información a la presente investigación, deben ser confiables y verídicas que ayude a desarrollar de forma clara el trabajo optimizando recursos, en este caso he utilizado aquellas herramientas que han ayudado acercarme a la realidad del tema en mención.

Instrumentos a utilizar:

### **- Encuesta**

La misma se realizó a los usuarios del Centro Comunal “Portal de Marianitas” quienes a través de este documento dieron su opinión en cuanto a las Relaciones humanas y Cooperación Técnica, del trato que han recibido por parte de los miembros de la

organización, y la relación del personal según su perspectiva, esta información recopilada ayudó a continuar con el plan de investigación.

- **Entrevista**

Se realizó al Sr. Presidente del Centro Comunal “Portal de Marianitas” como entrevistado fue un momento en el cual se sometió a una serie de preguntas las mismas que respondió directamente con franqueza y total libertad, dejó muy claro su punto de vista en cuanto a Relaciones humanas y Cooperación técnica que existe en el personal administrativo de la organización.

- **Fichas de observación**

Es necesario que el investigador tenga un acercamiento con la realidad de su problemática, en la observación se utilizan todos los sentidos para llegar a las conclusiones específicas, esta se realizó en una jornada laboral del personal del Centro Comunal “Portal de Marianitas”.

## 2.4 Matriz categorial

**Tabla 1: Matriz categorial**

Objetivos Diagnósticos	VARIABLES	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
Conocer la razón principal del porque no se desarrollan excelentes Relaciones Humanas.	Relaciones Humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Importancia de las Relaciones Humanas.</li> <li>*La comunicación.</li> <li>*Ética empresarial.</li> <li>*Los valores</li> </ul>	Encuesta Entrevista Fichas de observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>*La entrevista se realizó al Presidente del Centro Comunal “Portal de Marianitas”.</li> <li>*La encuesta se realizó a los usuarios que asisten al Centro Comunal “Portal de Marianitas”.</li> <li>*La ficha de observación se realizó al equipo de trabajo del Centro Comunal “Portal de Marianitas.</li> </ul>
Especificar los componentes que no permiten una Cooperación Técnica en todo el personal.	Cooperación técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Trabajo en equipo.</li> <li>*Capacidad de trabajo</li> <li>*Liderazgo</li> </ul>	Entrevista Encuesta Fichas de observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>*La entrevista se realizó al Presidente del Centro Comunal “Portal de Marianitas”.</li> <li>*La encuesta se realizó a los usuarios que asisten al Centro Comunal “Portal de Marianitas”.</li> <li>*La ficha de observación se realizó al equipo de trabajo del Centro Comunal “Portal de Marianitas”.</li> </ul>

Fuente: Portal de Marianitas  
Elaborado por: Genesis Taco

## 2.5 Población y muestra

### 2. 5.1 Población

El Centro Comunal “Portal de Marianitas” es un lugar encargado de entregar información a la parroquia Calderón, se da a conocer los servicios que presta el mismo, está conformado por una directiva (Presidente, Vicepresidente, Tesorero, Secretaria) además para la investigación presente se tomó en cuenta el barrio Zabala en el que cuentan 16 personas.

**Tabla 2: Cuadro de población**

<b>INTEGRANTES</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>
Presidente	1
Vicepresidente	1
Tesorero	1
Secretaria	1
Barrio Zabala	16
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

**Fuente:** Centro Comunal Portal de Marianitas

**Elaborado por:** Genesis Taco

### 2.5.2 Muestra

Dado el caso que la población es pequeña, no hay necesidad de aplicar la fórmula para determinar las variables.

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Continuando con la investigación luego de haber utilizado los instrumentos y realizado un análisis de la población, procedemos con la tabulación de los datos, así se tendrá un panorama más claro de la situación que se vive en el Centro Comunal “Portal de Marianitas” y posteriormente se dará una posible solución.

#### 3.1 Encuesta realizada a los usuarios del Centro Comunal “Portal de Marianitas”

**Objetivo:** Conocer el punto de vista de los usuarios que usan los servicios del Centro Comunal “Portal de Marianitas” además de enfocarse en las Relaciones Humanas que ellos perciben en el personal que labora en la organización.

##### 1.- ¿Conoce usted acerca del tema Relaciones Humanas y su importancia?

**Tabla 3: Relaciones humanas**

Pregunta 1		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	25%
No	10	63%
Tal vez	2	13%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta N°1  
ELABORADO POR: Génesis Taco

#### **Interpretación:**

Existe un gran déficit en el conocimiento de las Relaciones Humanas y su importancia, muy pocos habitantes conocen del tema y un mínimo porcentaje se encuentra con algo de información es por eso, que se deben tomar medidas para que los usuarios del barrio Zabala tengan razón de lo que hoy es fundamental en cualquier ámbito para mantener una comunicación adecuada.

2.- ¿Cree usted que las Relaciones Humanas dentro del Centro Comunal “Portal de Marianitas” es un tema que conoce el personal que labora?

**Tabla 4: Relaciones Humanas dentro del Centro Comunal “Portal de Marianitas”**

<b>Pregunta 2</b>		
<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	4	25%
<b>No</b>	4	25%
<b>Tal vez</b>	8	50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta N°2  
ELABORADO POR: Génesis Taco

**Interpretación:**

Dentro del Centro Comunal “Portal de Marianitas” existe un conocimiento básico dentro del personal que labora en el lugar, sin embargo, habrá que impulsar a un amplio saber, también hay un porcentaje del barrio Zabala que afirma no hay del todo instrucción del tema Relaciones Humanas.

3.- ¿Considera que la falta de conocimiento del tema Relaciones Humanas ha afectado de manera visible, a la imagen del Centro Comunal “Portal de Marianitas”?

**Tabla 5: Falta de conocimiento**

<b>Pregunta 3</b>		
<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	9	56%
<b>No</b>	3	19%
<b>Tal vez</b>	4	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta N°3  
ELABORADO POR: Génesis Taco

**Interpretación:**

La imagen del Centro Comunal “Portal de Marianitas” se ve afectada de manera visible por la falta de conocimiento del tema Relaciones Humanas, así lo afirman la mayoría de habitantes del Barrio Zabala quienes perciben esto, ellos hacen uso de los servicios y tienen un panorama claro de la situación que se vive en la organización.

**4.- ¿En los últimos dos años ha existido, algún tipo de fricción dentro del personal, por no canalizar correctamente sus opiniones en cuanto a una decisión que se deba tomar por el bienestar del Centro Comunal “Portal de Marianitas”?**

**Tabla 6: Fricción dentro del personal**

<b>Pregunta 4</b>		
<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	7	44%
<b>No</b>	4	25%
<b>Tal vez</b>	5	31%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta N° 4  
ELABORADO POR: Génesis Taco

**Interpretación:**

Es importante el manejo de las emociones y sentimientos a la hora de tomar una decisión por el bienestar de una entidad, esto es algo que no se ha logrado del todo en el Centro Comunal “Portal de Marianitas”, los moradores del sector afirman no haber una correcta canalización de opiniones, otros dicen que si existen grandes desacuerdos dentro del personal.

**5.- ¿Cree usted que la Cooperación Técnica es un tema que debería tratarse con todo el personal del Centro Comunal “Portal de Marianitas”?**

**Tabla 7: Cooperación técnica**

<b>Pregunta 5</b>		
<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	12	75%
<b>No</b>	0	0%
<b>Tal vez</b>	4	25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta N° 5  
ELABORADO POR: Génesis Taco

**Interpretación:**

La Cooperación Técnica es un tema que se debería tratar con el personal que labora en el Centro Comunal “Portal de Marianitas” ya que la mayor cantidad del Barrio Zabala afirma esto, no existe nadie que se oponga en la capacitación y un mínimo porcentaje dice que tal vez se deba preparar a quienes prestan servicios a los usuarios.

