



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO “JACINTO COLLAHUAZO” DE OTAVALO, EN EL AÑO 2013.

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciado en la especialidad Secretariado Ejecutivo Español.

AUTORES:

Ruiz Amparo de los Ángeles

Vera Intriago Damián Alberto

DIRECTOR:

Dr. Julio Alarcón

Ibarra, 2013

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

DOCTOR JULIO ALARCÓN

En calidad de Director de la Tesis Titulada “LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO “JACINTO COLLAHUAZO” DE OTAVALO, EN EL AÑO 2013”, de los señores Ruiz Amparo de los Ángeles y Vera Intriago Damián Alberto, estudiantes de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ibarra, julio 2013.

DR. JULIO ALARCÓN

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme concedido salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Para responder a la gentil preferencia que han tenido conmigo mi madre Martha y Valery mi padre, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su paciencia, confianza y amor.

A mi esposa Deysi, que ha sido el impulso y el pilar fundamental para la culminación de mi carrera, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amiga y compañera inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

A mi hermana Teresa, a su esposo Ramiro, a mi sobrina Ingrid, a su esposo Galo, por creer en mí y ser un gran aliciente y en especial a mis hijos Santiago, Jazmín, Andrea, Jhustine, Kalheen y Matías que han sido mi inspiración y la base para ser profesional y ejemplo para ellos, quienes han sabido apoyarme y estimularme en la culminación de mi carrera en todo momento y sin reparo alguno siempre creyendo en mí.

Quiero dedicarles este trabajo y mis años de estudio que los realicé y aprobé con mucho esfuerzo y dedicación en un campo que siempre ha sido exclusivo para el género femenino.

Mentalizado en no defraudarles y sin temer al fracaso, siempre venciendo los obstáculos que en la vida estudiantil universitaria se presentan, con el objetivo de concluir esta meta y realizarme en esta etapa de mi vida; procurando ser una mejor persona, un ser humano consciente, honesto y respetuoso con los seres que amo y que siempre están alrededor de mis días y de mi vida.

Damián Vera Intriago

DEDICATORIA

Para responder a la gentil preferencia que han tenido conmigo mi madre Marcia, en especial mi hijo Carlos Washington al apoyarme siempre en todo momento y sin reparo alguno siempre creyendo en mí.

Quiero dedicarles este trabajo y mis años de estudio que los realicé con mucho esfuerzo y dedicación.

Sin temer al fracaso, siempre venciendo los obstáculos que en la vida estudiantil universitaria se presentan, con el objetivo de llegar a la meta; logrando ser una mejor persona, un ser humano consciente, honesto y respetuoso con los demás.

Amparo de los Ángeles Ruiz Tabango

AGRADECIMIENTO

Agradezco a ti Dios, por haberme bendecido al permitirme llegar hasta donde he llegado y concluir el sueño tan anhelado de ser profesional. A la gloriosa Universidad Técnica del Norte, que ha sido testigo de todos mis anhelos e ideales y haberme permitido estudiar, a mis excelentes maestros, quienes han sabido prodigar e inculcar en mí, sus valiosos conocimientos y valores de vida, los mismos que han servido para formarme como ser humano y profesional, haciendo de mi un ser valioso para servir a la sociedad; en especial al Dr. Julio Alarcón, Director de tesis; por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos y experiencia, su paciencia y motivación, ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxito. A mi amiga la Dra. Rita Vásquez, por su apoyo incondicional y por creer en mí. A mis queridas compañeras de quienes siempre mantendré en mi mente y corazón gratos, hermosos e invaluable recuerdos del tiempo compartido mientras nos formábamos en las aulas de nuestra gloriosa alma mater como profesionales de la república, en especial Kristel, Cecilia, Karina, Marlene, Daniela, Narciza, Maritza, Lucía, Viviana, Mayra, Amparito, Cinthya y Patricia.

Damián Vera Intriago

AGRADECIMIENTO

Agradezco todo este esfuerzo a la Universidad técnica del Norte que ha sido testigo de todos mis anhelos e ideales. A mis excelentes maestros, quienes han sabido prodigar e inculcar en mi sus valiosos conocimientos y valores de vida, los mismos que han servido para formarme como ser humano y profesional, haciendo de mi un ser valioso para servir a la sociedad; en especial al Dr. Julio Alarcón, Director de Tesis; a mis queridas compañeras de quienes siempre mantendré en mi mente y corazón gratos, hermosos e invaluable recuerdos del tiempo compartido mientras nos formábamos en las aulas como profesionales de la república.

Amparo de los Ángeles Ruiz Tabango

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xi
SUMMARY.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.4. DELIMITACIÓN	7
1.4.1. Espacial.....	7
1.4.2. Temporal	7
1.4.3. Unidades de Observación	7
1.5. OBJETIVOS	8
1.5.1. General.....	8
1.5.2. Específicos	8
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.	9
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
2.1.1. Fundamentación Epistemológica	11

2.2.1.1. Materialismo	11
2.2.2. Fundamentación Filosófica	12
2.2.2.1. Racionalismo	12
2.2.3. Fundamentación Sociológica	13
2.2.3.1. Teoría del Capital Humano.....	13
2.2.4. Fundamentación Administrativa	15
2.2.4.1. Teoría de las Relaciones Humanas.....	15
2.1.5. Las Relaciones Humanas.....	17
2.1.5.1. Factores de las Relaciones Humanas	19
2.1.5.2. La motivación	26
2.1.5.2.1. Ciclo motivacional.....	26
2.1.5.2.2. El orden jerárquico de las necesidades.....	27
2.1.6. La personalidad.....	28
2.1.6.1. Las dimensiones de la personalidad	29
2.1.6.2. El desarrollo de la personalidad	31
2.1.6.3. Medio ambiente	32
2.1.7. La comunicación	33
2.1.7.1. Habilidades de comunicación	34
2.1.7.2. Tipos de comunicación	35
2.1.8. Ambiente Organizacional	37
2.1.8.1. Factores que intervienen en el ambiente organizacional.....	38
2.1.8.2. Percepción del clima laboral.....	42
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	43
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS	44
2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES	47
CAPÍTULO III.....	50
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.2. MÉTODOS	51
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	52
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
CAPÍTULO IV.....	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1. PROCESOS	54
4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO “JACINTO COLLAHUAZO” DE OTAVALO.....	56
CAPÍTULO V.....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1. CONCLUSIONES	68
5.2. RECOMENDACIONES.....	70
CAPÍTULO VI.....	72
PROPUESTA.....	72
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA	72
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	72
6.3. FUNDAMENTACIÓN.....	73
6.4. OBJETIVOS	74
6.4.1. General.....	74
6.4.2. Objetivos Específicos	74
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	74
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	75
6.6.1. Programa de Mejoramiento de las Relaciones Interpersonales	76
6.7. IMPACTOS	102

6.7.1. Impacto Educativo.....	102
6.7.2. Impacto Ético.....	102
6.7.3. Impacto Social.....	102
6.8. DIFUSIÓN	103
Bibliografía.....	104
Lincografía.....	106
Árbol del problema.....	108
Anexo 2	109
Matriz de Coherencia.....	109
Matriz categorial	110
Anexo 4	111
Encuesta.....	111

RESUMEN EJECUTIVO

El informe de investigación sobre el tema de las relaciones interpersonales entre los docentes y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, se abordó como resultado de las experiencias vividas en el entorno laboral institucional. Se trata de una investigación cualitativa concebida como una investigación factible, en tanto espera encontrar y aplicar una solución funcional al problema investigado a través del diagnóstico sustentado en la base teórica. Los datos proporcionados por docentes y funcionarios administrativos, permitieron describir el fenómeno social, tal y como aparece en la realidad en este caso, cómo se relacionan entre sí, en el contexto de las actividades y roles que cada uno grupo humano cumple en la institución. La principal conclusión del estudio señala que: Las relaciones interpersonales entre los docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” no alcanzan una condición aceptable, razón por la cual incluso se ven afectados los procesos de comunicación interna institucional. Desde el punto de vista del personal involucrado, esta situación se debe a los intereses laborales de distinta naturaleza para cada grupo, la falta de tiempo que limita de modo evidente el mantenimiento y desarrollo de las relaciones humanas y la ausencia de estrategias de trabajo en equipo que desaprovechan el valioso recurso humano disponible en la composición de grupos de especialización y formación para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Sobre esta información se diseñó en la propuesta, un programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales que en la actualidad se necesita en todas las esferas de la convivencia humana. La intencionalidad del diseño de este programa es, mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y los funcionarios administrativos con el propósito de optimizar el ambiente laboral y lograr que el desempeño laboral del personal cumpla expectativas y estándares de calidad, es decir, que servirá para la modificación del comportamiento humano dentro de la Institución Educativa y fuera de ella. Concebido como un proceso permanente de interacción, integración e intercomunicación, que en múltiples casos generan problemas, distanciamientos, resentimientos y formación de subgrupos que van a afectar el clima laboral y la calidad del desempeño del personal.

SUMMARY

The research report on the topic of interpersonal relationships between the teachers and the administrative staff of the College "Jacinto Collahuazo" from the city of Otavalo, is addressed as a result of their experiences in the institutional labor environment. This is a qualitative research conceived as a feasible project, in both expects to find and implement a functional solution to the problem under investigation through the diagnosis based on the theoretical basis, the data provided by teachers and administrative staff, allowed to describe the social phenomenon, as it appears in the reality in this case, as they relate to each other, in the context of the activities and roles that each human group meets in the institution, the main conclusion of the study notes that: The interpersonal relationships between teachers and administrative staff of the College "Jacinto Collahuazo" do not reach an acceptable condition, which is why they are even affected the processes of institutional internal communication from the point of view of the personnel involved, this situation is due to the interests of labor of a different nature for each group, the lack of Time limited so clear the maintenance and development of human relations and the absence of working strategies team wasted the precious human resources available in the composition of groups of expertise and training for the fulfilment of objectives and institutional goals. On this information was designed in the proposal, a program of improving the interpersonal relationships that currently is needed in all areas of human coexistence. The intentionality of the design of this program is to enhance interpersonal relationships between the teachers and the administrative staff in order to optimize the work environment and ensure that the work performance of staff meets expectations and standards of quality, that is to say, that would serve for the modification of human behavior within the educational institution and outside of it. Designed as an ongoing process of interaction, integration and intercom, that in many cases create problems, alienation, resentment, and formation of subgroups that will affect the working climate and the quality of staff performance.

INTRODUCCIÓN

La práctica de vida en un comportamiento ajustado a las buenas relaciones interpersonales, el respeto a los semejantes y su incidencia en el desempeño laboral, constituye el campo de investigación del presente trabajo. Se seleccionó al Colegio Nacional “Jacinto Collahuazo”, de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura.

Se trata de una investigación cualitativa concebida como un proyecto factible, en tanto espera encontrar y aplicar una solución funcional al problema investigado a través del diagnóstico sustentado en la base teórica, cuyo informe final está estructurado por capítulos con el propósito de facilitar su lectura, análisis y comprensión:

El primer capítulo corresponde al PROBLEMA, contiene el planteamiento del problema, contextualización, antecedentes y formulación, la delimitación, justificación y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo contiene el MARCO TEÓRICO, es decir las fundamentaciones: filosófica, sociológica, psicológica y administrativa del tema de la investigación, así como la organización lógica de las variables de estudio.

El tercer capítulo, es la METODOLOGÍA, contiene el enfoque, las modalidades de investigación, los niveles o tipos, la población, las técnicas e instrumentos, así como también los planes para la recolección y procesamiento de la información.

Al cuarto capítulo es el ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS, que contiene los datos de los instrumentos aplicados a la población seleccionada.

El quinto capítulo es el de las CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, contiene la síntesis de la información obtenida mediante la aplicación de instrumentos así como las sugerencias o recomendaciones que se propone como opciones de mejoramiento.

El sexto capítulo es la PROPUESTA alternativa que contiene un Programa de convivencia orientada al mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los docentes y los funcionarios administrativos.

Finalmente se adjunta la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Hace 44 años un grupo de profesores otavaleños que pertenecían al Club “Stalingrado” integrado por artesanos que no habían cursado la educación secundaria, decidieron crear un colegio nocturno mixto, gratuito y particular. El Acuerdo Ministerial 4225, que permitió la legalización de esta naciente Institución se emitió el 15 de octubre de 1.969.

Durante 6 años consecutivos profesores de diferentes establecimientos educativos de la ciudad de Otavalo, trabajaron gratuitamente,. Cuando la primera promoción de bachilleres estaba por obtener su graduación, los mismos estudiantes gestionaron su fiscalización hecho producido finalmente mediante Acuerdo Ministerial N° 174 de 12 de febrero de 1.974.

El naciente Colegio Nacional Jacinto Collahuazo continuó sirviendo como entidad de educación media nocturna y mixta. Muchas promociones de bachilleres de hombres y mujeres de Otavalo y sus parroquias, Cotacachi, Cayambe, Atuntaqui y aún de Ibarra obtuvieron su título de Bachiller en Ciencias.

Durante su permanencia como Colegio Nocturno logró disponer de un local propio, muebles, material didáctico, equipamiento laboratorios,

biblioteca, servicio médico y odontológico, transporte estudiantil, talleres, etc.

Mediante Acuerdo Ministerial N° 1789 de 30 de septiembre de 1.981, se creó la sección diurna del plantel iniciando con primer curso y manteniendo su carácter de mixto.

Año tras año fue incrementándose un nuevo curso hasta culminar el ciclo básico. Luego se crean las especializaciones del diversificado hasta llegar a completar 2 tipos de bachillerato, uno en Ciencias con: Sociales, Físico Matemáticas, Químico Biólogo y otro: Técnico en Contabilidad e Informática.

El Ministerio de Educación mediante Acuerdo N° 599 de 15 de junio de 1.987 resolvió transformar al establecimiento en un colegio diurno con una sección nocturna. Pues fue creado como colegio Nocturno con una sección diurna.

Con el transcurso de los años, el personal docente decidió impulsar una transformación del proceso didáctico mediante la implementación de un proyecto de Innovación Curricular que fuera aprobado mediante Acuerdo Ministerial N°3805 del 14 de septiembre de 1.997, el mismo que permitió adquirir el carácter de experimental constituyéndose en el primero de la provincia de Imbabura.

Una vez culminado el período de 6 años de aplicación fijado en el acuerdo en mención, se han registrado resultados, lográndose comprobar estadísticamente que hemos reducido el nivel de repitencia al 6.24% y el

nivel de deserción a 9.62%, índices notablemente inferiores a los existentes antes de iniciar el proceso.

Fundamentalmente el Colegio “Jacinto Collahuazo” ha logrado un posicionamiento preferencial por parte de la ciudadanía otavaleña e imbabureña. El prestigio adquirido se debe al trabajo en equipo de docentes, padres de familia y estudiantes.

El crecimiento institucional y la diversificación de su oferta educativa ha ido también incrementando la necesidad de contar con recursos humanos para satisfacer las necesidades de apoyo administrativo y servicios auxiliares que unidos a la planta docente y autoridades integran el talento humano institucional que hace posible la existencia y prestación de servicios educativos a la ciudadanía de su influencia.

La heterogeneidad de la composición del personal unida a la naturaleza distinta de las actividades que cumplen de acuerdo con el cargo que ocupan, marca hasta cierto punto diferencias que dificultan las relaciones interpersonales en una institución que por su complejidad actual requiere de una gestión estratégica que optimice el clima organizacional para lograr el cumplimiento de objetivos y metas a corto, mediano y largo plazos.

En la actualidad, las instituciones públicas deben definir políticas adecuadas de gestión de talento humano si aspiran alcanzar significativos procesos operativos, además de su infraestructura, tecnología, finanzas, producción, es importante impulsar una administración de talento humano que considere su desarrollo, integración, motivación, competitividad,

trabajo en equipo, capacitación, actualización, empoderamiento y compromiso institucional.

Dentro de ese equipo humano no puede ignorarse el rol que se cumple la secretaria ejecutiva, asistente dinámica de la dirección, mediadora discreta o directa de las relaciones interpersonales a nivel institucional, cuya acción puede sin duda impulsar cambios de actitudes y disposición para el compromiso personal con la institución.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La diversificación de actividades que cumplen los diferentes tipos de personal de una institución educativa, el abundante intercambio de información directa, documental, telefónica, electrónica, personal, publicitaria de imagen institucional, de gestión administrativa, económica, cultural y social, que mantiene a nivel interno con su personal y sus usuarios, a nivel externo con órganos superiores, padres y ciudadanía, hace necesario el establecimiento de estrategias definidas para el mantenimiento de un adecuado ambiente organizacional que parta de relaciones interpersonales satisfactorias que logren resultados óptimos en los servicios educativos, ofrezcan y consoliden una imagen de solvencia, profesionalismo y eficiencia.

Buscando la eficiencia en las actividades institucionales, es necesario partir de las relaciones interpersonales al interior del Colegio “Jacinto Collahuazo”, como sólido fundamento de una adecuada gestión, es importante establecer las normas de uso y práctica común, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, como premisa para desarrollar un adecuado ambiente organizacional que se refleja sin duda alguna en el desempeño del

personal y por lo tanto, en un proceso adecuado de atención, parte importante de las relaciones interpersonales internas y externas.

