



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **TEMA:**

“LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO”

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

### **AUTORAS:**

HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO  
REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA

### **DIRECTOR:**

DR. JULIO ALARCÓN

Ibarra, 2012

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO”** Trabajo realizado por las señoritas egresadas: **HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO-REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA**, previo a la obtención del Título de Licenciadas en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

**DR. JULIO ALARCÓN**  
**DIRECTOR DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

Con todo el amor dedicamos este trabajo a nuestras familias, por ser el estímulo permanente de nuestra superación, por su afán y sacrificio fue posible que hayamos culminado con éxito esta etapa de estudios, siempre pondremos al servicio del bien, la verdad y la justicia.

**Las autoras**

## **AGRADECIMIENTO**

Dejamos constancia de nuestro agradecimiento a las autoridades de la Universidad Técnica del Norte a nuestro Director de Tesis Dr. Julio Alarcón, por que han hecho posible alcanzar nuestros objetivos, para poder adquirir el título de Licenciadas en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, igual reconocimiento y gratitud a las autoridades y funcionarios del Municipio de Mira por facilitarnos el desarrollo de la investigación.

Las autoras

## INDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
INDICE.....	V
RESÚMEN .....	VIII
SUMMARY.....	IX
INTRODUCCIÓN .....	X
CAPITULO I.....	1
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	5
1.3 Formulación del problema.....	7
1.4 Delimitación .....	7
1.4.1 Unidades de Observación.....	7
1.4.2 Delimitación Espacial.....	7
1.4.3 Delimitación temporal.....	7
1.5 Objetivos .....	7
1.5.1 Objetivo general.....	7
1.5.2 Objetivos específicos .....	8
1.6 Justificación e importancia.....	8
1.7 Factibilidad.....	9
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. Fundamentación Teórica del Problema .....	11
2.1.1. Fundamentación Sociológica.....	12
2.1.2. Fundamentación Epistemológica.....	13
2.1.3. Fundamentación Psicológica .....	13
2.1.4. Fundamentación Teórica .....	14
2.1.4.1 Relaciones Interpersonales.....	14
2.1.4.2 Importancia de la Relaciones Interpersonales .....	14

2.1.4.3 Fundamentos Psicológicos .....	15
2.1.4.4 Qué nos enseña las Relaciones Interpersonales.....	30
2.1.4.5 Factores Para el Funcionamiento De Las Relaciones Interpersonales .....	31
2.1.4.6 Comunicación Interpersonal y Comunicación Organizacional: ..	40
2.1.4.7 Servicio al cliente .....	50
2.2 Posicionamiento Teórico Personal.....	52
2.3 Glosario de Términos.....	53
2.4 Interrogantes de la Investigación .....	55
2.5 Matriz Categorical.....	56
CAPÍTULO III.....	57
3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.1 Tipos de Investigación .....	57
3.3. Técnicas e Instrumentos:.....	59
3.4. Población .....	59
3.5. Muestra .....	60
4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	61
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DEPARTAMENTAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA.....	61
4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A TODOS LOS USUARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA.....	71
CAPÍTULO V.....	81
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
5.1 Conclusiones .....	81
5.2 Recomendaciones .....	82
CAPÍTULO VI.....	83
6. PROPUESTA ALTERNATIVA .....	83
6.1 Título de la propuesta .....	83
6.2 Justificación .....	83

6.3 Fundamentación .....	84
6.4 Objetivos .....	88
6.5 Ubicación sectorial y física .....	89
6.6 Desarrollo de la propuesta .....	89
6.7 Impactos .....	133
6.8 Difusión .....	133
6.9 Bibliografía .....	134

## RESÚMEN

Las relaciones interpersonales son fundamentales para el proceso de la atención al cliente ya que es aquí donde el cliente externo se lleva la primera impresión de la calidad con que es atendido es importante para la administración fortalecer cada uno de los clientes interno en lo que se refiere a las relaciones humanas y atención al cliente a través de capacitaciones charlas y constantes ayudas formativas para mejorar el comportamiento y las relaciones con los demás en todos los ámbitos laborales, familiares y sociales. Es importante cuidar el comportamiento, apariencia, saber escuchar, saber preguntar cuidar la imagen personal todo este proceso se basa en relaciones humanas hay que saber que lo importante es lograr que el cliente se sienta en un ambiente con gran calidez humana y confiado en el clima donde va a adquirir el producto o servicio. Dependiendo de esta calidad con que se trata y el valor que se le dé al cliente externo depende la vida y prolongación en el mercado que cada vez es más competitivo y globalizado es por eso que debemos cuidar, darle buen trato mantener buenas relaciones con los clientes. Prácticamente todos tenemos una historia que contar sobre el mal servicio recibido, desde cajeros gruñones a vendedores insistentes, grandes filas, lentitud en el servicio, mala calidad del producto, carencia de productos, entre otros. Sin embargo, en todas las organizaciones se habla de servicio al cliente y la mayor parte de los clientes se quejan del mal servicio; parece que a los vendedores no les importa las cosas, o no se esfuerzan por dar un excelente servicio y atención al cliente. Y no se debe olvidar que el cliente es la razón de ser la organización, los clientes deben estar satisfechos o se van a ir a otra parte a comprar, las empresas que no proporcionen el servicio correcto no van a sobrevivir. Deben luchar por corregir los errores y factores que les afecten en el servicio al cliente y plantearse una estrategia a seguir para lograr dar un servicio de alta calidad a sus clientes. Además para poder tenerle se debe contar con personal capacitado, buenas relaciones humanas, tanto dentro de la empresa como con los clientes y proveedores. La buena comunicación y relaciones humanas eficientes permiten la unión en la empresa y el trabajo en equipo, con armonía y compañerismo. En el mundo empresarial el éxito radica en saber satisfacer, oportunamente, las necesidades y gustos de los clientes, estar cerca del cliente y para ello es fundamental el recurso humano idóneo, ya que los vendedores son los que están más cerca del cliente y deben saber captar sus inquietudes. Otro aspecto básico para el servicio al cliente es mantener buenas relaciones interpersonales, actitudes y pensamientos positivos por parte de todos los miembros de la organización.

## SUMMARY

Interpersonal relationships are central to the process of customer service and this is where the external client gets the first impression of the quality with which it is served is important for the administration to strengthen each of the internal customers in terms human relations and customer service through training and ongoing support educational lectures to improve behavior and relationships with others in all areas of work, family and social. Pay careful attention to the behavior, appearance, listening, caring image ask staff know this whole process is based on human relations must know how important it is to make the customer feel in an environment with great warmth and trusted environment where will buy the product or service. Depending on this question quality and value to be given to external customers and prolonging life depends on the market that is increasingly competitive and globalized is why we should care, give good treatment to maintain good relations with customers . Virtually all have a story to tell about bad service we received from vendors insistent grumpy cashiers, long lines, slow service, poor product quality, lack of products, etc.. However in all organizations discussing customer service and most customers complain of poor service, it seems that the sellers do not care about things, or not strive to give excellent service and customer care. And do not forget that the customer is the reason for the organization, customers must be satisfied or they will go elsewhere to buy, companies that do not provide the right service will not survive. Should strive to correct errors and factors that affect them in customer service and consider a strategy for achieving give a high quality service to its customers. In addition to having this service you must have trained staff, good human relations, both within the company and with customers and suppliers. Good communication and efficient human elations allow union in the company and teamwork, harmony and fellowship. In business success is knowing satisfying, timely, needs and tastes of customers, being close to the customer and it is critical for the appropriate human resources, as sellers are those who are closest to the customer and should know capture their concerns. Another core to customer service is to maintain positive relationships, positive attitudes and thoughts by all members of the organization.

## INTRODUCCIÓN

El convivir diario exige una constante preparación de los conocimientos, técnicas, habilidades y principalmente de las actitudes, lo que implica una predisposición permanente hacia el cultivo de buenas Relaciones Interpersonales.

Precisamente esta realidad y necesidad es lo que nos motiva a proponer un estudio introductorio que nos proporcione una visión de cómo son las relaciones internas dentro de la Institución, específicamente en los departamentos de secretaría, constituyéndose en un reto que debe ser enfrentado con una investigación aunque no con el rigor ni la amplitud científica que hubiéramos requerido, pero sí con el espíritu y la voluntad de realizar el trabajo no muy extenso, válido y confiable.

La buena marcha de la Institución, la sociedad y el Estado, exigen la innovación constante para ajustar de manera creativa y cordial nuestras acciones, que se creen ambientes favorables donde exista un clima de libertad y democracia, se practique la crítica y autocrítica, se socialicen las experiencias y exista la predisposición a mejorar y cambiar.

En consideración a muchos aspectos de la Ley Municipal, esta hace referencia a que todo el personal que labora en una institución debe realizar acciones permanentemente que permitan: el mejoramiento profesional, práctica de civismo, normas de salud, principios morales, buenas costumbres y relaciones interpersonales respetando la dignidad e integridad de autoridades, compañeros y público en general.

**Capítulo I.** Señala los antecedentes, el planteamiento del problema a investigar, la formulación del problema, delimitación de la investigación:

espacial y temporal, los objetivos tanto generales como específicos y la justificación.

**Capítulo II.** Contiene la fundamentación teórica la cual luego de una exhausta investigación nos ha servido como base fundamental para la elaboración del presente trabajo. Dentro de esta fundamentación se considera la epistemológica, constructivista y teorías acerca de la atención al cliente para mejorar las relaciones interpersonales, posicionamiento teórico personal, glosario de términos, interrogantes de investigación y matriz categorial.

**Capítulo III.** Se encuentra la metodología aplicada al tipo de investigación, técnicas y procedimientos aplicados. Además se incluye la población y muestra a la que se va investigar

**Capítulo IV.** Contiene la interpretación y análisis de resultados obtenidos en los instrumentos de recopilación de información

**Capítulo V.** Se plantean conclusiones y recomendaciones en base a la interpretación de resultados de las encuestas.

**Capítulo VI.** Contiene la propuesta alternativa que es una guía de atención al cliente para mejorarlas relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira, misma que se encuentra conformada por: justificación, fundamentación, objetivos generales y específicos, importancia, factibilidad, ubicación sectorial y física y una descripción de la propuesta planteada

## **CAPITULO I**

### **1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Antecedentes**

Se tiene dos versiones sobre el nombre del pueblo de Mira. La primera se debe a que en la época antigua de LOS CACICAZGOS, existieron varios caciques con apellidos quichuas que terminan en mira las últimas y penúltimas sílabas, como: los Nasinmira, Najimira, Guamagmira, según cita en su libro el Dr. Amilcar Tapia.

La otra versión del nombre Mira tiene que ver con el aspecto religioso, los primeros párrocos del pueblo de Mira fueron sacerdotes. Aquellos sacerdotes acostumbraban bautizar a los pueblos respetando su nombre antiguo, y la confirmaban como parroquia eclesiástica con nombres de santos que se distinguían en la época. Así las autoridades eclesiales bautizaron con el nombre de Parroquia de SAN NICOLÁS DE MIRA. Aquel nombre fue tomado del famoso obispo de Turquía, San Nicolás de Bari; más comúnmente conocido por Santa Claus en Navidad, en aquella nación turca existe la ciudad de Mira, este es el otro aspecto importante. Además, Mira por su belleza natural es un verdadero Mirador.

#### **MIRA EN EPOCA PREINCÁSICA**

Todos los pueblos del mundo han escrito su propia historia mediante la palabra oral o escrita de hechos que transcurrieron a través de las épocas o tiempos antiguos, como bien nos lo recuerda el Dr. Carlos Cajamarca, cuando dice: “No se puede olvidar que sin memoria no hay historia; todo

lo aprendido se perdería no existiría pasado. La memoria permite conservar y revivir estados psicológicos, reconocerlos y ubicarlos en el espacio y en el tiempo.”

El citado historiador Tapia, hace conocer que en la época de la Colonia, en la doctrina de Mira existían varias minas de salitre a unas quince leguas de Mira.

### **LAS MINGAS EN MIRA**

Históricamente se han realizado varias mingas en Mira, pero dos de las más importantes fueron, sin lugar a dudas, la de la construcción del ramal de carretera La Portada – Mira – San Isidro y la que permitió traer el agua desde las vertientes de “Preñadillas” hasta nuestra ciudad.

En cada minga los mireños han puesto todo el esfuerzo y voluntad por conseguir el progreso para su tierra, única manera, en aquel entonces, de satisfacer las necesidades básicas de la gente. Hombres y mujeres unidos en un solo fin, han contribuido, mediante las mingas, al desarrollo y progreso de nuestro cantón.

### **MIRA “BALCON DE LOS ANDES”**

Este calificativo que lleva Mira, se lo ha ganado gracias a su situación geográfica. El Todopoderoso ha dotado a Mira de un extenso Mirador desde donde se puede observar gran parte de Imbabura y sobre todo de un amplio sector del valle del Chota. Por esta razón el historiador carchense Eduardo Martínez calificó como: “La importante terraza carchense”; y confirmando esto el periodista chileno Fernando Villarroel la llamó: “Balcón de los Andes”. Esta es la razón de este hermoso epíteto.

Además, se puede asegurar que esta bella ubicación de Mira le favorece que casi todos sus habitantes hayan tenido y tengan una mentalidad

abierta para demostrar mucha amabilidad hacia las personas, y turistas. Mira tiene ese temperamento único entre los pueblos del Carchi, su gente es muy abierta en el trato con los demás.

[www.mira.ec](http://www.mira.ec)

Según los historiadores, cuatro naciones o estados independientes eran los principales que ocupaban el territorio ecuatoriano. A saber los Shyris, Puruhaes, Cañaris, Paltas y Zarzas. Mira pertenecía a los Shyris compuestos por Imbayas- Caranquis-Otavalos.

Según datos históricos MIRA es uno de los pueblos del Carchi, más antiguos citado ya por el primer historiador ecuatoriano, el padre Juan de Velasco, Mira ya reconocida por él, desde el año 1487 como un estado independiente.

### **MIRA EN LA COLONIA**

Monseñor González Suárez, en su libro “Historia General de la República del Ecuador”, Tomo IV. Cita que en 1584, visita Mira el Canónigo Andrés López Albarrán, como obispo visitador de la diócesis de Quito. El padre Juan de Velasco y Monseñor González Suárez escriben sobre la antigüedad de Mira, una como asentamiento, otra como doctrina y una última como perteneciente al Corregimiento de Otavalo.

Algunos investigadores manifiestan que Mira data de los años 1557 a 1564 como fecha de fundación y hace una acertada división de la historia de Mira, en períodos, así:

1. Asentamiento Aborigen. Enmarcado en la última fase del Período Tardío (aproximadamente desde 1543-1557) d.n.e.
2. Asentamiento Español (esclavismo) 1534-1557 d.n.e.
3. El Latifundismo (reinado de la época feudal) 1576-1938 d.n.e.

4. Las Parcelaciones y el Desarrollismo. De 1938 hasta nuestros días. Otro connotado historiador como es el Dr. Amilcar Tapia (bolivarense), manifiesta que Mira, “es un pueblo muy antiguo, su vida civil-religiosa van casi a la par, unidos estos dos aspectos íntimamente”. El mismo historiador señala que Mira aparece como encomienda desde 1547-1572.

El Gobierno Municipal del Cantón Mira, siendo un gobierno seccional en pos del servicio al pueblo, aparentemente en su gestión municipal cumple con la prestación de servicios, pero a nivel interno la realidad es otra, debido a la existencia de situaciones adversas en las relaciones laborales existentes entre cada uno de los departamentos.

Un aspecto que es necesario mencionar, es el hecho de que en todos los departamentos las relaciones entre el personal no son las más buenas, ya que existe una falta de compañerismo, comunicación deficiente, paulatinamente va llevando a una pérdida de consideración, respeto y la insuficiente práctica de valores hacia las demás personas que necesitan la atención y la ayuda del personal de apoyo, viéndose afectado directamente el usuario que requiere un servicio municipal.

La situación anterior se ve cada vez más agudizada, por el hecho de que no existe la aplicación de estrategias que permitan mejorar las relaciones interpersonales de su personal de apoyo, por parte de las autoridades, lo que repercute en la falta de atención que el cliente requiere.

Por lo tanto es preciso tratar este problema porque se siente la necesidad de aportar con soluciones que contribuyan al mejoramiento de las relaciones interpersonales del área de apoyo de esta institución.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

El grupo de investigación en base a una observación y sondeo previo; establece que en el área de apoyo del Gobierno Municipal del Cantón Mira, se presentan problemas de relaciones interpersonales entre los funcionarios de esta institución, debido a la ausencia de comunicación, quemimportismo, envidia, falta de compañerismo y sobre todo ausencia de valores, los mismos que inciden en la prestación de servicios a los usuarios, ya que al no estar debidamente motivado el personal de secretariado, dicha prestación es muy deficiente.

Dentro de las diversas causas para que esto no se haya implementado se menciona que; el Gobierno Municipal del Cantón Mira responsable absoluto de la administración, debería aplicar estrategias para mejorar las relaciones de su personal, manejando la concepción del trabajo en equipo, es necesario que se auspicie cursos de capacitación en manejo del talento humano, liderazgo, motivación, valores, entre otros, a fin de que su personal maneje otra concepción de ambiente laboral y sus relaciones interpersonales cambien a favor de la institución y sobre todo del usuario que recibe los servicios municipales.

Al no existir una adecuada comunicación a nivel interno entre el personal que labora en los diferentes departamentos de la institución, hace que se trunquen las relaciones con los demás y sobre todo con el usuario.

Con la elaboración de una guía que contenga estrategias para mejorar las relaciones interpersonales de su personal de apoyo en el Gobierno Municipal del Cantón Mira, se pretende sirva de soporte para todos los funcionarios a fin de agilizar y efectivizar la entrega inmediata de la información requerida por el usuario.

Los conflictos interpersonales se dan por la falta de sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional.

Los malos entendidos se presentan porque no entendemos el mensaje que otra persona nos da a conocer o no sabemos interpretar bien las cosas.

La mala imagen de la institución depende de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira, ya que la imagen da confianza a los usuarios.

La falta de comunicación es un problema actual, moderno, que afecta a todos por igual.

Un equipo de trabajo falla porque las metas no son claras y los miembros no se conectan y no se trabaja en equipo.

El trabajo en equipo es un cambio de paradigma en la institución. Esta nueva forma de trabajar puede tener éxito únicamente si las cabezas de la organización están convencidas y capacitadas para dar ejemplo. Trabajar en equipo implica estar dispuesto a eliminar fronteras y pensar todos como un solo territorio.

Un equipo dispone de más información que cualquiera de sus miembros en forma separada. La participación hace aumentar la aceptación. Las decisiones que se toman con la participación de todo el equipo tiene mayor aceptación que las decisiones tomadas por un solo individuo.

El trabajar en equipo permite que haya motivación, lograr mejores resultados, para que así exista distintos puntos de vista a la hora de tomar una decisión porque enriquece y minimiza las frustraciones.

### **1.3 Formulación del problema**

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

¿Las relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira inciden en la calidad de servicio al usuario interno y externo?

### **1.4 Delimitación**

#### **1.4.1 Unidades de Observación**

Se tomó como unidades de observación a todo el personal que labora en el GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA, el cual cuenta con: Alcaldía, Secretaría General, Departamentos: Financiero, Jurídico, Obras Públicas, Contabilidad, Recaudación, Tesorería, Avalúos y Catastros, Gestión y Medio Ambiente, Desarrollo Económico, Recursos Humanos y Departamento de Cultura y Bodega.

#### **1.4.2 Delimitación Espacial**

La presente investigación se la realizó en la provincia del Carchi, en la Ciudad de Mira, en el GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA.

#### **1.4.3 Delimitación temporal**

El presente trabajo se realizó desde julio a diciembre del 2012.

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar cuáles son las relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira y cómo incide en la calidad del servicio al usuario.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación de las relaciones interpersonales existentes entre los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira.
- Determinar estrategias de mejoramiento.
- Diseñar una propuesta estratégica para mejorar las Relaciones Interpersonales en los diferentes departamentos del GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA, a fin de obtener un mejor usuario.
- Socializar la propuesta.

### **1.6 Justificación e importancia**

La circunstancia actual de las relaciones interpersonales del personal de apoyo con el resto de personal de los otros departamentos del GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA, abarca un sinnúmero de dificultades en su práctica diaria como resultado de la falta de conocimiento que se reflejan en un mal desenvolvimiento social y lleva a que las actividades no se realicen en un ambiente de armonía, amabilidad, respeto y consideración por parte de las autoridades y funcionarios.

El observar este grave problema, motivó a llevar adelante este proceso investigativo que facilitó la labor de recolección, procesamiento y análisis de la información que provino de directivos y personal que están relacionados con los diferentes departamentos del Gobierno Municipal del Cantón Mira.

Es de vital importancia el estudio de este problema ya que despertará nuestra conciencia, como profesionales, aceptando nuestra

realidad en la manera como se ejerce en el trabajo laboral, este conocimiento permitirá planificar, mejorar las actividades y actitudes de todos y cada uno de nosotros, puesto que contraemos con una medida para analizar, potencializar y mejorar la interrelación entre las personas dentro del Gobierno Municipal del Cantón Mira.

Las Relaciones Interpersonales influyen en toda actividad y ámbito donde está presente una persona pero en la actualidad y específicamente en el medio no existe un estudio que brinde pautas para un ejercicio permanente y correcto de las mismas, en las que relacionamos como en evidencia nuestro individualismo, egoísta sobre los intereses colectivos e institucionales.

Se espera que las autoridades que forman el Gobierno Municipal del Cantón Mira, brinden un conocimiento claro y actual acerca de las relaciones interpersonales de su personal, a fin de establecer las cualidades, defectos, para inspeccionar el comportamiento individual y grupal, estableciendo las diferentes actitudes en el ámbito laboral, el mismo que permitirá establecer las causas reales de la calidad de servicio que se le entrega al usuario. Además con la aportación de nuevas estrategias que permitan mejorar las relaciones interpersonales, se espera proporcionar la fijeza para que la relación laboral sea positiva entre compañeros y autoridades que forman la institución, la cual se sentirá la satisfacción de aportar a una duradera y sustentada formación de la personalidad y perfeccionamiento en el Gobierno Municipal del Cantón Mira.

## **1.7 Factibilidad**

A fin de establecer que el proyecto de tesis sea factible, se tomó en cuenta a directivos y personal de las diferentes dependencias del

Gobierno Municipal del Cantón Mira que tengan relación directa con los usuarios, los cuales se mantendrá conversaciones preliminares, estableciendo de antemano su aceptabilidad para proporcionar dicha información.

Con la implementación de las estrategias para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, se aspira mejorar el ambiente laboral de cada una de las dependencias Gobierno Municipal del Cantón Mira, a fin de mejorar el servicio al usuario.

Es necesario establecer que se cuenta con el material bibliográfico para elaborar esta investigación, en lo que respecta a lo económico estamos en la capacidad de aportar con los recursos indispensables que demande la realización de este trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Fundamentación Teórica del Problema**

El grupo investigador ha seleccionado este tema que se relaciona con una necesidad y la aspiración de conocer el manejo de las relaciones interpersonales de las diferentes dependencias, mismas que al no existir estrategias que permitan mejorarlo, genera dificultad en la prestación del servicio al usuario.

Existen diversas causas para que esto no se haya implementado: por despreocupación y falta de conocimiento y atención por parte de las autoridades seccionales, lo que ha dado como consecuencia, que el personal de apoyo no brinde de mejor manera sus servicios al usuario en sus respectivas dependencias de prestación municipal, todo esto ha creado una mala imagen del Gobierno Municipal del Cantón Mira por parte de la colectividad usuaria.

[www.municipiodemira.gov.ec](http://www.municipiodemira.gov.ec)

La función de una secretaria en el mundo de la oficina abarca diferentes y variados aspectos, en un sentido más amplio la secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina; entre sus funciones no solo está el manejo del archivo sino también el de manejar relaciones públicas y sociales de la entidad, controla y ejecuta tareas que va desde las puramente administrativas hasta las burocráticas,

Hay ocasiones en que tendrá que sustituir al jefe dado que forma parte de un equipo de trabajo bien preparado. Es por ello que en ese proceso de trabajo laboral, se relaciona con muchas personas, lo cual hace ver el contacto directo que tiene a nivel interpersonal como funcionario y como persona.

[www.wikipedia.com.ec](http://www.wikipedia.com.ec)

### **2.1.1. Fundamentación Sociológica**

El éxito que experimentemos en nuestra vida depende en gran parte de la manera como nos relacionamos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación. Particularmente hablamos de la manera en que solemos hablarles a aquellos con quienes usualmente entramos en contacto a diario, nuestros hijos, esposos, amigos o compañeros de trabajo. Es por ello que el grupo investigador se ha visto en la necesidad de incentivar a autoridades y personal de las diferentes dependencias del Gobierno Municipal del Cantón Mira en la aplicación de estrategias que permitan mejorar las relaciones Interpersonales de todos los funcionarios.