**6.- ¿Considera usted que no ha existido Cooperación Técnica por parte del personal, al momento de realizar una actividad para el Centro Comunal “Portal de Marianitas”?**

**Tabla 8: Cooperación técnica por parte del personal**

Pregunta 6		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	38%
No	3	19%
Tal vez	7	44%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta N° 6  
ELABORADO POR: Génesis Taco

**Interpretación:**

Se considera que en el Centro Comunal “Portal de Marianitas” si existe Cooperación Técnica en el personal al momento de coordinar una actividad, pero no es la mejor por lo que se necesita trabajar en este tema para que se tenga plena satisfacción de lo realizado, un leve porcentaje afirma que no hay nada de trabajo en equipo.

**7.- ¿Le gustaría recibir capacitación acerca del tema Relaciones Humanas y Cooperación Técnica?**

**Tabla 9: Capacitaciones**

Pregunta 7		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	63%
Casi siempre	4	25%
Nunca	2	13%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta N° 7  
ELABORADO POR: Génesis Taco

**Interpretación:**

Dentro del Barrio Zabala la mayoría de habitantes está presto a recibir siempre capacitaciones del tema Relaciones Humanas y Cooperación Técnica, anhelan mejorar sus relaciones interpersonales, por lo que esto traería como beneficio una mejora total en el Centro Comunal “Portal de Marianitas” y apenas dos personas se niegan a cambiar

**8.- ¿Está dispuesto a trabajar por un cambio por el bienestar del Centro Comunal “Portal de Marianitas”?**

**Tabla 10: Cambio por el bienestar**

<b>Pregunta 8</b>		
<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	12	75%
<b>No</b>	2	13%
<b>Tal vez</b>	2	13%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Pregunta N° 8  
ELABORADO POR: Génesis Taco

**Interpretación:**

La mayoría del Barrio Zabala está dispuesto a trabajar por un cambio que beneficie al Centro Comunal ya que esto impulsará a tener mejores relaciones humanas permitiendo tener condiciones de vida agradable y duradera.

### **3.2 Entrevista realizada al Presidente del Centro Comunal “Portal de Marianitas”**

Se realizó al Presidente del Centro Comunal “Portal de Marianitas” debido a que su opinión es fundamental, es quien lidera al equipo de trabajo y además posee un conocimiento más amplio en relación a las variables del tema.

Luis González

Presidente Centro Comunal “Portal de Marianitas”

#### **1. ¿Usted considera importante el tema de Relaciones Humanas para el Centro Comunal “Portal de Marianitas”?**

Considero importante ese tema para en un futuro no tener inconveniente con las personas que conviven ahí. Pues mantener buenas Relaciones Humanas hace que una organización alcance el éxito.

#### **2. ¿Cree usted que el personal que labora está preparado para resolver cualquier circunstancia que se presentare, poniendo en práctica así las Relaciones Humanas?**

Pienso que el personal no está lo suficientemente capacitado en el tema de Relaciones Humanas, ya que al momento de resolver un conflicto no logran establecer una comunicación efectiva que les permita llegar a un consenso.

#### **3. ¿El tema de comunicación verbal y no verbal es un punto fundamental para que se desarrollen buenas Relaciones Humanas?**

Si, la verdad es un tema que ese debe tener muy en cuenta ya que en estos tiempos donde la comunicación es la base de la sociedad, controlar nuestra gesticulación es clave para conseguir éxitos personales y profesionales.

**4. ¿Qué podría decir en cuanto a la Cooperación Técnica que existe en el Centro Comunal “Portal de Marianitas”?**

Bueno, existe cierta Cooperación Técnica en algunas de las actividades que se han organizado en este Centro Comunal, sin embargo, no es suficiente puesto que la mayoría de los usuarios no tienen las pautas necesarias de cómo trabajar en equipo.

**5. ¿Considera usted que tiene un equipo de trabajo excelente?**

Es excelente, aunque han existido algunas fallas y por tal razón se ha visto la necesidad de formar parte de capacitaciones que nos ayuden a mejorar nuestras Relaciones Humanas y Cooperación Técnica.

### 3.2.3 Análisis e Interpretación de la entrevista

**Tabla 11: Tabla de entrevista**

VARIABLE	ANÁLISIS
<b>1.- ¿Usted considera importante el tema de Relaciones humanas para el Centro Comunal “Portal de Marianitas”?</b>	El tema de Relaciones Humanas es importante para no tener conflictos en un lugar y vivir en un ambiente de armonía.
<b>2.- ¿Cree usted que el personal que labora está preparado para resolver cualquier circunstancia que se presentare, poniendo en práctica así las Relaciones Humanas?</b>	El personal no está capacitado del todo, al presentarse cualquier conflicto los problemas no mejoran, por el contrario aumentan su intensidad.
<b>3.- ¿El tema de comunicación verbal y no verbal es un punto fundamental para que se desarrollen buenas Relaciones Humanas?</b>	La comunicación es fundamental, ayuda a que la sociedad viva en un ambiente agradable, por lo que es necesario reforzar la comunicación en el personal.
<b>4.- ¿Qué podría decir en cuanto a la Cooperación Técnica que existe en el Centro Comunal “Portal de Marianitas”?</b>	No existe un conocimiento profundo de la Cooperación Técnica, solo algo sumamente básico que no permite formar un excelente equipo de trabajo.
<b>5.- ¿Considera usted que tiene un equipo de trabajo excelente?</b>	Si se tiene un equipo excelente, pero se necesita trabajar en ciertos aspectos para lograr afianzar más los lazos.

FUENTE: Portal de Marianitas  
ELABORADO POR: Génesis Taco

### 3.3 Fichas de Observación

#### 3.3.1 Vicepresidente “Portal de Marianitas”

##### Objetivo:

Mediante una observación por parte del investigador, se empezó a detonar ciertos factores que influyen en las Relaciones humanas y Cooperación Técnica en el personal del Centro Comunal “Portal de Marianitas”.

**Tabla 12: Ficha de observación Vicepresidente**

INDICADORES	Vicepresidente “Portal de Marianitas”		
	Si	No	A veces
1.- Al ingresar al área de trabajo el personal mantiene buenas Relaciones Humanas.			x
2.- El trato es cordial y adecuado a los usuarios que hacen uso de los servicios de la organización.	X		
3.- Los valores son un eje principal que se nota en el personal administrativo.	X		
4.- Existe Cooperación Técnica entre colaboradores para realizar alguna actividad.			x
5.- Aporta con sus habilidades y conocimientos para conformar un buen equipo de trabajo.			x
6.- La comunicación es la mejor herramienta para informar alguna novedad en la organización.			x

FUENTE: Portal de Marianitas  
ELABORADO POR: Génesis Taco

**Indicador 1.-** El vicepresidente mantiene buenas Relaciones Humanas en ciertas ocasiones con el personal, por lo que a veces se dificulta la comunicación efectiva.

**Indicador 2.-** En cuanto al trato es muy cordial, al solicitar algo siempre lo hace con mucho respeto y jamás impone su voluntad.

**Indicador 3.-** Los valores predominan de manera notoria ante cualquier circunstancia que se presenta en la organización.

**Indicador 4.-** Por parte del vicepresidente su actitud de Cooperación Técnica ante una actividad siempre es la mejor.

**Indicador 5.-** Aporta con sus habilidades y capacidades en la mayoría de actividades para que todo salga de la mejor manera.

