



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

TEMA:

“ESTUDIO DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL Y SU INCIDENCIA EN ATENCION AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA”

Plan de investigación previo a la obtención del título de Licenciada/o en la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTOR:

Tonguino Chamorro Evelyn Thalia

TUTOR:

Msc. Víctor Hugo Sánchez

Ibarra, 2019

CERTIFICADO DEL ASESOR

En calidad de Director de trabajo de grado presentado por la señorita **EVELYN THALIA TONGUINO CHAMORRO**, para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, cuyo tema es: **“ESTUDIO DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL Y SU INCIDENCIA EN ATENCION AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los catorce días del mes de febrero de 2019.



MSc. Víctor Hugo Sánchez

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

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

Atentamente,



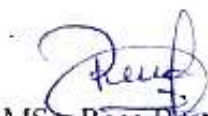
MSc. Víctor Hugo Sánchez

DIRECTOR TRABAJO DE GRADO



MSc. Richard Encalada

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



MSc. Rosa Bastidas

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Dr. Jhonny Palacios

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, **TONGUINO CHAMORRO EVELYN THALIA**, con cedula de ciudadanía Nro. 040191816-4, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado **"ESTUDIO DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL Y SU INCIDENCIA EN ATENCION AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA"** ha sido desarrollado mediante una investigación minuciosa, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas referencias bibliográficas se incluyen en este documento.

Todo efecto académico y legal que se desprenda de la presente investigación será de mi entera responsabilidad.



TONGUINO CHAMORRO EVELYN THALIA

C.I. 040191816-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401918164		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TONGUINO CHAMORRO EVELYN THALIA		
DIRECCIÓN:	Santa Martha de Cuba- Tulcán- Carchi		
EMAIL:	evelin.tonguino123@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062967083	TELÉFONO MÓVIL:	0969338143

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ESTUDIO DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL Y SU INCIDENCIA EN ATENCION AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA.
AUTOR :	TONGUINO CHAMORRO EVELYN THALIA
FECHA: AAAAMMDD	2019-02-14
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Víctor Hugo Sánchez

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, TONGUINO CHAMORRO EVELYN THALIA con cédula de identidad Nro. 0401918164, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los catorce días del mes de Febrero de 2019

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: TONGUINO CHAMORRO EVELYN THALIA

C.I.: 0401918164

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, TONGUINO CHAMORRO EVELYN THALIA con cédula de identidad Nro. 0401918164, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **ESTUDIO DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL Y SU INCIDENCIA EN ATENCION AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: TONGUINO CHAMORRO EVELYN THALIA

C.I.: 0401918164

Ibarra, a los catorce días del mes de Febrero de 2019

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a mi familia; especialmente a mi madre por su apoyo incondicional durante esta etapa de mi vida, quien a pesar de mis tropiezos ha estado ahí ayudándome con sus consejos cuando los necesito, inculcándome valores que cada día me ayudan a crecer y a llevarme por un buen camino, por su sacrificio para que yo continúen estudiando; a mi hija mi fuente de inspiración a superarme cada día, sin duda lo más importante de mi vida; a mi esposo porque al igual que mi madre ha estado motivándome para que me destaque, me esfuerce para cumplir mi sueño; mis hermanos que con sus consejos y su cariño me han animado a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por la vida y a mi madre que gracias a ella estoy cumpliendo mis metas; del mismo modo agradecer a mi tutor el Magister Víctor Hugo Sánchez por su orientación y apoyo fundamental en mi formación como estudiante, también por el asesoramiento durante la realización de este trabajo de investigación. Asimismo, a mis docentes por impartirme conocimientos que me ayudan a crecer como profesional, y sobre todo por su paciencia; a mis compañeras y compañeros por su cariño, amistad y experiencias compartidas, y por último a esta prestigiosa institución la Universidad Técnica del Norte por permitirme formarme profesionalmente y compartir experiencias inigualables.

RESUMEN

El presente plan de investigación con el tema: “Estudio del organigrama funcional y su incidencia en atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba”, tiene como objetivo indagar el organigrama funcional de la institución y detectar las causas de la deficiente organización al momento de atender al cliente; de igual manera la actitud profesional de los funcionarios con el propósito de mejorar la calidad en la atención al cliente de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba y conseguir así una buena imagen institucional.

En la investigación se abordan temas de aspecto general como organigrama funcional, estructura de una organización, clima organizacional, comunicación, atención al cliente, actitud. La finalidad de la investigación fue indagar por qué existe una desorganización y por ende mala atención hacia el cliente; mediante entrevistas, encuestas, y fichas de observación se demostró que no es suficiente tener las mejores oficinas y equipos modernos si no se cuenta con lo primordial que es el ser humano con su excelente actitud. Finalmente, se elabora talleres actitudinales que contempla contenidos que servirá como base para tomar decisiones correctas al momento de atender al cliente como también al trato entre los funcionarios de la institución.

PALABRAS CLAVE

Organización, Atención al cliente, Organigrama Funcional, Actitud, Funcionarios.

ABSTRACT

This research with the topic of "Study of functional organization charts and incidence on customer service in Decentralized Autonomous Government of "Santa Martha de Cuba", its objective to investigate the functional organizational chart of the institution and to detect the causes of the deficient organization; and also the professional attitude of the civil servants to improve the quality in customer service of the workers.

The research addresses issues of organizational structure, work climate, communication, customer service, organization, and attitude. The purpose of the research is to study how from a bad organization stems a poor customer service; through interviews, surveys, and observation cards. It was shown that it is not enough to have the best infrastructure and equipment but if you do not have a primordial human being with his excellent attitude. For this reason workshops were elaborated that include content to serve as the basis to make correct decisions when dealing with the customer, as well as to improve interpersonal relation in the institution staff.

KEYWORDS

Organization, Customer Service, Functional Organigram, Attitude, Officials

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL ASESOR	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	III
AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO.....	IX
RESUMEN.....	X
PALABRAS CLAVE.....	X
ABSTRACT.....	XI
KEYWORDS	XI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XVI
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XVII
INTRODUCCIÓN	XIX
CAPITULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	1
1.2. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA	2
1.3. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA	3
1.4. ORGANIGRAMA FUNCIONAL	4

1.4.1.	Ventajas del Organigrama.....	5
1.4.2.	Clasificación de organigrama	6
1.4.3.	Estructura de la organización.....	7
1.4.3.1.	Elementos de la organización	8
1.4.4.	Desarrollo organizacional	9
1.4.5.	Comportamiento organizacional.....	10
1.4.6.	Clima organizacional	10
1.5.	ATENCIÓN AL CLIENTE.....	11
1.5.1.	Atención telefónica	13
1.5.1.1.	Normas básicas de conversación telefónica.....	13
1.5.2.	Calidad en el servicio.....	14
1.5.2.1.	La atención de quejas.....	15
1.5.3.	Comunicación organizacional.....	16
1.5.3.1.	Elementos de la comunicación.....	16
1.5.3.2.	Finalidad de la comunicación	17
1.5.3.3.	Tipos de comunicación	18
1.5.3.4.	Barreras de comunicación con el cliente	19
CAPITULO II		21
2.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	21
2.2.	Tipos de Investigación	21
2.3.	Métodos de Investigación.....	21
2.4.	Técnicas e instrumentos	22
2.5.	Matriz de Relación	23
2.6.	Población.....	24
2.7.	Muestra.....	24
2.7.1.	Aplicación de la fórmula de la muestra	25
CAPÍTULO III.....		26

3.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	26
3.1.	ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA.....	26
3.1.1.	ENCUESTAS APLICADAS A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA.....	26
3.1.2.	ENCUESTAS APLICADAS A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA, DEL BARRIO SAN PEDRO.	30
3.2	ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A LOS ADMINISTRATIVOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA.	34
3.2.1.	ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SANTA MARTHA DE CUBA.....	38
3.3.	ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SANTA MARTHA DE CUBA.....	39
	CAPÍTULO IV	41
4.	PROPUESTA	41
4.1	TITULO DE LA PROPUESTA.....	41
4.2	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	41
4.3	OBJETIVOS	42
4.3.1	Objetivo General	42
4.3.2	Objetivos Específicos.....	42
4.4	UBICACIÓN SECTORIAL.....	42
4.5	MISION Y VISION	43

4.5.1 MISIÓN.....	43
4.5.2 VISIÓN	43
4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	44
Actitud.....	47
Tipos de Actitud.....	53
Trabajo en Equipo	58
Valores para la Convivencia	64
Relaciones Interpersonales.....	70
Atención al Cliente.....	76
4.7. IMPACTOS ESPERADOS.....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
SECCION DE REFERENCIAS	85
GLOSARIO DE TERMINOS.....	85
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	87
ANEXOS:	90
1.1. ENCUESTAS.....	90
1.1.1. ENCUESTA FUNCIONARIOS	90
1.1.2. ENCUESTA USUARIOS.....	92
1.2. ENTREVISTA	94
1.3. FICHA DE OBSERVACIÓN	95
1.4. FOTOGRAFÍAS	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Relación	23
Tabla 2 Población.....	24
Tabla 3: Encuesta Funcionarios Pregunta 1	26
Tabla 4: Encuesta Funcionarios Pregunta 2	27
Tabla 5: Encuesta Funcionarios Pregunta 3	27
Tabla 6: Encuesta Funcionarios Pregunta 4	28
Tabla 7: Encuesta Funcionarios Pregunta 5	28
Tabla 8: Encuesta Funcionarios Pregunta 6	29
Tabla 9: Encuesta Funcionarios Pregunta 7	29
Tabla 10: Encuesta Usuarios Pregunta 1	30
Tabla 11: Encuesta Usuarios Pregunta 2.....	30
Tabla 12: Encuesta Usuarios Pregunta 3.....	31
Tabla 13: Encuesta Usuarios Pregunta 4.....	31
Tabla 14: Encuesta Usuarios Pregunta 5.....	32
Tabla 15: Encuesta Usuarios Pregunta 6	32
Tabla 16: Encuesta Usuarios Pregunta 7.....	33
Tabla 17: Interpretación de entrevistas	38
Tabla 18: Ficha de observación.....	39
Tabla 19: Ficha de Observación Interpretación	40

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Escudo.....	43
Ilustración 2: Actitud.....	48
Ilustración 3: Cognitivo.....	48
Ilustración 4: Afectivo.....	49
Ilustración 5: Conductual	49
Ilustración 6: Creer en ti.....	49
Ilustración 7: Lo mejor de los demás	50
Ilustración 8: Oportunidades	50
Ilustración 9: Tomar descanso	50
Ilustración 10: Emotiva	54
Ilustración 11: Desinteresada	54
Ilustración 12: Manipuladora	54
Ilustración 13: Interesada	55
Ilustración 14: Integradora	55
Ilustración 15: Proactiva	55
Ilustración 16: Trabajo en equipo	59
Ilustración 17: Confianza	59
Ilustración 18: Comunicación	60
Ilustración 19: Objetivos	60
Ilustración 20: Delegar.....	60
Ilustración 21: Líder.....	61
Ilustración 22: Éxito.....	61
Ilustración 23: Convivencia	65
Ilustración 24: Cognitivo.....	65
Ilustración 25: Afectivo.....	66
Ilustración 27: Creer en ti.....	66
Ilustración 28: Solidaridad	67
Ilustración 29: Compañerismo	67
Ilustración 30: Relaciones Interpersonales.....	71
Ilustración 31: Confianza	71
Ilustración 32: Respeto.....	72
Ilustración 34: Tiempo	72

Ilustración 33: Resolución de conflictos	73
Ilustración 35: Reconocer errores	73
Ilustración 37: Escuchar	77
Ilustración 38: Hablar	77
Ilustración 39: Empatía	78
Ilustración 40: Saludo	78
Ilustración 41: Espera	79
Ilustración 42: Información	79
Ilustración 43: Despedida	80

INTRODUCCIÓN

La tarea de crear, desarrollar y hacer crecer una organización no sólo depende de que se la dote de estructura, niveles jerárquicos, responsabilidad y del manejo de la comunicación, sino de la estrecha relación que existe entre las situaciones interpersonales que conforman el medio en el que los funcionarios llevan a cabo sus tareas, no basta con armónicas estructuras de organización, es necesario integrar los recursos humanos para crear un ambiente favorable a la naturaleza del trabajo para convertirlo en un factor de productividad.

Se escogió el tema de “Estudio del Organigrama Funcional y su Incidencia en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba” porque en la parroquia el Gobierno Autónomo Descentralizado es la principal institución pública que nos representa y es de gran importancia que brinde los mejores servicios a quienes acuden a la misma.

El problema de esta institución se manifiesta en la desorganización en el desempeño de las actividades de los funcionarios, al momento de ejecutar una actividad a su cargo le designan otra actividad que no le compete y como es una orden del superior tiene que hacerla, sin tomar en cuenta que está descuidando y retrasando la actividad que está a su cargo, brindando una deficiente atención al cliente por no cumplir con eficiencia el trabajo.

El objetivo es analizar el organigrama funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba de esta manera encontrar la razón de la desorganización en la ejecución de las actividades de los funcionarios; y diagnosticar la acontecimiento que provoca en la atención al cliente de la parroquia Santa Martha de Cuba; posteriormente se fundamentará teóricamente el organigrama funcional y su la incidencia que produce en la atención que recibe el cliente, para finalmente socializar a todo el personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba.

La metodología general que se tomó en cuenta en este plan de investigación es la documental es necesaria para la comprensión del problema, descriptiva ayuda a comprobar la participación de los sujetos y de campo la cual exploro el lugar donde se desenvuelve el problema. Por lo tanto, se utilizó algunos métodos de investigación como: inductivo-deductivo, estadístico y analítico con el propósito de obtener información, crear ideas y analizar los resultados.