Si bien el personal directivo, inspección y docentes guías de curso, aparecen como figuras visibles de los procesos de atención y relaciones públicas, no es menos cierto que el personal de secretaría encabezada por su titular, son la primera imagen ante los usuarios y público relacionado, de tal modo que es determinante que este grupo de funcionarios manejen con soltura y solvencia los procesos de atención en el desempeño de sus puestos de trabajo.

Cuando se habla de procesos de atención, es necesario considerar que se refiere a aquellos internos entre el personal y externos con los usuarios. Un error común en las relaciones interpersonales es que los funcionarios responsables de la atención a usuarios internos o externos, asumen actitudes inadecuadas, poco cordiales y menos corteses, de tal modo que transmiten una pobre imagen personal e institucional viciada de superioridad y distancia con el compañero de trabajo o con el ciudadano que requiere sus servicios.

Los problemas de comunicación, son sin duda un tema de actualidad, que afecta a todos por igual. Muchas ocasiones, el personal poco calificado, falto de conocimientos específicos, con bajo nivel de formación profesional y humana, son la causa de actitudes descomedidas, maltrato al personal y a los ciudadanos usuarios de las diferentes oficinas y dependencias, genera inconformidad, una idea de ineficiencia y mediocridad de los funcionarios y de la institución en general.

El personal docente y administrativo cumplen roles de distinta naturaleza pero con objetivos comunes para una misma institución. Es por lo tanto, importante establecer las causas por las cuales, las relaciones interpersonales entre estos dos tipos de talento humano, son inadecuadas y marcadas por fronteras irreconciliables que afectan el clima organizacional.

Aunque la diferencia en la formación profesional establece la diversidad de comportamientos y actitudes, es importante una visión de trabajo en equipo que puede tener éxito únicamente si las cabezas de la organización, están convencidas y capacitadas para dar ejemplo. Trabajar en equipo implica estar dispuestos a eliminar fronteras y pensar todos como un solo territorio.

La participación incrementa la aceptación. Las decisiones se toman con la participación de todo el equipo. Al trabajar en equipo se alcanza mejores niveles de motivación, se logran óptimos resultados. Se toman en cuenta diferentes puntos de vista para finalmente tomar decisiones consensuadas y enriquecidas por el aporte de sus miembros.

Un ambiente organizacional adecuado en cualquier organización y más todavía en una institución educativa, busca insertar a la organización en contacto directo y personal con la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Una vez analizada la problemática planteada, se deduce el siguiente problema de investigación:

¿Cómo influyen las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos, en el ambiente organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, en el año 2013?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Espacial

El presente plan de trabajo de grado se realizó en las instalaciones del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

1.4.2. Temporal

La presente investigación se desarrolla en el transcurso del año 2013.

1.4.3. Unidades de Observación

Las unidades de observación identificadas en el presente plan de investigación incluyen a las autoridades, personal docente y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales entre el personal docente y funcionarios administrativos en el ambiente organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, en el año 2013.

1.5.2. Específicos

1. Diagnosticar la incidencia de las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos y de qué manera inciden en el clima organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, en el año 2013.

2. Identificar las dificultades y limitaciones en las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos que afectan el clima organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo”.

3. Proponer la aplicación de un Programa de Mejoramiento de las Relaciones Interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

4. Socializar la propuesta con el personal docente y funcionarios administrativos de la institución.

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

Las Relaciones Interpersonales al interior de las organizaciones definen su ambiente organizacional e imagen corporativa hacia la opinión pública. Es innegable que sus características particulares generan resultados que finalmente vinculan de manera positiva o negativa a la entidad con la sociedad y de ahí surge la aceptación o rechazo de su gestión. Tal es la importancia de las Relaciones Interpersonales en el entorno de las organizaciones. Son pues un factor determinante en su desarrollo o estancamiento.

El tema de investigación, no muy explotado por cierto, constituye un novedoso campo de trabajo para dilucidar, y representa, además de un reto para el equipo investigador, un modelo creativo de trabajo que aportará indudables beneficios para los directivos, personal docente y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo; para la comunidad educativa que verá el cambio positivo en la calidad de gestión a través de sus funcionarios; y, para las instituciones y organismos relacionados, de jerarquía superior y subordinados.

Sin pretender realizar un trabajo único, resultará particularmente interesante y podrá ser utilizado como fuente de consulta por profesionales en formación de la misma o similares carreras en la Universidad Técnica del Norte; pues, el equipo de investigación tendrá que comprometerse a profundidad en la investigación para obtener resultados confiables, de calidad y con impactos positivos en el ámbito educativo, social y administrativo, situación que sin duda también mejorará su formación profesional.

La investigación es factible porque se cuenta con la disposición de las autoridades para colaborar en el desarrollo del presente trabajo, se tiene fácil acceso a la información por la relación laboral de sus autores y el conocimiento profundo de la realidad institucional, además existe suficiente información sobre el tema y se cuenta con los recursos humanos, materiales y económicos para llevar a efecto la investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Fundamentación Epistemológica

2.2.1.1. Materialismo

Kuusinen, Otto (2008) en la obra, *Qué es el Materialismo Histórico* define el Materialismo Histórico como la Teoría científica de las leyes generales del desarrollo social creada por Marx y Engels. La tesis central marxista de esta parte de la filosofía es:

"No es la conciencia de los hombres la que determina su ser, sino que, al contrario, es su ser social el que determina su conciencia. El materialismo histórico resalta el carácter dinámico de las relaciones sociales, de tal modo que incluso (y particularmente) el capitalismo resulta una etapa histórica y por lo tanto transitoria en el desarrollo de la humanidad, y no un sistema estático o el producto de una evolución "natural" del ser humano" (pág.21-22)

Esta teoría demuestra que en el comportamiento de la sociedad no obra una fuerza misteriosa del más allá, sino que son los propios hombres quienes crean su historia como un proceso natural que no necesita intervención exterior.

En el comportamiento humano de las personas y sus relaciones, que trata el presente trabajo de investigación, es importante la comprensión de la mecánica del Materialismo Histórico como punto de partida y fundamento científico para la modificación de actitudes y valores, el cambio natural y permanente de todas las situaciones, que permitan un nivel adecuado de relaciones humanas entre las personas que integran la planta docente y administrativa del Colegio “Jacinto Collahuazo”, una convivencia sana, armoniosa y por lo tanto un ambiente institucional que facilite el trabajo educativo, organizado y creador.

2.2.2. Fundamentación Filosófica

2.2.2.1. Racionalismo

Salazar Roberto, (2005), señala que **“el Racionalismo es la concepción que ve en el espíritu, la mente y el entendimiento, el fundamento de toda relación del hombre con el mundo considerada esta relación como forma superior del pensar humano.”** (pág. 478)

El racionalismo, es la absolutización de la razón, frente a los hechos de la experiencia. Esta corriente se caracteriza por lo real, por los conceptos o sistemas mentales y a la explicación de la ciencia en términos lógicos. Al hombre se le presenta como animal pensante, con dignidad y atributos de persona. El racionalismo no es una manera aislada de concebir la realidad, sino que es ante todo la suma de lo sensible con los conceptos, o mejor, a un concepto equivale una realidad.

Descartes, a través de una crítica radical a la experiencia sensible, conduce a las últimas condiciones indudables de todo conocimiento en el

sujeto. Esas condiciones de las que depende todo conocimiento, son las ideas o principios de la razón. Existe en el sujeto una percepción clara y distinta de los primeros principios del conocimiento que no tiene nada que ver con la sensibilidad, sino que se realiza de un modo puramente racional.

Así como los principios de las matemáticas se derivan lógicamente de unos axiomas o principios primeros, así también la filosofía tiene que partir de las primeras ideas y principios, y desarrollarlo todo en forma lógico-racional.

Para el racionalismo está claro que la razón ha recibido de Dios sus ideas y verdades innatas.

2.2.3. Fundamentación Sociológica

2.2.3.1. Teoría del Capital Humano

Becker, Gary (2008), dice La sociedad no crece ni se desarrolla si no invierte en capital humano que lo define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. La idea de un stock inmaterial imputado a un individuo que puede ser acumulado, usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre gastos iniciales: el costo de los gastos de educación y los gastos correspondientes, versus el costo de productividad, es decir, el sueldo que recibiría si estuviera desarrollando una actividad económica, y sus rentas futuras actualizadas.

Por otra parte, la formación específica es la adquirida dentro de una unidad de producción o de servicio, y permite desarrollar al trabajador su productividad dentro de la empresa y no fuera de ella. En este caso, la financiación se asegura al mismo tiempo por la empresa y por el trabajador.

Así, el conocimiento no se mide más que por su contribución monetaria, y no porque pueda aportar a un proceso de acumulación y de conocimiento. La teoría del capital humano niega, así, el carácter colectivo del proceso de acumulación de conocimiento, haciendo del individuo un ser que maximiza sus rentas futuras optando entre trabajar y educarse.

Entonces, lo que busca mostrar Becker es aplicar la racionalidad económica a todos los comportamientos de las personas, ya que él sostiene que "gran parte de los problemas cotidianos, pueden ser analizados desde una perspectiva económica", y lo hace realizando el costo- beneficio.

Algunos de los planteamientos señalados por Becker parecer ser simples y muy obvios, sin embargo, parte de estos consiste en explicar, en términos entendibles para las personas, conceptos económicos que muchas veces nos cuesta relacionar con las acciones que realizamos a diario en nuestra vida cotidiana.

Así, lo que busca Becker es explicar y demostrar que la racionalidad económica se aplica a todos los comportamientos humanos.

2.2.4. Fundamentación Administrativa

2.2.4.1. Teoría de las Relaciones Humanas

Según Uribe, Alfredo (2008) **“La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.”** (pág. 23).

La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador.

La teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Para Uribe, Alfredo (2008), las principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

1. “Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas se convirtió en un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.

2. El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, así como su creciente influencia intelectual y sus primeros intentos de aplicación a la organización industrial. Las ciencias humanas vinieron a demostrar, de manera gradual, lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.

3. Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kart Lewin, fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo es considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin, de manera más directa, contribuyeron bastante a su concepción. De igual modo, fue fundamental la sociología de Pareto.” (pág. 27-28)

El comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos.

Debido a que el poder del grupo para provocar cambios en el comportamiento individual es muy grande, la administración no puede tratar a los trabajadores individualmente, como si fueran átomos aislados, sino como miembros de grupos de trabajo, sujetos a las influencias sociales de estos grupos. Los trabajadores no reaccionan como individuos aislados frente a la administración, a sus decisiones, normas, recompensas y castigos, sino como miembros de grupos sociales cuyas actitudes se hallan influenciadas por códigos de conducta grupal. Es la teoría del control social sobre el comportamiento. La amistad y los grupos sociales de los trabajadores poseen significado trascendental para la organización y, por lo tanto, deben ser considerados los aspectos importantes en la teoría de la administración. La teoría de las relaciones humanas contrapone el comportamiento social del trabajador al

comportamiento mecánico propuesto por la teoría clásica, basado en la concepción atomística del hombre.

La organización no solo se compone de personas aisladas, sino del conjunto de personas que se relacionan espontáneamente entre sí, experimentan afectos y sentimientos, y en su trato diario tienden a establecer patrones de interacción. La mayoría de los individuos que aceptan esos patrones tienden a aceptarlos como verdaderas imprescindibles y obvias, y reaccionan de acuerdo con lo que ellos determinan.

2.1.5. Las Relaciones Humanas

Para Musgrave James, (2003) La Dinámica de las Relaciones Personales, son:

“Son vínculos amistosos y cordiales entre las personas, basados en ciertas reglas comúnmente aceptadas y fundamentalmente en el reconocimiento y el respeto a la personalidad humana.” (pág.17)

“Las Relaciones Públicas, por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por los públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.” (pág. 24)

Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas, Relaciones Públicas se establecen entre las personas (individuo) o una organización (grupo).

Quiere decir, que en las Relaciones Públicas uno de los extremos de la relación es siempre un grupo. Mientras que en el caso de las Relaciones Humanas, en ambos extremos de la relación existe una persona individual.

Para llegar a las Relaciones Públicas es preciso primeramente pasar por las Relaciones Humanas, en efecto es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si ésta no conforma un grupo homogéneo, en el que impera un sentimiento de simpatía, colaboración y entendimiento entre sus miembros. Toda bien planificada campaña de relaciones públicas debe iniciarse con una intensa actividad de Relaciones Humanas.

Como la organización trabaja con hombres, y como es de la materia prima hombres de la que los directivos tendrán que obtener la dinámica necesaria para la consecución de ese objetivo, conviene crear las mejores condiciones posibles para el logro de esos objetivos.

Las Relaciones Humanas desde el punto de vista empresario deberán facilitar al personal la comodidad física y espiritual, la familiarización y la sociabilidad para lograr el mejor rendimiento.

El Directivo sabe que sus subordinados poseen sin excepción una personalidad. Esta personalidad es propia y distinta en cada caso y son

más complejas y numerosos que los perfiles de una máquina. Si el Jefe reconoce que no puede trabajar sin conocer a fondo los útiles, máquinas y herramientas más aún reconoce la obligación que tiene de familiarizarse con las personas que componen las herramientas activas más importantes dentro de la estructura. A esa familiarización se llega nada más que por la vía de las Relaciones Humanas.

2.1.5.1. Factores de las Relaciones Humanas

Musgrave, (2009) establece los factores de las Relaciones Humanas en la siguiente frase:

“Son sin excepción factores de Comunicación. Es fácil comprender la imposibilidad de tender un puente de Relaciones Humanas entre dos puntos que no se comuniquen.” (p.13)

Por lo tanto, los factores de las Relaciones Humanas estarán determinados en los aspectos del comportamiento individual y colectivo del grupo de individuos que intenten relacionarse mediante los procesos de comunicación que interactúan, en este caso para lograr una sana convivencia laboral y la consecución de objetivos y metas organizacionales.

Existe la tendencia a considerar que un buen ambiente de relaciones humanas, tanto a nivel de relaciones interpersonales como relaciones laborales, es aquel en el que no existen discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente. Esta apariencia de un ambiente ideal puede ser un “clima artificial” de hipocresía y falsedad.

En realidad las auténticas relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas o emocionales entre las personas, hay un esfuerzo por parte de todos para lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Por decirlo de una forma muy simple las relaciones humanas es la forma como tratar a los demás y cómo los demás lo tratan a uno.

Para mejorar la manera de establecer relaciones humanas exitosas, las relaciones sociales de cualquier tipo, contactos con amigos, conocer personas o simplemente relacionarse con cualquiera y conocer gente, es necesario tener presente estos factores que intervienen en las relaciones humanas:

- La Comunicación: es la manera como transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción en nuestra relaciones.
- Cooperación: es la llave del bienestar general. Trabajando o actuando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados posibles y grandes beneficios.
- Comprensión: aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son el corazón de las relaciones humanas.
- Respeto: aun cuando no se comparta un punto de vista, es conveniente considerar las creencias y los sentimientos de los demás. Para conseguir lo que se quiere en muchas ocasiones dependemos de los demás, por lo tanto, es importante respetar al otro y también hacerse respetar.
- Cortesía: podría definirse como un trato cordial y amable. Facilitar el entendimiento con los demás permite trabajar juntos en armonía y

lograr resultados. En realidad la cortesía es algo que cuesta muy poco y tiene un gran valor en las relaciones humanas.

Una adecuada actitud hacia las relaciones humanas en la vida, es decir, la disposición de ánimo para hacer frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean es la clave que determinará los resultados.

En este punto, es importante enfocar a las relaciones humanas desde la perspectiva de los valores que regulan la conducta y actuaciones de los individuos y establecerlos en una escala, o pirámide, para ordenarlos de acuerdo a las prioridades personales, de acuerdo a un fin, y ese fin debe necesariamente, ser bueno en sí mismo.

Por tanto, la escala valórica va depender necesariamente de buscar cuál es el fin último al que se quiere perseguir. El hombre debe ir hacia un fin, ir construyendo un camino, que parte de la nada.

No existe una ordenación deseable o clasificación única de los valores; las jerarquías valorativas son cambiantes, fluctúan de acuerdo a las variaciones del contexto. Múltiples han sido las tablas de valores propuestas.

Lo importante es resaltar que la mayoría de las clasificaciones propuestas incluye la categoría de valores éticos y valores morales. Desde el punto de vista ético, la importancia del proceso de valoración deriva de su fuerza orientadora en aras de una moral autónoma del ser humano.