**Indicador 6.-** La comunicación es fundamental cuando requiere informar alguna novedad al personal.

### 3.3.2. Tesorero “Portal de Marianitas”

#### Objetivo:

Mediante una observación por parte del investigador, se empezó a detonar ciertos factores que influyen en las Relaciones Humanas y Cooperación Técnica en el personal del Centro Comunal “Portal de Marianitas”.

**Tabla 13: Ficha de observación tesorero**

INDICADORES	Vicepresidente “Portal de Marianitas”		
	Si	No	A veces
1.- Al ingresar al área de trabajo el personal mantiene buenas Relaciones Humanas.		X	
2.- El trato es cordial y adecuado a los usuarios que hacen uso de los servicios de la organización.		X	
3.- Los valores son un eje principal que se nota en el personal administrativo.			x
4.- Existe Cooperación Técnica entre colaboradores para realizar alguna actividad.		X	
5.- Aporta con sus habilidades y conocimientos para conformar un buen equipo de trabajo.			x
6.- La comunicación es la mejor herramienta para informar alguna novedad en la organización.			x

FUENTE: Portal de Marianitas

ELABORADO POR: Génesis Taco

**Indicador 1.-** El tesorero no mantiene Relaciones Humanas adecuadas, en ciertos momentos su actitud es un poco ruda y causa incomodidad en su área de trabajo.

**Indicador 2.-** El trato no es muy cordial, al conocer un poco más y mantener amistad con los colaboradores, abusa de aquello provocando un exceso de confianza.

**Indicador 3.-** Los valores no son un reflejo diario de la persona sin embargo en oportunidades muestra la educación que recibió.

**Indicador 4.-** Al momento de tratar Cooperación Técnica entre colaboradores, la actitud del tesorero no es la mejor pues en ocasiones trata de imponer su voluntad.

**Indicador 5.-**En cuanto aporte de sus habilidades existen momentos en los que si predispone sus capacidades para lograr un objetivo.

**Indicador 6.-** Referente a la comunicación para informar novedades a sus compañeros, en pocas situaciones da a conocer lo que sucede.

### 3.3.3. Secretaria “Portal de Marianitas”

#### Objetivo:

Mediante una observación por parte del investigador, se empezó a detonar ciertos factores que influyen en las Relaciones Humanas y Cooperación Técnica en el personal del Centro Comunal “Portal de Marianitas”.

**Tabla 14: Ficha de observación secretaria**

INDICADORES	Vicepresidente “Portal de Marianitas”		
	Si	No	A veces
1.- Al ingresar al área de trabajo el personal mantiene buenas Relaciones Humanas.	x		
2.- El trato es cordial y adecuado a los usuarios que hacen uso de los servicios de la organización.	x		
3.- Los valores son un eje principal que se nota en el personal administrativo.	x		
4.- Existe Cooperación Técnica entre colaboradores para realizar alguna actividad.	x		
5.- Aporta con sus habilidades y conocimientos para conformar un buen equipo de trabajo.	x		
6.- La comunicación es la mejor herramienta para informar alguna novedad en la organización.	x		

FUENTE: Portal de Marianitas

ELABORADO POR: Génesis Taco

**Indicador 1.-** La secretaria mantiene buenas relaciones con sus compañeros, su actitud siempre es la mejor.

**Indicador 2.-** El trato es cordial con los colaboradores y usuarios de la organización, entrega amabilidad.

**Indicador 3.-** Sus valores son notorios en cuanto a las funciones que deba realizar.

**Indicador 4.-** Su Cooperación Técnica es la mejor si se trata de alguna actividad, toma la iniciativa.

**Indicador 5.-**No duda en trabajar con sus compañeros y se dispone totalmente a realizar lo encomendado.

**Indicador 6.-** Siempre comunica los mensajes de manera clara y concisa.

## CAPÍTULO IV

### 4. PROPUESTA

#### 4.1 Título de la propuesta

“GUÍA DE ACTIVIDADES PARA UN BUEN MANEJO DE RELACIONES HUMANAS Y COOPERACIÓN TÉCNICA EN EL CENTRO COMUNAL PORTAL DE MARIANITAS”.

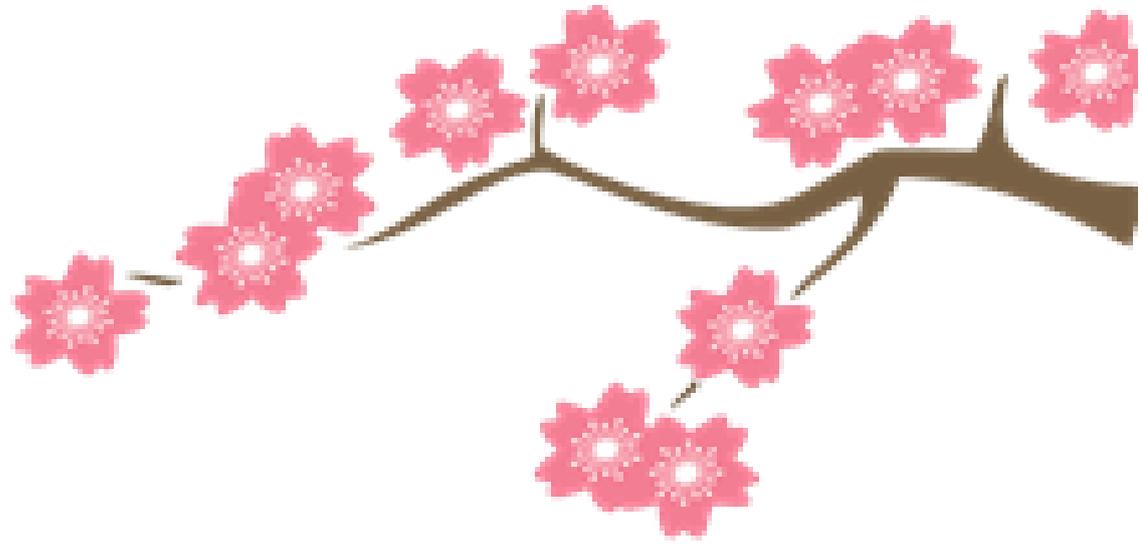
#### 4.2 Justificación

Es importante en la actualidad saber manejar excelentes Relaciones Humanas para que exista un buen ambiente laboral, es necesario comprender este tema, porque así se tratará siempre de absorber lo mejor de cada colaborador resaltando sus virtudes, esto aportará a la organización de manera relevante. También la Cooperación Técnica es fundamental porque ayuda a desarrollar un equipo de trabajo dispuesto a seguir con un mismo objetivo en común.

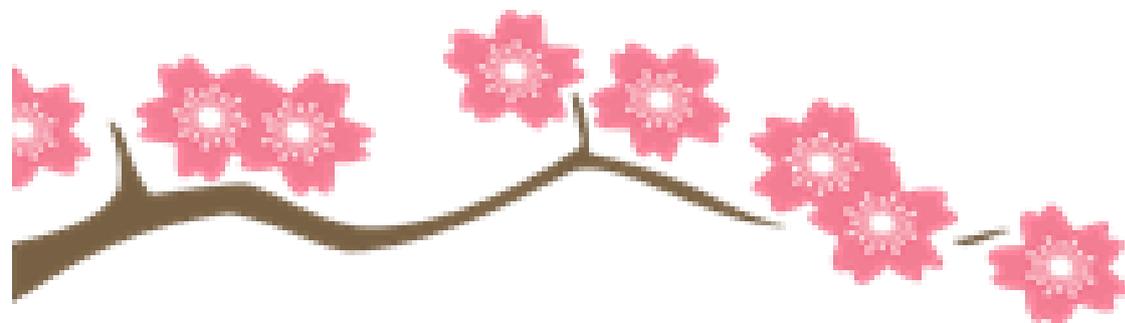
Según la problemática que existe en el Centro Comunal “Portal de Marianitas” se propone una guía de actividades que ayudará a lograr el éxito de la entidad, puesto que el ser humano estará siempre vinculado con su entorno y quienes habitan en él, por ende ofrece una serie de actividades que fomentará en los trabajadores un vínculo de amistad que se regirá por ciertas reglas escritas, principalmente se basará en el respeto a la diversidad de opiniones que cada uno tenga.