Por consiguiente, se propone la implementación de talleres que sirven de apoyo para incentivar al cambio de actitud con la que se dirigen los funcionarios hacia el cliente; estimular a responsabilizarse por las actividades que le corresponden, ayudando a mantener una correcta organización en las funciones de cada compañero de trabajo. Mejorar la relación interpersonal para lograr un buen trabajo en equipo.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1.FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Se puede decir por fundamentación filosófica que es la que reflexiona sobre los valores del ser humano. (Sellés, 2011) Afirma:

La fundamentación filosófica, busca la verdad, y esta no es un medio, sino un fin, al menos para la razón. Además, los medios son del ámbito de lo útil; y lo característico de lo útil es que sirve para otra cosa, siendo aquello para lo que sirve superior al mismo instrumento. Sin embargo, la filosofía no tiene utilidad práctica o instrumenta, sino que es fin en sí, pues filosofía por saber, pues-como dice Polo-la verdad no tiene sustituto útil.

Esta fundamentación se enfoca en esta investigación, porque desde el punto de vista este a su vez es crítico por lo tanto se analizará la organización en las actividades de los funcionarios y su incidencia en atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba de la provincia del Carchi. Es el primer punto importante en este trabajo, considerando la realidad de esta situación actual, ya que el cambio es constante y el ser humano es el responsable para aquello.

En conclusión, la función de la filosofía es buscar la verdad de un hecho problemático, analizando detenidamente cada uno de los procesos cognitivos, utilizando formulas y a la vez proponiendo metodologías para mejorar esta situación en la que se encuentra esta institución. Manejando con el sentido del tacto es decir sin ofender a ningún individuo, fomentando el cambio hacia el éxito.

1.2.FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

“Desde que nacemos, en la convivencia familiar y social aprendemos una serie de reglas y ajustamos nuestra conducta a un esquema de valores compartidos que pasan de generación en generación”. (Gómez, 2017, pág. 4) El ser humano, como ser social, requiere de una serie de reglas de conducta que le permitan convivir en sociedad, las principales son: las morales, las jurídicas, las de trato social y las religiosas.

Nuestra formación moral es muy importante tanto en casa como en el trabajo; porque la manera del comportamiento o actitud ante los demás es la imagen que estamos dando de la empresa u organización a la que pertenecemos. En la actualidad la gente nos juzga ante los valores que poseemos y la actitud con la que tomamos ante los diferentes problemas y como los solucionamos; en el diario vivir nos encontramos con diferentes personalidades con las que tenemos que convivir y aprender a conllevamos. Entonces podemos decir que la educación de los valores que recibimos desde pequeños es de gran importancia porque así nos ayuda a formarnos personal y profesionalmente ante la sociedad en general.

Se puede decir que la conducta o comportamiento que se imparte en el hogar es el cimiento de la vida porque desde el momento que estamos en el vientre nuestra madre nos brinda amor, cariño; y al instante que una persona se siente querida o apreciada ella demuestra lo mismo ante los demás. Nuestros padres nos imponen reglas y normas que en su momento no serán de agrado, pero en algún instante nos serán de mucha ayuda en nuestra formación personal y profesional. Con la inculcación de buenos valores aprendemos respetar las ideologías, religiones y creencias que cada ser humano posee, y por ende nadie tiene el derecho de menospreciar las tuyas.

1.3.FUNDAMENTACIÓN SOCIOLOGICA

La fundamentación sociológica se radica esencialmente hacia la orientación de la descripción del medio social del ser humano. (Académico, 2009), manifiesta:

Es la de estructura social, definida por Bottomore como la interrelación sistemática de formas de comportamiento o de acción en sociedades particulares. Los antropólogos sociales se han encargado más del estudio de sociedades en pequeñas escalas. Como las sociedades indígenas, lo que tiene la ventaja de poder estudiar todos los aspectos del comportamiento, desde lo económico a lo sexual. Sin embargo, han subestimado el desarrollo histórico y los estudios comparativos de las sociedades.

También cabe recalcar que esta fundamentación es una herramienta complementaria para comprender a las personas desde su desarrollo hasta su desenvolvimiento profesional dentro del lugar de trabajo, en cada institución debe existir la comunicación al momento que el empleador contrata a un nuevo personal, desde ese momento es necesario informarle de todas las funciones en las que se desempeñará, para después no tener ningún inconveniente con los demás funcionarios que laboran actualmente.

La sociología deja claro que se concentrara en la interpretación, es decir en las relaciones y fenómenos sociales que ocurre dentro de un ambiente interno, su objetivo principal es el estudio constante del individuo observando la transformación y cambio cuando se le asigna una función nueva o que nunca lo haya realizado.

Esta fundamentación está definida como cualquier ciencia social en la cual mediante este proceso se obtendrá datos reales y precisos, que como resultado será dar solución a la problemática de esta investigación, fomentando técnicas de desenvolvimiento dentro de su entorno social.

Su función es la de observar y analizar la realidad en la que se encuentran en su medio, pretendiendo conocer mejor al individuo para luego explicar o interpretar, transformando cada idea principal en la cual se distinga de otras mediante sus valores y culturas.

1.4.ORGANIGRAMA FUNCIONAL

El organigrama en la institución es la que permite observar la forma en la que está estructurada y representada, cumpliendo con informar las características generales de cada función que cumplen en diferentes áreas si se trata de una entidad grande. Es la representación gráfica simplificada de la estructura formal de una organización en un momento determinado, es una herramienta estática que retrata el esqueleto organizacional. (Boland, 2007).

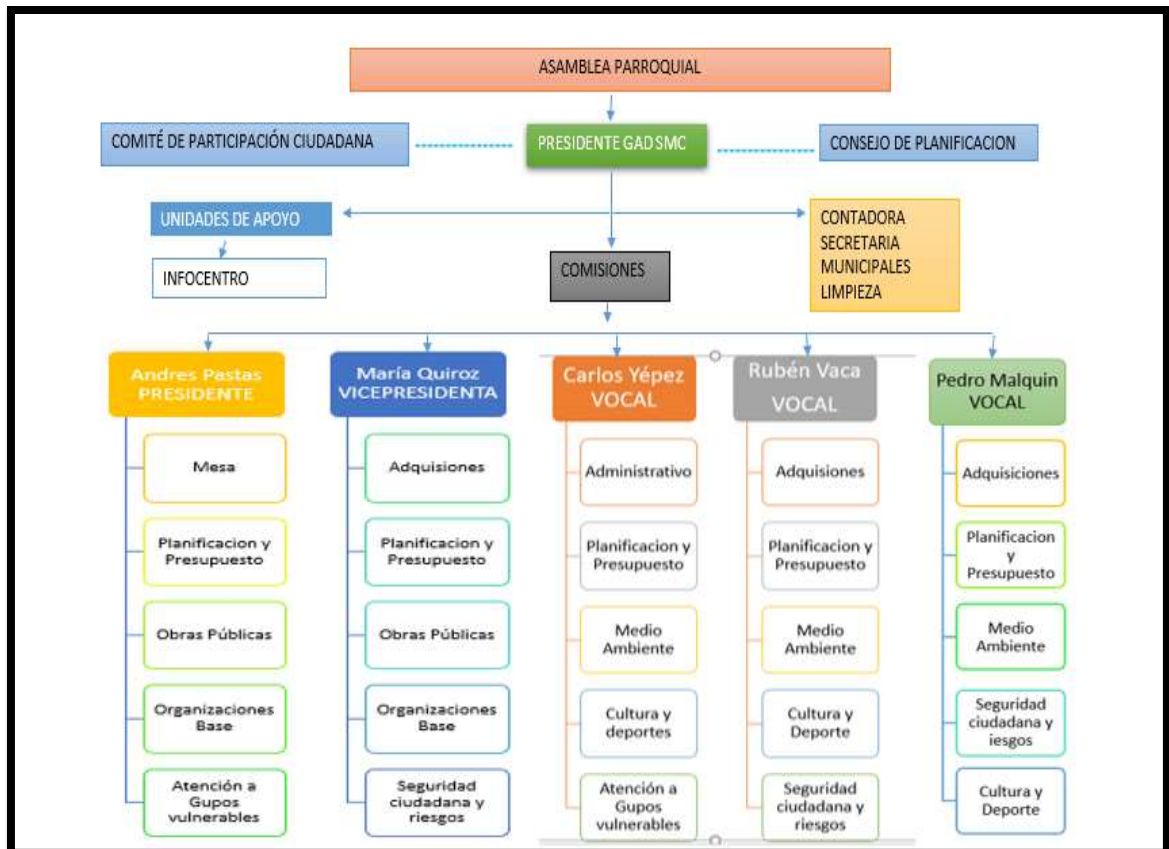
Los organigramas representan de una manera gráfica y esquemática, en la cual constan los distintos niveles que existen entre ellos, la misión es brindar información eficazmente siendo sencilla de utilizar. Una empresa que no cuente con un organigrama es como no tener un cerebro es decir ninguna persona que trabaje en aquel lugar sabrá las funciones que le corresponde realizar o peor aún por quienes está.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados cada cuatro años mediante un proceso de elección democrática los pobladores de Santa Martha de Cuba eligen a los ciudadanos quiénes ocuparán los cargos políticos, representaran y trabajaran en beneficio de la parroquia.:

Según establece el (COOTAD, 2010) Art. 28.- Gobiernos autónomos descentralizados. - Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.

Los cargos que ocupan cada ciudadano están asignados de acuerdo con la cantidad de votos que han recibido, el postulante que tenga más votos ocupará el lugar de presidente y así sucesivamente sin importar si son o no del mismo partido político. El objetivo que tienen en común es trabajar a favor de la parroquia y garantizar el buen vivir.

Esta institución pública tiene su organigrama funcional con el objetivo de trabajar de manera organizada y de manera eficaz para el desarrollo de la parroquia. En esta estructura puede incluir nombres de personas que dirigen por ejemplo en un Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba posee un organigrama funcional que se lo da a conocer a continuación.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba
Organigrama funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba.

1.4.1. Ventajas del Organigrama

Para (Boland, 2007). “Al momento de realizar un organigrama deberá ser compartido con todo el equipo de trabajo con el que cuenta dentro de la empresa ya sea en un partido político”, o en este caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural en la cual se dedican al desarrollo de algún proyecto comunitarios, es decir a todos de manera general las ventajas del organigrama son las siguientes:

- Simplifica la representación mediante la utilización de símbolos.
- Es una herramienta eficaz de comunicación y análisis.
- Permite identificar incoherencias y errores en la organización del trabajo.
- Es fácil de actualizar.
- Es simple de interpretar

Existen diferentes formas de realizar un organigrama, cuando se hace mediante una representación gráfica a simple vista se podrá observar cómo está compuesta la institución, identificando niveles de jerarquía relacionándoles formalmente.

También ayuda a la toma de decisiones y cambiar nuevos mandos de cada área, que serán tomados en cuenta en momentos futuros, ayuda a establecer un cierto orden de organización, relacionando las líneas de mando, es decir identificar las personas que deben rendir cuentas.

Además, definir con exactitud las funciones de cada personal, gestionando el trabajo en equipo, teniendo claro la misión, visión y los objetivos propuestos a largo plazo. Sin este organigrama los empleados desconocerían la labor de otras áreas que tiene la institución, no administrarían correctamente su tiempo para realizar otras funciones encargadas, deficiente información de trabajadores.

1.4.2. Clasificación de organigrama

(Enrique, 2009), “Dentro de cada institución independientemente de la naturaleza para funcionar correctamente requiere de una estructura organizacional, su representación gráfica también conocida como organigrama, éstos se clasifican según cuatro criterios”:

- Naturaleza: Microadministrativos, macroadministrativos y mesoadministrativos.
- Ámbito: Generales, Específicos.
- Contenido: Integrales, Funcionales y De Puestos Plazas Y Unidades.
- Presentación: Vertical, horizontal, mixtos y bloques”

Esta clasificación de organigrama nos ayuda a diferenciar el porqué del organigrama y a guiarnos para el momento de realizar uno se tenga en cuenta estos aspectos importantes para mejorar su comprensión Debemos realizar un buen organigrama que nos permitir distribuir las funciones para crear una estructura idónea, que saque el mayor rendimiento de la organización.

Se debe de tener en cuenta muchos aspectos al momento de realizar un organigrama: como su naturaleza que se refiere a que tipo de organización se va a emplear el organigrama; el ámbito a tratar sobre las jerarquías de la organización sea general o específico; el contenido que incluye unidades administrativas puestos y funciones; por su presentación que no es más la representación gráfica del organigrama este puede ser vertical, horizontal.

1.4.3. Estructura de la organización

(Nekane Aramburu Goya, 2008), La organización en una institución pública o privada es un proceso en la cual es diseñado para alcanzar sus objetivos y metas dentro de la empresa. Esto puede ser de la manera en cómo está formada con sus debidas funciones de cada personal. Organización puede expresarse el proceso o la función de organizar, es decir, la que se encarga de diseñar la estructura organizativa y de lograr que se desarrolle una actividad (acción) de forma eficiente y eficaz respecto de los objetivos pretendidos.

La organización es una herramienta de ayuda para que las labores de un grupo de trabajo sean efectivas y a la vez conseguir un fin propuesto. Cuando en una empresa o un medio en el que se trabaja no está organizados se puede observar a simple vista, ya que suele suceder que las personas que trabajan en ese lugar no saben cuáles realmente son sus funciones.

Para ello es muy importante en un medio por lo que se puede lograr con más facilidad los objetivos personales e institucionales, a su vez una perfecta organización evitara la lentitud en las actividades o tramites que los clientes estén solicitando, también reduce el doble esfuerzo de cada uno, delimitando actividades y funciones.

“Una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quien debe realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa”. (Cárdenas, 2009, pág. 5)

La estructura organizacional es tan importante como la palabra antes mencionada “organización” ya que es muy fundamental en todas las áreas de empresas o microempresas, se rige a principales características como el de planear y organizar, su función en general es en la de establecer una autoridad, jerarquía, una cadena de mando y organigramas.

La estructura organizacional también es la división de cada una de las actividades, funciones en la cual se agrupan formando áreas, departamentos, en la cual estará al mando por una persona encargada. Una vez que cada persona asume su responsabilidad o papel dentro del lugar de trabajo, se espera que se cumpla con la mayor responsabilidad posible.