Una de las estrategias de mejoramiento de dichas relaciones interpersonales que permitirá mejorar la calidad de servicio al usuario, será promover de manera práctica, efectiva y eficiente la participación de todos los miembros de las dependencias del Gobierno Municipal del Cantón Mira como son: Alcaldía, Directores Departamentales, Contadores, Departamentos de Apoyo, Departamentos Operativos y Público en General con el fin de que se constituyan en verdaderos actores de este proceso.

[www.municipiodemira.gov.ec](http://www.municipiodemira.gov.ec)

### **2.1.2. Fundamentación Epistemológica**

Este trabajo de investigación se relaciona con la necesidad de conocer y mejorar las relaciones interpersonales de los diferentes departamentos del Gobierno Municipal del Cantón Mira con el fin de superar las dificultades que se generan al no aplicar estrategias que permitan mejorar dichas relaciones laborales lo cual conlleva a una mejor prestación del servicio al usuario.

### **2.1.3. Fundamentación Psicológica**

La secretaria o asistente administrativo de cada departamento es la primera persona con la que trata el visitante, es ella la llamada a atender los requerimientos del cliente ya que sirve de nexo entre la institución y la sociedad, por lo que en su desempeño debe mostrar educación, tacto y paciencia para lograr que la imagen de la oficina sea positiva.

Debe conocer sobre la compleja psicología de la conducta humana, con esta comprensión se formará en usted, una actitud mental, tolerante y serena, lo que le permitirá enriquecer las relaciones interpersonales con el público.

[www.wikipedia.com.ec](http://www.wikipedia.com.ec)

Las Relaciones Interpersonales se definen como la “Disciplina que estudia y orienta al ser humano en su relación con el grupo que está integrado”. El hombre es un ser psicosocial, porque necesita comunicarse con las personas, para satisfacer en ellos sus necesidades internas de aprobación, aceptación, afecto, seguridad y auto relación.

Para todas las personas el éxito de sus relaciones con sus compañeros, jefes, usuarios depende en gran parte de sus actitudes. El triunfo o el fracaso de las actividades no dependen únicamente de las técnicas utilizadas en el trabajo, es necesario intuir lo que el cliente necesita, saber conducirse, que cualidades impulsar y perfeccionar diariamente y cuales aspectos de su carácter y personalidad se debe desechar.

#### **2.1.4. Fundamentación Teórica**

##### **2.1.4.1 Relaciones Interpersonales**

Chamba J. acerca de las Relaciones Interpersonales indica: “Se entiende por Relaciones Interpersonales, la integración del elemento Humano, para el máximo aprovechamiento de su eficacia, mediante la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de relaciones cordiales entre todo el personal de una institución”. (p.13).

Las buenas Relaciones Interpersonales se basan en:

- a. La satisfacción de necesidades personales.
- b. La satisfacción de todos los participantes.

Los seres humanos debemos correspondernos, comprender a los demás en el convivir diario, ya sea en el hogar, en la escuela o en el trabajo.

##### **2.1.4.2 Importancia de la Relaciones Interpersonales**

Es natural que todos vivamos en sociedad, la misma que se encuentra organizada en instituciones sociales muy diversas; lugares de trabajo, fuerza pública, centros escolares, clubes sociales, culturales,

deportivos, otros. Además es normal la necesidad que tenemos de comunicarnos de unos a otros en todas nuestras vivencias cotidianas.

La gran importancia que tienen las Relaciones Interpersonales es que, son la clave de la coexistencia pacífica de la buena comunicación social, del éxito en el trabajo, la amistad y en el amor.

### **2.1.4.3 Fundamentos Psicológicos**

#### **¿Qué son los valores?**

Bernabé Tierno dice que: El ser humano no sólo tiene una facultad cognoscitiva que le sirve para emitir “juicios sobre la realidad”, sino que es capaz también de emitir “juicios de valores sobre las cosas”.

Cuando se oye hablar de valores, muchos se preguntan, entre asombrados y escépticos, ¿Pero qué son los valores? ¿Acaso existen con realidad propia, o son más bien creación de nuestra febril fantasía?

Y podemos designar como VALOR aquello que hace buenas a las cosas, aquello por lo que las apreciamos, por lo que somos dignas de nuestra atención y deseo. (p.16)

### **Pedagogía de los Valores**

Bernabé Tierno (2000) dice que:

**“Dicho de otra manera, educar en los valores es lo mismo que educar moralmente o simplemente “educar”, porque son los valores los que enseñan al individuo a comportarse como hombre, ya que solo el hombre es capaz de establecer una jerarquía entre las cosas y esto resultaría imposible si el**

**individuo no fuera capaz de sacrificio y renuncia. Los valores auténticos, asumidos libremente, nos permiten definir con claridad los objetivos de la vida, nos ayudan a aceptarnos tal como somos y así estimarnos, al tiempo que nos hacen comprender y estimar a los demás. Dan sentido a nuestra vida y facilitan la relación madura y equilibrada con el entorno, con las personas, acontecimientos y cosas, proporcionándonos un poderoso sentido de armonía personal". (p.20)**

### **La Responsabilidad**

La responsabilidad (o la irresponsabilidad) es fácil de detectar en la vida diaria, especialmente en su faceta negativa: la vemos en el plomero que no hizo correctamente su trabajo, en el carpintero que no llegó a pintar las puertas en el día que se había comprometido, en el joven que tiene bajas calificaciones, en el arquitecto que no ha cumplido con el plan de construcción para un nuevo proyecto, y en casos más graves en un funcionario público que no ha hecho lo que prometió o que utiliza los recursos públicos para sus propios intereses.

Sin embargo plantearse qué es la responsabilidad no es algo tan sencillo. Un elemento indispensable dentro de la responsabilidad es el cumplir un deber. La responsabilidad es una obligación, ya sea moral o incluso legal de cumplir con lo que se ha comprometido.

<http://www.portalplanetasedna.com>.

### **Los valores Morales**

Son aquellos valores que perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona.

Los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el trabajo, la responsabilidad, etc.

Posteriormente estos valores morales adquiridos en el seno de la familia ayudarán a insertarnos eficaz y fecundamente en la vida social.

Recordemos que una persona valiosa, es una persona que posee valores interiores y que vive de acuerdo a ellos. Un hombre vale entonces, lo que valen sus valores y la manera en como los vive.

Ya en el ámbito social, la persona valiosa buscará ir más allá de "mi libertad", "mi comodidad o bienestar" y se traducirán estos valores en solidaridad, honestidad, libertad de otros, paz, etc.

### **La libertad**

La libertad parece ser el bien máspreciado que posee el hombre. Libertad de conciencia, para alcanzar una vida coherente y equilibrada desde el interior, libertad de expresión, para poder difundir nuestras ideas y promover el debate y la discusión abierta, libertad de reunión como garantía para asociarme con aquellos que comparten ideales y trabajar por los mismos, libertad para elegir responsable y pacíficamente a nuestros gobernantes.

### **La solidaridad**

Surge cuando mi libertad, mi desarrollo y mi bienestar ya no son compatibles con las necesidades y desgracias de los demás. Compartir el conocimiento para combatir el analfabetismo y la incultura, para reducir enfermedades y epidemias.

## La paz

Es quizás prioridad esencial de nuestro mundo, un mundo que ha sufrido dos grandes guerras, con consecuencias devastadoras para los pueblos y las personas, un mundo que todavía se enfrenta a un sinnúmero de conflictos locales y regionales.

Una persona con altos valores morales promoverá el respeto al hombre, la cooperación y comprensión, una actitud abierta y de tolerancia, así como de servicio para el bienestar común.

<http://www.monografias.com/valores-humanos>

### Definición de los siguientes valores:

1. **Libertad:** En otras palabras, lo que permite al hombre decidir si quiere hacer algo o no, lo hace libre, pero también responsable de sus actos.
2. **Felicidad:** La **felicidad** es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la personalidad de quien la posee de un enfoque del medio positivo. Es definida como una condición interna de satisfacción y alegría. La felicidad puede provocarse por realizar una buena acción, por estar en compañía de los amigos, etc.
3. **Honestidad:** 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.
4. **Humildad:** Una persona humilde generalmente ha de ser modesta y vivir sin mayores pretensiones: alguien que no piensa que él o ella es mejor o más importante que otros. La humildad no debe ser

confundida con la humillación, que es el acto de hacer experimentar en algún otro o en uno mismo una vergonzante sensación, y que es algo totalmente diferente.

5. **Amor:** El amor es considerado como el conjunto de sentimientos que se manifiestan entre seres capaces de desarrollar inteligencia emocional o emocionalidad. El amor no sólo está circunscrito al género humano sino también a todos aquellos seres que puedan desarrollar nexos emocionales con otros, por ejemplo, las aves, los animales, etc.
6. **Paz:** La paz es generalmente definida como un estado de tranquilidad o quietud, como una ausencia de disturbios, agitación o conflictos. Al igual que la paz entre amigos, compañeros de trabajo o más personal, entre parejas es importante para el buen funcionamiento de sus interrelaciones o relaciones entre sí.
7. **Respeto:** El respeto ayuda a mantener una sana convivencia con las demás personas, se basa en unas normas de diferentes sociedades e instituciones. El respeto nos ayuda a tener amigos y buenas relaciones ya que si tú respetas te respetan.
8. **Responsabilidad:** Existen varios significados de la palabra responsabilidad en castellano:
  - Como la imputabilidad o posibilidad de ser considerado sujeto de una deuda u obligación (ejemplo: "Los conductores de vehículos automotores son responsables por los daños causados por sus máquinas").
  - Como cargo, compromiso u obligación (ejemplo: "Mi responsabilidad en la presidencia será llevar a nuestro país a la prosperidad").

- Como sinónimo de causa (ejemplo, "una piedra fue la responsable de fracturarle el cráneo").
- Como una propiedad positiva, la virtud de ser la causa de los propios actos, es decir, de ser libre.

9. **Sencillez:** La Sencillez es esencial, sólo puede surgir cuando empezamos a comprender el significado del conocimiento propio. Creemos que es una expresión externa, pocas posesiones, ropas, cosas, pero eso no es sencillez.

La verdadera sencillez sólo puede originarse interiormente, y de ahí proviene la expresión externa. Lo que uno es en su interior fluye al exterior. Interiormente somos prisioneros, aunque en lo externo parezcamos muy sencillos. Deseos, apetitos, ideales, de innumerables móviles somos esclavos. Y, para encontrar la sencillez debemos ser libres.

10. **Tolerancia social:** La tolerancia, del latín tolerare (sostener, soportar), es una noción que define el grado de aceptación frente a un elemento contrario a una regla moral, civil o física. Más generalmente, define la capacidad de un individuo de aceptar una cosa con la que no está de acuerdo. Y por extensión moderna, la actitud de un individuo frente a lo que es diferente de sus valores.

11. **Unidad:** La Unidad entendida como la concurrencia de ideas para lograr un bien común. Es común el dicho de "En la unidad esta la fuerza...". Y es real, cuando se pretende metas de difícil obtención.

12. **Ayuda:** Para que una sociedad o grupo funcione bien, requiere, en determinado momento, de la Ayuda de sus partes para que puedan

funcionar como una maquinaria puesta a tono. Pequeños empresarios que requieren de ayudas bancarias para poder subsistir; o compañeros de clase que se ayudan en el estudio de materias escolares, etc.

13. **Amistad:** La Amistad es una de las relaciones humanas más frecuentes. Aunque se dice también que amigo proviene del griego a; sin y ego; yo, entonces amigo significaría "sin mi yo" (con lo cual se considera a un amigo como al otro yo) es una relación afectiva entre dos personas. La amistad incluye entendimiento mutuo, afecto, respeto, etc.
14. **Caridad:** Una de las virtudes teologales, la caridad, consistente en el amor desinteresado hacia los demás; derivado de este sentido, la filantropía o caridad es la práctica organizada de la prestación de auxilio a los más necesitados;
15. **Justeza o Justedad:** Es la igualdad o la correspondencia justa y exacta de algo.
16. **Justicia:** La justicia es el conjunto de reglas y normas que establecen un marco adecuado para las relaciones entre personas e instituciones, autorizando, prohibiendo y permitiendo acciones específicas en la interacción de individuos e instituciones.
17. **Fidelidad:** Fidelidad es lealtad. Una persona fiel o leal es aquella que se mantiene constante en sus afectos o en el cumplimiento de sus obligaciones o en la fe que uno debe a otro. Fiel es aquél que no defrauda la confianza que se deposita en él. La fidelidad limita con la gratitud, la persona leal ha recibido un bien de otro y no olvida.

18. **Conocimiento:** El conocimiento es más que un conjunto de datos, visto solo como datos es un conjunto sobre hechos, verdades o de información almacenada a través de la experiencia o del aprendizaje, o a través de introspección. El conocimiento es una apreciación de la posesión de múltiples datos interrelacionados que por sí solos poseen menor valor cualitativo.
19. **Trabajo:** en sociología y antropología, el trabajo es una de las principales actividades humanas y sociales. Trabajo es la ciencia que estudia el hacer una labor o producir algo a cambio de un salario o sueldo.
20. **Limpieza:** Calidad de limpio. Acción y efecto de limpiar. Pureza. Integridad y desinterés con que se procede en los negocios. Precisión, destreza con que se ejecuta algo.

[www.monografias.com/valores-humanos](http://www.monografias.com/valores-humanos)

### **Antivalores**

Así como hay una escala de valores morales también la hay de valores inmorales o antivalores. La deshonestidad, la injusticia, la intransigencia, la intolerancia, la traición, el egoísmo, la irresponsabilidad, la indiferencia, son ejemplos de esto antivalores que rigen la conducta de las personas inmorales. Una persona inmoral es aquella que se coloca frente a la tabla de los valores en actitud negativa, para rechazarlos o violarlos. Es lo que llamamos una "persona sin escrúpulos", fría, calculadora, insensible al entorno social.

El camino de los antivalores es a todas luces equivocado porque no solo nos deshumaniza y nos degrada, sino que nos hace merecedores del

desprecio, la desconfianza y el rechazo por parte de nuestros semejantes, cuando no del castigo por parte de la sociedad.

**Estos son algunos de los antivalores morales:**

1. **Esclavitud:** La esclavitud es una forma de sometimiento del hombre por el hombre que se practicó desde la antigüedad y para vergüenza del hombre. Sin embargo, lo anterior no es del todo cierto.
2. **Angustia:** La angustia es un estado afectivo de carácter penoso que se caracteriza por aparecer como reacción ante un peligro desconocido o impreciso. Suele estar acompañado por intenso displacer psíquico y por pequeñas alteraciones en el organismo, tales como elevación del ritmo cardíaco, temblores, sudoración excesiva, sensación de opresión en el pecho.
3. **Deshonestidad:** La deshonestidad no tendría ningún papel en un mundo en que imperara la realidad y estuviera habitado por seres humanos plenamente conscientes. Desgraciadamente, debemos de convivir con la deshonestidad. Los humanos, abrigamos una variedad de tendencias e impulsos que no armonizan espontáneamente con la razón. Debido a esto, en asuntos laborales, de trabajo o bien familiar conlleva a la desconfianza en todos los puntos que le compete; creando una fuerte traba con quienes interacciona.
4. **Arrogancia:** La Arrogancia es el estado de estar convencido del derecho a situarse por encima de los otros. El arrogante no admite sus propios límites, y por lo tanto, llega con frecuencia a opinar sobre temas que desconoce, sólo para dar la impresión de inteligencia, sabiduría o conocimiento desbordado. Al mismo tiempo, desprecia a los que pueden saber más que él, negándose a aceptar críticas o a

debatir sus puntos de vista, considerados por él como verdad absoluta.

5. **Odio:** El odio es un sentimiento negativo, de profunda antipatía, disgusto, aversión, enemistad o repulsión hacia una persona, cosa, situación o fenómeno, así como el deseo de evitar, limitar o destruir aquello que se odia.
  
6. **Guerra:** La Guerra es una de las más viejas formas de relación entre estados. Supone el enfrentamiento organizado de grupos humanos armados, con el propósito de controlar recursos naturales o humanos y se producen por causas no bien conocidas entre las que suelen estar las culturales, mantenimiento o cambio de relaciones de poder, dirimir disputas económicas o territoriales.
  
7. **Irrespeto:** Irrespetamos nuestros sentimientos cuando no los valoramos, para cumplir con el mandato de no sentir o no expresar lo que sentimos, empleando muchas veces el rebusque como mecanismo de defensa. Entonces en lugar de expresar nuestras emociones las represamos, por el miedo a ser juzgados.
  
8. **Irresponsabilidad:** El culto a la irresponsabilidad muy difundido en nuestro país. Generando que "Dar la Palabra" no tenga ningún valor o significado. Pues el incumplimiento es casi tradición. Esto genera molestias entre personas que la sufren o compañías que dependen de proveedores, etc.
  
9. **Altanería o soberbia:** La soberbia u orgullo consiste en una estima exagerada de sí mismo, o amor propio indebido, que busca la atención y el honor. Sin embargo conviene no olvidar la connotación positiva, que, ya en su origen latino, posee esta palabra; puesto que la

calificación de un acto como soberbio puede ser sinónimo de óptimo o de bella factura.

10. **Intolerancia social:** Es aquella donde el individuo quiere que solo su opinión sea escuchada y no acepta las ideas de los demás.

11. **Divisionismo:** Napoleón dijo: ..."divide y vencerás...". En nuestra sociedad ¿Cuántas veces no nos dividimos? ¿Y quién vence? La Anarquía. En otras sociedades se trata un conjunto de ideas aportadas por diferentes posiciones ideológicas. Pero una vez tomada una idea todos se vuelcan para que funcione; ganando todos de esta forma.

12. **Perjuicio:** Perjuicio es todo aquel menoscabo material o moral que alguien sufre tanto en su persona como en sus bienes y que es causado en violación de una norma jurídica por la que otra persona ha de responder.

13. **Enemistad:** La enemistad es la relación contraria a la amistad. Consiste en una aversión, no necesariamente mutua, aunque sí frecuentemente, entre varias personas. Se manifiesta con:

- Agresiones verbales.
- Continuos intentos de intimidación.
- Agresiones físicas.
- Intento de hacer al otro/otros la vida imposible.
- Profundo sentimiento de odio.
- Preocupación o estrés si una de las personas involucradas no tiene por enemiga a la otra (lo padece esta última).

Normalmente se produce en un entorno personal, debido a ciertas diferencias que hayan surgido entre varias personas y que no hayan sido

arregladas adecuadamente. No obstante, puede haber enemistad entre ciertos colectivos, aunque lo primero es lo más frecuente. Puede ser consecuencia de la envidia.

14. **Envidia:** La envidia es un sentimiento experimentado por aquel que desea intensamente algo poseído por otro. La base de la envidia es el afán de poseer y no el deseo de privar de algo al otro, aunque si el objeto en cuestión es el único disponible la privación del otro es una consecuencia necesaria. La envidia es una sensación desagradable que ocasiona conductas desagradables para los demás.

15. **Desigualdad o no correspondencia justa y exacta:** Podría ser lo referido a una situación en la que no todas las personas y ciudadanos de una misma sociedad, comunidad o país, tienen iguales derechos y obligaciones.

16. **Injusticia:** Pero en el más amplio concepto sería "El incumplimiento de un pacto". Las leyes, códigos y/o reglamentos son pacto entre los Hombres para poder convivir y el no cumplimiento de ellos le llamamos injusticia.

17. **Infidelidad:** No trata simplemente del engaño entre parejas. También está las consecuencias sobre hijos, familiares y amigos que en ocasiones sufren las consecuencias de estos actos. La infidelidad, en sí, es un acto de traición hacia la pareja; traición en la confianza depositada en ella (O él). De la cual no es posible repararse. Es como la rotura de un vaso de cristal de roca, pueden pegarse las partes, pero su belleza habrá desaparecido, es irreparable.

18. **Ignorancia:** La ignorancia es la ausencia de conocimiento. Se refiere a un "estado de permanecer ignorante" o desinformado. Ejemplo:

"Pepe perdió el debate a su ignorancia (ausencia de conocimiento) sobre la materia."

19. **Pereza:** Pereza, es la reticencia o el olvido en realizar acciones, movimientos o trabajos. Todos los seres vivos que se mueven, tienden a no malgastar energías si no hay un beneficio, que no tiene por qué ser seguro e inmediato: puede ser algo probable o que se obtendrá en un futuro.

20. **Suciedad:** Acción y efecto de abandonar o abandonarse. Manchas, impurezas y falta de aseo.

[www.slideshare.net/ valores-y-antivalores](http://www.slideshare.net/valores-y-antivalores)

## **La Personalidad**

Sferra A. dice que: Aunque la personalidad puede manifestarse de muchas maneras, las más conocidas son: la voz, la facilidad de palabra, la apariencia física, el comportamiento, el control emocional y los buenos modales. (p.8)

Nuestra 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, nuestras características habituales raramente son estáticas. Diariamente añadimos o sustraemos nuevas modalidades a las mismas.

### **Desarrollo de la personalidad**

Las fuentes básicas del desarrollo de la Personalidad son la **herencia y el ambiente.**

## **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.

## **El Ambiente**

El ambiente es el segundo factor fundamental en la construcción de la personalidad y se podría considerar al seno materno como perteneciente a él.

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

<http://www.monografias.com/trabajos>

## **Estructura de la personalidad:**

La característica principal de la personalidad es la individualidad siendo lo físico un factor determinante en la individualidad como también el aspecto social en la diferenciación de la persona.

## **Aspecto Biológico**

Tiene su origen en la información genética y es un factor determinante en la configuración individual. Teniendo cada individuo una combinación de información genética única e irrepetible.

## **Aspecto Social**

Este condiciona nuestra personalidad. El idioma, la cultura y las costumbres son rasgos que nos permiten establecer diferencias entre nosotros. Lo social influye en nosotros a través del aprendizaje (socialización). Por esto se podría decir que existe un aspecto social en la identidad personal.

Un ejemplo de esto es el desarrollo de los niños con poca estimulación social que como consecuencia tiene un resultado desastroso y como consecuencia estos son socialmente perturbados y manifiestan un retardo en el lenguaje y en el desarrollo intelectual.

## **Aspecto Individual**

Los psicólogos consideran cómo característica de la personalidad la motivación. Describiendo las necesidades del individuo podemos describir la personalidad, resumiendo que “somos los que necesitamos”. Por esto si estar con una persona es una necesidad nos categorizamos como amigables, extrovertidos y gregarios.

## **Diferencias de la Personalidad**

### **Carácter**

El carácter es una combinación de valores, sentimientos y actitudes. Es decir hace referencia a cómo una persona percibe a los demás o a las cosas y conceptos. Por estar muy influenciado por factores culturales de la sociedad en la que vive el individuo, el carácter se ha resistido fuertemente a la investigación psicológica y no hay investigaciones de gran valor sobre él.

## Temperamento

Conjunto de rasgos determinados mayormente por la biología de una persona. Con esto se hace referencia a las reacciones emocionales del individuo, que vienen determinadas por su sistema neuroendocrino y otros factores biológicos.

### 2.1.4.4 Qué nos enseña las Relaciones Interpersonales

**1.- Nos enseña humildad:** El individuo ha comprendido que depende desde el más humilde de sus subordinados para el mejor funcionamiento de su trabajo, para el mayor rendimiento, que es su máximo objetivo.

**2.- El Comportamiento Humano:** El buen trato con los semejantes, respetando las opiniones de los subordinados. Así el problema de la convivencia se reduce a los términos del respeto recíproco que es uno de los engranajes esenciales de las Relaciones Humanas.

<http://www.monografias.com/trabajos>

Chamba J. (2000) dice que:

**“Las Relaciones Interpersonales han sido objeto de estudio de la Psicología y la Sociología sobre todo a partir de la revolución industrial, en donde comienza a aparecer los problemas laborales por las dificultades en las relaciones entre patrones y trabajadores, e inclusive entre los mismos trabajadores. La Sociología y la Psicología industrial comenzaron a estudiar el problema, con el fin de conseguir que el trabajador se sienta más integrado y satisfecho en el seno de la estructura empresarial, para que todo aquello redunde en una productividad mayor. Las investigaciones se centraron en la influencia de los trabajadores sobre los empresarios y las mejores**

**técnicas de conducción empresarial y del ejercicio del mando sobre los trabajadores. (p.45)**

#### **2.1.4.5 Factores Para el Funcionamiento De Las Relaciones Interpersonales**

Jorge Vallejo (2001) dice que:

**“El Factor Humano.- La situación comprende igualmente la índole de las personas integrantes de los grupos de trabajadores, supervisores, estudiantes, profesores, familiares, etc. Personas neuróticas, frustradas, regañonas, quejosas, tristes agresivas ejercen una nefasta influencia en el trabajo material e intelectual en cambio cuando los grupos están integrados por personas optimistas de mentalidad positiva con sentido del humor, emocionalmente equilibradas, amables y comprensivas. La situación estimulan poderosamente a los individuos acuden al trabajo o al estudio con entusiasmo disminuyendo el ausentismo. (p. 104)**

Las Diez Reglas de las Relaciones Interpersonales de Salesman Eliécer:

1. No juzgue, no critique, no condene.
2. Nunca hagas a nadie lo que no te gusta que te hagan a ti.
3. Despierte un deseo vehemente en los demás, brinde cariño a los demás.
4. Sonría siempre.
5. Hay que tratar a las personas siempre por su nombre.