Con la propuesta se espera el beneficio de todos quienes son parte de esta organización, se pondrá en práctica todo lo adquirido, de esta manera resolverán los problemas que hoy son evidentes en el lugar, recordando que el trabajo en equipo resulta mejor si todos con sus capacidades y habilidades dan lo mejor de sí, dejando atrás el egoísmo y manteniendo una sana competencia que motive a entregar todo para alcanzar la meta trazada.





# DESARROLLO DE LA PROPUESTA



***“GUÍA DE ACTIVIDADES PARA UN BUEN MANEJO  
DE RELACIONES HUMANAS Y COOPERACIÓN  
TÉCNICA APLICADA EN EL CENTRO COMUNAL  
“PORTAL DE MARIANITAS”***



***ELABORADO POR: GÉNESIS TACO***

***AÑO 2018***



# *RELACIONES HUMANAS*

**LA TECNOLOGÍA REINVENTARÁ LOS NEGOCIOS,  
PERO LAS RELACIONES HUMANAS SEGUIRÁN  
SIENDO LA CLAVE DEL ÉXITO**

**STEPHEN COVEY**



## 4.5 Desarrollo de la propuesta

### 4.5.1 La comunicación

#### Actividad N1

#### La Comunicación

**OBJETIVO:** Lograr una excelente comunicación dentro del personal que labora en la organización.

**PROCESOS:**

1. Promover el diálogo apropiado en el lugar de trabajo
2. Libertad de expresión
3. Hablar con un tono de voz mesurado
4. Cuidar los gestos y movimiento corporal

#### GRÁFICO



FUENTE: Grupo Juvenil Zabala  
ELABORADO: Por Génesis Taco

#### CONCLUSIÓN

La comunicación es fundamental dentro de la empresa, así la información que se comparte cumplirá el objetivo, y formará un vínculo de amistad que mejorará las relaciones interpersonales evitando futuros conflictos.

## 4.5.2 La comunicación verbal

### Actividad N2

<b>La Comunicación verbal</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Cuidar el lenguaje verbal que se hable dentro de la empresa.	
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mirar a la persona que está hablando</li><li>2. Escuchar detenidamente</li><li>3. No interrumpir</li><li>4. Prestar la debida atención</li><li>5. Emitir comentarios coherentes y respetuosos</li></ol>	
<b>GRÁFICO</b>  <p>FUENTE: Grupo Juvenil Zabala ELABORADO: Por Génesis Taco</p>	
<b>CONCLUSIÓN</b> <p>La comunicación verbal es un conjunto de varios factores, pero principalmente del escuchar atentamente y emitir criterios de acuerdo a la situación que se presentare, además de mantener un contacto visual el cual demostrará importancia a quien está hablando.</p>	

### 4.5.3 La comunicación no verbal

#### Actividad N3

#### La Comunicación no verbal

**OBJETIVO:** Entender que factores intervienen en la comunicación no verbal dentro de un equipo de trabajo.

**PROCESOS:**

1. La mirada
2. La sonrisa
3. Las manos
4. Los brazos
5. Las piernas

#### GRÁFICO



FUENTE: Grupo Juvenil San Pablo  
ELABORADO: Por Génesis Taco

#### CONCLUSIÓN

La comunicación no verbal es un lenguaje universal que no requiera palabras, pero expresa a través del cuerpo y la inteligencia emocional, en varias ocasiones si no se sabe manejar este tema, no se logra transmitir un mensaje correcto.

#### 4.5.4 La comunicación interpersonal

##### Actividad N4

<b>La Comunicación interpersonal</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Identificar los diferentes estilos de conversación interpersonal que existen.	
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conversación breve</li><li>2. Conversación de taller</li><li>3. Conversación de pelea</li><li>4. Conversación directa</li><li>5. Conversación de resentimiento</li></ol>	
<b>GRÁFICO</b>  <p>FUENTE: Frater Kids ELABORADO: Por Génesis Taco</p>	
<b>CONCLUSIÓN</b> <p>La comunicación interpersonal se realiza todos los días, la misma es con todo el medio que rodea al ser humano, existen diferentes formas de conversación que según el lugar, cultura, costumbre, etc., se desarrollan lo importante es ser fluido y asertivo en ese momento.</p>	

#### 4.5.5 Gestos y emociones

##### Actividad N5

<b>Gestos y Emociones</b>
<b>OBJETIVO:</b> Presentar las principales emociones y gestos que posee el cuerpo humano.
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Alegría, en este los pómulos se elevan.</li><li>2. Tristeza, los labios toman una forma horizontal.</li><li>3. Ira, consta de una mirada fija.</li><li>4. Asombro, la mandíbula suele ir hacia abajo.</li></ol>
<b>GRÁFICO</b>  <p>FUENTE: Universidad Técnica del Norte ELABORADO: Por Génesis Taco</p>
<b>CONCLUSIÓN</b> <p>Las emociones y los gestos están relacionados entre sí al momento de expresar un sentimiento, en varias ocasiones la persona toma actitudes que ha presentado en otras circunstancias vividas o similares, por eso es importante canalizar correctamente los estímulos que emana el cerebro y proceder con un comportamiento adecuado.</p>

## 4.5.6 Autocontrol

### Actividad N6

<b>Autocontrol</b>
<b>OBJETIVO:</b> Orientar al personal a mantener un autocontrol ante cualquier circunstancia difícil y los beneficios que trae.
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mantener la calma.</li><li>2. Tener clara la idea para resolver el problema.</li><li>3. Respirar profundo y luego soltar lentamente el aire.</li><li>4. Rechazar todo pensamiento negativo.</li></ol>
<b>GRÁFICO</b>  <p>A photograph of a woman with long dark hair, wearing a red top and blue jeans, jumping joyfully with her arms raised in the air. She is on a balcony with a white decorative railing. In the background, there is a large body of water (Lago San Pablo) and a range of mountains under a bright blue sky with scattered white clouds. The scene is captured from a slightly low angle, emphasizing the height of her jump.</p>
<b>FUENTE:</b> Lago San Pablo <b>ELABORADO:</b> Por Génesis Taco
<b>CONCLUSIÓN</b> El autocontrol es el dominio propio de las emociones, sentimientos, deseos y del comportamiento ante cualquier situación que permite enfrentarse de manera correcta ante las problemáticas de la vida.