Para concluir la finalidad de realizar un sistema estructural es definir sus labores que deben desarrollar los miembros y así fomentar el trabajo en equipo. Cabe recalcar que por pequeña que sea una empresa, institución o más aun sus recursos sean limitados, estas deben ser utilizadas para administrar bien el personal y así delegar cargos.

1.4.3.1. Elementos de la organización

(Cárdenas, 2009), manifiesta que “Para una institución sea considerada eficiente debe contar principalmente con un grupo humano, recursos, tener fines y objetivos, saber hacia dónde quiere llegar por lo que se emplea los elementos de organización”

- **División del trabajo.** Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas: la primera (jerarquización) que dispone de las funciones del grupo social por orden de rango, grado o importancia. La segunda; (departamentalización que divide y agrupa todas las funciones y actividades; en unidades específicas, con base en su similitud.

- **Coordinación.** Es la sincronización de los recursos los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en desarrollo de los objetivos.

Estos elementos deben estar fundados inteligentemente, combinando y relacionando eficazmente las características que lo identifiquen. Interactuando entre sí con el sistema de estructuración es decir en la cual permita lograr los propósitos determinados. Para llegar al éxito en un lugar de trabajo depende tan solo de una organización de trabajo, siendo personas que se pongan la camiseta adoptándose a nuevos cambios, también necesario tomar en cuenta los demás elementos que se mencionó anteriormente para un mejor funcionamiento.

1.4.4. Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional interno se define como un proceso de observar, conocer y cambiar estrategias que está afectando directamente con los objetivos, la cultura y el desempeño de la organización. Mediante este desarrollo podrán mejorar, explotar habilidades, conocimientos de cada miembro, produciendo la efectividad de su desempeño en la institución.

Este desarrollo también permite examinar la cultura que tiene el personal y así definir las fortalezas y debilidades ya sea de la organización o a manera personal. “Es el esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrativo desde arriba, para aumentar la eficacia y la salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento”, (Torres, 2009, pág. 13) .

Fomentar el desarrollo organizacional no es una labor fácil para un líder o presidente de un Gobierno Autónomo Descentralizado ya que involucra principalmente al trabajo en equipo con un grupo de valores humanísticos en la cual ayuden a mejorar la eficacia de brindar un buen servicio hacia la comunidad.

1.4.5. Comportamiento organizacional

(Ascar, 2015), manifiesta que: es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones.

El comportamiento organizacional en una institución es importante ya que con la actitud en la que los funcionarios se dirigen a los usuarios o entre compañeros de trabajo es la imagen que se da a nuestra institución. En este punto se tratará básicamente en estudio del comportamiento hacia los clientes los empleados de la institución, se estudiará los grupos y estructuras dentro de la organización.

El propósito del comportamiento organizacional es aplicar los conocimientos que se adquirió en el tema de cambio estructural, observar el comportamiento también retrata la interacción y fluidez de palabra con la que maneja cada individuo internamente, este estudio también involucra a la manera individual o grupal de una persona.

La función del estudio del comportamiento nace en base a la necesidad de realizar nuevos cambios de mejoramiento, se enfoca n un conjunto de sistemas, relacionando al ser humano para así analizar la problemática que existe, para luego conseguir resultados de respuesta.

1.4.6. Clima organizacional

El ambiente o clima laboral es en donde comprende las relaciones que llevan actualmente entre distintos empleados dentro de la empresa y así fomentar un clima laboral sano, donde puedan desarrollar sus funciones. El clima organizacional es un vínculo positivo dentro de una institución pública y privada, para no tener ningún obstáculo en el desempeño de este.

(Vega, 2010), afirma que el clima organizacional es: Conjunto de características que describen a una organización. Las cuales distinguen una organización de otra, perduran a través del tiempo, influyen en el comportamiento de las personas, en las organizaciones. Es la personalidad de la organización, es lo que perciben o experimentan los miembros de la organización.

Hablar de los Gobiernos Autónomos Descentralizados es sinónimo de servicio, ya que su única labor es simple pero no fácil, el de brindar un servicio de calidad que influye en un personal motivado y que sepa cuáles son sus funciones dentro de aquella.

Cuando existe un mal ambiente laboral, por ejemplo, los compañeros de trabajo no se llevan o no respetan sus diferentes puntos de vista esto afectara en los factores internos y externos de la organización obteniendo una mala imagen laboral para sus clientes, es demasiado lógico trabajar en esas circunstancias no es sano, ni beneficioso para la empresa, por ese motivo el presidente de estos Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrá que tomar decisiones para una solución a largo o menor tiempo.

Es importante tener en cuenta cuando dos personas empiezan a trabajar deben enfocarse en desarrollar un buen equipo de trabajo ya que existirá beneficios tales como: integración por parte del personal, satisfacción en el trabajo, colaboran con ideas y estrategias, imagen de la empresa y finalmente conseguir resultados propuestos.

Una vez fomentado las características del clima organizacional estas se transmontarán a ser permanentes, ya que será el conjunto de estructuras y los individuos que conforman la empresa manejen su ambiente como dinámico trabajando conjuntamente.

1.5.ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es un factor de mayor relevancia en todas las instituciones, ya que una vez estudiado las diversas formas de comunicación y la manera de comportarse frente un cliente, es aquí donde se debe aplicar todas estas normativas de comunicación

“El desarrollo de la atención al cliente precisa de la aplicación práctica y eficiente de todas las técnicas de comunicación verbal, no verbal y escrita que se han ido desarrollando” (García, 2013, pág. 197).

Una excelente atención incluye a su vez al enviarle cartas, oficios, tarjetas de saludos o invitaciones. Tener claro el significado de ser una persona amable hacer referencia a un trato personalizado y servicial. Por ejemplo; al momento de recibir al cliente y lo saludan este debe demostrar una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que en venderle. Como lo mencionamos anteriormente la atención personalizada: la atención personalizada es tomar en cuenta las necesidades y preferencias particulares de manera individual.

Brindar un buen servicio no sólo es responder las inquietudes del cliente, también implica ayudarlo o ser un guía sobre lo que realmente busca. La persona encargada de esta área debe incluir aspectos como la amabilidad, calidad y demostrar la capacidad que tiene en brindar calidez en el servicio que ofrece la institución

(Alfonso, 2009), manifiesta que: Servicio en algo que se produce y se consume en forma simultánea. Un servicio, por tanto, nunca existe, solamente se puede observar el resultado después del hecho. El servicio está formado por actos e interacciones que son contactos sociales. El servicio es algo más que la producción de algo intangible es interacción social entre el producto y el cliente.

A una institución le interesa mucho la manera en la que interactúa los funcionarios con los clientes ya que para lograr una mejor experiencia del cliente es necesario proporcionarle su respeto e importancia que tiene hacia él y así lograr cumplir con sus expectativas. El servicio no se refiere exclusivamente al momento en que el usuario ingresa a la oficina o acude por alguna compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición del producto o un servicio.

Todo resultaría fatal si el trabajador otorga un mal servicio o atención que no cumpla con lo que esperaba, al contrario, provocara una mala experiencia tanto cliente como quien lo atendió creando bajas ventas o mala imagen hacia el entorno, generando quejas graves y mala reputación de boca en boca, ocasionando alejamiento por parte de ellos, prefiriendo acudir a otros lugares de mayor agrado.

También quiero recalcar que el saludo hacia el usuario debe ser personal demostrando seguridad, sin nerviosismos, de igual manera la forma de contestar una llamada telefónica. Pues el personal tendrá que estar siempre capacitado así piense que no sea tan imprescindible, mantenerlos motivados en dar una buena atención y la importancia que esto genera al momento de hacerlo por lo que también es parte de su trabajo, desde su autoridad principal es decir un presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial su trato a los usuarios y empleados debe ser amable y cordial.

1.5.1. Atención telefónica

La atención telefónica es un proceso que se basa en la transmisión de un mensaje cuyo código está compuesto por señales sonoras, comunicación verbal y no verbal, entre el cliente y el profesional de la atención, con el objetivo de conseguir la satisfacción al cliente.

(López, 2013), manifiesta que: La comunicación telefónica es una de las formas de comunicación más importantes que existen en el ámbito de las empresas. Si bien, en la actualidad, su uso está siendo desplazado por otra forma de comunicación (correo electrónico), el uso del teléfono constituye uno de los medios más habituales tanto para comunicaciones internas como externas.

La atención telefónica es la primera impresión de la empresa que se llevan muchas personas, por lo cual, su importancia es evidente. El hecho de no tener al interlocutor delante cambia aspectos básicos de los procesos de comunicación, pero no tantos como en un principio pudiera parecer ya que a través de la conversación telefónica siempre se percibirán aspectos y matices de nuestra actitud y personalidad.

1.5.1.1. Normas básicas de conversación telefónica.

(Blanco G. M., 2009, pág. 72), manifiesta que: “En las conversaciones telefónicas además de los recursos verbales contamos con los paraverbales que podemos utilizar (el volumen de la voz, la entonación, el timbre, la velocidad, pausas o silencios)”.

- Un consejo importante es que se debe moderar la velocidad en la exposición, para que sea más lenta de lo normal, marcando bien la pronunciación.
- Las pausas deben ser breves para evitar silencios incómodos, puesto que no se cuenta con el recurso de la expresión no verbal.
- Si los aparatos funcionan bien no hay que subir el volumen de la voz. Lo que se debe hacer es evitar los ruidos ambientales que pueden dificultar la comunicación.
- La entonación debe utilizarse para destacar u obviar determinadas partes de la conversación y las palabras clave. La cortesía en la comunicación se apreciará en expresiones como “por favor”, “gracias” ... que conviene

Evidentemente, no se pueden utilizar los recursos del lenguaje no verbal, pues no nos están viendo, pero a través de la conversación telefónica siempre se percibirán aspectos de nuestra actitud y personalidad, hay que mostrar un tono cordial y colaborador.

1.5.2. Calidad en el servicio

La atención al cliente es sinónimo de filosofía en la que todo el personal sabe cómo actuar creando clientes satisfechos y leales con la finalidad de atraer a otros más que les interese el servicio que se brinda. También hablar de satisfacción es realizar el cumplimiento hacia una necesidad, deseo y gusto.

“La calidad es el proceso de entrega de bienes, productos y servicios que cumplen las condiciones exigidas por los clientes, que le hacen idóneo para satisfacer unas necesidades y deseos determinados a estos. Para poder satisfacer las necesidades y deseos de los clientes la calidad debe diferenciarse cualitativa y cuantitativamente, respecto de algún o algunos aspectos del producto respecto de los productos de la competencia”, (Pisonero, 2014, pág. 210).

Demostrar o lograr en su totalidad la calidad en el servicio no es una estrategia aplicable únicamente en las empresas del sector servicios o instituciones públicas como Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, sino también en las empresas manufactureras y

comerciales que desarrollan gran cantidad de actividades de servicio, como estas pueden ser en ventas, lugares telefónicos, distribución, cobranzas distribución, o incluso, asesoría técnica, es decir en esta metodología deberían aplicar toda entidad con o sin fines de lucro.

Cuando realizan de manera responsable y sabiendo lo que hacen, se logrará esta satisfacción ya que el cliente será quien de la respuesta hacia la evaluación si fue de agrado o si cumplió con sus expectativas el producto o servicio que brindo aquella persona. Si a este no trabajo de la forma como se mencionó, el funcionario tendrá que estar dispuesto a cambiar su manera de establecer una relación con ese cliente.

1.5.2.1. La atención de quejas

(Ongallo, 2012, pág. 189), manifiesta: “Una queja es la declaración relativa a las expectativas que no han sido satisfechas. Pero, además, y quizás aún más importante, es una oportunidad para una organización pueda satisfacer a un cliente insatisfecho, bien mejorando un servicio o rectificando el fallo de un producto. Es un regalo que el cliente entrega a la empresa, a la empresa le conviene abrir este paquete con mucho cuidado y ver lo que hay dentro”.

Cuando realizan mal su trabajo como resultado serán las quejas y reclamos que se puedan manifestar por parte del usuario, esto resulta un arte en el cual se debe de aprender y no volverlos a cometer. Más bien perfeccionarse constantemente, tomar en cuenta que no todas las personas tienen cualidades para esta actividad o esta labor. Para ello el administrador al poner a cargo de esta área debería de evaluarlo constantemente para que pueda realizar correctamente y pueda realizar estas actividades, tareas u ocupaciones.

Seleccionar un profesional adecuado tiene mayor relevancia porque aquella persona sabe cómo actuar ante cualquier situación que se presente, como por ejemplo a reclamos, quejas son generados por alguna razón valedera y por tal motivo sus expectativas no fueron satisfechas, lo que es bueno para unos, no lo es para otros.

Si una institución llega a estar en estas dificultades, debe verse como una oportunidad para evaluar los servicios que actualmente está ofreciendo, convirtiéndose en una oportunidad para tomar contacto con el cliente, evaluar el servicio, su percepción del producto y conseguir que siga siendo un fiel y devoto usuario.

1.5.3. Comunicación organizacional

La comunicación es un elemento principal para las relaciones humanas, ya que el ser humano por naturaleza requiere relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de una manera socializada logrando diversos medios de interacción.

(Silvestrin, 2009), manifiesta: Construir con el otro un entendimiento común sobre algo. Es el fenómeno perceptivo en el cual dos conciencias comparten en la frontera. El entendimiento común no quiere decir concordancia total con los enunciados envueltos en el intercambio. El entendimiento puede ser la conclusión de las conciencias que discrepan de los enunciados de una de otra.

La comunicación se convirtió en un eje principal de manera internamente ya que por medio de este existe una mejor relación comunicativa, creando imagen propia y distinta. La comunicación en una institución debe receptarse informaciones precisas con diferentes tonos emocionales. Fomentar una buena comunicación dentro de la empresa también es de mayor importancia, aclarar que esto se refiere a un conjunto de datos o mensajes que se envían y reciben de uno a otras personas aplicando un lenguaje respetuoso y amable, más aún cuando se trata de recibir o tender a un cliente.