Clasificación de los valores

VALOR	DEFINICIÓN	DISVALOR	ACTUACIÓN
Honestidad	Capacidad de analizar y comprobar información, antes de tomar una decisión evaluando sus consecuencias.	Imprudencia Negligencia	Son honrados, honorables, auténticos, íntegros, transparentes, sinceros, valientes.
Tolerancia	Respeto por los pensamientos y las acciones de terceros cuando resultan opuestos o distintos a los propios	Intolerancia	Son respetuosos, pacientes, comprensivos, indulgentes, amables, amistosos, compasivos, serenos.
Libertad	Facultad del ser humano que le permite llevar a cabo una acción de acuerdo a su propia voluntad	Esclavitud	Son independientes, autónomos, responsables, dignos, valientes, francos, espontáneos.
Justicia	Dar a cada cual lo suyo	Severidad Injusticia	Son buenos, honestos, estrictos, responsables, agradecidos, tolerantes, humanos, compasivos.
Amistad	Tener con algunas personas intereses, metas y valores comunes, unido esto a un gran afecto que se traduce en procurarse ambos una evolución plena	Enemistad	Son serviciales, generosos, leales, francos, comprensivos, incondicionales.
Humildad	Conocer las propias limitaciones y debilidades y actuar de acuerdo a tal conocimiento. Es una característica propia de los sujetos modestos, que no se sienten más importantes o mejores que nadie pese a sus logros.	Soberbia Inmodestia	Son considerados, humanistas, respetuosos, serviciales, compasivos, solidarios.

Prudencia	Se emplea como sinónimo de sensatez, mesura, templanza, cautela o moderación. Se trata de la virtud que lleva a alguien a desenvolverse de modo justo y adecuado	Imprudencia Temeridad	Son precavidos, moderados, respetuosos, sensatos, responsables, cuidadosos.
Sinceridad	Manifiesta si es conveniente a la persona idónea y en el momento adecuado, lo que ha hecho, visto, piensa y siente, con claridad respecto de su situación personal a la de los demás	Ingenuidad Mentira Falsedad	Son serviciales, generosos, leales, francos, comprensivos, incondicionales.
Responsabilidad	La persona toma o acepta decisiones y asume el resultado de ellas, lo mismo de sus actos no intencionados, buscando el bien común y procurando que otras personas hagan lo mismo.	Meticulosidad excesiva Irresponsabilidad Negligencia	Son comprometidos, puntuales, respetuosos, trabajadores, solidario, cumplidor, fiel, sensato, maduro, recto.
Lealtad	En la adhesión a otros, acepta los vínculos implícitos, reforzando a lo largo del tiempo el conjunto de valores que representan	Deslealtad y traición Fanatismo incondicional	Son sinceros, valientes, transparentes, firmes, agradecidos, constantes, confiables, seguros.
Generosidad	Es actuar con los otros en forma desinteresada y alegre, teniendo en cuenta el bien del otro aunque cueste un esfuerzo.	Prodigalidad	Son esplendidos, humildes, desprendidos, sabios, humanistas, responsables.
Laboriosidad	Cumple eficaz y productivamente en el campo profesional y el quehacer diario, teniendo como fin su autorrealización y con un sentido progresivo y trascendente.	Pereza Trabajólico	Son diligentes, responsables, dedicados, cuidadosos, exigentes.
Pudor	La persona que posee	Inhibido	Son recatados,

	<p>pudor cuida y respeta su intimidad y la de los demás. Mantiene su seguridad interior resguardada de extraños, rechazando lo que pudiese dañarle, mostrándola solo cuando sirve a su bien o al de los demás.</p>	<p>Desinhibido</p>	<p>reflexivos, cuidadosos</p>
<p>Bondad</p>	<p>Capacidad para hacer o reflejar el bien. Es el valor que se le otorga a la acción de una persona. El bien fomenta lo deseable a partir de la empatía (capacidad de sentir lo que otro individuo puede sentir).</p>	<p>Perversidad</p>	<p>Son amables, accesibles, compasivos, generosos, fuertes, espontáneos.</p>
<p>Comprensión</p>	<p>Es la capacidad de ponerse en el marco de referencia del otro, sin perder el suyo propio, buscando un bien conjunto.</p>	<p>Inc Eomprensión Comprensión desmedida</p>	<p>Son firmes, claros, enérgicos, serenos, decididos.</p>
<p>Fortaleza</p>	<p>Capacidad de resistir el mal, soportar las molestias o entregarse con valentía acometiendo una acción en favor de un bien mayor</p>	<p>Temeridad Osadía Impetuosidad</p>	<p>Son firmes, claros, enérgicos, serenos, decididos.</p>
<p>Paz</p>	<p>Estado de tranquilidad y quietud; en cambio, en sentido negativo, la paz es la ausencia de guerra o violencia, un estado interior desprovisto de sentimientos negativos como el odio o la furia. Un sujeto en paz es aquel que está tranquilo consigo mismo y, por lo tanto, con los demás.</p>	<p>Guerra Conflicto</p>	<p>Son cordiales, tolerantes, justos, flexibles, sociables, ecuanímes.</p>
<p>Optimismo</p>	<p>Confiar equilibradamente en las posibilidades y ayuda que</p>	<p>Pesimismo Utopía</p>	<p>Son pacientes, disciplinados, decididos, valientes,</p>

	otros puedan aportar, confiar en los demás. En cualquier situación distinguir lo positivo en sí y las posibilidades de mejorar que existen como dificultades y obstáculos que se oponen a esta mejora, afrontándolos con fortaleza y alegría.		responsables.
Perseverancia	Es llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar lo decidido, aunque disminuya la motivación o surjan problemas internos o externos	Inconstancia Terquedad Obstinación	Son pacientes, disciplinados, decididos, valientes, responsables.
Paciencia	Superar las molestias presentes con paz interior, con la serenidad de que el bien deseado tardará en llegar	Impaciencia: incapacidad de esperar Insensibilidad o dureza de corazón	Son sencillos, atentos, considerados, cordiales, responsables, solidarios.
Respeto	Actuar o dejar de actuar, valorando los derechos, condición y circunstancias, tratando de no dañar, ni dejar de beneficiarse a sí mismo y a los demás	Veneración Desprecio	Son sencillos, atentos, considerados, cordiales, responsables, solidarios.
Solidaridad	Adhesión de modo circunstancial a una causa o a proyectos de terceros. Acción de perfil dadivoso o bienintencionado. Ser una persona solidaria no se limita al ofrecimiento de ayuda, sino que implica un compromiso con aquel al que se intenta ayudar.	Egoísmo	Son entusiastas, firmes, leales, generosos, compasivos, fraternales.

FUENTE: (Rivera Rodríguez, 2009), adaptado por los autores

El proceso de valoración del ser humano incluye una compleja serie de condiciones intelectuales y afectivas que suponen: la toma de decisiones, la estimación y la actuación. Las personas valoran al preferir, al estimar, al elegir unas cosas en lugar de otras, al formular metas y propósitos personales. Las valoraciones se expresan mediante creencias, intereses, sentimientos, convicciones, actitudes, juicios de valor y acciones.

2.1.5.2. La motivación

Siguiendo el pensamiento de Musgrave, (2009):

“Los actos del ser humano son guiados por sus conocimientos (lo que piensa, sabe y prevé). Sin embargo, preguntarse “Por qué actúa el ser humano de esta o de aquella manera corresponde al campo de la motivación. Para responder qué es la motivación, debe apelarse a los conceptos de fuerzas activas e impulsoras, traducidas por palabras como deseo y rechazo. El individuo desea poder, status y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima. Además, el análisis motivacional especifica una meta determinada, para cuya consecución el ser humano gasta energías.” (p.29)

En lo que atañe a la motivación, es obvio pensar que las personas son diferentes: como las necesidades varían de individuo a individuo, producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes.

2.1.5.2.1. Ciclo motivacional

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que

aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisface la necesidad y por ende descargara la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio anterior y a su manera de adaptación al ambiente.

2.1.5.2.2. El orden jerárquico de las necesidades

Maslow mencionado en la Dinámica de las Relaciones Personales de Musgrave, James, (2009), elaboró una teoría de la motivación con base en el concepto de jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano. Maslow, concibe esa jerarquía por el hecho de que:

“El hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento. Las necesidades tienen la siguiente jerarquía: Necesidades fisiológicas: aire, comida, reposo, abrigo. etc. Necesidades de seguridad: protección contra el peligro y las privaciones Necesidades sociales: amistad, pertenencia a grupos etc. Necesidades de estima: reputación, reconocimiento, auto respeto, amor, etc. Necesidades de autorrealización: realización del potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc. Las necesidades, los valores sociales y las capacidades en el individuo varían con el tiempo.” (pág. 57-58)

No obstante esas diferencias, el proceso que hace dinámico el conocimiento son semejantes en todas las personas. Es decir, a pesar de que los patrones de comportamiento varían, el proceso que los origina es básicamente el mismo para todas las personas. En ese sentido, existen tres premisas que hacen dinámico el comportamiento humano.

Es causal: Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos o externos.

Es motivado: En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio, siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.

Está orientado hacia objetivos: En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

Si las suposiciones anteriores son correctas, el comportamiento no es espontáneo ni está exento de finalidad: siempre habrá en él un objetivo implícito o explícito.

2.1.6. La personalidad

La personalidad es el reflejo exterior de nuestro ser interior, la suma total de nuestras características. Este último aserto es muy importante, pues implica que es posible inventariar y analizar las características

habituales, lo cual es cierto. Un hábito puede adquirirse y también modificarse. Desde luego, las características habituales raramente son estáticas. Diariamente añadimos o sustraemos nuevas modalidades a las mismas.

Algunos de estos cambios se realizan conscientemente; otros, inconscientemente.

2.1.6.1. Las dimensiones de la personalidad

Vera D, Ruiz A, (05-05-2013) la página web <http://motivacion.about.com/od/psicologia/a/Las-Cinco-Grandes-Dimensiones-De-La-Personalidad.htm>, la psicología moderna considera que existen cinco grandes dimensiones (también llamadas rasgos o factores) de la personalidad que constituyen los cinco pilares básicos que captan la esencia de las diferencias individuales en la personalidad.

Estas dimensiones de la personalidad se desarrollan en base a influencias tanto genéticas como ambientales. Los estudios realizados han mostrado que se trata de dimensiones universales y pueden utilizarse para describir la personalidad de individuos de culturas muy diferentes. (05-05-2013).

Estabilidad emocional. La estabilidad emocional es uno de los factores de personalidad más importantes. Explica la tendencia de algunas personas a ser más vulnerables a problemas de depresión y ansiedad cuando se encuentra con situaciones estresantes y se ha

relacionado con una mayor o menor satisfacción en las diversas áreas de la vida así como con la capacidad de manejar la propia vida en general.

La mayoría de las personas suelen situarse en un nivel intermedio en un continuo que va desde una alta estabilidad emocional hasta un alto grado de neuroticismo o inestabilidad emocional.

Aunque el grado de estabilidad emocional de una persona suele mantenerse constante a lo largo del tiempo, no es raro que haya etapas de mayor o menor estabilidad, en función de las experiencias vividas y el estrés al que una persona se encuentre sometida.

Las personas con una alta estabilidad emocional tienen un mayor control de sus emociones y no se ven afectadas con facilidad por los problemas o reveses de la vida. Sus emociones son más estables, no presentan síntomas neuróticos ni hipocondríacos, tienen un enfoque realista de la vida, son pacientes, tranquilas, perseverantes y confiables. Son personas emocionalmente maduras y estables, con una buena capacidad para manejar sus emociones y planear su vida, resistir sus impulsos y funcionar de una manera flexible y a la vez controlada. Saben afrontar la realidad sin huir de ella.

Amabilidad. Comprende rasgos relacionados con el altruismo, como empatía y comportamiento amistoso y amable con los demás. Implica una tendencia a cooperar, mantener la armonía social y tener en consideración a los demás.

Responsabilidad. Hace referencia a rasgos relacionados con la autodisciplina, así como la organización y el control de los impulsos y refleja la habilidad para ejercer el autocontrol necesario para seguir reglas o perseguir metas.

Extroversión. Describe rasgos como sociabilidad, asertividad, expresión emocional, excitabilidad y locuacidad.

Apertura a la experiencia. Incluye la imaginación, creatividad, curiosidad intelectual y aprecio por las experiencias estéticas. Se relaciona con la capacidad e interés por atender y procesar estímulos complejos.

2.1.6.2. El desarrollo de la personalidad

Océano Editorial (2010) dice para sustentar este aspecto de la fundamentación teórica, se ha tomado como referencia a la obra Psicología del Niño y del Adolescente.

“Las fuentes básicas del desarrollo de la personalidad son la herencia y el ambiente. La personalidad no se hereda directamente. Lo que se hereda es una predisposición a desarrollarse en ciertos aspectos. Aprendemos ciertas actitudes, y prácticas culturales más fácilmente que otras debido, simplemente, a la existencia de capacidades genéticas que nos capacitan para ellos.”(p.127)

La herencia influye en la determinación de unos rasgos más que en el de otros y es quizá más evidente en las características físicas, aunque también cumple una función decisiva en las tendencias primarias de reacción, como nivel de actividad, sensibilidad y capacidad de adaptación.

La herencia no solo proporciona las posibilidades del desarrollo y conducta, características de la especie, sino que es también el origen de las diferencias individuales.

“También debemos distinguir entre lo heredado y lo innato. Lo heredado es lo que depende de las células reproductivas, de los padres en el momento de la fecundación. Lo innato es lo que depende del seno materno. Lo innato es más amplio que lo heredado. Todo lo que está presente en el momento del nacimiento, es innato.”(p.135)

2.1.6.3. Medio ambiente

El medio ambiente es el conjunto de los estímulos provenientes del entorno físico y social que afectan al sujeto. También cuando dormimos, seguimos dando y recibiendo del ambiente en que vivimos.

Dentro de lo que definimos como medio ambiente encontramos:

La cultura: para pasar de la influencia heredada a la aprendida, la personalidad de un individuo también depende de las circunstancias de su vida. Sea que se críe en una ciudad o en otra, que críen en un ambiente urbano o rural, en clase socio económica alta o baja. La cultura determina ampliamente las experiencias que una persona posee, las frustraciones y ajustes que debe enfrentar y las normas de conducta que se le exigen. Cada cultura posee sus valores distintivos, su moral, y sus formas de comportamiento.

Así la cultura influye en la personalidad porque impone muchas de las características que una persona va a adquirir. El proceso de adquirir los rasgos de personalidad que son típicos de los miembros de una cultura particular, se denomina socialización.

El grupo Océano en la citada obra afirma que: **“La cultura moldea la personalidad, porque proporciona soluciones ya preparadas y ensayadas. Para muchos de los problemas de la vida. La cultura se convierte con el tiempo en un modo de vida.”** (p. 158)

En el contexto social, o en los límites geográficos que van desde una comunidad hasta un Estado, se encuentran enmarcados los elementos claves de las condiciones en las que se realiza la inserción social y profesional. Las peculiaridades características que en cada caso afectan las posibilidades de socialización, son el resultado de un conjunto de factores: dinámica económica, modelos de estratificación social y laboral, desigualdades en función de género, del origen social, religión, etc. La familia: Como factor dominante del ambiente durante los años tempranos de la vida del individuo, cuando su personalidad se está moldeando con mayor rapidez, la familia es el principal agente en el proceso de socialización.

2.1.7. La comunicación

Vinueza Rómulo, (2009). Conceptualiza: **“La comunicación es indispensable para procurar mantener las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, particularmente en la familia, el trabajo y las personas más cercanas a nosotros. Entender y hacer comprender es un arte que facilita la convivencia y la armonía en todo lugar. El valor de la comunicación nos ayuda a intercambiar de**

forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean". (p.34)

La comunicación en el ambiente laboral está determinada por una serie de factores que podrían agruparse en dos categorías principales: formal e informal, niveles interdependientes y relacionadas. Más que la aplicación de los principios de la comunicación científicamente establecidos, la calidad de la comunicación está determinada por una serie de factores emocionales más que formales o técnicos: el ambiente organizacional, el grado de motivación, satisfacción y realización personal, el manejo de jerarquías, la aplicación adecuada del Manual de Funciones y puestos de trabajo, las relaciones interpersonales y el espíritu de equipo, entre otros factores determinantes para lograr un adecuado nivel de comunicación interna y externa. En mi concepto, de nada serviría para el logro de los objetivos y metas institucionales, la aplicación literal de un proceso técnicamente establecido en la comunicación institucional, sino existen este conjunto armónico de condiciones intrínsecas que posibiliten la aceptación de una forma de comportamiento individual y de grupo en el personal de la institución.

2.1.7.1. Habilidades de comunicación

Para Sebastián C. (2008), **“Las habilidades de comunicación constituyen un conjunto de valores y actitudes positivas que deben aplicarse en el comportamiento individual y de grupo al interior de la organización. No siempre es posible, en un grupo heterogéneo, lograr una actitud positiva y colaborativa de todo el personal; sin embargo, si se procura mantener un ambiente laboral adecuado, basado en el respeto, la lealtad, la responsabilidad y la ética personal y profesional, se contará con los insumos fundamentales para lograr una comunicación funcional y apropiada. No hay que**

olvidar que el conjunto de aportes individuales hacen al final el trabajo de equipo.” (pág.59)

Nuestro entorno está formado por organismos, empresas e instituciones en las que trabajamos, cada una de éstas, está formada por unidades y éstas a su vez por personas; es decir, el entorno laboral constituyen centros que aglutinan personas que cumplen tareas y funciones específicas con propósitos definidos. La comunicación formal e informal, por lo tanto, es determinante en el éxito que logren alcanzar pues se refleja en el trabajo coordinado, organizado y sistematizado para producir resultados de calidad. El fracaso de las empresas y organizaciones, en muchas ocasiones, obedece a una inadecuada gestión del talento humano que parte desde procesos desacertados de comunicación interna y externa, formal e informal.