## 4.5.7 Ética y Valores

### Actividad N7

Ética y Valores
<b>OBJETIVO:</b> Resumir las principales características de una persona ética y con valores en un lugar de trabajo.
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser amable con todos.</li><li>2. Mantener siempre una sonrisa.</li><li>3. Llamar a las personas por su nombre.</li><li>4. Ser cortés en todo momento.</li><li>5. Ser tolerante con las diversas opiniones.</li></ol>
<b>GRÁFICO</b>  <p>FUENTE: Oficina Proveteco ELABORADO: Por Génesis Taco</p>
<b>CONCLUSIÓN</b> <p>La ética y los valores son importantes en un lugar de trabajo, regulan el comportamiento de las personas basado en juicios de valor los mismos que se desarrollan en el entorno que los rodea y logran un beneficio colectivo.</p>

## 4.5.8 La empatía

### Actividad N8

<b>La empatía</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Exponer los principales consejos para cultivar la empatía.	
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Observar las diversas circunstancias que se presentan en el entorno.</li><li>2. Apoyar es fundamental para quien atraviesa un problema.</li><li>3. Se requiere compasión por quien necesita.</li><li>4. Actuar de manera generosa.</li></ol>	
<b>GRÁFICO</b>	
	<p><b>FUENTE:</b> Familia <b>ELABORADO:</b> Por Génesis Taco</p>
<b>CONCLUSIÓN</b> <p>Es un sentimiento que desencadena un amor genuino al prójimo sin esperar nada a cambio, es entregar todo por alguien, comprender lo que en ese momento atraviesa y necesita, el ser empático es volverse más humano y menos egoísta.</p>	

#### 4.5.9 El respeto

##### Actividad N9

<b>El Respeto</b>
<b>OBJETIVO:</b> Detallar como es el comportamiento de una persona respetuosa.
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Valorar a cada persona y lo que hace</li><li>2. Ser educado</li><li>3. No discriminar</li><li>4. Respetar el espacio que comparta con quienes le rodeen</li><li>5. No involucrarse en chismes</li><li>6. Ser empático</li></ol>
<b>GRÁFICO</b>  <p style="text-align: center;"><b>FUENTE:</b> Familia <b>ELABORADO:</b> Por Génesis Taco</p>
<b>CONCLUSIÓN</b> <p>El respeto es un valor que permite al ser humano reconocer los derechos de los demás, pone un límite ante su poder y permite la convivencia en la sociedad, dejando de lado distintos estereotipos que no permiten la unidad en el mundo.</p>

## 4.5.10 La Moral

### Actividad N10

#### La Moral

**OBJETIVO:** Enumerar los factores más importantes que ayudan a ser una persona moralista.

**PROCESOS:**

1. Ser sincero
2. No mentir
3. Poner en práctica los valores
4. Exponer lo que piensa siempre con respeto hacia los demás

#### GRÁFICO



FUENTE: Frater Kids  
ELABORADO: Por Génesis Taco

#### CONCLUSIÓN

La moral es el conjunto de valores que hace al ser humano tomar conciencia en la forma de actuar, además que ayuda a la convivencia para decidir entre lo bueno y malo

## 4.5.11 La Comprensión

### Actividad N11

#### La Comprensión

**OBJETIVO:** Entender de manera correcta un mensaje de aquellos datos que se reciben en un diálogo.

**PROCESOS:**

1. Escuchar con atención
2. Ser oportuno al emitir un comentario
3. Mostrar afecto
4. Considerar a quienes nos rodean
5. Disculparse en cuanto sea necesario

#### GRÁFICO



FUENTE: Grupo Juvenil Zabala  
ELABORADO: Por Génesis Taco

#### CONCLUSIÓN

Ser comprensivo engloba habitar en un mundo lleno de afecto, tolerancia, respeto a pesar de los errores, logrando ser un lugar en el que todo ser humano quiera vivir. La comprensión es parte de un apoyo a quien lo necesita.

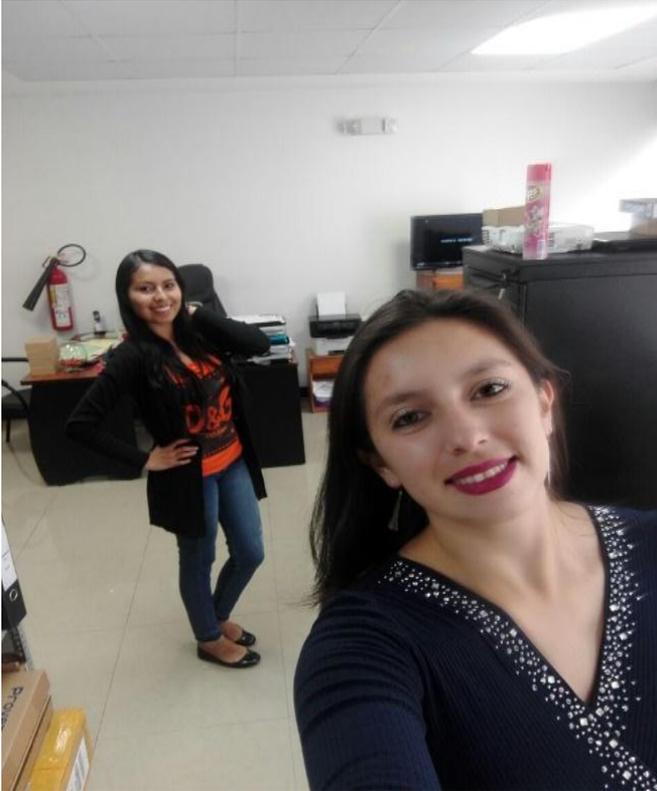
## 4.5.12 La Confianza

### Actividad N12

<b>La Confianza</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Indicar cuales son los requisitos que conlleva a una persona ser digna de confianza.	
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser responsable</li><li>2. Ser puntual</li><li>3. Ser leal</li><li>4. Ser honesto</li><li>5. Ser determinante en las decisiones</li></ol>	
<b>GRÁFICO</b>  <p style="text-align: center;"><b>FUENTE:</b> Familia <b>ELABORADO:</b> Por Génesis Taco</p>	
<b>CONCLUSIÓN</b> <p>Ser una persona digna de confianza en varias ocasiones resulta algo inalcanzable por esto se recomienda poner en práctica los consejos mencionados, ayudará a quienes son parte del entorno noten un cambio y con el tiempo adquirir esa habilidad de recibir algún tipo de “secreto” que talvez antes no lo hacían por miedo o temor a ser avergonzados.</p>	

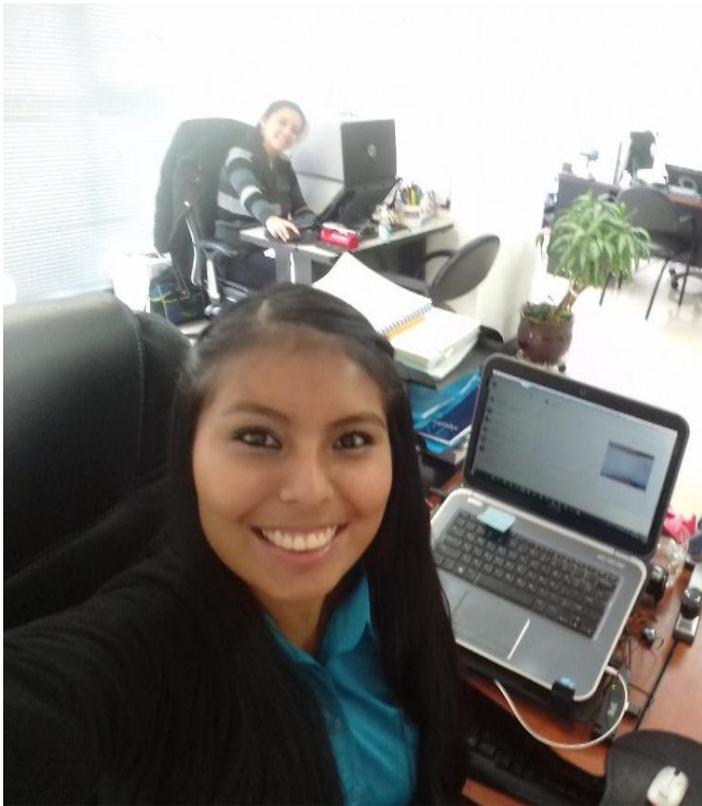
### 4.5.13 La Asertividad

#### Actividad N13

<b>La Asertividad</b>
<b>OBJETIVO:</b> Conceptuar los términos generales de la asertividad dentro del campo laboral.
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El comportamiento</li><li>2. Lenguaje corporal</li><li>3. La responsabilidad</li><li>4. Los valores</li><li>5. Las emociones</li></ol>
<b>GRÁFICO</b>  <p data-bbox="472 1760 783 1809"><b>FUENTE:</b> Oficina Proveteco <b>ELABORADO:</b> Por Génesis Taco</p>
<b>CONCLUSIÓN</b> <p>La asertividad es fundamental dentro del campo laboral, hay que saber expresar correctamente las ideas o pensamientos en una reunión sin herir la susceptibilidad de los demás, cabe recalcar dentro del tema existen varios factores que hacen al ser humano más social y menos agresivo.</p>