1.5.3.1. Elementos de la comunicación

(Guillén, 2013), manifiesta que: La comunicación nace con el fin de relacionarse con los seres humanos de mantener el acercamiento y comprensión sobre lo que esta quiere informar, por ejemplo, compartir conocimientos, sentimientos, o con el propósito de solucionar diferentes tipos de problemas en los que se encuentra cada individuo; dentro de la comunicación existen sus elementos de los cuales se menciona los siguientes:

- Mensaje (QUÉ): Conjunto de contenidos que se transmiten.
- Emisor (QUIÉN): Persona fuente que transmite el mensaje.
- Receptor (PARA QUIÉN): Personas que reciben el mensaje.
- Canal (CON QUÉ): Vía por la que circula el mensaje.
- Código (CÓMO): Conjunto de signos, señales, reglas que emplean en la transmisión.
- Contexto (DÓNDE): Situación en la que se da el acto de comunicar.
- Retroalimentación: Respuesta.

La comunicación a su vez es de gran ayuda ya que facilita la ampliación de conocer datos curiosos como puede ser cultural, refuerza el reconocimiento de personal nuevo que ingresa a un lugar de trabajo, reforzando el crecimiento individual o grupal interna y externamente puede ser en asuntos familiares y sociales.

1.5.3.2. Finalidad de la comunicación

Según (Guillén, 2013), manifiesta que la comunicación es un punto principal y esencial para la interacción humana ya que por medio de ello ayudan agilizar un proceso de información o petición la comunicación tiene las siguientes finalidades:

- Satisfacer necesidades personales.
- Establecer relaciones con otras personas.
- Crear un clima de comprensión entre los demás y nosotros.
- Persuadir a otros y conseguir cambios.
- Entretener

Cabe recalcar la diferencia que existe entre una empresa con fines de lucro y la institucional, la primera tiene como finalidad específica promocionar un producto o marca nueva, y la segunda su finalidad es la de difundir servicios para la comunidad, ofreciendo ayuda social.

La finalidad de la comunicación se la puede definir de la siguiente manera, es la que se encarga de contar, informar, persuadir, transmitiendo conocimientos y experiencias. También ayuda hacia una comunicación intencionada, es planificada y organizada, con el fin de perseguir determinados objetivos.

1.5.3.3. Tipos de comunicación

(Guzmán, 2009, pág. 4). Afirma que: “La comunicación muestra infinidad de formas de comunicarse con los individuos, se puede explicar también que el remitente es el que envía un mensaje a través de múltiples receptores, la función del remitente es codificar la información de una forma que sea apropiada, mientras que el receptor en cambio decodifica el mensaje para así comprender el significado”.

Para en la comunicación existen algunos tipos que son:

- **Lingüística escrita:** Cuando el código empleado es lingüístico escrito. Por ejemplo, la correspondencia por carta.
- **Lingüística oral:** Cuando el código empleado es lingüístico oral. Por ejemplo, cuando conversamos.
- **Lingüística visual:** Cuando el código empleado es no lingüístico. Por ejemplo, la publicidad.
- **No lingüística gestual:** Cuando el código empleado es no lingüístico gestual. Por ejemplo, los gestos que utilizamos a diario.
- **No lingüística acústica:** Por ejemplo, la sirena de la ambulancia.

El malentendido puede ocurrir en cualquier proceso de comunicación ya sea que el receptor no capte la información. Existe la comunicación efectiva en la cual implica minimizar los malentendidos, superando cualquier barrera a la comunicación que pueda existir en cualquier etapa de comunicación.

El ser humano tiene la obligación de comunicar eficazmente en la cual su habla sea entendible y clara. También existe la comunicación formal, es la que maneja todas las instituciones con un número de protocolos, manuales o reglamentos internos, generando un sistema de comienzo y utilizados por todos los miembros de dicha empresa.

En cambio, la comunicación informal es la que se utiliza dentro o fuera de las organizaciones con canales preestablecidos en la cual surge sin planificarlo, pueden hablar de diferentes asuntos entre ellos son personales o rumores que escuchan.

En conclusión, la comunicación en sus diferentes tipos es de gran importancia ya que está cada vez más en auge y la experiencia en la cual es el complemento para los seres humanos, permitiendo el logro de objetivos, políticas y metas están en proceso.

1.5.3.4. Barreras de comunicación con el cliente

Según (Blanco M. Á., 2012, pág. 12), “Son las barreras u obstáculos que pueden ocasionar durante el proceso de comunicación con uno o varios individuos. Aquellos factores son los que impiden o dificultan una conversación, llegando así mal el mensaje hacia el receptor o el oyente”.

Las barreas se clasifican en:

- **Barreras físicas:** errores que se producen tanto en el medio como en el canal utilizado para hacer llegar el mensaje.
- **Barreras semánticas:** aquellos obstáculos unidos al lenguaje, idioma o educación tanto de emisor como del receptor.
- **Barreras sociológicas:** aquellas interferencias que se producen a causa de elementos tales como la clase social, la religión, etc.

- **Barreras actitudinales:** aquellas que se basan en los deseos, necesidades e intereses de las personas.

La forma de evitar estos obstáculos es importante enviar el mensaje comprensible adecuado para el receptor, mantener la congruencia tanto en el lenguaje verbal y el no verbal, mostrar actitud de empatía con el cliente es decir ponerse en el lugar del otro, aclara diferencias de alguna percepción que tenga, utilizar el método de la retroalimentación que servirá para verificar si fue comprendido o no. Es necesario evitar estas barreras de comunicación para que la información llegue claro y conciso, para que el cliente lo reciba de forma clara.

Al momento de realizar llamadas telefónicas a los clientes se debe eliminar o evitar ruidos que generen indiferencia, dejar asuntos no importantes para atender a un usuario, y finalmente lo que puede hacer es también controlar emociones que provoquen perjudicial una comunicación.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.2. Tipos de Investigación

La investigación se aplicó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba en donde están implicados diferentes personas como: funcionarios y usuarios; allí se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación documental.** -Esta investigación se la utilizó para indagar y recopilar información obtenida de documentos históricos, libros, internet donde se presentaron datos e información que garantizaron la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación aplicada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba.

- **Investigación de campo.** -Se utilizó esta investigación ya que se encuentra directamente relacionada con las autoridades, funcionarios y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba, a quienes se les aplicó las encuestas y entrevistas con el propósito de obtener resultados verídicos.

- **Investigación exploratoria.** -Esta investigación se la empleó para profundizar el problema de la institución, que es la desorganización en la ejecución de funciones en los funcionarios y la incidencia en la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba.

2.3. Métodos de Investigación

Los métodos que se utilizó en el presente proyecto de investigación son los siguientes:

- **Método Inductivo-Deductivo.** - Estos métodos permitieron observar los problemas en la organización de funciones por parte de los funcionarios y lo que conlleva en la atención al cliente, a profundizar teóricamente el tema a investigar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba.

- **Método Estadístico.** – Con este método se adquirió información donde a través de la aplicación de técnicas e instrumentos ayudó a obtener un análisis, interpretación de resultados con lo que se pudo determinar posibles soluciones en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba.

- **Método Analítico.** – Es un método que ayudó a desarrollar un análisis detallado, de las causas de la desorganización en la ejecución de las funciones y las consecuencias que conlleva en la atención a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Rural Santa Martha de Cuba.

2.4.Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron considero que son muy importantes porque a través de éstas son las que se logró llevar de manera adecuada este proceso de investigación. Se aplicó a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Rural Santa Martha de Cuba y a los pobladores de la parroquia.

Se aplicarán las siguientes técnicas e instrumentos:

- **Ficha de Observación.** - Se empleará porque a través de ésta se diagnosticará el problema que se encuentra en la institución; además aporta a la recopilación de datos e información al observar hechos de manera directa y actualizada a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba.

- **Encuesta.** - La encuesta nos ayuda a la adquisición de información; esta técnica se la utilizó porque a través de ella se pudo obtener y elaborar datos de una manera rápida y concisa. Se la aplicó en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba y a los usuarios; para llevar a cabo esto se elaboró un cuestionario de preguntas cerradas.

- **Entrevista.** -Fueron necesarias porque mediante esta técnica logramos profundizar en el problema, optimizando la comunicación entre el investigador y los colaboradores logrando conseguir información precisa y así encontrar las posibles soluciones; se la aplicó a los administrativos Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba

2.5. Matriz de Relación

Tabla 1 Matriz de Relación

OBJETIVOS DE DIAGNÓSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar el organigrama funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba	Organigrama Funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil para ocupar un cargo. • Asignación de funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ficha de Observación ✓ Entrevistas ✓ Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Presidente ○ Personal Administrativo
Conocer acerca de la atención al cliente a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba	Atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Forma de relacionarse. ➤ Eficiencia en cumplir con las exigencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista ✓ Observación -Directa ✓ Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Usuarios ○ Funcionarios

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Thalia Tonguino

2.6. Población

La población por investigar está constituida por los empleados, administrativos y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Rural Santa Martha de Cuba; se ha podido identificar a 13 empleados y alrededor de 100 usuarios del barrio San Pedro, como se detallada a continuación

Tabla 2 Población de GAD

ESTRATOS	NÚMERO
DIRIGENTES	5
SECRETARIAS	2
ADMINISTRATIVOS	1
FUNCIONARIOS	5
USUARIOS DEL BARRIO SAN PEDRO	100
TOTAL	113

Fuente: Investigación Propia
Investigador: Thalia Tonguino

2.7. Muestra

Como el número de personas es significativo se procede realizar un cálculo de muestra de acuerdo con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left(\frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$

En donde

n= tamaño de la muestra.

N= población y muestra.

P.Q= varianza de la población.

(N-1)= corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 100.

E= margen de error estadístico aceptado.

K= constante (su valor es 2).

2.7.1. Aplicación de la fórmula de la muestra

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left(\frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$

$$n = \frac{113 \times 0,25}{(113 - 1) \left(\frac{0,05^2}{2^2} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{28,25}{(113 - 1) \left(\frac{0,05^2}{2^2} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{28,25}{112 \times 0,000625 + 0,25}$$

$$n = \frac{28,25}{0,32}$$

$$n = 88,28$$

$$n = 88$$

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA.

Las encuestas se aplicaron a los funcionarios y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba, los resultados fueron tabulados y organizados.

3.1.1. ENCUESTAS APLICADAS A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA.

1. ¿Está usted conforme con el cargo que desempeña en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba?

Tabla 3: Encuesta Funcionarios Pregunta 1

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	3	37%
NO	5	63%
A VECES	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: En esta pregunta la mayoría de los funcionarios manifiestan que desde el momento que ellos aceptan un trabajo están conformes con el cargo a desempeñar, pero manifiestan que existe una inconformidad en la organización de la ejecución de sus funciones en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba.

2. ¿Cómo califica usted el organigrama funcional que está establecido en la institución?

Tabla 4: Encuesta Funcionarios Pregunta 2

VARIABLE	FRECUENCIA	%
BUENO	1	12%
MALO	2	25%
REGULAR	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: Los funcionarios han mencionado que el organigrama que está establecido en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba tiene determinado las respectivas funciones de cada funcionario; pero se puede señalar que existen ocasiones en que no se respeta este organigrama en su totalidad.

3. ¿Cree usted que el desempeño laboral afecta en la atención al cliente?

Tabla 5: Encuesta Funcionarios Pregunta 3

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	7	87%
NO	1	13%
A VECES	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: En esta pregunta casi en su totalidad los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba creen que la actitud entre funcionarios si afecta en la atención al cliente porque existen ocasiones que se necesita un trabajo en equipo, pero como no tienen una buena actitud se dificulta en cumplir con eficiencia el requerimiento del cliente.

4. ¿Cómo cree que son las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?

Tabla 6: Encuesta Funcionarios Pregunta 4

VARIABLE	FRECUENCIA	%
BUENO	4	50%
MALO	0	0%
REGULAR	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados del GAD

Elaborado por: Thalia Tinguino

Interpretación: En esta pregunta se evidencia que la mitad de los funcionarios del el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba opinan que las relaciones laborales son buenas y la otra mitad que son malas. Entonces se podría decir que, al no existir una buena relación entre compañeros, no se puede efectuar con éxito un trabajo.

5. ¿Está de acuerdo en que se reestructure el organigrama funcional?

Tabla 7: Encuesta Funcionarios Pregunta 5

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	8	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados del GAD

Elaborado por: Thalia Tinguino

Interpretación: En esta pregunta todos los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba están de acuerdo en que se respete el organigrama funcional que ya está establecido, y para ello se debe mejorar la actitud como persona para responsabilizarse por sus funciones a cargo; y así crear un ambiente adecuado para brindar una buena atención a los usuarios.

6. ¿Cómo valora la información que usted como empleado del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba brindada hacia el usuario?

Tabla 8: Encuesta Funcionarios Pregunta 6

VARIABLE	FRECUENCIA	%
BUENO	8	100%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: En esta pregunta todos los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba manifiestan que la información que brindan hacia el usuario es buena, ya que ellos conocen del ámbito que desempeña cada uno, a veces la información se demora un poquito, pero mas no es mala.

7. ¿Cree usted que la ejecución de talleres actitudinales ayudará a optimizar la atención a los usuarios?

Tabla 9: Encuesta Funcionarios Pregunta 7

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	6	75%
NO	2	25%
A VECES	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a empleados del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: En esta pregunta la mayoría de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba están de acuerdo en que se imparta talleres actitudinales porque esto les ayudara a mejorar las relaciones laborales y a reforzar un trabajo en equipo para cumplir con eficiencia sus actividades, a tener una buena actitud al momento de atender a los usuarios mejorando la imagen institucional.

3.1.2. ENCUESTAS APLICADAS A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA, DEL BARRIO SAN PEDRO.

1) ¿Usted acude frecuentemente a realizar algún trámite al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba?

Tabla 10: Encuesta Usuarios Pregunta 1

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	60	60%
NO	10	10%
A VECES	30	30%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: La mayoría de los usuarios acude frecuentemente a realizar algún trámite al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba, por ser una institución que brinda información importante que se requiere; otros usuarios acuden algunas veces por motivo de que no se les brinda la información necesaria que ellos buscan; y una escasa parte no acude por las experiencias que han pasado con la mala atención recibida.

2) ¿Cómo califica usted la atención interpersonal que recibe por parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba?

Tabla 11: Encuesta Usuarios Pregunta 2

VARIABLE	FRECUENCIA	%
BUENO	4	40%
MALO	10	10%
REGULAR	50	50%
TOTAL	100	100

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: En esta pregunta la mitad de los usuarios calificaron la atención interpersonal recibida como regular, porque hay veces que los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba no atienden con el debido respeto hacia el usuario; como también la forma en que se tratan como compañeros ante los usuarios no es la adecuada. Deberían de mejorar sus relaciones laborales y cambiar de actitud.

3) ¿Cree usted que el desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba afecta en la atención que usted recibe?

Tabla 12: Encuesta Usuarios Pregunta 3

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	100	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del GAD
Elaborado por: Thalia Tinguino

Interpretación: En esta pregunta todos los usuarios creen que el desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba si afecta en la atención que ellos reciben porque existen ocasiones que tienen sobrecargo de trabajo, están apurados, aburridos y no tratan con amabilidad al cliente.

4) ¿Cómo valora las relaciones laborales de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba?

Tabla 13: Encuesta Usuarios Pregunta 4

VARIABLE	FRECUENCIA	%
BUENO	30	30%
MALO	10	10%
REGULAR	60	60%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del GAD
Elaborado por: Thalia Tinguino

Interpretación: La mayoría de los usuarios valoran como regular las relaciones laborales entre los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba. Por lo que esto da una mala imagen de la institución debido a que no existe compañerismo y no se da un buen trabajo en equipo y esto afecta en la atención que se brinda al usuario.

5) ¿Está de acuerdo en que se reestructure el organigrama funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba?

Tabla 14: Encuesta Usuarios Pregunta 5

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	80	80%
NO	0	0%
TAL VEZ	20	20%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: La mayoría de los usuarios manifiestan que se debe trabajar en la actitud de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba así se respetaría el organigrama ya instituido, como también optimizaría las relaciones personales entre compañeros y se mejoraría la forma en que se brinda la atención al cliente.

6) ¿Cómo valora la información que usted como usuario recibe por parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba?

Tabla 15: Encuesta Usuarios Pregunta 6

VARIABLE	FRECUENCIA	%
BUENO	20	20%
MALO	10	10%
REGULAR	70	70%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: La mayoría de los usuarios han mencionado que la información que reciben por parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba es buena, aunque existen ocasiones en que se demora en la entrega de información, lo que se debería trabajar es en el ámbito actitudinal.

7) ¿Cree usted que impartir talleres en atención al cliente ayudará a optimizar la atención a los usuarios?

Tabla 16: Encuesta Usuarios Pregunta 7

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	100	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del GAD
Elaborado por: Thalia Tonguino

Interpretación: Todos los usuarios del del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba están de acuerdo con que se imparta talleres en atención al cliente. Ya que esto ayudará a que se organicen de manera correcta y respeten sus cargos, y; así lograr que la atención al cliente sea de calidad.

3.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A LOS ADMINISTRATIVOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA.

1) ¿Cómo califica usted el organigrama funcional que está establecido en la institución?

➤ **Ing. Andrés Pastas Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado**

Parroquial Rural Santa Martha De Cuba

El organigrama que nosotros poseemos no se lo práctica, ni se lo respeta debido a que existe una demanda de funciones y actividades por cumplir que a los funcionarios se les a encomendado sin importar el cargo que desempeñan, por lo cual admito que a sido un descuido en no hacer respetar este organigrama; por otro lado, el organigrama ya establecido no está actualizado con los cargos que aquí necesitamos.

➤ **Sr. María Quiroz Vicepresidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado**

Parroquial Rural Santa Martha De Cuba

El organigrama que está establecido en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba a mi manera de pensar es malo, porque en sí, no están establecidas las funciones de cada empleado, allí se dan a conocer las funciones de los niveles jerárquicos en general; es por ello que existen este tipo de problemática que hacen que nuestra institución sea deficiente en la atención que brinda.

➤ **Sr. Carlos Velasco Vocal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial**

Rural Santa Martha De Cuba

El organigrama ya determinado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba es malo y no se le han dado cumplimiento ya que las funciones que estamos desempeñando son diferentes a nuestro cargo, porque hay ocasiones en los que tenemos que asumir el cargo de la secretaria, no digo que nosotros no podemos, pero sería bueno que cada uno ejecute el cargo que le corresponde.

2) ¿Cómo califica las relaciones interpersonales entre los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba?

➤ **Ing. Andrés Pastas Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado**

Parroquial Rural Santa Martha De Cuba

A mi parecer todos los funcionarios tenemos buenas relaciones interpersonales; sino que como en todo caso o en toda institución existen problemas de diferente índole que afectan de vez en cuando en nuestro ambiente laboral; nuestra institución la conformamos personas que pertenecemos a diferentes partidos políticos, entonces es ahí donde existen problemas, pero a través del dialogo lo hemos podido solucionar.

➤ **Sr. María Quiroz Vicepresidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado**

Parroquial Rural Santa Martha De Cuba

Creo que nuestra relación es regular por motivo de que todos tenemos diferencias de pensamiento, opiniones y existen funcionarios que no les agrada que no tengan las mismas ideologías, entonces se discute a menudo y se tiene malentendidos. Pienso que esto se debe mejorar para trabajar en conjunto para beneficio de nuestra parroquia.

➤ **Sr. Carlos Velasco Vocal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba**

Yo diría que es mala porque existen funcionarios que no respetan los criterios de los demás y como que no nos toman en cuenta entonces eso a uno le molesta, creo que se debe de respetar los criterios de los demás y así no tener malentendidos y mejorar las relaciones interpersonales.

3) ¿Qué perfil debe tener un profesional para ser contratado como funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba?

➤ **Ing. Andrés Pastas Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado**

Parroquial Rural Santa Martha De Cuba

Las personas que van a conformar parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba deben ser responsables en las actividades, estar dispuestos a colaborar con lo que se le pida, tener conocimiento acerca del puesto a desempeñar, ser empático con los usuarios, asumir nuevos retos y sobre todo ser una persona puntual.

➤ **Sr. María Quiroz Vicepresidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado**

Parroquial Rural Santa Martha De Cuba

Yo pienso que todos los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba deben ser respetuosos ante los usuarios, brindar empatía, responsable en sus obligaciones, normas de comportamiento y tener conocimiento sobre su puesto de trabajo; ya que estamos en la obligación de servir a nuestra parroquia de la mejor manera.

➤ **Sr. Carlos Velasco Vocal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba**

Primeramente, debe de tener un título del cargo a desempeñar porque para asumir un puesto de trabajo debemos de tener los conocimientos y las capacidades que se necesitan para brindar una atención de calidad; también son muy importantes los valores humanos por los que está formado la persona

4) ¿Cree usted que impartir talleres en atención al cliente ayudará a optimizar la atención a los usuarios?

➤ **Ing. Andrés Pastas Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba**

Yo pienso que sí, porque nos serviría como base para desarrollar actitudes hacia los usuarios para brindar un correcto servicio y se comprendería la importancia que esto conlleva; como también mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros ya que con esto se lograría realizar buenos trabajos en equipo.

➤ **Sr. María Quiroz Vicepresidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba.**

Estoy de acuerdo con que se imparta este taller de atención al cliente porque vamos a mejorar la organización de la institución, al desarrollar habilidades actitudinales se mejoran las relaciones humanas entre compañeros y usuarios logrando efectuar las actividades con éxito.

➤ **Sr. Carlos Velasco Vocal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba**

Si estoy de acuerdo ya que en el taller obtendremos información actualizada de aspectos muy importantes a tener en cuenta al momento de atender a un usuario o dirigirnos hacia las personas. Y así tendríamos acogida ante los pobladores de la parroquia.

3.2.1. ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA A LOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SANTA MARTHA DE CUBA.

Tabla 17: Interpretación de entrevistas

VARIABLES	POSITIVAS	NEGATIVAS	%
Pregunta 1	0	3	27
Pregunta 2	0	3	27
Pregunta 3	2	1	19
Pregunta 4	3	0	27
TOTAL	5	7	100%

Fuente: Entrevista a los directivos del GAD
Elaborado por: Thalía Tonguino

INTERPRETACIÓN: Por medio de las entrevistas aplicadas a los administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba se concluyó lo siguiente:

Pregunta 1: En esta pregunta las tres autoridades objetaron que el organigrama que existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba es malo y que no se le da el debido cumplimiento, ya que no contiene información actualizada.

Pregunta 2: Con las respuestas receptadas, se concluye que existe una mala relación interpersonal entre los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba, por diferentes motivos como oposición de ideas, lineamientos políticos; falta de empatía y por ello existe una mala relación interpersonal.

Pregunta 3: Los tres administrativos recalcan que las personas para ocupar un puesto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba deben de cumplir ciertos requerimientos como principal tener conocimientos sobre el tema que va a tratar; seguido de los valores humanos de cada persona.

Pregunta 4: Los administrativos están cien por ciento de acuerdo en que se impartan talleres actitudinales en atención al cliente a todos los funcionarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba para ellos guiarse y tomar en cuenta estos aspectos tan relevantes.

3.3. ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SANTA MARTHA DE CUBA.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Fecha: 7/05/2018 al 10/05/2018

Tabla 18: Ficha de observación

INDICADORES	Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba.		
	SI	NO	A VECES
Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba tienen asignado sus respectivas actividades laborales.			
Los funcionarios manifiestan amabilidad al momento de atender al usuario.			
Las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba mantienen buenas relaciones interpersonales.			

Tabla 19: Ficha de Observación Interpretación

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba tienen asignado sus respectivas actividades laborales.	5	40%
Los funcionarios manifiestan amabilidad al momento de atender al usuario.	4	30%
Las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba mantienen buenas relaciones interpersonales.	4	30%
TOTAL	13	100%

Fuente: Ficha de observación a funcionarios del GAD
 Elaborado por: Thalia Tonguino

INTERPRETACIÓN

INDICADOR 1: En la observación directa que se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba se evidenció que los funcionarios, no cumplen en su totalidad las funciones asignadas, se pudo observar que algunos funcionarios tienen sobrecarga de actividades a realizar; esto causa una mala relación entre compañeros de trabajo ya que mientras unos trabajan otros no.

INDICADOR 2: La atención que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba a los usuarios es de todos los días por lo que es muy importante saber atender y tratar a los usuarios, brindar amabilidad y respeto al atender sus dudas. Aún existe un bajo porcentaje de funcionarios que no atienden con amabilidad al usuario y esto conlleva a la insatisfacción por parte del usuario.

INDICADOR 3: Las relaciones interpersonales entre secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba son inestables y es por ello que no se puede realizar trabajos en equipo debido a que se evidencia un ambiente laboral incómodo para desenvolver las diferentes actividades.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1 TITULO DE LA PROPUESTA

Talleres actitudinales para mejorar la atención al cliente por parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba.

4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Las instituciones públicas y privadas son muy importantes en la prestación de servicios; por lo que cada día buscan ser mejores con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente.

Con los datos e información que se obtuvieron servirán como base para el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo; como también con sus usuarios que merecen una excelente atención que como institución principal de la parroquia no debe de faltar.

Después de analizar y estudiar la problemática de esta investigación se verificó que existe la necesidad de impartir talleres actitudinales a los funcionarios para mejorar la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba.

Los diferentes talleres se dan a conocer temas relacionados con la actitud de las personas como trabajo en grupo, tipos de actitudes, atención al cliente; estos nos sirven como una herramienta de trabajo que garanticen el manejo de conflictos y sobre todo mejorar la actitud en la atención a los clientes para que ayude a optimizar el desempeño de las funciones en la institución.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 Objetivo General

Mejorar la actitud profesional de los funcionarios en la atención al cliente mediante la socialización de talleres actitudinales la cuál facilitará el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Santa Martha de Cuba.

4.3.2 Objetivos Específicos

✓ Socializar la propuesta a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Santa Martha de Cuba para su implementación y desarrollo.

✓ Dar a conocer sobre las actitudes profesionales mediante los talleres para mejorar las relaciones interpersonales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Santa Martha de Cuba.

✓ Mejorar la calidad en la atención al cliente poniendo en práctica los talleres ejecutados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Martha de Cuba.

4.4 UBICACIÓN SECTORIAL

Los talleres actitudinales se los aplicará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba, donde laboran 13 personas y son beneficiarios alrededor de 3000 usuarios; el mismo que está ubicado en:

Provincia: Carchi

Cantón: Tulcán

Parroquia: Santa Martha de Cuba

Sector: San Pedro

Calle: Av. 21 de Marzo /

Inmaculada



4.5 MISION Y VISION

4.5.1 MISIÓN

Santa Martha de Cuba es un Gobierno Parroquial Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán que piensa en el Desarrollo participativo de la comunidad, que se maneja de manera descentralizada, gestiona y promueve acciones (proyectos) que ayuden a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, en marcados en los Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir respetando el entorno y fortaleciendo la identidad y su cultura.

4.5.2 VISIÓN

Nuestra Visión a futuro es sentirnos con identidad sólida y dinámica. Tener una parroquia multicultural y plural, sustentable e integral, organizada y participativa, cultural y emprendedora, que goce de un ambiente sano y con servicios básicos en su entorno, con un Gobierno participativo que cumpla y haga cumplir las disposiciones legales con sentido de responsabilidad y pertenencia son nuestras aspiraciones.



Ilustración 1: Escudo

4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La siguiente propuesta contempla contenido que servirá como base para tomar decisiones correctas al momento de atender al cliente como también al trato entre los funcionarios de la institución.