En el campo personal, aún es más importante la comunicación porque le permite al individuo mantener el equilibrio emocional necesario para su pleno desenvolvimiento en contextos superiores. Una persona satisfecha con su vida personal, con sus relaciones afectivas plenamente realizadas, será un individuo positivo en su desenvolvimiento profesional. Por lo tanto, el éxito de la comunicación laboral está estrechamente ligado a una adecuada forma de comunicación y realización personal.

2.1.7.2. Tipos de comunicación

La comunicación interna hace referencia a la información que nace dentro de la organización (entiéndase empresa, departamento, sección, etc.) y es de utilidad solo para las personas que participan activamente dentro de la organización, la comunicación externa, por su parte, es aquella información que puede o no nacer dentro de la organización, si lo

hace, es útil a aquellas personas que no trabajan dentro de ésta, por ejemplo clientes, proveedores, etc., si nace fuera de la organización, es información relevante a la empresa pero también al resto de la comunidad.

La comunicación externa es fundamental a la organización ya que informa de cambios en el entorno a esta, nuestra empresa no es un ente aislado al resto de la sociedad, por tanto las modificaciones que se generen en esta influirán también en nuestra empresa.

La comunicación interna, básica para alcanzar los objetivos propuestos por la organización, es efectiva, si es planificada adecuadamente, un sistema que mediante un “plan de comunicaciones” define lo que se desea informar, cómo hacerlo y con qué medios.

Sin embargo, para que ésta sea efectiva, es requisito indispensable informar considerando los principios básicos de una buena comunicación:

1. Respeto
2. Confianza en el otro y sus capacidades.
3. Escuchar activo.
4. Reflejo del sentimiento.
5. Ser empático.
6. Obtener una retroalimentación del receptor del mensaje permitiendo conocer si el mensaje fue recibido conforme a nuestra intención.

2.1.8. Ambiente Organizacional

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr mejorar el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas.

Según la escuela de Gestalt, abordada por Burke, W.W., (2008) **“los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno.”** Por otro lado, según el mismo autor, la escuela funcionalista formula que **“el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.”** (pág. 128)

Para Chiavenato, (2007) **“el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización.”** (pág. 217) Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como **“el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.”** (pág. 78)

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, se puede definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

2.1.8.1. Factores que intervienen en el ambiente organizacional

Entendiendo como clima organizacional como el ambiente que se vive en la empresa u organización en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar; o bien como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las que pueden ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento.

Un ambiente laboral ameno, con una cultura organizacional que involucra conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de

la organización, que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, será siempre una ventaja competitiva, ya que la calidad, la productividad y el mejor desempeño de los trabajadores, tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor.

Las percepciones y respuestas que abarca el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores, relacionados con el liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa); con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, interacción entre sus miembros) y aspectos de tipo económico (remuneración, sistemas de incentivos, apoyo social) las que inciden en el comportamiento en el trabajo.

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, citado en Brunet, L., (2007), establece nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional:

1. Estructura: Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional. Dependiendo de la organización, para efectos de hacerla funcional será necesario establecer las normas, reglas, políticas, procedimientos, etc., que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades institucionales y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral.

La conformación de una adecuada estructura organizacional en la institución, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto transcendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera.

2. Responsabilidad: Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.

Independientemente del trabajo que ejecute cada persona, si está realizando una actividad que le place, esa labor siempre será importante, manteniendo la idea de que se está aportando a la organización y esa importancia se mide con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que se asume con los mejores resultados.

3. Recompensa: ¿Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo?

Un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar que a pesar de que el salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclamamos” reconocimiento adicional.

4. Desafíos: En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.

5. Relaciones: Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo.

6. Cooperación: Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la institución.

7. Estándares: Un estándar, establece un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.

8. Conflicto: El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

9. Identidad: Sentido de Pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la institución y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización.

Cada uno de los aspectos mencionados produce en los colaboradores diferentes tipos de percepción que inciden de manera directa en la Moral Laboral individual y la suma de todas a nivel grupal, termina conformando el clima organizacional.

2.1.8.2. Percepción del clima laboral

La percepción se define como la “sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos” y que es diferente en cada uno de los colaboradores.

La forma como se perciban cada una de los elementos que conforman la generación del Clima Organizacional en la organización, produce en los individuos, una también variada gama de actitudes, positivas o negativas, de acuerdo a las circunstancias y a la forma como éstas se evalúen. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Las percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la Organización, y pueden tender a la determinación de creencias, mitos, conductas y valores que harán parte de la Cultura Organizacional.

La generación de un adecuado clima organizacional guarda una relación directa con la calidad del liderazgo en la empresa, líderes cercanos, que motiven, formen equipos interdisciplinarios y que les den la mayor importancia a las comunicaciones, como eje fundamental en las relaciones.

La cultura interna positiva, es esencial en la búsqueda de un clima organizacional en donde los conflictos internos apenas tienen lugar, despertando un gran compromiso con la organización, creando además una imagen de empleador destacado entre sus competidores.

Por su parte, un clima organizacional negativo, repercute directamente en los objetivos de la empresa, y por “desapercibido” que aparezca al sentir de los directivos, los expertos gerenciales concuerdan en que tarde o temprano, su influencia generará además de un mal ambiente laboral, una repercusión negativa en la satisfacción de los trabajadores, aumento de conflictos internos, disminución en la productividad, alta rotación, inadaptación, ausentismo, baja innovación o creatividad, etc., y todo ello, en el corto, mediano o largo plazo en los resultados económicos de la organización.

Es de extrema importancia el que las empresas y organizaciones trabajen sobre su capital intelectual: el hombre, y aproveche las consecuencias favorables generadas por un excelente clima organizacional. Lograr un adecuado clima organizacional necesariamente estará acompañado por las acciones de los jefes hacia sus subordinados, ajustados a las claras políticas, a cómo se den las comunicaciones, se apliquen los programas de capacitación, a una retribución justa, entre otras.

El clima organizacional resulta ser un aspecto sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos intervinientes.

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El presente trabajo de investigación se identifica con la teoría de las Relaciones Humanas pues se considera que a través de ella y mediante la aplicación de estrategias adecuadas, seremos capaces de crecer personal y profesionalmente y encontrar científica y prácticamente los argumentos necesarios para construir un ambiente organizacional

adecuado y mejorar el desempeño atendiendo los requerimientos institucionales.

Diseñar un modelo social, con los principios rectores que deberían cumplirse para no deteriorar las condiciones de vida de sus ciudadanos e impulsar el mejoramiento de la calidad de vida de quienes integran la organización, con sentido solidario. Este proceso bien orientado, conduce a la construcción de sociedades donde coexisten el pluralismo, la tolerancia, el respeto, el interés colectivo y la cooperación.

Es a través de la aplicación de este modelo de gestión como se pretende lograr un ambiente organizacional transformado, buscando el crecimiento del individuo como parte de un equipo de trabajo.

Un cambio y permanente transformación positiva del comportamiento del grupo humano afectará el ambiente institucional y hará factible que el trabajo se desenvuelva en las mejores condiciones posibles de tal modo que garantice un rendimiento óptimo.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud.- Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.

Acciones.- Son las actividades efectivas que se realizan a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Ambiente.- Que rodea un cuerpo. Lo que rodea a las personas o cosas.

Ambiente Organizacional.- el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Asociar.- Juntar una cosa con otra: Asociar sus esfuerzos, reunirse una persona o cosa con otra.

Autonomía.- Potestad que dentro del Estado pueden gozar entidades suyas para regirse.

Calidad.- Conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa.

Capacidad.- Conjunto de habilidades, relacionadas con distintas tareas que posibilitan la realización de una labor en el momento en que las circunstancias la requieran.

Competencia.- Rivalidad, oposición entre quienes aspiran a conseguir lo mismo, competencia entre los solicitantes de un empleo. Grupo de personas o de entidades que ejercen la misma profesión o actividad que otras.

Competitividad.- Disputa o contienda entre dos o más sujetos sobre alguna cosa.

Comprensión.- Conocimiento perfecto de una cosa.

Compromiso.- Una obligación que se ha contraído o una palabra dada. Es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la

importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro de un plazo estipulado, asumido con responsabilidad, profesionalidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere expectativas.

Supone un esfuerzo permanente hacia la consecución de un objetivo, lo cual implica un alto grado de integración de la disposición física, emocional e intelectual de un sujeto sobre lo que desea conseguir, sea a beneficio propio o común.

Comunicación.- Acción de comunicar o comunicarse entre las personas.

Dirección.- Acción y efecto de dirigir. Camino o rumbo.

Disentimiento.- No pensar o sentir como otro.

Epistemología.- Estudio crítico del conocimiento científico para designar la teoría del conocimiento.

Estrategia.- En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

Metodología.- Ciencia del método. Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

Motivación.- Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia.

Organización.- Disposición, arreglo, orden.

Recursos.- Medios disponibles.

Relaciones Interpersonales: Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Las relaciones interpersonales permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para el desarrollo en la sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas.

La educación emocional es imprescindible para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones. La intención es promover el bienestar social.

Relaciones Humanas.- Vínculos amistosos y cordiales basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y el respeto de la personalidad humana.

2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES

Las siguientes preguntas directrices orientarán el proceso de investigación del tema planteado:

1. ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos y de qué manera inciden en el clima organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, en el año 2013?

De los resultados de la investigación se puede concluir que las relaciones interpersonales entre los docentes y los funcionarios

administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” no alcanzan un nivel satisfactorio a tal punto que incluso esta situación afecta el desenvolvimiento de la gestión institucional. La falta de tiempo y los intereses personales y profesionales de distinta naturaleza impiden que entre los dos grupos existan relaciones cordiales y que el ambiente organizacional sea el adecuado.

2. ¿Cuál es la incidencia de las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos en el clima organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo”?

El resultado evidente de esta situación se evidencia en la ausencia de una visión de equipo para el cumplimiento de tareas y actividades administrativas y académicas. Cada grupo se limita al cumplimiento de los respectivos roles y funciones. No existe la integración que debería producirse en un conjunto de personas que buscan objetivos comunes a nivel institucional.

3. ¿Cuáles son los componentes de un Programa de mejoramiento de las Relaciones Interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo?

Se ha considerado estructurar el programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos, concibiendo objetivos concretos, actividades puntuales y sobre todo la aceptación de la necesidad de mejorar la situación actual para hacer compromisos de cambios positivos que surjan desde el grupo mismo.

4. ¿La aplicación de un programa de mejoramiento de las relaciones humanas del personal docente y funcionarios administrativos, mejorará el clima organizacional?

La aplicación de un programa de mejoramiento de las relaciones humanas entre los dos grupos: docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo”, tiene grandes expectativas de éxito siempre que se cuente con el compromiso personal y grupal para que funcione. Solamente la convergencia de voluntades involucradas en este problema, permitirá superar el problema. Sin embargo, la propuesta de esta investigación es una contribución que llega al nivel de un llamado a la reflexión y al cambio de comportamientos solo posible si las partes así lo consideran pertinente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación tuvo un **diseño no experimental**, dado por las características del programa, es **Factible**, porque permitió plantear una alternativa de solución en las relaciones interpersonales entre los docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

Tuvo un **enfoque cualitativo** porque no analizó cifras. Los resultados de la investigación fueron analizados como fenómenos del comportamiento social de un grupo humano determinado en el contexto de una realidad identificada.

Es de campo y de carácter **descriptivo** en tanto se concurrió a la Institución señalada para obtener la información que fue explicada en el informe final para descubrir su realidad objetiva y llegar a la proposición de las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Fue también de carácter **documental y bibliográfico**, porque acudió a las fuentes escritas para sustentar teorías científicamente propuestas por autores reconocidos en las distintas áreas del conocimiento humano que mantienen concordancia y relación con el tema y que permitió la

elaboración de recomendaciones válidas en la búsqueda de soluciones del problema detectado.

También fue de carácter **propositiva** en tanto permitió plantear soluciones al problema de investigación determinado.

3.2. MÉTODOS

En el presente trabajo se utilizaron los siguientes métodos:

Empírico, en la recolección de información directa en la institución seleccionada con autoridades, funcionarios y población usuaria de sus servicios.

Científico, porque se cumplió secuencialmente el proceso que propone, mismo que garantizó la correcta aplicación de la investigación científica; siendo este el procedimiento más apto para conseguir los objetivos planteados en la investigación.

Inductivo-Deductivo, se da relación de lo general con lo particular, constituye un método teórico y permite fundamentar los principales resultados del nivel teórico. Es un método esencial para las ciencias exactas y naturales.

Analítico-Sintético, por cuanto se obtuvieron diferentes criterios del análisis de las características individuales de las diferentes áreas de estudio para lograr la profundización general del problema institucional a través de la síntesis, es decir la información recabada nos permitió adentrarnos en las posibles causas del mismo.

Estadístico, en la presentación de la información a través de tablas de frecuencia y gráficos de barra que permitieron visualizar los resultados de modo sintético y claro.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos en la recolección de datos que se utilizaron en la presente investigación son:

La observación directa que permitió realizar el diagnóstico, describir el contexto y caracterizar los diferentes factores del rendimiento laboral del personal docente y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” La encuesta que se aplicó a las autoridades, personal administrativo del Colegio “Jacinto Collahuazo”.

Como instrumento de esta técnica, se utilizó el cuestionario elaborado con preguntas de selección múltiple y dicotómica, de acuerdo con las necesidades de la investigación en la búsqueda de la realidad objetiva.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está dada por autoridades, personal docente, funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo”, de acuerdo al siguiente cuadro demostrativo:

Cuadro 1 Población del Colegio "Jacinto Collahuazo"

COLEGIO "JACINTO COLLAHUAZO"

OTAVALO

POBLACIÓN 2013

DOCENTES	FEMENIN O	MASCULI NO	TO TAL
DIRECTIVOS	1	1	2
PROFESORES DE PLANTA SECCION MATUTINA	22	26	48
PERSONAL ADMINISTRATIVO	11	5	16
PROFESORES CONTRATO SECCION NOCTURNA	10	13	23
TOTAL:	44	45	89

Por tratarse de un número reducido se trabajará con el 100% de la población en el caso de directivos, docentes y personal administrativo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a la población de docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este trabajo investigativo.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros, mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios administrativos y docentes del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias, se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes, mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la barra de menú, la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió la opción gráficos circulares que sirvieron a los investigadores para el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

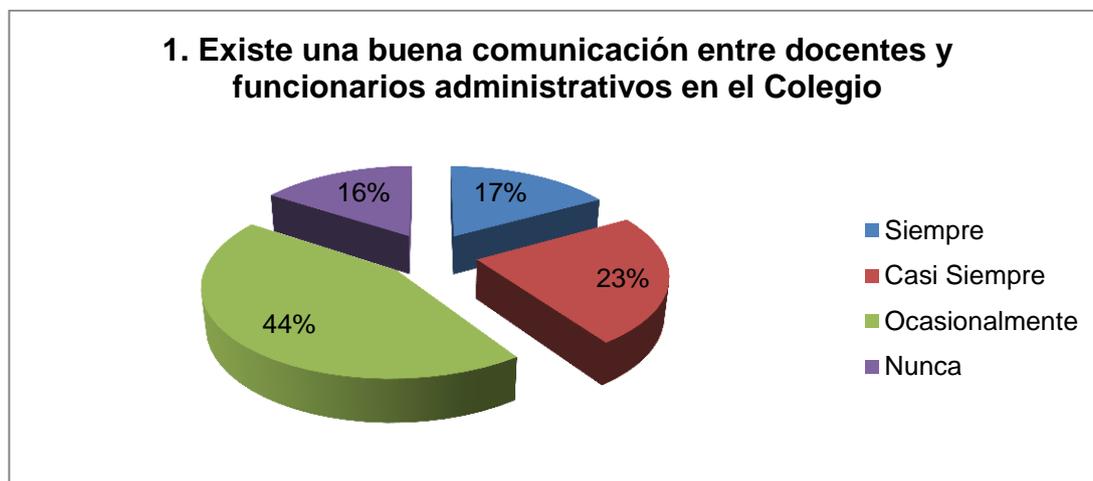
4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES, PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DEL COLEGIO “JACINTO COLLAHUAZO” DE OTAVALO.

Pregunta 1: ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre docentes y funcionarios administrativos en el Colegio?

Tabla 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	16.85
Casi Siempre	21	23.60
Ocasionalmente	39	43.82
Nunca	14	15.73
TOTAL	89	100

Gráfico 1



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera D.