#### 4.5.14 Servicio al cliente

##### Actividad N14

Servicio al cliente
<b>OBJETIVO:</b> Transmitir los fundamentos para brindar un excelente servicio al cliente.
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ser amable</li><li>2. Atender de forma personalizada</li><li>3. Ambiente adecuado y agradable</li><li>4. Comunicar de forma efectiva</li><li>5. Brindar seguridad externa e interna</li></ol>
<b>GRÁFICO</b>  <p>FUENTE: Oficina Proveteco ELABORADO: Por Génesis Taco</p>
<b>CONCLUSIÓN</b> Para brindar un excelente servicio al cliente, es primordial entender que el usuario es lo más importante dentro de la empresa por lo tanto se debe trabajar por llegar al mismo de la mejor manera y captar totalmente su atención cubriendo todas sus necesidades y requerimientos efectivamente.



# *COOPERACIÓN TÉCNICA*

**LO MÁS HERMOSO DEL TRABAJO EN  
EQUIPO ES QUE SIEMPRE TIENES A  
OTROS DE TU LADO**

**MARGARET CARTY**



#### 4.5.15 Trabajo en equipo

##### Actividad N15

### Trabajo en equipo

**OBJETIVO:** Promover el trabajo en equipo dentro de una organización.

**PROCESOS:**

1. Fomentar la confianza dentro del personal.
2. Definir un objetivo colectivo.
3. Permitir a los empleados ser parte de las decisiones.
4. Inculcar al diálogo abierto.
5. Celebrar el éxito de cada integrante.

**GRÁFICO**



FUENTE: Universidad Técnica del Norte  
ELABORADO: Por Génesis Taco

**CONCLUSIÓN**

El trabajo en equipo implica poner en marcha un fin común dentro de una empresa, además del aporte que cada miembro entregue con la habilidad y capacidad que posea logrando así manejar un barco con una misma dirección en la que el gerente es quien dirige el viaje.

#### 4.5.16 Valores en un equipo de trabajo

##### Actividad N16

<b>Valores en un equipo de trabajo</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Presentar los valores que se deben mantener dentro de un equipo de trabajo.	
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ética</li><li>2. Compromiso</li><li>3. Comunicación</li><li>4. Calidad</li><li>5. Confianza</li></ol>	
<b>GRÁFICO</b>  <p>FUENTE: Universidad Técnica del Norte ELABORADO: Por Génesis Taco</p>	
<b>CONCLUSIÓN</b> Los valores en un equipo de trabajo son fundamentales, los mismos dan relevancia en la organización y permiten alcanzar el objetivo que se hayan planteado evitando conflictos que no traen beneficio alguno, por ende todo colaborador debe entregar todo de sí.	

## 4.5.17 Liderazgo

### Actividad N17

Liderazgo
<b>OBJETIVO:</b> Describir las características de un líder.
<b>PROCESOS:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Es emprendedor</li><li>2. Es comunicativo</li><li>3. Posee inteligencia emocional</li><li>4. Es carismático</li><li>5. Es creativo y optimista</li></ol>
<b>GRÁFICO</b>  <p>FUENTE: Oficina Proveteco ELABORADO: Por Génesis Taco</p>
<b>CONCLUSIÓN</b> Un líder es un conjunto de varias características que hace a un individuo destacarse dentro de un grupo de personas, además es quien posee la tarea de impulsar a su equipo para lograr una meta ya trazada.

## CONCLUSIONES

1. Las Relaciones humanas dentro del equipo de trabajo del Centro Comunal “Portal de Marianitas “se encuentran en un término medio con una visión de cambio, todos quienes conforman la organización están dispuestos a dar un giro radical en su forma de relacionarse con los demás que traiga como resultado un beneficio colectivo.
2. La Cooperación técnica no es un tema muy conocido entre los colaborados, sin embargo, con los conocimientos básicos que poseen han demostrado, al momento de realizar una actividad logran quedar casi satisfechos, pero con las observaciones mediante la investigación deciden profundizar y obtener toda la sabiduría pertinente.
3. Dentro de la comunicación verbal se perciben ciertos problemas que se pueden corregir aun, al momento de emitir un mensaje o recibir la información en ocasiones se han suscitado pequeños inconvenientes, no se tiene total comprensión del tema y sus derivados, por ende, esto ha afectado la imagen del lugar.
4. La ética empresarial dentro del personal no es algo que se tenga claro, al no existir ningún reglamento interno referente a los valores humanos, la voz del presidente es por lo general quien toma las decisiones en conflictos que se presentaren, pero es necesario conocer del tema, a un trabajador no solo lo define su capacidad para producir sino la calidad humana que posee.
5. El servicio que se presta a las personas que visitan la organización, presenta una leve falencia en cuanto a las nuevas tendencias que existen para mejorar y hacer que el cliente se encuentre totalmente satisfecho de lo que recibe.

## RECOMENDACIONES

1. Utilizar guías de actividades que fortalezcan un vínculo de hermandad dentro del personal, otorgando el valor que cada uno posee y lo importante que es su labor dentro de la organización, al conocerse un poco más podrán explotar las fortalezas de cada trabajador.
2. Elaborar un cronograma de actividades en las que se deleguen funciones a cada colaborador, de esta forma se empezará a otorgar responsabilidad, esto hará que todo el personal aporte con sus habilidades y conocimientos, entregando lo mejor de sí, dando como resultado eventos muy organizados sin conflictos.
3. Tomar el tiempo necesario entre compañeros de trabajo para emitir un mensaje o receptarlo, ya que hay momentos en los que al existir afluencia de personas en el Centro Comunal “Portal de Marianitas” la comprensión del mismo no es la adecuada, por ende, se pide tomar en cuenta esta observación, y con los usuarios utilizar un lenguaje adecuado.
4. Fomentar la semana de ética empresarial en la que todo el personal participe, preparando una breve explicación de un valor que se le entregará mediante un sorteo, esto hará que todo colaborador investigue del tema y tome conciencia acerca de las actitudes dentro de su área de trabajo.
5. Preparar una capacitación en la que se explique de forma amplia el tema servicio al cliente, nuevas tendencias, la manera correcta y directa para llegar al usuario, logrando así satisfacer las necesidades que el mismo posea.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Análisis:** Es un efecto que comprende varios tipos de acciones con distintas características y en diferentes ámbitos con el fin de concluir respecto de un objeto, persona o condición.

**Asertividad:** Habilidad social que se trabaja desde el interior de la persona, se lo define como una habilidad para ser claros, francos y directos.