6. Hable en términos que a las demás personas les interese.
7. Escuchar y entender.
8. Haga sentir a las personas importantes.
9. Tenga consideración hacia los sentimientos de los demás. Se lo agradecerán.
10. Éste dispuesto a ayudar a los demás en lo que la gente le gusta. Preocúpese de ellos en lo posible.
11. Tome en consideración la opinión de los demás, en toda controversia hay tres puntos de vista; el suyo, el de la otra persona y el correcto. (p.87).

### **El autoestima**

"Todos empezamos siendo perfectos. Empiezas a ver que la gente se tuerce cuando sus sentimientos naturales son reprimidos"

(Elizabeth Kübler Ross)

"Cuando aprendes a ser dueño de tus pensamientos, de tus emociones, de tus pasiones y de tus deseos, la vida deja de ser una lucha y se convierte en una danza".

(LouiseHart)

### **¿A qué llamamos autoestima?**

El Autoestima es querer a uno mismo y querer a los demás. Significa saber que eres valioso (a), digno (a), que vales la pena y que eres capaz, y afirmarlo. Implica respetarte a ti mismo y enseñar a los demás a hacerlo.

### **¿En dónde está el origen de la baja autoestima?**

En lo que nos rodea, a medida que nos desarrollamos desde que somos niños, la sociedad nos enseña a poner "etiquetas" de lo que esta

bien y de lo que no está, en muchos casos, sin tener en cuenta los verdaderos valores que como seres humanos debemos practicar.

"Cualquier cosa que puedas hacer, o sueñes con hacer, hazla. La audacia tiene genio, magia y poder en ella. Empieza ahora"  
(GOETH)

### ¿Cómo recuperar las técnicas para mejorar el autoestima?

**Busca dentro de ti:** Analiza tu yo interior.

**Escúchate a ti mismo más que a los demás:** Analiza con cuidado las opiniones de los demás sobre ti, tú y solo tú eres quien debe tomar la última decisión acerca de ti.

**Convierte lo negativo en positivo:** Nunca pierdas las ganas de pensar en positivo, invierte todo lo que parezca mal o que no tiene solución, ejemplo:

#### MENSAJES NEGATIVOS

#### CONVERTIDOS EN AFIRMACIONES

"No hables"

"Tengo cosas importantes que decir"

"¡No puedo hacer nada!"

"Tengo éxito cuando me lo propongo"

"No esperes demasiado"

"Haré realidad mis sueños"

"No soy suficientemente bueno"

"¡Soy bueno!"

**Date una oportunidad y reconoce tus cualidades:** Puedes pensar en 5 ejemplos que te hace especial. Por ejemplo: Soy sincero, mis jefes siempre confían en mí, amigable, me encanta bailar, experto en la cocina.

Siempre tenemos cualidades en que podemos destacar, algunas hasta el momento ni siquiera las hemos descubierto.

**Acéptate tal como eres, sin aprobar dentro de ti los comportamientos**

**bajos:** La aceptación es la base de la seguridad, la confianza, el amor y el autoestima. Aceptarse a sí mismo implica conocerse, que importa si el lunar que tienes en la cara no "le guste" a los demás, analiza el resto de las partes de tu cuerpo y verás que ellas están funcionando bien. Me debo comportar a mi manera siempre que ello no moleste a los demás.

**Acepta tus sentimientos:**

Cuando alguien te hace una broma, sonríe. Trata de disfrutar prácticamente de todo. Y si a veces hay cosas que te puedan poner triste, piensa que eso es pura casualidad, y que eso tendrá que pasar porque la vida se ha inventado para vivirla lo mejor que podamos.

"Todo viaje tiene un destino secreto que el viajero ignora"

(Martin Buber)

**Cuida de ti mismo (a):**

Aprende a ser independiente, y a no depender de los demás. Las parejas sobreviven más tiempo cuando ambos tratan de ser lo más independientes el uno del otro.

**Atiende tus necesidades:**

Alimento, agua, vestido; seguridad y cobijo; querer y pertenecer; autoestima, y la autorrealización.

De vez en cuando no estaría mal que te dieras el gusto de ir a lugares que son una postergación para ti, aunque resulten caros, pero atiende tus necesidades, por ejemplo: si una de ellas es comerte un plato exótico que solo lo encuentras en algún restaurante caro, hazlo aunque sea una vez en meses, pero date ese gusto.

**Alimenta tu cuerpo alimenta tu espíritu:** La salud mental y física caminan de la mano. Salud mental es estar sonriente, es llegar a tiempo, es evitar la tristeza, es sentirse cómodo en cualquier momento. La salud física está relacionado con la práctica de un estilo de vida saludable: No drogas, "comer para vivir y no vivir para comer", y la práctica de un deporte sano. La risa es uno de las formas de tratamiento en algunos hospitales.

**Mantente en movimiento:** El ejercicio te hace sentir bien, las "endorfinas se elevan con la práctica del ejercicio", y nos sentimos bien. No esta demás el gimnasio, los aeróbicos, la natación, algún deporte de competencia, o simplemente salir a caminar.

**Deja de hacerlo:** Deja de usar sustancias psicoactivas (drogas). Si consumes alcohol hacerlo con moderación. Si fumas deberías dejar de hacerlo. Ahora existen terapias antitabaquismo de mucho éxito (chiclets, parches, bupropion, etc), nunca es tarde para empezar una vida sana. La autoestima es quererse a uno mismo, y quererse a uno mismo es optar por una buena salud.

**Examina tus verdades:** Piensa que en un accidente de tránsito donde hubo muchos testigos, probablemente cada uno de los testigos de una versión diferente; ¿cuáles son tus primeras decisiones o "verdades que recuerdes haber tomado en la vida?... ¿cuáles son tus creencias respecto del amor?, ¿de los niños?, ¿de la autoridad?, ¿de Dios?, ¿de los políticos?

**La vergüenza:** La vergüenza es un sentimiento profundo que te inmoviliza. Los más desvergonzados son los niños. La vergüenza deriva en debilidad, incompetencia, incapacidad; entonces?... ¿investiga quién te juzga? y sepárate de esa fuente.

**El amor dentro de ti:** Tienes unos segundos para pensar en tu primer amor..., te recuerdas aquello?, pero me temo que los recuerdos que tengas no hayan sido de tu primer amor, es que el primer amor es uno mismo, si quieres que la gente te quiera, te respete, te de amor,... primero ámate a ti mismo e irradia felicidad. Cuando estés frente a un espejo simplemente sonríe. La felicidad nace de uno mismo, y puede nacer hasta de las pequeñas cosas que a ti te suceden, es cuestión de aprender a sentirla.

**Descubre y reclama las partes que te faltan:** Cada persona tiene distintos aspectos del Yo. Algunos son visibles, otros no lo son. Si tengo miedo para hablar en público es una debilidad, si dejo el miedo se convierte en una fortaleza. Quizá tienes habilidades para la pintura y hasta ahora no lo sabes. El hombre nunca termina de aprender.

**Pensar en todo o en nada:** No debemos pensar en que todo es blanco o es negro, eso te crea ansiedad. Nadie es perfecto, porque todos somos diferentes, algunos tenemos unas cualidades en las que destacamos mejor que otros.

**Aliviar la tensión:** El estrés es una epidemia en estos momentos, como aliviarlo?, pasa algún momento a solas durante el día, tomate unas mini-vacaciones durante el día, e imagina que estas en una playa maravillosa. Duerme lo suficiente. Practica algún deporte.

**Respira:** Cuando tengas una preocupación respira profundamente y plantea soluciones.

**Abandona la ira:** La ira es un momento de locura. En relación a la ira, más que saber enfrentarla, es aprender a no sentirla. Antes de llegar a

ponerte de cólera, piensa si merece la pena; cuenta hasta diez y respira profundamente.

**Elige tus momentos:** Cada ser humano tiene derecho a elegir el momento de estar en soledad y el momento de estar con los amigos, con el novio (a), con el esposo (a), o con los familiares; se tú quien debe decidir, sin que ello lleve a algún enfrentamiento.

"La historia ha demostrado que los más notables triunfadores superaron enormes obstáculos antes de lograr el éxito: Lo lograron porque se rehusaron a rendirse después de sus derrotas".

(B.C. Forbes)

**Busca fuera de ti:**

**La confianza:** Cuando nos perciben como dignos de confianza, los demás estarán dispuestos a ser honestos y abiertos con nosotros. Di elogios con honestidad. Acepta y respeta las diferencias. Respeta tus fronteras y las fronteras de los demás.

**Juega más:** Haz del momento de la diversión una prioridad, hoy y todos los días. Es bueno jugar con los niños algunas veces. Motívate con el trabajo que realizas, ríete de ti mismo si quieres, ríe en soledad... reír en soledad no es una locura cuando uno es consciente de lo que le motiva reírse.

**Aprende a escuchar de verdad:** La mayoría de las personas creen saber escuchar, sin embargo muy pocas saben hacerlo de verdad. Has preguntas que lleven a la persona a ir más lejos: ¿y entonces qué pasó?, ¿cómo fue eso?, ¿cómo te sentías?. El mejor conversador es aquel que sabe escuchar de verdad.

**Deja de hacer comparaciones:** Ni de tú mismo con otras personas. Ni de las personas con las demás. Si deseas llamar la atención a alguien hazlo en privado.

**Perdona y olvida:** El perdón no excusa el comportamiento. No significa la aprobación. Más bien implica estar dispuestos a ver con compasión. La persona que te hizo daño probablemente hizo lo que hizo por su propia debilidad y sus limitaciones.

**Alarga la mano y conecta:** Haz una lista de las personas más importantes en la vida ¿saben ellas lo importante que son para ti?, ¿cuándo fue la última vez que la escribiste o lo llamaste?. Encuentra un interés común con gente que sea importante para ti.

**Estableciendo las fronteras:** Pide permiso antes de traspasar las fronteras, debes tener que todas las personas tienen un mundo interior que debemos respetar y que no debemos traspasar a menos que ellas nos lo permitan.

**Responsabilidad-la tuya, la mía y la nuestra:** Responsabilidad significa estar dispuestos a responder y ser capaces de hacerlo. Si algo no sale bien, distingue en lo que es tu responsabilidad y la de los demás.

**Nota las conexiones:** Alargar la mano y conectar con otras personas nos proporciona una sensación de bienestar y de apoyo. El buen humor y el trato agradable nos permitirá llegar a más y ganar más amigos.

**En el trabajo:** Es bonito trabajar en equipo pero con independencia, el éxito tuyo será el éxito de todos y te sentirás a gusto en lo que forma parte de tu vida cotidiana, el trabajo.

"Si puedes llegar a través de la nieve, la tempestad y la lluvia, sabrás que podrás llegar cuando brille el sol y todo esté bien"

(Malcolm X)

**Aspira a lo más alto y planifica el presente:**

**Encuentra la fuente:** La fuente esta en uno mismo. Todos los días tiene lugar algún milagro que ni siquiera reconocemos: un cielo azul, unas nubes blancas, unas hojas verdes, los curiosos ojos negros de un niño. Puedes desarrollar una práctica espiritual que te mantenga en el camino día a día. Es bueno disfrutar hasta de las pequeñas cosas que te da la vida.

**Abandona el perfeccionismo:** No es fácil ser perfecto, cuando únicamente eres un ser humano. Los perfeccionistas siempre buscan algo que este mal y lo encuentran y luego se sienten traumatizados por ello. Por tanto hay que tener prioridades y ordenarlas según lo que sea mas importante para ti.

**Valora tus triunfos:** En nuestra sociedad de ganar-o-perder, la mayoría de las personas pasan un montón de tiempo sintiéndose perdedoras. Escribe tus 10 éxitos del día anterior. Percibe como sigues mejorando. Aprecia y celebra tu progreso.

**Reincidir:** El éxito es levantarte más veces que las que caes. El éxito es el fracaso al revés, es el matiz plateado de esa nube incierta, que no te deja ver aún estando cerca.

**Protege tu autoestima:** Muchas personas hieren a los demás; sin embargo, quizá no se den cuenta de ello si sonreímos y lo soportamos; en el mundo todos pensamos diferente, y a veces quisiéramos que nos entendieran tal y como somos o queremos, pero eso casi resulta

imposible, por eso es mejor aprender a entender a la gente, que buscar que la gente te entienda.

**Acepta la oscuridad:** Aprende a sentirte más cómodo con la incomodidad. Es importante ser curioso y experimentar cosas nuevas cada día. No temerle al fracaso te ayudará a decidir.

**Ponte metas y realízalas:** Enumera las áreas importantes de tu vida: la familia, los amigos, la carrera, la economía, lo personal. Luego imagina que te gustaría tener en cada categoría y escríbelo. Por último, pon una fecha en cada punto. Una meta es un deseo con una línea de tiempo.

"Nunca nadie es tan pobre para no poder regalar una sonrisa, ni tan rico para no querer recibirla".

(Sandra Vargas Bonilla)

AmilcarRíos (p. 166 – 170)

#### **2.1.4.6 Comunicación Interpersonal y Comunicación Organizacional:**

La comunicación es la base de las relaciones humanas y en el ámbito empresarial, está muy relacionado con el proceso de toma de decisiones - oportunas- y a tiempo.

¿Qué es la comunicación? o ¿Qué es la comunicación efectiva?

La comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales.

#### **Comunicación efectiva:**

Se pudiera considerar que una comunicación es efectiva cuando reúne características, tales como:

- a) El mensaje que se desea comunicar llega a la persona apropiada para recibir.
- b) La consecuencia de la comunicación es el cambio de conducta esperado en el receptor.
- c) Cuando no es unilateral, sino que estimula la retroalimentación al mensaje enviado, ya que es igualmente importante saber escuchar, tanto como saber hablar.
- d) Cuando existe coherencia entre el lenguaje verbal y el corporal.
- e) Cuando se ha escogido el momento, las palabras y la actitud apropiada.

### **Tipos de comunicación, según el contexto:**

A grandes rasgos se pueden señalar tres tipos de comunicación, esta diferenciación es dependiendo de las características de los receptores:

#### **1. Comunicación interpersonal.**

#### **2. Comunicación masiva.**

#### **3. Comunicación organizacional**

**1) La comunicación interpersonal** es aquella que se realiza generalmente cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas. Conversaciones cotidianas entre familiares, o también cartas entre amigos (comunicación escrita)

**2) La comunicación masiva** está representada principalmente en los medios de difusión de información: radio, televisión, periódicos, revistas, INTERNET, entre otros.

El mensaje es enviado por un emisor y no hay respuesta inmediata, hay miles de receptores: viendo, oyendo o leyendo los mensajes.

**3) La comunicación organizacional** es aquella que instauran las instituciones y forman parte de su cultura o de sus normas. En las empresas existe la comunicación formal e informal.

#### **Tipos de lenguaje:**

La comunicación de una persona para que sea realmente efectiva, debe ser armónica, equilibrada en cuanto a los recursos o lenguajes que utilice.

La transmisión y efectividad de los mensajes tienen mucho que ver con el tipo de lenguaje utilizado. En el caso de presentaciones orales, la correspondencia entre la persona, el mensaje, el tono de voz y los gestos es indispensable, ya que los mensajes emitidos son percibidos por una especie de filtro que recibe información, gestos, tono de voz, todo ello de forma global.

Elementos que deben darse para que se considere el acto de la comunicación son:

- **Emisor:** Es quien emite el mensaje, puede ser o no una persona.
- **Receptor:** Es quien recibe la información. Dentro de una concepción primigenia de la comunicación es conocido como Receptor, pero dicho término pertenece más al ámbito de la teoría de la información.

- **Canal:** Es el medio físico por el que se transmite el mensaje, en este caso Internet hace posible que llegue a usted (receptor) el mensaje.
- **Código:** Es la forma que toma la información que se intercambia entre la Fuente (el emisor) y el Destino (el receptor) de un lazo informático. Implica la comprensión o decodificación del paquete de información que se transfiere.
- **Mensaje:** Es lo que se quiere transmitir.
- **Situación o contexto:** Es la situación o entorno extralingüístico en el que se desarrolla el acto comunicativo.

<http://www.monografias.com/trabajos/lacomunicación>

### ¿Qué es trabajo en equipo?

"El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general", según Luis Riquelme Fritz. (p.58)

"Toda organización es un sólo equipo, donde no existen barreras, divisionismos u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos. Por el contrario, la visión de la empresa, su misión y objetivos es el norte de todas las personas, es el elemento aglutinador de esfuerzos para el logro de resultados comunes", según Alfonso Cruz Novoa (p. 89).

"Trabajo en Equipo no significa solamente "trabajar juntos". Trabajo en equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las empresas han descubierto en los

últimos años para hacer realmente que el trabajador SE COMPROMETA de veras con los objetivos de la empresa", según Olman Martínez, (p.47).

Ferrater Mora dice que: el trabajo en equipo está más relacionado con los procedimientos, técnicas y estrategias que utiliza un grupo determinado de personas para conseguir sus objetivos propuestos.

Mientras el equipo de trabajo, involucra a un grupo humano con habilidades y funciones a desarrollar para el cumplimiento de metas finales. (p.52).

Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y **trabajo en equipo** en la institución donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas.

La fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes. El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona si no para todo el equipo involucrado.

El trabajar en equipo nos traerá más satisfacción y nos hará más sociables, también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda.

Entre las ventajas esenciales, que presentan el compañerismo y el trabajo en equipo, tanto para los individuos como para las organizaciones, se encuentran:

## **Para los individuos**

- Se trabaja con menos tensión al compartir los trabajos más duros y difíciles.
- Se comparte la responsabilidad al buscar soluciones desde diferentes puntos de vista.
- Es más gratificante por ser partícipe del trabajo bien hecho.
- Se comparten los incentivos económicos y reconocimientos profesionales.
- Puede influirse mejor en los demás ante las soluciones individuales que cada individuo tenga.
- Se experimenta de forma más positiva la sensación de un trabajo bien hecho.
- Las decisiones que se toman con la participación de todo el equipo tienen mayor aceptación que las decisiones tomadas por un solo individuo.
- Se dispone de más información que cualquiera de sus miembros en forma separada.
- El trabajo en grupo permite distintos puntos de vista a la hora de tomar una decisión. Esto enriquece el trabajo y minimiza las frustraciones.
- Podemos intercambiar opiniones respetando las ideas de los demás:
- Logra una mayor integración entre las personas para poder conocer las aptitudes de los integrantes.

## **Para las empresas y organizaciones**

- Aumenta la calidad del trabajo al tomarse las decisiones por consenso.
- Se fortalece el espíritu colectivista y el compromiso con la organización.
- Se reducen los tiempos en las investigaciones al aportar y discutir en grupo las soluciones.

- Disminuyen los gastos institucionales.
- Existe un mayor conocimiento e información.
- Surgen nuevas formas de abordar un problema.
- Se comprenden mejor las decisiones.
- Son más diversos los puntos de vista.
- Hay una mayor aceptación de las soluciones.

[http://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo\\_en\\_equipo](http://es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo)

### **Ventajas del Trabajo en Equipo:**

- Al tratarse de personas diferentes, cada uno entrega un aporte en particular al equipo. Habrá quienes tengan más habilidades manuales, mientras otros le darán un mayor uso a su intelecto. Habrá líderes y otros seguidores. En definitiva, la diversidad hará el enriquecimiento mutuo.
- Tratándose de seres con capacidad de reflexión, es lógico encontrar a individuos que discrepen por las diferencias de sus ideas, pero que resulta beneficioso considerando obtener mayor creatividad en la solución de problemas.
- Se logra la integración de metas específicas en una meta común.
- Prevalece la tolerancia y el respeto por los demás.
- Al sentirse parte real de un equipo, donde son tomados en cuenta, las personas se motivan a trabajar con un mayor rendimiento.
- Promueve la disminución de la rotación de personal al desempeñarse en un lugar que les resulta grato.

### **Desventajas:**

- Es difícil coordinar las labores de un grupo humano, por la diversidad en las formas de pensar, capacidades, disposición para trabajar,

responsabilidad, entre otros factores y luego orientarlos hacia un mismo objetivo.

- Muchas diferencias en las formas de pensar, puede llevar a discusiones que dividan al grupo.
- Entendiéndose que el trabajar en equipo implica asumir responsabilidades como tal, es posible que al cometer errores nadie quiera asumirlos en forma particular.

**Características:**

- Trabajar en equipo implica integrar a personas con sus diferencias.
- La influencia de un líder debe provocar resultados positivos.
- El objetivo central de la empresa debe representar lo que cada uno de sus integrantes debe y desea alcanzar.
- Se enfatiza el conocido lema: "todos para uno y uno para todos."

**Requisitos:**

**Planificación:** Si el liderazgo es de tipo participativo, entonces en conjunto delimitarán cuál será el plan de acción para la empresa.

**Organización:** La entidad requiere delimitar qué tareas le corresponden según habilidades a cada cual, los cargos y responsabilidades, es decir, cómo lo van a hacer para lograr los objetivos.

**Dirección:** Es necesario orientar a los recursos del organismo: humanos, financieros, materiales y tecnológicos. Darle un mismo sentido a las metas específicas para alcanzar el objetivo central.

**Control:** Hay que evaluar el rendimiento tanto parcial como global, definiendo de ante mano reglas claras, por lo que el liderazgo juega aquí un papel fundamental.

**Objetivos Claros:** Para llevar a cabo de mejor forma los cuatro requisitos anteriores, es preciso poner bien en claro los objetivos a seguir.

**Intercambiar Conocimientos y Destrezas:** Al trabajar con recursos humanos, tal como se planteó antes, resulta obvio encontrar diferencias entre ellos y desde luego, cada uno debe dar a conocer sus habilidades, entregar un aporte para que el trabajo en equipo prospere. En síntesis, se torna pertinente destacar la colaboración entre todos.

**Comunicación:** El poder tener una buena comunicación es la clave del entendimiento, pues por ejemplo, si tenemos algún problema con un colega lo conversamos a fin de resolver la disputa; si nos surge una duda en cuanto al desempeño de cierta función, entonces lo consultamos a quien es debido, en definitiva, es importante que fluya una información fidedigna y útil.

**Confianza Reciproca:** Si de trabajar en equipo se trata, la confianza mutua es sumamente relevante en el sentido de tener que compartir en muchas ocasiones: información confidencial, dinero o delegar en otro alguna tarea que requiere de un alto grado de responsabilidad.

**Comprensión:** Siempre surgirán diferencias en las maneras de pensar y actuar, por ende, la tolerancia, el comprender que todos somos distintos, hará que el equipo perdure por más tiempo.

**Complementación:** Al trabajar en equipo dentro de una determinada empresa, nos estamos refiriendo a un macro equipo, es lógico que surjan equipos pequeños con el propósito de complementarse. Por ejemplo. Habrá un departamento de sistemas en donde todos manejarán de forma más erudita todo lo relativo a la computación. Ahora bien, si el rubro de la organización es de fabricación y distribución de software, dicho

departamento tendrá que complementar sus operaciones con el departamento de despachos.

**Compromiso:** Es común hablar de "ponerse la camiseta", dicho muy apropiado cuando hablamos de trabajo en equipo, pues la idea es que el conjunto de personas que trabajan por un fin, se sienta parte de él, como si fuera algo propio.

**Creatividad:** Sobre todo cuando existe limitación en los recursos, se requiere bastante creatividad. Por ejemplo, vamos a considerar que tenemos una pequeña empresa, estamos recién comenzando y hay muchos papeles que ordenar, pero por lo pronto pocos archivadores, la idea es perforarlos y acudir a las antiguas técnicas de amarrar la documentación aprovechando los orificios del papeleo.

**Optimismo:** Muchos quizás con la situación presentada a priori (falta de archivadores), sientan que la empresa no va a prosperar, pues los recursos son demasiados limitados. El punto es apoyarse mutuamente, no desmotivarse, seguir adelante, ser perseverante ante todo.

**Voluntad:** El ser humano por su esencia hay ocasiones en que no desea hacer nada, ya sea, por holgazanería, problemas emocionales, no siente motivación por parte de sus superiores, entre otros factores. Sin embargo, de alguna manera debemos conseguir la fuerza para cumplir con nuestro trabajo, se trata simplemente de tener voluntad para hacerlo.

**Eficiencia más que Eficacia:** Tal como se mencionó en alguna de las unidades de Liderazgo, eficacia sólo contempla lograr los objetivos, mientras que eficiencia, conlleva a alcanzarlos de igual forma, pero en menos tiempo y con menos recursos.

**Crear un Clima Agradable:** El clima involucra tanto aspectos físicos como psicológicos, es decir, en lo físico importa el entorno en donde se labora, que sea confortable, con buena iluminación, calefacción y/o ventilación según corresponda, que se cuente con los utensilios necesarios, ya sea, de oficina o herramientas y maquinarias, dependiendo de la función a desempeñar. En definitiva, no se trata de exigir lujos ni elementos suntuarios, pero si contar con lo básico para hacer del ambiente de trabajo, un lugar grato y propicio para laborar.

En lo psicológico, se retoman aspectos analizados como son: la colaboración, tolerancia, comunicación, confianza, comprensión, voluntad, optimismo, complementación y compromiso, ya que, si todo se da de la manera correcta, las buenas relaciones interpersonales harán de nuestro bienestar mental, resultados positivos para la empresa.

<http://www.monografias.com/liderazgo-y-equipo>

#### **2.1.4.7 Servicio al cliente**

Muchas organizaciones sean estas privadas y sobre todo públicas, están relacionadas con el ámbito del servicio, las mismas que día a día tratan de mejorarla, implementando políticas claras de mejoramiento continuo en relación al cliente. Con el sistema de modernización actual se quiere cambiar la antigua imagen de las empresas del Estado, no solo a nivel de infraestructura sino también en el manejo del proceso interno de sus recursos, entre ellos el personal (talento humano) mejorando mediante capacitaciones sus aptitudes y sobre todo sus actitudes en la prestación de sus servicios hacia el cliente. El éxito de una institución no depende solamente de los negocios que hagan o de los servicios que brinde sino de que los visitantes se sientan satisfechos del servicio que

reciben, lo cual les estimulará a convertirse en clientes permanentes, de allí nace la importancia que tiene para la empresa el cliente o usuario.

La primera persona con la que trata el visitante es el vigilante, la recepcionista, el cajero, el portero y sobre todo la secretaria. Son ellos los que transmiten la orientación y la imagen de la empresa, son los únicos responsables de que la atención a los clientes desde que ingresan hasta que salen sea la correcta, de esto dependerá la actitud del usuario de sentirse a gusto y volver en otras oportunidades.

Si tiene que atender un público exigente, nervioso y a veces violento se debe comprender las leyes sobre la compleja psicología de la conducta humana. Con esta comprensión se formará usted una actitud mental tolerante y serena que le permitirá economizar energía y desempeñarse con serenidad, aún en los momentos más críticos de su trabajo, se puede decir que la tarea de recibir al público es una de las funciones más importantes de la secretaria y es por ello que es necesario mejorar sus relaciones internas entre compañeros de trabajo a fin de que la atención al cliente sea la más adecuada.

### **Aspectos fundamentales para lograr una buena atención al Público:**

- Una relación cálida inicial, crea una disposición afectiva favorable.
- Una excelente atención al cliente permite diferenciarse de la competencia.
- Proporcionar una experiencia satisfactoria es el objeto de una atención eficiente.
- La cortesía es elemento clave en la prestación de un servicio.
- No prejuzgue al cliente primero déle la oportunidad de expresarse y escúchelo.

- Converse con el cliente sobre temas que a él le interesa, hágale sentir importante.
- No haga enojar al cliente, evite molestarlo o dejar de atenderlo.
- Sea sincero con el cliente, pero sin perder la discreción. No ofrezca algo que no pueda cumplir.
- Sea paciente y tenga calma, usted necesita permanecer tranquila para resolver asuntos que con frecuencia son conflictos, pero importantes para el cliente y la empresa.
- No se olvide de las palabras y los gestos precisos: ¿En qué le puedo servir? Y una sonrisa, esta combinación le darán **resultados mágicos**.

## 2.2 Posicionamiento Teórico Personal

En relación a la información recogida de los diferentes autores, la secretaria en un ambiente laboral, abarca diferentes y varios aspectos, en un sentido más amplio, ya que no solo es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina; sino también se encuentra en contacto directo con el público en la prestación de servicios, en donde de acuerdo a su grado de actitud proyecta la imagen hacia la colectividad; el inyectar una imagen positiva depende en gran parte de las relaciones interpersonales existentes dentro de los departamentos, los cuales juegan un papel primordial en el grado de actitud positiva de la persona que entra en contacto directo con el servicio.

El trabajo a realizar, se lo hará de tal forma que cubra las expectativas tanto del personal directivo, administrativo, operativo, de apoyo y usuarios en general del Municipio del cantón Mira.

Se espera que este trabajo sirva de guía para las demás entidades y departamentos de apoyo (secretariado), el mismo que permitamejorar las

relaciones interpersonales del personal que labora en dichas dependencias.

### **2.3 Glosario de Términos**

**Autoestima.**-Es saber que eres valioso (a), digno (a), que vales la pena y que eres capaz, y afirmarlo. Implica respetarte a ti mismo y enseñar a los demás a hacerlo.

**Antivalores.**-Son los valores inmorales.

**Control.**-Es la manera de establecer supervisiones a tiempo en relación al tipo de actividad.

**Conocimientos.**-Es la facultad psíquica que tiene sentido receptivo, adquisitivo, apropiándose de cierta semejanza con los objetos que son conocidos por la capacidad del sujeto.

**Convivir.**- Es el modo de vivir en forma conjunta con el carácter de independiente.

**Comunicación.**-Constituye la forma de dar a conocer o conocerse el ser humano, manejando cierto tipo de lenguajes que permitan obtener cierta información en forma precisa.

**Confianza.**-Esperanza firme que se tiene de una persona o cosa.

**Creatividad.**-Se relaciona con la imaginación puesta en la realidad que puede tener el ser humano.

**Comprensión.**-Es la forma de llegarse a entender el ser humano en grupos.

**Complementación.**-Aquello que sirve de complemento a una persona para sentirse motivado dentro de un grupo.

**Compromiso.**- Constituye la forma de llegar a un cierto acuerdo en hacer o decir las cosas en una relación laboral o grupal.

**Destrezas.**-Son las diferentes habilidades que puede tener el ser humano.

**Dirección.**-Es un elemento del proceso administrativo, que permite direccional o dirigir a un grupo hacia un objetivo común.

**Eficiencia.**-Es hacer las cosas en el menor tiempo posible pero elaborados o realizadas con calidad.

**Escépticos.**-Aquel que duda de todo o de algo fundamental.

**Incultura.**-Se refiere a las personas que no aplican o poseen una cultura definida.

**Optimismo.**-Posición filosófica según la cual la existencia del mundo representa un valor positivo frente a su posible inexistencia.

**Objetivos.**-Son propósitos que se desean alcanzar.

**Organización.**-Constituye el conjunto de recursos que interactúan entre sí y que poseen un fin común.

**Planificación.**-Se denomina al proceso de planear las diversas actividades de una institución.

**Voluntad.**-Facultad de querer, potencia que mueve a hacer o no hacer una cosa.

**Valor.**-Es la cualidad o conjunto de cualidades de una persona o cosa, en cuya virtud vale.

## **2.4 Interrogantes de la Investigación**

- ¿De qué manera influye las relaciones interpersonales del área de secretariado del Municipio del cantón Mira en la atención al público?
- ¿Cuáles serían las alternativas estratégicas evaluadas, validadas y socializadas para mejorar las relaciones interpersonales del personal de secretariado del Municipio del cantón Mira?
- ¿Se logrará mejorar las relaciones interpersonales del departamento de secretariado a fin de brindar un mejor servicio al usuario del Municipio del cantón Mira con la implementación de las estrategias?

## 2.5 Matriz Categorial.

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Es la integración del elemento humano, para el máximo aprovechamiento de su eficacia, mediante la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de relaciones cordiales entre todo el personal de una institución.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción de necesidades personales.</li>   <li>▪ Satisfacción de todos los participantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valores</li> <li>▪ Antivalores</li> <li>▪ Desarrollo de la personalidad</li> <li>▪ Ambiente</li> <li>▪ Comunicación interpersonal</li> <li>▪ Lenguaje</li>   <li>▪ Aspecto social</li> <li>▪ Aspecto individual</li> <li>▪ Comunicación organizacional</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> </ul>
<p>Constituye el grado de compromiso personal y la búsqueda continua para mejorar el rol de cada empleado, medido en base a la satisfacción del usuario.</p>	<p>Servicio al usuario.</p>	<p>Calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfactoria</li> <li>▪ Eficiente</li> <li>▪ Confiable</li> <li>▪ Oportuna</li> </ul>

## CAPÍTULO III

### 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipos de Investigación

Es investigación **de campo** porque en el proceso de investigación se identificó aspectos importantes del problema que se estuvo suscitando en el Gobierno Municipal del Cantón Mira, se procedió a la recopilación de información de fuentes primarias con el acercamiento personal de las investigadoras con la población relacionada, con la que se va a realizar en el propio sitio donde se encuentra el objeto de investigación.

Es de tipo **descriptiva** porque se identificó los hechos, causas y consecuencias, mediante la aplicación de procedimientos de investigación de campo, con una población específica, quienes proporcionaron información que permitió identificar las características de los hechos.

Tiene un **enfoque cualitativo** dado que no manipuló cifras sino que por el contrario analizó hechos y situaciones que se desprendieron del problema identificado.

La investigación es de **tipo bibliográfica**, para estructurar el marco teórico el que se sustentó en la recopilación de fuentes de información secundarias como libros, revistas, internet, folletos.

La investigación es de **tipo propositiva** por cuanto a partir de los resultados de la investigación, se formuló una alternativa de solución al problema descrito, que incluyó una guía para mejorar la atención al cliente

y relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira.

### **3.2 Métodos:**

Es el estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos.

**3.2.1. Método histórico comparado:** este método se empleó en la formulación del antecedente del problema, manejando parámetros históricos comparativos con la situación actual y poder establecer el grado de evolución obtenido.

**3.2.2. Método inductivo:** este método ayudó a concebir el conocimiento de lo que implica las relaciones interpersonales en el manejo laboral, relacionándolo con la prestación del servicio al usuario. En síntesis el método inductivo parte de lo particular y a lo general.

**3.2.3. Método Deductivo:** este método parte de una ley general y con ayuda de un procedimiento adecuado llegar a una conclusión particular. Este se empleó en la deducción del problema manejado en base de la investigación a fin de lograr obtener conclusiones que permitan comprobar la situación actual del trabajo de investigación.

**3.2.4. Método descriptivo:** se aplicó al momento de describir tal cual se presentan los hechos en concordancia al tipo de relaciones interpersonales en las dependencias del Municipio, haciendo con ello una interpretación y evaluación de la realidad existente que tiene que ver con el problema elegido.

### 3.3. Técnicas e Instrumentos:

En lo que a técnicas e instrumentos se refiere, se empleó:

**3.3.1. Encuesta:** este tipo de instrumento, permitió obtener información a través de la aplicación de un cuestionario, cuyas opiniones son impersonales (es decir no llevarán nombres de identificación), permitió obtener información sobre el tema que investigamos. Va dirigida al personal Directivo, Administrativo, Operativo, y de apoyo de las diferentes dependencias del Gobierno Municipal del Cantón Mira.

### 3.4. Población

El trabajo se enfocó al personal del Gobierno Municipal del Cantón Mira, estableciéndose de acuerdo a dicha dependencia un total de 74 personas tanto directivos, operativos de oficinas y de apoyo.

<b>N.</b>	<b>Denominación</b>	<b>N°</b>
1	Alcalde	1
2	Secretaría General	2
3	Asistente Administrativo	2
4	Técnicos en Sistemas	2
5	Directores Departamentales	5
6	Director Técnico del Área Financiera	1
7	Asistentes administrativos Financieros	3
8	Auxiliar de servicios (Juídico)	1
9	Auxiliar de servicios (Vigilancia)	1
10	Profesional en educación y cultura	2
11	Profesional en Patronato Municipal	1
12	Auxiliares de servicios Patronato	5

	Municipal	
13	Profesional en Farmacia Municipal	1
14	Director de Medio ambiente	1
15	Auxiliar de servicios Medio Ambiente	1
16	Director de recursos naturales de prevención y control de la contaminación	1
17	Asistente administrativo de planificación, coordinación y evaluación	3
18	Técnico de laboratorio en análisis de agua	1
19	Técnico en mercados (faenamiento y comercialización)	2
20	Director técnico de obras públicas	1
21	Profesional de Planificación	1
22	Profesional de Fiscalización	1
23	Choferes profesionales maquinaria pesada	12
24	Choferes profesionales vehículos varios	6
25	Choferes profesionales para recolectores de basura	2
26	Trabajadores obreros municipales	25
	<b>Total</b>	<b>74</b>

Fuente: Gobierno Municipal Cantón Mira 2012.

### 3.5. Muestra

**NOTA:** Como la población del Gobierno Municipal del Cantón Mira la investigación es reducida no se realiza el cálculo de muestra.

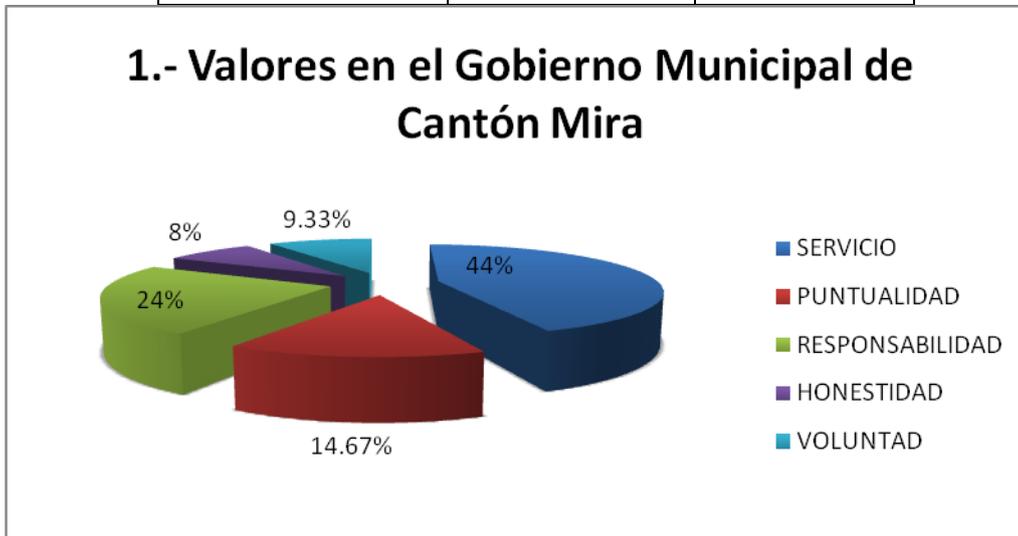
## CAPITULO IV

### 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DEPARTAMENTAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA

1. Señale el valor que considere más importante se aplique entre los funcionarios del Gobierno Municipal de Cantón Mira:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Servicio	33	44%
Puntualidad	11	14.67%
Responsabilidad	18	24%
Honestidad	6	8%
Voluntad	7	9.33%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

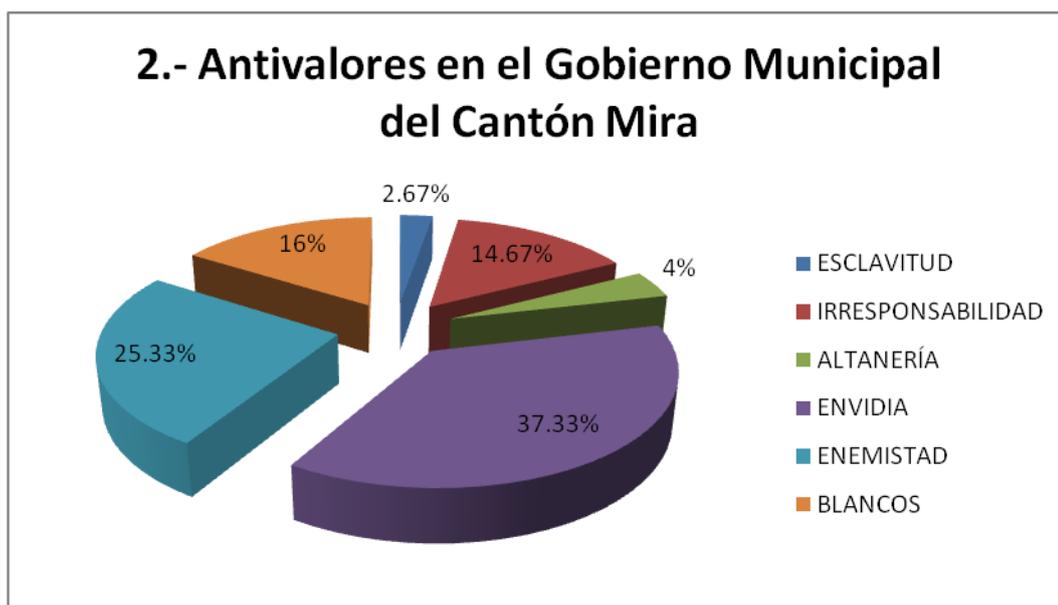


#### ANÁLISIS

Los valores que los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira consideran más importante es el servicio ya que tiene un porcentaje del 44%, seguido de la responsabilidad con un 24% y la puntualidad con un 14.67%.

**2. Señale según su criterio si existen Antivalores en el Gobierno Municipal del Cantón Mira:**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Esclavitud	2	2.67%
Irresponsabilidad	11	14.67%
Altanería o soberbia	3	4%
Envidia	28	37.33%
Enemistad	19	25.33%
No contestan	12	16%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

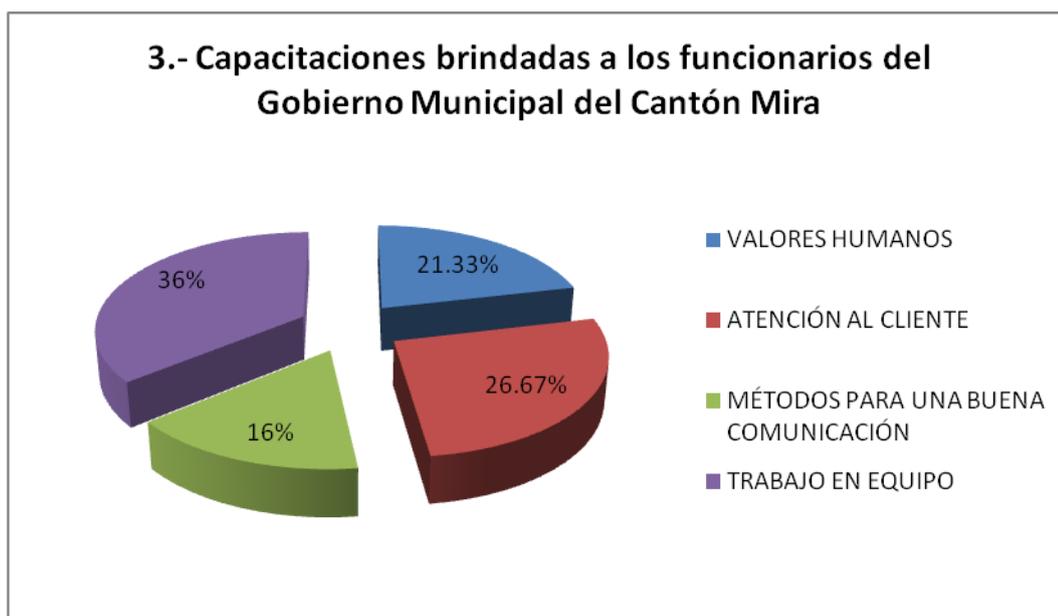


**ANÁLISIS**

En el Gobierno Municipal del Cantón Mira la envidia tiene un 37.33% mientras que la enemistad ocupa un segundo lugar con un 25.33%, estos son los antivalores que mayor porcentaje tienen.

**3. Está de acuerdo con las capacitaciones que el Gobierno Municipal del Cantón Mira brinda a los funcionarios de dicha institución o debería mejorar en cuanto a:**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Valores Humanos	16	21.33%
Atención al cliente	20	26.67%
Métodos para una buena comunicación	12	16%
Trabajo en Equipo	27	36%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

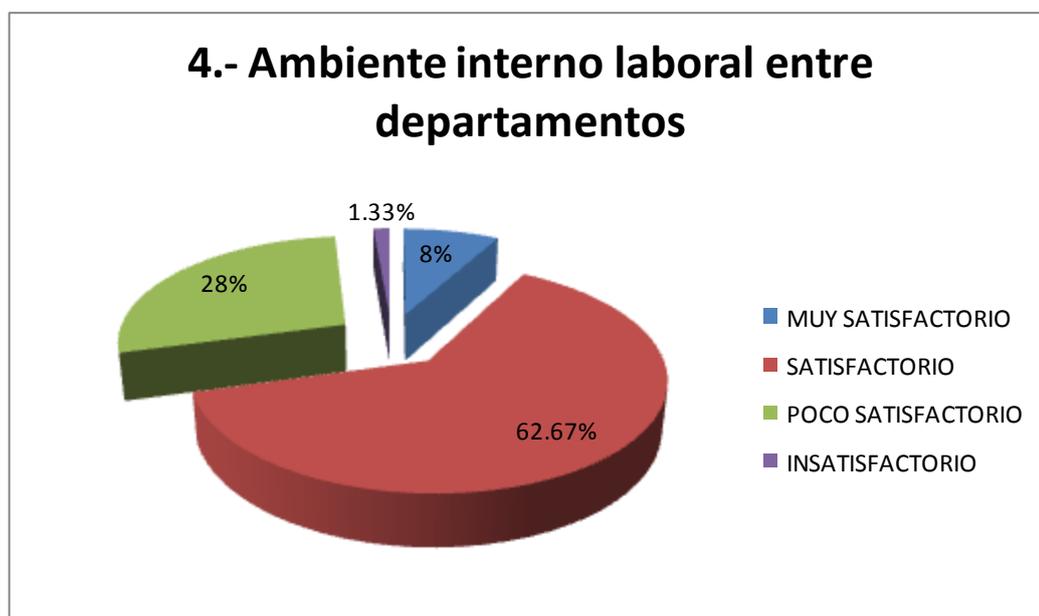


**ANÁLISIS**

Los temas principales el Gobierno Municipal del Cantón Mira debería usar en las capacitaciones es atención al cliente y trabajo en equipo para así poder mejorar las relaciones interpersonales entre funcionario y usuario.

**4. ¿Cómo calificaría usted el ambiente interno laboral entre los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Satisfactorio	6	8%
Satisfactorio	47	62.67%
Poco Satisfactorio	21	28%
Insatisfactorio	1	1.33%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

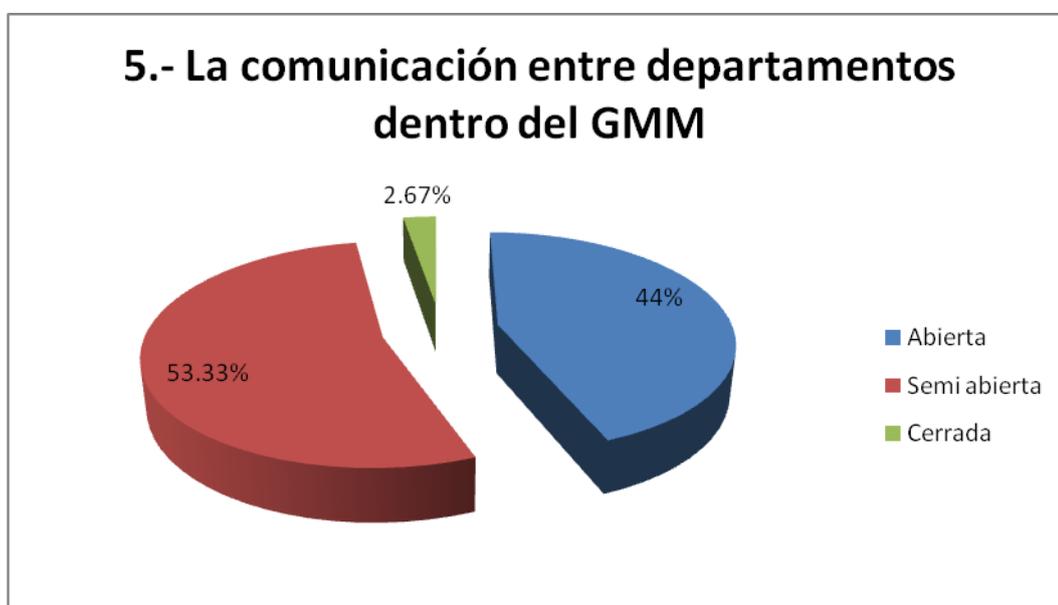


**ANÁLISIS**

El ambiente interno laboral entre departamentos del Gobierno Municipal del Cantón Mira es satisfactorio con un 62.67% mientras que el 1.33% es el valor más bajo calificado como insatisfactorio.

**5. ¿Cómo considera usted que es la comunicación entre los funcionarios Gobierno Municipal del Cantón Mira?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Abierta	33	44%
Semi abierta	40	53.33%
Cerrada	2	2.67%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

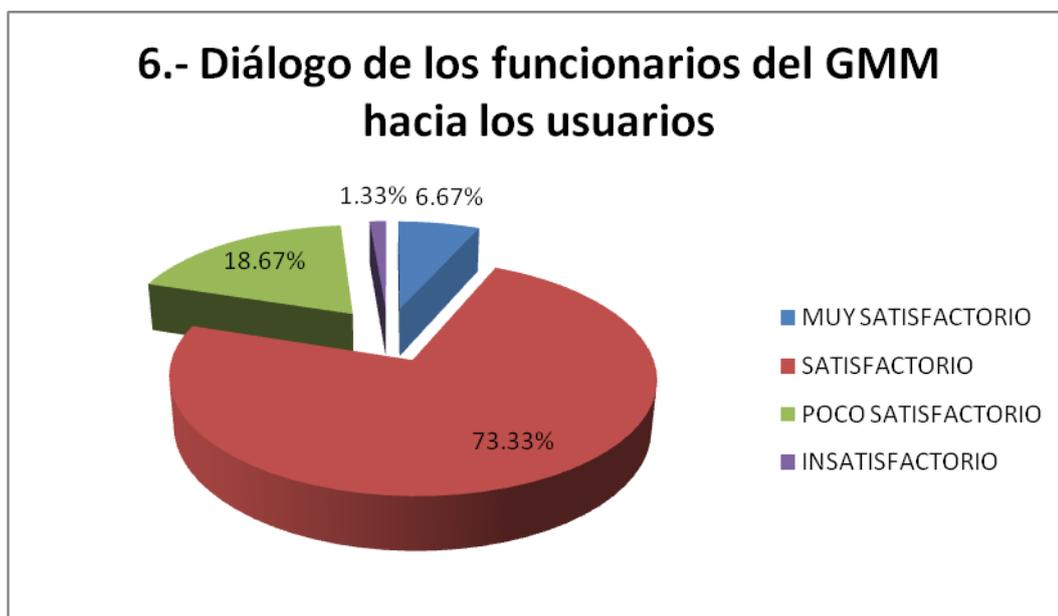


**ANÁLISIS**

La comunicación entre departamentos del Gobierno Municipal del Cantón Mira es semiabierta con un 53.33%, abierta con un 44% y cerrada con 2.67%, esto nos da a entender que entre los funcionarios de esta institución no hay un diálogo correcto.

6. Cree usted que el diálogo que utilizan los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira, hacia los usuarios es:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Satisfactorio	5	6.67%
Satisfactorio	55	73.33%
Poco Satisfactorio	14	18.67%
Insatisfactorio	1	1.33%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



## ANÁLISIS

El diálogo que utilizan los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira el 73.33% es satisfactorio, el 18.67% es poco satisfactorio, esto nos demuestra que los usuarios están agradecidos con el servicio recibido.

**7. El aspecto social entre el público y los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira es:**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Bueno	16	21.33%
Bueno	56	74.67%
Malo	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



**ANÁLISIS**

El aspecto social entre el público y los funcionarios es bueno con el 74.67%, muy bueno con el 21.33% y malo con el 4%, esto da a entender que el público está satisfecho con este valor.

**8. Cree usted que existe comunicación organizacional en el Gobierno Municipal del Cantón Mira?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Bueno	13	17.33%
Bueno	53	70.67%
Malo	9	12%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

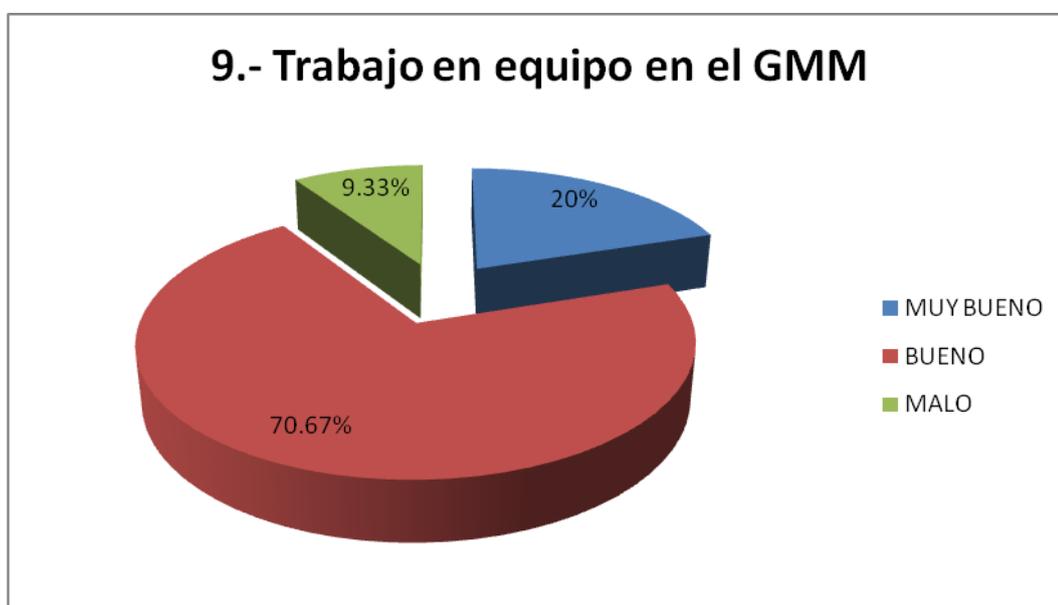


**ANÁLISIS**

En el Gobierno Municipal del Cantón Mira la comunicación organizacional es buena con un 70.67%, esto quiere decir que la transmisión de información llega al receptor correctamente.

**9. ¿Cómo considera usted que en su dependencia se maneja el principio de trabajo en equipo?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Bueno	15	20%
Bueno	53	70.67%
Malo	7	9.33%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



**ANÁLISIS**

Con relación al Trabajo en Equipo en el Gobierno Municipal del Cantón Mira el 70.67% es Bueno, nos demuestra que los funcionarios cooperan para lograr un mismo resultado.

**10. Considera usted que las capacitaciones recibidas por el Gobierno Municipal del Cantón Mira, le permiten mejorar en la atención al cliente.**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Mucho	54	72%
Poco	21	28%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



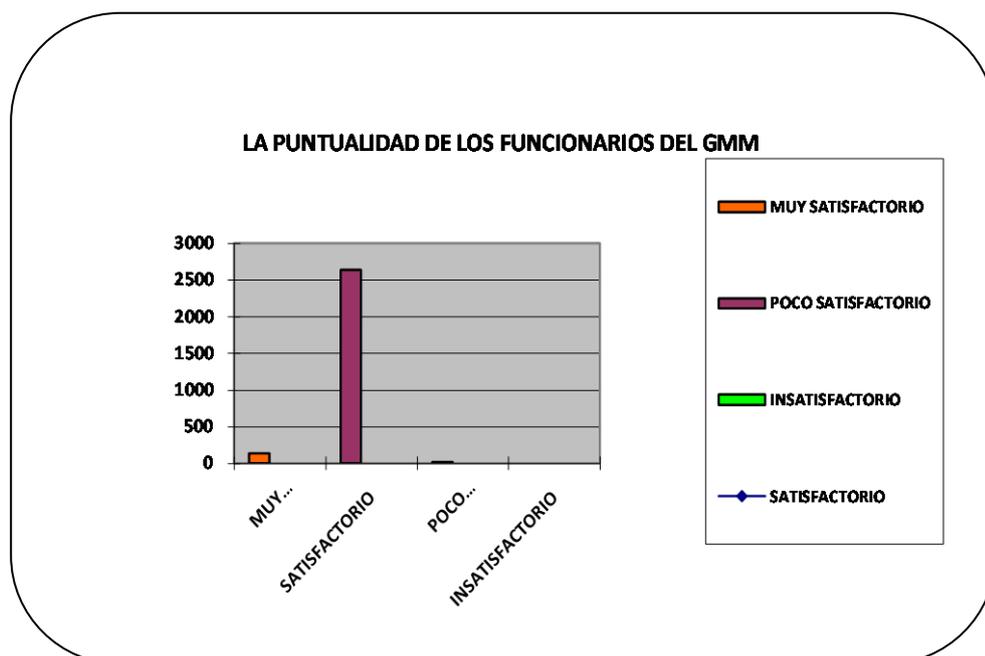
### **ANÁLISIS**

En el Gobierno Municipal del Cantón Mira las capacitaciones recibidas permiten mejorar la Calidad del Servicio por parte de los funcionarios en un 72%, esto demuestra que esta institución se esfuerza exitosamente para satisfacer las necesidades del usuario.

## 4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A TODOS LOS USUARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA

1. Cree usted que los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira demuestran responsabilidad en sus actividades laborales:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Satisfactorio	136	4,86%
Satisfactorio	2643	94,39%
Poco Satisfactorio	21	0,75%
Insatisfactorio	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>



### ANÁLISIS

En el Gobierno Municipal del Cantón Mira si hay responsabilidad al momento de realizar sus actividades laborales ya que se tiene un 94,39% como satisfactorio.

**2. Cree usted que los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira son puntuales:**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	74	2,64%
Casi Siempre	2726	97,36%
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>

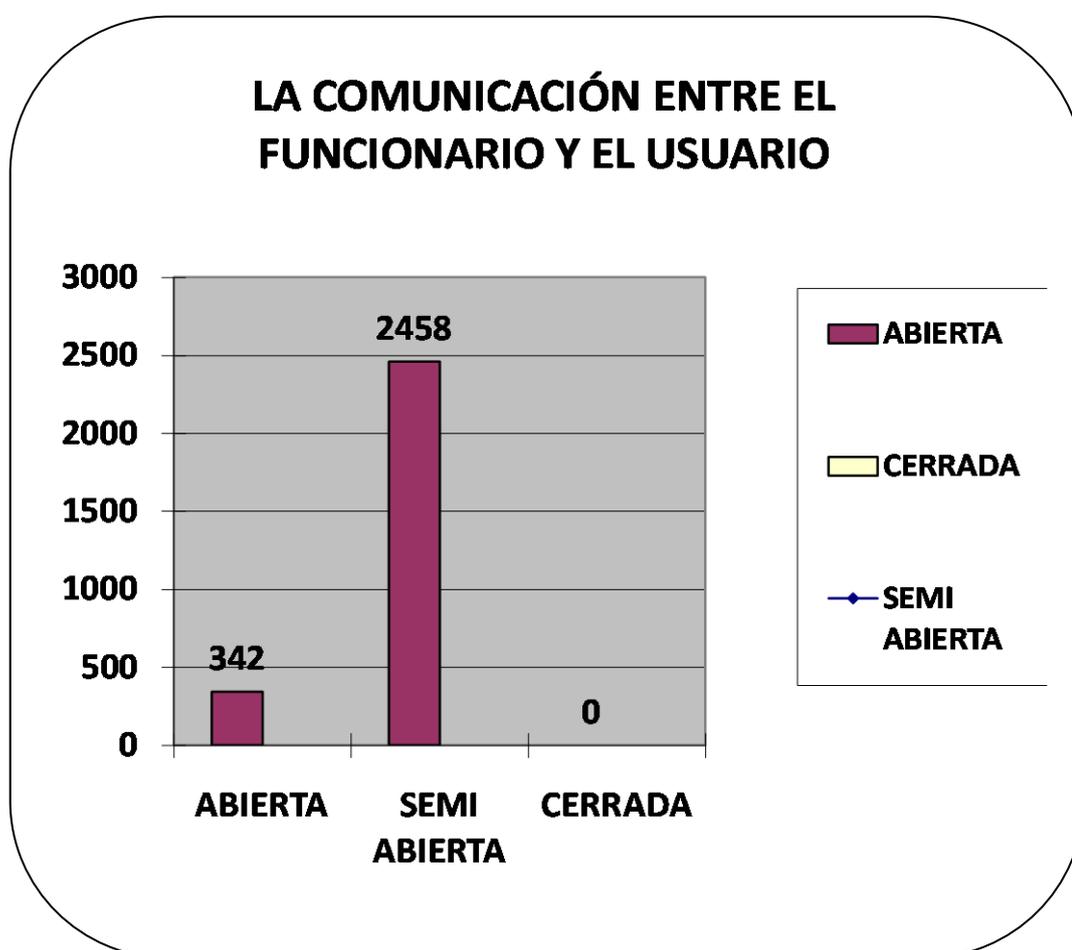


**ANÁLISIS**

La puntualidad de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira tenemos casi siempre con un 97,36%, esto nos demuestra que si existe este valor.

**3. La comunicación de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira y el usuario es:**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Abierta	342	12,21%
Semi abierta	2458	87,79%
Cerrada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>

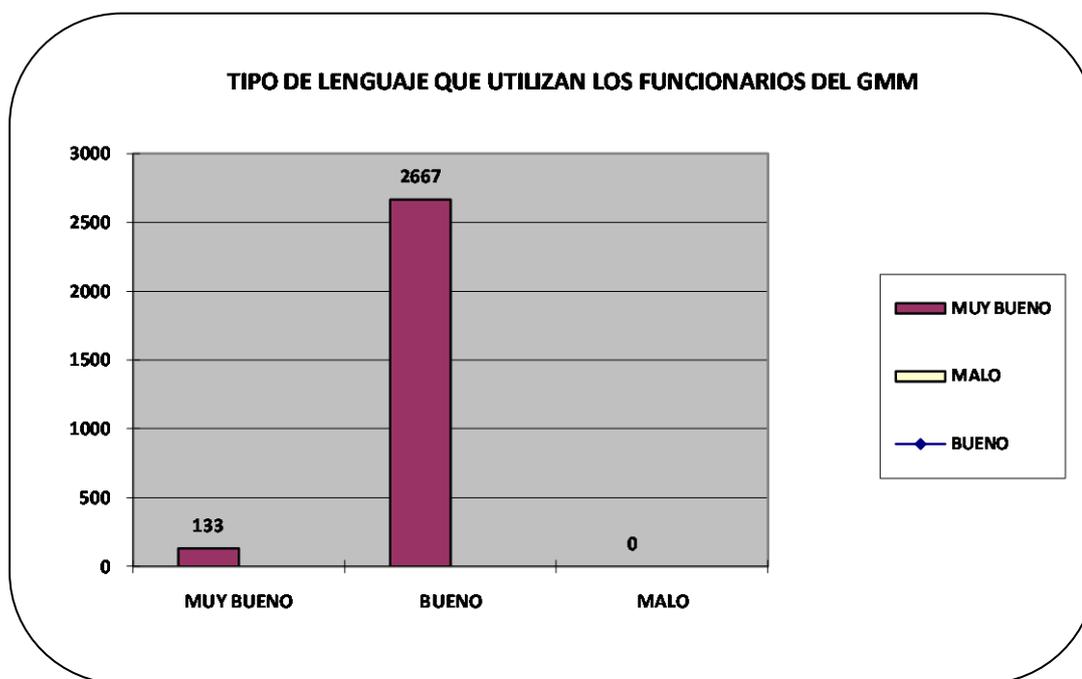


**ANÁLISIS**

Si hay una buena comunicación entre los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira.

4. Al momento de recibir un servicio por parte de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira el lenguaje que utilizan es:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Bueno	133	4,75%
Bueno	2667	95,25%
Malo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>

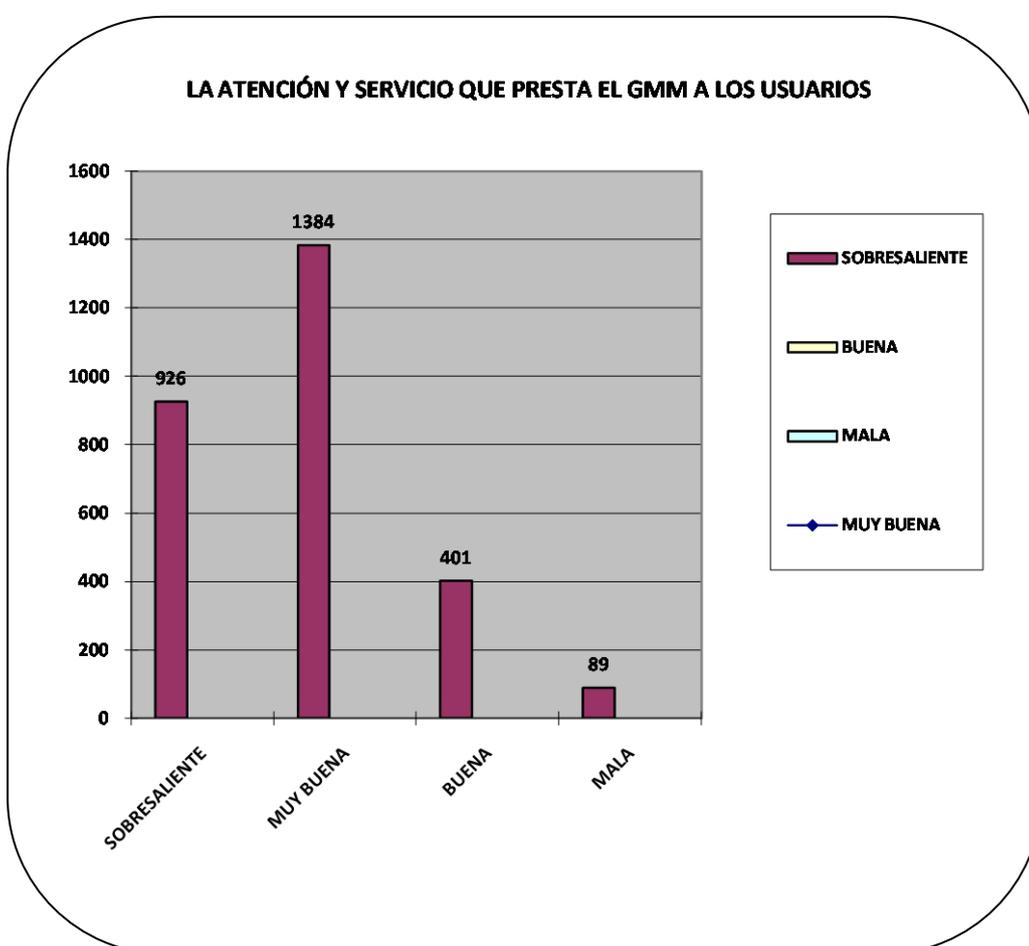


## ANÁLISIS

El lenguaje utilizado por parte de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira es bueno con un 95,25% y muy bueno un 4,75%, esto nos da a entender que el poder tener una buena comunicación es la clave del entendimiento.

**5. La atención y servicio que presta el Gobierno Municipal del Cantón Mira a los usuarios es:**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Sobresaliente	926	33,07%
Muy Buena	1384	49,43%
Buena	401	14,32%
Mala	89	3,18%
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>

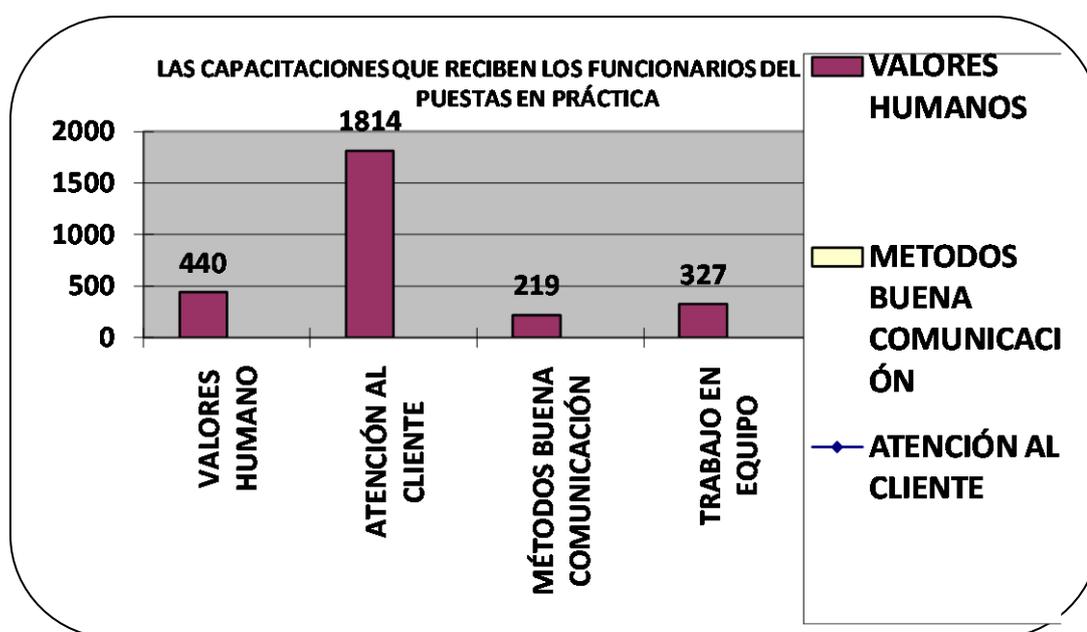


**ANÁLISIS**

La atención y el servicio que el Gobierno Municipal del Cantón Mira presta es muy buena, ya que los usuarios se sienten satisfechos del servicio que reciben, lo cual estimulará a convertirse en clientes permanentes.

6. ¿Cree usted que las capacitaciones que reciben los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira, las ponen en práctica en cuanto a:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Valores Humanos	440	15,71%
Atención al cliente	1814	64,79%
Métodos para una buena comunicación	219	7,82%
Trabajo en Equipo	327	11,68%
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>

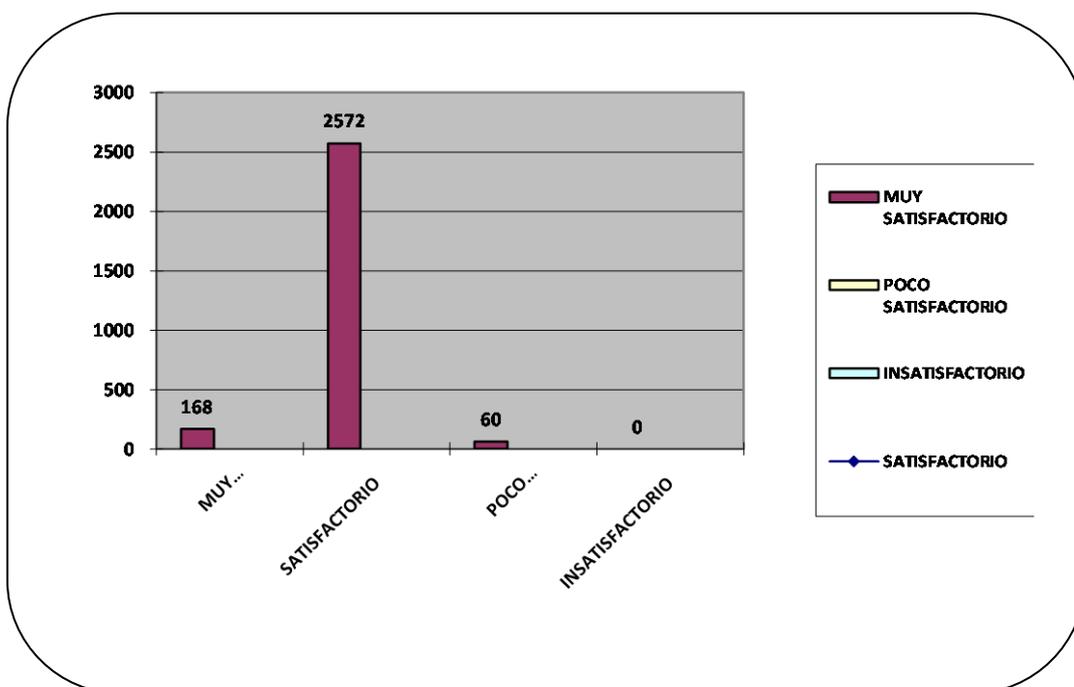


### ANÁLISIS

Según los usuarios las capacitaciones que reciben los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira, son importantes ya que nos demuestra los porcentajes en los siguientes variables, Atención al cliente 64,79%, Valores humanos 15,71%, Trabajo en equipo 11,68% y los Métodos para una buena comunicación 7,82% esto indica que son muy buenos los resultados obtenidos.

**7. Cree usted que el diálogo que utilizan los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira, hacia los usuarios es el adecuado?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Satisfactorio	168	6%
Satisfactorio	2572	91,86%
Poco Satisfactorio	60	2,14%
Insatisfactorio	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>

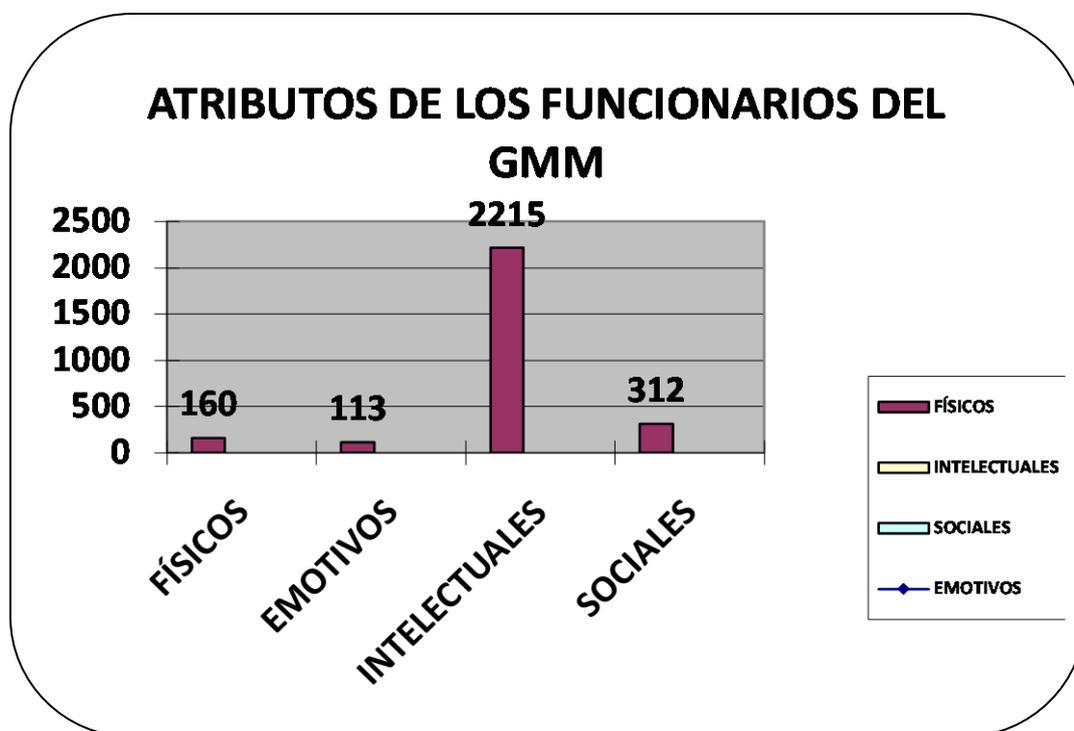


**ANÁLISIS**

El diálogo que utilizan los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira hacia los usuarios es satisfactorio con un porcentaje de 91,86%.

8. ¿Qué atributos deben tener los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira para satisfacer las necesidades de los usuarios?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Físicos	160	5,715
Emotivos	113	4,11%
Intelectuales	2215	79,04%
Sociales	312	11,14
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>

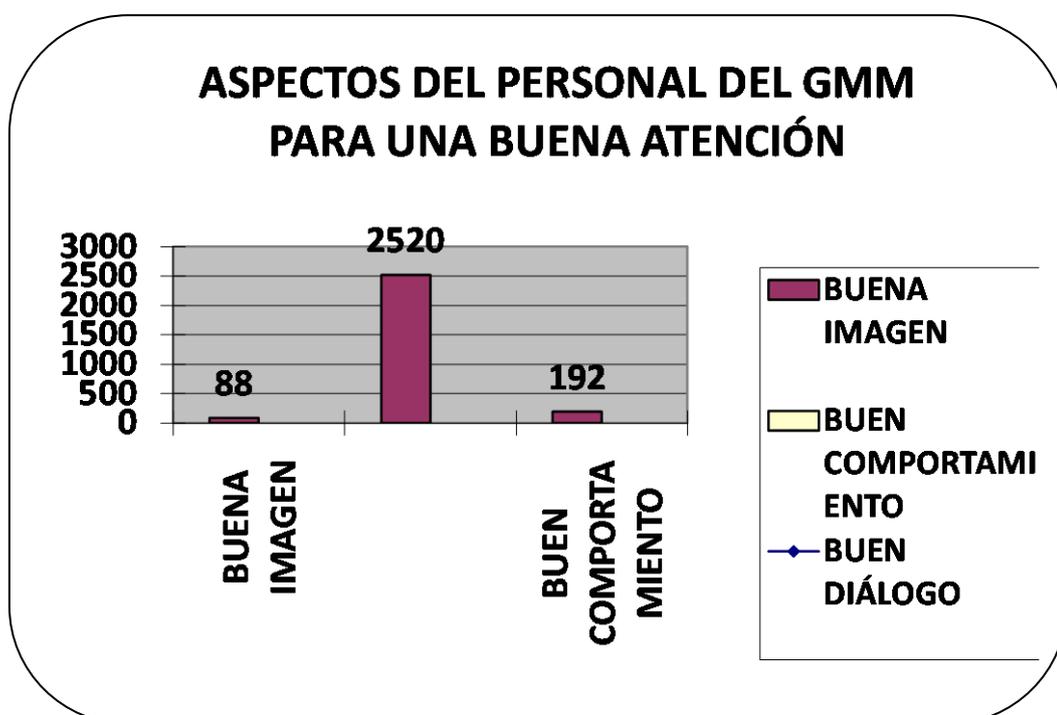


### ANÁLISIS

Los usuarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira en la encuesta realizada nos señalan que si se debe tener atributos, pero el más importante es el intelectual dando como resultado en 79,04%.

**9. ¿Qué aspectos debe tener el personal del Gobierno Municipal del Cantón Mira para una buena atención al usuario?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Buena Imagen	88	3,14%
Buen diálogo	2520	90%
Buen comportamiento	192	6,68%
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>

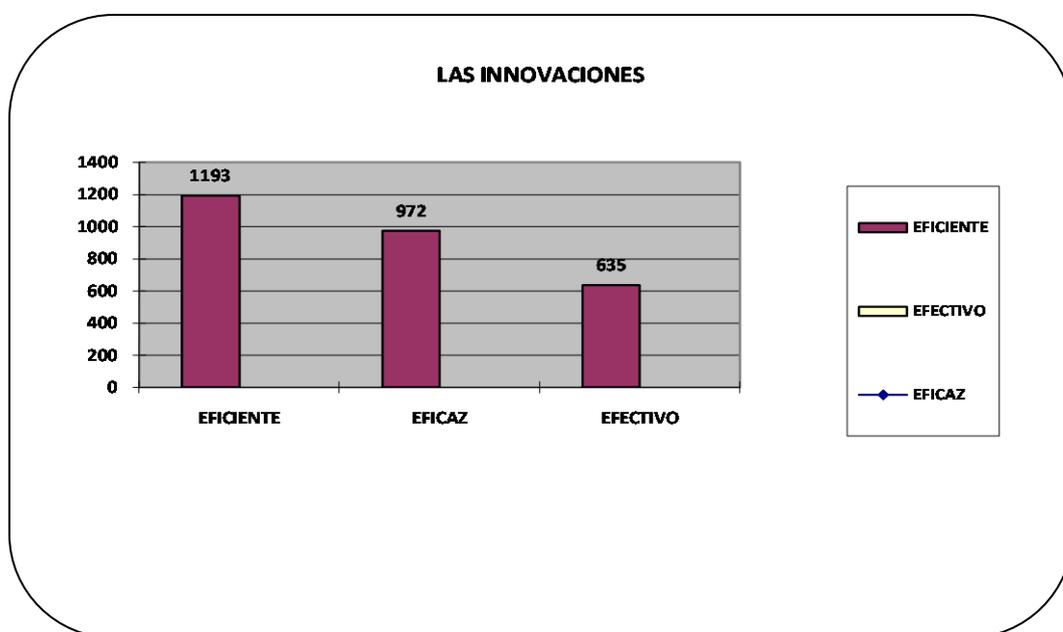


**ANÁLISIS**

El 90% da como resultado que el Gobierno Municipal del Cantón Mira debe tener buen diálogo, mientras que el 6.68% buen comportamiento y 3,14% buena imagen.

**10. Las innovaciones que se incorporen en el Gobierno Municipal del Cantón Mira para atraer a los usuarios deben ser:**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Eficiente	1193	42,61%
Eficaz	972	34,71%
Efectivo	635	22,68%
<b>TOTAL</b>	<b>2800</b>	<b>100%</b>



**ANÁLISIS**

Según los encuestados creen que debe incorporarse en el Gobierno Municipal del Cantón Mira como método para atraer a los usuarios son las tres E, para que así sea el servicio de calidad.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Las relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira se desarrollan de una manera no totalmente aceptable, existen diferencias y desacuerdos entre sí lo que afecta al ambiente de trabajo.
- De acuerdo a la encuesta realizada a los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira el valor que prima es el del servicio hacia sus clientes, pero existe un anti valor entre el personal que es la envidia, afectando de esta manera el clima laboral.
- Las capacitaciones que el Gobierno Municipal del Cantón Mira imparte a sus empleados deben mejorar en dos ámbitos: atención al cliente y trabajo en equipo para de esta forma elevar el nivel de trabajo y desempeño.
- El ambiente laboral, trabajo en equipo y comunicación entre funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira no llega al nivel de muy satisfactorio, el promedio tampoco es bajo pero se debe trabajar con algún tipo de motivación para mejorar estas dificultades.
- Las capacitaciones de atención al usuario ha ayudado mucho a mejorar el desempeño laboral, siendo necesario que se continúe con este tipo de talleres, desde el punto de vista de los usuarios encuestados se resaltan de manera positiva y aceptable algunos indicadores de desempeño, como lenguaje adecuado,

- responsabilidad, atención correcta, todo esto gracias al esfuerzo que el Gobierno Municipal del Cantón Mira hace para mejorar el servicio al público.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se debe motivar de manera continua a los funcionarios a crecer en el nivel de desempeño, con charlas, cursos, talleres, capacitaciones que refuercen el crecimiento de la Institución.
- Mejorar la comunicación entre quienes se encuentran como directores o cabezas de equipo y los subalternos para crear un clima de confianza y seguridad.
- Ser oportunos en la solución de posibles conflictos laborales, evitar emitir juicios y críticas, y demostrar transparencia y gusto por el trabajo y las buenas relaciones.
- Es necesario crear estrategias de integración entre los funcionarios como actividades culturales, recreativas y deportivas que induzcan a mejorar la comunicación, trabajo en equipo y responsabilidad.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 Título de la propuesta**

“GUÍA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA”

#### **6.2 Justificación**

La capacitación y desarrollo profesional de los empleados en el Gobierno Municipal del Cantón Mira es de trascendental importancia; por lo cual resulta fundamental la estructuración de programas de capacitación y actividades administrativas que ayuden a mejorar la atención a los usuarios

Con la propuesta de un modelo de atención al usuario se da a conocer la importancia de los servicios recibidos; por tal razón con el buen servicio al usuario que brinda la institución se determina el buen funcionamiento de esta. El proceso de esta guía contiene pasos para su aplicación, con el fin de que sirva como fuente de apoyo

La guía permitirá despertar y canalizar el potencial humano necesario para alcanzar los objetivos institucionales a través de sus acciones; porque hoy la calidad en los servicios está valorada como una nueva y novedosa herramienta de gestión; ya que estas no pueden limitarse a una simple alteración de la forma de hacer las cosas como antes, sino desempeñar un nuevo papel donde se dé una transformación de las metodologías y tecnología; por tanto, el Gobierno Municipal del Cantón Mira debe enfrentar los nuevos desafíos y exigencias en función

de la coordinación eficaz de todos los aspectos del sistema educativo a través del modelo de atención al usuario.

### **6.3 Fundamentación**

Es de vital importancia que en toda institución, existan buenas relaciones entre los usuarios y el empleado, ya que de esta forma se facilitará atender al usuario y así ofrecerles un mejor servicio. Para lograr esto se mencionan algunos aspectos que a continuación se detallan.

#### **Necesidades básicas del usuario.**

Para que los usuario que demandan los servicios de la Alcaldía se encuentren conformes hay que satisfacerles las necesidades básicas que éstos presentan:

- Comprenderles.
- Recibirles amable y cordialmente.
- Hacerles sentir que son importantes.
- Ofrecerles comodidad y un ambiente agradable.

#### **Pasos para entenderse con usuarios difíciles.**

Estos serán utilizados cuando se encuentre ante una situación difícil, como su nombre lo indica, que no sabe cómo manejarla, deberá acudir a su superior. Algunos problemas pueden requerir que el superior sea quien los maneje, si es así, entérese de cuáles son estas áreas de problemas y observe cómo las maneja, de esta forma aprenderá y se le facilitará el trabajo.

#### **Ante un usuario difícil se debe hacer:**

1. Mantener calma, tranquilidad y paciencia.

2. Dar muestras de entender su sentimiento.
3. Agradecerle por entender y cooperar.
4. Hacer ver que él es una persona importante para la institución.

**Para que dentro de la Alcaldía se ofrezca un servicio de calidad al usuario es necesario considerar los aspectos siguientes:**

1. Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.
2. Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los usuarios internos y externos.
3. Preguntar a los usuarios lo que quieren.
4. Atender sus quejas y buscar soluciones.
5. Los usuarios siempre esperan que usted cumpla su palabra.
6. Muestre respeto por las personas. Sea atento con ellas.
7. Reconozca en forma explícita todo esfuerzo de implementación de una cultura de calidad.
8. Aliente a sus usuarios a que le digan todo aquello que no les guste.
9. Evalúe su rendimiento y mejore.

La calidad en el servicio para obtener la satisfacción del usuario.

Es importante que en la institución se considere la calidad al momento de brindar el servicio a los usuarios y que estos puedan satisfacer sus necesidades; para lograrlo se mencionan los siguientes aspectos:

### **Evaluar honestamente la calidad del servicio.**

Para evaluar este aspecto es importante tomar en cuenta el concepto que tienen nuestros usuarios a cerca de la institución y también, descubrir la calidad del servicio que ofrecemos. Es importante entonces que en la Alcaldía esté tenga prioridad y hacerlo sentir de esa forma, lo más importante es lograr la satisfacción de nuestros clientes.

### **El arte de prestar un buen servicio.**

Es necesario que en la Alcaldía al momento que preste el servicio, no se limiten a un solo aspecto como la cortesía, si no ir más allá de las apariencias y desarrollar una actitud amistosa hacia nuestros usuarios.

Debemos reconocer qué realmente desea obtener el usuario, para poder satisfacer sus necesidades y así ofrecer un buen servicio.

Es importante que se desarrolle una actitud amistosa, establecer una buena comunicación con los demás y buenas relaciones con los usuarios para darles un buen servicio con amabilidad y cortesía. 126

### **Características de los servicios.**

Para atender las necesidades de los usuarios es necesario considerar las siguientes características:

- Los servicios que se brinden en la Alcaldía deben ser útiles para los usuarios.
- Realizar transacciones directas con los usuarios.
- Las relaciones que se efectúen en la Alcaldía son importantes para aumentar o disminuir el impacto del servicio.
- Los servicios requieren de un elevado volumen de papeleo y proceso

## **Importancia del servicio**

Servir a los usuarios proporciona ingresos, no gastos. Da resultado en muchas formas, y la primera es retener al usuario durante largo tiempo. Muchas negociaciones saben lo que cuesta adquirir un usuario, pero no lo que cuesta perder a uno de ellos. En realidad, adquirir un usuario nuevo tiene un costo cinco o seis veces mayor que el de tener negocios con un usuario actual o antiguo. El mal servicio al usuario es costoso. El buen servicio al usuario es invaluable y se puede lograrlo fácilmente. Primero se deberá comprender que para la empresa o negocio es al mismo tiempo una herramienta de mercadeo y de buena administración. Da énfasis al mercadeo porque motiva a sus usuarios a hacer buena propaganda sobre sus servicios y negocios entre otras personas.

La manera menos cara de adquirir nuevos usuarios es por la comunicación personal.

El buen servicio facilita la administración porque todo mundo se dedica a satisfacer a los usuarios, y lo cual habrá de resultar en un aumento en la productividad y las ganancias, sencillamente porque la dirección y los empleados trabajan para lograr el mismo objetivo.

## **Servicio interno y tareas de respaldo**

Trabajar donde hay espíritu de cooperación hace que se pase mejor el día y que el trabajo sea más eficiente. Si se da un mal servicio, no importa qué tan eficientes seamos, ni cuánto mejoremos los procesos, el destino será el mismo, quebraremos porque los usuarios se habrán ido. Muchas son las cosas que tienen que ocurrir para que se pueda brindar un buen servicio. Tal vez, usted no trata directamente con el usuario, pero puede

estar seguro que el trabajo que cumple en algo afecta a la impresión que se lleva el usuario de su organización.

### **Consideraciones Iniciales**

Todo trabajo brinda un servicio. Por ello, podemos decir que la satisfacción del usuario no es responsabilidad de sólo una sección, es de todos. El beneficio no es sólo para los usuarios, pues cuando todos se comprometen a dar un servicio de calidad mejora la vida laboral, los trabajos se vuelven más fáciles y toda la organización funciona con más eficacia.

Adicionalmente, debe considerarse que los empleados también son internos (internos) y deben servirse mutuamente como tales.

Finalmente, diremos que el servicio interno es tan importante como el servicio al usuario externo.

## **6.4 Objetivos**

### **Objetivo General**

Mejorar la atención al usuario y relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira”

### **Objetivos Específicos**

- Desarrollar actitudes que favorecen el buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Desarrollar metodologías de actitud positiva
- Relacionarse con los usuarios desde todas sus áreas (pensamientos, sentimientos, intereses, objetivos, resistencias).

- Comprender los beneficios de considerar al usuario como socio y desarrollar una relación acorde.
- Resolver los problemas del usuario para trabajar en la satisfacción como modelo de calidad.
- Construir confianza y relaciones de largo plazo con los usuarios

## 6.5 Ubicación sectorial y física

### MUNICIPIO DEL CANTÓN MIRA



**NOMBRE:** Gobierno Municipal del Cantón Mira

**ALCALDE:** Sr. Fausto Ruiz

**PROVINCIA:** Carchi

**CANTÓN:** Mira

**PARROQUIA:** Mira

**CALLE:** León Ruales y González Suárez Esq.

## 6.6 Desarrollo de la propuesta



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

“GUÍA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL  
CLIENTE Y RELACIONES INTERPERSONALES  
DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA”



**AUTORAS:**

**HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO  
REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA**

**DIRECTOR: DR. JULIO ALARCÓN**

**Ibarra, 2012**

## INTRODUCCIÓN

La correcta relación con los usuarios permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los usuarios pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus usuarios.

La atención constituye el segundo paso del proceso técnico de la venta y procede de la curiosidad lograda en la presentación. En una buena presentación el prospecto llega a desarrollar cierto grado de atención llamada curiosidad que es "el deseo del prospecto de saber y averiguar alguna cosa", a esto desde el punto de vista psicológico se le conoce como pre-atención.



## **GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA**

### **MISION**

El Gobierno Municipal del Cantón Mira, es una institución autónoma encaminada a satisfacer y mejorar las necesidades básicas de la comunidad a través de mecanismos de participación ciudadana, en la búsqueda del desarrollo social cantonal para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

### **VISION**

El Gobierno Municipal del Cantón Mira será una institución líder en gestión participativa, equitativa, dinámica y moderna, que brinda servicios de calidad en la búsqueda permanente del desarrollo humano y la productividad, dentro de un medio ambiente sano y sustentable.



## CONSEJOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO

Hay máximas que nos ayudan como personas. Pero no solo eso, si las llevamos a la práctica, también tienen beneficios en nuestro trabajo y el bolsillo. Un buen servicio al usuario empieza por una buena actitud. Aquí algunos consejos para mejorar las relaciones personales.

1. Siempre haz tu parte y un poco más.
2. Sonríe cuando te presentes y cuando contestes el teléfono.
3. Dale a las personas más de lo que esperan y hazlo con alegría.
4. Cuando atiendas una queja, ve a la persona a la cara.
5. Nunca te rías de los sueños de los demás.
6. Habla lento y piensa rápido.



## TEMA # 1

### ¿CÓMO ATENDER AL USUARIO?

#### **Actitud personal**

La actitud es la postura mental en relación con los hechos o, simplemente, la manera en que uno ve las cosas. La actitud de quien brinda un servicio es vital pues no solo tiene influencia en su propio comportamiento, porque no siempre se puede esconder lo que se siente, sino que determina qué tan satisfecho se siente uno en su trabajo y esto, afecta a todos los que tengan contacto con usted, ya sea en persona o por teléfono.

La actitud no sólo se refleja en su tono de voz, sino también, en la forma en que se comporta o se siente, en la expresión de su cara, así como en otras formas no verbales.

Así que, recuerde: Su actitud no está predeterminada; la actitud que usted decide demostrar depende de usted.

La actitud de usted, cómo maneja los problemas, las preguntas y requerimientos del servicio influye poderosamente en la percepción de los usuarios y en su reacción de ellos hacia usted. Cuando se proporciona un servicio, puede ser que se tenga que hablar muchas veces con el mismo usuario. Aún cuando no se le conozca en persona, probablemente ya se tiene una idea de cómo es él o ella. A los usuarios les sucede lo mismo. Ellos también tienen una imagen de usted.

#### **Efectos del servicio interno**

- Mejora la calidad de vida laboral.
- Los trabajos se vuelven más fáciles.

- La institución funciona con más eficacia.
- La administración se transforma en buen servicio.

### **Cómo tratar con usuarios difíciles**

Los usuarios esperan una respuesta rápida, información libre de errores, servicios de calidad, buen trato, entregas a tiempo y mucho más para sentirse satisfechos. Aunque parezcan molestas, las quejas del cliente ofrecen una oportunidad especial, para cerciorarse que quedarán satisfechos. La mayoría tenemos que enfrentarnos con usuarios difíciles de vez en cuando. A veces, logran que nos pongamos furiosos también, pero, aún cuando el usuario pierda la ecuanimidad es importante que como profesionales nosotros la conservemos.

### **Proceso de atención al usuario difícil:**

- Ecuanimidad: Hay que mantener una actitud amistosa y profesional.
- Empatía / Solidaridad: Consiste en reconocer que si existe una situación difícil y demostrar sensibilidad hacia los sentimientos del usuario.
- Información: Calmar al usuario interrogándolo con preguntas que busquen mayores datos para poder ayudarlo.
- Manejo y solución: Una vez que ha calmado al usuario, enfóquelo en el problema y resuelva el problema.
- Agradecimiento: Agradecerle por su comprensión y aceptación de la solución.

### **Algunas actitudes con este tipo de usuario**

- Mantener una actitud amistosa. Reconocer existencia del problema. Mostrar sensibilidad a sus sentimientos.
- Calmarlo interrogándole para buscar mayores datos y enfocar al usuario en el problema. Luego se debe manejar el problema y

resolverlo. Recuerde que cuando no sepa cómo manejar una situación difícil consulte a su superior.

### **Cómo enfrentar las objeciones**

A la mayoría de nosotros no nos gusta enfrentar objeciones. A veces pensamos que si se ignoran, desaparecerán. Esto no es cierto. Para manejarlas correctamente debe practicar lo siguiente:

#### **Cuando escuche una objeción:**

Es importante actuar inmediatamente. Si ignora dicha objeción puede perder ese usuario. Nunca se debe perder la serenidad ni el autocontrol emocional y jamás debe reaccionar impulsivamente. Deberá actuar con mucho criterio. Se debe asumir que el usuario tiene la razón. Nunca se debe discutir con el usuario, hay que evitar contradecirlo. Debe mantener siempre una actitud tolerante y mostrar total disposición por solucionar el problema que presenta el usuario.

Principalmente, hay que permitir que el usuario exponga su queja o reclamo sin interrumpirlo, escuchándolo con atención y tolerancia. En caso de que el cliente exprese una actitud airada, manifestarle amablemente que se hará todo lo posible por solucionar el problema, solicitándole cortésmente que mantenga la calma. Si el usuario persiste en una actitud agresiva, enviarlo a un superior.

En caso de que el usuario sí tenga razón, expresar disculpas en nombre de la empresa y explicar claramente cómo se solucionará el problema. De ser pertinente, expresar que se le agradece el haber efectuado la queja, pues esto, permite a la empresa reconocer aspectos en los cuales debe efectuarse mejoras, asegurando además, que en el futuro se evitará la recurrencia del problema.

### **Debe producir la solución**

Si se puede, efectuar la solución en el momento. De no ser posible, indicarle al usuario que su problema será solucionado en el más breve plazo. Una vez solucionada la queja o reclamo, preguntar al usuario sobre su conformidad al respecto. Si se debe derivar la queja o reclamo a otra persona de la empresa, efectuar el contacto entre el usuario y la persona pertinente de ser posible, si no, indicar claramente con quién debe tratar y cómo contactarse.

Al escuchar, siempre ponga atención en la modulación. Porque le comunica muchas cosas. Quien llama, siempre le hará saber cuando está en contra de algo, y sus objeciones por lo general serán directas y al grano. Su trabajo es escuchar con atención. Por ello: Escuche lo que dice la persona que llama. Siempre de una respuesta inmediata. Plantee su respuesta en términos claros y positivos. Por último, no proporcione información ni conversación innecesaria.

Si usted ignora preguntas u objeciones, la persona que llama, le va a interrumpir y, repetirá la objeción o la pregunta. O en todo caso, no le dirá nada, pero tampoco quedará satisfecha porque usted, antes, ignoró.

### **Cómo manejar las quejas**

Cuando un usuario está enojado, es descortés y provocador o, de alguna manera, no quiere aceptar cualquier tipo de ayuda, hay un motivo, descúbralo. Las quejas indican "fallas" de servicio. Son una oportunidad de mejorar el servicio y, si las solucionamos, se lograrán usuarios seguros.

El enfoque básico para manejar una queja y conservar al usuario es también una oportunidad de ventas única. El usuario se siente más motivado a comprar en el momento en el que se le da una atención

especial (solucionando su queja) que en cualquier otro momento. Una vez que ha resuelto la inconformidad a su entera satisfacción, puede comenzar a tratar otro tema. Convertir las quejas del usuario en servicios adicionales, y creará para la institución un usuario leal a largo plazo.

**Para ello, siga estos pasos:**

1. Escuche cuidadosamente la queja => asegúrese de que ha comprendido.
2. Repita la queja, haciendo entender al usuario que comprendió su reclamo.
3. Discúlpese.
4. Reconozca y exprese solidaridad con los sentimientos del usuario.
5. Explique al usuario lo que va a hacer para corregir el problema (detalladamente).
6. Ejecutar las acciones a seguir de manera instantánea (sin demora).
7. Agradezca al usuario por haberle hecho saber el problema.

**Cómo tratar a diversos tipos de usuario**

Debemos tener la capacidad para reconocer el tipo de usuario con quien hablamos y orientar su comportamiento con una buena actitud de servicio. Cada usuario es diferente.

Existen 3 líneas de comportamiento que las personas muchas veces demuestran cuando llaman por teléfono:

**Usuario resuelto**

Una persona resuelta, rápidamente demuestra autoridad y exige acción. Los usuarios resueltos no necesariamente están enojados ni irritados. Simplemente les interesa el aspecto de servicio y no, el lado social o de relaciones de la conversación.

Cuando se tiene contacto telefónico con un usuario resuelto, es importante:

- Ser siempre cortés.
- Ser pasivo y escuchar hasta entender el problema o la petición.
- Ser amigable, pero específico y directo en sus declaraciones.
- Usar preguntas cerradas para manejar la conversación.
- Si su voz es muy suave, levantarla ligeramente.
- No molestarse si le cuesta trabajo establecer cordialidad.
- Ser directo e ir al grano en sus declaraciones.

Un servicio de respuestas pertinentes satisfecerá al usuario resuelto.

### **Usuario agresivo o irritado**

Manejar a un usuario agresivo o irritado es difícil. Son un reto aún para la persona demás experiencia en servicio a usuarios. Sin embargo, si se hace correctamente puede ser provechoso. Los representantes profesionales de servicio telefónico muchas veces manejan a las personas agresivas de tal manera que las vuelven amigables. Debe tratar de calmarlo, mostrando empatía, debe solidarizarse con él y así dirigirlo hacia la solución, de una manera cortés y amable.

Cuando usted tiene contacto por teléfono con un usuario agresivo o irritado, es importante:

- Simpatizar y proporcionar comprensión.
- Estar de acuerdo con el usuario si éste tiene razón.
- Prometer tomar medidas correctivas y luego hacerlas.
- Avisar al usuario de las acciones que usted va a tomar.
- Mantener una actitud cortés y otorgar garantías.

## **Usuario pasivo**

Es relativamente fácil manejar y dar servicio a un usuario pasivo. Los usuarios que están satisfechos casi siempre son pasivos. La experiencia les ha enseñado que no necesitan presionar ni quejarse. Ellos saben que recibirán el servicio necesario, pero sino están satisfechos con el servicio recibido, simplemente dejarán de llamar.

En muchos contactos por teléfono, un usuario puede cambiar de agresivo resuelto a pasivo. Cuando esto sucede puede ser señal de que el usuario está satisfecho con el servicio que recibe.

## **Finalmente**

La meta debe ser conservar su lealtad y retenerlo como usuario. Hay muchas empresas en la actualidad que utilizan computadoras, en sus oficinas. Si tiene una base de datos de los usuarios, utilícela: será su medio más eficiente en la prestación de servicios.

## TEMA # 2

### LA COMUNICACIÓN

Hoy en día una forma de mantener comunicación con el cliente es hacerlo a través de la Internet, que además de permitir una comunicación efectiva, no implica mayores costos.

Una forma de mantener esta comunicación es haciendo uso de un boletín electrónico, en donde se envíe publicaciones electrónicas de forma regular a los clientes que previamente se suscriban.

Otra forma efectiva de mantener esta comunicación, especialmente si los clientes están conformados por un público joven, es hacerlo a través de redes sociales tales como Facebook o Twitter.

Para lo cual tendríamos que crear nuestra página de institución en Facebook y/o cuenta en Twitter, y luego invitar a los clientes a que nos sigan a través de estos medios.

#### **1. Conseguir datos del cliente**

El proceso de mantener comunicación con el cliente empieza por procurar conseguir sus datos personales (nombre, dirección física, teléfono, dirección de correo electrónico, fecha de cumpleaños, entre otros).

La forma de conseguir estos datos puede ser directa, por ejemplo, al pedirle que por favor nos proporcione sus datos para poder enviarle posteriormente las promociones.

Aunque debido a la ironía que puede haber en el usuario al facilitarnos sus datos, es posible procurar conseguirlos de manera indirecta, por ejemplo, al invitarlos a participar en sorteos en donde tengan que llenar

cupones con sus datos.

## **2. Crear base de datos**

Con los datos conseguidos de los usuarios se crea una base de datos.

Para crear la base de datos de clientes simplemente se debe elaborar un cuadro en donde se enliste todos los usuarios junto con los datos que se recojan de cada uno de ellos.

La base de datos permitirá saber cómo comunicarse con cada uno de ellos, pero también permitirá obtener información que puede ayudar a brindarles un trato personalizado.

## **3. Establecer comunicación con el cliente**

El siguiente paso consiste en establecer comunicación con el cliente (una vez que haya hecho uso de los servicios).

Para iniciar esta comunicación se puede, por ejemplo, llamarlo para preguntarle si el servicio le pareció bueno y en las condiciones pactadas, escribirle una carta o un email para felicitarlo o agradecerle por su preferencia.

## **4. Mantener comunicación con el cliente**

Una vez establecida la comunicación con el cliente, el siguiente paso es procurar que esta comunicación sea permanente, pero sin que pueda resultar molesta para él.

Para ello, se puede, por ejemplo, llamarlo después de una semana para preguntarle cómo le pareció el servicio, enviarle una postal o email para saludarlo por su cumpleaños o por alguna fecha festiva.

## **5. Comunicar lanzamiento de productos o promociones**

En el proceso de mantener comunicación con el usuario es posible comunicarle la promoción de la rebaja de impuestos que el Gobierno Municipal del Cantón Mira ofrece a partir del primer mes del año o el lanzamiento de nuevos servicios.

Sin embargo, no se debe abusar de esta práctica (especialmente si el medio que se utiliza es el correo electrónico), ya que en vez de persuadir al usuario para que utilice los servicios se puede causarle molestia y perderlo.

Asimismo, de ser posible se debe procurar personalizar este tipo de comunicación, por ejemplo, procurando que los servicios o promociones sean realmente del interés del usuario.

## TEMA # 3

### EL USO DEL TELEFONO EN LA OFICINA

Una de las principales formas de contacto con el usuario es el teléfono.

Antes de comenzar la conversación, hay que seguir unos pasos, que se debe fijar como rutina:

- Saludar.
- Decir el nombre de la empresa.
- Decir nuestro nombre.
- Ofrecer ayuda.

Ejemplo: Mi Secretaria On Line, buenos días, le atiende Ana, en que puedo ayudarle?

Antes de contestar la llamada, se debe presentar una buena actitud para lo cual. Se debe aplicar las siguientes pautas:

- Contestar al teléfono lo más rápido posible. Evitar que suene más de 3 tonos.
- Mantener el micrófono en buena posición, para que el cliente no pierda la voz.
- Hablar con claridad.
- Evitar ruidos.
- No realizar ninguna otra actividad que pueda despistarnos de la llamada.
- Evitar los chicles y caramelos que dificulten la correcta vocalización.
- No pedir consentimiento al cliente para mantenerlo a la espera.
- Averiguar qué es lo que quiere: Consulta, cita, problema.....

- No dejar al usuario en espera durante mucho rato, si se ve que tarda, recuperar la llamada e indicarle que se tomo nota ya que la persona con la que le vamos a comunicar aún tardará en poder atenderle.
- Despedirse de una forma cordial asegurándose de que el usuario finaliza la llamada satisfecha.

Es importante preocuparse por corregir lo que se dice y como se dice. Hay frases que no deben utilizarse como: Tiene que hablar con....., no puedo ayudarlo....., en este momento está tomando un café.....entre otros se debe cambiar por: Me dice el mensaje, y se lo comunico a mi compañera..., en este momento no se encuentra en la oficina, en cuanto llegue le doy su mensaje.

Si el usuario llama para realizar una queja, no indicarle nunca que con anterioridad otro usuario, todavía no se ha solucionado.

Cuando se solicite los datos para dejar nota a la persona por la que pregunta el usuario, asegurarse de tomar todos los datos correctamente:

- Empresa.
- Nombre.
- Teléfono.
- Motivo.

No se olvide de anotar fecha y hora de la llamada.

Una buena atención telefónica, requiere de esfuerzo para evita las quejas.

Si usted es la encargada de recibir las llamadas telefónicas de su institución, mencione en primer lugar el nombre de la compañía, luego salude, y por último identifíquese.

- El tono de voz debe ser siempre amable, aunque sin mostrar familiaridad alguna. Los términos mija, gordis, negrita, muñeca o corazón, quedan descartados de cualquier comunicación institucional.
- No tutear es la regla de oro. Así usted conozca al interlocutor, lo mejor es mantener una prudente distancia.
- No admita bromas por teléfono ni trate de averiguar la identidad de la persona que llama: espere simplemente a que exprese el motivo de la llamada, tome nota de los datos necesarios o transfiera la llamada a otra dependencia o persona.
- Si la persona a quien llaman no puede contestar en ese momento o no está, tome debidamente el mensaje: el nombre de quien llamó, el motivo de la llamada y el mensaje. Incluya por último su nombre y la hora en que la llamada fue hecha, de manera que el interesado sepa quién recibió el recado.
- Si se ve en la obligación de pedirle a la persona que hizo la llamada que aguarde en la línea, emplee un tono amable y al frase por favor. No permita que espere más de dos minutos, es una falta de cortesía, sugiérale que vuelva a llamar o que usted le devolverá la llamada.
- Antes de hacer una llamada, anote los temas que va a tratar.
- Si es usted quien llama, identifíquese inmediatamente con su nombre y el de la empresa que representa. Acto seguido, exprese el motivo de la comunicación.
- No haga ni reciba llamadas personales en la oficina, a menos que sea estrictamente necesario.
- Mientras sostienen una conversación, no interrumpa la llamada para atender otro asunto.

Haga las llamadas dentro del horario de oficina. Es de pésimo gusto hacerlo cinco minutos antes de que la empresa dé por terminado su

horario de labores, pues no sólo se trata de una hora incómoda, sino de una falta de consideración hacia la persona a quien ha llamado.

Evite dar quejas por teléfono, son más efectivas por escrito.

Las llamadas de trabajo se hacen a la oficina, nunca a la residencia.

Cuando se recibe una llamada de larga distancia, es erróneo usar un tono de voz más alto o gritar.

Las secretarias tienen el deber de proteger la privacidad de sus jefes y evitar que atiendan diferentes asuntos al mismo tiempo. Deberán ser corteses aunque firmes con las personas que los llaman.

Si el jefe no tiene reparos en recibir llamadas en un determinado momento, la secretaria ha de pasarlas teniendo la precaución de informarle siempre el nombre de quien llama y el motivo, para que él decida si va a tomarla o no.

Lo usual es que el jefe le informe a su secretaria el nombre de la persona con la que desea hablar y que ella los comunique

El uso del teléfono en el ámbito laboral es importante, tanto por su utilidad como por la imagen que se da a los demás de institución y de sus empleados.

Utilice un tono entusiasta y conteste lo más pronto posible, procure no hacer esperar a alguien a no ser que sea totalmente necesario.

Cuando es usted quien llama, identifíquese inmediatamente y deje su nombre y número de teléfono si la persona no le puede atender. Si su nombre es poco común, deletréelo. Si es usted de los que acostumbran trabajar y escuchar música a la vez, interrumpa o baje el volumen mientras atiende el teléfono.

En caso de que comparta la oficina con algún compañero, procure hablar en un tono suave, especialmente si se trata de una conversación personal. Si no es usted el que habla, retírese mientras su compañero termina la conversación.

Haga un correcto uso del tiempo mientras habla por teléfono, recuerde que esta es una herramienta de trabajo, no es un pasatiempo.

Cuando alguien hace una llamada que usted solicitó, tome el teléfono en cuanto esté lista su llamada.

Sea cortés con la otra persona y a la vez un buen oyente.

- No "entre en confianza" con la persona en la otra línea si se trata de un desconocido, y nunca le llame "primor", "corazón", "amigo", o utilice el "vos" o "tu" pues es de muy mal gusto en la práctica.

Muestre que está interesado y utilice el nombre de quien le habla.

Si tiene que dejar el teléfono, regrese tan pronto como pueda. Si se tarda más de lo que pensó para obtener la información, regrese de vez en cuando al teléfono con unos datos progresivos.

Salude a cada interlocutor agradablemente y trate cada llamada como importante. Piense que aunque a usted no le parezca importante el asunto que se esté mencionando, quizá para el otro eso es vital.

Cuando sea necesario denegar una solicitud, de explicación con mucho tacto.

Discúlpese por los errores o atrasos.

Tómese el tiempo para ser útil. Si promete devolver una llamada para suministrar más datos, mantenga su promesa.

Trate a sus compañeros de trabajo con la misma cortesía telefónica que brinda a sus clientes.

**Frases que no deben decirse:**

1. Quiere saber quién lo llama.
2. No está.
3. Llame más tarde.
4. Todavía está al teléfono.
5. ¿Qué quiere hacer?
6. El señor Montero no vendrá hoy y no sé cuándo volverá.
7. No sé donde está.
8. Qué nombre más curioso.
9. ¿Sabe él su número?
10. Pondré su mensaje sobre su escritorio.
11. De parte de quién?
12. Ya le pongo.
13. Ya le paso.
14. Me da su teléfono.

**En cambio puede decir estas frases:**

1. Podría decirme quién lo llama.

2. No está ahora en su oficina.
  3. ¿Podría llamar más tarde?
  4. Lo lamento pero está atendiendo otra llamada ¿Desea esperar o que lo llame más tarde?
  5. El señor Montero no está hoy en la oficina. Lo esperamos de regreso mañana.
  6. El señor Montero no está en este momento en su oficina pero espero regrese pronto.
  7. ¿Tendría a bien deletrear su nombre por favor?
  8. ¿Me da su número telefónico por favor?
  9. Me cercioraré de que reciba su mensaje.
  10. Quién le solicita?
  11. Le comunico.
  12. Puede esperar en la línea hasta comunicarle?
  13. Me proporciona su número telefónico por favor?
- NOTA: Si a todas estas frases se les antepone el término “por favor”, se logra una excelente atención telefónica.

## TEMA # 4

### **El papel del recurso humano es una estrategia de servicio al cliente.**

Optimizar el recurso humano de secretaría quiere decir, desarrollar mecanismos de gestión de comunicación y de responsabilidad bajo parámetros de eficiencia y calidad.

Hoy por hoy, la calidad es un requisito mínimo para competir en cualquier mercado y la evidente paridad de los productos elaborados en diferentes países hace que las compañías se vean obligadas a buscar nuevos diferenciadores.

Es así como, en las últimas décadas el servicio al cliente se toma cada vez más en serio y se considera como un factor primordial de diferenciación que permite desarrollar ventajas competitivas sostenibles. Esto sobreviene sin importar el sector de actividad o si se comercializa un servicio o un producto.

### **Optimización del recurso humano**

En un entorno de incertidumbre económica es esencial que cada empresa aproveche al máximo sus recursos clave: las **personas**, para incrementar la eficacia de los empleados y con experiencia; el **tiempo**, para garantizar que los empleados se pueden dedicar a los servicios fundamentales de su empresa; y el **dinero**, para conseguir economías de escala sin la necesidad de costosas inversiones de capital.

Optimizar el recurso humano de secretaría quiere decir, desarrollar mecanismos de gestión de comunicación y de responsabilidad bajo parámetros de eficiencia y calidad.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos (RRHH) con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.

Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional, el Recurso Humano se optimiza a través de responsabilidad y valores entre los cuales destacamos los siguientes:

Los tres valores primarios o valores más importantes son:

### **Respeto**

- Reconocer y aceptar a todas las personas, demás seres vivos y cosas por su valor individual.
- Comprender y aceptar que existen distintas creencias diferentes a las mías.
- Luchar por mis derechos sin afectar los derechos de los demás.

### **Honestidad**

- Mantener un compromiso permanente con la verdad.
- Evitar apropiarme de bienes que pertenecen a otras personas.
- Mantener congruencia entre pensamientos, dichos y acciones.

### **Responsabilidad**

- Hacerme cargo de mis acciones y de sus consecuencias.
- Cuidar de la integridad de mi persona y procurar el bienestar de los demás.

## **Ética Profesional**

Como concepto tiene una íntima relación con la responsabilidad social. Tanto que es la ética profesional la que posibilita llevar a la práctica los valores que pregona la Responsabilidad Social y es la ética la que nos ayuda a ejercer la responsabilidad en un marco de coherencia y correspondencia social. Para que la responsabilidad social (RS), responsabilidad social corporativa (RSC), responsabilidad social empresaria (RSE) puedan acometerse y no sólo sean respetadas a la distancia, se necesita de profesionales que sean éticos.

### **Un profesional es Responsable y Ético ante su Profesión**

- Siendo solidario con el otro, expresando en sus actos honradez, carácter, cortesía, discreción, honestidad, respeto y compromiso social.
- Expresando cualquier juicio profesional con la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial.
- Realizando trabajos con calidad técnica y con una prestación de servicios adecuada en tiempo y forma alineado con las normas aplicables, legislación vigente.
- Aceptando como una responsabilidad personal e intransferible los trabajos llevados a cabo por él o realizados bajo su dirección.
- Rechazando las tareas que no cumplan con la moral, el honor, la dignidad y las buenas prácticas sociales.
- Cuidando las relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con las instituciones que los agrupan, buscando que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión sino que se enaltezca.
- Trabajando para que la sociedad en general y los clientes gesten una imagen positiva y de prestigio, para lo cual sólo se valdrá de su

calidad profesional y personal. Esto siempre sin caer en una autopromoción carente de significado profesional y social.

- Transmitiendo sus conocimientos contribuyendo al desarrollo de otras personas.
- Asumiendo la responsabilidad por las consecuencias de cualquier informe que llevara su firma, como de cualquier secuela directa de sus actos.
- Absteniéndose de utilizar sus conocimientos profesionales en tareas que no cumplan con la moral y la responsabilidad social.
- Absteniéndose de hacer comentarios sobre otro Profesional cuando dichos comentarios perjudiquen su reputación o el prestigio de la profesión en general.
- Respetando la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad y respeto por los intereses de todas las partes interesadas.
- Manteniendo una comunicación correcta, efectiva con contenido sustantivo para todos aquellos que trabajan con ella.

En la optimización del Recurso Humano se debe saber Identificar las funciones correspondiente a cada puesto de trabajo, ubicar a las personas adecuadas para cumplir los roles requeridos para el desempeño de su función.

A este recurso hay que entrenarlos en la misión, objetivos y tipos de trabajo que deben hacer. algunos de los beneficios que pueden lograrse son los siguientes:

- Mayor rentabilidad.
- Mayor retención de clientes.
- Menos quejas y reclamos por parte del cliente interno y externo de la Institución.

- Reducción de costos gracias a una menor cantidad de pérdidas, duplicación de trabajos entre otros.
- Mayor compromiso y satisfacción de los empleados.
- Mayor capacidad para atraer nuevos clientes.

## **VALORES HUMANOS:**

Un valor humano es algo que perfecciona al que lo posee, es algo valioso que lo enriquece. El hombre lo busca porque para él representa algo que lo va a hacer mejor ó le va a dar más.

### **Definición de valor**

En sentido humanista, se entiende por valor lo que hace que un hombre sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella. El valor se refiere a una excelencia o a una perfección. Por ejemplo, se considera un valor decir la verdad y ser honesto; ser sincero en vez de ser falso; es más valioso trabajar que robar. La práctica del valor desarrolla la humanidad de la persona, mientras que el contravalor lo despoja de esa cualidad (Vásquez, 1999, p. 3). Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social.

"Todo valor supone la existencia de una cosa o persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre, pero no es ni lo uno ni lo otro. Los valores no tienen existencia real sino adherida a los objetos que lo sostienen.

**La definición de valor, a nuestro entender, es aquella escala ética y moral que el individuo posee a la hora de actuar; se relaciona**

estrechamente con la educación que cada uno ha recibido desde pequeño. Ésta es la que nos ayuda a discernir lo bueno de lo malo y la que, consecuentemente, fijará los valores de cada uno de nosotros;

### **¿Cómo valora el ser humano?**

¿Cómo expresa sus valoraciones? 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. 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.

### **¿Cómo son los valores?**

Los valores son visibles con la conducta humana. Un ejemplo podría ser el siguiente:

En la Universidad el alumno presenta una conducta diferente con diferentes docente y en la hora de receso es libre de actuar (en cierta medida) pues interactúa con sus compañeros de manera más abierta.

### **Un profesional es Responsable y Etico ante la Ley**

- Cumpliendo las convenciones y declaraciones internacionalmente reconocidas y con sus instrumentos en vigencia.

- Cumpliendo con todas las leyes, regulaciones, normas del país en el que se reside y en el que se trabaja.
- Alejándose de cualquier forma de corrupción, extorsión y soborno.
- Cumpliendo con los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Conociendo el alcance de su responsabilidad profesional tanto en lo civil y como en lo penal, y las sanciones aplicables al incumplimiento de los deberes relacionados con su profesión.
- Denunciados actos fuera de la ley de los que sea testigo y se posea las pruebas objetivas requeridas por la justicia para demostrar el hecho denunciado.

### **Un profesional es Responsable y Etico ante los Derechos Humanos**

- Procurando condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad, salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los empleados y colaboradores.
- Absteniéndose de ser cómplice de abusos a los derechos humanos cometidos contra cualquier persona sin importar si el profesional tiene o no relación con ella.
- Asegurándose que todo personal a su cargo sin excepción conoce los derechos humanos y culturales y de no ser así capacitarlos para que lo conozcan.

### **Un profesional es Responsable y Etico ante el Medio Ambiente y las Generaciones Futuras**

- Respetando el medio ambiente evitando en todo lo que este a su alcance cualquier tipo de contaminación minimizando la generación

de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.

- Asumiendo iniciativas para promover la prevención y una mayor responsabilidad medio ambiental.
- Previniendo en todo lo que pudiere la contaminación del medio ambiente y el calentamiento global.
- Consumiendo con responsabilidad: el agua, la electricidad, el gas natural y otros recursos.

### **Un profesional es Responsable y Etico ante la Comunidad**

- Procurando un impacto social positivo sobre las personas de su entorno y sobre las comunidades en las cuales operan.
- Respetando a las personas locales y a los pueblos originarios, sus valores, tradiciones y el aporte de su cultura al contexto social.
- Asegurándose que las comunidades en las cuales trabajan, estén informadas de manera oportuna de cualquier factor que pudiera ser necesario que conozcan por su impacto social.
- Contribuyendo con el desarrollo económico de las comunidades en las que desempeña su labor.
- Sirviendo a la comunidad y a la sociedad con productos y servicios útiles y en condiciones justas.
- Procurando una distribución equitativa de la riqueza generada.

## **Un profesional es Responsable y Ético ante la Organización en la que se trabaja**

- Aceptando sólo prestar servicios para los cuales se tiene el entrenamiento adecuado para realizar las actividades en un marco de calidad y responsabilidad técnica.
- Recibiendo una retribución económica justa que guarde relación con la tarea realizada.
- Absteniéndose de aprovecharse de situaciones que puedan perjudicar a quien haya contratado sus servicios.
- Respetando el secreto profesional y de no revelar, por ningún motivo, en beneficio propio o de terceros, los hechos, datos o circunstancias de que tenga o hubiese tenido conocimiento en el ejercicio de su profesión.
- Aclarando las relaciones que guarda ante quien patrocina sus servicios cuando emita juicio profesional que sirva de base a terceros para tomar decisiones.
- Analizando cuidadosamente las verdaderas necesidades que puedan tenerse de sus servicios, para proponer aquéllos que más convengan, dentro de las circunstancias.
- Teniendo responsabilidad y carácter para no aceptar trabajos en los que se requiera su independencia de hecho y de apariencia, si ésta se encuentra limitada.
- Respetando y cumpliendo todas las normas que tenga la organización para su personal y el contrato que regula la relación de laboral del profesional.

## **Un profesional es Responsable y Etico ante su Profesión**

- Siendo solidario con el otro, expresando en sus actos honradez, carácter, cortesía, discreción, honestidad, respeto y compromiso social.
- Expresando cualquier juicio profesional con la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial.
- Realizando trabajos con calidad técnica y con una prestación de servicios adecuada en tiempo y forma alineado con las normas aplicables, legislación vigente.
- Pagando los impuestos y las obligaciones previsionales que le correspondiera por su desempeño profesional o por la responsabilidad que se tenga por personal contratado.
- Aceptando como una responsabilidad personal e intransferible los trabajos llevados a cabo por él o realizados bajo su dirección.
- Rechazando las tareas que no cumplan con la moral, el honor, la dignidad y las buenas prácticas sociales.
- Cuidando las relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con las instituciones que los agrupan, buscando que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión sino que se enaltezca.
- Trabajando para que la sociedad en general y los clientes gesten una imagen positiva y de prestigio, para lo cual sólo se valdrá de su calidad profesional y personal. Esto siempre sin caer en una autopromoción carente de significado profesional y social.

- Transmitiendo sus conocimientos contribuyendo al desarrollo de otras personas.
- Fundando en elementos objetivos las opiniones, informes y documentos que presente el Profesional, sin ocultar o desvirtuar los hechos de manera que puedan inducir a error u otros problemas.
- Firmando sólo informes y documentos que son necesariamente el resultado de un trabajo practicado por él o por algún colaborador bajo su supervisión.
- Aceptando sólo trabajos para los cuales está capacitado y preparado tanto técnica como emocionalmente.
- Asumiendo la responsabilidad por las consecuencias de cualquier informe que llevara su firma, como de cualquier secuela directa de sus actos.
- Consultando o intercambiando impresiones con otros colegas en cuestiones de criterio o de doctrina, pero nunca deberá proporcionar datos que identifiquen a las personas o negocios de que se trate, a menos que sea con consentimiento de los interesados.
- Absteniéndose de utilizar sus conocimientos profesionales en tareas que no cumplan con la moral y la responsabilidad social.
- Absteniéndose de hacer comentarios sobre otro Profesional cuando dichos comentarios perjudiquen su reputación o el prestigio de la profesión en general.
- Otorgando a los colaboradores el trato que les corresponde como profesionales y vigilando su adecuado entrenamiento, superación y justa retribución.

- Absteniéndose de ofrecer trabajo directa o indirectamente a empleados o socios de otros Profesionales, si no es con previo conocimiento de éstos. Exceptuando aquellos casos que las personas que por su iniciativa o en respuesta a un anuncio le soliciten empleo.
- Cimentando la reputación, compromiso social, honradez, laboriosidad y capacidad profesional, observando las reglas de ética profesional más elevadas en sus actos.
- Enviando material de promoción tanto de su empresa como de su persona sólo a las personas que han consentido previamente el envío, solicitándolos de diferentes formas.
- Evitando que se utilice su nombre en relación con proyectos, informes, balances, informaciones financieras o estimaciones de cualquier índole.
- Asumiendo la responsabilidad cuando por la naturaleza del trabajo, el Profesional debe recurrir a la asistencia de un especialista y la participación de éste en el trabajo sea fundamental para alcanzar los resultados previstos, el Profesional asumirá la responsabilidad respecto a la capacidad y competencia del especialista y deberá informar claramente a su cliente las peculiaridades de esta situación.
- Negando permiso de actuar en su nombre a personas que no sea socio, representante debidamente acreditado o empleado bajo su autoridad.
- Puntualizando claramente en qué consistirán sus servicios y cuáles serán sus limitaciones.
- Absteniéndose de ofrecer sus servicios a clientes de otro colega. Sin embargo, tiene el derecho de atender a quienes acudan en demanda de sus servicios o consejos.

- Actuando exclusivamente dentro de los lineamientos convenidos con otro colega cuando éste solicite su intervención para prestar servicios específicos a un cliente.
- En el caso de que el cliente solicite una ampliación de los servicios originalmente establecidos para el Profesional llamado a colaborar, éste no deberá comprometerse a actuar en forma alguna sin antes obtener la anuencia del colega por cuyo conducto recibió las instrucciones originales.
- Absteniéndose de contratar o hacer trabajo profesional por su cuenta, sin el consentimiento de los otros socios cuando se los tenga.
- Respetando el principio de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;
- Negociando bajo la premisa que todas las partes deben ganar.
- Garantizando que las personas que desempeñen un trabajo en su ámbito laboral lo hagan dentro de una relación de empleo reconocida y legal. Además bajo un ambiente de trabajo saludable y seguro.
- Respetando la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad y respeto por los intereses de todas las partes interesadas.
- Manteniendo una comunicación correcta, efectiva con contenido sustantivo para todos aquellos que trabajan con él.
- Absteniéndose de emplear niños, ni practicar cualquier forma de trabajo forzado.
- Absteniéndose de cualquier práctica discriminatoria e injusta en sus prácticas de empleo, ya sea basada en religión, sexo, raza, color,

idioma, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, propiedades, nacimiento u otro estado.

- Promoviendo en su contexto inmediato y social la práctica de la responsabilidad social, siendo ético y transparente en los actos.

## TEMA # 5

### Calidad para el usuario

- **Confiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable segura y cuidadosa. Dentro del concepto de confiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimiento profesionales de su empresa, es decir, confiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no solo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.
- **Empatía:** Significa la disposición de la institución para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso de implicación con el cliente, conociendo a fondo sus

características y necesidades personales y sus requerimientos específicos.

### **Principios en los que descansa la calidad del servicio:**

- El usuario es el único juez de la calidad del servicio.
- El usuario es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

### **Calidad de Atención al Usuario**

Es satisfacer plenamente las necesidades, cumplir las expectativas y algunas más, despertar nuevas necesidades, lograr servicios con cero defectos, hacer bien las cosas desde la primera vez, producir un servicio de acuerdo a las normas establecidas, dar respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios, sonreír a pesar de las adversidades, buscar una categoría tendiente siempre a la excelencia, calidad no es un problema, es una solución.

### **Calidad total**

Es una actitud intelectual y vital dirigida a remover todas las energías de la empresa o institución, en busca de unos niveles excelentes de respuesta a las necesidades de los usuarios. La calidad total es una "filosofía directiva que implica la participación general de la empresa o

institución, cualquiera que sea su nivel, y que pone el énfasis en la satisfacción del cliente o usuario y la mejora continua”.

### **Protocolos de Servicio**

1. Salude cordialmente. Ej. Buen día, señor (a), bienvenido(a) a (institución), ¿en qué le puedo servir?
2. Sonría siempre (de forma natural).
3. Mantenga contacto visual con el usuario.
4. Trate al usuario por su apellido.
5. Escuche con atención todo lo que el usuario tenga que decir.
6. Hable con claridad.
7. Sea paciente.
8. Brinde una atención ágil y oportuna.
9. Plantee todas las alternativas y soluciones posibles a los requerimientos de los usuarios.
10. Pregunte al usuario si su necesidad ha sido satisfecha.
11. Cuando no sea posible satisfacer la necesidad del usuario, saber decir NO de la mejor manera posible, es importante.
12. Despídase cordialmente del usuario Ej. Señor(a)..., que tenga un buen día, fue un placer atenderle.

### **Salude cordialmente.**

La primera impresión marca la diferencia en la relación que vamos a tener con el usuario. Saludar amable y cordialmente ayudará a que la

atención sea de calidad. Utilicemos siempre: “buenos días, ¿en que le puedo servir?”.

El saludo denota cortesía y buenos modales, su ausencia demuestra enemistad u hostilidad hacia las personas, por lo tanto es importante saber llegar al usuario con un saludo.

### **Sonría siempre (de forma natural)**

Sonríe siempre al usuario.

La sonrisa natural, aquella que surge espontáneamente del buen ánimo, es la mejor herramienta para las relaciones humanas.

Se necesita la acción de 25 músculos para fruncir el seño y solo 15 para sonreír.

Es necesario sonreír cordialmente y sin exageraciones al inicio de la interacción para poner al usuario en buena disposición de ánimos.

### **Mantenga contacto visual con el usuario.**

Recuerde que el usuario es la persona más importante de nuestra institución.

Mantengamos siempre contacto visual, de esta manera le haremos sentir que nuestra atención se centra únicamente en él.

La mirada cobra especial importancia en el proceso de la comunicación. Se debe mirar directamente cuando hablamos y nos hablan, ya que de no hacerlo denota falta de interés e indiferencia.

### **Trate al usuario por su apellido.**

Señor Ramírez, señor Jiménez. Esto es una buena estrategia para crear cercanía con el usuario y que éste se sienta identificado o individualizado. Utilicemos este recursos cada vez que sea posible, es sencillo, práctico y muy efectivo.

### **Escuche con atención todo lo que el usuario tenga que decir.**

Comprender las necesidades del usuario es un tema que puede volverse complejo, por ello tenemos que prepararnos para escuchar con atención todo lo que él tiene que decir

Al escuchar no mirar hacia otras partes, ni de un lado al otro; tampoco pasee su mirada alrededor como buscando a otra persona, porque haría sentir mal al usuario.

### **Hable con claridad**

El usuario siempre espera respuestas concretas. Evitemos las ambigüedades o vacilaciones, tampoco usemos términos muy técnicos o sofisticados. La claridad y la sencillez son amigos confiables de la buena comunicación.

Al interrelacionarse con el usuario, utilice expresiones como: “No le escuche bien, ¿quisiera repetir, por favor?”, “¿Con quién tengo el gusto de hablar?”, “¿En qué le puedo servir?”, “¿A quién debo anunciar?”, “¿Me permite?, voy a preguntar...”

### **Sea paciente**

La paciencia es una virtud muy apreciable, sobre todo en momentos difíciles. “Nuestra paciencia no tiene límites”.

### **Brinde una atención ágil y oportuna.**

Una respuesta a tiempo completo y con valor agregado, nos ahorrará muchas quejas o inconvenientes. Se aplica el refrán: “No dejes para mañana lo que puedes hacer hoy”, a lo cual agregamos, hazlo hoy y con calidad.

Plantee todas las alternativas y soluciones posibles a los requerimientos del usuario.

Quedarnos en lo justo y necesario que exige nuestro trabajo, no es recomendable. El usuario nos agradecerá si tiene el naipe de opciones dispuestas para solucionar sus necesidades.

### **Pregunte al usuario si su necesidad ha sido satisfecha.**

La atención al usuario no se limita solo a entregarle lo que éste nos pide, debemos conocer si todos sus requerimientos han sido satisfechos. Al demostrar interés, estamos brindando un servicio global y de calidad.

### **Cuando no sea posible satisfacer la necesidad del usuario, saber decir NO de la mejor manera posible, es importante.**

Existe momentos donde no solo basta una sonrisa, un buen trato, saber decir NO cuando la situación así lo exige, procuremos poner en positivo las circunstancias negativas para no generar insatisfacción total en nuestros usuarios, por ejemplo: en lugar de decir NO fríamente, no hay, esto no hacemos aquí, decir claramente: sería un placer servirle, pero aquí no prestamos ese servicio.

Lo ideal es poner el NO en medio de la frase.

### **Despídase cordialmente del usuario.**

Para cerrar una gran atención al usuario nada mejor que una frase amable como: “fue un gusto atenderle”, “que tenga un buen día”. Es como estampar la firma final con letras de oro.

### **ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN CON EL USUARIO.**

- La servidora o el servidor extraordinario: Se necesita una servidora o un servidor que preste un servicio de calidad, pasar de cumplir lo ofrecido al usuario a sorprenderlo dándole más de lo que esperaba. La puntualidad es una cualidad indispensable del servidor extraordinario. Llegar a tiempo y cumplir el horario de trabajo es parte del buen servicio.
- La institución: Es el espacio físico donde se desarrollan las labores donde se prepara un ambiente adecuado para que los usuarios se sientan cómodos y a gusto.
- El equipo de apoyo: Todas aquellas personas que sustentan nuestro trabajo diario son quienes hacen posible que los servicios ofrecidos realmente se cumplan con calidad.
- Es importante que el lugar de trabajo nunca esté desatendido. Si debe ausentarse, cerciórese de que algún compañero atienda a los usuarios mientras dure su ausencia. Se debe brindar atención continua y permanente.

### **Estrategias de conexión con el usuario.**

- Sintonía y empatía: La sintonía se evidencia cuando la atención se establece en un mismo nivel en tonos y formas. La empatía significa

ponerse en el lugar de otra persona sentir y entender lo que el interlocutor o interlocutora está pasando.

- **Tratarlo por el nombre:** En el sector público se puede acceder a los nombres de los usuarios rápidamente por medio de los documentos. Se debe usar esa herramienta para dar un trato personalizado. El usuario se sentirá único.
- **Dar toda la atención al usuario:** Nadie es más importante que él, es la razón de ser de la institución, por lo tanto, un usuario no incomoda o no quita tiempo. El usuario merece toda la atención.
- **Todos somos iguales:** Estar consciente de que todos somos iguales servidor público y usuario están al mismo nivel, sin distinción, así creamos el mejor escenario para hacer sentir a los usuarios complacidos y en igualdad de condiciones.
- **Entender la necesidad, solucionar y agradecer la confianza:** Cada usuario es un universo distinto, una nueva oportunidad para entregarle nuestro mejor potencial, por ello es importante comprender plenamente cual es su necesidad.

Una vez entendida la necesidad del usuario se debe encontrar y dar soluciones certeras. Esta es una clave sencilla pero importante para que usuario salga siempre satisfecho con el servicio.

**Por último, se debe agradecer siempre la confianza que los usuarios depositan en nuestro trabajo**

## **6.7 Impactos**

La propuesta genera alto impacto social, porque su ejecución propiciará cambios en el modelo de atención al usuario que se brinde en las diferentes oficinas del Municipio del Cantón Mira en cuanto a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

## **6.8 Difusión**

La propuesta se socializará mediante la ejecución de la guía en los cuales tendrán una participación activa, se invitará a una sesión de trabajo en donde las secretarías podrán manifestar sus experiencias y además sugerirán alternativas de trabajo; la propuesta se ejecutará, se controlará y se evaluará para conocer si los objetivos se cumplieron o no ya que forman parte importante del mejoramiento de la calidad de la educación, la difusión se realizará entre las secretarías del Municipio del Cantón Mira

## **6.9 Bibliografía**

1. CLASA, 2000 Enciclopedia General Básica Editorial Librería Americana S. A. Buenos Aires Argentina.
2. CULTURAL, S. A. 1999 Enciclopedia Básica Escolar Edición Madrid España.
3. Enciclopedia Encarta 2010.
4. GRUPO SANTILLANA, 2002 Santillana Integral 7, editorial Santillana S. A. Quito Ecuador 2002.
5. IZQUIERDO, Enrique 1997 Didáctica y Aprendizaje Grupal. Colección Pedagógica, Loja Ecuador.
6. LASSO, M. Y VELASCO, 2000 Alicia Nave de papel, lenguaje y comunicación Editorial Norma Ecuador.
7. OCEANO, 2000 Diccionario de antónimos y sinónimos, editorial grupo océano, Barcelona España.
8. OCEANO, 1998 mentor, enciclopedia temática estudiantil. Editorial Océano Barcelona España.
9. RODRIGUEZ, Mauricio; 2006; Inteligencia Emocional, creando una nueva actitud de vida; Primera edición; Quito Ecuador.
10. RODRIGUEZ, Mauricio; 2006; Liderazgo para la vida y el trabajo; Primera edición; Quito Ecuador.
11. SEVILLA, María; 1998; 1001 sugerencias para la secretaria eficaz; Primera edición; Quito Ecuador.
12. TOSCANO S, Víctor F, 1995; Manual de la secretaria Ejecutiva; Tercera edición; Quito Ecuador.
13. <http://es.wikipedia.org/wiki/autoestima>
14. <http://es.wikipedia.org/wiki/relacionesinterpersonales>
15. <http://es.wikipedia.org/wiki/servicioalcliente>

# ANEXOS

Anexo 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



- ♠ *Conflictos interpersonales*
- ♠ *Malos entendimientos*
- ♠ *Desorganización de actividades*
- ♠ *Mala Imagen Institucional en la entrega del servicio al usuario*

*¿De qué manera la ausencia de estrategias en el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre el personal de secretariado del Municipio del Cantón Mira puede incidir en la calidad de servicio al usuario. Propuesta alternativa?*

- ♠ *Resistencia al Cambio por parte del personal*
- ♠ *Ausencia de comunicación*
- ♠ *La no formación de equipos de trabajo*
- ♠ *Administración Tradicional*

## Anexo 2

### MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿Las relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira inciden en la calidad de servicio al usuario interno y externo?</p>	<p>Determinar cuáles son las relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira y como incide en la calidad del servicio al usuario.</p>
SUBPROBLEMAS INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera influye las relaciones interpersonales del área de secretariado del Municipio del cantón Mira en la atención al público?</li> <li>• ¿Cuáles serían las alternativas estratégicas evaluadas, validadas y socializadas para mejorar las relaciones interpersonales de todos los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira?</li> <li>• ¿Se logrará mejorar las relaciones interpersonales del departamento de secretariado a fin de brindar un mejor servicio al usuario del Municipio del cantón Mira con la implementación de las estrategias?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación de las relaciones interpersonales existentes entre los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira.</li> <li>• Determinar estrategias de mejoramiento.</li> <li>• Diseñar una propuesta estratégica para mejorar las Relaciones Interpersonal en los diferentes departamentos del GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA, a fin de mejorar el servicio al usuario.</li> <li>• Socializar la propuesta.</li> </ul>

**Anexo 3**  
**Encuestas**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA**  
**ESCUELA DE PEDAGOGIA**

**Encuesta Dirigida al personal departamental del Gobierno Municipal  
del Cantón Mira**

Señor (a) funcionario (a), sírvase contestar las siguientes preguntas con la mayor sinceridad, de sus respuestas dependerá el éxito de este trabajo que permitirá realizar una propuesta para mejorar las relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira y su incidencia en el servicio al cliente.

**Instructivo:** Marque con una x la respuesta que considere pertinente.

**1.** Señale el valor que considere más importante se aplique entre los funcionarios del Gobierno Municipal de Cantón Mira:

- |                 |     |
|-----------------|-----|
| Servicio        | ( ) |
| Puntualidad     | ( ) |
| Responsabilidad | ( ) |
| Honestidad      | ( ) |
| Voluntad        | ( ) |

**2.** Señale según su criterio si existen Antivalores en el Gobierno Municipal del Cantón Mira:

- |                      |     |
|----------------------|-----|
| Esclavitud           | ( ) |
| Irresponsabilidad    | ( ) |
| Altanería o soberbia | ( ) |
| Envidia              | ( ) |
| Enemistad            | ( ) |

3. Está de acuerdo con las capacitaciones que el Gobierno Municipal del Cantón Mira brinda a los funcionarios de dicha institución o debería mejorar en cuanto a:

Valores Humanos ( )

Atención al cliente ( )

Métodos para una buena comunicación ( )

Trabajo en Equipo ( )

4. ¿Cómo calificaría usted el ambiente interno laboral entre los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira?

Muy Satisfactorio ( )

Satisfactorio ( )

Poco Satisfactorio ( )

Insatisfactorio ( )

5. ¿Cómo considera usted que es la comunicación entre los funcionarios Gobierno Municipal del Cantón Mira?

Abierta ( )

Semi abierta ( )

Cerrada ( )

6. Cree usted que el diálogo que utilizan los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira, hacia los usuarios es:

Muy Satisfactorio ( )

Satisfactorio ( )

Poco Satisfactorio ( )

Insatisfactorio ( )

7. El aspecto social entre el público y los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira es:

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Malo ( )

**8.** Cree usted que existe comunicación organizacional en el Gobierno Municipal del Cantón Mira?

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Malo ( )

**9.** ¿Cómo considera usted que en su dependencia se maneja el principio de trabajo en equipo?

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Malo ( )

**10.** Considera usted que las capacitaciones recibidas por el Gobierno Municipal del Cantón Mira, le permiten mejorar en la atención al cliente.

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

**Gracias por su colaboración.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA**  
**ESCUELA DE PEDAGOGIA**

**Encuesta Dirigida a todos los usuarios del Gobierno Municipal del  
Cantón Mira.**

Estimado usuario, sírvase contestar las siguientes preguntas con la mayor sinceridad, de sus respuestas dependerá el éxito de este trabajo que permitirá realizar una propuesta para mejorar las relaciones interpersonales de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira y su incidencia en el servicio al cliente.

**Instructivo:** Marque con una x la respuesta que considere pertinente.

1. Cree usted que los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira demuestran responsabilidad en sus actividades laborales:

Muy Satisfactorio	( )
Satisfactorio	( )
Poco Satisfactorio	( )
Insatisfactorio	( )

2. Cree usted que los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira son puntuales:

Siempre	( )
Casi Siempre	( )
Rara vez	( )
Nunca	( )

3. La comunicación de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira y el usuario es:

Abierta	( )
---------	-----

Semi abierta ( )  
Cerrada ( )

4. Al momento de recibir un servicio por parte de los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira el lenguaje que utilizan es:

Muy Bueno ( )  
Bueno ( )  
Malo ( )

5. La atención y servicio que presta el Gobierno Municipal del Cantón Mira a los usuarios es:

Sobresaliente ( )  
Muy Buena ( )  
Buena ( )  
Mala ( )

6. ¿Cree usted que las capacitaciones que reciben los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira, las ponen en práctica en cuanto a:

Valores Humanos ( )  
Atención al cliente ( )  
Métodos para una buena comunicación ( )  
Trabajo en Equipo ( )

7. Cree usted que el diálogo que utilizan los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira, hacia los usuarios es el adecuado?

Muy Satisfactorio ( )  
Satisfactorio ( )  
Poco Satisfactorio ( )  
Insatisfactorio ( )

8. ¿Qué atributos deben tener los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira para satisfacer las necesidades de los usuarios?

- Físicos ( )
- Emotivos ( )
- Intelectuales ( )
- Sociales ( )

9. ¿Qué aspectos debe tener el personal del Gobierno Municipal del Cantón Mira para una buena atención al usuario?

- Buena Imagen ( )
- Buen diálogo ( )
- Buen comportamiento ( )

10. Las innovaciones que se incorporen en el Gobierno Municipal del Cantón Mira para atraer a los usuarios deben ser:

- Eficiente ( )
- Eficaz ( )
- Efectivo ( )

La calidad del servicio que los funcionarios del Gobierno Municipal del Cantón Mira prestan es:

- Muy Buena ( )
- Buena ( )
- Mala ( )

**Gracias por su colaboración.**



## 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			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	DE	040136097-9	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Y	HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Mira Barrio La Tola		
<b>EMAIL:</b>	Anita.h1980@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2280612	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0985644429

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO”
<b>AUTOR (ES):</b>	HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO- REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2012/12/17
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Julio Alarcón

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO, con cédula de identidad Nro. 040136097-9 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 17 días del mes de enero del 2013

### EL AUTOR:

(Firma)  .....

Nombre: HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO  
C.C.: 0401360979

ACEPTACIÓN:

 .....



Nombre: ING. BETTY CHÁVEZ  
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO, con cédula de identidad Nro. 0401360979, 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 DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO”** que ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en 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.

(Firma).....

Nombre: HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO

Cédula: 0401360979

Ibarra, a los 17 días del mes de enero del 2013



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**2. 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:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	0401407515	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Mira Barrio El Naranjito		
<b>EMAIL:</b>	monica.revelo@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2280706	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0980130002

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO”
<b>AUTOR (ES):</b>	HERNÁNDEZ CASTRO ANA DEL ROSARIO- REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2012/12/17
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Julio Alarcón

## 5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA, con cédula de identidad Nro. 040140751-5 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 17 días del mes de enero del 2013

### EL AUTOR:

(Firma) Paulina Revelo  
Nombre: REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA  
C.C.: 040140751-5

### ACEPTACIÓN:

(Firma) Betty Chávez  
Nombre: ING. BETTY CHÁVEZ  
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA



Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA, con cédula de identidad Nro.040140751-5, 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 DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO”** que ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en 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.

(Firma).....*Paulina Revelo*.....

Nombre: REVELO QUITAMA PAULINA MÓNICA

Cédula: 040140751-5

Ibarra, a los 17 días del mes de enero del 2013