Análisis e Interpretación

Ocasionalmente existe una buena comunicación entre docentes y funcionarios, es la respuesta de cerca de la mitad

del personal docente y administrativo del Colegio Jacinto Collahuazo.

Pregunta 2: ¿Cómo califica a las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos del Colegio Jacinto Collahuazo?

Tabla 2

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	18	20.22
Muy Buenas	22	24.72
Buenas	38	42.70
Malas	11	12.36
TOTAL	89	100

Gráfico 2



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera D.

Análisis e Interpretación

Cerca de la mitad de los docentes y funcionarios administrativos califican como buenas las relaciones interpersonales entre el personal del Colegio “Jacinto Collahuazo”. Lo ideal sería que la gran mayoría de docentes y funcionarios administrativos, tengan excelentes relaciones interpersonales.

Pregunta 3: Entre los siguientes argumentos, ¿cuál cree usted que es la causa para que las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos no sean óptimas?

Tabla 3

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Diferente formación profesional	16	17.98
Intereses laborales distintos	24	26.97
Celo profesional	13	14.61
Falta de tiempo	19	21.35
Sentimiento de superioridad o inferioridad	17	19.10
TOTAL	89	100

Gráfico 3



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera D.

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la opinión del personal encuestado, los intereses laborales distintos y la falta de tiempo son las causas que impiden un óptimo desarrollo de las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo”.

Pregunta 4: ¿Ineficientes relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos afectan el clima organizacional?

Tabla 4

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	52.81
A veces	30	33.71
Nunca	12	13.48
TOTAL	89	100

Gráfico 4



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera D.

Análisis e Interpretación

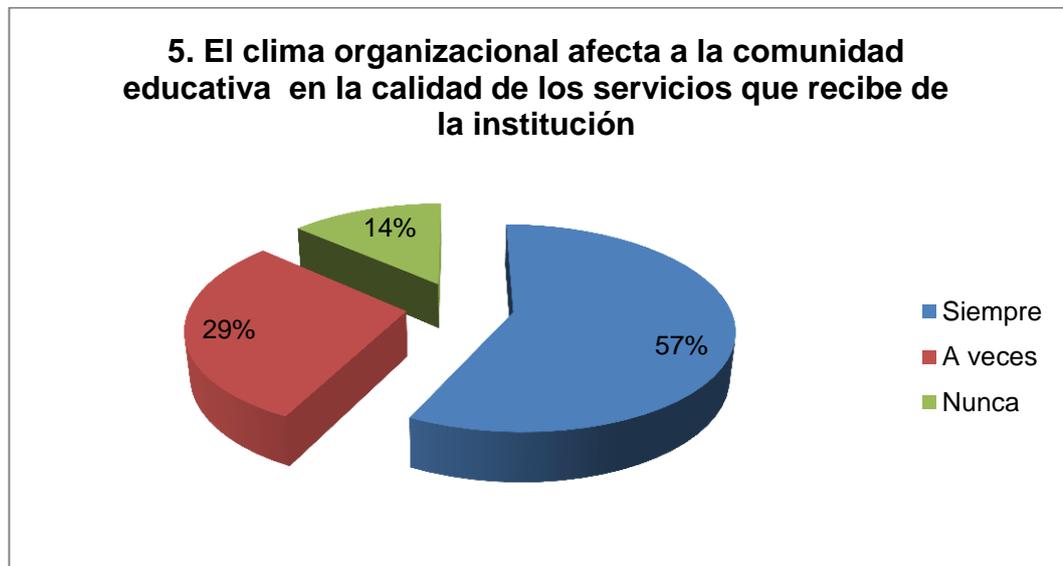
Más de la mitad de los funcionarios encuestados manifiestan que siempre las ineficientes relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos afectan el clima organizacional. Esta apreciación del personal encuestado sin embargo, no ha facilitado el mejoramiento de las relaciones interpersonales, haciéndose necesaria la intervención de un tercero para intervenir en el problema.

Pregunta 5: ¿Considera usted que el clima organizacional afecta de alguna forma a la comunidad educativa en la calidad de los servicios que recibe de la institución?

Tabla 5

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	51	57.30
A veces	26	29.21
Nunca	12	13.48
TOTAL	89	100

Gráfico 5



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera D.

Análisis e Interpretación

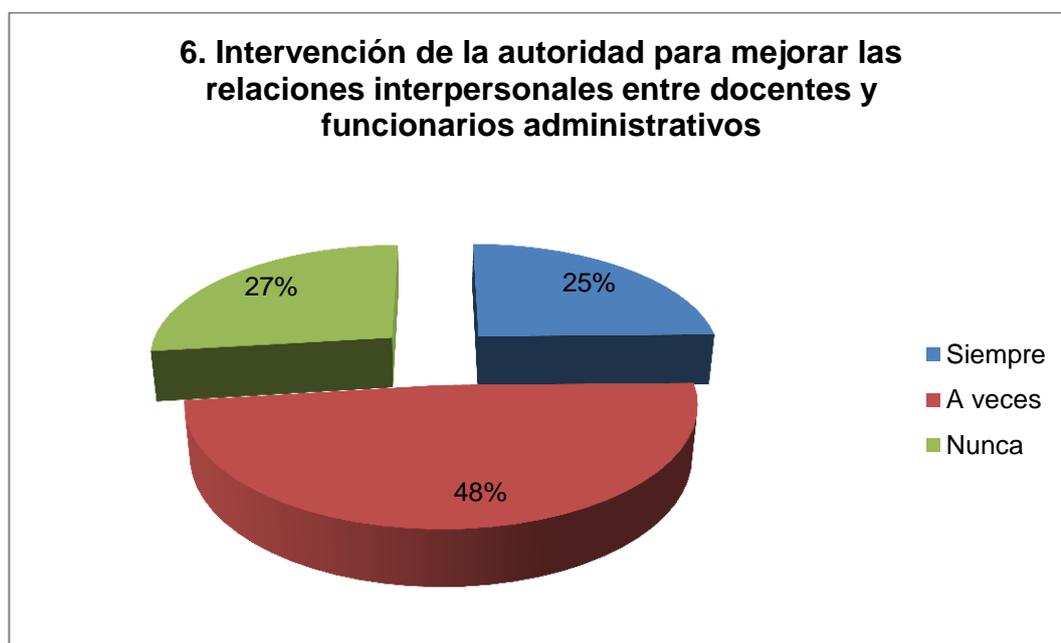
De acuerdo con la opinión de la mayoría de los docentes y funcionarios administrativos, el clima organizacional siempre afecta a la comunidad educativa en la calidad de los servicios que recibe de la institución.

Pregunta 6: ¿La autoridad institucional aplica estrategias para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos?

Tabla 6

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	24.72
A veces	43	48.31
Nunca	24	26.97
TOTAL	89	100

Gráfico 6



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera D.

Análisis e Interpretación

Cerca de la mitad de los docentes y funcionarios administrativos opinan que a veces la autoridad institucional aplica estrategias para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos.

Pregunta 7: ¿Cree usted que las características de la personalidad de cada funcionario determinan su comportamiento para establecer buenas relaciones interpersonales?

Tabla 7

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	37	41.57
Poco	35	39.33
Nada	17	19.10
TOTAL	89	100

Gráfico 7



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera D.

Análisis e Interpretación

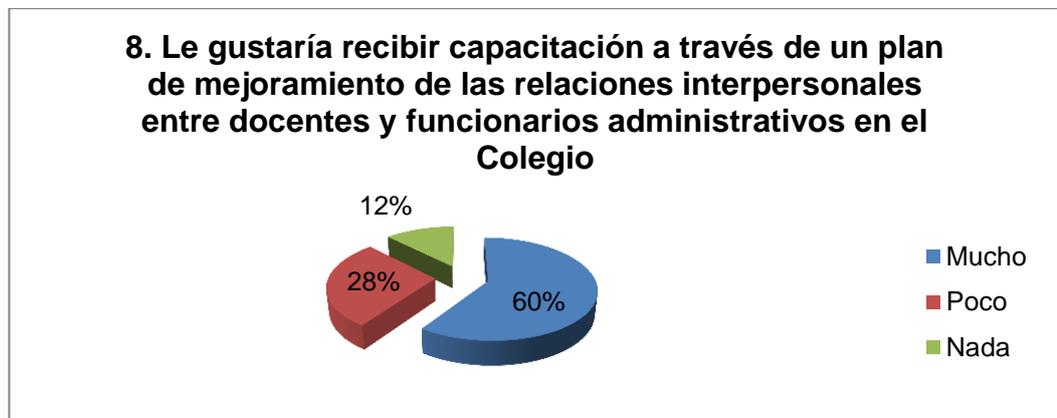
Según cerca de la mitad de los docentes y funcionarios administrativos considera que las características de la personalidad de cada funcionario determinan su comportamiento para establecer buenas relaciones interpersonales.

Pregunta 8: ¿Le gustaría recibir capacitación a través de un plan de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos en el Colegio?

Tabla 8

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	53	59.55
Poco	25	28.09
Nada	11	12.36
TOTAL	89	100

Gráfico 8



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera D.

Análisis e Interpretación

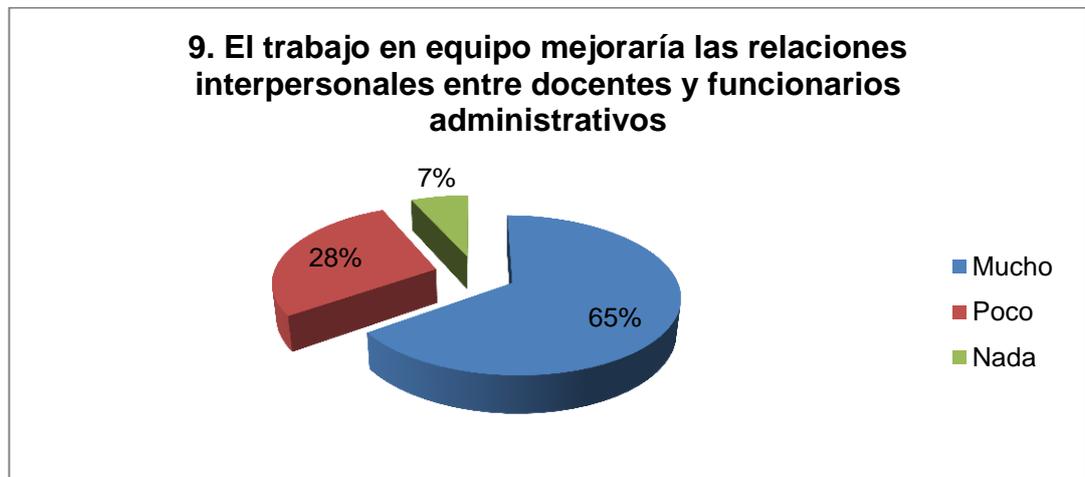
Una apreciable mayoría de los docentes y funcionarios administrativos encuestados señala que le gustaría recibir capacitación a través de un plan de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

Pregunta 9: ¿Considera usted que el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos institucionales, mejoraría las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos?

Tabla 9

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	58	65.17
Poco	25	28.09
Nada	6	6.74
TOTAL	89	100

Gráfico 9



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera D.

Análisis e Interpretación

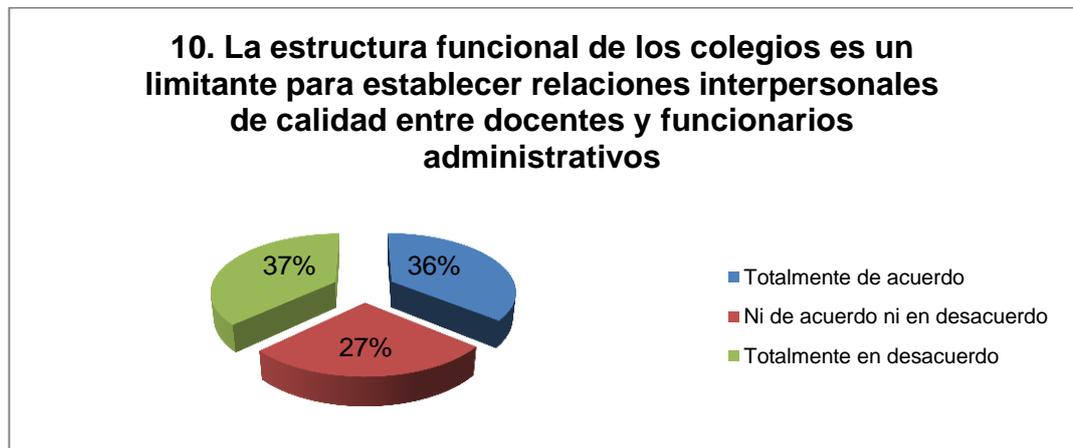
La mayoría de los encuestados considera que el trabajo en equipo mejoraría las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos.

Pregunta 10: ¿La estructura funcional de los colegios es un limitante para establecer relaciones unipersonales de calidad entre docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo”?

Tabla 10

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	32	35.96
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	26.97
Totalmente en desacuerdo	33	37.08
TOTAL	89	100

Gráfico 10



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera Damián

Análisis e Interpretación

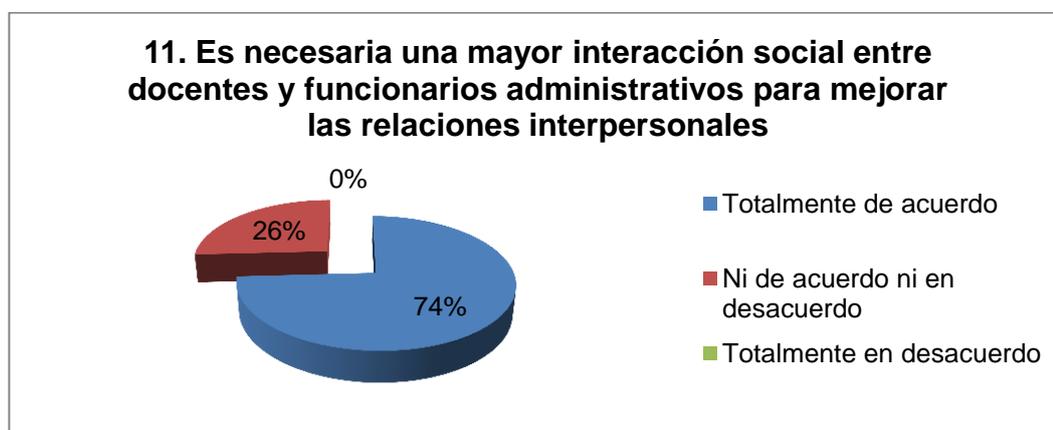
Cerca de la mitad de los docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” opina que la estructura funcional de los colegios no es un limitante para establecer relaciones interpersonales de calidad entre los docentes y funcionarios administrativos.

Pregunta 11: ¿Cree usted que es necesaria una mayor interacción social entre docentes y funcionarios administrativos para mejorar las relaciones interpersonales?

Tabla 11

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	66	74.16
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	25.84
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
TOTAL	89	100

Gráfico 11



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera Damián

Análisis e Interpretación

Una gran mayoría de los docentes y funcionarios administrativos encuestados considera que es necesaria una mayor interacción social entre docentes y funcionarios administrativos para mejorar las relaciones interpersonales.

Pregunta 12: ¿Qué tipo de valores humanos involucran las relaciones interpersonales adecuadas en una institución?

Tabla 12

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Amabilidad	17	19.10
Responsabilidad	16	17.98
Disposición	11	12.36
Interacción Social	9	10.11
Humildad	15	16.85
Profesionalismo	8	8.99
Tolerancia	7	7.87
Respeto	6	6.74
TOTAL	89	100.00

Gráfico 12



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Ruiz A., Vera Damián

Análisis e Interpretación

En la opinión de los docentes y funcionarios administrativos encuestados los valores que involucran las relaciones interpersonales adecuadas en una institución son la amabilidad, la responsabilidad y la humildad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez concluido el análisis de la información proporcionada por el personal directivo, docente y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo”, se llega a las siguientes conclusiones:

- Las relaciones interpersonales entre los docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” no alcanzan una condición aceptable, razón por la cual incluso se ven afectados los procesos de comunicación interna institucional. Desde el punto de vista del personal involucrado, esta situación se debe a los intereses laborales de distinta naturaleza para cada grupo, la falta de tiempo que limita de modo evidente el mantenimiento y desarrollo de las relaciones humanas y la ausencia de estrategias de trabajo en equipo que desaprovechan el valioso recurso humano disponible en la composición de grupos de especialización y formación para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

- Tanto los docentes como los funcionarios administrativos reconocen que esta situación afecta al clima organizacional y éste a su vez, repercute en la calidad de servicios que la institución ofrece a la comunidad educativa, aunque las autoridades institucionales ocasionalmente han tratado de intervenir con estrategias de mejoramiento de las relaciones interpersonales en la institución, tomando en cuenta que la estructura funcional de los colegios no es un limitante para establecer relaciones interpersonales de calidad entre los docentes y funcionarios administrativos.

- Resulta claro para el grupo investigado que las características de la personalidad de cada docente y funcionario determinan su comportamiento para establecer buenas relaciones interpersonales y les gustaría participar en un programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos que haga posible una mayor interacción social y laboral entre quienes integran el talento humano institucional, con fundamento en la práctica de valores humanos tales como la amabilidad, la responsabilidad y la humildad.

- La mayoría de los encuestados manifiesta que es indispensable contar con un programa de convivencia mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

5.2. RECOMENDACIONES

Por lo tanto, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. A los docentes y funcionarios administrativos se les recomienda asumir una actitud que motive al cambio en las relaciones interpersonales que contribuyan al mejoramiento del ambiente organizacional y redunde en la optimización de las actividades institucionales.

2. A las autoridades y jefe de la unidad de talento humano institucional se recomienda: Incorporar en el Plan Estratégico Institucional y en el Plan Operativo, proyectos educativos que involucren la participación de equipos de trabajo de distinta naturaleza, integrando profesionales docentes y administrativos con competencias generales y específicas que impulsen los programas de interés académico y de vinculación con la comunidad, de manera exitosa. Esta estrategia facilitará la interacción del personal y la convergencia de intereses propiciará el mejoramiento de las relaciones interpersonales y los procesos de comunicación interna.

3. A los docentes y funcionarios administrativos se les recomienda elaborar un manual de atención a la comunidad educativa en el que se integren procesos definidos de satisfacción de las necesidades de los usuarios de modo que se limite el impacto del ambiente organizacional. También en este campo, es necesario implementar el buzón de opinión para ejercer un control y veeduría a los posibles inconvenientes que enfrenten los usuarios en la demanda de servicios de calidad.

4. Al grupo de investigación se le recomienda elaborar un plan de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo”, como un aporte significativo para superar las dificultades encontradas en el

diagnóstico. Es importante tomar en cuenta la disposición del personal involucrado para participar en un evento de socialización del manual.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO “JACINTO COLLAHUAZO” DE LA CIUDAD DE OTAVALO.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación justifica la elaboración del programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales sobre la base de la necesidad de crear y mantener un ambiente armónico de trabajo con el reconocimiento tácito de los derechos fundamentales, tolerancia ante la diversidad, igualdad y ningún tipo de discriminación por razón de raza, sexo, religión, capacidad, situación personal o social y sobre todo mejorar el rendimiento laboral del personal docente y administrativo del Colegio.

Trato cordial y amable entre todos los involucrados, el empleo de un lenguaje pertinente, respeto por el trabajo y las funciones específicas de cada grupo: horarios, competencias específicas, colaboración, comunicación e información.

Se ha tomado conciencia de la necesidad de un cambio y avance en nuevos ideales laborales, por un lado y por otro el proceso de capacitación, que irá iluminando un nuevo camino y una conciencia de renovación y avance en el aspecto laboral, como en la actualización de técnicas participativas, creativas, reforma conceptual consensuada, evaluación cualitativa por procesos, evaluación de procesos y valores, dando prioridad a innovaciones en el trabajo.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

Sobre la base de la Teoría de las Relaciones Humanas, el programa de mejoramiento de las relaciones humanas entre docentes y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” está diseñado para promover el crecimiento personal y profesional de un grupo humano que debe ser capaz de asumir el reto de encontrar argumentos para construir un ambiente organizacional basado en la armonía, la comprensión, la igualdad y el respeto.

Es una tarea compartida lograr que el personal docente y los funcionarios administrativos encuentren el camino para el desarrollo armónico de las relaciones interpersonales, un ambiente de cordialidad, aplicando adecuadamente sus valores y principios, para: Mejorar el rendimiento laboral e incrementar el nivel de responsabilidad y perseverancia. Practicar en todas las relaciones internas la tolerancia a la diversidad, la corrección el trato mediante el empleo de un lenguaje adecuado y amable.

Para llevar a cabo esta propuesta es indispensable el apoyo de las autoridades, personal docente y funcionarios administrativos. Las condiciones básicas de la propuesta, están centradas en comprender las

acciones y comportamientos del personal involucrado en sus diferentes manifestaciones en las que fluye la psiquis de cada ser, por tanto es crear espacios de integración y participación de relaciones y vínculos cordiales de amistad mediante normas de respeto a la susceptibilidad humana.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. General

Mejorar las relaciones interpersonales y el ambiente organizacional entre docentes y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo”.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Elaborar el programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.
- Obtener un rendimiento de calidad, en el desempeño de los roles laborales del personal docente y de los funcionarios administrativos.
- Socializar el programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales con los funcionarios involucrados.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La propuesta se aplicó en el Colegio “Jacinto Collahuazo” de Otavalo, con el personal docente y los funcionarios administrativos.

La ciudad de Otavalo, es capital del cantón del mismo nombre, ubicada en la zona sur de la provincia de Imbabura.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales, se concibió para ejecutarlo con los dos grupos de interés: docentes y administrativos con el propósito de obtener resultados específicos.

Busca la reflexión personal de cada participante y la confrontación de sus conflictos personales en un autoanálisis introspectivo, en la búsqueda de conclusiones que lo conduzcan hacia la modificación de comportamientos y la práctica vivencial de las buenas relaciones humanas.

Si esta propuesta logra motivar a los participantes y hacer conciencia de la necesidad de establecer y respetar las normas de convivencia social que faciliten la interacción entre todos los individuos de un núcleo específico, se habrá logrado el propósito inicial de esta investigación.

En el taller se consideran aspectos de carácter general relacionados con el conocimiento y generalidades de las relaciones humanas, sus características, la trascendencia de su práctica en la convivencia social, los valores humanos y su escala importancia, para el análisis y discusión.

El apartado de testimonios personales concebidos en el taller es el punto estratégico del evento. De la intervención del facilitador, dependerá el éxito y consecución de logros.

6.6.1. Programa de Mejoramiento de las Relaciones Interpersonales

DATOS INFORMATIVOS:

I. IDENTIFICACIÓN

NOMBRE: Colegio Nacional “Jacinto Collahuazo”

DIRECCIÓN: Otavalo

TIEMPO: 22 al 26 de julio 2013

HORA: De 08:00 a 14:00

PARTICIPANTES: Personal docente y funcionarios administrativos

II. ANTECEDENTES

Uno de los mayores problemas que enfrenta la sociedad actual, es sin duda una práctica de convivencia social que les permita interactuar en condiciones armoniosas con su entorno social y especialmente en el educativo.

Se ha comprobado mediante la investigación que existen significativas deficiencias en las relaciones entre estos dos grupos que incluso pueden llegar a considerarse antagónicos debido a las supuestas diferencias de formación profesional y de intereses que eventualmente los ubican – por percepciones personalistas – en posiciones divergentes. Una adecuada comunicación unida al liderazgo de sus autoridades y principales representantes a más del compromiso del personal, permitirán que el programa para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, alcance sus objetivos fundamentales y logre consolidar un óptimo ambiente organizacional sustentado en relaciones humanas exitosas, el mejoramiento del desempeño profesional y la práctica de una convivencia basada en el respeto, la igualdad y consideración entre todos.

Es entonces, una necesidad lograr el mejoramiento de las relaciones interpersonales, a través de un programa dedicado a los y las docentes y funcionarios administrativos del Colegio Jacinto Collahuazo.

III. ACTIVIDADES

El programa de mejoramiento, previsto para cinco días en jornadas diarias de 6 horas, se cumplió con la participación de 2 directivos, 48 docentes de la jornada matutina, 16 funcionarios administrativos y 23 funcionarios de contrato de la sección nocturna, con un total de 89 personas que integran el Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

IV. PERSONAS RESPONSABLES

Son responsables de la planificación, organización, ejecución y evaluación del Programa de Mejoramiento de las relaciones interpersonales, el equipo de investigadores, quienes en todo momento contaron con el apoyo decidido de autoridades y personal docente de la institución.

V. PRESUPUESTO

La organización y ejecución del Proyecto contó con un presupuesto total de \$ 285.20 (doscientos ochenta y cinco dólares 20/100), de aportes equitativos de los investigadores, que fueron invertidos en las diferentes actividades del programa, de acuerdo con las necesidades registradas en el desarrollo del evento.

VI. SOCIALIZACIÓN Y EVALUACIÓN

Los temas tratados a lo largo del Programa de Mejoramiento de las relaciones interpersonales, ejecutado con la participación de docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de Otavalo, se desarrolló con éxito y a entera satisfacción del grupo asistente.

Se logró el objetivo primordial del evento, con la concientización de todas las personas en la necesidad de modificar comportamientos, reflexionar acerca de la importancia de una práctica vivencial de adecuadas relaciones humanas, que beneficia a la convivencia armoniosa y responsable al interior de la institución, el mejoramiento del desempeño laboral y sobre todo una contribución innegable a la formación integral de los jóvenes y adolescentes pues la mejor forma de educar es a través del ejemplo.

Se espera que el Programa más que una experiencia valorativa de convivencia social, tenga un efecto multiplicador, que motive a los participantes a mejorar los niveles de comunicación y de integración institucional con visión de equipo, les permita intervenir en su entorno social, como ciudadanos responsables de sus actos, respetuosos de los derechos de los demás, partícipes y protagonistas del desarrollo local en condiciones proactivas.

PLAN DE ACCION

Programa de Mejoramiento de las Relaciones Humanas

Institución: Colegio “Jacinto Collahuazo”

Responsables: Ruiz Amparo y Vera Damián

Asistentes: Personal docente y funcionarios administrativos. 89 personas

Objetivo General: Mejorar las relaciones interpersonales y el ambiente organizacional entre docentes y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo”.

TEMA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	FECHAS	RECURSOS	EVALUACION
Actividades preliminares de preparación de la propuesta	Seleccionar temas relacionados con las relaciones interpersonales de calidad entre grupos laborales de una misma institución.	Seleccionar, analizar, sintetizar y añadir criterios de valor a la información relevante que requieren los temas relacionados con el programa de mejoramiento.	1-15 de junio 2013	Fuentes documentales Material de escritorio	Valoración de resultados parciales Logro de resultado: construcción del programa de mejoramiento de
	Identificar los componentes del	Establecer los componentes esenciales del programa de mejoramiento y delinear las	16 al 25 de junio		

	programa de mejoramiento.	actividades necesarias para el logro del propósito establecido como finalidad en el objetivo general de la propuesta.	2013.		las relaciones interpersonales.
	Elaborar el programa incorporando los elementos constitutivos que permitan su ejecución.	Elaborar el programa de mejoramiento incorporando los elementos constitutivos que permitan su ejecución.	1 al 12 de julio de 2013		
El valor de las relaciones humanas como base fundamental de la convivencia en	Establecer consensos de convivencia social, en el marco del respeto a la diversidad y la igualdad ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación de un video introductorio ✓ Exposición breve de la dinámica del programa de convivencia como herramientas de formación y consolidación de aprendizajes compartidos. ✓ Conferencia de Apertura sobre el Tema: El valor de las relaciones humanas como base fundamental de la convivencia social. ✓ Formación de Grupos de Trabajo 	23 de julio 2013	Humanos: Docente, funcionarios administrativos Técnicos: Curso Económicos: \$ 20.00 en materiales fotocopiados y	Ficha de observación en la que se registrará la apreciación cualitativa de las reacciones de docentes y funcionarios administrativos participantes en

sociedad.		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis y Discusión del Documento de Apoyo ✓ Elaboración de reflexiones de aplicación práctica ✓ Dramatización de conflictos de convivencia social ✓ Debate ✓ Plenaria 		de trabajo.	el programa para medir resultados alcanzados y compromisos asumidos.
Compartiendo intereses y afinidades en un ambiente de armonía institucional.	Reconocer al medio laboral como un espacio en el que se desarrollan las potencialidades personales y profesionales, valorando las relaciones sociales como mecanismo de comunicación eficiente que aporta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación del tema ✓ Organización de grupos ✓ Asignación de actividades específicas y responsabilidades de cada grupo ✓ Caminata dirigida ✓ Llegada al sitio de destino ✓ Organización y ejecución de actividades deportivas: Natación, fútbol, ecua vóley, etc. ✓ Refrigerio ✓ Reflexión: ✓ Exponer sus experiencias personales 	24 de julio 2013	Humanos: Docentes, funcionarios administrativos . Técnicos: Curso Económicos: \$ 80.00 en materiales fotocopiados y de trabajo en	Ficha de Observación Los participantes reconocerán el valor de mantener la armonía en las relaciones interpersonales, compartir experiencias e intereses y contribuir a los

	al mejoramiento del clima organizacional.	<p>de la actividad cumplida</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encontrar actividades posibles de realizar en un entorno institucional compartido. ✓ Listar los tipos de actividades que mejor se ajustan a su preferencia. ✓ Establecer las ventajas que ofrecen las actividades compartidas. ✓ Consignar las posibles dificultades ✓ Sugerir alternativas de solución. ✓ Foro de participación individual o grupal ✓ Conclusiones del programa ✓ Evaluación general 		<p>el curso</p> <p>Otros: indeterminados, aportados por los participantes</p>	<p>fines y objetivos institucionales.</p>
<p>El Trabajo en equipo. Una estrategia para el éxito de</p>	<p>Promover la reflexión de los docentes y funcionarios administrativos sobre la necesidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Exposición del tema ✓ Lectura y análisis documental por grupos de trabajo. ✓ Listar roles laborales individuales por grupos. ✓ Listar posibles actividades compartidas 	<p>25 de julio 2013</p>	<p>Humanos: Conferencista, personal docente y funcionarios administrativos</p>	<p>Docentes y funcionarios administrativos reafirman el valor de la integración institucional y la</p>

<p>las organizaciones.</p>	<p>de su participación activa en el cumplimiento de roles específicos y la formación de equipos de trabajo que enriquezcan y optimicen los productos y servicios educativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Listar actividades posibles de compartir aprendizajes, orientaciones y análisis de la administración del tiempo laboral. ✓ Listar aportes a la formación de equipos de trabajo ✓ Evaluar los resultados de las posibles actividades compartidas. ✓ Sintetizar los resultados del programa ✓ Listar técnicas de trabajo en equipo ✓ Listar técnicas de trabajo independiente ✓ Concretar las actividades generales del programa ✓ Definir estrategias de ocupación del tiempo libre individual y compartido. ✓ Reconocer la influencia de los líderes de opinión en el cambio de comportamiento orientado a mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente laboral. 		<p>. Técnicos: Curso Económicos: \$ 68.00 en materiales fotocopiados y de trabajo en el curso.</p>	<p>necesidad de crear un ambiente de interdependencia positiva, la formación y funcionamiento de equipos de trabajo mejorando la calidad de la comunicación y la relación, rescatando el principio de intervención de líderes de opinión.</p>
----------------------------	--	---	--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación general del programa ✓ Levantamiento de la memoria del programa ✓ Establecimiento de compromisos ✓ Clausura del evento 			
Evaluación y seguimiento general del programa.	Establecer el nivel de impacto del desarrollo del programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Video preparatorio de relaciones humanas de calidad en ambientes organizacionales exitosos. ✓ Exposición de experiencias individuales y compartidas. ✓ Reconocimiento personal y grupal de la existencia del problema y la necesidad de intervención. ✓ Valoración de cambios de actitudes ✓ Asumir compromisos de comportamiento personal e institucional permanentes. 	26 de julio 2013	Humanos: docentes y funcionarios administrativos Técnicos: Curso Económicos: ninguno	El personal docente y funcionarios administrativos asumen su rol personal y profesional y contribuye de manera efectiva en el proceso de mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Seguimiento: Los docentes y funcionarios administrativos participantes del curso, se comprometen a mantener una actitud positiva permanente orientada al mejoramiento de las relaciones interpersonales; y como producto final del Plan de Mejoramiento de las Relaciones Humanas interinstitucionales se construyó un Código de Ética Laboral y Convivencia del Colegio “Jacinto Collahuazo” que se incorpora al final de esta propuesta.

Metodología

Principalmente se aplicaron los métodos de análisis y síntesis documental en la fase de la construcción de la propuesta. Se espera la aplicación de los métodos de Reflexión Acción, coparticipación, autocrítica y contacto interpersonal, en la fase del desarrollo del programa.

Las fases para la construcción de la propuesta son las siguientes:

- Seleccionar, analizar, sintetizar y añadir criterios de valor a la información relevante que requieren los temas relacionados con el programa de convivencia orientado al mejoramiento de las relaciones interpersonales.
- Establecer los componentes esenciales del programa de convivencia y delinear las actividades necesarias para el logro del propósito formativo establecido como finalidad en el objetivo general de la propuesta.
- Elaborar el programa incorporando los elementos constitutivos que permitan su ejecución.

Producto Compromiso

Código de Ética Laboral y de Convivencia Institucional del Colegio “Jacinto Collahuazo”

Objetivo

Aportar individual y colectivamente en la construcción de un ambiente laboral ético sustentado en la armonía y el respeto como premisa fundamental de la vigencia del derecho fundamental a la dignidad humana, manteniendo vivos los principios y valores que permitan el desarrollo organizacional sustentado en el equilibrio y desarrollo de su capital humano.

Propósito

El Código de Ética permitirá mejorar la calidad de vida de autoridades, funcionarios y la comunidad educativa institucional, puesto que se convertirá en la herramienta que generará una cultura transformadora, que facilite la participación e interacción del personal como base sólida de su autorrealización y óptimo desempeño.

Cultura Organizacional

Las bases que sustentan la cultura organizacional se sustentan en el respeto a los postulados de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Intercultural, la Ley Orgánica del Servicio Público y sus respectivos Reglamentos.

El principio de cumplimiento de las normas legales que rigen el sistema educativo; y las pautas que regulan la convivencia social son elementos que surgen de la práctica vivencial de valores ciudadanos que en el entorno del Colegio “Jacinto Collahuazo” incorporan la cooperación, participación, respeto, solidaridad y trabajo en equipo que permite el crecimiento personal y profesional de cada uno de los docentes, funcionarios administrativos y la comunidad educativa en general:

TITULO I
PRINCIPIOS Y VALORES PARA FOMENTAR LA CONVIVENCIA
INSTITUCIONAL

Capítulo I
Objetivos y principios fundamentales

Art. 1. Este código está sustentado en valores y principios fundamentales cuyo objetivo es propiciar la sana convivencia entre todos los integrantes de la comunidad educativa.

Art. 2. Principios Fundamentales.- Son principios fundamentales del Código de Ética Laboral y convivencia institucional:

1. Respeto de los derechos humanos
2. Predominio del orden constitucional
3. Respeto, cuidado y protección del medioambiente
4. Preeminencia del interés general sobre el particular
5. Participación activa
6. Educación como pilar fundamental del desarrollo social
7. Cumplimiento de la ley y normativas como práctica cotidiana
8. La solución negociada de conflictos
9. La transparencia con política institucional
10. La corresponsabilidad
11. El reconocimiento a las autoridades legalmente constituidas
12. El cuidado responsable del patrimonio
13. La participación, cooperación y compromiso personal

Capítulo II

Valores Fundamentales para la ética laboral y la convivencia institucional

Art. 3. Valores fundamentales: Son valores fundamentales los siguientes:

1. Respeto:

El respeto es reconocer en sí y en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, dándoles a cada quién su valor. Esta igualdad exige un trato atento y respetuoso hacia todos. El respeto se convierte en una condición de equidad y justicia, donde la convivencia pacífica se logra sólo si consideramos que este valor es una condición para vivir en paz con las personas que nos rodean.

Se debe cultivar el respeto para construir, nunca para destruir; buscar hacer el bien es la antesala del amor sincero. Debes quererte cuidando tu cuerpo, no realizar acciones que puedan representar un daño para ti; es aquí donde tu integridad tiene que ser lo más valioso y con esto estarás demostrándote el respeto hacia tu persona, para así poder gozar de tu bienestar físico y mental.

Conocer el valor propio y honrar el valor de los demás es la verdadera manera de ganar respeto. Respeto es el reconocimiento del valor inherente a las cualidades propias de cada uno y los derechos innatos de los individuos y de la sociedad. Estos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida.

2. Aceptación

En este contexto entendemos por aceptación el cultivo de una actitud realista ante la vida, capaz de asumir las dificultades de todo orden que, de manera inevitable, surgirán en el camino.

No se trata de “resignación” ni de “fatalismo”, sino de una conciencia madura y responsable del camino que se decide tomar

3. Compromiso

Hace referencia a la implicación con la meta elegida, a la actitud de elegir el camino vital en función de los valores personales propios de manera que esa “realidad psíquica individual” que cada uno de nosotros construimos, se convierta en un compromiso vital lleno de sentido; en una palabra, en una vida vivida en plenitud y con sentido de lo que se vive en cada momento

4. Acoger

Se trata de disponer los elementos físicos y ambientales de tal manera que el consultante perciba que él es el foco de interés principal.

5. Escuchar

Prestar atención a la narración del consultante. Extraer datos de todo tipo, percibir sus explicaciones causales, palpar sus sentimientos, intuir sus necesidades...

6. Preguntar

Como estrategia elemental básica para aclarar datos o puntos oscuros, refinar los sentimientos del interlocutor, determinar metas, explorar vías alternativas, examinar sus disponibilidades para el compromiso y la acción.

Inteligencia emocional: el valor de la aceptación y el compromiso.

7. Colaboración

La colaboración se debe dar como una actitud permanente de servicio hacia el trabajo y la familia, pero también se puede ayudar a cualquier persona que lo necesite, pensando en todo aquello que deseamos que hagan por nosotros, y viendo en los demás a su otro yo.

La realización de las personas está basada en la colaboración y el esfuerzo de otras personas.

La colaboración es posible cuando hay facilidad de desprendimiento; esto significa ser de espíritu generoso y este sentimiento produce un ambiente de enriquecimiento, respeto, apoyo y solidaridad.

Colaborar es responsabilidad de todos, aunque facilitar el proceso requiere de trabajar la fortaleza interna. Mirar a otro con una actitud de amor y colaboración. Si cada uno aportara algo, se podrían hacer grandes actos a favor de los que más nos necesitan y esto hablaría de nuestro alto sentido altruista, haciendo la vida más ligera a los demás.

8. Cortesía

La cortesía, es sinónimo de la cordialidad y la amabilidad. Una persona cortés, es la que trata a las personas que lo rodean de buena manera, de forma educada y con respeto. La cortesía es el valor que nos impulsa a crear buenas relaciones interpersonales, que vayan en pro de nuestro bienestar y agrado, y del de los demás.

9. Buenos Modales

Los Buenos modales son la expresión de lo mejor que cada uno tiene en su corazón para dar a los otros. Los buenos modales verdaderamente expresan el nivel de conciencia que tenemos hacia la dignidad de los demás. Es por esto que es importante:

- aprender a sonreír, independientemente de tu temperamento.
- tener el hábito de saludar, independientemente de tu posición en la empresa.
- vigilar el tono de tus palabras para no ofender al otro.
- ser consciente del daño que hacen las malas palabras.
- ser conscientes de que los gritos deben evitarse al comunicarse con la pareja y los hijos. Cuando hay necesidad de llamar la atención o discutir es necesario recordar que queremos integrar no desintegrar.
- Se puede reír con muchas ganas sin necesidad de hacer escándalo.
- saber comportarse al tomar los alimentos.

10. Autocontrol

El autocontrol es la capacidad de las personas a adaptarse según las necesidades en diferentes momentos. Este autocontrol nos permite expresarnos y actuar de la forma más conveniente en cada situación.

11. Honestidad

La honestidad es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas; en otros sentidos, la honestidad también implica la relación entre el sujeto y los demás, y del sujeto consigo mismo.

Dado que las intenciones se relacionan estrechamente con la justicia y se relacionan con los conceptos de "honestidad" y "deshonestidad", existe una confusión muy extendida acerca del verdadero sentido del término. Así, no siempre somos conscientes del grado de honestidad o deshonestidad de nuestros actos: el auto-engaño hace que perdamos la perspectiva con respecto a la honestidad de los propios actos, obviando todas aquellas visiones que pudieran alterar nuestra decisión.

12. Compromiso

El valor del compromiso va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante aquello que se nos ha confiado.

El hecho de aceptar finalmente un compromiso hace suponer que se conocen todos los aspectos, alcances y obligaciones que conlleva; la realidad en que creemos cumplir con aquello que a conciencia se nos ha encomendado: un horario para obtener un buen sueldo, asistir a la escuela y estar un rato en casa. En realidad, estos son compromisos que deberíamos de cumplir voluntariamente los cuales nos hacen mejores trabajadores, hijos, alumnos, padre y madre.

13. Responsabilidad

La responsabilidad es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás. En el campo del estudio o del trabajo, por ejemplo, el que es responsable lleva a cabo sus tareas con diligencia, seriedad y prudencia porque sabe que las cosas deben hacerse bien desde el principio hasta el final y que sólo así se saca verdadera enseñanza y provecho de ellas. Un trabajo bien hecho y entregado a tiempo es sinónimo de responsabilidad. La responsabilidad garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos y genera confianza y tranquilidad entre las personas.

14. La tolerancia

Es la aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa. Es la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de la persona...

La tolerancia si es entendida como respeto y consideración hacia la diferencia, como una disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia, o como una actitud de aceptación del legítimo pluralismo, es a todas luces una virtud de enorme importancia.

15. Humildad

La humildad es la conciencia que tenemos acerca de lo que somos, de nuestras fortalezas y debilidades como seres humanos, y que nos impide por lo tanto creernos superiores a los demás. Los que son humildes no se sobreestiman ni maltratan a los menos favorecidos desde el punto de vista social, económico o de educación.

16. Pulcritud

El valor de la pulcritud es la práctica habitual de la limpieza, la higiene y el orden en nuestras personas, nuestros espacios y nuestras cosas.

Todos los días, dejamos ver a los demás parte de nuestra personalidad y costumbres a través de nuestro arreglo personal, el esmero para trabajar, el cuidado al utilizar las cosas y en general, por la limpieza que procuramos mantener en nuestra vivienda y lugar de trabajo.

Efectivamente, orden, disciplina, perseverancia y congruencia, son valores que se complementan con el ejercicio de la pulcritud, porque dejamos de presentar una personalidad ficticia y de apariencias, para convertirlo en un modo de vida que demuestra educación, cultura y buenos modales.

17. Coherencia

Coherencia es la correcta conducta que debemos mantener en todo momento, basada en los principios familiares, sociales y religiosos aprendidos a lo largo de nuestra vida. Con este valor somos capaces de cumplir con mayor eficacia nuestras obligaciones, pues hace falta ser honesto y responsable; en nuestras relaciones personales es indispensable para ser sinceros, confiables y ejercer un liderazgo positivo; para nuestra persona, es un medio que fortalece el carácter y desarrolla la prudencia, con un comportamiento verdaderamente auténtico.

18. Laboriosidad

La laboriosidad significa hacer con cuidado y esmero las tareas, labores y deberes que son propios de nuestras circunstancias. El estudiante va a la escuela, el ama de casa se preocupa por los miles de detalles que implican que un hogar sea acogedor, los profesionistas dirigen su actividad a los servicios que prestan. Pero laboriosidad no significa únicamente "cumplir" nuestro trabajo. También implica el ayudar a quienes nos rodean en el trabajo, la escuela, e incluso durante nuestro tiempo de descanso; los padres velan por el bienestar de toda la familia y el cuidado material de sus bienes; los hijos además del estudio proporcionan ayuda en los quehaceres domésticos.

19. Prudencia

Es la capacidad de analizar y comprobar información, antes de tomar una decisión, evaluando sus consecuencias. Es causa y efecto en los demás valores. Básicamente la prudencia nos lleva a un equilibrio interior y a una capacidad de reflexión.

20. Comunicación

La comunicación es indispensable para procurar y mantener las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, particularmente en la familia, el trabajo y con las personas más cercanas a nosotros. Aun así enfrentamos desacuerdos y discusiones sin sentido, provocando -en ocasiones- una ruptura en las relaciones con los demás. Entender y hacerse comprender, es un arte que facilita la convivencia y la armonía en todo lugar. Con facilidad podemos perder de vista que la comunicación entra en el campo de los valores. Precisamente cuando hay problemas de comunicación en el trabajo, con la pareja, con los hijos o con los amigos se comienza a apreciar que una buena comunicación puede hacer la diferencia entre una vida feliz o una vida llena de problemas. El valor de la comunicación nos ayuda a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean, en un ambiente de cordialidad y buscando el enriquecimiento personal de ambas partes.

Queda claro que comunicar no significa decir, expresar o emitir mensajes (para eso están los medios de información), por el contrario, al entablar un diálogo con los demás, tenemos la oportunidad de conocer su carácter y manera de pensar, sus preferencias y necesidades, aprendemos de su experiencia, compartimos gustos y aficiones... en otras palabras: conocemos a las personas y desarrollamos nuestra capacidad de comprensión. Sólo así estaremos en condiciones de servir al enriquecimiento personal de quienes nos rodean.

21. Prudencia

Es una virtud de la razón, no especulativa, sino práctica: la cual es un juicio, pero ordenado a una acción concreta.

La prudencia nos ayuda a reflexionar y a considerar los efectos que pueden producir nuestras palabras y acciones, teniendo como resultado un actuar correcto en cualquier circunstancia. La prudencia en su forma operativa es un puntal para actuar con mayor conciencia frente a las situaciones ordinarias de la vida.

La prudencia es la virtud que permite abrir la puerta para la realización de las otras virtudes y las encamina hacia el fin del ser humano, hacia su progreso interior.

La prudencia es tan discreta que pasa inadvertida ante nuestros ojos. Nos admiramos de las personas que habitualmente toman decisiones acertadas, dando la impresión de jamás equivocarse; sacan adelante y con éxito todo lo que se proponen; conservan la calma aún en las situaciones más difíciles, percibimos su comprensión hacia todas las personas y jamás ofenden o pierden la compostura. Así es la prudencia, decidida, activa, emprendedora y comprensiva.

El valor de la prudencia no se forja a través de una apariencia, sino por la manera en que nos conducimos ordinariamente. Posiblemente lo que más trabajo nos cuesta es reflexionar y conservar la calma en toda circunstancia, la gran mayoría de nuestros desaciertos en la toma de decisiones, en el trato con las personas o formar opinión, se deriva de la precipitación, la emoción, el mal humor, una percepción equivocada de la realidad o la falta de una completa y adecuada información.

TÍTULO II
Escenarios de convivencia
Capítulo I
Escenario familiar

Art. 4. Familia: Como núcleo fundamental de la formación y transformación de la sociedad. En este entorno se buscará siempre la realización y plenitud del individuo en los aspectos emocionales y afectivos manteniendo el diálogo y la comunicación constante y la erradicación de la violencia intrafamiliar.

Capítulo II
Escenario Social

Art. 5. Fortalecer las relaciones sociales mediante la práctica de la tolerancia, solidaridad, respeto y armonía, partiendo del conocimiento y cumplimiento de las responsabilidades y compromisos ciudadanos.

Capítulo III
Escenario Laboral

Art. 6. Contribuir individual y colectivamente con el mantenimiento de un adecuado clima organizacional, manteniendo el más absoluto respeto por los demás y asumiendo compromisos y responsabilidades que permitan el desempeño óptimo de los puestos de trabajo.

Capítulo IV
Actividad física y salud mental

Art. 7. La salud mental se entiende como el equilibrio y armonía del funcionamiento psicológico de la persona, pero también la capacidad de responder positivamente ante las situaciones de la vida, de establecer

relaciones con otros y vivir o adaptarse a la comunidad y a la cultura de un determinado grupo humano.

En este campo, el Código de Ética Laboral y convivencia institucional busca el establecimiento de compromisos para:

1. Encontrar espacios para la práctica deportiva y la recreación
2. Evitar el uso de sustancias que produzcan dependencia y/o que afecten la salud del personal.
3. Mantener un estilo de vida adecuado
4. Contribuir a la conservación de espacios y ambientes
5. Evitar la contaminación ambiental, visual y auditiva

Capítulo V

Escenario Institucional

Art. 8. Establecer y mantener compromisos individuales para consolidar el posicionamiento institucional sobre la base del acompañamiento y respeto a las decisiones de las autoridades, la participación activa y oportuna a los procesos y acciones; y, asumir compromisos personales de mejoramiento permanente del desempeño de los roles de cada puesto de trabajo.

TÍTULO IV

COMPROMISOS

Art. 9. El presente Código de Ética Laboral y convivencia institucional, coherente con las disposiciones Constitucionales relacionadas, surge para facilitar la participación del personal directivo, docente y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” y mejorar la calidad de las relaciones humanas en la Comunidad Educativa.

Art. 10. Sanciones.- El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente Código de Convivencia, acarreará las sanciones establecidas en la normativa vigente o las disposiciones que la modifiquen, adiciones, reglamenten o sustituyan.

Art. 11. Concordancia.- Los aspectos que perturben de alguna forma la convivencia institucional y que no hayan sido abordados por el presente Código serán incorporados de manera progresiva con el propósito de asegurar la normativa vigente aplicable en cada caso.

El presente manual de convivencia que establece las normas de comportamiento social y laboral del personal docente, funcionarios administrativos y la comunidad educativa, ha sido construido como producto del Programa de Mejoramiento de las Relaciones Humanas en el Colegio Nacional “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

Recursos

Humanos:

Docente

Conferencista

Docentes y funcionarios administrativos

Técnicos:

Programa de convivencia para el mejoramiento de las relaciones interpersonales

Materiales:

Documental

Material de Escritorio

Otros:

Indeterminados: aportados por los docentes y funcionarios administrativos

Responsable

Investigador

Apoyo: Autoridades institucionales

Cronograma

ACTIVIDADES	TIEMPO							2013						
	E	F	M	A	M	J	J	E	F	M	A	M	J	J
1. Selección de información relevante para la construcción de la propuesta	X	X	X											
2. Análisis, síntesis y aportación de criterios de valor.			X	X										
3. Construcción del a propuesta				X	X	X								
4. Desarrollo del Curso de Convivencia														X

Presupuesto General

TALLER	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Conferencista	2 horas	24.00	48.00
Materiales de trabajo para la investigación y construcción de la propuesta	Varios	50.00	50.00
Costo de materiales del Programa: Tema 1	Varios	20.00	20.00
Costo de materiales del Programa: Tema 2	Varios	80.00	80.00
Costo de materiales del Programa: Tema 3	Varios	20.00	20.00
Movilización	Varios	30.00	30.00
SUBTOTAL			248.00
IMPREVISTOS			37.20
TOTAL			285.20

6.7. IMPACTOS

6.7.1. Impacto Educativo

Los docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, complementarán su formación profesional y humana, asumiendo las relaciones humanas de calidad como un estilo de vida y desenvolvimiento en su entorno familiar, social y laboral.

6.7.2. Impacto Ético

El proyecto aspira a causar un impacto ético a través de la modificación propositiva del comportamiento de los docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” basado el respeto y la valoración de las demás personas, en la igualdad, la tolerancia en la diversidad.

6.7.3. Impacto Social

Un logro social ambicioso del proyecto es el de mejorar las relaciones interpersonales preservando la vigencia y consolidación de la estructura laboral institucional, en el ámbito de su influencia. Una institución conformada por personas en las que prime la comunicación bidireccional y participativa entre sus miembros, en las que se fortalezcan los vínculos afectivos orientados a consolidar el ambiente organizacional y con ella, la optimización del desempeño laboral.

6.8. DIFUSIÓN

La ejecución del programa de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los docentes y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, contó con la participación activa de todos los involucrados y permitió en primera instancia estimular su reflexión y autoevaluación para alcanzar cambios trascendentales en sus actuaciones, contribuyendo además con el mejoramiento del desempeño laboral.

Bibliografía

1. Álvarez Domínguez, T. y Caballero Hueso, M. (2007) Vendedores de imagen: los retos de los nuevos gabinetes de comunicación, Barcelona, Paidós.
2. Álvarez, Ramiro (2009) Inteligencia Emocional y Valores. IES Gregorio Fernández de Sarria.
3. Becker, Gary (2008) Capital Humano, perspectiva educativa y económica, Editorial Atenea Siglo XXI, Buenos Aires.
4. Burke, W.W., (2008) Desarrollo organizacional: Punto de vista normativo. Editorial Sitesa, México DF.
5. Brunet, L., (2007) El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas, México.
6. Chiavenato, Idalberto (2007) Introducción a la Teoría General de la Administración, Tercera Edición, Editorial McGraw Hill, México DF.
7. Costa, Joan (2009) Las Relaciones Públicas y los Recursos Humanos, Editora Printer Colombiana, Bogotá.
8. Davis, K., (2007) Comportamiento humano en el trabajo, Editorial McGraw Hill, México DF.
9. Husserl, E., (1986) Teoría del conocimiento, introducción a la Filosofía, Editorial Esfinge, Bogotá.
10. Kuusinen, Otto (2008) “QUÉ ES EL MATERIALISMO HISTÓRICO”, Editorial América, Quito – Ecuador.

11. López, Oscar; (2006) Relaciones Publicas y Marketing Social, 1ra. Edición, Editora Panamericana, Santo Domingo.
12. Méndez, C. (2006) Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC.Un método de análisis para su intervención Centro Editorial Universidad del Rosario.
13. Orejuela, Eduardo (2001) “RELACIONES HUMANAS, PSICOLOGÍA SOCIAL”, Editorial Nueva Luz, Guayaquil, Ecuador.
14. Musgrave, James y Anniss, Michael (2009) “LA DINÁMICA DE LAS RELACIONES PERSONALES EN LA EMPRESA Y LOS NEGOCIOS”, Paidós Empresa 54, Barcelona España.
15. Salazar, Roberto, (2005) Filosofía contemporánea. Bogotá: USTA.
16. Sebastián, C. (2008) Principios generales de la comunicación en organizaciones”, en Capital Humano, N° 110, Madrid.
17. Rivera, R. (2009). *Monografías*. Recuperado el 23 de Agosto de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos62/valores/valores2.shtml>: <http://www.monografias.com>
18. Uribe, Alfredo (2005) Teoría de las Relaciones Humanas, Editorial Siglo XXI, México DF.
19. Vinuesa, Rómulo, (2009). “Relaciones Humanas Trascendentes” 3ra. Edición, Exitotal. Ediciones, Quito.
20. Villafañe, J.: (2003) Imagen Positiva. Gestión estratégica de la imagen en la empresa, Madrid, Pirámide.

Lincografía

www.monografías.com

www.wikipedia.org

<http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm>,

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/promocion-definicion-concepto.html>.

www.proyectosalomhogar.com/Diversos_Temas/sociabilidad.htm.

[www.relacionespublicas.com.org/jefe de relaciones publicas1.mht](http://www.relacionespublicas.com.org/jefe_de_relaciones_publicas1.mht)

ANEXOS

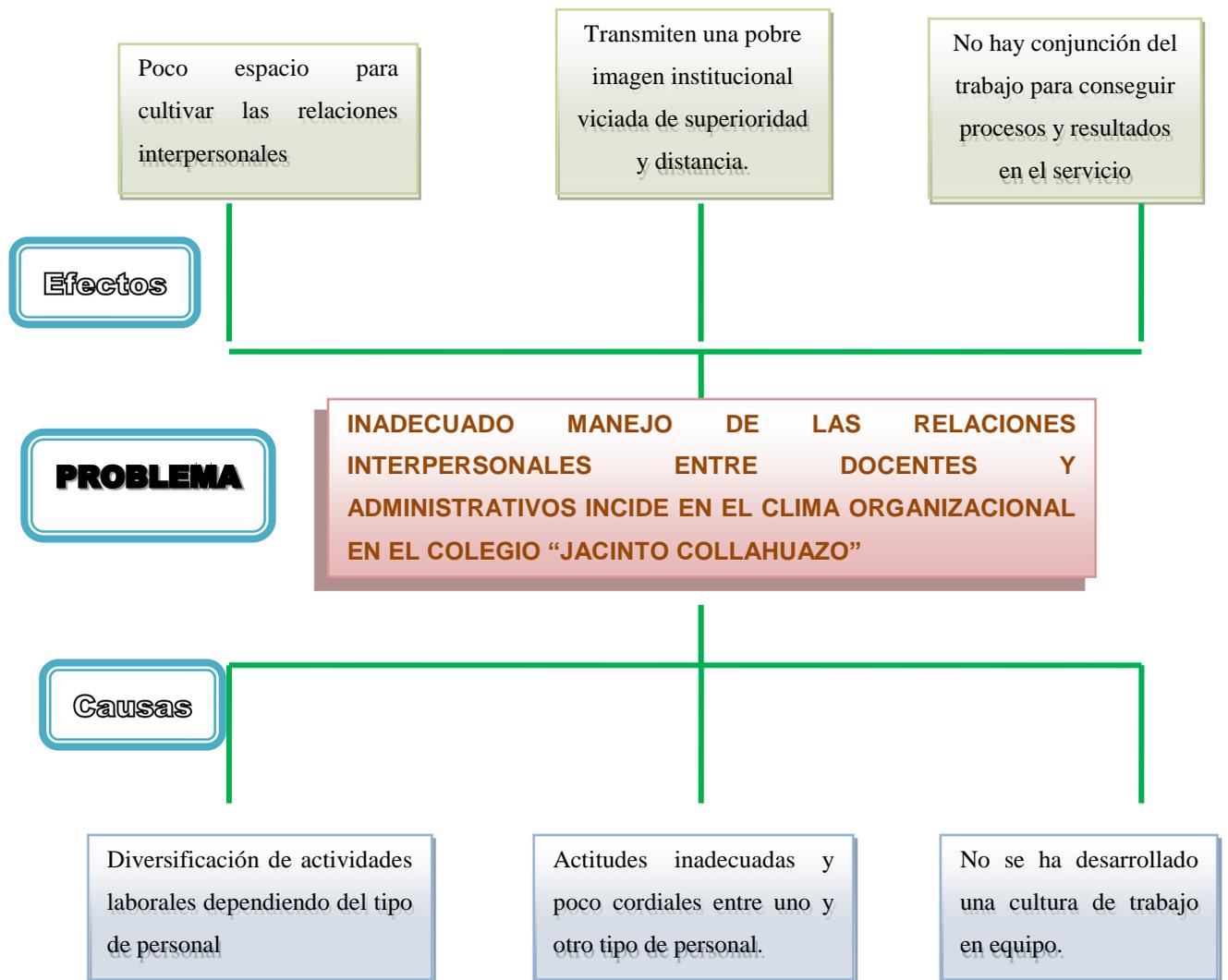
Anexo 1. Árbol de Problemas

Anexo 2. Matriz de Coherencia

Anexo 3. Encuesta a personal docente y funcionarios administrativos

Anexo 1

Árbol del problema



Anexo 2

Matriz de Coherencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cómo influyen las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos, en el ambiente organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, en el año 2013?	Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales entre el personal docente y funcionarios administrativos en el ambiente organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, en el año 2013.
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Pregunta Directriz 1: ¿Cómo son las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos y de qué manera inciden en el clima organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, en el año 2013?	Diagnosticar la incidencia de las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos, en el clima organizacional, del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, en el año 2013.
Pregunta Directriz 2: ¿Cuál es la incidencia de las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos en el clima organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo”?	Identificar las dificultades y limitaciones en las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos que afectan el clima organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo”.
Pregunta Directriz 3: ¿Cuáles son los componentes de un Programa de mejoramiento de las Relaciones Interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo?	Proponer la aplicación de un Programa de mejoramiento de las Relaciones Interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.
Pregunta Directriz 4: ¿La aplicación de un programa de mejoramiento de las relaciones humanas del personal docente y funcionarios administrativos, mejorará el clima organizacional?	Socializar la propuesta con el personal docente y funcionarios administrativos de la institución.

Anexo 3

Matriz categorial

Tema: LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO “JACINTO COLLAHUAZO” DE OTAVALO, EN EL AÑO 2013.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>Son vínculos amistosos y cordiales basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y el respeto de la personalidad humana.</p>	<p>Relaciones Humanas</p>	<p>Colegio</p>	<p>Buena comunicación Compañerismo Comparte iniciativas Actividades grupales Comportamiento social Afinidad de intereses</p>
<p>Es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<p>Comunicación interna</p>	<p>Liderazgo Satisfacción laboral Buen ambiente laboral Estructura organizacional Guía de Relaciones interpersonales</p>

Anexo 4

Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta dirigida a las autoridades, personal docente y administrativo del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo.

Objetivo: Diagnosticar la incidencia de las relaciones interpersonales entre el personal docente y los funcionarios administrativos, en el clima organizacional del Colegio “Jacinto Collahuazo” de la ciudad de Otavalo, en el año 2013.

INSTRUCCIONES

Gracias por responder la siguiente encuesta con honestidad. La información que proporcione será tratada con absoluta confidencialidad y será utilizada para los fines exclusivos de la presente investigación. Señale con una X la alternativa que mejor se ajuste a su criterio personal.

CUESTIONARIO

1. ¿Cree usted que existe una buena comunicación entre docentes y funcionarios administrativos en el Colegio?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	OCASIONALME NTE	NUNCA

2. ¿Cómo califica a las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos del Colegio Jacinto Collahuazo?

EXCELENTES	MUY BUENAS	BUENA S	MALAS

3. Entre los siguientes argumentos, ¿cuál cree usted que es la causa para que las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos no sean óptimas?

Diferente formación profesional	Interes es laborales distintos	Celo profesional	Falta de tiempo	Sentimiento de superioridad o inferioridad

4. ¿Ineficientes relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos afectan el clima organizacional?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA

5. ¿Considera usted que el clima organizacional afecta de alguna forma a la comunidad educativa en la calidad de los servicios que recibe de la institución?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA

6. ¿La autoridad institucional aplica estrategias para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA

7. ¿Cree usted que las características de la personalidad de cada funcionario determinan su comportamiento para establecer buenas relaciones interpersonales?

MUCHO	POCO	NADA

8. ¿Le gustaría recibir capacitación a través de un plan de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos en el Colegio?

MUCHO	POCO	NADA

9. ¿Considera usted que el trabajo en equipo para alcanzar objetivos institucionales, mejoraría las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos?

MUCHO	POCO	NADA

10. ¿Estaría de acuerdo a participar en un plan de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre docentes y funcionarios administrativos del Colegio “Jacinto Collahuazo”?

TOTALMENTE DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO

11. ¿Cree usted que es necesaria una mayor interacción social entre docentes y funcionarios administrativos para mejorar las relaciones interpersonales?

TOTALMENTE DE ACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO

12. ¿Qué tipo de valores humanos involucran las relaciones interpersonales adecuadas en una institución?

AMABILIDAD	
RESPONSABILIDAD	
DISPOSICIÓN	

INTERACCIÓN SOCIAL	
HUMILDAD	
PROFESIONALISMO	
TOLERANCIA	
RESPECTO	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



COLEGIO EXPERIMENTAL "JACINTO COLLAHUAZO"

Otavaló - Ecuador

SECCIONES MATUTINA Y NOCTURNA
BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO EN CIENCIAS Y TÉCNICO

CERTIFICACION:

Dra. Lilian Guerrero R. Msc., Rectora (e) del Colegio Experimental "Jacinto Collahuazo" de la ciudad de Otavaló:

CERTIFICO:

Que la Srta. Ruiz Tabango Amparo de los Ángeles y el Sr. Vera Intriago Damián Alberto, realizaron la "SOCIALIZACIÓN" DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO "JACINTO COLLAHUAZO" DE LA CIUDAD DE OTAVALO. Que fue el resultado de su trabajo de Investigación, "La relaciones interpersonales entre los docentes y funcionarios administrativos incide en el clima organizacional del colegio Jacinto Collahuazo en el año 2013". La misma que se realizó del 22 al 26 de julio de 2013 en el Auditorium del plantel.

Esto certifico y faculto a los interesados hacer uso del presente como estimen conveniente, a excepción de trámites judiciales.

Otavaló, Diciembre 13 del 2013.


Dra. Lilian Guerrero R. Msc.
RECTORA (e).

Ha.


RECTORADO

Local 1: Juan Montalvo 740 Telf.: (06)2 920-491
Local 2: Frente al terminal terrestre Telf.: (06)2 921-623 FAX: (06)2 920-063
E-mail: coljacoll@hotmail.com
www.jacintocollahuazo.edu.ec



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	130474206-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Vera Intriago Damián Alberto		
DIRECCIÓN:	Calle Luis Enrique Cisneros y Pedro Perez Pinto		
EMAIL:	damialber@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0968978219

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO "JACINTO COLLAHUAZO" DE OTAVALO, EN EL AÑO 2013"
AUTOR (ES):	Ruiz Amparo de los Ángeles Vera Intriago Damián Alberto
FECHA: AAAAMMDD	2013-11-28
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciado en la especialidad Secretariado Ejecutivo Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio Alarcón

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Vera Intriago Damián Alberto, con cédula de identidad Nro. 130474206-5 , en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de Noviembre del 2013

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: Vera Intriago Damián Alberto
C.C.: 130474206-5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Vera Intriago Damián Alberto , con cédula de identidad Nro. 130474206-5 , manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: "LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO "JACINTO COLLAHUAZO" DE OTAVALO, EN EL AÑO 2013", que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciado en la especialidad Secretariado Ejecutivo Español ,en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 28 días del mes de Noviembre del 2013

(Firma)
Nombre: Vera Intriago Damián Alberto

Cédula: 130474206-5



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100281770-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Ruiz Amparo de los Ángeles		
DIRECCIÓN:	Otavalo Calles Diego López de Zuñiga y Alonso de Carvajal		
EMAIL:	Amparodelosangelesragmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2924618	TELÉFONO MÓVIL:	0986455804

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO "JACINTO COLLAHUAZO" DE OTAVALO, EN EL AÑO 2013"
AUTOR (ES):	Ruiz Amparo de los Ángeles Vera Intriago Damián Alberto
FECHA: AAAAMMDD	2013-11-28
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciado en la especialidad Secretariado Ejecutivo Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio Alarcón

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Ruiz Amparo de los Ángeles, con cédula de identidad Nro. 100281770-6 , en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de Noviembre del 2013

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: Ruiz Amparo de los Ángeles

C.C.: 100281770-6

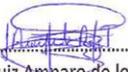


UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Ruiz Amparo de los Ángeles, con cédula de identidad Nro. 100281770-6, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **"LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES Y LOS FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO "JACINTO COLLAHUAZO" DE OTAVALO, EN EL AÑO 2013"**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciado en la especialidad **Secretariado Ejecutivo Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 28 días del mes de Noviembre del 2013

(Firma) 

Nombre: Ruiz Amparo de los Ángeles

Cédula: 100281770-6