**Colectivo:** Se refiere a un grupo de personas que tienen en común una actividad, afición u objetivo a lograr.

**Comprensión:** Facultad del ser humano o facilidad para percibir las cosas y tener una idea de ellas.

**Criterio:** Regla o norma conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación.

**Déficit:** Es la deficiencia de alguna cosa que se necesita, este término se puede aplicar en diferentes ámbitos según sea necesario.

**Entidad:** Asociación de personas de cualquier tipo, en especial la que se dedica a una actividad laboral.

**Estrategia:** Arte de dirigir las operaciones militares a través de un plan.

**Ética:** Conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad.

**Excelencia:** Superior calidad o bondad que hace digna de aprecio y estima una cosa o una persona.

**Exploratoria:** Es un estudio profesional en un campo en el cual permite conocer los antecedentes de un problema.

**Funcionarios:** Es una persona que desempeña un empleo público, se trata de un trabajador que cumple funciones en un organismo.

**Intelectual:** Que se dedica fundamentalmente a actividades o trabajos en los que predomina el uso de la inteligencia.

**Interpersonal:** Tipos de comunicaciones, relaciones o vínculos que se generan en dos personas.

**Método:** Modo de obrar u hablar en un orden.

**Muestra:** Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa totalmente y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos.

**Reflejo:** Es la respuesta automática o involuntaria que realiza un ser vivo ante la presencia de un determinado estímulo.

**Retroalimentación:** Es un método en el cual se obtienen resultados, con el fin de controlar y optimizar el comportamiento del ser humano.

**Sociología:** Estudio de las sociedades humanas y de los fenómenos religiosos, económicos, artísticos que ocurren en ellos.

**Técnica:** Conjunto de procedimiento o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica.

**Valor:** Cualidad o conjunto de cualidades por las que una persona es apreciada o considera bien.

## BIBLIOGRAFÍA

- Elzo Imaz, J., Feixa Pàmpe, C., Giménez, E., & Salinas, C. (2006). Obtenido de <http://www.donbosco.es/centroderecursos/upload/J%C3%B3venes%20y%20valores/estudio-caixa.pdf>
- Antúnez Velasco, A. M. (Junio de 2008). Obtenido de [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_7/ANTONIA\\_ANTUNEZ\\_2.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_7/ANTONIA_ANTUNEZ_2.pdf)
- Balart Gritti, M. (2013). Obtenido de [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_250513.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf)
- Baleón Camacho, J. (Agosto de 2013). Obtenido de [https://www.editorialdigitaltec.com/materialadicional/P197\\_C1.pdf](https://www.editorialdigitaltec.com/materialadicional/P197_C1.pdf)
- Barradas Martínez, M., & Ortiz Castro, I. (2013). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/01CA201202.pdf>
- Bonifaz Villar, C. (2012). Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Liderazgo\\_empresarial.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf)
- Cáceres, M. D., Ruiz San Román, J., & Brändle, G. (07 de Julio de 2009). Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/935/93512977013/>
- Cáceres Chinchilla, L. M. (2015). Obtenido de [https://www.academia.edu/19381307/Diferencias\\_individuales\\_Empat%C3%ADa\\_Habilidad\\_Asertividad\\_e\\_inteligencias\\_personales](https://www.academia.edu/19381307/Diferencias_individuales_Empat%C3%ADa_Habilidad_Asertividad_e_inteligencias_personales)
- Caldés i Adrover, L. (s.f.). Obtenido de [http://eoeepsabi.educa.aragon.es/descargas/G\\_Recursos\\_orientacion/g\\_5\\_habilidades\\_sociales/g\\_5.3.hhss\\_asertivas/1.1.La%20asertividad.pdf](http://eoeepsabi.educa.aragon.es/descargas/G_Recursos_orientacion/g_5_habilidades_sociales/g_5.3.hhss_asertivas/1.1.La%20asertividad.pdf)
- Castanyer, O. (2014). Obtenido de <http://api.ning.com/files/hSOUK3FODotkju2LtA1piicTydAi0axn32SgwKqTIICH1bEfEkiq62mi5WKjCdCFdIXDYabePntOrrKGyTNzthsSya6xleyk/CastanyerLaAsertividadExpresiondeUnaSanaAutoestima.pdf>
- Castaño Gómez, P., Henao Hincapié, L., & Martínez Suárez, D. (2016). Obtenido de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion\\_Relaciones\\_Internpersonales\\_Henao\\_2016.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Internpersonales_Henao_2016.pdf)
- Castro Pilozo, H., Guerrero Marcillo, R., Ramos Mindiola, K., & Vargas Olivares, L. (2013). Obtenido de <http://proyectederedessocialesdelmundo.blogspot.com/p/investigacion.html>
- Clemente Estevan, R. (Septiembre de 2015). Obtenido de [https://documents.uji.es/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/47c1ec7c-bf2e-4f64-9659-ddcb38b1f48a/1516\\_es.pdf?guest=true](https://documents.uji.es/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/47c1ec7c-bf2e-4f64-9659-ddcb38b1f48a/1516_es.pdf?guest=true)
- Corporativa, D. d. (s.f.). Obtenido de <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Relaciones%20humanas.pdf>
- Corporativa, D. d. (s.f.). Obtenido de <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Relaciones%20humanas.pdf>
- Corporativa, D. d. (s.f.). Obtenido de <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-ea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=l1Ew55E>

Cortés Xiqui , J. P., & Sosa Ameneiro , M. (2016). Obtenido de <http://institutomanhattanschool.com/biblioteca-virtual/Etica%20y%20Valores/Etica%20y%20valores%20I%20-%20Jose%20Cortez.pdf>

de la Fuente, R., del Campo, E., & Verdes-Montenegro, F. (2012). Obtenido de <http://www.ceipaz.org/images/contenido/COOPERACION%202012.pdf>

DEMING, E. (2013). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2013/InteligenciaEEmpresa/07.pdf>

Díaz Cárabes, G. (s.f.). Obtenido de [http://aniorte.eresmas.com/archivos/trabaj\\_asertividad.pdf](http://aniorte.eresmas.com/archivos/trabaj_asertividad.pdf)

Dirección de Planeación. (Abril de 2001). Obtenido de [https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2267/mod\\_resource/content/1/Modulo\\_1/trabajo\\_en\\_equipo.pdf](https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2267/mod_resource/content/1/Modulo_1/trabajo_en_equipo.pdf)

DuBrin, A. (2008). Obtenido de <http://bibliotecaforonicaraguensedecultura.com/wp-content/uploads/2016/12/relahumanas.pdf>

DuBrin, A. J. (2008). Obtenido de <http://bibliotecaforonicaraguensedecultura.com/wp-content/uploads/2016/12/relahumanas.pdf>

DuBrin, A. J. (2008). Obtenido de <http://bibliotecaforonicaraguensedecultura.com/wp-content/uploads/2016/12/relahumanas.pdf>

Hernández Rodríguez, C. (Enero de 2012). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/11CA201201.pdf>

Jaramillo Solorio, R. M. (2012). Obtenido de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>

Jaramillo, R., Escobedo , H., & Bermúdez, Á. (2004). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/356/35602712.pdf>

Mendoza Dirección General de Escuelas . (2015). Obtenido de <http://escuelas.mendoza.gov.ar/wp-content/uploads/sites/22/2015/07/2%C2%B0-TALLER.pdf>

Molina Ramírez, N. (2013). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1892/189228429007.pdf>

Muñoz Serra , V. A. (2013). Obtenido de <http://proyectoderedessocialesdelmundo.blogspot.com/p/investigacion.html>

