

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS: COMO PROCESO INTERPERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO UTILIZADOS POR LOS FUNCIONARIOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN URCUQUÍ EN EL AÑO 2009 – PROPUESTA ALTERNATIVA.

**Tesis de Grado para la obtención del Título de Licenciatura en
Secretariado Ejecutivo.**

Autoras: Bastidas Vizcaíno Patricia Yolanda
Recalde Bolaños María Fernanda

Directora: Dra. Lucía López

Ibarra, 2009

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por la señorita y la señora egresadas: Recalde Bolaños María Fernanda y Bastidas Vizcaíno Patricia Yolanda, para optar por el Título de Licenciatura en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 6 días del mes de julio de 2009

Dra. . Lucia López

DEDICATORIA

Este trabajo, queremos dedicar aquellas personas que han permanecido junto a nosotras, con su apoyo incondicional, nuestra familia y amigos, a quienes con su nobleza y entusiasmo depositaron en nosotras su confianza para ser útiles en la sociedad.

Fernanda y
Patricia

AGRADECIMIENTO

Dejamos constancia de nuestro especial agradecimiento a quienes nos apoyaron en la ejecución de esta investigación

A la Facultad de Ciencia y Tecnología, de la Universidad Técnica del Norte por los conocimientos impartidos.

A las Autoridades, empleados y funcionarios del Gobierno Municipal de Urcuquí, por habernos dado las facilidades necesarias para la elaboración de la tesis.

A la Dra. Lucía López, Directora de Tesis, quienes no ha entregado a más de su tiempo conocimiento apoyo y asesoramiento permanente.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	4
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.1 ANTECEDENTES	4
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.4.1 UNIDADES DE OBSERVACIÓN	8
1.4.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	8
1.4.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL	8
1.5 OBJETIVOS.....	9
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	10
CAPITULO II.....	12
2 MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
2.1.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIAL.....	12
2.1.2 FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA.....	13
2.1.3 FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA.....	15
2.1.4 FUNDAMENTOS PSICOLÓGICOS.....	17
2.2 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS	20
2.3 PRINCIPIOS	23
2.4 FINES DE LAS RELACIONES HUMANAS	25
2.5 VALORES EN LAS RELACIONES HUMANAS	27
2.5.1 RELACIONES LABORALES	30
2.5.2 SERVIDOR MUNICIPAL	33
2.5.3 FUNCIONES DEL NIVEL OPERATIVO Y DE APOYO	35
2.5.4 CLIENTE	42
2.5.5 IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	43
2.5.6 TIPOS DE CLIENTES.....	44
2.5.7 SERVICIO	45

2.5.8	SERVICIO AL CLIENTE	46
2.6	IMPORTANCIA DEL CLIENTE.....	46
2.7	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	48
2.8	GLOSARIO DE TÉRMINOS	49
	CAPITULO III.....	53
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
3.1.1	MÉTODOS	54
3.2	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	56
3.3	POBLACIÓN	57
	CAPITULO IV	59
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	59
	CAPITULO V	93
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
5.1	CONCLUSIONES	93
5.2	RECOMENDACIONES	94
	CAPITULO VI	95
6	PROPUESTA ALTERNATIVA.....	95
6.1	MANUAL DE RELACIONES HUMANAS, Y ATENCIÓN AL USUARIO PARA LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE URCUQUI	95
6.2	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	95
6.3	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	95
6.4	OBJETIVOS GENERAL	100
6.4.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	100
6.5	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	100
6.6	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	101
	COMO MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS.....	101
6.6.1	QUE SON LAS RELACIONES HUMANAS	101
6.6.2	POR QUE SON IMPORTANTES LAS RELACIONES HUMANAS	102
6.6.3	REGLAS DE ORO DE LAS RELACIONES HUMANAS	103
6.6.4	LOS SEIS MANDAMIENTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS	104
6.6.5	PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS RELACIONES HUMANAS	105
6.6.6	ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS.....	105
6.6.7	FORMA DE RELACIONARSE CON LOS DEMÁS.....	106
6.6.8	LA ÉTICA.....	109
6.6.9	LA PERSONALIDAD	110
6.6.10	VALORES	114
6.6.11	MOTIVACIÓN.....	115
6.6.12	COMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.....	117
	COMO MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	119
6.6.13	COMO LOGRAR UN BUEN SERVICIO.....	120

6.6.14	QUE ES EL USUARIO	121
6.6.15	COMO MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO	124
6.6.16	CAPACITACIÓN	127
6.7	IMPACTO SOCIAL.....	128
6.7.1	IMPACTO ADMINISTRATIVO	129
6.7.2	DIFUSIÓN	129
6.8	BIBLIOGRAFÍA	130
-	132
	ANEXOS.....	133
	ANEXO 1	133
	ANEXO 2	134
	ANEXO 3	140
	ANEXO 4	143
	ANEXO 5	146
	ANEXO 6	149

RESUMEN

Este trabajo de grado , es una investigación que trata sobre el estudio de las Relaciones Humanas como proceso interpersonal de atención al usuario utilizado por los funcionarios, empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí, al observar las falencias que existen de manera notoria, como son el mal servicio al usuario, falta de capacitación al personal, falta de información y documentación, falta de implementación de equipo tecnológico irrespeto en los turnos al realizar los trámites en las dependencias de mayor influencia, a si como la creación de un buzón de quejas o reclamos estos hechos ha llevado a los usuarios que quieren un buen servicio al cual acceder, se encuentran insatisfechos, realizan reclamos constantes; y al no tener repuestas de las autoridades respectivas que den solución para un cambio y mejora inmediata. Lo antes mencionado es un apoyo para la elaboración del planteamiento del problema. Nosotras hemos planteado como objetivos: Elaborar un Manual de Relaciones Humanas y atención al Usuario para los funcionarios y empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí, investigar como es el servicio y la atención al usuario por parte de los empleados de la Municipalidad, determinar de qué manera se lo realiza y establecer el nivel de conocimientos sobre las relaciones humanas y atención al usuario y elaborar un manual para mejorar los problemas existentes. En lo relacionado al marco teórico se encuentra un detalle de los temas de importancia para nuestra investigación, importancia de las relaciones humanas, principios, fines de las relaciones humanas, valores en las relaciones humanas, relaciones laborales, funciones de nivel operativo y de apoyo de quienes laboran en la institución, cliente, importancia de atención al cliente, tipos de clientes, servicio, calidad en el servicio, servicio al cliente, importancia del cliente y valores; la investigación de campo se realizo mediante la aplicación de encuestas a los usuarios , empleados y funcionarios la población de estudio se conformó con una muestra de 240 usuarios, 46 empleados, 14 funcionarios. Los resultados se organizo en tablas y gráficos estadísticos, los mismos que son interpretados y analizados; información que determina la necesidad de elaborar un Manual de relaciones humanas y atención al usuario para los funcionarios y empleados del Gobierno Municipal, para que los usuarios que acuden diariamente se sientan satisfecho con la atención de calidad y servicio que reciban.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se habla mucho acerca de la Relaciones Humanas, y su incidencia en la vida de cada ser humano, más aun si se trata del proceso interpersonal entre funcionarios Públicos y usuarios, ya que en todos las facetas de la sociedad, existe grandes problemas de relación Personal que afecta al desarrolla armónico y exitoso de la sociedad.

Por lo que es de gran interés que quienes prestan sus servicios en entidades públicas y privadas utilicen los mejores métodos y estrategias para que quienes acuden a diario a estas dependencias salgan satisfechos por la atención recibida. Por lo que es necesario recalcar sobre las cualidades éticas morales académicas y profesional que deben tener cada uno de los servidores.

La atención al usuario tiene como función principal dirigir las políticas de las empresas a brindar un buen servicio a los usuarios. Ya que el buen servicio determina la imagen de la empresa ante el usuario, es muy importante que el Servidor Público haga algo adicional por el usuario, como es demostrar su amabilidad, cortesía, sonreír y saber escuchar.

La presente tesis tiene como fin la importancia que conlleva a realizar un estudio de la forma como se realiza el proceso interpersonal de atención al usuario por parte de los empleados del Gobierno Municipal del Cantón Urcuquí durante el año 2009. La misma que demuestra que no hay un gran porcentaje de usuarios satisfechos lo que nos pone de manifiesto que es necesario mejorar la atención. Las principales causas, no existe permanente capacitación a los Servidores Públicos en Relaciones Humanas y atención al usuario así como el valor agregado y

un verdadero compromiso con el trabajo que se realiza a diario, es importante que los funcionarios se concienticen que el usuario es lo primero que nuestro trabajo depende de esto.

La Tarea de los Gobiernos Municipales debe mejorar permanentemente, creando normas, políticas estrategias que ayuden a que exista más compromiso en quienes están al frente de estas dependencias. En lo que se refiere a los objetivos y se pretende conseguir es determinar las Relaciones Humas, como proceso interpersonal de atención al usuario y la realización de un Manual sobre el tema.

Para la elaboración del Marco Teórico y sus fundamentación filosófica, epistemológica, hemos tomado en cuenta, textos, enciclopedias, folletos, internet, Cd, Videos, Reglamentos, que nos ayudo a buscar las causas del problema para cambiar lo que está mal, El método Inductivo-Deductivo , con el cual se pudo se pudo resolver el problema de las Relaciones Humanas y atención al usuario. El método estadístico a través del cual se realizó la tabulación de los datos empíricos y su respectiva representación Grafica. El método de Recolección de información utilizamos en las encuestas aplicada a los usuarios, empleados y funcionarios del Gobierno Municipal de Urcuquí, utilizamos el método analítico que nos ayudo a canalizar la información recolectada y el Método Sintético con el cual logramos elaborar las conclusiones y recomendaciones sobre la problemática planteada.

Creemos que esta investigación es una contribución para mejorar las Relacione Humanas y la calidad de atención al usuario, estamos seguras de que si los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí aplican las recomendaciones realizadas en este Manual, se estará garantizando un Servicio de Calidad en el Cantón Urcuquí, lo que permitiría que la

ciudadanía que acude a diario a realizar sus trámites salgan satisfechos y tranquilos por la buena atención recibida y lo mejor que funcionarios , empleados se sientan contentos por contribuir positivamente al prestigio de la Institución en la cual prestan sus servicios.

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera: Capítulo I el Problema, Formulación del Problema, Objetivo General y específicos Justificación e Importancia. El Capítulo II se halla estructurado de la siguiente forma: Marco Teórico, fundamentaciones epistemológica sociológica, pedagógica, según el modelo adoptado, posicionamiento teórico personal, glosario de términos Matriz categorial. El Capítulo III comprende los siguientes aspectos: Metodología de la Investigación, Tipos de Investigación, métodos, población y muestra, instrumentos para la recolección de información. El Capítulo IV está conformado de la siguiente manera análisis e interpretación de resultados, aproximación de los resultados a las preguntas de investigación. El capítulo V está estructurado de las conclusiones y recomendaciones y finalmente el Capítulo VI se refiere a la propuesta alternativa de solución.

CAPITULO I

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

En el próximo milenio, los retos los riesgos y por tanto las oportunidades estarán a la orden de la globalización y la tecnología no van a dar tregua no habrá espacio para quienes no amen o enfrenten el riesgo.

Las organizaciones que triunfan en el tercer milenio serán los que cuenten con verdaderos líderes, en todos los niveles de su estructura.

En el tercer milenio viviremos una nueva forma de hacer la empresa, un sistema de organización retador, en el que el liderazgo democrático visionario triunfe y será el que domine nuestros actos y debemos sepultar para siempre, ese liderazgo autoritario negativo para la atención al usuario o al ciudadano del Cantón Urcuquí.

A sise puede manifestar que el pasado era necesario saber sobre la administración que de liderazgo de las relaciones humanas que tanto hace falta en cualquier esfera del convivir cotidiano.

Es por eso que surge la necesidad de proporcionar a los funcionarios, empleados y trabajadores de todas aquellas personas que de una u otra manera nos relacionamos con los demás en los diferentes ámbitos de trabajo y servicio al usuario.

Consecuentemente para suplir esta grave deficiencia existe muchos libros, revistas, cursos talleres a cerca de las relaciones humanas, como proceso interpersonal.

Para la atención al usuario, proporcionándole una visión panorámica de conocimientos métodos, técnicas de la Psicología Social aplicada, es decir el estudio del comportamiento humano dentro y fuera de las instituciones como proceso complejo y permanente de interacción, integración e intercomunicación; que con múltiples casos generan problemas distanciamientos, resentimientos y formación de subgrupos que van a afectar la atmósfera o clima laboral, con graves consecuencias que esta situación trae para la productividad y la calidad del desempeño.

Hoy en la actualidad los funcionarios del Gobierno Municipal de Urcuquí, los empresarios están poniendo énfasis, en cursos de motivación, desarrollo personal, liderazgo equipos de trabajo y trabajo en equipo y comunicación porque estamos totalmente convencidos que una de las funciones más importantes es de ser un buen líder para motivar, tener buenas relaciones humanas entre compañeros de trabajo y la atención al usuario o al público en general, para dirigir o influenciar en los demás. La reputación de una Institución Pública o Privada, para bien o para mal, se difunde por quienes trabajan para ella o tratan con ella y corresponde a los responsables de estos organismos crear una empresa con un ambiente de trabajo ideal, en la que cada miembro encuentre su oportunidad para desarrollar al máximo sus capacidades individuales y colectivas.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La difícil situación económica, social, política educativa cultural que atraviesan los pueblos de Latinoamérica, y particularmente del Ecuador

ha incidido en muchos aspectos de la vida profesional estos son la motivación por seguir adelante en algunos aspectos de la vida del convivir diario. La personalidad de los individuos, el liderazgo en sus lugares de trabajo, el trabajo en equipo, la Comunicación todos estos aspectos antes mencionados son sintetizados en una sola palabra que son las Relaciones Humanas, que poco a poco se ha ido deteriorando en nuestra sociedad y particularmente en nuestros lugares de trabajo. Hoy en la actividad que vivimos en una época de la Globalización Empowerment y la Tecnología todos estos aspectos unidos en una sola palabra significa competir en un mercado mundial en la cual podemos relacionarnos con gente que no habla nuestro idioma y que inclusive no comparte con nuestros valores culturales.

En los actuales momentos, los retos, los riesgos y por tanto las oportunidades estarán a la orden del día pues la globalización y la tecnología no van a dar tregua, no habrá espacio para quienes no enfrenten los riesgos.

En este milenio viviremos una nueva forma de hacer empresa un sistema de organización, en la que el liderazgo y las relaciones humanas deben ser un ejemplo, en la atención al usuario y satisfacción del mismo.

Toda la tarea empresarial o de Gobiernos Municipales de la provincia en cuanto a la atención al usuario se debe mejorar permanentemente, y forjar de normas, políticas de atención al ciudadano, es decir mejorando nuestros relaciones en el ambiente laboral, comprometidos consigo mismo, con su familia con su comunidad, con su patria. Hay que dar un verdadero sentido a nuestra existencia.

Como un breve comentario, se puede manifestar, que de los seis Gobiernos Municipales de la Provincia de Imbabura, no existe

capacitaciones permanentes tendientes: a estimular la participación, mejorar las comunicaciones interpersonales motivar adecuadamente al personal, elevar la productividad y atención al usuario, además con las consultas formuladas a los Municipios , estos no disponen de Manuales de Procedimientos de atención, al usuario, además se ha podido encontrar algunas causas que han deteriorado la relación del usuario y funcionario entre lo que podemos manifestar que: Funcionarios no desarrollan al máximo sus capacidades laborales. Funcionarios que no crean un clima favorable de atención al usuario, no existe buena predisposición para corregir los errores y además no existe una buena comunicación entre funcionarios y usuarios, todos estos afectos antes mencionados conlleva a una serie de consecuencias: Usuarios insatisfechos por la mala atención. Usuario que no quiere regresar a ser los trámites por falta de información, falta de cortesía de los funcionarios y trámites burocráticos etc.

Una vez descrito las causas efectos y consecuencias de las malas relaciones humanas utilizadas por los funcionarios, empleados y trabajadores del Gobierno Municipal de Urcuquí. Nuestro deseo en calidad de Investigadoras es resaltar la importancia que tiene el conocimiento y la práctica de unas buenas relaciones humanas, respetuosas, cordiales y productivas dentro de la organización y el beneficio que representa para una organización llevar adelante programas de capacitaciones o poseer un manual , donde conste normas, políticas de acción para mejorar la atención al usuario.

En conclusión: La administración de los recursos humanos científicamente encarados permite elevar el nivel de eficiencia de la organización, logrando un elevado espíritu de cooperación y satisfacción, para ello hay que investigar en forma constante los múltiples problemas que a diario sucede en todas las instituciones o empresas.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera inciden las relaciones humanas en la Cultura de la Atención al Usuario utilizadas por parte de los funcionarios, empleados y trabajadores del Gobierno Municipal de Urcuquí en el año 2009.?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 UNIDADES DE OBSERVACIÓN

En el tema propuesto se encuentra en las Siguietes Unidades de Observación.

- Funcionarios
- Secretarias

1.4.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL

El Tema de la Relaciones Humanas como proceso interpersonal de atención al usuario, es un fenómeno que sucede en todas las empresas públicas y privadas del Ecuador, provincia, cantón para lo cual la particularizaremos en el Gobierno Municipal de Urcuquí.

1.4.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación descrita se realizó durante el año 2009.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar las relaciones humanas, como proceso interpersonal de atención al usuario, utilizadas por los funcionarios, empleados y trabajadores del Gobierno Municipal de Urcuquí en el año 2009.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar las estrategias del Servicio de atención al usuario como parte de las relaciones humanas utilizadas por los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí, en el año 2009.
- Identificar las estrategias de Comunicación de atención al usuario, como parte de las relaciones humanas, utilizadas por funcionarios, empleados y trabajadores del Gobierno Municipal de Urcuquí en el año 2009.
- Indagar las opiniones que tienen los usuarios ciudadanos con respecto a las relaciones humanas que practican los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí en el año 2009.
- Elaborar un Manual de Relaciones Humanas y atención al usuario, para los funcionarios empleados y trabajadores del G.M.U.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Es una sociedad actual caracterizada por el mundo competitivo, la globalización la tecnología de punta las organizaciones, las empresa públicas y privadas, deberán mejorar sus relaciones humanas, su atención al usuario, la motivación de sus empleados, es decir debe tomarse un sinnúmero de aspectos que operan en el empleado y la empresa, con respeto al ciudadano, el proveedor que asiste cotidianamente, en este caso al Gobierno Municipal de Urcuquí; y que diariamente se ha ido deteriorando por falta de una atención cordial, la falta de comunicación de información dentro de los departamentos, estos y muchos aspectos, no han permitido elevar el nivel de eficiencia de la organización, logrando un elevado espíritu de cooperación y satisfacción entre funcionarios y usuarios o ciudadanos.

De acuerdo a los aspectos antes indicados se puede manifestar que la Investigación responde a las necesidades e intereses de los funcionarios, empleados, y trabajadores y el principal protagonista del Gobierno Municipal de Urcuquí el usuario. Por ello el presente trabajo de Investigación será útil y beneficioso por tres aspectos: Dentro de la Utilidad Práctica los principales beneficiarios serán: el Sr. Alcalde, los Directores, Jefes Departamentales, Asesor, los empleados, los trabajadores ya que una vez efectuado el presente trabajo de grado de Investigación los resultados tendrán una utilidad práctica para mejorar nuestras relaciones interpersonales, nuestras relaciones humanas entre los usuarios y las buenas relaciones laborales entre todos los empleados que conforman el Gobierno Municipal de Urcuquí.

Dentro de la utilidad Teórica, cuyos resultados servirán de base para realizar futuros estudios como: Liderazgo empresarial, las motivaciones de los empleados, trabajadores, la atención al usuario, la Cultura de

Servicio, estos y muchas más ayudarán a solucionar problemas que están a la luz y servirán de base para funcionar en forma eficiente, y finalmente dentro de la utilidad metodológica. Los resultados de esta investigación servirán para diseñar una propuesta es decir un manual de reglas, normas para atender al usuario en forma eficiente, capaz de que el usuario regrese satisfecho a ser los trámites, para esto hay que mejorar nuestras relaciones interpersonales, humanas y finalmente con estos resultados socializaremos este manual a todos los funcionarios, empleados y trabajadores para mejorar nuestra cultura de servicio al usuario.

Esta Investigación es factible, porque existe la predisposición de las autoridades para colaborar en el trabajo de análisis responsable. Cuyos resultados constituirán un aporte importante para la buena atención al usuario por parte de los funcionarios del Gobierno Municipal de Urcuquí.

Las investigadoras disponen de los recursos económicos necesarios para llevara adelante el proyecto y llevarlo a feliz culminación.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIAL

En la mayoría de países aun persiste el paradigma de que el servicio no es susceptible de medirse, se aduce que es filosófico o teórico trata de hacer del servicio una cultura. Al respecto Villarroel J (2002) manifiesta que a las personas o clientes se debe dirigirse en forma amable y respetuosa. Existe tal grado de desconocimiento que se cree que basta con dar una instrucción en una o dos páginas y se habrá institucionalizado una cultura de servicio; preocupa mucho más el hecho de pensar y concebir que las normas estándares de calidad y autocontrol del servicio deben ser ideales y creados por ciertos niveles jerárquicos y no por quienes son responsables directos, o dicho de otra manera, para quienes conocen las necesidades exactas del cliente.

Debemos aceptar que el cliente no es un código, una cifra, una cuenta, un balance, un grafico, un orgánico, es algo más profundo, no es solo la esencia o razón de ser de la empresa si no ante todo un ser humano y como tal precisa de gran atención y exige calidad en su atención, cuando concurra a las oficinas.

2.1.2 FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

Para la concepción crítica el conocimiento es una construcción social y no el reflejo de una realidad “verdadera”. Desde ésta concepción epistemológica el saber no existe como algo independiente de las personas, siendo “descubierto” por ellas, sino que estas lo construyen a lo largo de la historia académica en la que están inmersos. El conocimiento se entiende como un proceso de construcción cognitiva más que un proceso de integración y reproducción de la información la educación debe, pues, privilegiar el conocimiento que se logra a través de un proceso de construcción, es decir cuando el ser humano construye una representación e interpretación mental significativa de su relación con el mundo. En este sentido el conocimiento se logra cuando se propician experiencias educativas que llevan al individuo a plantear problemas, buscar soluciones, tomar decisiones y elegir ante diversidad de opciones, trazar metas y establecer planes y medios para lograrlos y, sobretodo, esforzarse por comunicarse, comprender e interactuar con otros seres humanos.

El conocimiento no se produce en el estudiante de afuera hacia adentro, aprendiendo mecánicamente lo que se le enseña, ni tampoco es el descubrimiento de las verdades ocultas en la realidad: es fruto de la interacción activa entre los significados que cada uno ya posee y las informaciones nuevas que llegan del exterior. Una concepción tal del conocimiento se expresa en los contenidos integradores que articulan saberes de diversas disciplinas con la participación de varios docentes, alrededor de intereses prácticos y coyunturales

Un fundamento epistemológico determinante es la relación de las personas con la información y el conocimiento. Según ello, el

conocimiento no es equivalente a la cantidad de información que esté disponible para el aprendiz.

Conocimiento es la interpretación y la recreación de la información que está disponible. Más aún es la que resulta de la operación mental que hacemos sobre la información. Hay una diferencia cualitativa importante entre información y conocimiento la información es la que se percibe por medio del aparato sensorial. El conocimiento surge del procesamiento de esta información por las funciones cognitivas: comprender, razonar, reflexionar, crear.... En el aprendizaje activo, el estudiante no memoriza información sin sentido, sino que construye conocimiento a partir de esta.

De otro lado, la epistemología crítica se ha enriquecido con el paradigma del pensamiento complejo postulado por E. Morin, quien sugiere varias consideraciones acerca del conocimiento y su devenir en la historia el pensamiento. La concepción clásica del conocimiento establecía que dicho conocimiento para ser válido debía poner en orden los fenómenos rechazar el desorden, lo incierto lograr la certidumbre, quitar las imprecisiones, distinguir y jerarquizar. Por el contrario el pensamiento complejo se presenta bajo los signos de lo enredado, el desorden, la ambigüedad, lo incierto, lo cual en muchas ocasiones es rechazado como conocimiento.

La formulación clásica del conocimiento es el principio cartesiano de las "ideas claras y distintas"; donde el conocimiento se desarrolla separando, distinguiendo, uniendo, centralizando, jerarquizando...Para evitar esta visión unilateral ilimitada, Morin propone tomar conciencia de los paradigmas que mutilan el conocimiento y desfiguran lo real. Para ello formula la idea de un pensamiento complejo como transformación del pensamiento, que implica sostener una visión integradora que evite la reducción- disyunción- separación del conocimiento. La idea de un

pensamiento complejo pone de relieve una organización para el pensamiento donde orden y desorden se mezclan íntimamente y cuyo dinamismo genera nuevas formas organizadas/desorganizadas a modo de bucle recursivo.

El no reconocimiento de esta dialógica orden/desorden nos sumergen en lo que él llama una “inteligencia ciega” que no ve más allá de sus propios límites y ni siquiera reconoce esos límites. Por eso es central en el proceso de formación docente una ruptura epistémica, una transformación fundamental de nuestro modo de pensar, percibir y valorar la realidad signada por un mundo global que interconecta pensamientos y fenómenos, sucesos y procesos donde los contextos físicos, biológicos, psicológicos, lingüísticos, antropológicos, sociales, económicos, ambientales son recíprocamente interdependientes.

Ahora bien existe pensamiento complejo cuando son inseparables los elementos que constituyen un todo cuando existe un tejido interdependiente, interactivo e inter-retroactivo entre el objeto de conocimiento y su contexto. En consecuencia, la educación tiene que promover la inteligencia general, apta para referirse de manera multidimensional a lo complejo y al contexto.

2.1.3 FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA

Para la teoría crítica la educación es el medio que ayuda a conseguir la identidad de seres humanos para que puedan trascender en su medio y aporte a la construcción de un mundo mejor. La educación es la interacción humana en la cual, sobre la base de un potencial biológico, seres humanos, con la mediación de otros se apropian de la cultura que los constituye en la clase peculiar del ser humano que son, tanto en el

sentido colectivo como en el personal, para crear su propia versión particular de la misma, que es su personalidad.

Esta apropiación mediatizada genera las competencias humanas (significados, destrezas, actitudes) que se requieren en esa particular colectividad para ser miembro de ella y reproducirla en su estructura, fines y “buen” funcionamiento, y transformarla a tono con los cambios que se producen en el entorno natural y cultural. La existencia y buen funcionamiento de la sociedad está en directa relación con la educación. Se dice que la educación es de “calidad” cuando persigue ciertos fines sociales que estiman valiosos y se logran de manera creativa, eficiente y efectiva. La calidad de la educación es relativa a los valores y fines sociales a los que sirve.

La pedagogía crítica es una propuesta de enseñanza que intenta ayudar a los estudiantes a cuestionar y desafiar la dominación y las creencias y prácticas que la genera. En otras palabras es una teoría y práctica (praxis) en la que los estudiantes alcanzan una conciencia crítica.

En consecuencia el modelo se orienta hacia la praxis; su meta principal es desarrollar en el estudiante una comprensión crítica de la realidad social y el compromiso con su transformación concibe a la educación como un proceso de potenciación y habilidad crítica de los individuos y los grupos que permita transformar las maneras de percibir, comprender y actuar con el mundo y en este proceso, obtener como resultados la auto afirmación del hombre su autonomía y su responsabilidad. Por medio de la educación, el individuo alcanzará una conciencia crítica, que le permitirá no solo comprender, entender e interpretar su realidad, sino que trascendiéndola pueda transformarla. Es por eso, que la educación crítica se orienta al desarrollo de las potencialidades del individuo con la intención de alcanzar su transformación y la de su entorno.

En esta tradición el maestro trabaja para guiar a los estudiantes a cuestionar las teorías y las prácticas consideradas como represivas (incluyendo aquellas que se dan en la propia escuela), animando a generar respuestas liberadoras tanto a nivel general como colectivo, las cuales ocasionan cambios en sus actuales condiciones de vida.

2.1.4 FUNDAMENTOS PSICOLÓGICOS

Según el modelo crítico la enseñanza y la educación constituyen formas universales y necesarias del proceso de desarrollo psíquico humano, y es fundamentalmente a través de ellas que el hombre se apropia de la cultura, de la experiencia histórica social de la humanidad. Pero esta enseñanza no tiene un contenido estable, sino variable ya que está determinada históricamente, por lo que el desarrollo psíquico de las nuevas generaciones también tendrá un carácter histórico- concreto de acuerdo con el nivel de desarrollo de la sociedad y de las condiciones de su educación.

Como preocupación concreta de cómo se construye el pensamiento humano la teoría crítica postula el desarrollo del pensamiento es factible, únicamente, en la medida en que el individuo interioriza o apropia el patrimonio cultural, humano objetivado en los productos materiales e intelectuales (lenguaje, ciencia, arte) que recibe al nacer como legado de las generaciones pasadas.

En este sentido, el aprendizaje es visto como un proceso interno y activo en el cual el individuo busca información, la reorganiza se fija metas y planea, soluciona problemas y construye sentido a sus experiencias; aquí adquieren importancia los conocimientos previos, las creencias, la

emociones, las expectativas, los recuerdos, las relaciones con los demás y con el entorno. El estudiante es competente cuando, con su propio estilo piensa, procesa, interpreta la realidad y actúa adecuadamente.

El modelo crítico considera al estudiante como un organismo que interactúa en un entorno físico y social a la complejidad del aprendizaje como una de sus características fundamentales, por lo cual puede tener varios caminos, dependiendo de las tensiones y las contradicciones que se presenten; el desarrollo como un proceso impreciso y no uniforme porque sus espacios son intervalos que cada individuo vive con su particular aprendizaje.

La naturaleza esencialmente cognitiva de modelo asume la teoría cognitiva del aprendizaje, el cual se lo define como el producto de la interacción del individuo y su ambiente. En este proceso, el aprendizaje asimila y acomoda la interpretación de las nuevas experiencias educativas a la luz del conocimiento que ya tiene.

Este conocimiento es incorporado a las estructuras del conocimiento. De esta forma, el aprendiz construye su propio conocimiento. El conocimiento ocurre cuando el aprendiz trata de conocer su mundo, construyendo sus propios significados y explicaciones. Es construido a través de la experiencia personal mediante la acción intencional del estudiante. En el aprendizaje significativo el estudiante construye su propio conocimiento a partir de las experiencias que diseña el maestro, y de sus experiencias previas debido a que los estudiantes reflexionan sobre la experiencia educativa y colocan la información en perspectiva de los conocimientos previos, en un aprendizaje significativo, el estudiante tiene la oportunidad de tomar conciencia de sus ideas previas, interactuar con los materiales didácticos, observar, descubrir y dar una explicación de lo observado. Luego somete a pruebas sus explicaciones, y por medio del

análisis de los resultados, la confirma, modifica o abandona. Pero la fundamentación psicológica no se agota con las explicaciones científicas de cómo las funciones psicológicas de los seres humanos se construyen mediante el aprendizaje de patrones culturales, sino que va más allá al plantear como una educación diferente puede cambiar el comportamiento humano. No es suficiente que la educación busque formar al hombre económicamente funcional y socialmente adaptado, como pretende el paradigma neoliberal dominante; la idea es iniciar el análisis para ofrecer una alternativa psicológica que procure sujetos psíquicamente sanos, pero consientes y críticos de su realidad.

Para Vargas B., (2005), en su obra Relaciones Humanas dice manifiesta que “Las Relaciones Humanas son el conjunto de técnicas y métodos que nos conducen al conocimiento del ser humano, para dirigir su comportamiento dentro de la sociedad” (p. 14).

Vinueza R. (2007), en su obra Relaciones Humanas menciona que “ Las Relaciones Humanas, deben ser la mayor expresión de armonía a la que puede llegar el ser humano en la convivencia con sus semejantes”. (p. 5).

También dice que todas las relaciones humanas se consiguen en base de relaciones y cada día tomamos parte en actividades de Relaciones Humanas; ya que, estas significan mucho más que hablar con los demás. Comprenden todas las formas de comunicación como escribir una carta, leer un libro, hacer gestos con la mano, la cara, los ojos etc.

Orejuela E., (2001), en su obra Relaciones Humanas manifiesta que Relaciones Humanas “Es el estudio sistemático de conocimientos, métodos técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano,

dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana”. (p. 6)

El mismo autor menciona otra definición que dice “Relaciones Humanas es el intercambio de ideas y acciones que realizan los seres humanos entre sí, para buscar de mejores medios y sistema de vida, con el fin de prodigarse en claro acontecimiento y una mejor relación social”. (p. 8)

Martínez A., (1993, dice “Son las Relaciones de amistad, solidaridad, de sentimientos, y sociabilidad de las personas entre sí”. (p. 8).

2.2 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS

Vargas B., (2005), indica que las Relaciones Humanas son importantes por:

“En el convulsionado mundo en el que vivimos, tan lleno de conflicto en todos los campos, se hace necesario estudiar el comportamiento humano y por ende la sociedad, para de esta manera mejorar las relaciones interpersonales en la familia, en el trabajo, empresa u oficio, porque la persona humana es el principio y fin de toda CONVIVENCIA.a nivel laboral la mayor parte de los patronos viven divorciados de los problemas de sus obreros y trabajadores olvidándose de que éstos constituyen el capital humano, complemento importantísimo de la empresa, fábrica, colegio, et., lo que contribuye al surgimiento del conflicto laboral. Si el dueño de la fábrica mirar a sus empleados como lo que son, seres humanos, y no se limitara a aplicar las relaciones humanas sólo en fechas importantes (Navidad, Aniversario de la empresa,

etc.) los conflictos serían cada vez menos frecuentes mejorando de esta manera la relación obrero patronal y por ende la productividad de la empresa”. (p.15)

Vinueza R., (2007). Dice que:

“Es importante el estudio de las Relaciones Humanas porque con ellas podemos prevenir, y superar los conflictos individuales y colectivos, en todas las áreas de la actividad humana y fomentar unas relaciones personales armoniosas y fecundas. Con las relaciones humanas se desarrollan fuentes de comprensión y cordialidad entre los seres humanos. Siendo el destino del hombre vivir en sociedad, es fundamental el disfrutar de unas Relaciones Humanas armoniosas..... El famoso “stress” del que tanto se habla en estos tiempos, es de manera predominante la consecuencia de experiencias de Relaciones Humanas insatisfactorias”. (p. 6)

Orejuela E., (2001) dice que:

“Las Relaciones Humanas como ciencia positiva y experimental, pues todos sus componentes se basan, en estudios y experimentos comprobados acerca de la conducta humana, nos proporciona una serie de conocimientos, métodos y técnicas que nos permite un mejor desempeño en nuestras actividades personales y profesionales. El ser humano es un ser social por excelencia, que se hace en sus relaciones con otros seres humanos. Sus habilidades, actitudes, lenguaje y hasta su inteligencia son producto de las relaciones que tienen con sus semejantes, un hombre mantenido separado del contexto social desde su nacimiento (que viva dentro de una cueva), jamás podrá manifestar los rasgos de un ser humano”. (p. 8 y 9)

Esto quiere decir que las Relaciones Humanas son de gran importancia, porque en ella se conjugan los verbos en plural y podemos hablar de nosotros, vosotros y ellos. Interactuando con los demás.

Verdaderamente las Relaciones Humanas tienen mucha importancia dentro del vivir diario, ya que somos seres netamente sociales y por ende necesitamos vincularnos con los demás, es decir que siempre debemos llevarnos bien con otros, y así alcanzaremos verdadero éxito en todos los campos de la sociedad.

Martínez A., (1993) dice que:

“Es obvio y natural que todos vivimos en sociedad la misma que se encuentra organizada en instituciones sociales de las más diversas; lugares de trabajo, fuerza pública, centros escolares gobierno nacional, clubes sociales y deportivos, instituciones clacistas, iglesia, familia, entre muchísimas otras, además la normal necesidad que tenemos de comunicarnos unos a otros en todas nuestras vivencia cotidianas. De todo ello deducimos la gran importancia que tienen las relaciones humanas para el desenvolvimiento normal de nuestras mutuas existencias. Si guardamos principios verdadera amistad y compañerismo las disputas disminuirían notablemente. No es que los desacuerdos sean aspectos negativos, por el contrario, la crítica constructiva es frecuentemente necesaria y muchas veces las contradicciones nos llevan al progreso social”. (p. 9)

Creo que las Relaciones Humanos es una necesidad vital para comunicarnos con nuestros semejantes, cultivando varios principios

éticos y morales que son indispensables para la convivencia, y que ayudarán a mejorar los vínculos personales.

2.3 PRINCIPIOS

Vinueza R., (2007), en su obra Relaciones Humanas, menciona a los siguientes principios:

- **Respeto a sí mismo, aceptarse y sentir que toda persona es un ser importante.**
- **Mejorar continuamente la convivencia humana.**
- **Ser sincero y buscar que los demás le traten con sinceridad.**
- **Aceptar las diferencias individuales tanto en el aspecto material mental y emocional.**
- **Entenderse a sí mismo y a los demás. (p. 47)**

Martínez A., (1993), en su obra Relaciones Humanas, se refiere acerca de los principios de las Relaciones Humanas con lo siguiente.

“Las Relaciones Humanas tienen sus principios en la sociabilidad del individuo. Puesto que vivimos en sociedad es indispensable relacionarnos unos con otros. Estas relaciones pueden ser armoniosas o conflictivas, otras veces indiferentes y negligentes. En consecuencia el arte de comportarse y relacionarse con los demás debe tener una tendencia positiva y constructiva a fin de que la existencia social del hombre sea más agradable y llevadera aunque muchas veces vemos que en muchísimos casos sucede lo contrario“. (P. 11)

Vargas B., (2005), menciona que:

“El estudio de los principios del comportamiento humano se basa en las relaciones interpersonales en la familia, en el trabajo, en el deporte y en general, en toda actividad que realiza el ser humano, buscando siempre favorecer un ambiente sano, agradable, equitativo y armónico en la sociedad. A continuación vamos a citar los principios generales del comportamiento humano.

- **Jamás debemos olvidar que cada individuo es un universo diferente y por lo tanto tendrá su propia personalidad que tenemos el deber de respetar.**
- **El comportamiento de cada persona está condicionado al ambiente en el cual se desenvuelve.**
- **Al dirigirte a las personas trátalas por su nombre y con amabilidad.**
- **El trato con los demás debe ser con una sonrisa sincera y si tienes que hacer una crítica, hazla constructivamente, presentando soluciones posibles.**
- **Es preferible hacer cumplidos Antes que adular.**
- **El comportamiento a más de ser racional, debe llevar inmerso los sentimientos ya que no somos robots, ni computadoras”.**
(p.16)

Con esto se puede afirmar que la vida de una persona gira alrededor de las relaciones que existen entre los miembros de una sociedad, ya que todas las actividades que se realizan, sean estas: personales, sociales, laborales, giran en torno al comportamiento del ser humano, por lo que es

importante que se mantenga armonía en todas las actividades que realizamos cada día, para conseguir una vida plena y llena de éxito.

2.4 FINES DE LAS RELACIONES HUMANAS

Martínez A. (1993), en su obra de Relaciones Humanas, Se refiere de la siguiente manera, respecto a los fines de las Relaciones humanas:

“Todos los fines de las relaciones humanas llegan a una meta que podemos más o menos resumirlas en los siguientes aspectos:

- **Buenas relaciones entre los miembros de una familia.**
- **Buenas relaciones entre el ciudadano frente a las autoridades.**
- **Buenas relaciones entre el ciudadano y sus deberes.**
- **Buenas relaciones entre cada individuo y su religión o ideología.**
- **Buenas relaciones entre estudiantes entre sí, maestros entre sí, estudiantes y maestros y, estos últimos con los padres de familia.**
- **Buenas relaciones con amigos y reconciliación, de ser posible, con quien pueda considerarse enemigos.**
- **Buena relaciones con personas de otra raza, credo religioso, edad, sexo y otras tendencias.**

- **Buenas relaciones por quienes por algún motivo han caído en diferentes géneros de desgracia o incertidumbre.**
- **Buenas relaciones con la fuerza encargada de mantener el bien público y la unidad nacional.**
- **Buenas relaciones con los enfermos, viudas, abandonadas y miserables en la fortuna.**
- **Buenas relaciones con los extranjeros.**
- **Buenas relaciones con todos aquellos que en su trabajo hacen el progreso de la nación.**
- **Buenas relaciones con los encargados de velar por el cumplimiento de la justicia en el país.**
- **Buenas relaciones con nuestro prójimo recordando aquella frase que el maestro Jesús dijera “Amarás a tu prójimo como a ti mismo”. (p.12).**

Todos los seres humanos deberíamos cumplir con estos fines de las relaciones humanas, sin embargo en la práctica no se da, debido al egoísmo y falta de solidaridad con los demás, en la actualidad se vive un mal generalizado como es la crisis de valores y esto conlleva que las Relaciones Humanas también se encuentren en crisis, es necesario enfatizar en la necesidad urgente de mejorarla, para así lograr una existencia placentera y un mundo en donde podamos vivir mejor.

Para Vargas B., (2005), en su obra Relaciones Humanas, en lo que se refiere a los principios manifiesta que:

Las relaciones armoniosas de los seres humanos podríamos resumirlas en los siguientes fines:

- **Ambiente positivo de convivencia entre los miembros que integran la familia, dejando de lado títulos, modas, costumbres, ideología, religión, dogmas etc.**
- **Respeto del ciudadano común a las autoridades respectivas esto implica que debemos respetar las leyes que rigen el convivir humano de un país, evitando los extremos como la sumisión total y la desobediencia civil.**
- **Acatamiento y apertura a doctrinas políticas, dogmas, religiones, etc. De los diferentes conglomerados sociales.**
(p.17)

2.5 VALORES EN LAS RELACIONES HUMANAS

Vinueza R. (2007), en su texto de Relaciones Humanas indica lo siguiente relacionado a los valores en las Relaciones Humanas:

“A pesar de las diferencias, la humanidad está realmente dotada de ciertos valores que son universales y que funcionan más allá de las fronteras. Ser uno mismo: he aquí una de las máximas de la filosofía ética clásica. Pero para cada persona alcance ese estadio, se necesitan unos puntos de referencia sociales. Se trata de la búsqueda de la identidad personal, el llegar a ser quién eres, más allá de las circunstancias.

El reconocimiento de que los valores personales adquiridos son los adecuados sólo puede obtenerse a través de los demás, mediante la respuesta que de ellos se obtiene, es decir, mediante la adecuación a ciertos códigos éticos elegidos.

También es cierto, sin embargo, que no existen cánones éticos válidos para toda la humanidad ni para todas las circunstancias, puesto que la libertad no admite normas universales, sino adecuadas a cada individuo y situación.

Una vía posible para identificar en la actualidad los valores éticos fundamentales, que inspiran los principios democráticos, consiste en la superación de las culturas particulares hasta alcanzar la idea de la multiculturalidad, es decir, de todos aquellos valores que unen a las diferentes culturas, que están presentes en ellas.

Una vez identificados, esos rasgos son los valores universales que, sin duda, a lo largo de la historia, han inspirado e inspiran los esfuerzos de personas y pueblos para conseguir una sociedad mejor. Entre los principales valores universales podemos anotar: la justicia, la solidaridad, la verdad, el amor, el bien, la tolerancia, la comprensión, el perdón etc.”. (p. 16 y 17)

También dice:

“Son cualidades innatas que enriquecen al individuo y a la sociedad, en todo el sentido. Como ejemplo de valores humanos tenemos, la responsabilidad, la veracidad, la honradez, el amor, etc. Al ser su propio perfeccionamiento, la razón fundamental por la cual el ser humano viene a este mundo, es importante que su principal lucha esté dirigida a este fin, sobreponiendo su naturaleza virtuosa

sobre su naturaleza viciosa. Para esto es necesario que elimine sus defectos y cultive los valores humanos”. (p. 23)

Martínez A., (1993), manifiesta que los valores son “Lo que practicamos todos los seres humanos entre sí, Es la forma de entendernos especialmente mediante el diálogo y compañerismo. También es necesario sabernos sobrellevar, o saber ser pacientes ante los defectos de los demás o diversidad de caracteres, opiniones o costumbre”. (p. 8 y 9)

Vargas B., (2005), en su obra de relaciones humanas, en los que se refiere a los valores dice:

“Son los principios que recibe el individuo desde su infancia y a lo largo de su vida y que hace presentar a la persona como lo que es. Estos valores pueden ser éticos cívicos morales y religiosos, Ej.: Una persona que tiene como principio la honradez jamás se apropiará de algo que no le pertenece”. (p.36)

Arquetipo Grupo Editorial S.A., (2004), en su obra aprender valores y asumir actitudes manifiesta:

“Todos los hombres y mujeres se debe respetar mutuamente, pues el mundo se vuelve hostil, violento e injusto cuando esto no sucede.....debemos cambiar nuestra propia mentalidad para modificar la de nuestros padres, maestros, compañeros y profesores, pero no lo haremos antes ni después, sino juntos, educándonos unos a otros”. (p.28)

“A esta altura de la humanidad, todos somos conscientes de la vida y la dignidad humanas son los valores más importantes. Sin

embargo, el panorama que observamos indica que todavía hay trabas enormes que vencer para que esos valores se hagan carne en todos los habitantes del planeta. Las guerras, el hambre, la desnutrición, la desocupación, el empleo de la fuerza desde el Estado y todas las injusticias a las que son sometidos muchos habitantes del planeta tienen sus causas en el egoísmo de unos pocos. Son los mismos que causan la destrucción del medio ambiente, al hacer un uso irracional de los recursos naturales.” (p. 357)

2.5.1 RELACIONES LABORALES

Martínez A., (1993), en su obra de Relaciones Humanas, nos indica que las relaciones laborales surgen de la siguiente manera:

“Al culminar los estudios se logra un título de bachiller o profesional que le permite al estudiante iniciar una nueva etapa de su vida: el trabajo. Hay diversas especializaciones: secretariado, contabilidad, computación y varias otras carreras; unas cortas, otras de mayor duración para quien desea avanzar más; la Universidad.”

“El joven bachiller, ya graduado, con su título piensa, frecuentemente, conseguir trabajo. El joven graduado está en una edad en que gusta sentirse más independiente de sus padres y quiere depender menos de ellos, tener sus propios ingresos y resolver sus necesidades materiales, por lo menos, parcialmente y, de serle posible, ayudar con el presupuesto del hogar. Es así como finalmente se llega a un empleo..... Al empezar un trabajo como la ley lo establece se debe recibir un nombramiento o firmar un contrato de trabajo, percibir por lo menos un sueldo básico y ser

afiliado al IESS, por los beneficios, servicios y prestaciones que otorga a los trabajadores.”

“Una vez en el lugar de trabajo lo primero es la asignación de tareas al respecto se debe tener confianza en uno mismo ya que lo que se va a hacer es poner en práctica lo que se ha aprendido y estudiado. Al principio las cosas se hacen despacio hasta ir adquiriendo experiencia y el dominio de lo que se hace..... Es usual que en la empresa que se trabaje se encuentren compañeros de trabajo. Al respecto debemos recordar los principios en que se basan las relaciones humanas para ponerlos en práctica. Se notará al poco tiempo que los compañeros de trabajo tienen los más diversos caracteres entonces debe inteligentemente captar el ambiente y desenvolverse con normalidad sin complejos ni orgullo sino integrándose al grupo con personalidad propia. Ante el Jefe hay que demostrar cordialidad, personalidad, seguridad y capacidad. Él o ella son, a pesar de su posición, un compañero de trabajo aunque diferente al resto de subalternos. (p. 71 y 72)”.

Vargas B., (2005) en su obra nos manifiesta lo siguiente acerca de las Relaciones Laborales:

“Las relaciones obrero. Patronal están bien establecidas en el Código de Trabajo y también en los reglamentos internos de cada empresa. Las personas que entran a prestar sus servicios como empleado permanente o a través de un contrato tiene que tener conocimiento de sus obligaciones o deberes como también de sus derechos, para el fiel cumplimiento de los primeros y la exigencia de los últimos. Cuando se tiene bien claro las obligaciones y los derechos del trabajador y estos se cumplen a cabalidad, los conflictos muy rara vez aparecen y las actividades de la empresa se

desarrollan en un marco de colaboración y respeto entre jefes y subalternos “. (p- 183)

Orejuela E., (2001), en su obra Relaciones Humanas, en lo que se refiere a las Relaciones Laborales menciona:

“La necesidad de trabajo o actividad está considerada dentro de las necesidades biológicas, (¡si no trabajas, te enfermas!) de ahí que todos busquemos una profesión, oficio o preparación para desempeñarnos con honestidad en un trabajo que dignifique nuestra existencia, aún el trabajo más humilde, pero digno, engrandece a quien lo realiza. El ejercicio honesto de una profesión, la dedicación a la investigación científica, el amor a las artes, o la práctica deportiva puede ser la mejor manera de demostrar a todos nuestros talentos y capacidades y de este modo hacer de nuestra vida algo trascendente. Esto es vivir después de la muerte. Tienes que dedicar los mejores esfuerzos de tu vida en este sentido”. (p.98)

Ortega y Gasset dice en una de sus obras:

“El mundo está harto de los ordinarios, de los recíprocos, de los que dan uno a uno y no más”. Quienes quedan inmortalizados para siempre, en su tiempo, son aquellos que se atreven a dar a su comunidad, un esfuerzo adicional, espontáneo y gratuito. ¡Ellos son los excelentes!. ¡Dar lo mejor de sí mismo es la mejor manera de vivir en la memoria universal!”.(p.13)

Siendo el trabajo el lugar en donde la mayoría de personas pasa la mayor parte de su tiempo, ya que luego de la jornada se dedica principalmente a descansar, sería importante que se convierta en el lugar ideal para la convivencia laboral, ya que de esta manera se logrará

que el Trabajo sea agradable en todo sentido de manera que satisfaga la mayoría de las necesidades psicológicas para ser felices.

2.5.2 SERVIDOR MUNICIPAL

Editora Edijur, (1993), En la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Reglamento, dice:

Art. 2 A quienes corresponde esta Ley, para los efectos de aplicación.

De esta Ley, el Servicio Civil ecuatoriano, comprende a los ciudadanos ecuatorianos que ejerzan funciones públicas remuneradas, en dependencias fiscales o en otras instituciones de Derecho Público y en instituciones de Derecho Privado con finalidad social o pública.

Puesto es la función establecida presupuestariamente integrada por un conjunto de deberes y responsabilidades asignadas o delegadas por la ley o por autoridad competente, que requieren el empleo de una persona durante la jornada legal de trabajo, o en parte de ella.

Servidor Público es todo ciudadano ecuatoriano legalmente nombrado para prestar servicios remunerados en las instituciones a que se refiere el inciso primero de este artículo. (p. 7)

Corporación de estudios y publicaciones, (2007), en la Ley Orgánica de Régimen Municipal manifiesta, en lo que se refiere a las atribuciones y deberes de los funcionarios manifiesta “Art. 173.- El reglamento orgánico

y funcional determinará las atribuciones y deberes específicos que cada funcionario deba cumplir, así como la competencia en los asuntos que deba conocer y los casos en que pueda actuar como subrogante”. (p. 53)

Consultoría CODECO, (2006) indica que las características del servidor municipal para impulsar un buen Gobierno, es el siguiente:

“Involucrar a la gente en el Cambio de actitud, positivo y proponente, apoyando a la educación en el fomento de valores y el cultivo de la identidad cultural para que haya más y mejor colaboración entre Municipio, autoridades y comunidad, promoviendo la participación ciudadana organizada, comprometida y capacitada para colaborar individual y colectivamente en el avance de nuestra sociedad Urcuquireña”. (p. 11)

También menciona que las características primordiales del servidor municipal son los siguientes:

HONESTIDAD: Promover y practicamos la seriedad y la transparencia de lo que dice y hace cada ciudadano político y autoridad.

SOLIDARIDAD: Demostrar comprensión, ayuda mutua y colaboración con amabilidad y unión.

RESPECTO: Fomentar la no discriminación, el ejercicio los derechos y responsabilidades y la libertad de expresión.

EQUIDAD: Promover la participación sin distinción de género, raza, edad, condición económica o religión, entendiendo la riqueza de la diversidad.

JUSTICIA: Entender por justicia el dar a cada quien lo que necesita para procurar en todos igualdad de oportunidades.

PUNTUALIDAD: Asumir nuestro compromiso con la sociedad de manera responsable y respetuosa, valorando nuestro tiempo y el de los demás siendo puntuales.

EFICIENCIA: Creer en la eficiencia de nuestra gestión por resultados, promovidos con iniciativa y trabajo en equipo.

ÉTICA PROFESIONAL: Ser éticos siendo personas serias y honradas que no mienten y no ofrecen lo que no van a cumplir y la credibilidad de la sociedad". (p. 11)

Esto quiere decir que el Gobierno Municipal de Urcuquí tienen el fin primordial de integrar a toda la comunidad, como ente activo en el desarrollo económico, social y cultural, promoviendo varios valores para de esta manera llegar a conseguir armonía en el convivir colectivo, y sobre todo buscar grupos solidarios y comprometidos que aporten positivamente al engrandecimiento del cantón. Con el apoyo de servidores municipales que presenten características de servicio apropiados para el buen desenvolvimiento de la gestión municipal.

2.5.3 FUNCIONES DEL NIVEL OPERATIVO Y DE APOYO

Orgánica estructural del Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, (2006), en lo que se refiere a las funciones del nivel Operativo indica:

Todas las unidades administrativas están en la obligación de realizar las siguientes funciones generales de conformidad con su competencia y niveles jerárquicos:

- 1. Planear el trabajo, coordinar y supervisar las funciones que debe llevar a cabo la dependencia bajo su responsabilidad.**
- 2. Coordinar la acción de su dependencia con las demás dependencias municipales y expresamente con los organismos que cumplen funciones en los mismos campos de actividad;**
- 3. Señalar las normas generales de carácter técnico y administrativo que deben regir las actividades de las unidades bajo su dirección.**
- 4. Prestar asesoría técnica al Concejo en los campos de su especialización. Por consiguiente, tendrá voz informativa en las sesiones y el deber de concurrir a ella, excepto a las reservadas.**
- 5. Establecer sistemas de control que permita verificar el cumplimiento cuantitativo y cualitativo de los programas y proyectos de la dependencia;**
- 6. Velar por el fiel cumplimiento de las normas legales relativas a los asuntos que de ellos dependen y procurar alcanzar los objetivos propuestos en cada ramo de la actividad municipal;**
- 7. Estudiar y resolver problemas de las unidades que de él dependen; y**
- 8. Recibir y evaluar los informes periódicos de sus subalternos y presentar al alcalde informes de las actividades de las dependencias puestas a su cuidado y del estado y avance de las obras o servicios determinados en los respectivos planes y programas. (p. 8)**

DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

Dirección, control y Evaluación de labores de Planificación y desarrollo, urbano, recomendación de programas y proyectos relativos al plan de desarrollo cantonal.

DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS

Planeamiento, dirección ejecución y control del Programa de Obras Públicas Municipales y participación activa en el plan de desarrollo cantonal.

DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Formular e implementar esquemas de control financiero así como las normas técnicas de control interno y prestar asistencia técnica a la Alcaldía, Concejo y demás dependencias municipales; y participación activa en el plan de desarrollo cantonal.

DIRECTOR DE EDUCACIÓN Y CULTURA

Dirección y control de labores del plan de educación y cultura.

SECRETARIO GENERAL

Organizar y tramitar los asuntos que deba conocer el Concejo o sus comisiones y dar fe de sus actos y los de la Alcaldía; y participación activa en el plan de desarrollo cantonal.

PROCURADOR SÍNDICO

Dar asesoramiento legal a la Municipalidad y patrocinar ante los jueces y tribunales competentes la defensa legal del Municipio; y participación activa en el Plan de Desarrollo Cantonal.

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Fijar las políticas de administración de recursos humanos, supervisar la ejecución de labores técnicas sobre la materia y participación activa en el plan de desarrollo cantonal.

JEFE DE CONTABILIDAD

Llevar la contabilidad municipal a través del sistema integrado contable y de acuerdo con las normas contempladas en la LOAFIC y los manuales e instructivos expedidos por la Contraloría y procedimientos de control interno; y participación activa en el Plan De Desarrollo Cantonal.

TESORERO

Administrar y custodiar los fondos de la municipalidad de acuerdo con las normas legales establecidas y recaudar eficiente y oportunamente los recursos municipales y participación activa en el plan de desarrollo cantonal.

JEFE DE AVALÚOS Y CATASTROS

Planeación, ejecución, dirección y control de labores de medición y valora de bienes inmuebles localizados en el cantón y parroquias; y participación activa en el plan de desarrollo cantonal.

JEFE DE RENTAS

Organización, ejecución y supervisión de labores de control de ingresos presupuestarios y de emisión y cobro de títulos de crédito; y participación activa en el plan de desarrollo cantonal.

JEFE DE FISCALIZACIÓN

Control de especificaciones técnicas, plazos, costos y demás obligaciones en materia de obra pública. Participación en el plan de desarrollo cantonal.

JEFE DE SANEAMIENTO AMBIENTAL

Desarrollo de programas tendientes a asegurar la optimización de la salubridad y conservación del ambiente en beneficio de la población. Participación activa en el plan de desarrollo cantonal.

COMISARIO

Ejecución de labores de control de higiene saneamiento ambiental, instalaciones y servicios públicos y juzgamiento de infracciones a las ordenanzas; y participación activa en el plan desarrollo cantonal.

JEFE DE SERVICIOS GENERALES Y ADQUISICIONES

Organizar, suministrar y controlar los servicios de mantenimiento de equipos, bienes muebles e inmuebles, transporte municipal, seguros, y la adquisición de bienes e insumos, participar activamente en el plan de desarrollo cantonal.

GUARDALMACEN

Almacenamiento, custodia y distribución de materiales e insumos e inventarios de bienes muebles e inmuebles. Participar activamente en el plan de desarrollo cantonal

TOPÓGRAFO

Ejecución de labores técnicas de topografía como apoyo para la realización de la obra pública municipal.

PROSECRETARIO GENERAL

Colaboración en labores administrativas de documentación y archivo del concejo y la alcaldía. Participar activamente en el plan de desarrollo cantonal.

CONTADOR 2

Ejecución y supervisión de labores variadas de contabilidad y de cierta complejidad.

RECAUDADOR

Ejecución y supervisión de labores de recaudación de valores que ingresan a la municipalidad en concepto de impuestos, tasas y servicios.

PROMOTOR CULTURAL y SOCIAL

Investigación socio económica a población urbano rural para el fortalecimiento de planes culturales y sociales.

CONTADOR 1

Naturaleza del trabajo apoyo a labores de contabilidad.

SUPERVISOR OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA POTABLE

Administración de la operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento de agua potable y participación eficiente en el control del servicio a los clientes.

OFICINISTA 2

Ejecución y supervisión de labores administrativas variadas y de cierta complejidad.

TÉCNICO MANTENIMIENTO

Ejecución de labores de mantenimiento eléctrico mecánico e industrial y supervisión del personal.

OFICINISTA 1

Ejecución de labores administrativas variadas.

BIBLIOTECARIA

Ejecución de labores de bibliotología.

CONTADOR 1 DE CONTABILIDAD

Ejecución y supervisión de labores variadas de contabilidad y de alguna complejidad.

POLICÍA MUNICIPAL

Ejecución de labores de vigilancia de aseo, ornato y cuidado de la vía pública.

AUXILIAR DE SERVICIOS

Apoyo en distribución de materiales; vigilancia de bienes y aseo de instalaciones.

CONSERJE

Labores variadas de conserjería, mensajería, limpieza, arreglo de jardines y limpieza en general.

2.5.4 CLIENTE

Vargas B., (2005), en su obra Relaciones Humanas, sobre el cliente dice:

“Los clientes constituyen ese grupo de personas que consumen los productos que proporciona una determinada compañía u organización, apropiándose de los mismos en los diferentes puntos de ventas o en su propio local, cuando la compañía tiene el servicio de distribución los lugares de consumo. Son clientes todas las

personas que adquieren los alimentos en los supermercados, las personas que adquieren electrodomésticos en los diferentes almacenes, son clientes las personas que adquieren medicinas en las farmacias, etc.”(P. 178 y 179)”

Villacís Juan., (2002), en su obra El misterio del éxito total, dice que el cliente es:

“Cada persona que contacta contigo en tu trabajo o en tu trabajo o en tu vida personal, la razón de nuestra vida, invitado de honor de todos los días. El que nos mantiene y nos da el sustento diario, y por ello: necesita y exige el mejor servicio. Tu eres cliente, entrégate al servicio que te gustaría recibir y acariciar el éxito”. (p.60)

Villacís J., (2002), en su obra La Cultura del Servicio se manifiesta de la siguiente manera:

“Cliente es toda persona que en el plano familiar y de trabajo se relaciona o se comunica con nosotros, es el protagonista de todas y cada una de las actividades que minuto a minuto efectuamos, es la razón o columna vertebral del servicio, por ejemplo: nuestros padres, nuestros cónyuges, amigos, conocidos, todos quienes requieren de nuestros servicios y productos” (p. 110)

2.5.5 IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Vargas B., (2005), en su obra Relaciones Humanas, sobre el cliente dice:

“En toda empresa existe o debe existir un departamento llamado SERVICIO AL CLIENTE, que tiene como función principal dirigir las políticas de las empresas encaminadas a brindar un buen servicio a los usuarios o clientes. Este departamento ya lo tienen los bancos, los centros comerciales, las empresas de teléfono, eléctrica agua potable, etc. “. (p.179)

2.5.6 TIPOS DE CLIENTES

Según CONNOR (2009), nos dice que existe el:

El Cliente Interno

Es aquél que pertenece a la organización, y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte del servicio por parte de los demás empleados.

Cliente Externo

Es aquella persona que no pertenece a la empresa, más sin embargo son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto y/o servicio.

2.5.7 SERVICIO

Según CONNNOR (2009), nos dice que:

“El sevicio determina la imagen de la empresa ante el cliente. Un cajero incompetente es un banco incompetente; una mesera arrogante es un restaurante arrogante”.

No se compite sobre el precio, sino sobre el valor agregado del servicio.

“La habilidad de saber cómo atender a nuestros clientes es indispensable, pues por ejemplo, algunos de ellos esperan que los tratemos de manera muy informal y otros de manera mucho más formal. Los problemas generalmente ocurren cuando reaccionamos inadecuadamente”.

2.5.7.1 CALIDAD EN EL SERVICIO

Según CONNNOR (2009), nos dice que existe el:

“Es el trato humano que todo cliente desea recibir de una empresa con la que mantiene relación.”

Es el valor agregado que una empresa da a sus clientes y que estos agradecen con lealtad y negocios.”

“Es la capacidad de dar respuesta a las expectativas de los clientes, por un precio determinado, en un tiempo razonable y que se mide por el grado de satisfacción alcanzado.”

2.5.8 SERVICIO AL CLIENTE

Según CONNNOR (2009), nos dice que:

REQUISITOS PERSONALES QUE FACILITAN OFRECER UN SERVICIO AL CLIENTE

- **Interés en la gente.**
- **Empatía. Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.**
- **Habilidades de comunicación (escuchar, entender y hablar claro).**
- **Manejo de las tensiones. Dominio propio, control de sus emociones.**
- **Capacidad de recuperación de la disposición. Capacidad para recuperarse de un estado de ánimo negativo, por ejemplo, un disgusto.**
- **Extroversión. No ser persona tímida. Se debe cuidar de no hostigar al cliente.**

2.6 IMPORTANCIA DEL CLIENTE

Según CONNNOR (2009), nos dice:

- **Nos hace un favor cuando viene o llama**
- **No es un extraño. Es parte de nuestro negocio**
- **No es un numero estadístico, es nuestro JEFE**
- **No es alguien con quien discutir y argumentar**
- **Se merece el tratamiento más cortés y atento que podamos darle**

¿CUÁLES SON LAS REGLAS DE ORO DE SERVICIO AL CLIENTE?

Según CONNOR (2009), nos dice:

ENTUSIASMO: Un negocio debería de caracterizarse por el entusiasmo con que se trata al cliente.

ATENCIÓN: Al cliente siempre se le deberá prestar atención a su llegada y durante su permanencia en el negocio. Debe mantenerse contacto visual. Conéctese con el cliente y desconéctese del mundo.

EMPLEAR EL NOMBRE: Llamar al cliente por su nombre al referirse a él.

HACER ALGO ADICIONAL POR EL CLIENTE: Algo que no sea obligación de usted, ni de su empresa, pero que pueda hacerse; ser muy detallista.

- AMABILIDAD Y CORTESÍA
- SONREÍR
- SABER ESCUCHAR

RAPIDEZ: El asunto al cual el cliente vino se le deberá resolver lo más pronto posible.

USAR EL SENTIDO COMÚN: Siempre utilice el sentido común para ayudar y ser útil al cliente.

2.7 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Está basada en la teoría socio-crítica, consideramos que las Relaciones Humanas tienen mucha importancia dentro del vivir diario, ya que somos seres netamente sociales y por ende necesitamos vincularnos con los demás, es decir que siempre debemos llevarnos bien con otros, y así alcanzaremos verdadero éxito en todos los campos de la sociedad.

Con esto se puede afirmar que la vida de una persona gira alrededor de las relaciones que existen entre los miembros de una sociedad, ya que todas las actividades que se realizan, sean estas: personales, sociales, laborales, giran en torno al comportamiento del ser humano. Todos los seres humanos deberíamos cumplir con estos fines de las relaciones humanas, sin embargo en la práctica no se da, debido al egoísmo y falta de solidaridad con los demás, en la actualidad se vive un mal generalizado como es la crisis de valores y esto conlleva que las Relaciones Humanas también se encuentren en crisis, es necesario enfatizar en la necesidad urgente de mejorarla, para así lograr una existencia placentera.

Creemos que siendo el trabajo el lugar en donde la mayoría de personas pasa la mayor parte de su tiempo, ya que luego de la jornada se dedica principalmente a descansar, sería importante que se convierta en el lugar ideal para la convivencia laboral, ya que de esta manera se logrará que el Trabajo sea agradable en todo sentido de manera que satisfaga la mayoría de las necesidades psicológicas para ser felices.

Principalmente en todas las instituciones Públicas, en particular del Gobierno Municipal de Urcuquí en donde su prioridad debe ser el de integrar a toda la comunidad, como ente activo en el desarrollo económico, social y cultural, promoviendo varios valores, para de esta

manera llegar a conseguir armonía en el convivir colectivo, y sobre todo buscar grupos solidarios y comprometidos que aporten positivamente al engrandecimiento del cantón. Con el apoyo de servidores municipales que presenten características de servicio apropiados para el buen desenvolvimiento de la gestión municipal.

2.8 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ÁMBITOS:** Circulo o ambiente en el que se desarrolla una persona.
- **ATENCIÓN:** Acción de atender. Demostración de respeto u obsequio.
- **CLASISTA:** Dícese de lo que es peculiar de una clase social.
- **CLIENTE:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa.
- **CLIMA:** Conjunto de condiciones que caracterizan una situación o de circunstancias que rodean a una persona.
- **COMPLEJO:** Que se compone de elementos diversos. Complicado enmarañado.
- **COMUNICACIÓN:** Transmisión de un mensaje con un código común entre el emisor y receptor.
- **CONFLICTO:** Situación de difícil salida.
- **CONGLOMERADO:** Efecto de conglomerado conglomerarse
- **CONVIVENCIA:** Acción de convivir. Vivir en compañía de otros u otros
- **CONVULSIONANDO:** Conmoción social violenta que transforma la vida colectiva.
- **DOCTRINAS:** Enseñanza que se da para instrucción de alguien.
- **DOGMAS:** Proposición que se asienta por firme y cierta y como principio innegable de una ciencia.

- **EMOCIONAL:** Alteración intensa del ánimo provocado por determinadas situaciones y que a veces tiene repercusiones somáticas.
- **ÉNFASIS:** Fuerza de expresión o de entonación con que se quiere realizar la importancia de lo que se dice o se lee.
- **ESFERA:** Ámbito, espacio en que se realiza una determinada actividad.
- **ESTRÉS:** Estado de sobrecarga y tensión física o psíquica.
- **ÉTICA:** adj. Relativo a la ética o conforme a sus principios.
- **EXPLORATORIA:** Que sirve para explorar
- **IDEOLOGÍA:** Conjunto de ideas propias de un individuo o grupo.
- **INDICADORES:** Que indica o sirve para indicar
- **INFORMACIÓN:** Acción y efecto de informar o informarse.
- **INTEGRACIÓN:** Acción y efecto de integrar.
- **INTERACCIÓN:** Acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos fuerzas.
- **INTERACTIVO:** Dícese de los programas que permiten una interacción a modo de diálogo entre el computador y el usuario.
- **INTERCOMUNICACIÓN:** Comunicación recíproca
- **LIDERAZGO:** Condición de líder o ejercicio de sus actividades
- **LABORAL:** Trabajo en su aspecto jurídico, económico y social
- **MÉTODOS:** Conjunto de operaciones ordenadas y definidas para lograr un fin determinado.
- **MOTIVACIÓN:** Acción y efecto de motivar.
- **NORMAS:** Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas.
- **NEGATIVOS:** No concesión de lo que se pide
- **ORGANIZACIÓN:** Acción y efecto de organizar u organizarse.
- **PANORÁMICA:** Relativo al panorama
- **POSITIVAS:** Cierta efectiva verdadero

- **PROBLEMÁTICAS:** Dudoso incierto. Conjunto de problemas pertenecientes a una ciencia o actividad.
- **PRINCIPIO: PRIMER** instante en la existencia de algo, Base fundamento origen.
- **REGLAS:** Estatuto Constitución
- **RESPETO:** Sumisión, acatamiento que se hace uno, miramiento consideración. Veneración, acatamiento que se hace a alguien.
- **SATISFECHO: Complacido**, contento.
- **SISTEMÁTICO:** Que sigue o se ajusta a un sistema. Se dice de la persona invariable en sus normas.
- **TÉCNICAS:** Conjunto de procedimientos y recursos de que sirve una ciencia, arte o actividad
- **VALOR: Persona** que posee cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad. Cualidad que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estimables.
- **Vínculos:** Unión o atadura de una persona o cosa con otra.

2.4 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>Es un estudio sistemático de conocimientos, métodos, técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones con el propósito de lograr una sociedad más justa y humana.</p>	<p>Relaciones humanas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo Humano - Relaciones humanas - en el ámbito laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Amabilidad - Información - Relaciones Humanas
<p>Es un conjunto de archivadores interrelacionados que ofrece un suministrador con el fin de que el usuario obtenga el producto en el momento y lugar adecuado.</p>	<p>Atención al Usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interno - Externo - Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Cultura - Buzón de Quejas - Organizacional - Estratégicas del servicio - Sistema de Comunicación - Capacitación - Calidad del servicio.

CAPITULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este proyecto es factible, porque resolvió un problema de tipo práctico, en cuanto a la citación a la atención al usuario, este tipo de problemas sobre las relaciones humanas positivas o negativas utilizadas por los funcionarios, empleados, trabajadores suceden a diario y para eso, a través de la Investigación resolvió la problemática planteada.

Este proyecto factible contribuyo al mejoramiento de la atención al usuario en los Gobiernos Municipales y particularmente en el Gobierno Municipal de Urcuquí.

Esta investigación es de tipo Cuanti-cualitativo, porque no se utilizó hipótesis, ni variables estas fueron reemplazadas por las categorías y preguntas directas que posteriormente fueron analizadas en el transcurso de la Investigación y los resultados fueron representados gráficamente (cuantitativo) e interpretados y analizados científicamente de acuerdo a los resultados y el marco teórico (cualitativo). Esta Investigación, se inició como exploratoria, porque es la primera vez que se da una tesis de grado descriptiva, porque con la descripción de cada una de las preguntas, sirvió para elaborar la propuesta.

INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA DOCUMENTAL.

Este tipo de Investigación tiene como propósito fundamental, el manejo de documentos, libros que permitieron conocer la problemática planteada de las instituciones de los Gobiernos Municipales, sobre la atención al usuario y particularmente del cantón Urcuquí, este tipo de Investigación nos ayudo ampliar nuestro conocimiento sobre cómo se practican las relaciones humanas con respeto al usuario, en este caso al ciudadano que vive en el cantón.

De acuerdo al problema propuesto tiene que ver con la recopilación técnica bibliográfica del tema en mención.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El estudio sistemático de problemas, en el lugar donde se produjeron los acontecimientos, en este caso investigamos a los funcionarios, empleados y trabajadores del Gobierno Municipal, sobre cómo son las relaciones humanas, con respeto a la atención al usuario (al ciudadano urcuquireño), con el propósito de descubrir explicar sus causas y efectos y establecer las facturas que lo motivan.

3.1.1 MÉTODOS

Se utilizó los siguientes métodos

- Científico
- Inductivo, Deductivo
- Estadístico
- Analítico
- Sintético

Se utilizó para el presente trabajo de Investigación el método científico porque se trato de actividades procedimientos sistematizados, con el único objetivo de descubrir la verdad, de acuerdo a la problemática planteada en este caso las relaciones humanas y la atención al usuario.

Características del Método Científico

- Se ajusto a la verdad
- Trasciendo hechos concretos
- Es la base de la verificación da respuesta a los problemas planteados
- Es correctivo y progresivo.
- Es objetivo porque busca la verdad a través de los hechos.
- Es analítico porque descompone todo lo que se trata de sus elementos.
- Es explicativo, porque intenta explicar los hechos.

Método Inductivo – Deductivo

La Inducción se ocupó, ante todo de resolver el problema, las Relaciones Humanas, que es una situación de índole mundial, nacional, local y que se quiere, es decir se lo conoce de manera general y luego se lo fue particularizando de acuerdo a los indicadores. Fue necesario tener muy en claro que la inducción y deducción se realizó al mismo tiempo como apuestas, ya que la deducción es el proceso que va desde lo general a lo particular, es decir se utilizó para el esquema de contenidos de la Investigación y la propuesta.

- **Método Estadístico**

Sirvió para la tabulación de los datos empíricos y la representación grafica de los resultados.

- **Método de la Recolección de la Información**

- **Método Analítico**

Sirvió para analizar la información recolectada mediante las encuestas a los funcionarios, empleados, trabajadores, usuarios.

- **Método Sintético**

Sirvió para redactar las conclusiones y recomendaciones, de la problemática planteada.

3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Encuestas

Se aplicó a los funcionarios, empleados, trabajadores y usuarios del Gobierno Municipal de Urcuquí, para conocer como utilizan las relaciones humanas, con respecto a la atención del usuario, las preguntas serán cerradas, tipos escala likert.

Entrevista

Se la efectuó al Señor Alcalde, Directores Departamentales, y funcionarios del Gobierno Municipal de Urcuquí, donde se les preguntó, si

existe un Manual Guía para mejorar las relaciones humanas con respecto al usuario o ciudadano Urcuquireño.

Observación

Con esta técnica, se observó como trataban los funcionarios a los usuarios, a los ciudadanos a la hora de atender en las oficinas o en algún departamento del Gobierno Municipal de Urcuquí.

3.3 POBLACIÓN

La población a investigarse se realizó en su totalidad a los funcionarios, empleados y trabajadores del Gobierno Municipal de Urcuquí, para lo cual se presentó en el siguiente cuadro:

GOBIERNO MUNICIPAL DE URCUQUÍ	FUNCIONARIOS
- Alcalde	1
- Concejales	7
-Directores	3
- Jefes	2
- Asesores	1
-Empleados	46
-Trabajadores	46
-Usuarios	600
Total	706

En cuanto a los usuarios, se aplicó una encuesta con un promedio de treinta ciudadanos diarios, multiplicado por cinco, da un promedio de 150 usuarios semanales, multiplicados por 4 semanas, viene a dar un total de 600 usuarios mensuales, para lo cual se extrajo una muestra representativa, para no aplicar a toda la población.

$$N = \frac{PQ \cdot N}{(N-1) \frac{E^2}{k^2} + PQ}$$

- N= Tamaño de la muestra
- PQ= Varianza de la Población, valor constante= 0.25
- N= Población/ Universo
- (N-1)= Corrección Geométrica, para muestras grandes 230
- E= Margen de error estadísticamente aceptable 0.05
- K= Coeficiente de la corrección de error valor constante= 2
- n= $\frac{0.25 \times 600}{(0.05)^2}$
- n= $600.1 \frac{150}{(2)^2} + 0.25$
- n= $599 \frac{150}{4} + 0.25$
- n= 240 Usuarios o ciudadanos

CAPITULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En esta investigación en cuanto a los usuarios, se aplicará una encuesta con un promedio de treinta ciudadanos diarios, multiplicado por cinco, da un promedio de 150 usuarios semanales, multiplicados por 4 semanas, viene a dar un total de 600 usuarios mensuales, para lo cual se extrajo una muestra representativa, para no aplicar a toda la población. Dando un total de usuarios.

Muestra: La investigación sigue un proceso de proyecto factible, por lo tanto la investigación considerada para el estudio es: 46 empleados , 14 funcionarios y 240 usuarios, dando un total general de 300, personas quienes responden cuestionarios, cuya información se presenta en tablas y gráficos estadísticos con su correspondiente interpretación, que se describen a continuación:

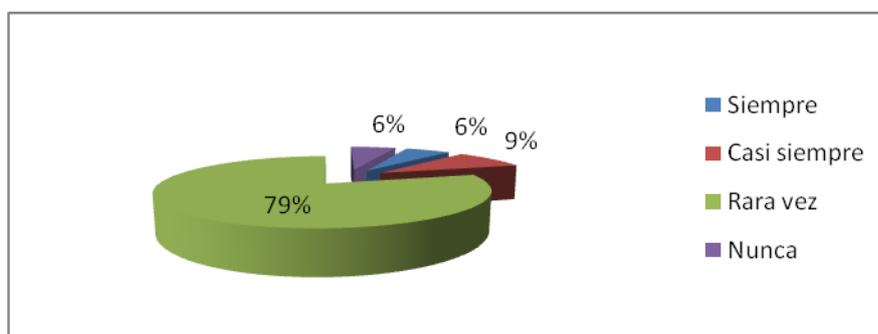
**ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS QUE CONCURREN AL
GOBIERNO MUNICIPAL DE URCUQUÍ A REALIZAR LOS TRAMITES
CORRESPONDIENTES**

Pregunta No. 1: ¿Los Empleados del Gobierno Municipal son respetuosos, amables a la hora de atender o proporcionar una información?

Cuadro No. 1

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	6%	14
Casi siempre	9%	22
Rara vez	79%	190
Nunca	6%	14
Total Encuestas	100%	240

Grafico Nª 1



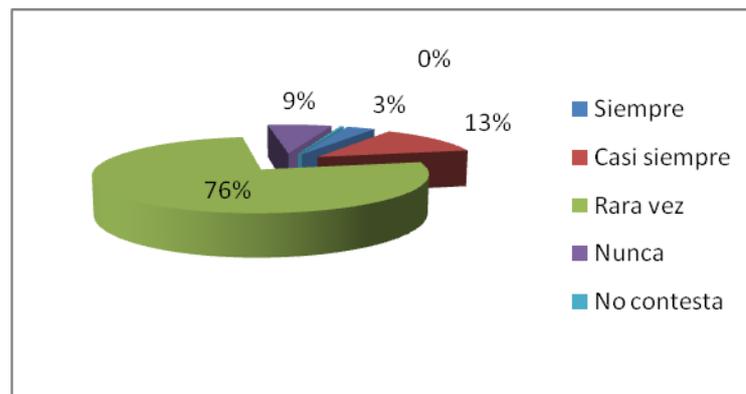
En el presente cuadro, el 79% de los encuestados manifiestan que rara vez los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí son respetuosos amables a la hora de atender o proporcionar, información, un 9% manifiesta cas siempre un 6% siempre y un 6% nunca.

Pregunta No. 2: ¿El cuidado y la atención del usuario, son unas de las prioridades del Gobierno Municipal de Urcuquí?

Cuadro No. 2

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	3%	8
Casi siempre	13%	31
Rara vez	76%	182
Nunca	8%	18
No contesta	0%	1
Total Encuestas	100%	240

Grafico No. 2



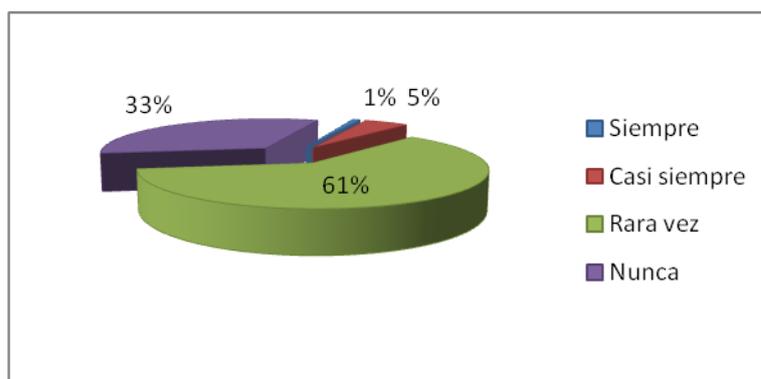
El análisis de la información revela que el 70% de los encuestados manifiesta que rara vez, el cuidado y la atención del usuario, son una de las prioridades del Gobierno Municipal de Urcuquí, un 13% manifiesta casi siempre, un 8% nunca y un 3% siempre.

Pregunta No. 3: ¿En cada departamento hay Leyendas, acerca del servicio al usuario, es decir cómo hay que atenderlo ?

Cuadro No.3

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	1%	2
Casi siempre	5%	12
Rara vez	61%	147
Nunca	33%	79
Total Encuestas	100%	240

Grafico No.3



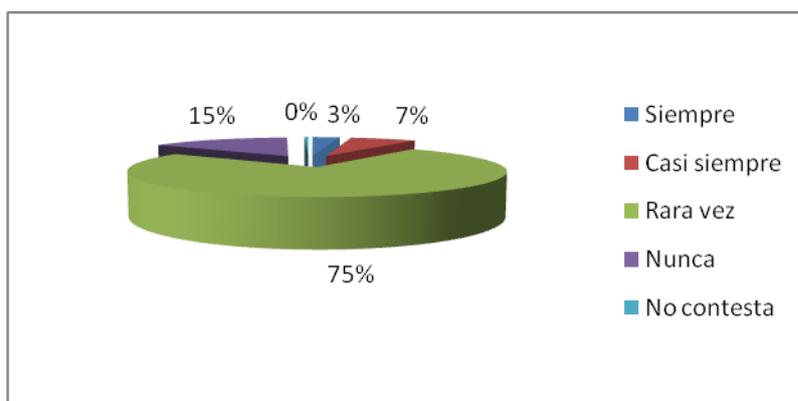
Si existe en cada departamento leyendas acerca del servicio al usuario, el 61% manifiesta que rara vez, el 33% nunca el 5% casis siempre y el 1% siempre.

Pregunta No. 4: ¿En el Gobierno Municipal de Urucuí, practican buenas relaciones Humanas, en cada uno de los departamentos?

Cuadro No. 4

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	3%	7
Casi siempre	7%	17
Rara vez	75%	179
Nunca	15%	36
No contesta	0%	1
Total Encuestas	100%	240

Grafico No. 4



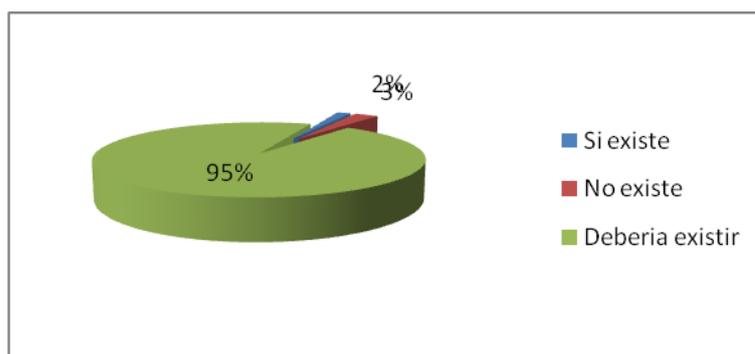
El 75% manifiesta que rara vez en el Gobierno Municipal de Urucuí practican las Relaciones Humanas, el 15% nunca, el 7% casi siempre y el 3% siempre

Pregunta No. 5: ¿En el Gobierno Municipal de Urcuquí, hay un buzón de quejas o reclamos de los usuarios para identificar los problemas sobre la práctica de relaciones humanas .?

Cuadro No.5

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Si existe	2%	4
No existe	3%	7
Debería existir	95%	229
Total Encuestas	100%	240

Grafico No. 5



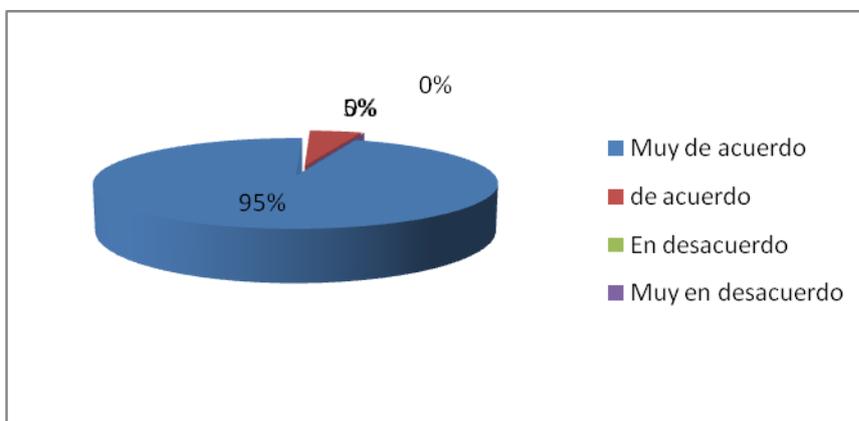
Si en el Gobierno Municipal de Urcuquí existe un buzón de quejas o reclamos, el 95% manifiesta que debería existir, el 3% que si existe y 2% que no.

Pregunta No.6: Según Ud. El Gobierno Municipal de Urucuquí, debe capacitar permanentemente a sus empleados en lo que se refiere a las relaciones humanas. ?

Cuadro No.6

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy de acuerdo	95%	228
de acuerdo	5%	12
En desacuerdo	0%	0
Muy en desacuerdo	0%	0
Total Encuestas	100%	240

Grafico No.6



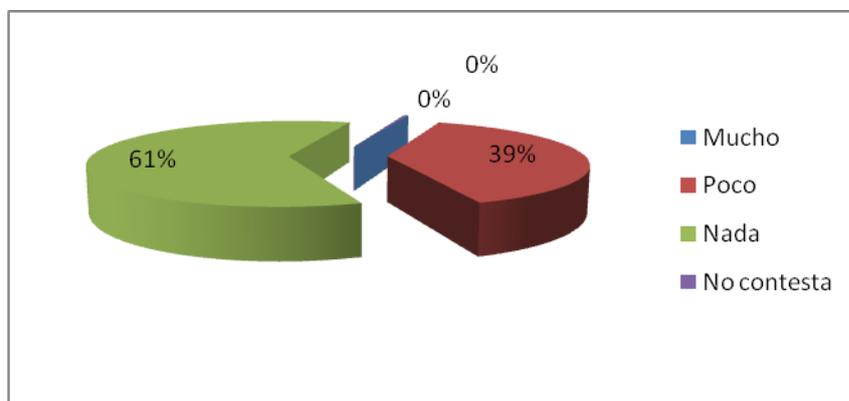
El 95% manifiesta que se debe capacitar permanentemente a los empleados en lo que a Relaciones Humanas se refiere y el 5% de acuerdo.

Pregunta No.7: Dentro del sistema de Comunicación, existe anuncios, folletos etc. Que hablan específicamente de la calidad de servicio y lo que se esta haciendo al respecto?.

Cuadro No.7

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Mucho	0%	0
Poco	39%	93
Nada	61%	146
No contesta	0%	1
Total Encuestas	100%	240

Grafico No. 7



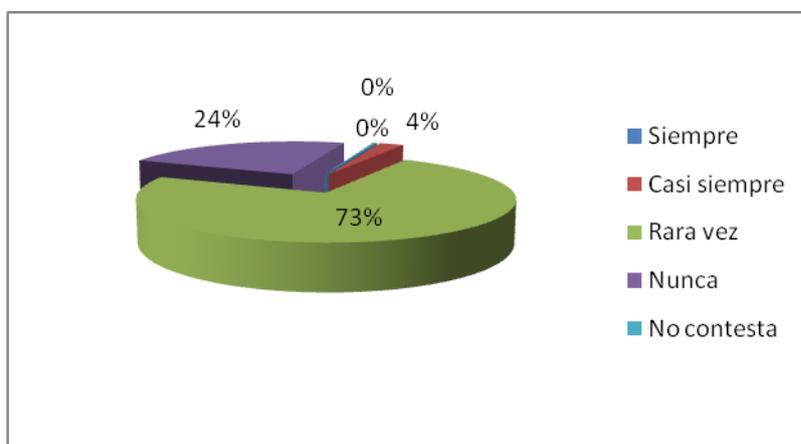
El 61% manifiesta que nada existe en lo que anuncios folletos de la calidad de servicio y lo que se esta haciendo al respecto, el 39% poco.

Pregunta No. 8: La Información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla, etc. Sobre los servicios de la empresa están disponibles para los usuarios, cuando y donde lo necesiten.?

Cuadro No. 8

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	0%	0
Casi siempre	3%	6
Rara vez	73%	176
Nunca	24%	57
No contesta	0%	1
Total Encuestas	100%	240

Grafico No. 8



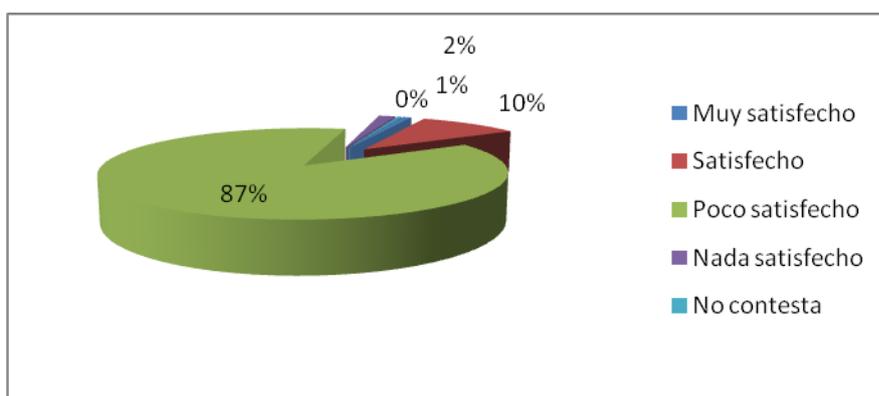
El 73% manifiesta que rara vez la Información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla, etc. Sobre los servicios de la empresa están disponibles para los usuarios, cuando y donde lo necesiten, el 24% nunca, el 3% casi siempre.

Pregunta No. 9: Según su opinión que grado de satisfacción tiene Ud. Respeto a la calidad de atención por los empleados.

Cuadro No. 9

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy satisfecho	1%	2
Satisfecho	10%	24
Poco satisfecho	87%	209
Nada satisfecho	2%	4
No contesta	0%	1
Total Encuestas	100%	240

Grafico No. 9



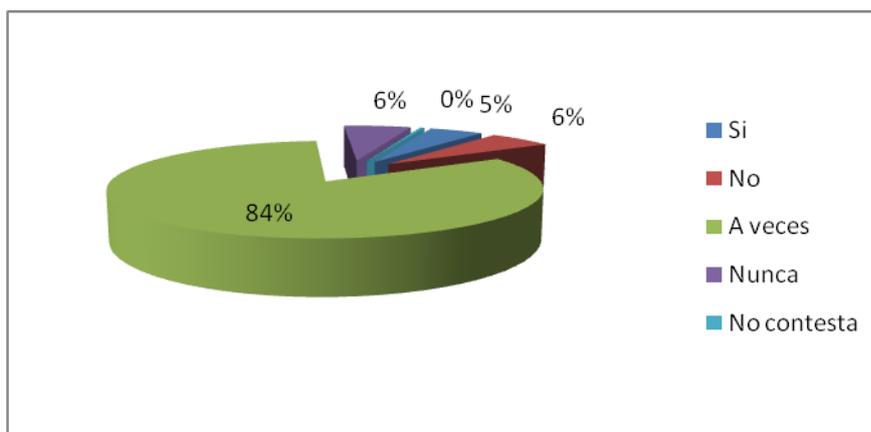
El 87% de los usuarios poco satisfecho sobre el grado de satisfacción tiene respeto a la calidad de atención por los empleados, el 10% satisfecho, el 2% muy satisfecho y el 1% nada satisfecho.

Pregunta No.10: El Gobierno Municipal De Urcuquí, puede conseguir, lo que el usuario desee por más imposible que sea .

Cuadro No. 10

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Si	5%	12
No	6%	14
A veces	83%	198
Nunca	6%	15
No contesta	0%	1
Total Encuestas	100%	240

Grafico No. 10



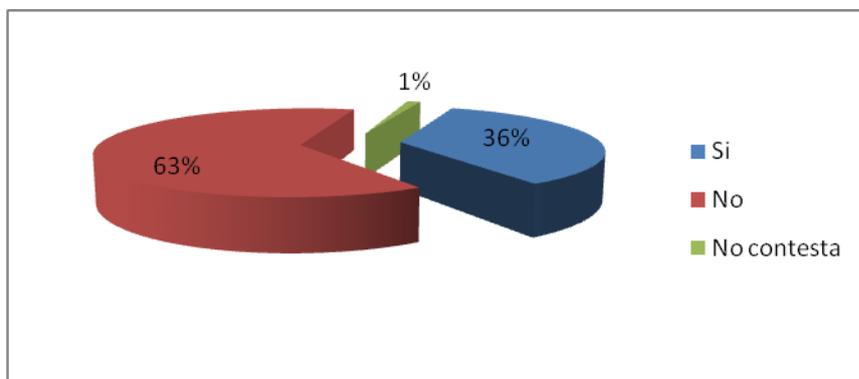
Respecto a si el Gobierno Municipal De Urcuquí, puede conseguir, lo que el usuario desee por más imposible que sea, el 83% manifiesta a veces, el 6% a veces, 6% nunca y el 5% si.

Pregunta No.11: ¿ El Gobierno Municipal de Urququí, tiene undispensador de turnos por servicios, que garantice la atención igualitaria para todos los ciudadanos. ?

Cuadro No. 11

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Si	35%	85
No	63%	152
No contesta	1%	3
Total Encuestas	100%	240

Grafico No. 11

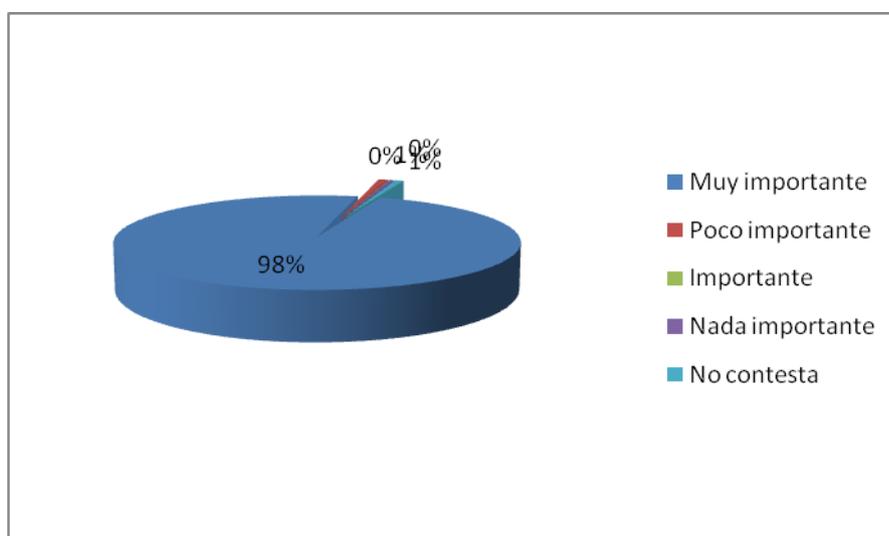


El 63% manifiesta que el Gobierno Municipal de Urququí, no tiene un dispensador de turnos por servicios, que garantice la atención igualitaria para todos los ciudadanos, el 36% que si y el 1% no contesta

Pregunta No. 12: Según su opinion cree que es muy importante , la elaboración de un Manual de Relaciones Humanas para los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí.

Cuadro No. 12

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy importante	98%	235
Poco importante	1%	2
Importante	0%	0
Nada importante	0%	1
No contesta	1%	2
Total Encuestas	100%	240



El 98% cree que es muy importante , la elaboración de un Manual de Relaciones Humanas para los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí, el 1% poco importante , y el 1% no contesta.

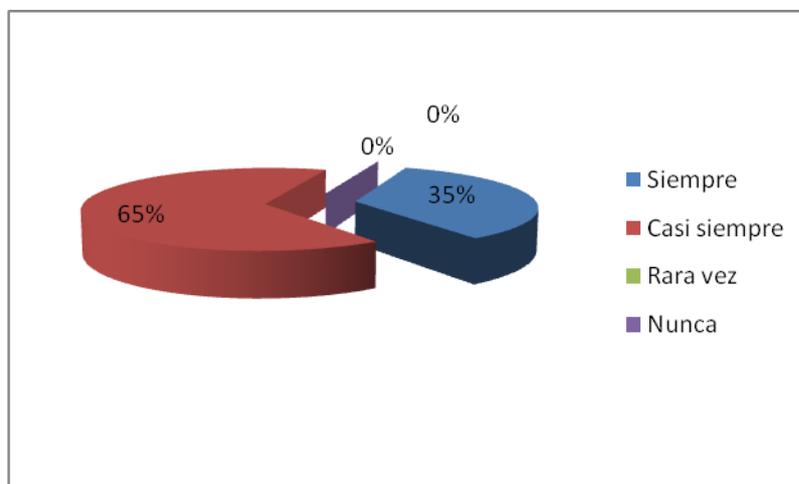
**ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN
EL GOBIERNO MUNICIPAL DE URCUQUÍ, BRINDANDO LOS
SERVICIOS A LOS USUARIOS**

Pregunta No. 1: Usted, como empleado del Gobierno Municipal, ante el usuario que acude a esta institución, es respetuoso amable a la hora de atender o proporcionar una información. ?

CUADRO No. 1

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	35%	16
Casi siempre	65%	30
Rara vez	0%	0
Nunca	0%	0
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 1



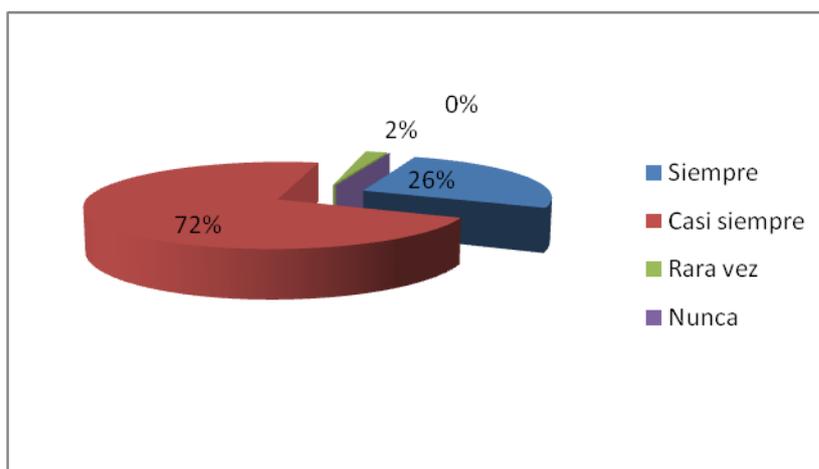
Respeto como es el empleado del Gobierno Municipal de Urcuquí, ante el usuario que acude a esta institución es amable a la hora de o proporcionar una información el 65% manifiesta casi siempre y el 35% siempre.

Pregunta No. 2: La atención al Usuario, es una de las prioridades del Gobierno Municipal de Urucuquí.?

Cuadro No. 2

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	26%	12
Casi siempre	72%	33
Rara vez	2%	1
Nunca	0%	0
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 2



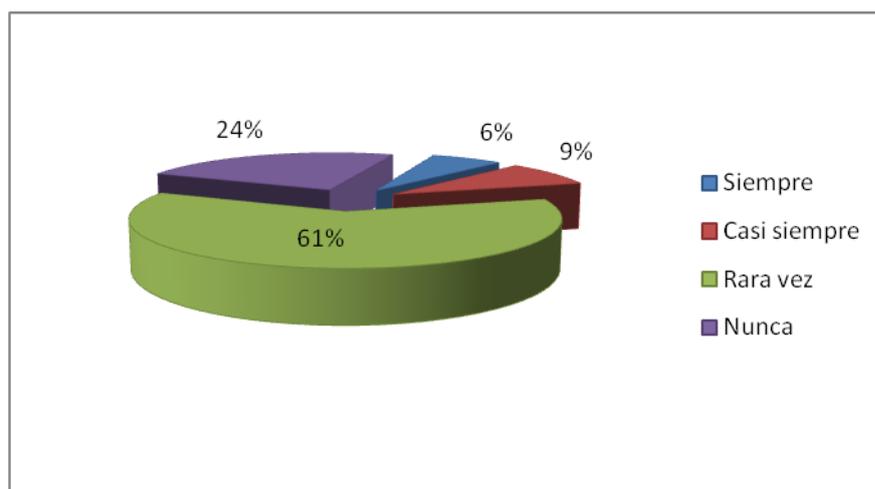
Los empleados en un 72% dicen que la atención al usuario, es una de las prioridades del Gobierno Municipal de Urucuquí, 26 % siempre y un 2% nunca

Pregunta No. 3: En cada departamento hay leyendas acerca de cómo usted debe brindar el servicio al usuario, es decir cómo hay que atenderlo?

Cuadro No. 3

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	7%	3
Casi siempre	9%	4
Rara vez	61%	28
Nunca	24%	11
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 3



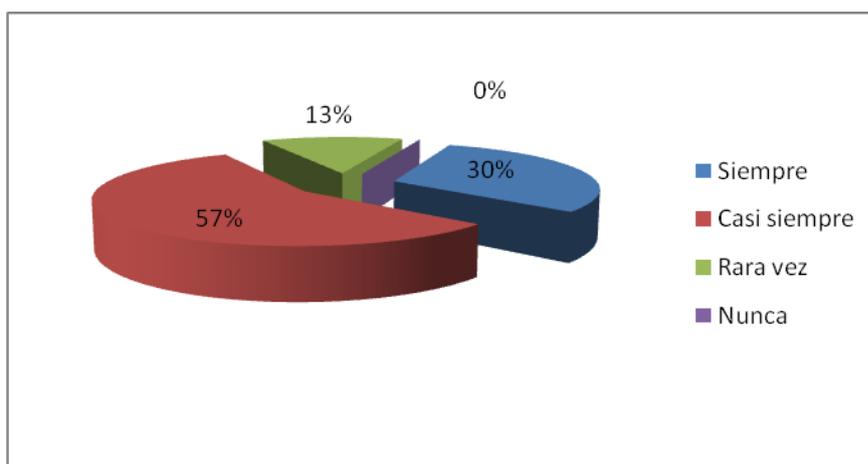
El 61% dice que rara vez en cada departamento hay leyenda acerca de cómo se debe brindar el servicio al usuario es decir cómo hay que atenderlo, el 24% nunca, el 9% casi siempre y el 6% siempre

Pregunta No. 4 Usted, como empleado del Gobierno Municipal de Urcuquí, practican las buenas relaciones humanas, en cada uno de los departamentos.

Cuadro No. 4

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	30%	14
Casi siempre	57%	26
Rara vez	13%	6
Nunca	0%	0
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 4



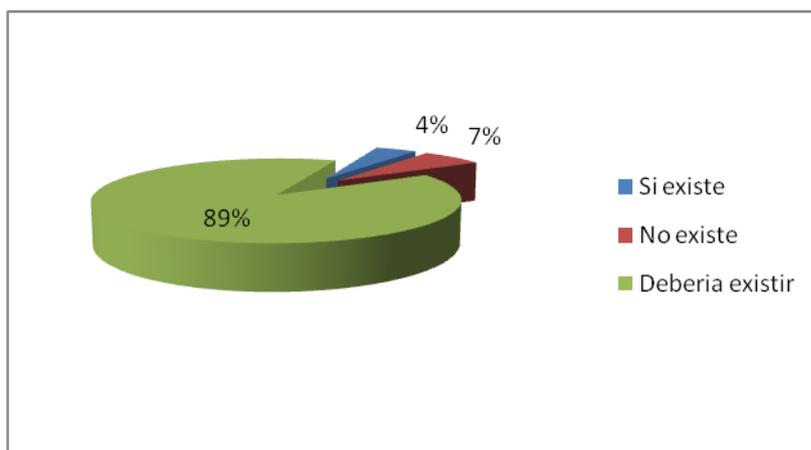
El 57% casi siempre practica buenas relaciones humanas en cada departamento, el 30% siempre y el 13% rara vez.

Pregunta No. 5: En el Gobierno Municipal de Urcuquí, hay un buzón de quejas o reclamos de los usuarios para identificar los problemas sobre la práctica de relaciones humanas que como empleado usted brinda.

Cuadro No. 5

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Si existe	4%	2
No existe	7%	3
Debería existir	89%	41
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 6



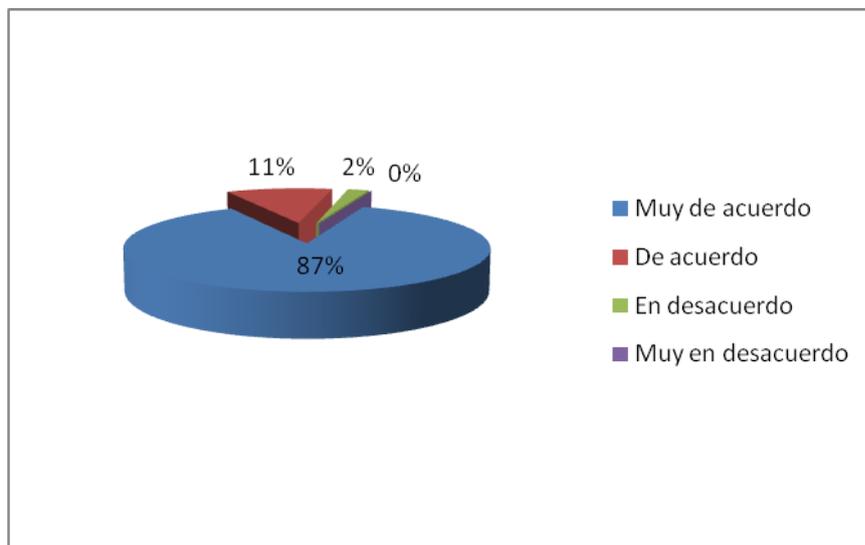
El 89% manifiesta que Debería existir un Buzón de quejas o reclamos, el 7% no existe y el 4% si existe.

Pregunta No. 6 Según Ud. El Gobierno Municipal de Urcuquí debe capacitar permanentemente a sus empleados en lo que se refiere a las relaciones humanas?

Cuadro No. 6

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy de acuerdo	87%	40
De acuerdo	11%	5
En desacuerdo	2%	1
Muy en desacuerdo	0%	0
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 6



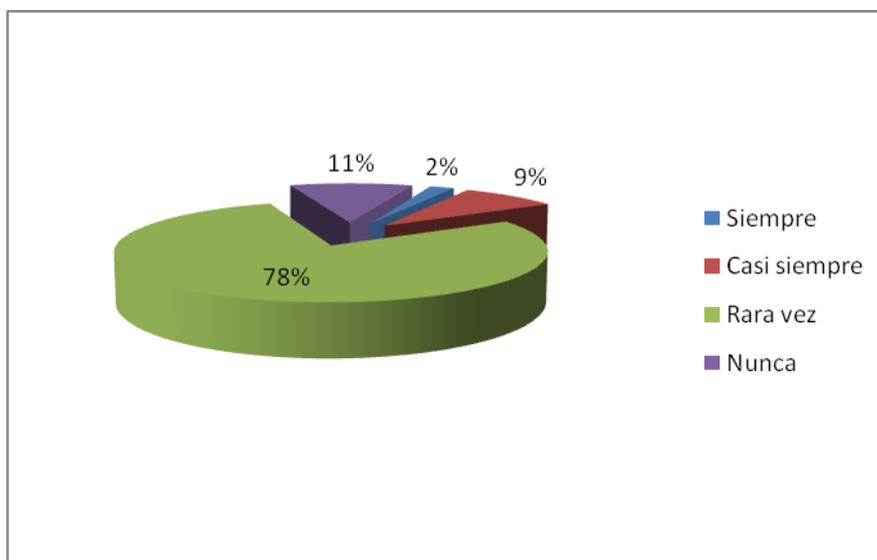
El 87% dicen que se debe capacitar, permanentemente a los empleados en lo que a relaciones humanas se refiere, el 11% de acuerdo y 2% en desacuerdo.

Pregunta No. 7: La información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla, etc. sobre los servicios de la empresa están disponibles para el empleado para facilitar a los usuarios, cuando y donde lo necesiten?

Cuadro No. 7

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	2%	1
Casi siempre	9%	4
Rara vez	78%	36
Nunca	11%	5
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 7



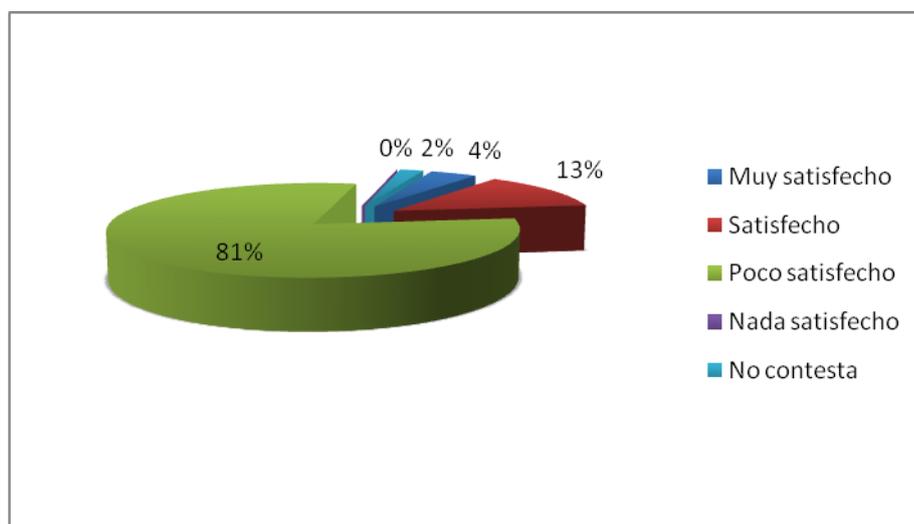
El 78% dice que rara vez la información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla, etc. sobre los servicios de la empresa están disponibles para el empleado para facilitar a los usuarios, cuando y donde lo necesiten, el 11% nunca, el 9% casi siempre y el 2% siempre.

Pregunta No. 8: Según su opinión que grado de satisfacción tiene el usuario. Respeto a la calidad de atención por los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí.

Cuadro No. 8

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy satisfecho	4%	2
Satisfecho	13%	6
Poco satisfecho	80%	37
Nada satisfecho	0%	0
No contesta	2%	1

Grafico No. 8



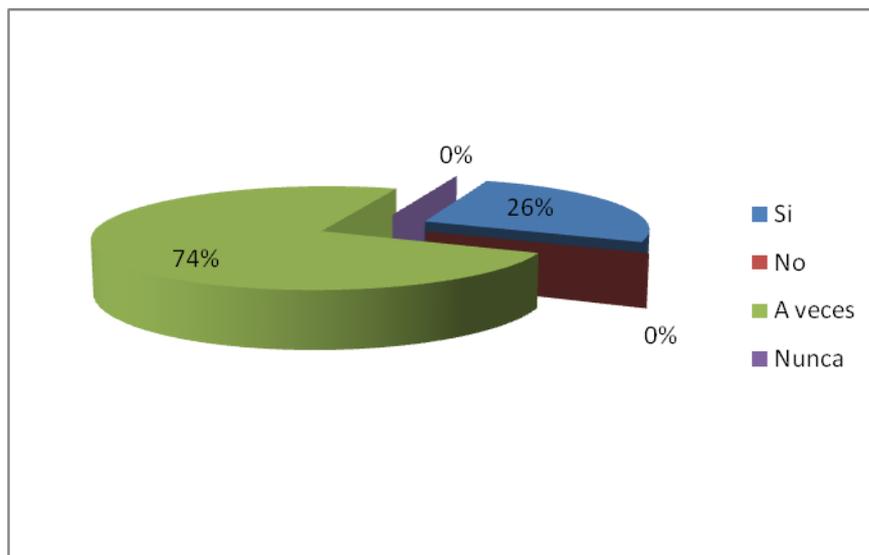
El 81% dice que es poco satisfecho el grado de satisfacción que tiene el usuario. Respeto a la calidad de atención por los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí, el 13% satisfecho, el 4% muy satisfecho.

Pregunta No. 9: Usted, como empleado puede satisfacer los requerimientos del usuario.

Cuadro No. 9

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Si	26%	12
No	0%	0
A veces	74%	34
Nunca	0%	0
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 9



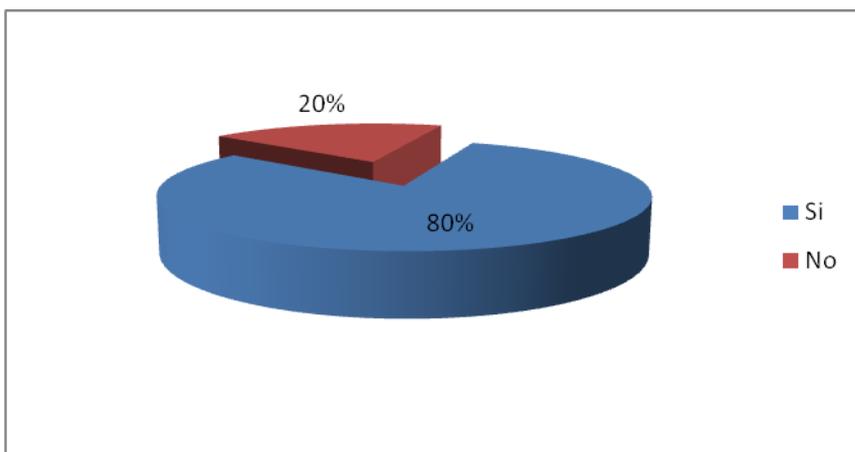
El 74% a veces, como empleado puede satisfacer los requerimientos del usuario, y el 26 % si.

Pregunta No. 10: ¿Como empleado del Gobierno Municipal de Urcuquí, cree que es necesario implementar un dispensador de turnos por servicio, en las dependencias de mayor influencia, que garantice la atención igualitaria para todos los ciudadanos?

Cuadro No. 10

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Si	80%	37
No	20%	9
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 10



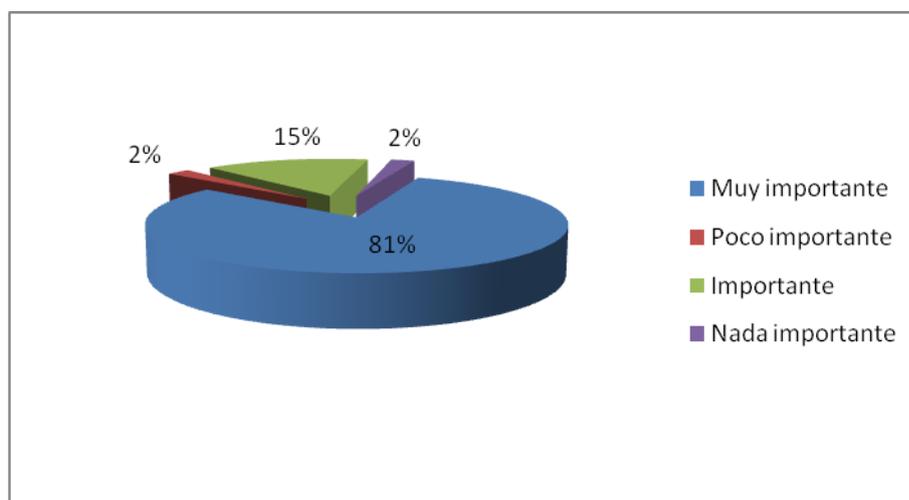
El 80 % cree que es necesario implementar un dispensador de turnos por servicio, en las dependencias de mayor influencia, que garantice la atención igualitaria para todos los ciudadanos, y un 20% no.

Pregunta No. 11: Según su opinión cree que es muy importante, la elaboración de un Manual de Relaciones Humanas para los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí.

Cuadro No. 11

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy importante	80%	37
Poco importante	2%	1
Importante	15%	7
Nada importante	2%	1
Total Encuestas	100%	46

Grafico No. 11



El 81% manifiesta que es muy importante, la elaboración de un Manual de Relaciones Humanas para los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí, el 15% importante. El 2% poco importante y un 2% nada importante.

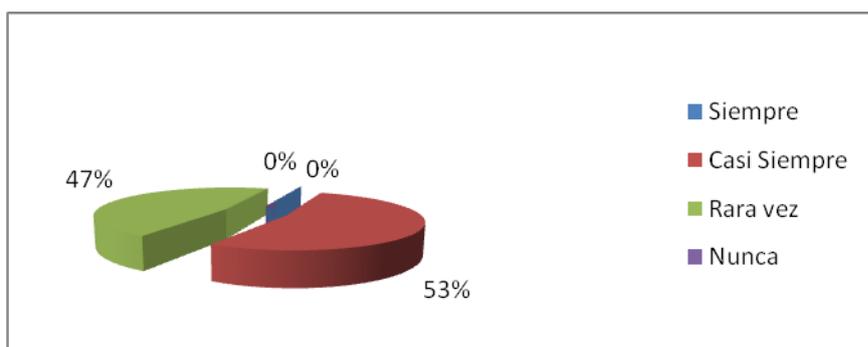
ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE URCUQUÍ BRINDANDO LOS SERVICIOS A TRAVÉS DEL EMPLEADO AL USUARIO QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA MUNICIPALIDAD

Pregunta No. 1: Según su opinión ha observado el trato de los empleados de los diferentes departamentos ante el usuario, que acude a esta institución, es respetuoso y amable a la hora de atender o proporcionar una información?

Cuadro No. 1

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	0%	0
Casi Siempre	53%	9
Rara vez	47%	8
Nunca	0%	0
Total de Encuestas	100%	17

Grafico No. 1



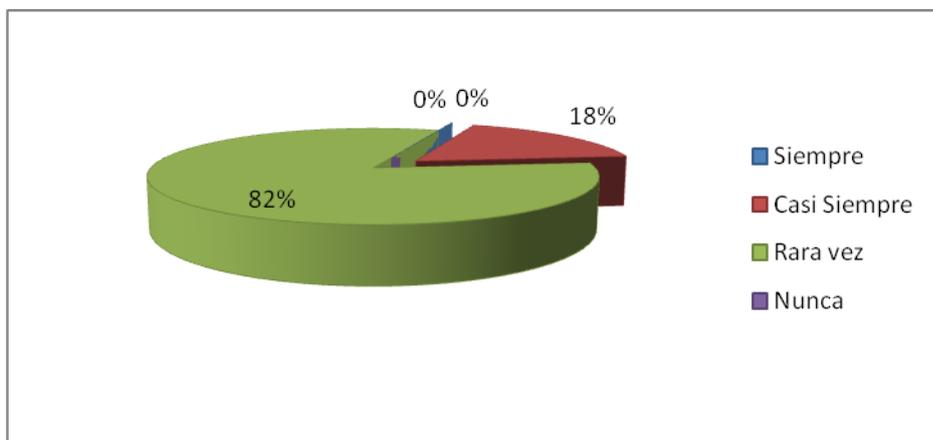
El 53% de los funcionarios manifiesta que casi siempre ha observado el trato de los empleados de los diferentes departamentos ante el usuario, que acude a esta institución, es respetuoso y amable a la hora de atender o proporcionar una información, y el 47% rara vez.

Pregunta No. 2: Según Ud. Ha observado que los empleados tratan con la misma cortesía a todo los usuarios que asisten a la Municipalidad?

Cuadro No. 2

OPCIÓN	PORCENTAJES	CANTIDAD
Siempre	0%	0
Casi Siempre	18%	3
Rara vez	82%	14
Nunca	0%	0
Total de Encuestas	100%	17

Grafico No. 2



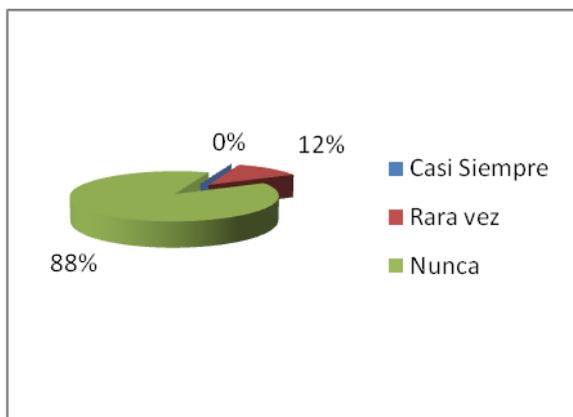
Respeto a si ha observado que los empleados tratan con la misma cortesía a todos los usuarios que asisten a la Municipalidad, el 82% manifiesta rara vez, mientras que el 18% casi siempre

Pregunta No. 3: Existe en cada departamento leyendas acerca de cómo el empleado debe brindar el servicio al usuario, como hay que atenderlo?

Cuadro No. 3

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Casi Siempre	0%	0
Rara vez	12%	2
Nunca	88%	15
TOTAL	100%	17

Grafico No. 3



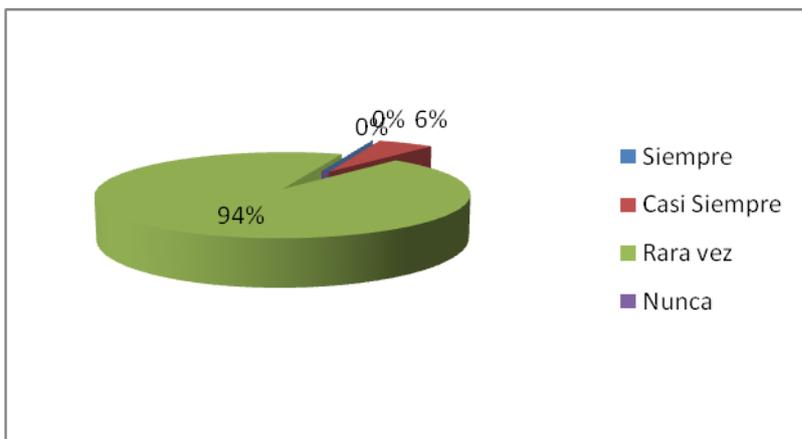
El 88% manifiesta que nunca existe en cada departamento leyendas de cómo el empleado debe brindar el servicio al usuario, como hay que atenderlo, el 12% rara vez

Pregunta No. 4: Según Ud. Los empleados de los diferente departamentos son amigables y corteses?

Cuadro No. 4.

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	0%	0
Casi Siempre	6%	1
Rara vez	94%	16
Nunca	0%	0
TOTAL	100%	17

Grafico No. 4



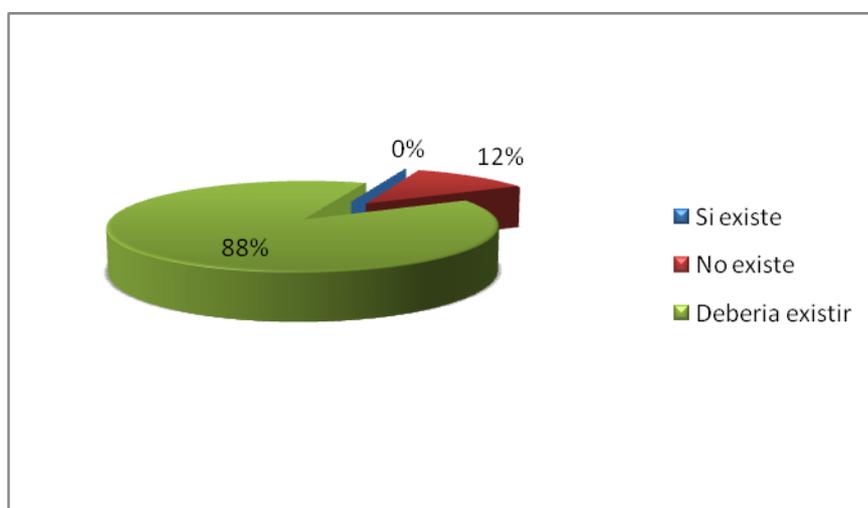
Respeto a si los empleados de los diferentes departamentos son amables y corteses, el 94% manifiesta rara vez y el 6 casi siempre.

Pregunta No. 5: En el Gobierno Municipal de Urcuquí, hay un buzón de quejas o reclamos de los usuarios para identificar los problemas sobre la práctica de relaciones humanas que como empleados brindan?

Cuadro No. 5

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Si existe	0%	0
No existe	12%	2
Debería existir	88%	15
TOTAL	100%	17

Grafico No. 5



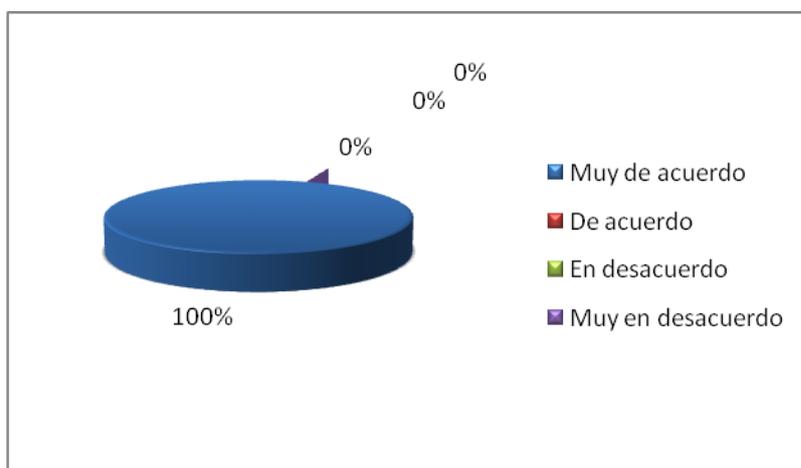
El 88% manifiesta que debería existir en el Gobierno Municipal de Urcuquí, un buzón de quejas o reclamos de los usuarios para identificar los problemas sobre la práctica de relaciones humanas que como empleados brindan y el 2% que no existe.

Pregunta No. 6: Según Ud. El Gobierno Municipal de Urcuquí debe capacitar permanentemente a sus empleados en lo que se refiere a las relaciones humanas?

Cuadra No. 6

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy de acuerdo	100%	17
De acuerdo	0%	0
En desacuerdo	0%	0
Muy en desacuerdo	0%	0
TOTAL	100%	17

Grafico No. 6



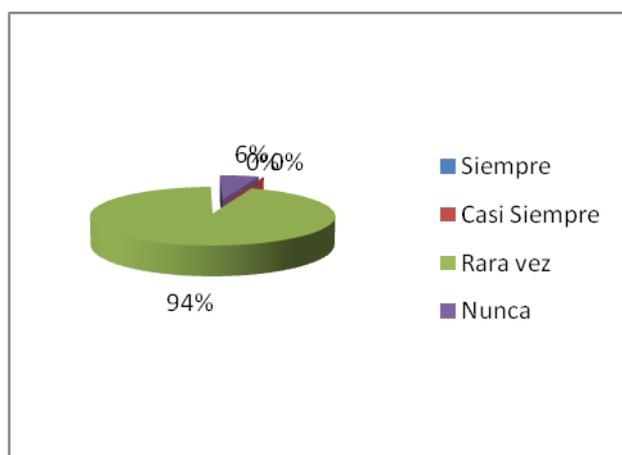
El 100% de los funcionarios encuestados manifiesta que se debe capacitar permanentemente a sus empleados en lo que se refiere a las relaciones humanas.

Pregunta No. 7: La información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla etc.) Sobre los servicios de la empresa están disponibles para que el empleado facilite al usuario cuando y donde lo necesiten?

Cuadro No. 7

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Siempre	0%	0
Casi Siempre	0%	0
Rara vez	94%	16
Nunca	6%	1
TOTAL	100%	17

Grafico No. 7



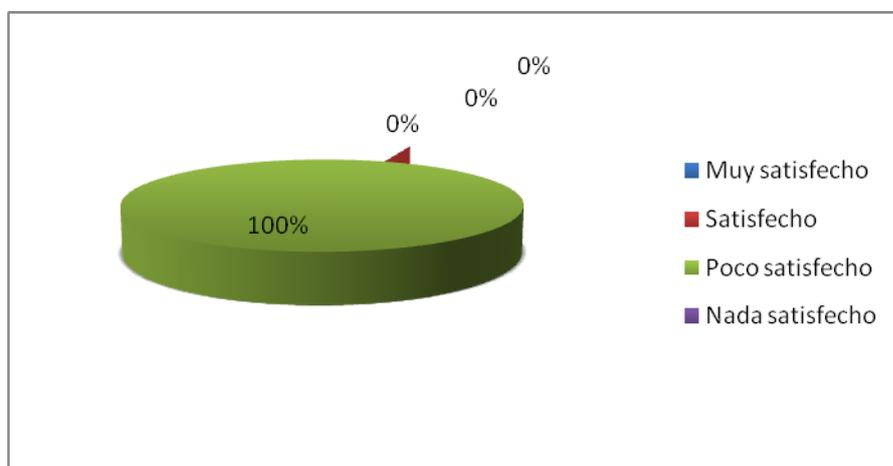
El 94% manifiesta que rara vez, la información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla etc.) Sobre los servicios de la empresa están disponibles para que el empleado facilite al usuario cuando y donde lo necesiten y el 6% nunca.

Pregunta No. 8: Según su opinión que grado de satisfacción tiene el usuario. Respeto a la calidad de atención por los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí.?

Cuadro No. 8

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy satisfecho	0%	0
Satisfecho	0%	0
Poco satisfecho	100%	17
Nada satisfecho	0%	0
TOTAL	100%	17

Grafico No. 8



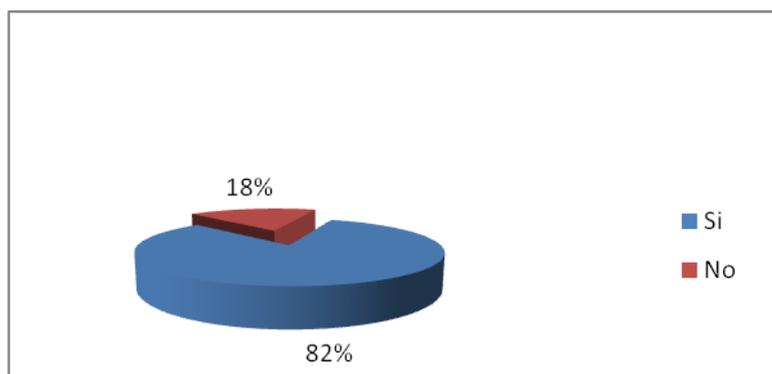
El 100% de los funcionarios encuestados manifiestas que el grado de satisfacción que tiene el usuario, respeto a la calidad de atención por los empleados del Gobierno Municipal, es poco satisfecho.

Pregunta No. 9 Como funcionario del Gobierno Municipal de Urcuquí, cree que es necesario implementar un dispensador de turnos por servicio, que garantice la tención igualitaria para todos los ciudadanos.

Cuadro No. 9

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Si	82%	14
No	18%	3

Grafico No. 9



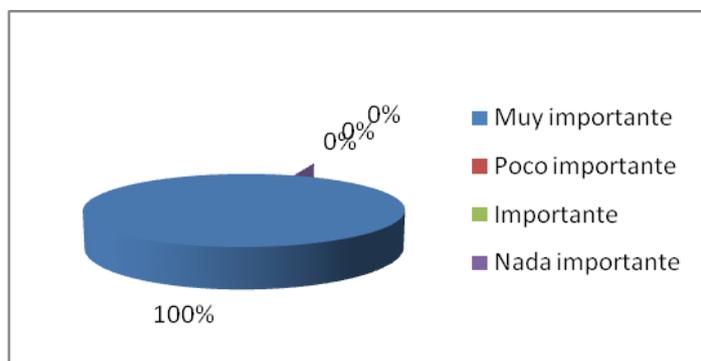
El 82% manifiesta que es necesario implementar un dispensador de turnos por servicio, que garantice la tención igualitaria para todos los ciudadanos y el 18% que no.

Pregunta No. 10: Según su opinión cree que es muy importante, se elabore un Manual de Relaciones Humanas para los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí.

Cuadro No. 10

OPCIÓN	PORCENTAJE	CANTIDAD
Muy importante	100%	17
Poco importante	0%	0
Importante	0%	0
Nada importante	0%	0
TOTAL	100%	17

Grafico No. 10



El 100% de los funcionarios encuestados manifiesta, que es muy importante se elabore un Manual de Relaciones Humanas para los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí.

CAPITULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Realizadas las encuestas a los usuarios, empleados y funcionarios del Gobierno Municipal de Urcuquí se concluye que:

- Que no existe prioridad en el cuidado y la atención al usuario.
- Que en el Gobierno Municipal de Urcuquí, no existe información y documentación acerca de cómo se debe brindar la atención al usuario y los servicios que presta la institución
- Que en la institución no practican las Relaciones humanas, y se debe capacitar permanentemente a los empleados.
- La mayoría de usuarios, funcionarios y empleados creen que es muy importante se elabore un Manual de Relaciones Humanas y atención al usuario, para que sea aplicada en la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

Realizado el trabajo de investigación se sugiere lo siguiente a las Autoridades:

- Se recomienda capacitar a los empleados en lo referente a relaciones humanas y atención al usuario para brindar un servicio de calidad.
- Autoridades, empleados y funcionarios se comprometan a dar prioridad al cuidado y la atención al usuario que asiste a la institución
- Que el Gobierno Municipal de Urcuquí, debe realizar información y documentación, para que el usuario tenga conocimiento de los servicios.
- Es fundamental la elaboración de un Manual, de Relaciones Humanas y atención al usuario, para lograr una buena imagen institucional.

CAPITULO VI

6 PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 MANUAL DE RELACIONES HUMANAS, Y ATENCIÓN AL USUARIO PARA LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE URCUQUI

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Tomando en cuenta la investigación realizada, hemos analizado los inconvenientes por los cuales pasa el Gobierno Municipal de Urcuquí, no existe permanente capacitación a los Servidores de la institución en Relaciones Humanas y atención al usuario, por lo que desarrollamos un Manual de Relaciones Humanas y atención al usuario para superar las falencias que existe y ha deteriorado la imagen institucional ante el usuario la misma que demuestra que no hay un gran porcentaje de usuarios satisfechos

Debido al valor de la institución debe mantener una extensa comunicación con los usuarios, utilizando estrategias que puedan dar una atención de calidad, tomando en cuenta que es una institución pública que otorga permanentemente servicios a toda la ciudadanía que debe dar como resultado la excelencia y ser ejemplo para otras entidades

6.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para Vargas B., (2005), en su obra Relaciones Humanas dice manifiesta que “Las Relaciones Humanas son el conjunto de técnicas y

métodos que nos conducen al conocimiento del ser humano, para dirigir su comportamiento dentro de la sociedad” (p. 14).

Orejuela E., (2001), en su obra Relaciones Humanas manifiesta que Relaciones Humanas “Es el estudio sistemático de conocimientos, métodos técnicas que tratan de predecir el comportamiento humano, dentro de las organizaciones, con el propósito de lograr una sociedad más justa y más humana”. (p. 6)

IMPORTANCIA DEL ESTUDIO DE LAS RELACIONES HUMANAS

Vargas B., (2005), indica que las Relaciones Humanas son importantes por:

“En el convulsionado mundo en el que vivimos, tan lleno de conflicto en todos los campos, se hace necesario estudiar el comportamiento humano y por ende la sociedad, para de esta manera mejorar las relaciones interpersonales en la familia, en el trabajo, empresa u oficio, porque la persona humana es el principio y fin de toda CONVIVENCIA.a nivel laboral la mayor parte de los patronos viven divorciados de los problemas de sus obreros y trabajadores olvidándose de que éstos constituyen el capital humano, complemento importantísimo de la empresa, fábrica, colegio, et., lo que contribuye al surgimiento del conflicto laboral. Si el dueño de la fábrica mirar a sus empleados como lo que son, seres humanos, y no se limitara a aplicar las relaciones humanas sólo en fechas importantes (Navidad, Aniversario de la empresa, etc.) los conflictos serían cada vez menos frecuentes mejorando de esta manera la relación obrero patronal y por ende la productividad de la empresa”. (p.15)

PRINCIPIOS

Vinueza R., (2007), en su obra Relaciones Humanas, menciona a los siguientes principios:

- **Respeto a sí mismo, aceptarse y sentir que toda persona es un ser importante.**
- **Mejorar continuamente la convivencia humana.**
- **Ser sincero y buscar que los demás le traten con sinceridad.**
- **Aceptar las diferencias individuales tanto en el aspecto material mental y emocional.**
- **Entenderse a sí mismo y a los demás. (p. 47)**

Para Vargas B., (2005), en su obra Relaciones Humanas, en lo que se refiere a los principios manifiesta que:

Las relaciones armoniosas de los seres humanos podríamos resumirlas en los siguientes fines:

- **Ambiente positivo de convivencia entre los miembros que integran la familia, dejando de lado títulos, modas, costumbres, ideología, religión, dogmas etc.**
- **Respeto del ciudadano común a las autoridades respectivas esto implica que debemos respetar las leyes que rigen el convivir humano de un país, evitando los extremos como la sumisión total y la desobediencia civil.**
- **Acatamiento y apertura a doctrinas políticas, dogmas, religiones, etc. De los diferentes conglomerados sociales. (p.17)**

VALORES EN LAS RELACIONES HUMANAS

Vinueza R. (2007), en su texto de Relaciones Humanas indica lo siguiente relacionado a los valores en las Relaciones Humanas:

“A pesar de las diferencias, la humanidad está realmente dotada de ciertos valores que son universales y que funcionan más allá de las fronteras. Ser uno mismo: he aquí una de las máximas de la filosofía ética clásica. Pero para cada persona alcance ese estadio, se necesitan unos puntos de referencia sociales. Se trata de la búsqueda de la identidad personal, el llegar a ser quién eres, más allá de las circunstancias.

El reconocimiento de que los valores personales adquiridos son los adecuados sólo puede obtenerse a través de los demás, mediante la respuesta que de ellos se obtiene, es decir, mediante la adecuación a ciertos códigos éticos elegidos.

También es cierto, sin embargo, que no existen cánones éticos válidos para toda la humanidad ni para todas las circunstancias, puesto que la libertad no admite normas universales, sino adecuadas a cada individuo y situación.

Una vía posible para identificar en la actualidad los valores éticos fundamentales, que inspiran los principios democráticos, consiste en la superación de las culturas particulares hasta alcanzar la idea de la multiculturalidad, es decir, de todos aquellos valores que unen a las diferentes culturas, que están presentes en ellas.

Una vez identificados, esos rasgos son los valores universales que, sin duda, a lo largo de la historia, han inspirado e inspiran los

esfuerzos de personas y pueblos para conseguir una sociedad mejor. Entre los principales valores universales podemos anotar: la justicia, la solidaridad, la verdad, el amor, el bien, la tolerancia, la comprensión, el perdón etc.”. (p. 16 y 17)

RELACIONES LABORALES

“Una vez en el lugar de trabajo lo primero es la asignación de tareas al respecto se debe tener confianza en uno mismo ya que lo que se va a hacer es poner en práctica lo que se ha aprendido y estudiado. Al principio las cosas se hacen despacio hasta ir adquiriendo experiencia y el dominio de lo que se hace..... Es usual que en la empresa que se trabaje se encuentren compañeros de trabajo. Al respecto debemos recordar los principios en que se basan las relaciones humanas para ponerlos en práctica. Se notará al poco tiempo que los compañeros de trabajo tienen los más diversos caracteres entonces debe inteligentemente captar el ambiente y desenvolverse con normalidad sin complejos ni orgullo sino integrándose al grupo con personalidad propia. Ante el Jefe hay que demostrar cordialidad, personalidad, seguridad y capacidad. Él o ella son, a pesar de su posición, un compañero de trabajo aunque diferente al resto de subalternos. (p. 71 y 72)”.

CLIENTE

“Cliente es toda persona que en el plano familiar y de trabajo se relaciona o se comunica con nosotros, es el protagonista de todas y cada una de las actividades que minuto a minuto efectuamos, es la razón o columna vertebral del servicio, por ejemplo: nuestros padres, nuestros cónyuges, amigos, conocidos, todos quienes requieren de nuestros servicios y productos” (p. 110)

SERVICIO

“El servicio determina la imagen de la empresa ante el cliente. Un cajero incompetente es un banco incompetente; una mesera arrogante es un restaurante arrogante”.

6.4 OBJETIVOS GENERAL

- Elaborar un manual de Relaciones Humanas, y atención al usuario para los funcionarios y empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí

6.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Orientar al personal del Gobierno Municipal de Urcuquí, para que pongan en práctica las buenas relaciones humanas y atención al usuario para beneficio propio y de la imagen institucional.
- Proponer mediante el Manual técnicas y estrategias que permitan mejorar el servicio y atención al usuario.
- Entregar un Manual para los funcionarios y empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El Cantón Urcuquí se encuentra en la provincia de Imbabura, ubicado a 19 km de la capital provincial, Ibarra, y a 152 km. de la capital ecuatoriana.

La cabecera parroquial tiene como coordenadas geográficas de latitud norte 0° 25' 13" y longitud oeste 78° 11' 50", con una temperatura promedio que oscila entre los 14°C a 19°C , y se encuentra a una altura de 2,307 msnm, según los datos geo referenciados.

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

MANUAL DE RELACIONES HUMANAS Y ATENCIÓN AL USUARIO PARA LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE URCUQUÍ.

COMO MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS



6.6.1 QUE SON LAS RELACIONES HUMANAS

Es el conjunto de técnicas y métodos que nos conducen al conocimiento del ser humano, para dirigir su comportamiento dentro de la sociedad, también se dice que todas las Relaciones Humanas se consiguen de relaciones y cada día tomamos parte en actividades de Relaciones Humanas, ya que estas, significan mucho más que hablar con

los demás. Comprenden todas las formas de comunicación como escribir una carta, leer un libro, hacer gestos con la mano, la cara, los ojos etc.

6.6.2 POR QUE SON IMPORTANTES LAS RELACIONES HUMANAS



“En el convulsionado mundo en el que vivimos, tan lleno de conflicto en todos los campos, se hace necesario estudiar el comportamiento humano y por ende la sociedad, para de esta manera mejorar las relaciones interpersonales en la familia, en el trabajo, empresa u oficio, porque la persona humana es el principio y fin de toda CONVIVENCIA.a nivel laboral la mayor parte de los patronos viven divorciados de los problemas de sus obreros y trabajadores olvidándose de que éstos constituyen el capital humano, complemento importantísimo de la empresa, fábrica, colegio, etc., lo que contribuye al surgimiento del conflicto laboral. Si el dueño de la fábrica mirara a sus empleados como lo que son, seres humanos, y no se limitara a aplicar las relaciones humanas sólo en fechas importantes (Navidad, Aniversario de la empresa, etc.) los conflictos serían cada vez menos frecuentes mejorando de esta manera la relación obrero patronal y por ende la productividad de la empresa”.

6.6.3 REGLAS DE ORO DE LAS RELACIONES HUMANAS



Las Relaciones Humanas son muy simples: en la medida en que nuestro mundo exterior entre armonía con nuestro mundo interior, aumentará nuestra tendencia hacia una vida agradable y el éxito llegar con mayor facilidad.

En otras palabras, la cabeza y el corazón; deben estar en armonía, para que las Relaciones humanas sean satisfactorias.

Por esta razón una de las reglas de oro de las Relaciones Humanas es: No pienses, no digas ni hagas a otro lo que no quieres que piensen, ni digan, ni hagan en contra de ti.

Esta regla es infalible y lo podemos comprobar en cualquier momento, Si le tratamos a la gente de un modo negativo, esta reaccionara de la misma manera contra nosotros. Si reaccionamos frente a los demás de un modo positivo, ellos actuarán positivamente frente a nosotros; y aquí no hay vueltas que dar.

Solo que para actuar positivamente, nuestros pensamientos y nuestros sentimientos deberán estar vibrando positivamente.

Tanto en las relaciones humanas como en las relaciones públicas, el respeto al derecho ajeno es la paz. Cada persona tiene su opinión y su verdad y esa verdad tenemos que respetarla si queremos vivir en armonía con nuestros semejantes.

Para esto es necesario ser auténtico y debemos dejar que el respeto llegue de una manera natural ya que a nadie le gusta tratar con alguien que aparenta ser alguien que no es. Es ser que parecer.

Se puede decir que las Relaciones humanas son un hábito que cuando lo llegamos a dominar nos lleva a una triple victoria:

- Conseguimos que los demás se sientan más a gusto.
- Nosotros mismos nos sentimos mejor.
- Nuestra buena voluntad hacia los demás se nos devuelve con intereses.

6.6.4 LOS SEIS MANDAMIENTOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

1. Hable a las personas amablemente, no hay nada tan agradable como un frase alegre al saludar.
2. Sonría a la gente, necesita la acción de 66 músculos para fruncir el seño y solamente de 15 días para sonreír.
3. Llame a las personas por su nombre, la música más agradable para el oído de cualquiera, es oír su propio nombre.
4. Sea amigable y cortés, si quiere tener amigos sea amable.
5. Sea cordial, hable y actué como si todo lo que hace fuera un placer.
6. Interésese verdaderamente

6.6.5 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

Los principios básicos de las relaciones humanas son los siguientes:

1. Respeto a sí mismo, aceptarse y sentir que toda persona es un ser importante.
2. Mejorar continuamente la convivencia humana
3. Ser sincero y buscar lo que los demás traten con sinceridad.
4. Aceptar las diferencias individuales tanto en el aspecto material, mental y emocional.
5. Entenderse a sí mismo y a los demás

6.6.6 ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS

- Respeto a sí mismo, aceptarse y sentir que toda persona es un ser importante.
- Mejorar continuamente la convivencia humana.
- Ser sincero y buscar que los demás le traten con sinceridad.
- Aceptar las diferencias individuales tanto en el aspecto material mental y emocional.
- Entenderse a sí mismo y a los demás.

- -Ambiente positivo de convivencia entre los miembros que integran la familia, dejando de lado títulos, modas, costumbres, ideología, religión, dogmas etc.
- Respeto del ciudadano común a las autoridades respectivas esto implica que debemos respetar las leyes que rigen el convivir humano de un país, evitando los extremos como la sumisión total y la desobediencia civil.
- Acatamiento y apertura a doctrinas políticas, dogmas, religiones, etc. De los diferentes conglomerados sociales.
- Jamás debemos olvidar que cada individuo es un universo diferente y por lo tanto tendrá su propia personalidad que tenemos el deber de respetar.
- El comportamiento de cada persona está condicionado al ambiente en el cual se desenvuelve

6.6.7 FORMA DE RELACIONARSE CON LOS DEMÁS

Se dan tres formas de relacionarse a nivel personal:

RELACIÓN ANTIPÁTICA: Esto se da cuando la persona es observada únicamente por sus defectos.

RELACIÓN SIMPÁTICA: Surge cuando miramos los aspectos positivos de los demás sin tomar en cuenta su personalidad.

RELACIÓN EMPÁTICA: Se presente cuando se tiene en cuenta los aspectos positivos y negativos entre dos o más personas, aceptando todos en una relación comprensiva y armoniosa.

RELACIONES SOCIALES

Las relaciones sociales demanda de personas que entablan relaciones de armonía con los demás, es decir con su conyugue, hijos, padres, amigos, socios o extraños.

Todos los seres humanos debemos estar consientes de que debemos ser auténticos y sinceros con nosotros mismos, no aparentemos lo que no somos.

Solo la persona que se ama a sí mismo tal y como es, puede amar a los demás tal y como son. Y quien se acepta y respeta a sí mismo aceptará y respetará a los demás, entablado de esta manera unas relaciones de amor, respeto y gratitud.

EL TACTO SOCIAL

El tacto social es el respeto hacia los seres que nos rodean ya sea de obra o palabra para evitar que atentemos con la dignidad de las personas y para poder vivir en completa armonía.

Las personas que poseen tacto social, por lo general tienen gratificantes logros en la convivencia, en cualquier ambiente en el que se desempeñen, ya que tienen el don de agradar y atraer la consideración, la simpatía y el afecto de los demás.

Para adquirir el TACTO SOCIAL, debemos todos hacer la promesa de seguir al pie de la letra las siguientes reglas:

- Respetar las condiciones sociales, teniendo en cuenta la dignidad y el valor de las personas.
- Respetar a las personas en su carácter, opiniones, tendencias, usos, costumbres, defectos sean físicos o psíquicos.
- Adaptarse a las circunstancias.
- Saber elegir siempre el momento para hablar, escoger las palabras apropiadas, siendo breve conciso pero amable.
- Nunca pongamos a otra persona en situaciones incómodas.
- No debemos elogiar a alguien, en presencia de quienes no le tienen simpatía.
- Jamás revelar secretos que nos hayan sido confiados.
- Los problemas de familia no deben ser divulgados a personas ajenas al círculo familiar.
- La persona con tacto no hace preguntas indiscretas.
- El tacto social nos obliga a evitar la curiosidad de saber qué le pasa a una persona que está con el semblante triste y depresivo.
- No se debe pedir prestados objetos de uso personal y constante.
- Cuidar de hacer bromas pesadas.

EL TRATO SOCIAL

El trato social se basa exclusivamente en los fundamentos externos e inmutables de la moral, el bien y el amor, el respeto al derecho ajeno y la verdad, debemos ser auténticos, dejando a un lado las apariencias y no debemos olvidar que es mejor ser que parecer.

El trato con nuestros semejantes, debe aguardar ciertas reglas y normas de comportamiento, pero siempre debemos tener en cuenta el respeto para nosotros mismos, es el factor determinante para el éxito en el trato social.

En el trato social se debe partir de que todo ser humano, en la sociedad en que vive, se encuentra en una doble posición con respecto a sus semejantes, es decir, en la superior y la de inferior, según se relacione con inferiores o superiores, respectivamente.

En ambos casos la buena educación y las normas de la conducta social indicarán claramente cómo comportarse airoso y dignamente.

A sí el trato con superiores se impone una actitud franca y noble, exenta de servilismo y adulación. Con los inferiores, en cambio, se recurrirá a la amabilidad y a la sencillez, eludiendo familiaridades y desdenes, siempre peligrosos.

6.6.8 LA ÉTICA

QUE ES LA ÉTICA

La ética es una filosofía práctica y personal que tiene como finalidad la conciliación entre la persona y el mundo.

POR QUE ES IMPORTANTE LA ÉTICA

La ética es de vital importancia en la vida de una persona ya que las decisiones humanas giran alrededor de ésta, se dice que la ética y la felicidad están directamente relacionadas de modo que, tal como enunció

Plutón, sólo los hombres justos y sabios podrían alcanzar la felicidad, esto quiere decir que la ética es un arte que nos ayuda a ser felices ya que a través de ella la convivencia y tolerancia se vuelve parte de la sociedad.

ÉTICA EN LAS RELACIONES HUMANAS

En las Relaciones Humanas la ética facilita el camino, pues es evidente que la felicidad depende en buena parte de la capacidad de establecer buenas relaciones con los demás.

Compartir el dolor con otras personas, ser solidario, también es un comportamiento muy útil que puede enseñarnos la ética.

La ética nos ayuda a reconocimiento de que las personas tienen derechos pero también deberes y obligaciones que se deben identificar como una parte esencial del compromiso hacia uno mismo y con los demás.

ÉTICA Y VIDA EN LA SOCIEDAD

Desde su origen la ética ha sido un instrumento de la razón práctica humana, ha contribuido a resolver las tensiones entre la libertad personal y el interés común es así que surge la ética pública, cuando las decisiones afectan al marco social. El término ética está vinculado a la política y costumbres sociales, en sus orígenes estuvo ligado a la moral y las costumbres, pero en el siglo XX adquirió una dimensión propia y consiste en reflexionar sobre las reglas que guían las acciones humanas orientadas al bienestar social y al civismo.

6.6.9 LA PERSONALIDAD

QUE ES LA PERSONALIDAD

La personalidad es la organización dinámica dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su adaptación peculiar a su medio ambiente. Constituye las cualidades que distingue a un individuo tomado como un ser unitario, especialmente aquellas que distinguen al individuo en las relaciones sociales.

POR QUE ES IMPORTANTE LA PERSONALIDAD:

La personalidad tiene su importancia en la vida de una persona, ya que trata sobre la totalidad de la conducta de un ser, producto de la integración de todas las experiencias adquirida durante toda una vida

El desarrollo de la personalidad se da en forma continua durante toda la vida, en el transcurso de esta vida y en las diferentes etapas de la misma el individuo enfrenta conflictos y problemas socioculturales culminando con logros que van a afianzar la personalidad. Esto implica que la vida es un proceso de adaptación de la personalidad y que enfrenta los conflictos producto de la interacción social.

ELEMENTOS SUPERFICIALES DEL ATRACTIVO PERSONAL

Dentro de los elementos que ayudan a que una persona demuestre su atractivo personal tenemos:

LIMPIEZA: Aun las personas más feas y más deformes pueden minimizar sus problemas e incrementar su atractivo si se mantienen limpias, arregladas y si evita tener mal olor en la boca o de cuerpo.

MODALES: Todos los seres humanos debemos manejar reglas de cortesía que nos permitan suavizar las relaciones sociales, decir por favor, no tomar las pertenencias de otras personas, respetar los deseos y pensamientos de otros. Hacen que nos veamos como personas cultas y atractivas.

HABILIDADES ORALES: A través de nuestro lenguaje oral podemos alcanzar el éxito el triunfo y la victoria por lo que debemos aprender a comunicar nuestros sentimientos a través de un vocabulario sencillo pero claro mientras más hábiles seamos para manejar el nivel oral más actos seremos para controlar nuestras emociones

AUTENTICIDAD: La persona que se ama a sí mismo se vuelve transparente y abierta a la existencia. Y las demás personas llegan a interesarse por nosotros, por la atención y el trato que les damos.

COMO ADQUIRIR UNA PERSONALIDAD AGRADABLE

1. Hacer sentir a los amigos que hay algo valioso en ellos.
2. Emplear tanto tiempo en nuestro mejoramiento que no tenga lugar para criticar a los demás.
3. Olvidar los errores del pasado y luchar por las grandes realizaciones del porvenir.
4. Llevar todo el tiempo un semblante alegre y tener una sonrisa para todos.
5. Ver todo por el lado noble y hermoso, haciendo que el optimismo sea sincero.
6. Ser tan fuerte, que nada ni nadie pueda perturbar la paz de mi espíritu.
7. Hablar de salud, progreso y felicidad a todos.

VITAMINAS QUE FORTALECEN LA PERSONALIDAD

1. La acción confiada produce pensamientos confiados. Actuemos seguros y decididos en nuestros movimientos.
2. Ubicarse frente a las personas. Seamos de los que se sientan delante de las reuniones, asamblea o iglesias. No nos quedemos atrás.
3. Establecer contacto con los ojos cara a cara. Cuando hablemos con otra persona debemos mirarla directamente al entrecejo
4. Escuchar con entusiasmo. Digámosle a la otra persona con la mirada que nos interesa mucho lo que ella dice.
5. Mantengámonos erguidos. Evitemos la mala postura y el encogimiento de hombros.
6. Cuando encaminemos, hagámoslo un 25% más deprisa. Pisemos en firme y mantengamos un ritmo constante.
7. Sonriamos en grande. La sonrisa es una vitamina del alma y es la chispa de una personalidad triunfante.

PASOS PARA ADQUIRIR UNA PERSONALIDAD TRIUNFADORA

1. Dominar los impulsos negativos.
2. Tener disposición hacia el cambio
3. Encarar la realidad con buen ánimo
4. Librarse de la tensión y de la ansiedad
5. Ser generoso por placer
6. Obtener madurez emocional.
7. Aumentar la capacidad de congeniar con la gente
8. Siempre que alguien nos pregunte ¡ Como esta? O ¿Cómo le va ? respondamos con seguridad y entusiasmo:

6.6.10 VALORES

QUE SON VALORES

Los principios que recibe el individuo desde su infancia y a lo largo de toda su vida y hace ver a la persona como lo que es realmente. Valores que pueden ser éticos, cívicos morales y religiosos

POR QUE SON IMPORTANTES LOS VALORES

Son importantes porque enriquece al individuo y a la sociedad en todo sentido. La humanidad está realmente dotada de valores que son universales y que ayudan a la búsqueda de la identidad personal y que ha conseguido que los pueblo puedan desarrollarse en una sociedad mejor.

PRINCIPALES VALORES HUMANOS

A continuación citamos los principales valores humanos que ayudan a fomentar unas relaciones humanas armoniosas.

- RESPONSABILIDAD
- HONESTIDAD
- RESPETO
- SENSIBILIDAD
- CORDIALIDAD
- SOLIDARIDAD
- EFICIENCIA
- SENCILLEZ
- EQUIDAD
- GENEROSIDAD

- INTEGRIDAD
- COMPAÑERISMO
- OPTIMISMO
- SERVICIALIDAD
- ENTUSIASMO
- TOLERANCIA
- DISCIPLINA
- AMABILIDAD
- CORTESÍA
- PRUDENCIA
- LIBERTAD
- PUNTUALIDAD
- COMUNICACIÓN

6.6.11 MOTIVACIÓN



QUE ES LA MOTIVACIÓN

La motivación es la causa del comportamiento de un organismo, en los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes.

Es la condición interna, mezcla de impulsos, propósitos, necesidades e interés que hacen que una persona realice una determinada actividad; depende de los estímulos externos así, como de las actitudes biosíquicas del individuo.

POR QUE ES IMPORTANTE LA MOTIVACIÓN:

La motivación en los seres humanos tiene una gran significación, debido a que nos ayuda a actuar ante cualquier circunstancia, una persona motivada positivamente realiza actividades de carácter estudiantil, laboral, religioso, social, etc. Compartiendo todas sus experiencias en grupo, y logrando desarrollarlas con la confianza en sí mismo y en los demás.

CLASES DE MOTIVACIONES

Motivaciones no aprendidas: Conocidas como primarias y son necesarias para la supervivencia por ejemplo, el hambre la sed.

Motivaciones aprendidas: Llamadas secundarias o sociales por que se desarrollan en la interacción social; así por ejemplo: necesidad del logro, necesidad de poder y necesidad de amistad.

Motivaciones combinadas: Tienen características de aprendidas y no aprendidas entre este tipo de motivaciones tenemos: el sexo, comportamiento materno, la necesidad de estimulación y el bienestar de contacto.

6.6.12 COMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

QUE ES LA COMUNICACIÓN

La Comunicación es un elemento que inevitablemente asociado al comportamiento de las personas. Comunicamos no solo con nuestras palabras, sino también con la forma en que las decimos y con la manera en que actuamos: es imposible no comunicarse.

Esta cuestión cobra una máxima importancia en los Gobiernos Municipales, ya que las personas que acuden a ellas lo hacen por que requieren un servicio.

En este contexto, todas nuestras acciones se convierten en mensajes para los usuarios. No siempre estamos conscientes de que estamos emitiendo estos mensajes y mucho menos de lo que puedan estar interpretando los usuarios. Sin embargo existe un valor importante para ellos.

¿POR QUE SE HACE NECESARIO TENER UNA BUENA COMUNICACIÓN CON EL FUNCIONARIO, EMPLEADO Y USUARIO?

Esta cuestión cobra una máxima importancia en los Gobiernos Municipales, ya que las personas que acuden a ellas lo hacen por que requieren un servicio.

En este contexto, todas nuestras acciones se convierte en mensajes para los usuarios. No siempre estamos conscientes de que estamos emitiendo estos mensajes y mucho menos de lo que puedan estar

interpretando los usuarios. Sin embargo existe un valor importante para ellos.

¿COMO LOGRAR UNA BUENA COMUNICACIÓN?

1. Evitar contradecir bruscamente a aquellas con quienes habla
2. Obtenerse de utilizar palabras acalorados o caer en el insulto
3. Evitar las vaguedades cuando le sea posible hablar con precisión
4. No pretenda dar a sus declaraciones un acento terminante , hágale en forma tentativa o de a entender que está aun en la búsqueda de una conclusión mejor .
5. No intentar hablar a sus oyentes en forma doctoral
6. Evitar enojarse con los oyentes
7. Procurar no tomar una actitud drástica, si no una actitud suave
8. Realización de dípticos trípticos, pantalla, sobre los servicios que presta la empresa
9. Creación de anuncios folletos de la calidad de servicio o lo que se está haciendo al respeto
10. Implementación de leyendas en el Gobierno Municipal de Urcuquí para saber cómo hay que atenderlo
11. Creación de un dispensador de turnos en la Oficina De Secretaría General, Obras Públicas y Recaudaciones, para tener una atención igualitaria.

HABILIDADES DE LA COMUNICACIÓN

Existe varias habilidades que debe desarrollar todo el personal del Gobierno Municipal de Urcuquí no solo son los funcionarios, empleados, o trabajadores , se debe comenzar desde el Alcalde hasta la última

persona que labora en la institución para cumplir las expectativas del usuario, empleando las Destrezas que se detallan a continuación.

Diagnosticar: Es muy importante que el personal del Gobierno Municipal de Urcuquí debe cuidar el comportamiento verbal, porque es la primera impresión que se lleva el usuario, a las cuales se suman el entorno y gestos.

Escuchar: Va más allá del hecho de oír, es una acción refleja mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural debe ser desarrollada por el personal del Gobierno Municipal. Es una manera natural de adquirir información.

Preguntar: Es la manera más sencilla para recoger la información los funcionarios, empleados o trabajadores del Gobierno Municipal de Urcuquí además es una forma de mostrar interés y empatía por nuestro oyente.

Sentir: Nos referimos a que el personal del Gobierno Municipal de Urcuquí debe ponerse en un lugar de nuestros usuarios a sentir lo que el otro se siente con respeto a una situación o problema particular

COMO MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

QUE ES SERVICIO

Función o prestación que desempeña las Organizaciones Gubernamentales a través de su personal con el único objetivo de brindar a la colectividad mejor calidad de vida.

6.6.13 COMO LOGRAR UN BUEN SERVICIO

Para lograr un buen servicio se requiere lo siguiente:

Atención: Al usuario siempre se lo deberá prestar atención a su llegada y durante su permanencia en la institución. Debe mantenerse contacto visual. Conéctese con el usuario y desconéctese del mundo.

EMPLEAR EL NOMBRE: Llamar al usuario por su nombre al referirse a él.

Seguridad: Es cuando podemos decir que brindamos al usuario, cero riesgos, cero peligro y cero dudas en el servicio.

Comunicación: Se debe mantener bien informado al usuario, utilizando un lenguaje oral y corporal y sencillo que pueda entender

Credibilidad: Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos no sobre prometer o mentir.

Comprensión: al usuario: No se trata de sonreírle en todo momento a los usuarios si no de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando y como lo desea.

HACER ALGO ADICIONAL POR EL USUARIO: Algo que no sea obligación de usted, ni de la institución, pero que pueda hacer, ser muy detallista.

Accesibilidad: Para brindar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el usuario, buzón de sugerencias quejas y reclamos,

tanto físicamente como observaciones, que permitan sacarles provecho a las fallas que los usuarios han detectado.

Cortesía: Es más fácil cautivar a los usuarios si les damos un excelente trato y mostrarles una buena actitud.

Rapidez: El asunto al cual el usuario vino se lo deberá resolver lo más pronto posible.

Profesionalismo: Recuerde que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

Fiabilidad: Es la capacidad de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas.

Elementos Tangibles: Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarse al usuario.

Sentido Común: Siempre utilice el sentido común, para ayudar y ser útil al usuario.

6.6.14 QUE ES EL USUARIO

En el Gobierno Municipal de Urcuquí en muchas ocasiones se olvidan que es un usuario para la institución y descuidan la atención y cuidado que este se merece

El Usuario es quien siempre está presente, es quien demanda los servicios que la institución ofrece y es la razón de ser del Gobierno Municipal de Urcuquí, para lo cual se debe aplicar los siguientes pasos.

- Un usuario nos hace un favor cuando viene o llama
- Un usuario no es un extraño. Es parte de nuestro trabajo
- Un usuario no es un numero estadístico, es nuestro JEFE
- No es alguien con quien discutir y argumentar
- Se merece el tratamiento más cortés y atento que podamos darle.
- Un usuario es el individuo más importante que ha entrado al Gobierno Municipal de Urcuquí
- El usuario no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- El usuario no interrumpe nuestro trabajo porque él es el objetivo de nuestro trabajo, no le hacemos el favor al servirlo, él no hace el favor de darnos la oportunidad de servirlo.
- El Usuario no es alguien con quien discutimos o a quien lo engañamos
- El usuario no es un extraño al éxito es la parte principal de nuestro éxito
- El usuario es el visitante más importante del Gobierno Municipal de Urcuquí.
- Hoy el usuario conduce a las instituciones al éxito o el fracaso

TIPOS DE USUARIO

En el Gobierno Municipal de Urcuquí se observa diferentes tipos de usuarios como

El usuario enojado: Cuando se trata este tipo de usuarios no hay que negar su enojo decirle. “No hay motivo para enojarse”. Esto lo enojará más. Algunas formas de manejar la situación son:

- Ver más allá del enojo
- No ponerse a la defensiva
- No involucrarse en las emociones
- No provocar situaciones irritantes
- Calmar el enojo
- No hay que prometer lo que no se va a cumplir
- Analizar a fondo el problema
- Ser solidario

EL USUARIO CONVERSADOR: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo, Incluso, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia.

EL USUARIO OFENSIVO: El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse “ irónico “ ¡NO LO HAGA ES MEJOR SER AMABLES! Lo mejor es ser amable

EL USUARIO INFELIZ: Estas personas no necesariamente tiene un problema con nosotros con la institución, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar cambiarlos, se debe procurar mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo

EI USUARIO QUE SIEMPRE SE QUEJA: No hay nada que le guste. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas.

EI USUARIO EXIGENTE: Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos inseguros y de esta forman creen tener más control. Hay que atenderlos con respeto, pero no acceder a sus demandas

EI USUARIO COQUETEADOR: Las instituciones, comentarios en doble sentido, puede provenir tanto de hombres como mujeres. Se debe mantener una actitud calmada, ubicada y de tipo profesional en todo momento Ayudarlos a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible

EI QUE NO HABLA Y EL INDECISO: Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde sus respuestas tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión

6.6.15 COMO MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

Pasos para mejorar la atención al usuario.

El personal del Gobierno Municipal de Urcuquí debe tomar en cuenta lo que realmente hace la diferencia en la institución es usted.

Es usted quien puede hacer de la institución un lugar especial donde los usuarios se sientan satisfechos con el servicio que reciben. USTED puede hacer un lugar al que los usuarios desearán volver y que recordarán al Gobierno Municipal como el mejor.

Sus servicios al usuario y sus habilidades de comunicación es clave .existe una variedad de manera en que usted puede mejorar su reputación como profesional y hacer que los usuarios deseen ir a la institución. Algunos consejos que le servirán para su trabajo en el futuro:

1. Satisfaga a todos y cada uno de los usuarios: Usted deberá asegurarse que cada uno de los usuarios que entre al Gobierno municipal de Urcuquí salga satisfecho. Tenga presente que son los usuarios la única razón por la que abre cada día las puertas la institución

2. Deje su vida personal en casa: No todos tenemos días en que nos sentimos estupendos, y días en los que queríamos escondernos bajo la alfombra. Usted no debe permitir que su propio humor personal afecte la manera en que trata a un usuario. Todos esperan ser atendidos rápido y cortésmente

El usuario que ingresa al Gobierno Municipal de Urcuquí no tiene idea que a usted le sucedió algún percance y que tampoco que hoy fue el mejor día que ha tenido .Usted siempre debe dar a todos y cada uno de los usuarios su mejor actitud.

3. No se agrupe en el Salón u oficina: Es fácil involucrarse en conversaciones con otros compañeros cuando hay poco movimiento en la institución .Pero aun cuando la conversación sea relacionada a temas de trabajo, debe concluir inmediatamente cuando entre el usuario.

4. **Salude a cada usuario:** Sin importar si la institución está llena o existe poco movimiento. Todo usuario que entre debe ser recibido con al menos un simple “Buenos Días”.
5. **Nunca califique a los usuarios por su apariencia:** Simplemente por pensar que el usuario no luce como para poder estar en la institución no cometa el error de juzgarlo.
6. **Deje que el usuario tenga su espacio:** Todos tenemos una cierta medida de “espacio personal” que necesitamos para poder sentirnos cómodos. Algunos usuarios van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos si usted se acercarse demasiado.
7. **No interrumpa:** Usted no debe interrumpir al usuario mientras habla. Muchas veces un empleado detendrá a un usuario en medio de una oración para decir algo que siente que es importante, espere hasta que haya terminado de hablar. Recuerde cuando el usuario está hablando, el está obteniendo un servicio.
8. **Baile al ritmo de la música:** Adapte su estilo al usuario. Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos usuarios, mientras que otros responderán mejor o aun más formal. Un gran empleado no tiene solamente un estilo.
9. **Luzca Provisional- vista adecuadamente:** Ni bien ingresa en su oficina, el usuario comienza a formarse una impresión acerca de usted y la institución. Por esta razón es especialmente crucial que usted esté de la mejor manera en lo que si pueda controlar. su propia apariencia así como la de la oficina .

6.6.15.1 ESTRATEGIAS DEL SERVICIO AL USUARIO

- El Liderazgo de alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor al servicio
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del usuario.

6.6.16 CAPACITACIÓN

QUE ES LA CAPACITACIÓN

La capacitación se considera como un proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, mediante el cual el personal administrativo adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales.

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN:

La capacitación forma parte de la formación académica y profesional de una persona, es primordial que en forma periódica exista capacitación al personal que labora en las diferentes instituciones privadas y públicas,

ya que así se logra que se actualice conocimientos y de esta manera mejore el rendimiento y efectividad en todas las actividades que se deba realizar obteniendo resultado positivos.

BASES DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación del personal se obtiene sobre dos bases fundamentales.

- El adiestramiento y conocimientos del propio oficio o labor
- La satisfacción del trabajador por lo que realiza. No se puede exigir eficiencia, ni eficacia en el desempeño a alguien que no está satisfecho con lo que hace o con el contrato o recompensa que recibe.

TIPOS DE CAPACITACIÓN

Capacitación Inmanente: Es aquella que se origina adentro del grupo es decir, a la que es producto del intercambio de experiencias o es el fruto de la creatividad de alguno de sus integrantes que luego se transmite a los otros. Este es el tipo de capacitación al que nos referimos

Capacitación Inducida: Cuando ella proviene de las enseñanzas que una persona extraña al grupo: Ejemplo Los cursos suelen dictarse en las empresas.

6.7 IMPACTO SOCIAL

La propuesta genera alto impacto social, porque su ejecución propiciará cambios en el modelo de atención que se brinde en las diferentes dependencias del Gobierno Municipal de Urcuquí, logrando satisfacer las necesidades de los empleados, y de los usuarios.

6.7.1 IMPACTO ADMINISTRATIVO

La ejecución de un manual de Relaciones Humanas, y atención al usuario para los funcionarios y empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí, genera alto impacto positivo, toda vez que se propicia un modelo de calidad humana, organización, técnico y profesional; factor que incide en la calidad de servicio que presten los funcionarios y empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí y atención al usuario viabilizando procesos de gestión más claros y ágiles.

6.7.2 DIFUSIÓN

Consistirá en entregar el Manual a las autoridades, funcionarios y empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí, para que pongan en práctica las estrategias de atención al usuario.

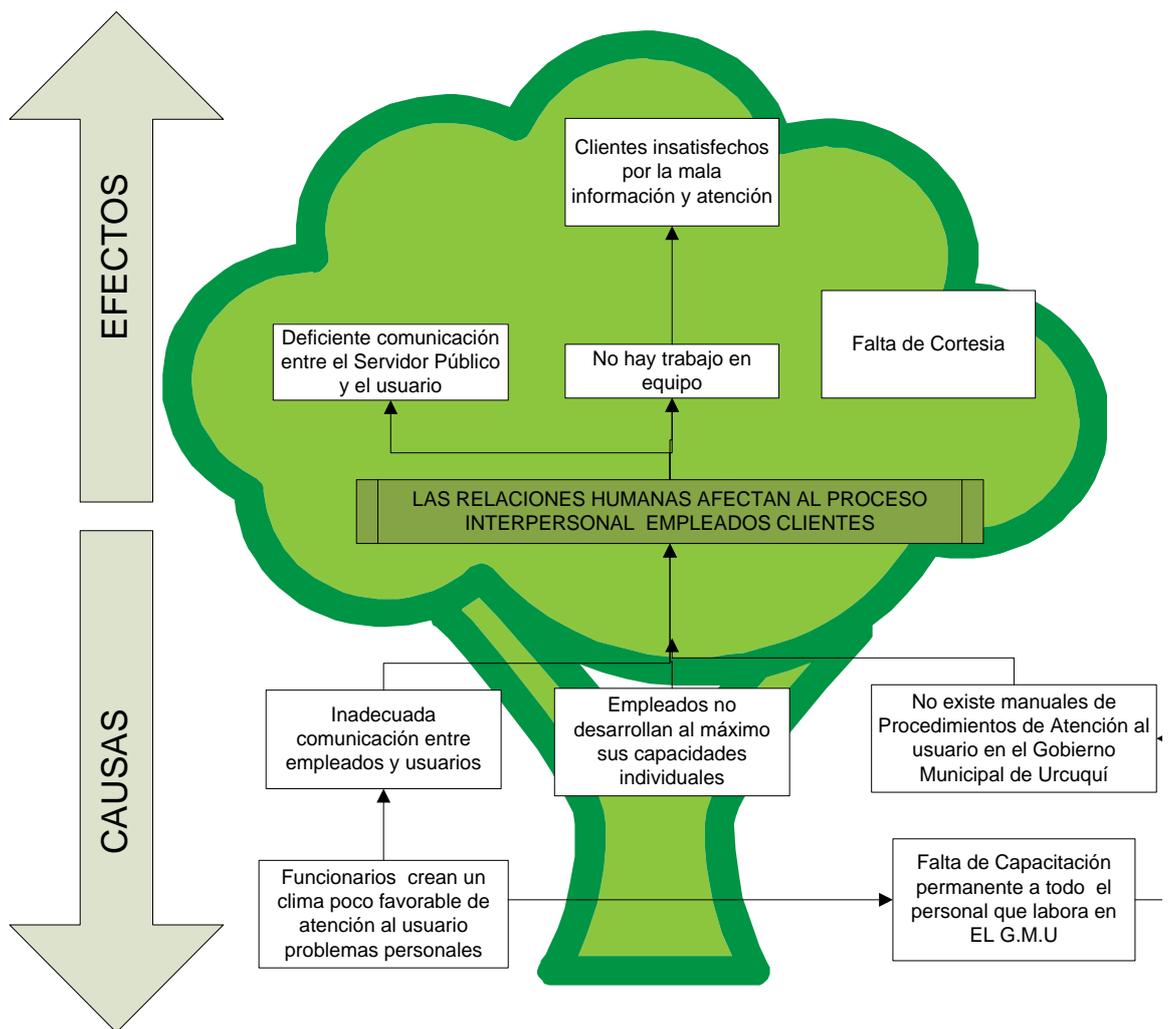
6.8 BIBLIOGRAFÍA

- Arquetipo Grupo Editorial S.A., (2004), en su obra aprender valores y asumir actitudes
- Bernal C.A (2006) Metodología de la Investigación PEARSON educación. México.
- CONNNOR (2009),
- Consultoría CODECO, (2006) indica que las características del servidor municipal para impulsar un buen Gobierno
- Contreras Cecilia (Compilador s/a) Caricia para el alma Editora Palomina Lima- Perú.
- Editora Edijur, (1993), En la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Reglamento,
- Gerrit Burgual, Juan Carlos Cuellar (1999) Planificación estrategia aplicada a gobiernos Locales Ediciones Abya Yala Quito – Ecuador
- Martínez A., (1993, dice “Son las Relaciones de amistad, solidaridad, de sentimientos, y sociabilidad de las personas entre sí”.
- Merino Naranjo .D. (2000) El Poder Invisible del amor, Editora María Elena Ortiz Quito Ecuador.
- Orejuela E., (2001), en su obra Relaciones Humanas
- Orejuela E., (2001), en su obra Relaciones Humanas
- Orejuela Escobar E (2001) Relaciones Humanos Editorial Nueva Luz Guayaquil - Ecuador
- Orgánica estructural del Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, (2006),
- Silva A.F. (2005) decálogos para la Excelencia
- Tamayo Tamayo Mario (2003) el proceso de la Investigación Científica Limusa Noriega Editores – México.
- Vargas B., (2005), en su obra Relaciones Humanas

- Vargas B., (2005), indica que las Relaciones Humanas son importantes
- Villacís Juan., (2002), en su obra El misterio del éxito total
- Villacís. V. Juan (2002) El ABC de Liderazgo Gerencia y Recursos Humanos Tallpa Publicidad Quito- Ecuador.
- Villacís. V. Juan (2002) La Cultura de Servicio Tallpa Publicidad Quito – Ecuador.
- Villacís. V. Juan, (2002) El Ministerio del éxito Total Tallpa Publicidad Quito – Ecuador.
- Vinueza R.,(2007), en su obra Relaciones Humanas.



ANEXOS
ANEXO 1



ANEXO 2

MATRIZ 1

Formulación del Problema VS objetivo General de Investigación

Formulación del Problema	Objetivo General de la Investigación
i De que manera inciden las relaciones humanas en la Cultura de Atención al Usuario utilizadas por parte de los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí en el año 2009	Determinar las Relaciones Humanas como proceso interactivo de Atención al Usuario, utilizados por los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí en el año 2009

MATRIZ 2

Objetivo General VS Título del Proyecto

Objetivo General	Título del Proyecto
Determinar las Relaciones Humanas como proceso interactivo de Atención al Usuario utilizados por los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí en el año 2009	Estudio de las Relaciones Humanas como proceso interactivo de Atención al Usuario utilizados por los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí en el año 2009

MATRIZ 3

Objetivos Específicos VS Interrogantes

Objetivo Específicos	Interrogantes
Diagnosticar las estrategias del servicio al usuario, como parte de las Relaciones Humanas que utilizan los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí	¿Cuáles son las estrategias del servicio al usuario, como parte de las Relaciones Humanas que utilizan los empleados del Gobierno Municipal de Ucuquí?

MATRIZ 3.1

Objetivo Específicos	Interrogantes
<ul style="list-style-type: none">• Identificar las estrategias de comunicación de atención al usuario, como parte de las Relaciones Humanas que utilizan los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí	¿Cuáles son las estrategias de comunicación de atención al usuario, como parte de las Relaciones Humanas que utilizan los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí?

MATRIZ 3.2

Objetivo Específicos	Interrogantes
<ul style="list-style-type: none">• Indagar las opiniones que tienen los usuarios, ciudadanos con respecto a las Relaciones Humanas que practican los empleados del Gobierno	¿Cuáles son las opiniones que tienen los usuarios, ciudadanos, con respecto a las Relaciones Humanas que practican los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí

Objetivo Específicos	Interrogantes
Municipal de Urcuquí	

MATRIZ 3.3

Objetivo Específicos	Interrogantes
Elaborar un manual de Relaciones Humanas para los funcionarios, empleados, trabajadores del Gobierno Municipal de Urcuquí, con el propósito de mejorar la atención al usuario.	¿Cómo diseñar un manual de Relaciones Humanas para los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí, con el propósito de mejorar la atención al usuario,

Objetivo Específicos	Interrogantes
Socializar la propuesta del Manual de Relaciones Humanas a los funcionarios, empleados, trabajadores del Gobierno Municipal de Urcuquí	¿Buscar las estrategias adecuadas para socializar lo propuesto “Manual de las Relaciones Humanas a los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí”

MATRIZ 4

Objetivo Específicos VS Categorías

Objetivo Específicos	Categorías
Diagnosticar las estrategias del servicio al usuario, como parte de las Relaciones Humanas que utilizan los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí	Estrategias del Servicio al usuario

MATRIZ 4.1

Objetivo Específicos	Categorías
Identificar las estrategias de comunicación de atención al usuario, como parte de las Relaciones Humanas que utilizan los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí	Estrategias de Comunicación de atención al Usuario

MATRIZ 4.2

Objetivo Específicos	Categorías
Indagar las opiniones que tienen los usuarios, ciudadanos con respecto a las Relaciones Humanas que practican los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí	

Objetivo Específicos	Categorías
Elaborar un manual de Relaciones Humanas para los funcionarios, empleados, trabajadores del Gobierno Municipal de Urcuquí, con el propósito de mejorar la atención al usuario.	Estructura del Manual

MATRIZ categorías VS Indicadores

Categorías	Indicadores
Estrategias de servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas de servicio de los usuarios. • Medir la calidad del Servicio

Categorías	Indicadores
	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio que se ofrece al usuario externo • Medir los beneficios para el usuario. • Cartas de Quejas o reclamos de los usuarios. • Estándares o parámetros de servicios que deben recibir los usuarios.

Categorías	Indicadores
Estrategias de Comunicación de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Comunicación de la calidad de servicio al usuario. • Sus anuncios, folletos etc. Hablan específicamente de la calidad de servicio. • Participa la gente de base en el desarrollo de estrategia de comunicación. • La información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla etc.) sobre los servicios de la empresa. • Esta información está disponible para los usuarios cuando y donde los necesitan. • Hay algún proceso para medir si el lenguaje de esta

Categorías	Indicadores
	<p>documentación es claro y de fácil comprensión para los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay algún responsable directo que está encargado específicamente de la calidad de servicio. • Los departamentos de Relaciones Públicas son evaluados por el usuario

Categorías	Indicadores
Relaciones Humanas	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Amabilidad - Información - Relaciones Humanas

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

La presente encuesta está dirigida a los usuarios que concurren al Gobierno Municipal de Urcuquí, a realizar los trámites correspondientes. La misma que tiene como objetivo determinar cómo son las Relaciones Humanas entre el usuario y los empleados.

Recuerde Usted. Que uno de los valores que debe prevalecer siempre en la encuestas es la sinceridad, por lo que le solicito conteste de manera franca y sincera. El éxito de esta investigación depende de ello.

Le agradecemos se digne contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia.

1. Los empleados del Gobierno Municipal son respetuosos, amables a la hora de atender o proporcionar una información?

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

2. El cuidado y la atención del Usuario, son una de las prioridades del Gobierno Municipal de Urcuquí?

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

3. En cada departamento hay leyendas acerca del servicio al usuario, es decir cómo hay que atenderlo.?

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

- 4. En el Gobierno Municipal de Urcuquí, practican buenas relaciones humanas, en Cada uno de los departamentos.**

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

- 5. En el Gobierno Municipal de Urcuquí, hay un buzón de quejas o reclamos de los usuarios para identificar los problemas sobre la práctica de relaciones humanas?**

Si existe () No existe () Debería existir ()

- 6. Según Ud. El Gobierno Municipal de Urcuquí debe capacitar permanentemente a sus empleados en lo que se refiere a las relaciones humanas?**

Muy de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Muy en desacuerdo ()

- 7. Dentro del sistema de Comunicación, existe anuncios, folletos etc. Que hablan específicamente de la calidad de servicio y lo que se está haciendo al respecto?**

Mucho () Poco () Nada ()

- 8. La información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla, etc. Sobre los servicios de la empresa están disponibles para los usuarios, cuando y donde lo necesiten?**

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

- 9. Según su opinión que grado de satisfacción tiene Ud. Respeto a la calidad de atención por los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí**

Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco Satisfecho () Nada
satisfecho ()

10. El Gobierno Municipal de Urcuquí, puede conseguir lo que el
usuario desee, por más imposible que sea.

SI () NO () A veces () Nunca ()

11. El Gobierno Municipal de Urcuquí, tiene un dispensador de turnos
por servicio, que garantice la atención igualitaria para todos los
ciudadanos. ?

Si () No ()

12. Según su opinión cree que es muy importante, la elaboración de
un Manual de Relaciones Humanas para los empleados del
Gobierno Municipal de Urcuquí.

Muy importante () Poco Importante () Importante () Nada
Importante ()

Gracias por su colaboración

Fecha.....de

2009

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS

La presente encuesta está dirigida a los empleados que laboran en el Gobierno Municipal de Urcuquí, brindando los servicios a los usuarios que acuden diariamente a los servicios que presta la municipalidad. La misma que tiene como objetivo determinar cómo son las Relaciones Humanas entre el empleado y el usuario.

Recuerde Usted. Que uno de los valores que debe prevalecer siempre en la encuestas es la sinceridad, por lo que le solicito conteste de manera franca y sincera. El éxito de esta investigación depende de ello.

Le agradecemos se digne contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia.

1. Usted, como empleado del Gobierno Municipal ante el usuario que acude a esta institución, es respetuoso, amable a la hora de atender o proporcionar una información?

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

2. La atención al Usuario, es una de las prioridades del Gobierno Municipal de Urcuquí?

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

3. En cada departamento hay leyendas acerca de cómo usted debe brindar el servicio al usuario, es decir cómo hay que atenderlo?

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

4. Usted como empleado del Gobierno Municipal de Urcuquí, practican las buenas relaciones humanas, en cada uno de los departamentos.

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

5. En el Gobierno Municipal de Urcuquí, hay un buzón de quejas o reclamos de los usuarios para identificar los problemas sobre la práctica de relaciones humanas que como empleado usted brinda?

Si existe () No existe () Debería existir ()

6. Según Ud. El Gobierno Municipal de Urcuquí debe capacitar permanentemente a sus empleados en lo que se refiere a las relaciones humanas?

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

7. La información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla, etc. sobre los servicios de la empresa están disponibles para el empleado para facilitar a los usuarios, cuando y donde lo necesiten?

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

ANEXO 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS

La presente encuesta está dirigida a los funcionarios que laboran en el Gobierno Municipal de Urcuquí, brindando los servicios a los usuarios que acuden diariamente a los servicios que presta la municipalidad. La misma que tiene como objetivo determinar cómo son las Relaciones Humanas entre el empleado y el usuario.

Recuerde Usted. Que uno de los valores que debe prevalecer siempre en la encuestas es la sinceridad, por lo que le solicito conteste de manera franca y sincera. El éxito de esta investigación depende de ello.

Le agradecemos se digne contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia.

- 1. Según su opinión ha observado el trato de los empleados de los diferentes departamentos ante el usuario, que acude a esta institución, es respetuoso y amable a la hora de atender o proporcionar una información?**

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

- 2. Según Ud. Ha observado que los empleados tratan con la misma cortesía a todo los usuarios que asisten a la Municipalidad?**

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

3. Existe en cada departamento leyendas acerca de cómo el empleado debe brindar el servicio al usuario, como hay que atenderlo?

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

4. Según Ud. Los empleados de los diferentes departamentos son amigables y corteses?

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

5. En el Gobierno Municipal de Urcuquí, hay un buzón de quejas o reclamos de los usuarios para identificar los problemas sobre la práctica de relaciones humanas que como empleados brindan .?

Si existe () No existe () Debería existir ()

6. Según Ud. El Gobierno Municipal de Urcuquí debe capacitar permanentemente a sus empleados en lo que se refiere a las relaciones humanas?

Muy de acuerdo () De acuerdo () En desacuerdo () Muy en desacuerdo ()

7. La información y documentación (dípticos, trípticos, pantalla, etc. Sobre los servicios de la empresa están disponibles para que el empleado facilite al usuario cuando y donde lo necesiten?

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

8 Según su opinión que grado de satisfacción tiene el usuario. Respeto a la calidad de atención por los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí

**Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco ()
Satisfecho () Nada satisfecho ()**

9 Como funcionario del Gobierno Municipal de Urcuquí, cree que es necesario implementar un dispensador de turnos por servicio, que garantice la atención igualitaria para todos los ciudadanos. ?

Si () No ()

10 Según su opinión cree que es muy importante, se elabore un Manual de Relaciones Humanas para los empleados del Gobierno Municipal de Urcuquí.

**Muy importante () Poco Importante () Importante ()
Nada Importante ()**

Gracias por su colaboración

Fecha.....de 2009



GOBIERNO MUNICIPAL DE "SAN MIGUEL DE URQUQUÍ"
IMBABURA - ECUADOR

**EL SUSCRITO ARQUITECTO VÍCTOR HUGO RIVADENEIRA VERGARA,
EN CALIDAD DE ALCALDE DEL CANTÓN DE "SAN MIGUEL DE
URQUQUÍ"**

A petición verbal por parte de las interesadas:

CERTIFICA:

QUE:

Las Señorita y Señora :Femanda Recalde, y Patricia Bastidas; estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT), Programas Especiales, aplicaron tres encuestas para **DETERMINAR CÓMO SON LAS RELACIONES HUMANAS ENTRE USUARIO, EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URQUQUÍ**, dando cumplimiento a las mismas

Es todo cuanto puede certificar en honor a la verdad, facultando a las interesadas hacer uso del presente, para los fines que crean conveniente.

Urcuquí, 30 de junio de 2009


Arq. Víctor Hugo Rivadeneira Vergara
ALCALDE DEL CANTÓN