Al aceptar la importancia estratégica de la atención al cliente, uno llega a darse cuenta de que le interesa el tema, independientemente de la función que desempeñe en la organización. No digo esto en un sentido idealista ni remoto, sino que más allá del lugar que ocupe en la empresa (Sistemas, Gestión de Riesgo, o Recursos Humanos), usted, como ejecutivo, puede establecer de qué formas mejorar directamente la experiencia del cliente, y en consecuencia, la posición de su empresa en el mercado y sus ingresos a futuro. (Goodman, 2014, pág. 26)

La atención al cliente es muy importante en toda institución tanto privada como pública, ya que si no hay usuarios o clientes ésta no funcionaría y no alcanzara su objetivo. Para brindar una buena atención al cliente hay que tener en cuenta algunos aspectos actitudinales que por muy minuciosos que parezcan son importantes al momento de conocer a una persona, por lo que se van a dar a conocer a continuación.

Los talleres contienen temas de gran relevancia que como persona debemos de mejorar; información sobre actitud y sus componentes, tipos de actitud, aspectos para mejorar el trabajo en equipo, habilidades que se debe de tomar en cuenta al momento de atender al cliente como amabilidad, eficiencia, respeto, colaboración a los demás, fluidez en la comunicación e información, clima organizacional positivo debido a que nuestro comportamiento afecta mucho la imagen de la institución en la que se labora.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**“TALLERES ACTITUDINALES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL SANTA MARTHA DE CUBA”.**

AUTORA: THALIA TONGUINO

TUTOR: MSC VÍCTOR HUGO

TALLER 1



Actitud

Actitud

PLANIFICACIÓN:

- **Bienvenida:** Se da la bienvenida a todos los participantes por parte de la Srta. Thalia Tonguino quien va a impartir los talleres.
- **Dinámica:** Como es primer día que se va a impartir el taller se va a realizar una dinámica de presentación de las personas que van a participar, se realiza la dinámica de “La llamada” que consiste en: Primero cada participante dice su nombre con el que menos lo conocen sus compañeros; luego se forma un círculo con los participantes, todos ellos sentados. Un participante comienza diciendo su nombre y llamando a otro, ejemplo: "Pedro llama a María", María responde "María llama a Juan", Juan dice "Juan llama a Pablo", etc. Recordando los nombres de los compañeros participantes; el que no responda rápido a su nombre paga penitencia que puede ser: contar un chiste, bailar con la escoba, cantar.
- **Objetivo:** Conocer los componentes de la actitud y promover una buena actitud en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba.
- **Materiales:** Los materiales y recursos a utilizarse son:
 - ✓ Proyector
 - ✓ Computador
 - ✓ Diapositivas
 - ✓ Hojas
 - ✓ Esferos
 - ✓ Recurso Humano
 - ✓ Dialogo
- **Tiempo:** El tiempo estimado para este taller es de una hora.

CONTENIDO A DESARROLLAR: Este taller se lo va a impartir con la utilización de presentaciones de diapositivas y la ejecución de actividades individuales y grupales.

La actitud es básicamente una conducta, la actitud es más dinámica y anuncia mejor las líneas de comportamiento que la opinión o la idea. (Rodrigues, 1983, pág. 195) Manifiesta que la coexistencia de tres tipos de respuesta como vías de expresión de un único estado interno (la actitud), explica a la complejidad de dicho estado y también que muchos autores hablen de los tres componentes o elementos de la actitud.



Ilustración 2: Actitud
<https://tinyurl.com/y8q2edek>

❖ **Componente Cognitivo.-** (Pensamientos, creencias). Se refiere al conjunto de datos e información que las personas tienen acerca del objeto, evento o persona, sus creencias y estereotipos.



Ilustración 3: Cognitivo
<https://tinyurl.com/y7ak9y4e>

❖ **Componente Afectivo.**- (Emociones, sentimientos).Esta conformada por los sentimientos, estados de ánimo que produce el objeto, evento o persona, puede ser a favor o en contra y puede variar en la intensidad, mas fuerte o mas debil; éste es el componente mas resistente al cambio.



Ilustración 4: Afectivo
<https://tinyurl.com/ybz9wk43>

❖ **Componente Conductual.**_ (Comportamiento, acciones). Consiste en la tendencia a actuar y a reaccionar de cierto modo o forma con respecto a un objeto, evento o persona, lo que el individuo en realidad hace.



Ilustración 5: Conductual
<https://tinyurl.com/y74htn5c>

Tips para tener una buena actitud

➤ **Creer en ti.** - Para que una persona tenga una buena actitud debe de pensar positivamente en su valor como persona, creer en si mismo le brinda seguridad y se enfoca para mejorar el potencial humano y alcanzar el éxito en la vida.



Ilustración 6: Creer en ti
<https://tinyurl.com/yd6lm5vv>

➤ **Vé lo mejor en los demás.** _ Todos tenemos expectativas de las personas que nos rodean, pero cada día nos enfrentamos con personas y personalidades diferentes por lo que se debe de aprender a tratar a las personas, si los tratas positivamente ,es de gran tendencia que te traten de la misma manera.



Ilustración 7: Lo mejor de los demás
<https://tinyurl.com/ydbhag5p>

➤ **Buscar oportunidades.** _ Las oportunidades pueden estar allí a tu lado solo basta con ser identificadas dependen de la actitud, del grado de visión que poseas para transformar el problema en una innovación o estrategia de desarrollo de la institución



Ilustración 8: Oportunidades
<https://tinyurl.com/yacp896r>

➤ **Tomar un descanso.** _ Cuando estés estresado y sientas que no puedes más, que los esfuerzos no dan sus frutos, entonces tómate un descanso. Al tomar un descanso, revitalizas el ánimo tanto física como mentalmente.



Ilustración 9: Tomar descanso
<https://tinyurl.com/ya3efdax>

ACTIVIDADES:

Trabajo individual

- ✓ Escribir una definición de actitud con sus propias palabras.

Trabajo grupal

- ✓ Realizar un grupo de tres personas, en un papelote elaborar un diagrama de diferencias entre los componentes de la actitud

EVALUACIÓN:

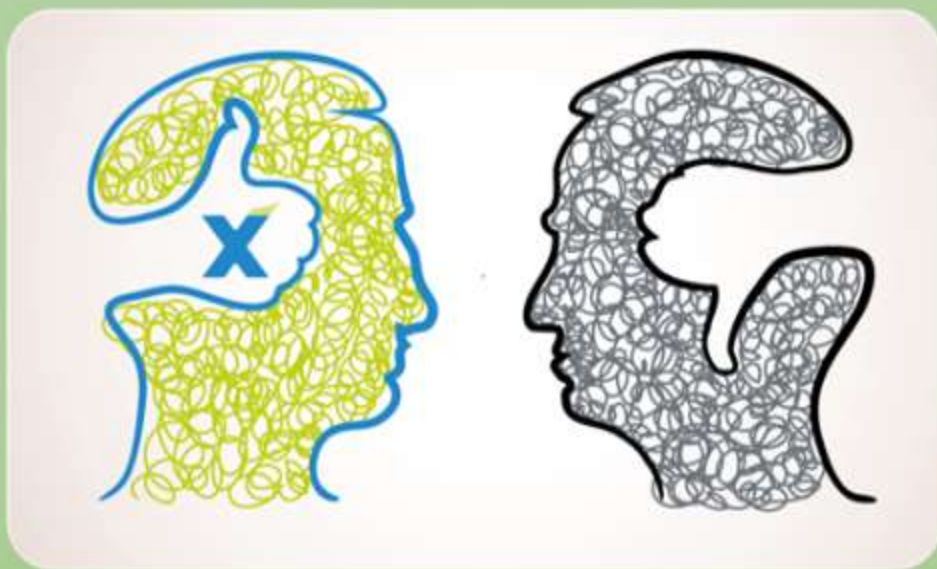
1. Acople con una línea según corresponde con cada componente de la actitud.

- Afectivo (Comportamiento, acciones).
- Cognitivo (Emociones, sentimientos).
- Conductual (Pensamientos, creencias).

2. Según su criterio porque es importante la búsqueda de oportunidades en una institución.

RESULTADOS: Este taller sirvió a los funcionarios como una base para la ejecución de los siguientes talleres, ya que se abordó temas como concepto de actitud y sus componentes, tips para una buena actitud; esto se identificó al momento que ellos ejecutaron la evaluación, con el objetivo mejorar la actitud en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba.

TALLER 2



TIPOS DE ACTITUD

Tipos de Actitud

PLANIFICACIÓN:

- **Bienvenida:** Se da la bienvenida a todos los participantes por parte de la Srta. Thalia Tonguino quien va a impartir el taller, agradeciéndoles por su presencia.

- **Dinámica:** La dinámica de este taller se llama “La flor” que consiste en: Primero la facilitadora solicita tres voluntarios y les pide que salgan del salón; luego explica al grupo que le pedirá a uno de los voluntarios que entre al salón y dibuje en el pizarrón una flor. Durante el tiempo que este dibujando, el grupo deberá adoptar una actitud de positiva y manifestarle mensajes de apoyo. Luego, solicitará que entre el segundo voluntario y le solicitara también que dibuje una flor. Con esta persona el grupo deberá mostrar una actitud de indiferencia. A continuación, se solicitará al tercer voluntario que entre y que dibuje una flor. Con este último, el grupo deberá mostrar una actitud crítica destructiva. Y por último la facilitadora pregunta a cada uno de los voluntarios como se sintió.

- **Objetivo:** Reconocer los tipos de actitudes que se pueden dar en un funcionario al momento de atender a un usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba.

- **Materiales:** Los materiales y recursos a utilizarse son:
 - ✓ Proyector
 - ✓ Computador
 - ✓ Diapositivas
 - ✓ Hojas
 - ✓ Esferos
 - ✓ Cartulinas
 - ✓ Marcadores
 - ✓ Recurso Humano
 - ✓ Dialogo

- ✓ **Tiempo:** El tiempo estimado para este taller es de una hora.

CONTENIDO A DESARROLLAR: Existen diferentes tipos de actitud, pero aquí se van a distinguir las más relevantes, que se dan en nuestro diario vivir; se van a dar a conocer por medio de presentaciones de diapositivas, y con la intervención de los participantes.

➤ **Actitud Emotiva.** - Esta se basa en el conocimiento interno de la otra persona, las emociones de mayor intimidad que van unidas a una actitud de benevolencia.



Ilustración 10: Emotiva
<https://tinyurl.com/yc3ugkuz>

➤ **Actitud desinteresada.** - Esta no se preocupa, por el propio beneficio, sino que tiene su centro de enfoque en la otra persona y que no la considera como un medio o instrumento, sino como un fin.



Ilustración 11: Desinteresada
<https://tinyurl.com/yce8ffdk>

➤ **Actitud manipuladora.** - Solo ve al otro como un medio, de manera que la atención que se le otorga tiene como meta la búsqueda de un beneficio propio.



Ilustración 12: Manipuladora
<https://tinyurl.com/y9yy8wfv>

➤ **Actitud interesada.** - Cuando una persona experimenta necesidades inevitables, busca todos los medios posibles para satisfacerlas; por ello, ve también en las demás personas un recurso para lograrlo.



Ilustración 13: Interesada
<https://tinyurl.com/y9z7dvkv>

➤ **Actitud integradora.** - La comunicación de sujeto a sujeto, además de comprender el mundo interior del interlocutor y de buscar su propio bien, intenta la unificación o integración de las dos personas.



Ilustración 14: Integradora
<https://tinyurl.com/ya6xwqnw>

➤ **Actitud proactiva.** – Esta actitud buscan realizar un esfuerzo mayor en todas las actividades manteniendo siempre en su mente el hecho que va a triunfar.



Ilustración 15: Proactiva
<https://tinyurl.com/yd7dupkl>

ACTIVIDADES:

Trabajo individual

✓ Describir en una hoja con cuál de los tipos de actitud se identifican y si creen que deben mejorarla.

Trabajo grupal

✓ Realizar grupos de 3 personas y hacer un mapa conceptual de 3 tipos de actitudes y exponer a los demás.

EVALUACIÓN:

1. Ponga (V) si cree que es verdadero o (F) si cree que es falso la siguiente afirmación.

- La actitud desinteresada se preocupa por el propio beneficio ()
- La actitud manipuladora solo ve a la otra persona como un medio. ()

2. Según su criterio mencione dos tipos de actitudes que crea más importantes al momento de tratar con las personas. ¿Por qué?

RESULTADOS: Con la impartición de este taller se logró que los funcionarios reflexionen acerca de su actitud; consiguiendo que casi en su totalidad el cambio de actitud ante los otros compañeros y los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba

TALLER 3



Trabajo en Equipo

Trabajo en Equipo

PLANIFICACIÓN:

- **Bienvenida:** Se da la bienvenida a todos los participantes por parte de la Srta. Thalia Tonguino quien va a impartir el taller, agradeciéndoles por su presencia.
- **Dinámica:** La dinámica de este taller se llama “Nudo humano” consiste en que todos se levanten y formen un círculo mirando hacia el centro, hombro con hombro. Luego que estiren el brazo derecho y tomen la mano de alguien de enfrente. A continuación, que saquen el brazo izquierdo y agarren otra mano al azar de otra persona situada enfrente. En un plazo de tiempo determinado, el grupo tendrá que desenredarse los brazos sin soltar las manos. Y por último se reflexionará sobre la dinámica.
- **Objetivo:** Sensibilizar a los funcionarios acerca de la importancia de trabajar en equipo por medio de la ejecución de actividades para mejorar las relaciones laborales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba.
- **Materiales:** Los materiales y recursos a utilizarse son:
 - ✓ Proyector
 - ✓ Computador
 - ✓ Diapositivas
 - ✓ Hojas
 - ✓ Esferos
 - ✓ Recurso Humano
 - ✓ Dialogo
 - ✓ Video
 - ✓ Botellas
 - ✓ Cuerdas
- **Tiempo:** El tiempo estimado para este taller es de una hora y media.

CONTENIDO A DESARROLLAR: Este taller se lo va a impartir a través de la presentación de diapositivas y la ejecución de diferentes actividades de los participantes. El trabajo en grupo es un espacio idóneo para la comunicación y para la actividad conjunta, es un sistema en el que cada persona es un elemento o componente que se interrelaciona con todos los demás, posee cierta estructura y organización que cumple sus propias funciones (Rodríguez, 2008, pág. 18).

No importa la relevancia del trabajo a ejecutar, es necesario tener en cuenta algunos aspectos que son vitales para trabajar en equipo y lograr el objetivo propuesto de manera eficaz; a continuación, se dan a conocer.



Ilustración 16: Trabajo en equipo
<https://tinyurl.com/ybmkwlwn>

❖ **Crear confianza.** - La confianza es un elemento importante del trabajo en equipo, promueve un ambiente donde todos los integrantes conozcan las habilidades de los demás y así ayudarse mutuamente y agilizar las tareas encomendadas.



Ilustración 17: Confianza
<https://tinyurl.com/yancjcrq>

❖ **Comunicación.** _ La comunicación es un instrumento vital para trabajar en equipo ya que se debe de escuchar las opiniones y preguntar las dudas, recomendaciones de los otros y a estar dispuestos a cambiar de opinión y a crear estrategias en conjunto.



Ilustración 18: Comunicación
<https://tinyurl.com/y7ytg7bq>

❖ **Establecer objetivos.** _ Es importante establecer y entender el objetivo en común que como equipo se quiere alcanzar. De la misma forma definir cómo cada miembro puede contribuir para cumplirlo.



Ilustración 19: Objetivos
<https://tinyurl.com/ya86xgh8>

❖ **Delegar funciones.** - Es importante delegar actividades ya que cada persona se responsabiliza una tarea y así permite ganar tiempo para cumplir con el objetivo de la misma forma ofrece diferentes puntos de vista y así un aumento en la eficiencia.



Ilustración 20: Delegar
<https://tinyurl.com/yc42wva6>

❖ **Buen líder.** _ Todo equipo de trabajo necesita un líder que enseñe, guíe, cree oportunidades y facilite la ejecución de las actividades de modo que los compañeros estén motivados para esforzarse en las tareas designadas.



Ilustración 21: Líder
<https://tinyurl.com/ybpl9s5u>

❖ **Éxitos.** – Cuando se alcanza el éxito se reúne a todos los implicados del trabajo y se agradece su esfuerzo, se destaca el rol que desempeñó cada uno y el resultado que se obtuvo entre todos, motivándoles a seguir colaborando en las actividades designadas.



Ilustración 22: Éxito
<https://tinyurl.com/y8mr94ut>

ACTIVIDADES:

Trabajo individual

- ✓ Observar el video con el título de: ¿Qué es el trabajo en equipo? y sacar ideas principales y anotarlas en la pizarra para luego analizarlas.

<https://www.youtube.com/watch?v=IjB0j997euA>

Trabajo grupal

- ✓ **Trabajar en equipo de 4 personas la siguiente dinámica.**

Se coloca una botella con agua en un punto llamado A; los participantes se encuentran unidos por una cuerda las muñecas que no se la pueden tocar; tienen que buscar la manera de llevar la botella al punto B, tomando en cuenta que todos los participantes tienen que envolver su cuerda en la botella.

EVALUACIÓN:

1. Seleccione con una X, según su criterio las destrezas que debe de poseer un buen líder.

- Motivar ()
- Autoritario ()
- Crear oportunidades ()
- Ordenar ()
- Guiar ()

2. Según su criterio mencione la importancia del trabajo en equipo.

RESULTADOS: Este taller concientizó a los funcionarios en la importancia del trabajo en equipo consiguiendo mejorar los resultados y satisfacer las necesidades de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba.

TALLER 4



Valores para Convivencia

Valores para la Convivencia

PLANIFICACIÓN:

- **Bienvenida:** Se da la bienvenida a todos los participantes por parte de la Srta. Thalia Tonguino quien va a impartir el taller, agradeciéndoles por su presencia.
- **Dinámica:** La dinámica de este taller se llama “La batalla de los globos” consiste en que cada uno de los participantes tendrá un globo inflado amarrado en uno de sus tobillos de forma que quede colgando aprox. 10 cm. El juego consiste en tratar de pisar el globo del contrincante sin que le pisen el suyo. Al participante que le revientan el globo queda eliminado.
- **Objetivo:** Fomentar en los funcionarios los valores que son indispensables para una buena convivencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba.
 - **Materiales:** Los materiales y recursos a utilizarse son:
 - ✓ Proyector
 - ✓ Computador
 - ✓ Diapositivas
 - ✓ Hojas
 - ✓ Esferos
 - ✓ Globos
 - ✓ Recurso Humano
 - ✓ Dialogo
- **Tiempo:** El tiempo estimado para este taller es de una hora.

CONTENIDO A DESARROLLAR: El convivir en sociedad nos aporta progresos, es lo que nos permite mantener nuestra vida. Aun así, vivir en sociedad, no parece tan fácil, esta forma de vida nos trae permanentes conflictos, dificultades, que si no logramos solucionar de forma adecuada nos puede llevar a la violencia, al desorden, a la destrucción propia y del otro. Es necesario que los seres humanos desarrollemos una serie de valores y que nos permitan armonizar nuestros intereses personales con los intereses de la comunidad; a continuación, vamos a mencionar algunos valores para mejorar la convivencia.



Ilustración 23: Convivencia
<https://tinyurl.com/y8q2edek>

❖ **Respeto:** Es un valor basado en la ética y en lo moral, una persona cuando es respetuosa acepta y comprende las maneras de pensar y actuar distintas a las de ella, dándoles a cada quién su valor proporcionando una condición de equidad y justicia, donde la convivencia pacífica se logra sólo si consideramos que este valor es una condición para vivir en paz con las personas que nos rodean.



Ilustración 24: Respeto
<https://tinyurl.com/y7ak9y4e>

- ❖ **Tolerancia.**- Este valor va de la mano con el respeto ya que busca la aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa. Es la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de la persona.



Ilustración 25: Tolerancia
<https://tinyurl.com/ybz9wk43>

- ❖ **Responsabilidad.**_ La responsabilidad es una cualidad y un valor del ser humano que es capaz de comprometerse y actuar de forma correcta. En muchos casos, la responsabilidad viene dada por un cargo, un rol o una circunstancia, como un puesto de trabajo. En una organización, se espera que las personas actúen de forma responsable, ejerciendo sus derechos y desempeñando sus obligaciones como trabajadores. En muchos casos, la responsabilidad obedece a cuestiones éticas y morales.



Ilustración 26: Responsabilidad
<https://tinyurl.com/yd6lm5vv>

- ❖ **Solidaridad.** Es un valor muy importante en nuestra sociedad y sabiéndola aplicar lograremos resultados de convivencia y calidad de vida, ya que a partir de ella la sociedad funciona más armoniosamente. Desafortunadamente nos encontramos en una sociedad donde aplica la ley del más "fuerte" donde los intereses de unos pocos están por encima de otros.



Ilustración 27: Solidaridad
<https://tinyurl.com/ydbhag5p>

- ❖ **Compañerismo:** Es la capacidad de poder dar la mano a otros y no retirarla hasta haberlo logrado, ayudando a alcanzar o cumplir una meta en común. Cuando el clima laboral es tenso la rutina se vuelve monótona y el esfuerzo personal deja de tener un sentido más allá de “cumplir con la obligación”; esto afecta porque un equipo sin compañerismo es un equipo poco motivado



Ilustración 28: Compañerismo
<https://tinyurl.com/yacp896r>

ACTIVIDADES:

Trabajo individual

- ✓ Observar el video “Héroe desconocido” y conteste la siguiente pregunta. ¿Si la mayoría de las personas tuvieran las mismas actitudes de las personas que aparecen en el video, cómo sería la vida en comunidad?

<https://www.youtube.com/watch?v=U2RBTovuzMs>

Trabajo grupal

- ✓ Formar grupos de 4 personas, armar el rompecabezas para encontrar la frase y luego analizarla.

EVALUACIÓN:

1. Mencione tres valores que cree que son importantes para tener una buena convivencia.

- _____
- _____
- _____

2. Según su criterio mencione cual es el propósito de todos los valores antes indicados.

RESULTADOS: Con este taller los funcionarios han desarrollado y puesto en práctica los valores que cada día fortalecen la convivencia entre compañeros y con los usuarios obteniendo un ambiente adecuado para la ejecución de diferentes actividades en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba.

TALLER 5



Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales

PLANIFICACIÓN:

- **Bienvenida:** Se da la bienvenida a todos los participantes por parte de la Srta. Thalia Tonguino quien va a impartir el taller, agradeciéndoles por su presencia.
- **Dinámica:** La dinámica de este taller se llama “El ciego” La mitad de los participantes son ciegos y la otra guía. Los ciegos deben dejarse llevar por sus compañeros guías, recorriendo la sala o el entorno de la sala. Luego de cinco minutos se cambian de rol. Al final del ejercicio guía y ciego analizan ante los demás sobre la experiencia de confiar en el otro: es fácil o difícil, cómo se sintieron más cómodos si como guía o como ciego
- **Objetivo:** Mejorar las relaciones interpersonales con la impartición de contenidos que fomenten y estimulen las relaciones de forma positiva entre de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba.
 - **Materiales:** Los materiales y recursos a utilizarse son:
 - ✓ Proyector
 - ✓ Computador
 - ✓ Diapositivas
 - ✓ Hojas
 - ✓ Esferos
 - ✓ Recurso Humano
 - ✓ Dialogo
- **Tiempo:** El tiempo estimado para este taller es de una hora.

CONTENIDO A DESARROLLAR: El taller se lo impartirá con la utilización de diapositivas y la ejecución de diferentes actividades para mejorar su comprensión. En la actualidad en los diferentes espacios laborales las relaciones interpersonales juegan un papel muy importante ya que en la mayoría de los casos se trabaja en equipo donde la comunicación es fundamental para lograr el éxito en todas las actividades. Es de vital importancia en el ámbito laboral fomentar las buenas relaciones interpersonales, esto se logra trabajando el respeto mutuo, a continuación, se mencionan algunos consejos para mejorar y fomentar las buenas relaciones laborales:



Ilustración 29: Relaciones Interpersonales
<https://tinyurl.com/y8q2edek>

- ❖ **Representar la confianza:** En un espacio laboral es fundamental que cada uno de los funcionarios sea visto como una persona confiable que evade comentarios inapropiados y tampoco será transmisor de mensajes alejados de la realidad o que comprometan la reputación y estabilidad de otro funcionario.



Ilustración 30: Confianza
<https://tinyurl.com/y7ak9y4e>

- ❖ **Expresar siempre el respeto:** En cualquier relación laboral, familiar o personal el respeto es lo primordial para que todo funcione adecuadamente, es necesario usar un lenguaje y expresión corporal adecuados, con todos los compañeros de trabajo sin establecer diferencias discriminatorias sea por edad, sexo o partido político que represente.



Ilustración 31: Respeto
<https://tinyurl.com/ybz9wk43>

- ❖ **Invertir el tiempo necesario en las actividades laborales:** Mientras se trabaja en equipo es muy común que la mayor responsabilidad esté en manos de la persona con más experiencia o con el líder, eso puede ser el inicio de muchos conflictos es por ello que cada trabajador debe tener la misma cantidad de responsabilidad en la ejecución de las tareas laborales.



Ilustración 32: Tiempo
<https://tinyurl.com/yd6lm5vv>

- ❖ **Manifestar apoyo en la resolución de conflictos:** En todo espacio físico existe la posibilidad de que se generen conflictos, la voluntad de resolverlos sin causar más problemas propiciara unas buenas relaciones interpersonales.



Ilustración 33: Resolución de conflictos
<https://tinyurl.com/y74htn5c>

- ❖ **Reconocer errores:** Todos cometemos errores en nuestras relaciones personales, el error es un campo estupendo para el aprendizaje, pero cuando se habla en este campo hay que tener en cuenta a la otra persona. Reconocer nuestro error es una muestra de que reconocemos esa relación, de que le damos importancia, de que le dedicamos nuestro tiempo y con la que somos sinceros. Después de todo, una relación no es posible si no hay reciprocidad, compromiso y buena predisposición de ambas partes.



Ilustración 34: Reconocer errores
<https://tinyurl.com/ydbhag5p>

ACTIVIDADES:

Trabajo individual

✓ Realizar un breve análisis acerca de un consejo para mejorar las relaciones interpersonales.

Trabajo grupal

✓ En grupo de 4 personas realizar en un papelote lluvia de ideas acerca de cómo mejorar las relaciones interpersonales, después analizarlas ante los demás compañeros.

EVALUACIÓN:

1. Ponga (V) si cree que es verdadero o (F) si cree que es falso la siguiente afirmación.

En un espacio laboral es fundamental que cada uno de los funcionarios sea visto como una persona confiable ()

No es importancia en el ámbito laboral fomentar las buenas relaciones interpersonales().

2. Según su criterio las relaciones interpersonales en su lugar de trabajo se pueden mejorar ¿Cómo?.

RESULTADOS: Las relaciones interpersonales entre funcionarios han ido mejorado positivamente, porque han puesto en práctica los consejos de los talleres y manifiestan que ahora su ambiente laboral es muy bueno entre compañeros y con el usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba.

TALLER 6



Atención al Cliente

Atención al Cliente

PLANIFICACIÓN:

- **Bienvenida:** Se da la bienvenida a todos los participantes por parte de la Srta. Thalia Tonguino quien va a impartir el taller, agradeciéndoles por su presencia.
- **Dinámica:** La dinámica de este taller se llama “Mira bien” , esta dinámica consiste en alinear a los/as participantes uno frente a otro en dos líneas paralelas. Observarse por 30 segundos para mirarse muy bien y observar detalles. Luego se dan la espalda y cambian algún detalle (una diadema, ponerse o quitarse las gafas, una cadena...). A continuación, se voltean y tiene 10 segundos para encontrar en qué cambió su compañero o compañera.
- **Objetivo:** Proporcionar aspectos a tomar en cuenta al momento de atender al cliente para mejorar el servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Santa Martha de Cuba.
- **Materiales:** Los materiales y recursos a utilizarse son:
 - ✓ Proyector
 - ✓ Computador
 - ✓ Diapositivas
 - ✓ Hojas
 - ✓ Esferos
 - ✓ Recurso Humano
 - ✓ Dialogo
- **Tiempo:** El tiempo estimado para este taller es de una hora y media.

CONTENIDO A DESARROLLAR:

Al momento de atender a un cliente se debe de tener en cuenta los siguientes aspectos.

✓ **Escuchar:** Escuchar es una habilidad vital y da una buena imagen del personal, ya que el usuario se va a sentir importante al sentirse escuchado.

- Poner atención al emisor
- No interrumpir el mensaje
- Posición adecuada hacia la persona escuchada



Ilustración 35: Escuchar
Fuente: <https://tinyurl.com/y9mw4amo>

✓ **Hablar:** El saber cuándo y cómo hacer uso de la palabra manifiesta respeto que se tiene hacia los demás, asimismo esto ayuda a entablar una conversación efectiva.

- Usar tono de voz adecuado
- Respeto al intervenir
- Solicitar la palabra
- Utilizar términos adecuados.



Ilustración 36: Hablar
Fuente: <https://tinyurl.com/ya6du2ff>

✓ **Empatía:** La empatía es muy importante ya que el funcionario debe de tratar de sentir las necesidades de los usuarios en obtener la información o en ser atendido de la mejor manera.

- Buenas relaciones interpersonales
- Saber entender las necesidades
- Ser carismático



Ilustración 37: Empatía
Fuente: <https://tinyurl.com/ycwenaww>

✓ **Saludo:** El saludo es una muestra de respeto hacia las personas igualmente brinda confianza para mejorar la comunicación.

- Ponerse de pie
- Extender la mano
- Presentarse
- Preguntar en que puede ayudar.



Ilustración 38: Saludo
Fuente: <https://tinyurl.com/y7wj4zkn>

✓ **Espera:** Existen diferentes circunstancias en las que un trámite se demora y es deber u obligación de la institución brindar un adecuado lugar, trato; mientras espera para ser atendido.

- Buenas relaciones interpersonales
- Saber entender las necesidades
- Ser carismático
- Solidario



Ilustración 39: Espera
Fuente: <https://tinyurl.com/y9mc6aww>

✓ **Información:** La información que se va a brindar al usuario es valiosa porque es el motivo por que el cliente acude a nuestra institución, y es un deber que el usuario quede satisfecho

- Clara
- Impecable
- Coherencia
- Verídica



Ilustración 40: Información
Fuente: <https://tinyurl.com/ybvkaj9n>

✓ **Despedida:** Brindar un buen acto de despedida crea en el usuario un momento de confianza y buena imagen.

- Ponerse de pie
- Extender la mano
- Acompañar a la salida



Ilustración 41: Despedida
Fuente: <https://tinyurl.com/yctjlrvg>

ACTIVIDADES:

Trabajo individual

✓ Realizar un análisis de un aspecto antes mencionado, que más le ha llamado la atención.

Trabajo grupal

✓ Realizar una dramatización de atención al cliente tomando en cuenta los aspectos antes mencionados.

EVALUACIÓN:

1. Mencione 4 aspectos que hay que tener en cuenta al momento de atender a un cliente.

- _____
- _____
- _____
- _____

2. Según su criterio porque es importante una buena atención al cliente.

RESULTADOS: Con la impartición de este taller los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba han mejorado la atención al cliente ya que ponen en práctica los aspectos más relevantes al momento de atenderlo teniendo en cuenta que el cliente es los primordial

4.7. IMPACTOS ESPERADOS

Con la socialización de Talleres actitudinales para mejorar la atención al cliente en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba se logran los siguientes impactos:

➤ **Impacto Profesional:** Con la impartición de estos talleres los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba se encuentran orientados de cómo se debe de atender a un cliente, la actitud con la que se debe dirigir hacia él, la manera de saludarlo y de brindarle la información que requiera.

➤ **Impacto Social:** El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba brindará una atención de calidad, eficiencia y calidez a la sociedad ya que los funcionarios han sido capacitados para mejorar la atención hacia los usuarios para el desarrollo de la parroquia.

➤ **Impacto Institucional:** Dentro de la institución se mejorará las relaciones interpersonales debido a que los funcionarios concienciaron de su actitud hacia el usuario y a compañeros de trabajo, optimizando el trabajo en equipo para cumplir con su objetivo, suprimiendo la rivalidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba existe desorganización en la ejecución de las actividades de los funcionarios y esto ha ocasionado una mala atención al cliente.
- En la institución no cuentan con propuestas que contribuyan en beneficio de los funcionarios, por lo que a ocasionado falencias en el comportamiento hacia los usuarios y entre los compañeros de trabajo.
- De acuerdo con las encuestas y entrevistas realizadas se determinó la necesidad de la socialización de talleres actitudinales que brinden conocimientos a los funcionarios para mejorar su autoestima y por ende la atención al cliente.
- Con la socialización de los talleres actitudinales se concientizó a los funcionarios a mejorar la actitud hacia los usuarios; de igual forma se trabajó por optimizar las relaciones interpersonales con el propósito de tener un buen equipo de trabajo.
- La actitud es un aspecto muy relevante en el ser humano y si poseemos una actitud proactiva las diferentes actividades encomendadas las realizaron de la mejor manera manteniendo la organización y por ende una atención de calidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba a cumplir con cada una de sus funciones ya establecidas de manera organizada, logrando satisfacer las necesidades del cliente.
- Plantear propuestas innovadoras en beneficio de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha De Cuba ya que son ellos quienes nos representan y trabajan por el bienestar de la parroquia.
- Tratar de tener siempre una actitud positiva sin importar los problemas que nos asechan, brindar una atención de calidad crear un ambiente de confianza hacia el cliente.
- Revisar el contenido de los talleres actitudinales para no olvidar los aspectos que debemos de tener en cuenta para mejorar la actitud y el trabajo en equipo, para el desarrollo personal e institucional.
- Se recomienda dar lo mejor que ti al momento de atender a un cliente satisfacer las necesidades y aclarando las dudas que él tenga, tratando con amabilidad y respeto.

SECCION DE REFERENCIAS

GLOSARIO DE TERMINOS

- **Axiológica:** Disciplina filosófica que estudia los valores de las cosas.
- **Filosófica:** Conjunto de reflexiones sobre la esencia, las propiedades, las causas y los efectos de las cosas naturales, especialmente sobre el hombre y el universo.
- **Sociológica:** Estudio de las sociedades humanas y de los fenómenos religiosos, económicos, artísticos, etc., que ocurren en ellas.
- **Organización:** Las organizaciones son estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano o de otras características similares.
- **Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.
- **Funcionarios:** Un funcionario es una persona que desempeña un empleo público. Se trata de un trabajador que cumple funciones en un organismo del Estado.
- **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.
- **Servicio:** Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.
- **Comunicación:** Es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje
- **Atención al cliente:** Es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades.

- **Información:** Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
- **Institución:** Organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social.
- **Incidencia:** Influencia de determinada cosa en un asunto o efecto que causa en él.
- **Calidad:** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, describe lo que es bueno, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño.
- **Eficiencia:** Es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea.
- **Deficiente:** Que no es lo suficientemente capaz o útil, especialmente por carecer de algo.
- **Profesional:** Es una persona que se ha formado académicamente para realizar una ocupación específica.
- **Asignación:** Es el acto y el resultado de asignar: indicar, establecer u otorgar aquello que corresponde.
- **Actitud:** Es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Académico, E. (2009). *Reseña crítica de “Introducción a la Sociología”, de Bottomore, Tom.* Madrid: La Bisagra.
- Alfonso, R. P. (2009). *Organización empresarial.* Madrid: El Cid Editor | apuntes.
- Ascar, Á. A. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación.* Mexico: E manual moderno.
- Batista, Y. d. (2009). *Un acercamiento a la motivación laboral en la Cuba de hoy.* Madrid: El Cid Editor | apuntes.
- Belda, J. F. (2014). *La empresa pendiente: cambio organizacional a través de personas.* Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Blanco, G. M. (2009). *Comunicación empresarial y atención al cliente.* Macmillan.
- Blanco, M. Á. (2012). *Atención básica al cliente (MF1329_1).* Madrid: IC Editorial.
- Boland, L. (2007). *Funciones de la administración.* Argentina: Universidad Nacional del sur.
- Campos, M. L. (2005). *Lenguaje documentario: una perspectiva teórica.* Madrid: Red Infodiversidad.
- Cárdenas, M. (2009). *Naturaleza y propósito de la organización.* Madrid: El Cid Editor | apuntes.
- COOTAD. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.* Quito: Lexis.
- Enrique, F. F. (2009). *Organización de empresas.* México: The McGraw-Hill.

- García, C. B. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Macmillan Iberia, S.A.
- Gómez, G. P. (2017). *Ética y valores I*. México: UIRE.
- Goodman, J. (2014). *Atención estratégica al cliente*. Buenos Aires: Pluma Digital.
- Guillén, M. d. (2013). *La comunicación en la empresa: La gestión empresarial*. Madrid: Díaz de Santos.
- Guzmán, J. O. (2009). *Tipos de comunicación*. Madrid: El Cid Editor | apuntes.
- Lòpez, G. P. (2013). *Comunicacion y atencion al cliente*. España.
- Morales. (1999). *Psicología Social*. Madrid.
- Nekane Aramburu Goya, O. R. (2008). *Organización de empresas*. Bilbao: Deusto Publicaciones.
- Noboa, G. (14 de Junio de 2018). *Reglamento a la Ley Orgànica de las Juntas Parroquiales*. Obtenido de <https://tinyurl.com/y7cgph86>
- Ongallo, C. (2012). *La atención al cliente y el servicio postventa*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Pisonero, C. T. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: RA-MA Editorial.
- Robles, F. V. (2011). *Ética organizacional*.
- Rodrigues, A. (1983). *Psicología Social*. Mexico: Trillas.
- Rodríguez, J. L. (2008). *Actividades de trabajo en grupo para potenciarr el discurso oral*. Villa Clara.

- Sellés, J. F. (2011). *¿Qué es filosofía?* Madrid: EIUNSA.
- Silvestrin, C. B. (2009). *Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional*. Madrid: Red Signo y Pensamiento.
- Torres, S. (2009). *Desarrollo organizacional*. Madrid: El Cid Editor | apuntes.
- Vega, M. C. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Veleriro. (2009). *Comportamiento organizacional*. Madrid: El Cid Editor | apuntes.
- Vilar, C. (14 de marzo de 2018). *Imagen personal, comunicación corporativa*.
Obtenido de <http://www.consolvilar.com/imagen-profesional-atencion-cliente/>

ANEXOS:

1.1. ENCUESTAS

1.1.1. ENCUESTA FUNCIONARIOS



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

1. Tema de Investigación: “Estudio del Organigrama Funcional y su Incidencia en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha se Cuba”

2. Instrucciones: Por favor contestar con una X la pregunta planteada a continuación con la mayor honestidad posible.

3. Dirigido a: Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha se Cuba”

1) ¿Está usted conforme con su cargo que desempeña en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba?

SI	NO	A VECES

2) ¿Cómo califica usted el organigrama funcional que está establecido en la institución?

BUENO	MALO	REGULAR

3) ¿Cree usted que el desempeño laboral afecta en la atención al cliente?

SI	NO	A VECES

4) ¿Cómo cree que son las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?

BUENO	MALO	REGULAR

5) ¿Está de acuerdo en que se reestructure el organigrama funcional?

SI	NO	TAL VEZ

6) ¿Cómo valora la información brindada hacia el cliente?

BUENO	MALO	REGULAR

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

1.1.2. ENCUESTA USUARIOS



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

1. Tema de Investigación: “Estudio del Organigrama Funcional y su Incidencia en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha se Cuba”

2. Instrucciones: Por favor contestar con una X la pregunta planteada a continuación con la mayor honestidad posible.

3. Dirigido a: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha se Cuba”

1) ¿Usted acude frecuentemente a realizar algún trámite al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba?

SI	NO	A VECES

2) ¿Cómo califica usted la atención interpersonal que recibe por parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba?

BUENO	MALO	REGULAR

3) ¿Cree usted que el desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba afecta en la atención que usted recibe?

SI	NO	A VECES

4) ¿Cómo valora las relaciones laborales con de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba?

BUENO	MALO	REGULAR

5) ¿Está de acuerdo en que se reestructure el organigrama funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba?

SI	NO	TAL VEZ

6) ¿Cómo valora la información que usted como usuario recibe por parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha de Cuba?

BUENO	MALO	REGULAR

7) ¿Cree usted que la implementación de una guía informativa sobre el organigrama funcional ayudará a optimizar la atención que usted recibe?

SI	NO	TAL VEZ

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

1.2. ENTREVISTA



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

1. Tema de Investigación: “Estudio del Organigrama Funcional y su Incidencia en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha se Cuba”

2. Dirigido a: Ing. Andrés Pastas Presidente del GAD PR SMC

Sr. María Quiroz Vicepresidenta del GAD PR SMC

Sr. Carlos Velasco Vocal del GAD PR SMC

1) ¿Qué perfil debe tener un profesional para ser contratado como funcionario del GAD?

.....
.....

2) ¿Cree usted que la implementación de una guía informativa sobre el organigrama funcional ayudará a optimizar la atención que usted recibe?

.....
.....

3) ¿Cómo califica usted el organigrama funcional que está establecido en la institución?

.....
.....

4) ¿Cree usted que impartir talleres en atención al cliente ayudará a optimizar la atención a los usuarios?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

1.3.FICHA DE OBSERVACIÓN



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

1. **Tema de Investigación:** “Estudio del Organigrama Funcional y su Incidencia en Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Santa Martha se Cuba”

2. **Dirigido a:** Funcionarios del GAD

INDICADORES	Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba.		
	SI	NO	A VECES
Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba tienen asignado sus respectivas actividades laborales.			
Los funcionarios manifiestan amabilidad al momento de atender al usuario.			
Las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Santa Martha De Cuba mantienen buenas relaciones interpersonales.			

1.4. FOTOGRAFÍAS



Encuesta funcionarios



Entrevista secretaria



Entrevista Presidente
del Gobierno Autónomo



Encuestas usuarios



Recolección de
información