Ovejero Bernal , A. (Octubre de 2007). Obtenido de <https://telemedicinadetampico.files.wordpress.com/2012/07/83834274-las-relaciones-humanas.pdf>

Ovejero Bernal, A. (Octubre de 2007). Obtenido de <https://telemedicinadetampico.files.wordpress.com/2012/07/83834274-las-relaciones-humanas.pdf>

Parra, Y. A. (2008). Obtenido de <http://www.tabiblion.com/liber/Filosofia/Eticayvalores.pdf>

Ravela, P. (2000). Obtenido de <http://www.poznerpilar.org/biblioteca/modulo09.pdf>

Relaciones Humanas. (2008). Obtenido de <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Relaciones%20humanas.pdf>

Reyes Mendoza , L. S., Riveron Morales, F., & Palma Cardona, J. (27 de Febrero de 2005). Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24798/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24798/Documento_completo.pdf?sequence=1)

Rodríguez , A., & Cuervo, M. G. (Agosto de 2008). Obtenido de [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnado168.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnado168.pdf)

Rodríguez García, M. (s.f.). Obtenido de <http://www.actiweb.es/inpcbethel/archivo5.pdf>

Seijo, C. (2014). Obtenido de <https://doaj.org/article/5be03d3db49243bd8c12969986887bed>

Serrano , M. E., & García Álvarez , D. (2010). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/904/90416328008.pdf>

Solorio, R. M. (2012). Obtenido de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>

Tigani, D. (2006). Obtenido de [http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)

Tigani, D. (2006). Obtenido de [http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)

Toro Suarez, L. Y. (Mayo de 2015). Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13939/2/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>

Torrelles , C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, J. (2011). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>

Tschohl, J. (s.f.). Obtenido de [http://www.servicequality.net/ftp/cap1\\_servcliente.pdf](http://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf)

Universidad del País Vasco. (s.f.). Obtenido de <file:///C:/Users/Casa/Desktop/TAREAS%20UTN/GENESIS/relaciones%20interpersonales.pdf>

Uribe, L. A. (2009). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>

Valdés González, I., & López, E. (28 de Septiembre de 2011). Obtenido de <http://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2011/11/28.pdf>

Vázquez , S. M. (12 de Abril de 2012). Obtenido de [http://www.ciafic.edu.ar/documentos/FilosofiadelaEducacionVazquez\\_2da\\_Ed.pdf](http://www.ciafic.edu.ar/documentos/FilosofiadelaEducacionVazquez_2da_Ed.pdf)

von Hildebrand , D. (2004). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/834/83400715.pdf>

Zayas Agüero , P. M. (s.f.). Obtenido de [http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\\_internet/55772.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf)

# *ANEXOS*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL CENTRO COMUNAL “PORTAL DE MARIANITAS”**

**Objetivo:** La encuesta presentará rasgos propios de las opiniones vertidas por cada encuestado, según las Relaciones Humanas y Cooperación Técnica que existen en el Centro Comunal “Portal de Marianitas”

**Proyecto:** Análisis de las Relaciones Humanas y Cooperación Técnica en el Centro Comunal “Portal de Marianitas”, Parroquia Calderón, al año 2018.

**Instrucciones:** Lea detenidamente y ponga un visto en el casillero correspondiente.

1. ¿Conoce usted acerca del tema Relaciones humanas, y su importancia?

Si	
No	
Tal vez	

2. ¿Cree usted que las Relaciones humanas dentro del Centro Comunal “Portal de Marianitas” es un tema que conoce el personal que labora?

Si	
No	
Tal vez	

3. ¿Considera que la falta de conocimiento del tema Relaciones Humanas ha afectado de manera visible, a la imagen del Centro Comunal “Portal de Marianitas”?

Si	
No	
Tal vez	

4. ¿En los últimos dos años ha existido, algún tipo de fricción dentro del personal, por no canalizar correctamente sus opiniones en cuanto a una decisión que se deba tomar por el bienestar del Centro Comunal “Portal de Marianitas”?

Si	
No	
Tal vez	

5. ¿Cree usted que la cooperación técnica es un tema que debería tratarse con todo el personal del Centro Comunal “Portal de Marianitas”?

Si	
No	
Tal vez	

6. ¿Considera usted que no ha existido Cooperación técnica por parte del personal, al momento de realizar una actividad para el Centro Comunal “Portal de Marianitas”?

Si	
No	
Tal vez	

7. ¿Le gustaría recibir capacitación acerca del tema Relaciones humanas y Cooperación técnica?

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

8. ¿Está dispuesto a trabajar por un cambio por el bienestar del Centro Comunal “Portal de Marianitas”?

Si	
No	
Tal vez	



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**  
**ENTREVISTA**

**Entrevista aplicada al presidente del Centro Comunal “Portal de Marianitas”**

**Introducción:** La entrevista se utilizará ya que es un diálogo entre dos personas basado en un guión y da como resultado conocer la información requerida, es por eso que se escogió esta herramienta pues favorecerá a la presente investigación.

**Proyecto:** Análisis de las Relaciones humanas y Cooperación técnica en el Centro Comunal “Portal de Marianitas”, Parroquia Calderón, al año 2018.

**PREGUNTAS:**

6. ¿Usted considera importante el tema de Relaciones humanas para el Centro Comunal “Portal de Marianitas”?
7. ¿Cree usted que el personal que labora está preparado para resolver cualquier circunstancia que se presentare, poniendo en práctica así las relaciones humanas?
8. ¿El tema de comunicación verbal y no verbal es un punto fundamental para que se desarrollen buenas relaciones humanas?
9. ¿Qué podría decir en cuanto a la cooperación técnica que existe en el Centro Comunal “Portal de Marianitas”?
10. ¿Considera usted que tiene un equipo de trabajo excelente?



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**  
**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**Objetivo:** Mediante una observación por parte del investigador, se empieza a detonar ciertos factores que influyen en las relaciones humanas y cooperación técnica en el personal del Centro Comunal “Portal de Marianitas”.

<b>INDICADORES</b>	<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO CENTRO COMUNAL “PORTAL DE MARIANITAS”</b>		
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>
Al ingresar al área de trabajo el personal mantiene buenas relaciones humanas.			
El trato es cordial y adecuado a los usuarios que hacen uso de los servicios de la organización.			
Los valores son un eje principal que se nota en el personal administrativo.			
Existe cooperación técnica entre colaboradores para realizar alguna actividad.			
Aporta con sus habilidades y conocimientos para conformar un buen equipo de trabajo.			
La comunicación es la mejor herramienta para informar alguna novedad en la organización.			

## ACTIVIDADES REALIZADAS



**FUENTE:** Portal de Marianitas  
**ELABORADO:** Por Génesis Taco



**FUENTE:** Portal de Marianitas  
**ELABORADO:** Por Génesis Taco



**FUENTE:** Portal de Marianitas  
**ELABORADO:** Por Génesis Taco

## kund Analysis Result

lysed Document: PLAN DE INVESTIGACIÓN.docx (D40682362)  
mitted: 7/31/2018 9:42:00 AM  
mitted By: genesisprincipio17@gmail.com  
nificance: 8 %

### ources included in the report:

IS-KATHYA SALAZAR.docx (D40679895)  
<http://www.donbosco.es/centroderecursos/upload/J%C3%B3venes%20y%20valores/estudio-ica.pdf>  
[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/erazgo\\_empresarial.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/erazgo_empresarial.pdf)  
<https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-58bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=I1Ew55E>  
<http://www.ceipaz.org/images/contenido/COOPERACION%202012.pdf>  
<http://www.redalyc.org/pdf/219/21916691006.pdf>

### tances where selected sources appear: