



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

**TEMA:**

“ESTUDIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SUS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA”

Plan de investigación, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español

**AUTORA:**

Diana Marlene Escobar Rosales

**DIRECTOR:**

Msc. Richard Adán Encalada Canacuán

Ibarra, 2019



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

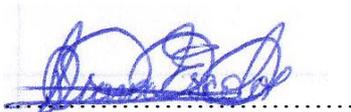
<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	040191723-2	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	ESCOBAR ROSALES DIANA MARLENE	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Atuntaqui, calle Bolivar y Luis Olmedo Játiva	
<b>EMAIL:</b>		dmescobarr@utn.edu.ec	
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	-----	<b>TELÉFONO CELULAR:</b>	098 816 9585

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	Estudio del servicio de atención al usuario y sus relaciones internas del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela
<b>AUTORA:</b>	ESCOBAR ROSALES DIANA MARLENE
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2019 / 06 / 07
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR / DIRECTOR:</b>	MSc. Richard Adán Encalada Canacuan

## 2. CONSTANCIAS

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

AUTORA:



Nombre: ESCOBAR ROSALES DIANA MARLENE  
C.I.: 040191723-2  
Ibarra, a 07 de Junio de 2019



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

Yo, ESCOBAR ROSALES DIANA MARLENE con cédula de identidad Nro. 040191723-2, 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 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SUS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA”**, 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.

ESCOBAR ROSALES DIANA MARLENE  
C.I.: 040191723-2  
Ibarra, 07 de Junio de 2019



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte en calidad de Director de trabajo de grado presentado por la señorita Escobar Rosales Diana Marlene, para optar por el Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español cuyo tema es: **“ESTUDIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SUS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA”** considero que el presente trabajo reúne todos 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 07 días del mes de junio del dos mil diecinueve.

Msc. Richard Adán Encalada Canacuan  
**DIRECTOR DE PLAN DE TRABAJO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Por medio del presente **CERTIFICAMOS** que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Escobar Rosales Diana Marlene, 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. Richard Encalada

**DIRECTOR DE PLAN DE TRABAJO**

MSc. Pablo Tapia

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

MSc. Guadalupe Andrade

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

MSc. Julia Chilingua

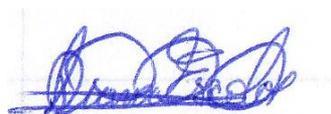
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CARTA DE AUTORÍA**

Yo, **ESCOBAR ROSALES DIANA MARLENE**, con cedula de identidad Nro 040191723-2, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado: **“ESTUDIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SUS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA”** ha sido desarrollada mediante una investigación minuciosa, respetando los 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.

Atentamente,



**ESCOBAR ROSALES DIANA MARLENE**  
**C.I.: 040191723-2**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado quiero dedicar en primer lugar a Dios por cada una de sus bendiciones y por estar siempre junto a mí a lo largo de mi carrera universitaria, por haberme permitido llegar hasta donde ahora me encuentro, también a mi esposo Camilo Quistial, que ha sido un pilar importante en el transcurso de mis estudios, el cual me ha apoyado incondicionalmente, a mi familia, porque siempre han estado motivándome para no darme por vencida pese a las dificultades que se me han presentado, por no dejarme sola, por su amor y paciencia incondicional ya que gracias a eso he aprendido que la vida es un reto y que depende de cada uno de nosotros el querer ser personas de éxito, y como también a mis adoradas hijas Camila y Angelique, las cuales son mi inspiración para seguir luchando por un mejor porvenir, ellas son mi fortaleza en mis momentos de desdicha y son la razón de querer ser cada día mejor, ellas me han enseñado que no hay retos imposibles de alcanzar y que solo hay que ser perseverantes y constantes para poder cumplir nuestros sueños sin importar si son grandes o pequeños, también dedico este trabajo a mis amigas, ya que ellas han formado parte importante en el transcurso de mis estudios y en mi vida personal, es por eso que considero que este logro no es solo mío sino que también de todos los que creyeron en mí.

Escobar Diana

## **AGRADECIMIENTO**

Hoy es un día de gran regocijo, puesto que he podido cumplir uno de mis más grandes anhelos que es obtener mi título universitario, es por ello que quiero agradecer de manera especial a mi esposo Camilo Quistial, por apoyarme en la realización de uno de mis más grandes sueños el cual era continuar con mis estudios y que gracias a él hoy lo he podido cumplir, así como también quiero agradecer a mi familia por estar siempre apoyándome sobre todo en el tiempo en que sentía que ya no podía más, gracias por sus consejos y sus palabras de aliento por no dejar que me rinda a pesar de las dificultades, a mi hermana Johana Delgado, quien siempre ha estado apoyándome con el cuidado de mi hija y gracias a eso he podido continuar con mis estudios, a mis amigas quienes siempre me han brindado su apoyo y confianza, con quienes he tenido la dicha de compartir mis alegrías, tristezas, triunfos y fracasos, a mi tutor Msc. Encala Richard, por su dedicación, paciencia, orientación, y por su tiempo, a todos mis docentes quienes me han brindado sus conocimientos, experiencias, por su paciencia y por la entrega incondicional en cada una de las materias que me dictaron, por enseñarme que no hay imposibles, y que todo se puede lograr con esfuerzo, dedicación, responsabilidad y entrega.

Escobar Diana

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación está enfocado en mejorar uno de los factores más importantes para el desarrollo y crecimiento de cualquier entidad pública o privada, pero que no se le ha dado el valor que de verdad se merece, es por eso que se ha desarrollado el siguiente tema: “Estudio del servicio de atención al usuario y sus relaciones internas del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela”. En donde se brinda un enfoque centrado en el lado humanístico, en donde se rescata la importancia de los valores, los principios y de las responsabilidades que conllevan formar parte de una Institución o empresa.

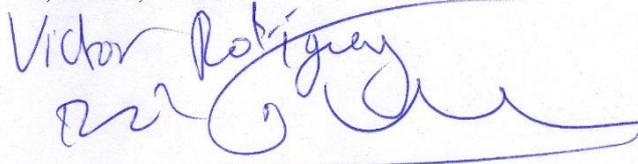
Este proyecto de investigación consta de cuatro capítulos los cuales se encuentran desarrollados cuidadosamente: en la primera parte se describe el marco teórico, donde se explica las fundamentaciones que se han aplicado para el desarrollo de esta investigación entre las cuales están la fundamentación psicológica, sociológica y la legal, adicional se desarrollaron subtemas que van acorde a las variables tema de investigación. El segundo capítulo se trata sobre la metodología que se aplicó para el cumplimiento de los objetivos planteados detallando cada uno de los métodos y técnicas que fueron necesarios para el desarrollo de este proyecto, mismos que son: el método analítico, el método inductivo, el método deductivo y los instrumentos que se utilizaron las encuestas y entrevistas, mismas que permitieron obtener información verídica sobre la calidad del servicio de atención que reciben actualmente los usuarios y del manejo de las relaciones internas del personal administrativo de la Entidad, de igual forma dentro de este capítulo se encontrará la población y la muestra a la cual se le aplicaron los instrumentos. En el tercer capítulo se desarrolló el análisis y discusión de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos de investigación y en el cuarto capítulo se desarrolló la propuesta misma que se la realizó con el fin de brindar un aporte al desarrollo, crecimiento y mejoramiento de la parroquia en lo que se refiere servicio de atención y relaciones internas del personal administrativo de la parroquia.

**PALABRAS CLAVES:** SERVICIO, USUARIO, RELACIONES INTERNAS, PERSONAL ADMINISTRATIVO, ENTIDAD, PROYECTO.

## ABSTRACT

This research project is focused on improving one of the most important factors for the development and growth of any public or private entity, that is why, this topic was designed: " Study of the customer service and the internal relationships of the administrative staff of the Decentralized Autonomous Government of the "San Francisco de Natabuela" rural parish, as the importance of values, principles and responsibilities are an essential part of an institution or company. This research project has four chapters which are carefully developed, the first part describes the theoretical framework. The second chapter concerns the methodology, the methods and techniques necessary for the development of this project, such as: the analytical, inductive, and deductive method, as also the tools that were used in the surveys and interviews, in order to obtain information about the quality of the customer service and management of the internal relationship of the administrative staff, in this chapter will also be detailed the population and the sample to which the tools were applied. In the third chapter the analysis and discussion were established and in the fourth chapter the proposal was developed in order to provide a contribution to the flourishing, and improvement of the parish in regard to service of attention and internal relationship of the administrative staff.

**KEYWORDS:** SERVICE, USER, INTERNAL RELATIONSHIP, ADMINISTRATIVE STAFF, ENTITY, PROJECT

Victor Rodriguez  




## ÍNDICE

<b>PORTADA .....</b>	<b>i</b>
<b>AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....</b>	<b>i</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....</b>	<b>iii</b>
<b>CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO.....</b>	<b>iv</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....</b>	<b>v</b>
<b>CARTA DE AUTORÍA .....</b>	<b>vi</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>4</b>
<b>1. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. FUNDAMENTOS PSICOLÓGICOS.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1. La personalidad .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.2. Las dimensiones de la personalidad.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.3. Carácter y temperamento .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.1. ¿Quién es el usuario o cliente? .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.2. ¿Qué es un servicio? .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.3. Calidad en el servicio.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.4. Actitudes pilares de la calidad en servicio.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.5. Tipos de cliente/usuarios .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4.6. Las reglas de oro de servicio al cliente.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4.7. ¿Cómo evalúan los clientes el servicio? .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4.8. Atención y servicio por teléfono .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4.9. Manejo de quejas .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4.10. Capacidad de respuesta .....</b>	<b>13</b>
<b>1.5. RELACIONES INTERNAS .....</b>	<b>14</b>

1.5.1. ¿Qué son las relaciones internas dentro de las instituciones públicas? .....	14
1.5.2. Objetivos de las relaciones internas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.....	14
1.5.3. Fines de las relaciones internas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.....	15
1.5.4. Las Relaciones humanas .....	15
1.5.5. Cualidades humanas y éticas de los funcionarios administrativos de una institución pública. ....	16
1.5.6. Principios que deben regir en las relaciones humanas.....	17
1.5.7. Factores que influyen en las relaciones humanas .....	18
1.5.8. Relaciones interpersonales.....	19
1.5.9. Manejo de conflictos en las organizaciones .....	19
1.5.10.¿Cómo tratarse entre compañeros de trabajo? .....	20
1.5.11. El orden jerárquico de las necesidades.....	21
1.5.12. Clima organizacional.....	22
1.5.13. Personal administrativo .....	23
1.5.14. Habilidades y técnicas del administrador actual .....	23
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>25</b>
<b>2 METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>25</b>
<input type="checkbox"/> Investigación de campo .....	25
<input type="checkbox"/> Investigación Documental o Bibliográfica .....	25
<input type="checkbox"/> Investigación Descriptivo .....	25
<b>2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACION .....</b>	<b>25</b>
<input type="checkbox"/> Método analítico .....	26
<input type="checkbox"/> El método inductivo.....	26
<input type="checkbox"/> El método Deductivo .....	26
<b>2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....</b>	<b>26</b>
<input type="checkbox"/> ENCUESTA .....	26
<input type="checkbox"/> ENTREVISTA. ....	27
<b>2.4 MATRIZ DE RELACIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>2.5 POBLACIÓN O UNIVERSO.....</b>	<b>28</b>
<b>2.6 MUESTRA .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>30</b>

<b>3 ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>30</b>
<b>3.1 ENCUESTAS APLICADAS A LOS USUARIOS</b> .....	<b>30</b>
<b>3.2. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS QUE ESTUVIERON DIRIGIDAS A LA AUTORIDAD Y PERSONAL ADMINISTRATIVO</b> .....	<b>35</b>
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>40</b>
<b>4 PROPUESTA</b> .....	<b>40</b>
<b>4.1 Tema de la propuesta</b> .....	<b>40</b>
<b>4.2 Justificación</b> .....	<b>40</b>
<b>4.3 Objetivos</b> .....	<b>41</b>
<b>4.3.1 Objetivo general</b> .....	<b>41</b>
<b>4.3.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>41</b>
<b>4.4 Ubicación sectorial</b> .....	<b>41</b>
<b>4.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA</b> .....	<b>43</b>
• <b>MISIÓN</b> .....	<b>45</b>
• <b>VISIÓN</b> .....	<b>45</b>
<b>4.6. IMPACTOS</b> .....	<b>76</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>77</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>78</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	<b>79</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>80</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>83</b>
<b>ANEXO 1: OFICIO RECIBIDO</b> .....	<b>84</b>
<b>ANEXO 2: OFICIO DE ACEPTACIÓN</b> .....	<b>85</b>
<b>ANEXO 3: RECIBIDO DE LA GUÍA</b> .....	<b>86</b>
<b>ANEXO 4: FORMATO DE ENCUESTA</b> .....	<b>87</b>
<b>ANEXO 5: FORMATO DE ENTREVISTAS</b> .....	<b>89</b>
<b>ANEXO 6: ÁRBOL DEL PROBLEMA</b> .....	<b>90</b>
<b>ANEXO 8: CERTIFICADO URKUND</b> .....	<b>91</b>
<b>ANEXO 9: GALERÍA DE FOTOGRAFÍAS</b> .....	<b>93</b>

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela es una institución que busca el bienestar socioeconómico de su gente, es la encargada de impulsar el desarrollo y crecimiento de la parroquia, además de administrar los recursos asignados.

Es una Institución Pública encargada del Desarrollo Parroquial Participativo; fortaleciendo la productividad, la vialidad, el manejo adecuado de sus recursos administrativos y organizativos, que promueve la participación ciudadana; a fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Dentro de la Institución se ve la inconformidad de la ciudadanía del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, en lo que se refiere a la obtención de información o para la realización de cualquier solicitud, ya que existe un mal proceso en la entrega de información y documentación, además se ve la desigualdad y preferencias con ciertos usuarios causando así insatisfacción.

Se considera que esta problemática se originó por la falta de conocimiento y capacitaciones al personal administrativo en lo referente a servicio de atención al usuario y relaciones internas, y al desinterés por parte de las autoridades, puesto que se enfocan en el manejo administrativo y financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, olvidando por completo la importancia de brindar un buen servicio de atención que necesita el usuario, y el desarrollo de las buenas relaciones laborales internas de la Institución.

En este tipo de Instituciones es fundamental que exista personal calificado, ya que así se podrá brindar el servicio de atención eficiente, y mantener las buenas relaciones internas dentro de la misma, y esto a su vez reflejará el profesionalismo de parte de todos sus miembros.

Lo que se debe investigar es que tan importante es para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela contar con personal con conocimientos de servicio de atención al usuario y manejo de las buenas relaciones internas de la Institución.

Es por esto que se busca realizar un estudio del servicio de atención al usuario y las relaciones internas del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, buscando así estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral interno Institucional.

El presente proyecto tiene como finalidad detectar las falencias del servicio de atención al usuario y conflictos que se presentan dentro de la Institución a la hora de brindar información y documentación que deseen adquirir los usuarios, y así mismo al mantener las buenas relaciones internas del personal administrativo, ya que lo que se desea es generar compromiso de parte de todo el personal que forma parte de la Institución, para implementar nuevas normas de servicio de atención al usuario y sus relaciones internas, por lo que se ve conveniente planificar y organizar, el tiempo para cumplir con lo propuesto y así lograr el reconocimiento social e institucional.

El objetivo de esta investigación es analizar las falencias de servicio de atención que se brindan a los diferentes usuarios y las relaciones internas del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, determinando cada que tiempo el personal recibe capacitaciones sobre el buen servicio al usuario y la importancia de las buenas relaciones internas de la Institución.

La metodología se determinará de forma cuantitativa y cualitativa la cual se pretende aplicar en el desarrollo de esta investigación, se utilizará algunos instrumentos tales como las encuestas a los usuarios, como también la observación que permitirá conocer las falencias del personal administrativo en sus relaciones internas, además se empleará las entrevistas direccionadas a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

Con este proyecto no solo se piensa en beneficiar al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, sino que también se pretende favorecer a los diferentes usuarios que requieren de algún servicio dentro de esta Institución y así con nuevas normas se ayudaría al desarrollo eficiente del servicio de atención al usuario y sus relaciones internas.

La propuesta con este proyecto es realizar un manual sobre cómo mejorar la calidad de servicio de atención al usuario y sus relaciones internas por lo que se implementarán normas que permitan mejorar el conocimiento y la calidad humana del personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

## **CAPITULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. FUNDAMENTOS PSICOLÓGICOS**

Según (Sotelo, 2016), psicología de la personalidad en aspecto, La psicología estudia la personalidad de los individuos y las diferencias existentes entre estos.

Se puede determinar que la psicología estudia los comportamientos, formas de actuar de proceder ante las diversas situaciones que se les llegase a presentar, de ahí es donde se comprende que el fundamento psicológico en la investigación de este trabajo es de gran importancia, de allí, se puede partir para comprender el comportamiento de quienes laboran en las diferentes instituciones, y también el comportamiento de los usuarios tomando en cuenta que si las personas que están atendiendo brindan un servicio adecuado a través de su comportamiento esto también generaría un cambio positivo en los usuarios.

##### **1.1.1. La personalidad**

(Polaino, Cabanyes, & Pozo, 2003), la personalidad se ha entendido como el conjunto de disponibilidad, cualidades y características personales, que permiten a una persona ser reconocida como quien es.

En el área institucional es importante tratar la personalidad del ser humano este es un enfoque que corresponde al área psicológica que permite observar el comportamiento del ser humano, mismo que está inmerso en todas las actividades ya sea empresarial, organizacional o en la vida social.

##### **1.1.2. Las dimensiones de la personalidad**

(Kristin, 2018). Para realizar un análisis más profundo y comprender el comportamiento de personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela con los usuarios, hay que enfocarse en cuatro dimensiones:

- **La sinceridad.** - La sinceridad se relaciona con la honestidad, autenticidad y alegría, esta dimensión busca atraer a los usuarios que están buscando una aproximación práctica hacia lo que desean o es de su interés en la entidad.
- **La emoción.** - En esta dimensión se presenta rasgos como el de ser audaz, con una energía e imaginación que le invita al usuario a relacionarse con ideales y aventuras.
- **Competencia.** - La competencia invita al usuario al: éxito, responsabilidad, eficacia, eficiencia.
- **Sofisticación.** - La sofisticación involucra glamour, pretensión, romance, estos aspectos generalmente se pueden observar en los artículos de lujo. Ahora bien esta dimensión es importante analizarla ya que parecería que no tienen que ver con un Gobierno Autónomo Descentralizado pero en realidad está relacionado con la ejecución de cada uno de los trabajos que se realizan dentro de la Institución, y por ende se transmitiría amor en cada actividad que se desempeña, reflejando a los usuarios el compromiso que tienen los administrativos con la ciudadanía.

### **1.1.3. Carácter y temperamento**

(Aceves, 2000), el temperamento es una tendencia innata; es el resultado de la constitución corporal. El carácter es el tipo de reacción que el individuo ha adquirido como base en el temperamento, pero modificado por la razón, la voluntad, la educación y la experiencia.

Como se puede analizar las dimensiones en la que se encuentre inmerso el ser humano son en sí: habilidades, competencias y valores que aportan al mejor desenvolvimiento dentro de una empresa, lo cual permitiría que la institución proyecte una mejor imagen a través del servicio que oferta causando así un gran impacto en los usuarios.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA**

(Cruz, 2014). La sociología es una disciplina cuyo objeto de estudio es toda manifestación humana; es decir, toda acción producto de nuestras relaciones con otros individuos, en la que interactuamos y no es

posible desligarnos de ello, ni mucho menos dejar de participar en su desarrollo y evolución a través del tiempo.

Una fase indispensable del ser humano es la interrelación con otros seres, es por ello que esta investigación se basa en esta fundamentación, ya que se va a evaluar la forma como el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural San Francisco de Natabuela coordina a través del servicio que brinda con los usuarios y al mismo tiempo conocer como manejan las relaciones internas para el desarrollo eficiente de las actividades encomendadas.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Según (Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP, 2010) manifiesta que:

Art. 1.- Principios. - La presente ley se sustenta en los principios de calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficiencia, eficacia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, solidaridad, transparencia, unidad y universalidad que promueven la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Según (Ley de la Constitución del Ecuador, 2008) en los artículos:

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.-Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.-Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.-Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

#### **1.4 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

El usuario se lo considera como la parte más importante dentro de cualquier institución, empresa u organización, porque es una pieza clave para el mejoramiento de las mismas.

(Rojas, 2008). El adoptar un enfoque centrado en el usuario requiere un cambio de actitud. Al orientarse hacia el usuario, se reconoce que las inquietudes y preferencias del usuario son válidas para la empresa.

El usuario es la esencia, es la base fundamental, para el desarrollo de cualquier tipo de empresa, negocio o Institución, es por eso que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela debe estar enfocado en satisfacer las necesidades de sus habitantes, puesto que cuando ellos se sienten complacidos con el trabajo que brindan los administrativos, éstos van a sentir que son tomados en cuenta y en consecuencia conllevaría a la colaboración de todos para un fin común, el cual sería el desarrollo y crecimiento de la parroquia, y solo a través de los usuarios se puede saber la realidad social.

#### **1.4.1. ¿Quién es el usuario o cliente?**

(Sánchez, 2012). El usuario o cliente es la persona que utiliza los servicios de un profesional, empresa o institución. En términos comerciales es la persona que adquiere bienes o servicios.

Es decir, usuarios son las personas, que requieran de otra para la adquisición de un determinado servicio, bien o producto, para la satisfacción de su necesidad. Todas las personas en un determinado momento llegan a ser usuarios ya que siempre va a existir carencia de algo, es por ello que si forman parte de una Institución no hay que olvidar que se debe atender de la misma forma que le gustaría ser atendido.

#### **1.4.2. ¿Qué es un servicio?**

(Herrera, 2010). Un servicio es más que una actividad, es una actitud, es un comportamiento de todos, es nuestra actitud hacia el cliente/usuario para satisfacer su interés, expectativa y necesidad.

En si lo que manifiesta el autor es que brindar un servicio es mucho más que ofertar las funciones, actividades o responsabilidades de una Institución, en sí es la forma en la que los servidores públicos se dirigen a los usuarios a fin de cubrir una necesidad, tomando en cuenta que lo importante es cubrir en todos los aspectos las necesidades que presenten los usuarios, para que se sientan satisfechos.

### 1.4.3. Calidad en el servicio

(Publicaciones Vértice, 2008). Podemos definir calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandas por el público) de los clientes. La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida que se logra dicha calidad.

La calidad es la satisfacción eficiente y eficaz de las necesidades que se presentan en los usuarios, es recibir el servicio de manera que cubra todas las expectativas ya sea en trámites, servicios o productos. La calidad representa la excelencia de toda empresa o institución, con el único propósito de velar y satisfacer las diferentes demandas.

### 1.4.4. Actitudes pilares de la calidad en servicio

Según, (Paz, 2005). Los clientes tienen expectativas de lo que significa calidad, esta información puede hacer la diferenciación de la competencia, ya que aquellas empresas que satisfagan esas expectativas serán percibidas como eficientes y de mejor calidad. Estas son las actitudes que forman parte de los pilares de la calidad en servicio al cliente:

- **Interés amistoso:** el cliente desea percibir que sus necesidades son importantes para la empresa.
- **Flexibilidad:** se debe evitar el no, o no se puede, el cliente debe conocer que la empresa se movilizará para resolver su problema.
- **Eficacia:** la empresa le ayudará a resolver su problema llegando a un buen fin.
- **Respuesta:** cuando se ha realizado las cosas incorrectas, los clientes esperan una respuesta satisfactoria
- **Empatía:** la relación comercial debe basarse en la confianza y el respeto mutuo, ya que un cliente satisfecho volverá y estrechará cada vez más los vínculos con la institución.

Las diferentes actitudes que están tomadas en cuenta como pilares de calidad ya que aportan de manera eficaz, siempre y cuando estas sean puestas en práctica, de aquí la interrogante que

surge; ¿Las diferentes instituciones públicas ponen en práctica estos pilares de gran valor?, ¿Se ubican en el lugar de los usuarios cuando están prestando sus servicios?

La empatía otro pilar importante, porque quizá es fácil atender a los usuarios de manera superficial sin colocarse en el lugar de ellos y sin lograr satisfacer sus necesidades en lo que se refiere a servicio de atención que se brinda dentro de una entidad pública, en este caso de investigación del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela.

#### **1.4.5. Tipos de cliente/usuarios**

(Blanco, 2013). Para poder mencionar como tratar a las personas hay que comprender los tipos de clientes y su definición, las características del cliente varían de acuerdo a su tipología, todos los clientes son diferentes, cada uno posee su propia personalidad, por esta razón es indispensable que se conozca los diferentes clientes o usuarios que se pueden encontrar, al momento de brindar una buena atención en el servicio, entre los cuales tenemos:

- **Cliente reservado.** - Es aquella persona que requiere de mucho tiempo para tomar decisiones, son desconfiados y tímidos, es por eso que se les debe brindar diferentes opciones, y repetir argumentos bajo distintas formas.
- **Cliente silencioso.** - Existe multitud de razones por las que una persona puede estar callada, porque no tenga confianza en sí mismo, porque no sepa conversar o por otras razones que el profesional nunca descubrirá, ya que por lo general solo llegan y se marchan sin dar a conocer lo que deseaban o necesitaban.
- **El cliente tímido.** - Este tipo de cliente se presenta inseguro de sí mismo, quizá bajo una presión de relacionarse con los demás o bien de protección.
- **El cliente hablador.** - Se caracteriza por su gran locuacidad ya que no para de hablar, pareciendo ignorar el paso del tiempo y tratando incluso temas que no tienen nada que ver con el objetivo de su llegada.

- **El cliente polémico.** - Se caracteriza por estar siempre descontento, y, por ello le encanta siempre entrar en discusiones, exigiendo razones de por qué se hace las cosas de determinada manera. Puede mostrarse agresivo y brusco.
- **El cliente egoísta.** - Es un tipo de persona que cree saberlo todo, buscando siempre rápidas ventajas siendo dominante y con tendencia a falsear la verdad y a engañar.
- **El cliente sabelotodo.** - Es un tipo de cliente muy peligroso ya que al creer que conoce el producto, el mercado, los precios, las condiciones y hasta la propia empresa, sometiendo de forma directa al empleado a una alta presión sobre sus aptitudes.
- **El cliente indeciso.** - Es un tipo complejo de cliente que duda casi de todo lo que se le ofrece, es inseguro, probablemente con sentido de inferioridad, que duda de todo y que nada le parece del todo bueno.

Así como los seres humanos tienen diferente personalidad también los caracteriza una tipología cuando están haciendo la función de clientes/usuarios y es así que la persona que está tratando con el oferente de servicios debe saber estratégicamente como sobrellevar los diferentes aspectos que se presenta en cada uno de ellos.

Los clientes/usuarios son la parte más importante de la empresa ya que está vinculada directamente con el objetivo y fin de la misma, en sí se puede decir que es la razón de ser de las instituciones.

#### **1.4.6. Las reglas de oro de servicio al cliente**

(Blog AMA Global, 2018). Para desarrollar de forma eficiente el servicio de atención al usuario, es indispensable conocer cuáles son las reglas que se deben tomar en cuenta para mejorar la calidad de servicio de atención al usuario, y de esta forma mejorar la imagen de la Institución.

Entre las reglas que se deben tomar en cuenta hay las siguientes:

- **Ponga siempre al cliente en primer lugar.** El cliente es la base de la empresa, “La ética enfocada al cliente debe ser guía de su negocio desde el inicio” escribe el autor y propietario

Paul Hawken en su libro *Growing a Business*. “No importa si usted se dedica a la manufactura, siembra, produce, distribuye o vende, usted está en el negocio del servicio.

- **Contratar a la mejor gente.** - Significa confiar en ellos, sus empleados deben ser capaces de hacer lo que sea necesario para que los clientes estén contentos, sin miedo a represalias.
- **Permanezca cercano a sus clientes/usuarios.** - En las organizaciones más capaces, preguntando y escuchando cuidadosamente las respuestas, es una parte importante del servicio al cliente. “Conocer que está en la mente de nuestros clientes es la cosa más importante que debemos hacer”.
- **Exceda sus expectativas.** - Muchos propietarios de negocios buscan tener un toque especial que les ayude a sobresalir de sus competidores. Horarios más amplios, entrega a domicilio o café gratuito, por ejemplo, todo lo que demuestre a los clientes que se está dando un paso extra para dejarlos satisfechos.

Estas cuatro reglas de oro permitirán y ayudarán a brindar un servicio mucho más eficiente, que logre cubrir sin lugar a duda la necesidad del cliente o usuario, puesto que se podrá conocer a profundidad que es lo que desea o requiere para estar satisfecho, y una vez que se obtenga dicha información, se utilizará la mejor estrategia para cumplir con todos sus requerimientos solicitados.

#### **1.4.7. ¿Cómo evalúan los clientes el servicio?**

(Bajac, 2013). Desde una perspectiva de marketing, podemos definir la calidad como la evaluación que el cliente realiza sobre la excelencia en el diseño y la consistencia en la producción de un servicio, en relación con sus expectativas. Poner al cliente en lugar de juez de calidad no es un principio filosófico, sino práctico. Si la empresa desea que ese cliente retorne, debe proveerle el servicio que el cliente desea.

Una manera fácil de evaluar es el retorno del cliente o usuario, solamente ellos volverán cuando haya sido satisfecho su necesidad, pero esta definición, el análisis y la reflexión va más allá puesto que las diferentes instituciones públicas son de obligatoria

asistencia así no hayan cubierto la necesidad, es por ello que es importante velar por el correcto funcionamiento de las mismas.

#### **1.4.8. Atención y servicio por teléfono**

(Publicaciones vértice S.L, 2008, pág. 14). “No hay nada más difícil que mantener una promesa de servicio. Este es un trabajo permanente que preocupa a los empresarios, ya que, si un eslabón de la cadena decepciona al cliente, la cadena entera sufrirá las consecuencias”.

#### **1.4.9. Manejo de quejas**

(Reyes , 2001). Las quejas pueden ser subjetivas u objetivas según se basan en documentos o hechos comprobables, o bien en la mera apreciación personal del quejoso. De allí que la queja más frecuente es la queja mixta e hicimos notar sobre todo que la queja subjetiva es para el quejoso tan válido a más aún que la objetiva.

Así mismo los usuarios pueden poner muchas quejas, pero cuántas de ellas son atendidas realmente de manera objetiva, siempre se deberían tomar en consideración las peticiones realizadas por los usuarios, puesto que sus sugerencias no están enfocadas en dañar la imagen de la institución, sino que se busca a través de este medio que se mejore el servicio que prestan.

#### **1.4.10. Capacidad de respuesta**

(Arthur, Freeman, & Gilbert , 2006). El estudio de la capacidad de respuesta social de la empresa, la forma en que las organizaciones adquieren conciencia de cuestiones sociales y después responden a ellas abordan la necesidad de la capacidad de respuesta y no la responsabilidad , esta debería ser la meta de las tareas sociales de la empresa, Ackman señaló que la respuesta de las empresas tienen un ciclo de vida que empieza cuando la empresa reconoce el problema, pasa por el estudio del problema, y de las formas para resolverlo y termina con la aplicación de una solución.

La capacidad de respuesta es una habilidad que el ser humano debe desarrollarla conjuntamente con la prudencia, para que la contestación que se emita al usuario sea acertada y a su vez tenga solución y no sean palabras sueltas que produzca en él incomodidad, pero lo más importante es brindar información real, verificable para que la Institución no pierda credibilidad.

## **1.5. RELACIONES INTERNAS**

(Noe, 2005). Comprenden las actividades, la administración de recursos humanos relacionados con el movimiento de los empleados dentro de la organización. Estas actividades incluyen la promoción, las transferencias, los descensos, las renunciaciones, las bajas y los despidos.

Se conoce que las relaciones internas no es más que el ambiente laboral o en el entorno donde se desempeñan los empleados para ejercer sus funciones. Es importante tener pleno conocimiento en cuanto a lo que se refieren las relaciones internas y de cómo esto afecta de forma positiva o negativa en el desempeño laboral de quienes forman parte de una empresa o institución pública o privada.

### **1.5.1. ¿Qué son las relaciones internas dentro de las instituciones públicas?**

(Alles, 2014). Las relaciones internas se basan, fundamentalmente, en la comunicación. Desde el enfoque de este trabajo, tendrá una importancia fundamental el contenido de dicha comunicación, es decir, una comunicación producto de la gestión realizada, donde RRHH informe sobre hechos concretos de interés para la mirada del otro. En este caso, “el otro” al cual deberá llegar dicha comunicación serán los diferentes grupos de interés, entre ellos directivos y colaboradores.

Mantener las buenas relaciones internas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela es indispensable para el desarrollo efectivo de sus funciones, ya que de esto dependerá el cumplimiento de las actividades dentro de la misma, en donde se podrá observar el compromiso y la colaboración de todos los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela con la sociedad.

### **1.5.2. Objetivos de las relaciones internas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela**

(Almenara, Romeo , & Roca, 2014). Considera la organización como un grupo corporativo distinto de otras organizaciones sociales, entendiendo como grupo corporativo aquella relación social que está cerrada hacia afuera o limitada mediante reglas y disposiciones de admisión de

las personas, y que los objetivos se logra gracias a que tales reglas y órdenes se llevan a la práctica mediante la actuación de los individuos específicamente, por ejemplo de un director o de un jefe y de un grupo administrativo.

De acuerdo al planteamiento citado se puede evidenciar que los objetivos se cumplen una vez que están especificados y son de conocimiento de todos los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, de esta forma cada uno sabrá las actividades que van hacer y el fin que tienen el cumplimiento de las mismas, llevando al personal administrativo al correcto funcionamiento de la institución.

### **1.5.3. Fines de las relaciones internas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela**

(Soria , 2004). Su finalidad última es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha.

En sí la sociedad requiere personas más productivas que aporten positivamente al desarrollo no solamente local, sino a nivel nacional y porque no decirlo a nivel internacional. La pro actividad es un factor del personal que está en auge y es allá a donde deben enfocarse las profesionalizaciones, especialmente Secretariado Ejecutivo, que está vinculado directamente con el usuario, cliente o personal administrativo, requiriendo cada vez más de sus habilidades procedimentales, actitudinales y cognitivas las cuales serán un aporte positivo para el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

### **1.5.4. Las Relaciones humanas**

(Soria , 2004). Es el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre individuos; también se las identifica como las normas que regulan la interacción entre las personas y los grupos, se les señala como el conjunto de reglas para el logro de las buenas relaciones obrero- patronales o bien se les confunde con la administración personal.

Se puede determinar a las relaciones humanas, como el grupo de normas que pretenden regular el comportamiento humano, enfocado a una convivencia armoniosa, con visión a la solución de conflictos en caso de haberlo, todo que vaya en beneficio de crear un buen ambiente laboral y en consecuencia se obtendría el mejoramiento de las relaciones internas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

(Dalton , Hoyle, & Watts, 2006). A una empresa le interesan las relaciones entre las personas, porque estas representan su recurso más importante, cada día un mayor número de compañías adoptan el enfoque de la persona total, que tiene en cuenta las necesidades y metas del individuo.

Mantener las buenas relaciones internas, es un trabajo de todos los que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, ya que esto permitirá consolidar equipos de trabajo que tengan un mismo fin, que les permita crecer tanto de forma personal como profesional y esto a su vez va a permitir que la Institución se desarrolle de forma eficiente, con la finalidad de beneficiar no solo al empleado sino que también a todos los ciudadanos que requieren de la ayuda del personal administrativo de la Institución.

#### **1.5.5. Cualidades humanas y éticas de los funcionarios administrativos de una institución pública.**

La interrelación de los seres humanos evidencia cualidades de las personas, mismas que deben ser puestas en práctica para una mejor convivencia y organización.

A continuación, se mencionarán diferentes cualidades las cuales están creadas para un mejor desenvolvimiento dentro de la empresa.

- **Puntualidad.**

(Maqueda, 2003, pág. 339). “La puntualidad es fundamental y dice mucho del estilo de la institución. Los actos deben comenzar a la hora prefijada. Si no es posible comenzar con puntualidad, lo correcto es comunicarlo con tiempo prudencial a los invitados al evento”.

- **Orden**

(Garrido, 2015, pág. 5). “El orden es un hábito esencial que está en la base de otros muchos hábitos. Gracias a él somos capaces de organizar exteriormente e interiormente, y de este modo sacar mayor partido a nuestra vida en todos sus ámbitos”.

Así mismo se puede mencionar otras cualidades que son importantes para los administrativos como son: memoria, espíritu de colaboración, buena educación, las buenas maneras, el saludo diario, el trato a los compañeros de trabajo, la gentileza de dar la bienvenida a un nuevo empleado. Todas estas cualidades humanas siempre se deben tomar en cuenta dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela para el desarrollo eficiente de la misma.

#### **1.5.6. Principios que deben regir en las relaciones humanas**

(Murillo , 2004). Las relaciones humanas pretenden convertirse en una ciencia aplicada que proporcione a la organización una base teórico – práctico para explicar y predecir la conducta de los individuos en el trabajo.

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, cada uno de los miembros deben cumplir con las obligaciones o actividades designadas, de acuerdo al cargo que ocupa siendo conscientes que no todos poseen las mismas responsabilidades, sin olvidar que siempre va a existir una autoridad superior que controle el cumplimiento de las mismas, pero que al mismo tiempo velará por el bienestar de sus colaboradores, siendo una persona justa y equitativa que fomente el respeto y el trabajo armonioso dentro de la Institución.

Entre los principios más importantes se encuentra:

- Ser personas empáticas.
- Decir auténticos elogios y verdadera valoración.
- Dominar las emociones cuando se obtengan logros laborales.
- Respetar el espacio de los demás compañeros de trabajo.
- Es importante no ser demasiado crítico con los demás.
- Siempre refleje y demuestre una buena reputación a la cual pueden apuntar.
- Hay que aprender a conservar el sentido de humor y equilibrio emocional.

#### **1.5.7. Factores que influyen en las relaciones humanas**

(Dalton , Hoyle, & Watts, 2006, pág. 13). “Las organizaciones deberán seguir cambios radicales, pero para ello deberán seguir los siguientes factores”:

- **Rapidez:** Las cosas suceden muy rápido y exigen soluciones.
- **Tiempo de respuestas:** es necesario que las respuestas no tarden mucho.
- **Incertidumbre:** el cambio y la incertidumbre crean problemas u oportunidades.
- **Capacidades especiales:** las habilidades de una empresa le dan una ventaja competitiva.
- **Agilidad:** la flexibilidad es la clave de todo.
- **Infraestructura del conocimiento:** hace falta una base de conocimientos para capturar, generar, mejorar, perfeccionar, difundir y usar la información.
- **Aprendizaje:** Se busca ante todo que el potencial humano crezca con la misma celeridad que el potencial tecnológico.

Estos factores permitirán velar por el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, con la finalidad que sus propósitos como institución se realicen, contando con un equipo eficiente, que trabajen por un mismo fin, en una misma dirección.

### **1.5.8. Relaciones interpersonales**

(Calle, 2013). Las relaciones interpersonales forman parte de las relaciones sociales, y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca. Un componente esencial de esa interacción, es la comunicación, la cual necesita del pensamiento, el lenguaje y a su vez está conformado por las vivencias, la memoria, las emociones y sentimientos, las motivaciones, expectativas, los objetivos y metas, el potencial de cada sujeto en conjunto, sus habilidades, actitudes, y a su vez de su capacidad de interacción psicosocial. Y puede ser verbal y no verbal, interindividual o intergrupal.

Como se ha mencionado en el párrafo anterior la comunicación es primordial en las relaciones interpersonales en el trabajo, porque este factor permite, la emisión, codificación y recepción del mensaje transformándose en la herramienta primordial para la comprensión y ejecución de las diferentes actividades dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

### **1.5.9. Manejo de conflictos en las organizaciones**

(Rodríguez , 2015). El conflicto es la esencia misma de la vida, la convivencia social es un conflicto de caracteres e intereses, la cultura es conflicto entre lo natural o lo artificial y para cada individuo lo es entre la identidad y la filiación, entre lo que uno quiere y las exigencias del grupo y la comunidad.

Dentro de cualquier institución ya sea pública o privada siempre van a existir conflictos de diferencias de opinión, lo importante es saber llegar a un consenso o un acuerdo, para encontrar soluciones eficientes que beneficien a ambas partes por igual del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

(Rodríguez , 2015). Propone ciertos objetivos: la solución de conflictos: Socializarse con la presencia cotidiana y universal del conflicto. Relacionar el tema del conflicto con la vida en general. Hacer conciencia que el conflicto es una condición humana básica que va más allá del ámbito laboral ya sea en las instituciones o empresas.

Es importante mencionar que en una empresa o institución ya sea de prestación de servicios o productos siempre va a existir conflictos, y el ser humano debe tener la capacidad para solucionarlos, es así que es interesante y prioritario que los empleados de la empresa

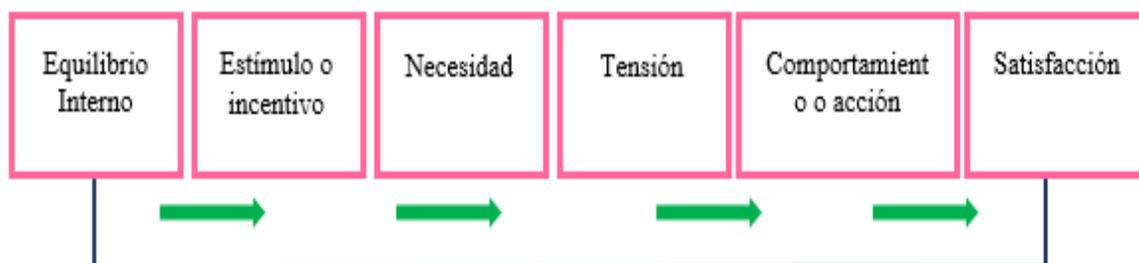
asimilen que los conflictos son parte de la vida cotidiana y que van más allá del aspecto interno de la empresa y deben prepararse para la solución de los mismos, siempre velando por el bienestar de ambas partes.

### 1.5.10. ¿Cómo tratarse entre compañeros de trabajo?

Un aspecto importante que se debe tomar en cuenta para mejorar el trato entre compañeros es la motivación.

(Petit & Graglia , 2004). La motivación guarda relación directa con el concepto de motivo entendiéndose a todo aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico.

Esta temática es de gran importancia ya que está vinculado directamente con el actuar del ser humano, lo cual se puede ver dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela y es así como incluso funciona el comportamiento en la interrelación, a continuación, se visualiza la etapa del ciclo motivacional.



**Fuente:** Etapas del ciclo motivacional  
**Elaborado:** Diana Escobar

(Petit & Graglia , 2004). Las personas están en permanente movimiento de búsqueda de satisfacción de sus necesidades y pérdida de dicha satisfacción. Esto es inherente a la condición humana, con lo cual todo sujeto es plausible de ser motivado permanentemente siempre que pueda sentir la tensión que le genere un deseo o una necesidad insatisfecha.

En ocasiones las necesidades del ser humano no son satisfechas generando una frustración y a su vez una incorrecta interrelación entre compañeros de trabajo , sin embargo se debe tomar en cuenta la satisfacción que es muy necesario para la realización eficiente

de las actividades que se llegan a desempeñar dentro de la Institución, es por ello que la motivación laboral es una pieza fundamental para el crecimiento profesional, y a su vez para mantener un buen entorno laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela.

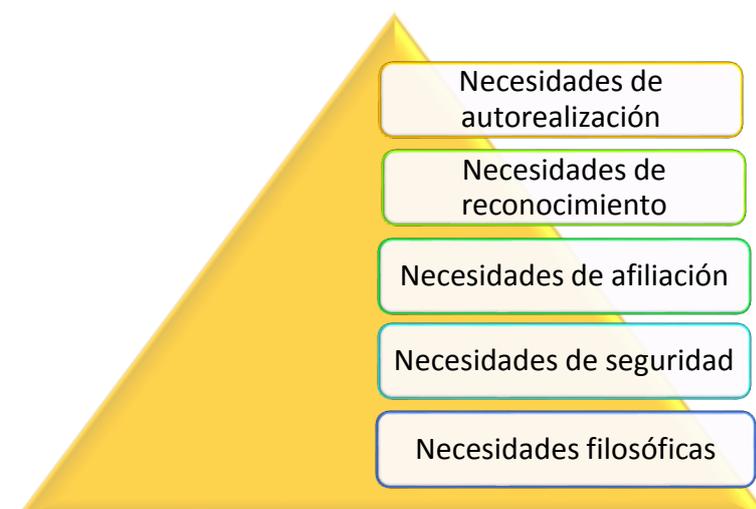
### **1.5.11. El orden jerárquico de las necesidades**

(Martínez, 2003). Para Abraham Maslow no son solo las necesidades sociales las que corren peligro de verse frustradas en el trabajo, sino toda una jerarquía de necesidades que se organizan del siguiente modo: en el nivel más bajo las necesidades fisiológicas, a continuación, las necesidades de seguridad y sociales y en el plano más elevado las necesidades de realizarse.

Estas necesidades deben ser totalmente cubiertas, para que el ser humano se sienta totalmente realizado, ya que cada persona busca satisfacer de todas las formas posibles sus necesidades, cuando se forma parte una entidad como el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela, es indispensable mantener buenas relaciones internas, para realizar a cabalidad las funciones designadas, por eso se debe cubrir la necesidad social, misma que trata de relacionarse de forma positiva con los compañeros de trabajo.

(Martínez, 2003). Maslow resalta la importancia de crear un ambiente organizacional en el cual el individuo puede satisfacer incluso sus necesidades más elevadas en la escala jerárquica.

En la siguiente figura se visualiza la pirámide de las necesidades:



Fuente: Pirámide de Maslow  
Elaborado: Diana Escobar

Como se puede apreciar en la pirámide de Maslow se puede ver las cinco necesidades, pero la que está en la cumbre o en la parte superior es la realización; necesidad que todo ser humano quiere satisfacer ya que la autorrealización es el logro o el objetivo alcanzado por sí mismo y por ende le trae al ser humano mayor satisfacción, orgullo por sí mismo y por la capacidad de lograrlo.

Ahora bien que tiene que ver esta gran temática en esta investigación que es sobre el servicio de atención al usuario y sus relaciones internas del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela; pues tiene gran relación ya que en el área laboral también se encuentra la autorrealización, pero para llegar a esa área también tiene que existir la motivación, objetivos, logros a los que quieran llegar cada uno de los integrantes de la institución y para ello también es importante mantener una buena relación entre los compañeros de trabajo y más aún con los usuarios que son el alma de la empresa o institución.

#### **1.5.12. Clima organizacional**

(Chiang , Martín , & Núñez, 2010, pág. 14). “El clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relaciona con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida, laboral y que en consecuencia afectan su desempeño”.

Mantener un buen clima laboral depende de todos los que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, es por ello que deben establecerse estrategias que permitan mantener un equilibrio dentro la institución donde todos puedan desempeñarse de forma eficiente y a su vez que les ayude a crecer profesionalmente.

### **1.5.13. Personal administrativo**

Según, (Ricalde, 2014). Son los encargados de planear, organizar, dirigir y controlar las funciones administrativas, además de crear estrategias que permitan lograr el correcto funcionamiento de la organización y el logro de los objetivos planteados.

Los administradores comparten tres características generales:

- Exigencias: especifican lo que debe hacerse.
- Restricciones: factores internos y externos a la organización las cuales limitan lo que puede hacerse, dentro de las limitaciones pueden estar los recursos económicos, legales, organizacionales o actitudinales.
- Decisiones: identifican las opciones para determinar lo que va hacerse o como va hacerse.

Mediante este concepto se puede entender claramente las funciones que ejerce el personal que forma parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, las cuales consisten en mantener el buen funcionamiento de la Institución misma que está creada para el beneficio de la ciudadanía de la parroquia y es por ello que cuando existe un buen equipo de trabajo siempre se va a cumplir con los objetivos planificados y con las expectativas de sus habitantes.

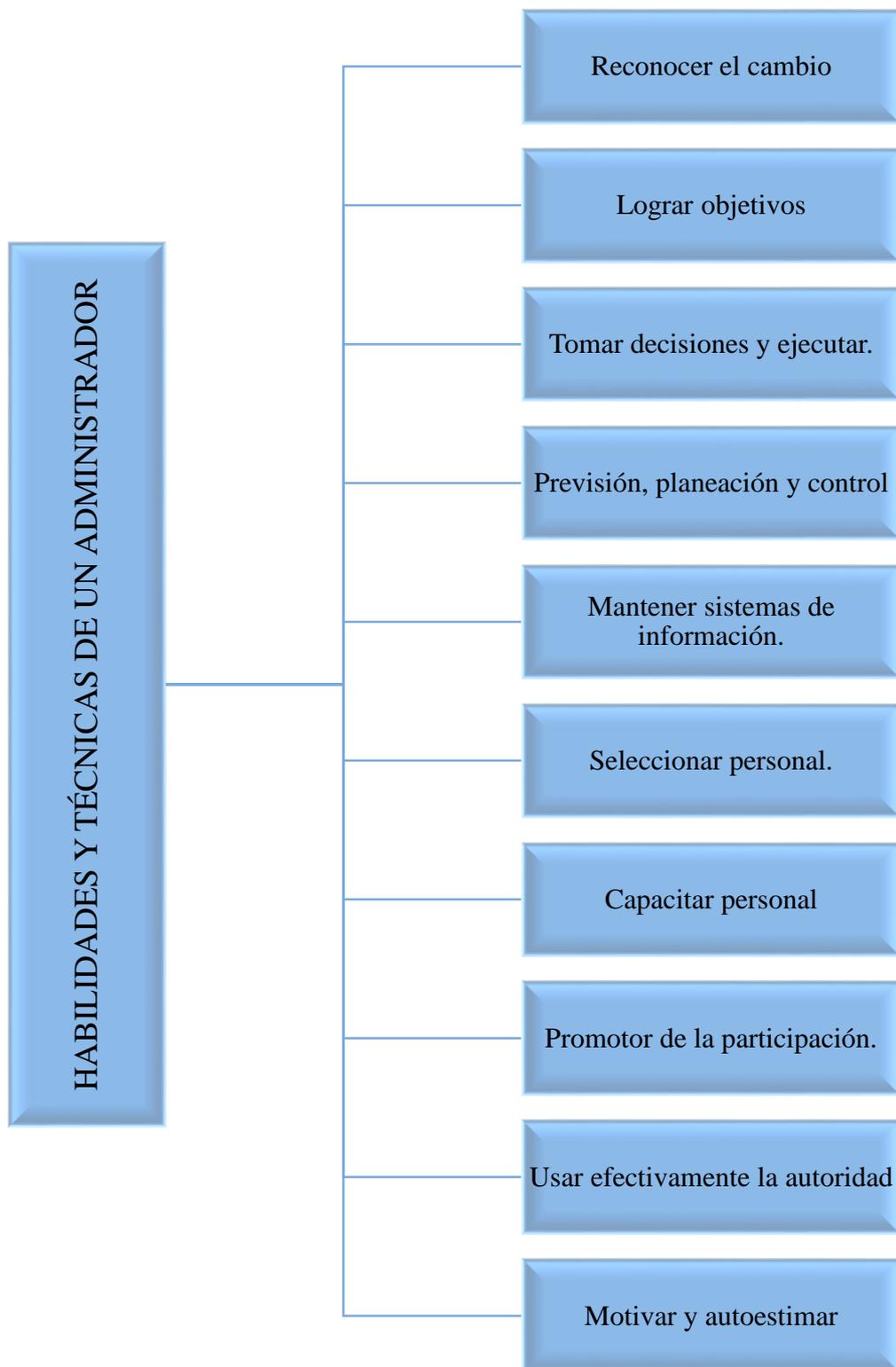
### **1.5.14. Habilidades y técnicas del administrador actual**

Para el manejo eficiente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela es indispensable que el personal administrativo tenga en conocimiento cual es la misión, visión y objetivos de dicha entidad para que pueda dirigirla con responsabilidad.

Como se puede observar en la siguiente imagen, existe una serie de cualidades que deben poseer los administrativos, entre las cuales están incluidas su formación profesional, sus

habilidades conceptuales y humanas, por lo tanto, deben ser tomadas en cuenta para el efectivo desarrollo de la Institución.

A continuación se dará una descripción de las cualidades de un administrador:



Fuente: Habilidades y técnicas del administrador  
Elaborado: Diana Escobar

## **CAPITULO II**

### **2 METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

- **Investigación de campo**

Se trata específicamente del contacto directo con el objeto de estudio, por lo tanto, para mayor conocimiento de la problemática es que se desarrolló este proyecto en el lugar de los hechos es decir en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

Para este tipo de investigación de campo se utilizó instrumentos de recolección de información como: entrevistas y cuestionarios.

- **Investigación Documental o Bibliográfica**

Se ve de gran importancia la utilización de este método puesto que es necesario que la información sea real, precisa y con fuentes investigativas, misma que se encontraron en revistas, fuentes bibliográficas y proyectos de tesis las cuales ayudaron al desarrollo del marco teórico de esta investigación.

- **Investigación Descriptivo**

Para el desarrollo efectivo del proyecto lo que se buscó investigar fue sobre el servicio de atención al usuario y sus relaciones internas del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

#### **2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACION**

La presente investigación se basará en la siguiente metodología misma que se aplicará en el área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela.

- **Método analítico**

Dentro de la investigación lo que se buscó es tener un conocimiento profundo de las formas en que se desarrolla el servicio de atención al usuario y las relaciones internas del personal administrativo, al momento de aplicar los instrumentos se realizó un análisis de los resultados y así se encontró las causas de la problemática que se presenta dentro de la Institución.

- **El método inductivo**

Se determinó en la recopilación de la información y la redacción de las conclusiones, para indagar en las particularidades del problema, es decir, en el servicio de atención al usuario, las relaciones internas del personal administrativo, la implementación de técnicas, habilidades y el conocimiento que se requiere para el desarrollo de sus actividades dentro de la Institución.

- **El método Deductivo**

Este método se aplicó partiendo de la situación en la que se encontraba el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela y así se reconoció la influencia e importancia que tiene no solo la formación profesional, sino que también la calidad de servicio de atención que se brinda a los usuarios y las relaciones internas del personal administrativo y de esta forma se conoció el impacto social positivo y negativo que maneja la actual administración.

## **2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

- **ENCUESTA**

Se direccionaron a todos los usuarios que asisten al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela con la finalidad de recopilar información sobre la calidad de servicio de atención que están recibiendo actualmente, dicha encuesta fue personal y anónima.

- **ENTREVISTA.**

Con la finalidad de conocer más a fondo la situación actual que se manejaba dentro de la Institución en lo referente a sus relaciones internas, esta entrevista se aplicó al personal administrativo y autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

## 2.4 MATRIZ DE RELACIÓN

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar las estrategias que utiliza la Institución para lograr la satisfacción del usuario.	Servicio de atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los procesos la calidad de atención que reciben los usuarios.</li> <li>• Eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades del personal administrativo.</li> <li>• Actitudes pilares de la calidad del servicio.</li> <li>• Tipos de clientes/usuarios.</li> <li>• Como evalúan los clientes/usuarios el servicio.</li> <li>• Manejo efectivo de quejas</li> <li>• Como se brindan respuestas inmediatas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• Autoridad</li> <li>• Personal administrativo</li> </ul>
Analizar los procesos y normas que posee la Institución para mantener un buen ambiente laboral.	Relaciones internas del personal administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de las relaciones internas.</li> <li>• Cualidades humanas y éticas de los administradores.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Manejo de conflictos en las organizaciones.</li> <li>• Conocer el ambiente laboral.</li> <li>• Manejo de los valores dentro de la Institución.</li> <li>• Clima organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• Autoridad</li> <li>• Personal administrativo</li> </ul>

Fuente: Matriz de relación  
Elaborado por: Diana Escobar

## 2.5 POBLACIÓN O UNIVERSO

Para el desarrollo de esta investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela se ha identificado una población de 202 entre usuarios y personal administrativo, mismas que se desglosan de la siguiente manera:

POBLACIÓN	NÚMERO
<b>Autoridad</b>	1
<b>Personal administrativo</b>	1
<b>Usuarios</b>	200
<b>TOTAL</b>	202

Fuente: Secretaría general del Gad parroquial de Natabuela  
Elaborado: Diana Escobar

## 2.6 MUESTRA

En vista que la población es significativamente elevada y con el objetivo de economizar tiempo y recursos en la aplicación de los instrumentos, se va a proceder a calcular la muestra en base a la siguiente fórmula estadística:

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

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).

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left( \frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$
$$n = \frac{202 \times 0,25}{(202 - 1) \left( \frac{0,05^2}{2^2} \right) + 0,25}$$
$$n = \frac{50,50}{(201) \left( \frac{0,0025}{4} \right) + 0,25}$$
$$n = \frac{51}{(201)(0,000625) + 0,25}$$
$$n = \frac{51}{0,12562 + 0,25}$$
$$n = \frac{51}{0,37562}$$
$$n = 136$$

En relación a los resultados de la fórmula se determina que se debe realizar un total de encuestas y entrevistas 136, en donde está incluido el presidente, la secretaria de la junta y los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela.

## CAPITULO III

### 3 ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 ENCUESTAS APLICADAS A LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA.

1. Los servicios públicos expresamente delegados al GAD parroquial tienen calidad, eficacia y eficiencia.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	35	26%
A veces	85	63%
Nunca	14	11%
TOTAL	134	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia de Natabuela.

**Elaborado por:** Diana Escobar

#### INTERPRETACIÓN

Se estima que la calidad de servicio es regular puesto que se ve una gran mayoría que se encuentran conformes, pero no totalmente satisfechos con el trabajo que realizan los administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela, también se puede observar que existe una minoría que piensan que el trabajo de los servidores públicos es deficiente por ende se ve la necesidad de mejorar el servicio de atención.

**2. ¿Cuándo Ud solicita un servicio, el personal administrativo lo atiende con amabilidad, cortesía y respeto?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	40	30%
A veces	75	56%
Nunca	19	14%
TOTAL	134	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia de Natabuela.

**Elaborado por:** Diana Escobar

### INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios dieron a conocer que existe un trato regular hacia los usuarios por lo cual ellos se encuentran inconformes, y una mínima población se quejaron del personal administrativo por lo que sugirieron que se deberían dar talleres y crear alguna guía para que se mejore la aptitud y actitud de los funcionarios.

**3. ¿Cómo califica Ud los servicios que brindan los funcionarios públicos que forman parte del Gad parroquial?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	33	25%
Buena	81	60%
Mala	20	15%
TOTAL	134	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia de Natabuela.

**Elaborado por:** Diana Escobar

### INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios manifestaron que son buenos los servicios que prestan el personal administrativo, por lo cual hasta el momento dan a entender que se encuentra conformes con el personal administrativo que forma parte de la Institución, pero no hay que descartar, que también hay una minoría que no está de acuerdo y deducen que se debería de cambiar a las personas que al momento se encuentra dentro de la Institución.

**4. Las diferentes solicitudes o trámites que se solicitan en el Gad parroquial Ud las considera**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ágiles	22	17%
Oportunas	90	67%
Lentas	22	16%
TOTAL	134	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia de Natabuela.

**Elaborado por:** Diana Escobar

### INTERPRETACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela está encargado del desarrollo la parroquia y al mismo tiempo tienen la responsabilidad de atender las solicitudes de la población, por lo que al realizar esta pregunta se analiza que la mayoría de los usuarios dicen que sus solicitudes son atendidas de forma oportunas, pero se puede ver que una minoría opina que no son atendidos de forma inmediata, por lo cual genera disgusto y malestar en la ciudadanía.

**5. Usted considera que los funcionarios públicos del Gad parroquial deben capacitarse en lo referente servicio de atención al usuario de forma:**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	82	61%
Trimestral	33	25%
Semestral	17	13%
Anual	2	1%
TOTAL	134	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia de Natabuela.

**Elaborado por:** Diana Escobar

### INTERPRETACIÓN

Un alto número de usuarios manifiestan que el personal administrativo que actualmente forma parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela, deberían capacitarse de forma frecuente ya que se ve la necesidad de mejorar la calidad de servicio en lo referente a atención al usuario, también se entiende que otra parte de la población considera que no es tan necesario que sea de manera mensual sino que sería mejor de forma trimestral o semestral, y existe un mínimo grupo que opinan que estas capacitaciones se deberían llevar a cabo una vez al año.

**6. ¿Qué es lo que Ud considera que debe mejorar dentro de la Institución para que el servicio que reciba sea de excelencia?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad y calidez al momento de brindar información	59	44%
Agilidad en la entrega de trámites	55	41%
Respuestas inmediatas a las solicitudes realizadas	20	15%
TOTAL	134	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia de Natabuela.

**Elaborado por:** Diana Escobar

## INTERPRETACIÓN

La mayoría de la población considera que se debería mejorar la calidad y calidez al momento de brindar un servicio, puesto que existe un descontento por parte de la población, también se ve que es de gran importancia mejorar la agilidad por parte del personal para realizar cualquier trámite, y una mínima cantidad de usuarios que dan a conocer que es importante saber brindar respuestas inmediatas ya que de esta forma se sentirán apreciados y valorados por parte del personal administrativo que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela.

**7. Ud considera que sus reclamos o quejas son atendidos de manera oportuna**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	93	69%
NO	41	31%
TOTAL	134	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia de Natabuela.

**Elaborado por:** Diana Escobar

## INTERPRETACIÓN

Existe una gran cantidad de usuarios que manifiestan que sus reclamos si han sido atendidos con rapidez y que les han dado soluciones y respuestas inmediatas a cada una de sus peticiones, pero también existe una pequeña parte de la población que se encuentran indignados, puesto que no se sienten escuchados sino que por el contrario, les demuestran desinterés y despreocupación por las necesidades de los usuarios.

**8. ¿El personal administrativo del Gad parroquial de San Francisco de Natabuela brinda un servicio con equidad sin importar edad, genero, religión o etnia?**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	46	34%
A VECES	77	58%
NUNCA	11	8%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia de Natabuela.

**Elaborado por:** Diana Escobar

### **INTERPRETACIÓN**

Los usuarios que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de San Francisco de Natabuela manifestaron en gran parte que no son discriminados y que por el contrario los reciben con amabilidad, prestando atención y compromiso con la ciudadanía, pero también existe una minoría que manifestaron que los administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela no trabajan con equidad puesto que han visto ciertos privilegios a determinadas personas.

### **3.2. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS QUE ESTUVIERON DIRIGIDAS A LA AUTORIDAD Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA.**

#### **1. ¿Cree Ud que es importante mantener un buen ambiente laboral para el desarrollo eficiente de las actividades que se presentan dentro de la Institución?**

**SR. JORGE SIZA:** Si es muy importante el ambiente tomando en cuenta el personal que labora y quienes están a cargo del manejo institucional, eso ayuda para que el servicio a la gente sea en un alto porcentaje positivo.

**DRA. CARMEN CABASCANGO:** Si, porque donde no hay un buen ambiente laboral los trabajadores no rinden, o se encuentran inconformes y esto sería la consecuencia de que no se desempeñaran con eficiencia. Catalogándose como ambiente laboral el trato de los superiores hacia los empleados.

#### **2. ¿Cada cuánto reciben capacitaciones en lo referente a relaciones humanas y servicio al usuario?**

**SR. JORGE SIZA:** Las capacitaciones se las hace a través de los organismos asociados en este caso el Consejo Nacional de Juntas Parroquiales filial Imbabura, no solo en lo referente en atención a la ciudadanía, sino el formato y sistematización de documentación, del manejo así de todos los archivos, siendo esto exclusivamente para la secretaria, al menos al año unas tres capacitaciones.

**DRA. CARMEN CABASCANGO:** Manifiesta que no han recibido capacitaciones.

**3. ¿Según su experiencia que procesos se deberían implementar para que el personal administrativo se encuentre satisfecho con el trabajo que desempeña dentro del Gad parroquial?**

**SR. JORGE SIZA:** Tenemos que reforzar el tema de capacitación donde tengamos conocimiento, y se desarrolle ese conocimiento, sobre todo el compromiso de cada integrante de este organismo parroquial con responsabilidad, que debe tener asimismo el manejo en el trabajo o en la responsabilidad que tengan.

**DRA. CARMEN CABASCANGO:** Que se mejore el trato del jefe hacia sus trabajadores, que exista cero despotismos.

**4. ¿Cree Ud que para mejorar el buen ambiente laboral es importante tener un manual para que les sirva como guía y así establecer normas dentro de la Institución?**

**SR. JORGE SIZA :** Si es necesario un manual que sirva como guía al cien por ciento, sin embargo nosotros nos manejamos a través de los lineamientos que nos da el Código Orgánico de Organización Territorial COTAD, que se rige a todos los gobiernos locales, pero internamente se tiene elaborado una reglamentación, para poder manejarnos y hacernos responsables, adicional a eso si es necesario un manual, en cambio para las actividades que se hace ya sean administrativas o en el campo que nosotros nos estamos desarrollando, si es necesario un manual para mejorar la convivencia del personal, ya que todo el personal no tiene mucho conocimiento administrativo o sobre el trabajo institucional, y con eso nos podríamos ayudar para aplicar con conocimiento como se debería llevar el proceso de atención, y mejoramiento para tener en orden la Institución.

**DRA. CARMEN CABASCANGO:** Si, sería necesario una guía, no un manual porque esto sería mucho más complejo y una guía es mucho más sencilla con temas específicos que ayuden al mejoramiento de las relaciones internas y aparte de la guía se sugiere talleres y capacitaciones.

**5. ¿Ud considera que los problemas emocionales afectan la calidad de servicio que brinda el personal administrativo a los usuarios del Gad parroquial de San Francisco de Natabuela? ¿Por qué?**

**SR. JORGE SIZA:** Yo diría que si afecta, en un alto porcentaje, porque muchas personas tenemos problemas familiares, económicos, sociales, muchas veces eso se trae al trabajo, eso limita para que podamos brindar una atención óptima hacia la comunidad entonces si es muy preocupante, no es que eso suceda acá pero afecta a la atención y el trabajo que se hace acá.

**DRA. CARMEN CABASCANGO:** En este caso que sería la junta, afecta más a los trabajadores que al usuario, porque al usuario siempre uno se controla más, por ejemplo en este caso de la entrevista así no se quiera uno trata de colaborar, cosa que no pasa con los trabajadores, es por eso que se debería dar los talleres más a presidencia de manera especial, porque cuando me enoja por fuera uno siempre se desquita con el primer trabajador que se encuentre.

## TABLA DE RESULTADOS

INDICADOR DE PREGUNTA	POSITIVO	NEGATIVO
1. ¿Cree Ud que es importante mantener un buen ambiente laboral para el desarrollo eficiente de las actividades que se presentan dentro de la Institución?	X	
2. ¿Cada cuánto reciben capacitaciones en lo referente a relaciones humanas y servicio al usuario?	X	X
3. ¿Según su experiencia que procesos se deberían implementar para que el personal administrativo se encuentre satisfecho con el trabajo que desempeña dentro del Gad parroquial?	X	
4. ¿Cree Ud que para mejorar el buen ambiente laboral es importante tener un manual para que les sirva como guía y así establecer normas dentro de la Institución?	X	
5. ¿Ud considera que los problemas emocionales afectan la calidad de servicio que brinda el personal administrativo a los usuarios del Gad parroquial de San Francisco de Natabuela? ¿Por qué?	X	X

Fuente: Entrevista realizada al presidente y secretaria de la Gobierno Autónomo Descentralizado Rural San Francisco de Natabuela.  
Elaborado: Diana Escobar

**INTERPRETACIÓN PREGUNTA 1:** En conclusión, se entiende que dentro de la Institución procuran mantener un buen ambiente laboral, entre todos los miembros que están a cargo de la Institución ya que, de no ser así, no existiría un buen desempeño de las funciones y esto al mismo tiempo se reflejará al momento de brindar un buen servicio a los usuarios.

**INTERPRETACIÓN PREGUNTA 2:** Se llegó a conocer que existe una diferencia en opiniones, entre los dos administrativos que están a cargo de la Institución, pero se considera que se debería implementar más capacitaciones a todos los administrativos con una frecuencia de seis veces al año.

**INTERPRETACIÓN PREGUNTA 3:** Se llegó a la conclusión, que se debe implementar más capacitaciones para mejorar las relaciones internas y de esta forma eliminar el nepotismo dentro de la Institución; ya que esto permite ampliar conocimientos y también crear compromiso por parte de todos los miembros que forman parte de la institución con la finalidad de ir mejorando.

**INTERPRETACIÓN PREGUNTA 4:** Sí, se considera de suma importancia crear una guía de normas la cual debería contener temas importantes, que sean de fácil comprensión ya que esto ayudaría a implementar nuevas estrategias para mantener un buen ambiente laboral dentro de la Institución.

**INTERPRETACIÓN PREGUNTA 5:** Los problemas personales si afectan dentro de la Institución, aunque se intente dejarlos fuera puesto que el hecho de ser personas no se está exento de cometer errores, pero dentro de la Institución siempre se intenta mantener una actitud de profesionalismo para el buen manejo del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Francisco de Natabuela.

## **CAPITULO IV**

### **4 PROPUESTA**

#### **4.1 Tema de la propuesta**

Guía de normas para mejorar la calidad de servicio en atención al usuario y las relaciones internas del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela

#### **4.2 Justificación**

Esta propuesta surge por la necesidad de implementar normas que ayuden a mejorar la calidad de servicio que brinda el personal administrativo a los usuarios, ya que se ha visto que en las instituciones públicas no dan la importancia a este tema, pues la mayoría se enfoca solo en títulos universitarios, experiencias laborales dejando de lado la parte humanística, que no es más que reflejar los valores humanos, mismo que a lo largo del tiempo se están empezando a perder, porque se ocupa un puesto administrativo, no hay que olvidar que los títulos no hacen a las personas, sino que las personas hacen al título, es decir que no importa el cargo que se ocupe dentro de una Institución, sino la calidad humana de quienes la representan y esto al mismo tiempo se reflejará en el desarrollo de sus actividades lo que hará que mejore la imagen que la Institución proyecta a sus usuarios.

Es por eso que en apoyo al desarrollo de la Institución se elaboró esta guía la cual les sirva como base para cambiar los parámetros que se han mantenido hasta el momento.

### **4.3 Objetivos**

#### **4.3.1 Objetivo general**

Diseñar una guía de normas que permitan mejorar el servicio de calidad al usuario y manejo eficiente de las relaciones internas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

#### **4.3.2 Objetivos específicos**

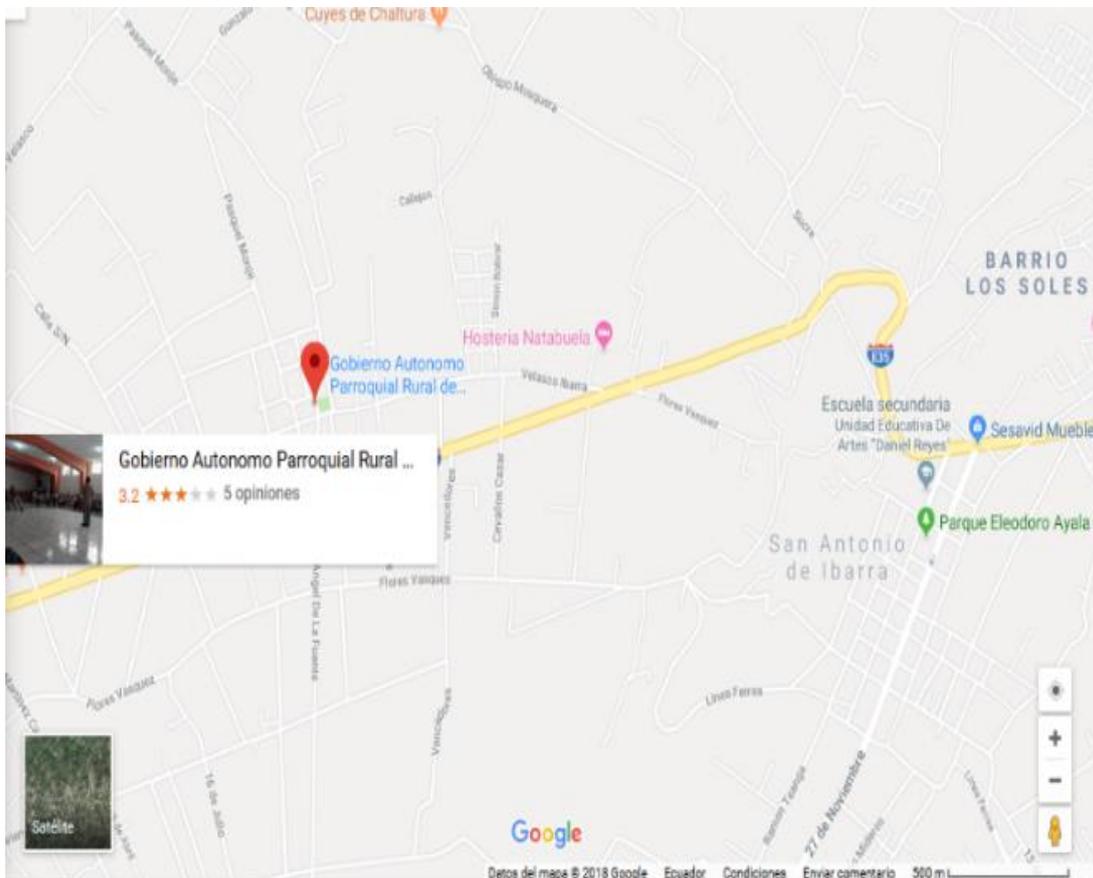
- Implementar nuevos lineamientos para mejorar el servicio al usuario, rescatando valores y principios de cada miembro de la entidad.
- Conocer la importancia de brindar un buen servicio a los usuarios.
- Establecer nuevas normas para mejorar las relaciones internas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.
- Mantener buenas actitudes en el área laboral para prevalecer el buen ambiente laboral.

### **4.4 Ubicación sectorial**

Esta guía se la aplicó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, mismo que se encuentra ubicado en la calle Miguel de la Fuente frente al parque central.



Fuente: Gad Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.  
Elaborado: Diana Escobar



Fuente: Internet Google Maps  
Elaborado: Diana Escobar

## 4.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA



### **“GUÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO EN ATENCIÓN AL USUARIO Y SUS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA”**



Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Diana Escobar

**Autora: Escobar Diana**  
**Director: Encalada Richard**

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela es una entidad pública la cual se enfoca en velar por el bienestar de cada uno de sus habitantes, por este razón se vuelve fundamental contar con personal altamente calificado que sepa brindar un servicio de atención efectivo a fin de que la información solicitada se la pueda entregar de manera coherente y eficiente.

La creación de esta guía ayudará a entender mejor la importancia de contar con un usuario satisfecho con el servicio, también incluirá estrategias para mejorar conflictos con los usuarios o entre compañeros de trabajo es decir guiará al personal a establecer nuevos lineamientos o reglas las cuales permitirán crear un ambiente laboral agradable donde todos se encuentren a gusto con el lugar donde desarrollan sus actividades diarias, además contará con normas que indique la forma correcta de atender quejas, requerimientos y solicitudes, al implementar esta guía los cambios se van a reflejar en los usuarios por la calidad de servicio en atención recibida y esto a su vez se convertirá en un buen referente hacia la imagen de la Institución.

Esta guía es aplicable ya que ayuda a orientar de forma efectiva al personal que forma parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, con lineamientos claves para brindar un servicio de calidad.

## **MISIÓN**

El Gobierno Autónomo Parroquial Rural San Francisco de Natabuela, administra y promueve el desarrollo económico y sociocultural de sus comunidades, mediante el cumplimiento de las políticas de planificación del buen vivir y las obligaciones de los Gobiernos Autónomos Parroquiales ejerciendo una democracia participativa, con respeto y equidad para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

## **VISIÓN**

Garantizar la consolidación de la parroquia fomentando la unión y organización, para alcanzar un desarrollo integral y competitivo potenciando las actividades artísticas, culturales, artesanales, gastronómicas, agrícolas y empresariales de la comunidad, generando el cambio de actitud y aptitud de la sociedad.

# UNIDAD # 1

## NORMAS DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA



Tema: presidente del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela Sr.  
Jorge Siza  
Fuente investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

Un usuario es la base indiscutible de la existencia de empresas, instituciones, organizaciones y entidades, es por ello que depende de los servidores públicos la imagen que proyecta la Institución por lo tanto se crearon algunas normas indiscutibles o fundamentales para que el servicio que se brinda en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Francisco de Natabuela sea de excelencia.

## NORMATIVA N°1

### **¿QUE ES LO QUE ASPIRA UN USUARIO AL MOMENTO DE INGRESAR A UNA ENTIDAD PÚBLICA?**

#### ➤ **Cordialidad**

Recibir un trato amable desde el momento que ingresa a la Institución.



Tema: Servicio de atención cordial.  
Fuente investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

#### ➤ **Rapidez**

Es fundamental que el usuario no pierda mucho tiempo para obtener una respuesta inmediata a sus solicitudes



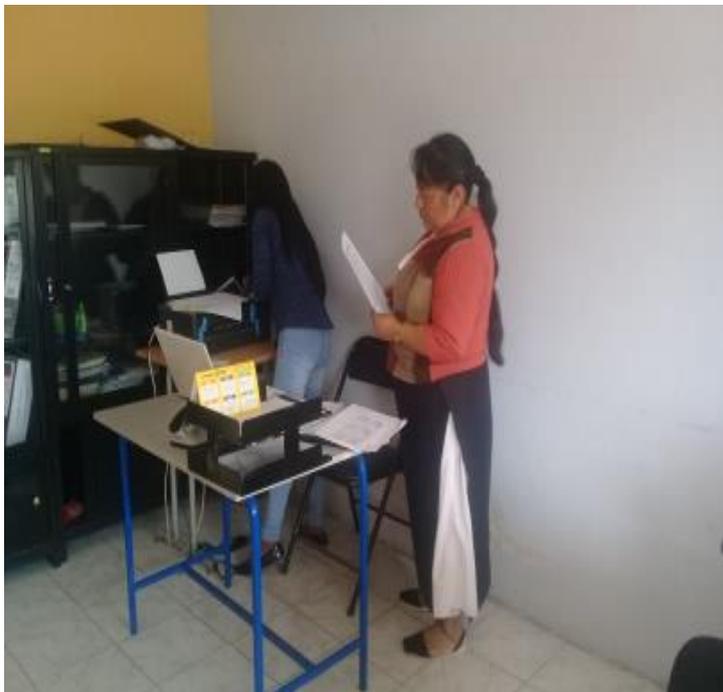
Tema: servicio de rapidez  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

➤ **Eficiencia**

Es indispensable que se le brinde al usuario información verdadera, coherente y clara.



Tema: servicio de eficiencia  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana



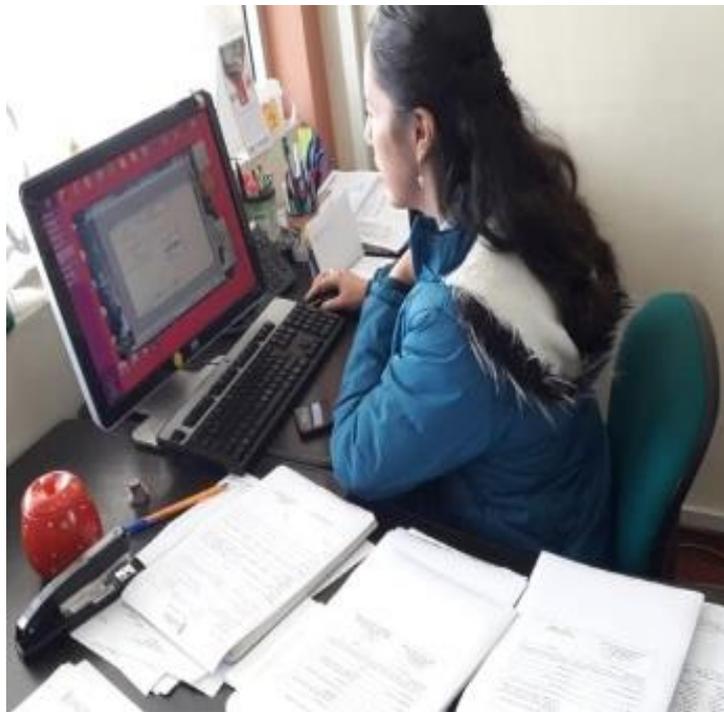
Tema: facilidad de información  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

➤ **Facilidad**

Esto se refiere a que se debe ayudar con la información al usuario de todas las formas posibles, para que sean atendidos en el menor tiempo posible y sin tantos contratiempos.

➤ **Fiabilidad**

El usuario siempre espera que la información que se le otorga sea garantizada en el plazo establecido



Tema: fiabilidad de información  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana



Tema: Servicio de atención personal  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

➤ **Atención personal**

El usuario siempre va a querer que se le atienda de forma directa sin interrupciones ni contratiempos

### ➤ **Puntualidad**

Es indispensable atender en los horarios que se han establecido, y en caso que no vaya a brindar el servicio por lo menos se debe anticipar con ocho días.



Terma: Puntualidad con el trabajo  
Fuente: Investigación propia.  
Elaborado: Escobar Diana

### **CONCLUSIÓN:**

Siempre hay que tomar en cuenta que cada usuario es una persona diferente, que va a la Institución a cubrir una necesidad o inquietud, es por eso que se tiene que tratarlo de manera única siempre mostrando interés y respetando su individualidad, para que se sienta conforme con el servicio recibido.

## **NORMATIVA N° 2**

### **¿QUÉ LE DISGUSTA GENERALMENTE AL USUARIO AL MOMENTO DE RECIBIR UN SERVICIO?**

- No saludar o despedirse, esto es un gesto básico que se debe hacer en todo momento sin importar clase, género, edad o etnia.
- Generalmente al usuario le molesta que no le den la razón a su problemática, lo recomendable es escuchar con atención, ofrecerle disculpas y darle una solución inmediata.
- Les molesta que no le brinden la suficiente atención al instante que se acerca a la Institución a realizar sus solicitudes, por esta razón al momento que ingresa un usuario hay que dejar lo demás para después y prestarle toda la atención que se requiera.
- No aceptar los errores o equivocaciones, en este caso se recomienda pedir disculpas y darle opciones de solución.
- Mostrar inseguridad, al momento que esto sucede se refleja miedo, dudas, incredulidad en el desarrollo de sus actividades, por ende, hay que evitar estas situaciones mostrando profesionalismo y confianza en lo que se está haciendo.
- Conversar con compañeros de trabajo, se debe evitar de todas las formas posibles distracciones ya que en el momento que se atiende se debe estar concentrado solo en atender al usuario.
- Hay que evitar siempre hablar de los problemas de la Institución, ya que esto causará una mala imagen de los encargados y de la entidad.
- Se debe evitar de todas las formas posibles hablar en la oficina de problemas personales, ya que el usuario va por un servicio mas no para escuchar las inquietudes de quien le atiende.
- No se debe mostrar desinterés, negatividad, preocupación o tensión.

- No hay que utilizar un lenguaje demasiado técnico sino se recomienda hablar con sencillez, amabilidad y cortesía.



Tema: Cliente expresando su problemática en el GAD.  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

## CONCLUSIÓN:

Cada vez que ingresa un usuario a la Institución, se le debe mostrar respeto, seguridad, eficiencia y eficacia al momento de realizar solicitudes o para atender sus quejas, puesto que como Institución pública se está en la obligación de satisfacer al usuario.

## NORMATIVA N° 3

### SINTONICE

- El personal administrativo de una institución pública siempre debe escuchar con atención sin ningún tipo de interrupciones.
- Cuando llegan los usuarios por cualquier solicitud o inquietud hay que ser empáticos.
- Cuando un usuario solicita algún tipo de información hay que facilitársela en el menor tiempo posible.



Tema: Cliente solicitando información en el GAD  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### CONCLUSIÓN:

Siempre se debe compenetrar con los usuarios para resolver cualquier inquietud o problema hay que mostrar interés y compromiso al momento que ingresa un usuario a la Institución, ya que esa es la labor de quienes forman parte de una entidad pública.

## **NORMATIVA N° 4**

### **ANTICÍPESE A LA LLEGADA DEL USUARIO**

- Estar con la disposición de crear un ambiente agradable al momento que ingresa el usuario.
- Levántese y salude cordialmente con un apretón de manos.
- Es recomendable presentarse y llamar por el nombre al usuario.
- Mostrar una actitud positiva, con una sonrisa siempre cuidando el tono de voz desde el momento que llega hasta la hora que se retire.



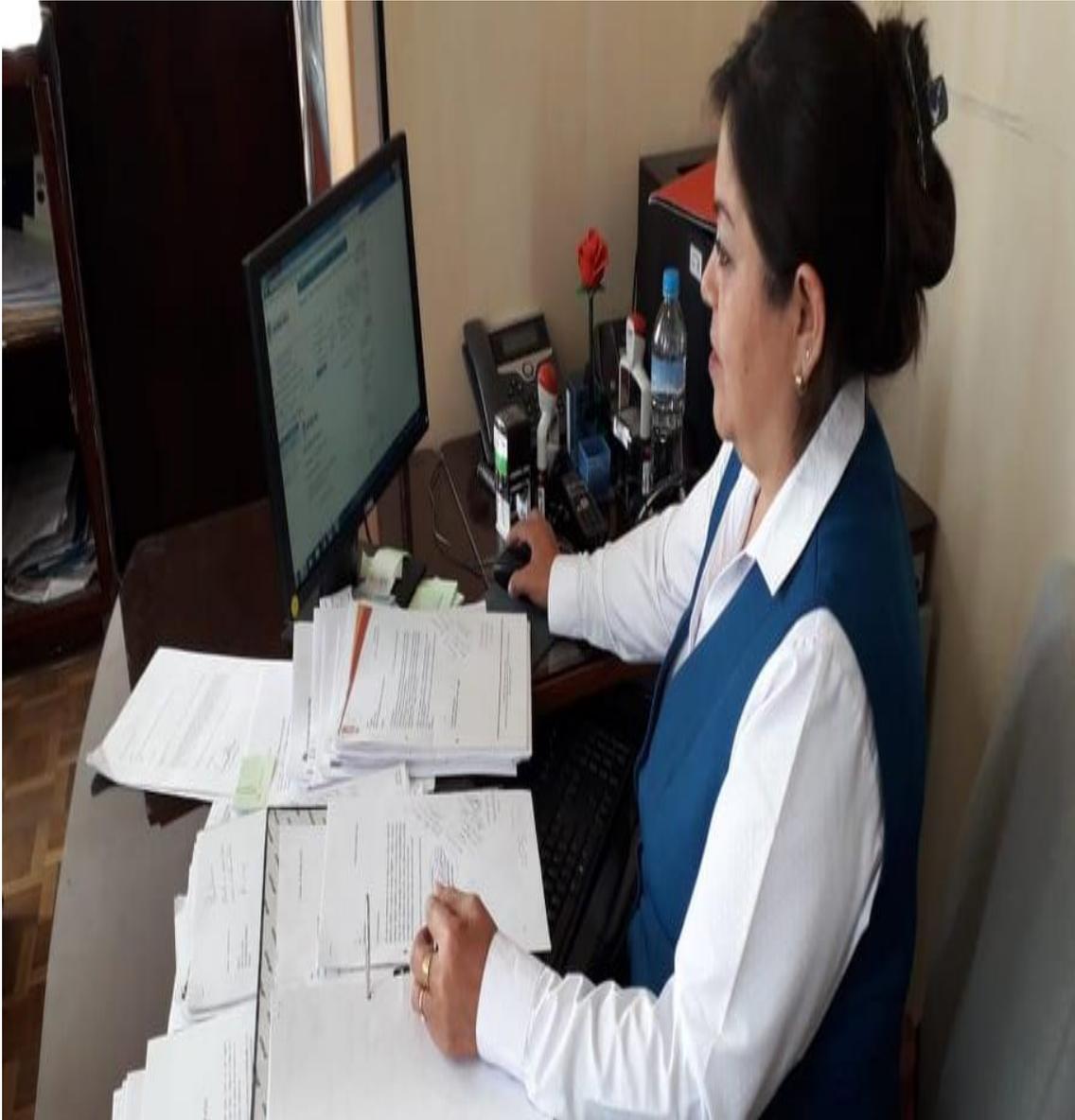
### **CONCLUSIÓN:**

Siempre se debe mostrar un trato cortés desde el momento que se abre la oficina hasta la hora que se cierre, sin importar la hora del día nunca hay que olvidar que un usuario satisfecho es el resultado de una atención de calidad.

## **NORMATIVA N°5**

### **MANEJO DE CONFLICTOS**

- ❖ Cuando un cliente llega a la oficina con mala actitud, lo recomendable es en un inicio mantener la calma, y prestarle mucha atención para poder conocer la causa de su estado de ánimo, pero hay que tener mucho cuidado en no alterarse y ponerse en la misma posición del usuario ya que esto agravaría la situación y aumentaría la insatisfacción del servicio recibido.
- ❖ En este tipo de eventualidades lo importante es mantener un gesto amable y escucharlo sin interrumpirlo.
- ❖ Siempre se recomienda empatizar con el usuario.
- ❖ Sea cual sea la causa de la inconformidad del usuario, la institución tiene por responsabilidad brindarle una disculpa y ofrecerle una solución mucho más efectiva
- ❖ Si el usuario llega con una actitud dominante y agresiva, lo recomendable es no levantar la voz, utilizar una buena pronunciación de las palabras, ser lo más claros posibles con esto se les demostrará seguridad y confianza en lo que desempeña y de esta forma el usuario poco a poco cambiará de actitud.
- ❖ Cuando un usuario se acerque a realizar alguna queja, no es factible que se culpe a la Institución siempre hay que recordar que todos los que forman parte de la Institución son los representantes de la misma.
- ❖ Evitar culpar al usuario por la causa de la problemática que se ha surgido.



Tema: Personal administrativo con buena actitud.  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

## **CONCLUSIÓN:**

Como oferentes de un servicio es importante aprender a resolver conflictos o quejas que se llegasen a presentar por más pequeñas que parezcan, encontrar soluciones inmediatas y factibles para el usuario, no hay que olvidar que ellos son lo más importante de cualquier empresa, institución u organización.

## NORMATIVA N°6

### **¿CÓMO MANTENER LA CALMA ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO?**

- Mostrar compromiso con el usuario esto implica que se debe pedir disculpas cada vez que un usuario no se encuentre satisfecho con el servicio o con la solución de su problemática.
- Dejar los problemas personales fuera de la hora de trabajo, ya que en ese momento lo importante es el usuario.
- Siempre hay que ser lo más creativos al momento de ofrecer soluciones a la problemática del usuario.
- Nunca pero nunca hay que hacer sentir al usuario como el culpable de dicha problemática.
- Lo primordial es darle una solución verdadera y nunca tenemos que culpar a los demás de la causa de dicho problema.



#### **CONCLUSIÓN:**

Siempre se debe mantener la calma ante cualquier situación que llegase a suceder dentro de la Institución, siendo empáticos, buscando soluciones acertadas que permitan al usuario sentirse escuchado, valorado y sobre todo que su opinión es importante para el Gad Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

## NORMATIVA N° 7

### SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Hay que ser claros, precisos y concisos en la solución de un determinado problema por más simple que parezca.
- Informar al usuario sobre el proceso que se establecerá para la solución de un determinado problema.
- Siempre se debe tomar en cuenta las sugerencias de los usuarios ya que esto permitirá ver las falencias del servicio y esto al mismo tiempo permitirá la solución del conflicto.



Tema: Solución de conflictos  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### **CONCLUSIÓN:**

Cuando existan quejas, sugerencias o inquietudes hay que buscar soluciones eficientes lo más pronto posible mismas que satisfagan la necesidad del usuario.

## NORMATIVA N°8

### **COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN CON EL USUARIO**

#### **1. Actitud corporal**

Tomar en cuenta que no solo se puede comunicar de forma verbal sino que también de forma no verbal, es por ello que debe tener en cuenta los siguientes puntos más importantes tales como:

- Al momento que un usuario ingrese a la Institución hay que mantener contacto visual, ya que esto se le demostrará que hay interés hacia él, y que se está en pleno conocimiento de su presencia.
- Mostrar una actitud cordial y amable, con una sonrisa que les demuestre que existe personal con buena actitud y con la disposición para atenderles.
- Nunca se olvide que la forma corporal también reflejará el estado emocional en el que se encuentre es por ello que se recomienda siempre mantener una postura correcta, sin cruzar brazos o piernas ya que esto demostrará desinterés.

#### **2. Expresión oral**

- Nunca olvidar saludar, ya que esto demuestra educación y esto es el inicio de cualquier conversación.
- No es recomendable utilizar un lenguaje muy técnico o rebuscado ya que esto no permitirá transmitir el mensaje de la forma correcta, es por ello que se debe hacer el uso de un lenguaje sencillo, claro, preciso y coherente.
- Cuidar el tono de voz, hay que usar un tono de voz moderado, ya que esto reflejará la personalidad de cada uno.

### 3. Escucha activa y asertividad

Una vez que el usuario ya está realizando sus gestiones se recomienda escuchar con atención hasta el último detalle, ya que con esto se puede saber sin equivocaciones lo que la otra persona necesita.



Tema: Actitud corporal  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana



Tema: Escucha activa y asertiva  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### CONCLUSIÓN:

Ante cualquier situación siempre hay que mantener la calma, y se debe escuchar al usuario con el mayor respeto posible, sin olvidar que la expresión corporal también comunica el estado de ánimo que se encuentre en ese momento, por ende, se debe siempre cuidar hasta el último detalle sobre la actitud que se proyecta

## NORMATIVA N° 9

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

- a) Cuando se establezca comunicación por medio de teléfono se debe cuidar el tono de voz ya que esto reflejará en qué situación se encuentra.
- b) Cuidar el tono de voz ya que de esto dependerá que el mensaje llegue tanto de forma positiva como negativa, y esto a su vez reflejará interés o desinterés hacia la persona que recibe la llamada

Cuando se conteste una llamada hay que realizar lo siguiente:

- 1) Decir el nombre de la Institución, empresa u organización en la cual trabaja.
- 2) Presentarse con su nombre para que la otra persona esté consciente de con quién está hablando.
- 3) No dejar en la línea esperando a la otra persona.
- 4) Brindarle la información lo más rápido posible.
- 5) No es recomendable pasar horas en el teléfono, es mejor ser claros y precisos con la información solicitada.
- 6) Una vez que se vaya a finalizar la llamada, debe despedirse con cortesía y agradecerle por la llamada.



Tema: Uso de teléfono personal en horas laborales  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

## **CONCLUSIÓN:**

Todos en algún momento llegan a ser usuarios de algún servicio por vía telefónica, es por ello que se tiene que recordar que no hay nada mejor que la empatía, es decir no hay que hacerle esperar tanto tiempo en la línea y es más factible brindarle lo que solicita de forma eficiente ya que a esto se le considera como un buen servicio.

## **NORMATIVA N°10**

### **ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

- Actuar con naturalidad.
- Mostrar un trato amable y sobre todo respetuoso.
- Es importante identificarse ante el usuario.
- Evitar reflejar lástima, pena, menosprecio, desagrado o de alguna forma que los haga sentir diferentes e incómodos.
- Dirigirse a la persona con discapacidad cuando ésta requiera de algún servicio, aunque al momento en que se acerque a la Institución se encuentre acompañada de otra persona



Tema: Servicio de atención al adulto mayor  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### **CONCLUSIÓN:**

Cada persona es distinta y lo que se debe tener en claro es que hay que estar listos ante cualquier cambio a pesar de sus discapacidades ya sean físicas, de visión o auditivas, lo único que ellos buscan es un lugar donde les brinden servicios con equidad y sin prejuicios.

# UNIDAD # 2

## MANEJO DE LAS BUENAS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA.



Tema: secretarias del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela.  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

Las relaciones internas reflejan el compañerismo, la responsabilidad y el compromiso de hacer bien las cosas pensando siempre en el bienestar de los usuarios, esto a su vez es por el buen trabajo en equipo que se manejan dentro de las oficinas evitando rivalidades.

## NORMATIVA N°1

### **APRENDER A COMPARTIR EL ÉXITO LABORAL**

- Cuando un compañero de trabajo haya culminado con éxito algún proyecto, lo que se debe hacer es felicitarlo y reconocer su logro.
- No se debe envidiar los triunfos de los demás, ya que de hacerlo se comenzará a crear un ambiente laboral de desconfianza
- Hay que aprender a valorar el esfuerzo de todos los miembros de la Institución, no hay que olvidar que cada aporte es importante y necesario para el buen desarrollo laboral.
- Hay que evitar rivalidades entre los miembros de la Institución, por cualquier situación, hay que recordar que el trabajo en equipo es la mejor forma de realizar las actividades impuestas y así cumplir con los objetivos planteados.
- Siempre se debe separar problemas personales con los laborales ya que esto afecta en el desarrollo de las actividades, y a su vez se puede crear un ambiente tenso e incómodo



Tema: Posesión del nuevo presidente del GAD de Natabuela Sr. Guillermo Garzón.  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### **CONCLUSIÓN:**

Hay que aprender a ser partícipes de los logros de los demás sin importar quienes sean, porque no hay nada mejor que el reconocimiento por el trabajo realizado, siendo este un motivo para continuar mejorando.

## NORMATIVA N° 2

### **ACTITUD POSITIVA Y COLABORADORA, FOMENTANDO EL TRABAJO EN EQUIPO Y QUE ÉSTE SEA ARMÓNICO Y PRODUCTIVO**

- Si es una persona que va a formar parte de un equipo de trabajo, lo mejor es llegar con predisposición de compartir sus conocimientos y de receptar nuevos, no hay que olvidar que todos están en constante aprendizaje.
- Cuando un compañero de trabajo se acerque a solicitar algún tipo de ayuda o requiera de algo, es importante prestarle toda la atención posible, es decir hay que evitar todo tipo de distracciones.
- Fomentar el trabajo en equipo con respeto, solidaridad, con las ganas de trabajar en conjunto a fin de cumplir con los valores institucionales y de esta forma mantener las buenas relaciones internas.
- Generar espacios donde se pueda compartir, conocimiento, sugerencias, ideas siempre manteniendo el respeto hacia los demás.
- Hablar de forma directa y clara cuando se observe actitudes o comportamientos que vayan en contra de los valores de la Institución.



Tema: Trabajo en equipo  
Fuente: investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### **CONCLUSIÓN:**

Siempre hay que rescatar los valores positivos de cada uno de los miembros de la Institución, con la finalidad de potenciarlos y de esta forma crear un ambiente positivo y de compromiso social.

## NORMATIVA N° 3

### **ACEPTAR Y RESPETAR A LOS DEMÁS EL HECHO DE SER PERSONAS, DE SUS CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIAS Y LOGROS**

- Relacionarse con todo el equipo de trabajo con asertividad, dignidad, manteniendo sobre todo el respeto.
- Valorar las diferencias individuales, religiosas y culturales de cada uno.
- Cuando se vaya a realizar cualquier tipo de petición hay que hacerla con amabilidad y cortesía.
- Sin importar el cargo del personal, siempre hay que ser educados y mantener las buenas costumbres.
- Se debe compartir y gestionar el conocimiento, siendo esta una estrategia clave para aprender y crecer profesionalmente.



Tema: trato amable entre compañeros de trabajo  
Fuente: investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### **CONCLUSIÓN:**

Todas las personas que ingresan a ejercer dentro de cualquier empresa, institución u organización, buscan crecer profesionalmente y esto a su vez conlleva a que debe compartir tiempo, experiencia y aprendizaje con todos los que llegan a formar parte de la misma área laboral, es por ello que se debe tener una actitud positiva y humilde para ayudar y aprender de los demás.

## **NORMATIVA N° 4**

### **MANTENER UNA BUEN COMUNICACIÓN CON LOS DEMÁS Y ÉSTA A SU VEZ TIENE QUE SER ASERTIVA, ABIERTA Y RESPETUOSA**

- ❖ Al momento de emitir cualquier informe hay que hacerlo de manera oportuna, ser claros en aspectos relevantes que afecten de forma directa o indirecta a todos los miembros de la Institución.
- ❖ Siempre hay que ser prudentes, esto quiere decir que hay que responsabilizarse en el manejo de la información que se maneje dentro de la Institución.
- ❖ Cuando exista alguna duda, idea o sugerencia hay que ser claros y precisos, para que no se distorsione la información.
- ❖ Cuando exista algún problema dentro del área laboral se deben escuchar a las partes, antes de emitir cualquier prejuicio.



Tema: Comunicación abierta y respetuosa.  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### **CONCLUSIÓN:**

Mantener una comunicación mucho más abierta permitirá que se maneje información clara, precisa y real que sea de conocimiento de todo el personal, con la finalidad de evitar conflictos dentro del Gad Parroquial Rural San Francisco de Natabuela.

## **NORMATIVA N° 5**

**HAY QUE ACEPTAR CRÍTICAS Y AUTOCRÍTICAS YA SEAN POSITIVAS O NEGATIVAS YA QUE DE ESTO SE APRENDERÁ A MEJORAR LLEGANDO A CONVERTIRSE EN APORTES POSITIVOS PARA EL DESARROLLO DE LA INSTITUCIÓN.**



Tema: Receptando información.  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

- Evitar el desprestigio de las actividades desarrolladas por los compañeros de trabajo.
- Hay que aprender a escuchar las críticas positivas de los demás ya que con esto se podrá buscar nuevas formas de mejorar.
- Se debe evitar realizar juicios de valor.
- Jamás se debe tomar en cuenta la información mal intencionada, sin antes haber realizado una completa investigación de la veracidad de su contenido.
- Si existen diferencias de opinión, hay que buscar soluciones que satisfagan a las dos partes.
- Jamás se debe hacer de menos las opiniones de los demás y por el contrario se debe respetar su sugerencia.
- No hay que ser partícipes de acciones violentas o enfrentamientos entre compañeros de trabajo.
- Siempre se debe incentivar al diálogo para la solución de cualquier problema.
- Se tiene que fomentar a la participación de cada uno de los miembros de la Institución para el desarrollo eficiente de las actividades de la misma.

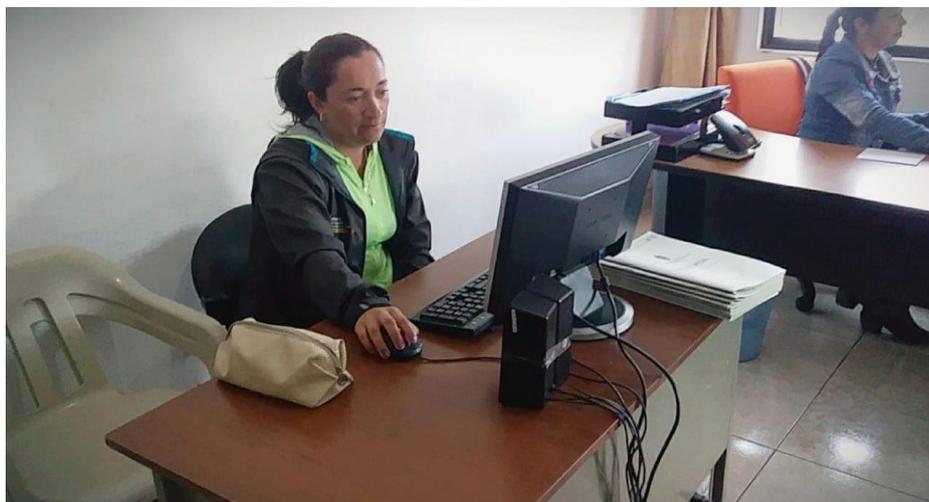
### **CONCLUSIÓN:**

Recordar que para la solución de cualquier conflicto hay que acudir al diálogo en donde se pueda exponer sin prejuicios la causa de su problemática

## NORMATIVA N° 6

### **APRENDER A RESPETAR LA PRIVACIDAD DE TODOS LOS MIEMBROS DE LA INSTITUCIÓN.**

- Evitar dentro de la Institución los rumores o chismes.
- No hay que fomentar comentarios que puedan afectar la integridad de otra persona.
- Siempre se recomienda respetar la vida personal de cada individuo, es por ello que no se aconseja hablar de problemas personales dentro del trabajo ya que esto podría causar comentarios negativos.
- Evitar hacer juicios de valor debido a chismes o por la primera impresión que generen otras personas.
- Siempre se debe tomar decisiones basados en hechos comprobados.
- En la medida que sea posible se recomienda tratar de solucionar los problemas con la mayor brevedad para que no se difunda información mal intencionada



Tema: Respeto por la privacidad de compañeros de trabajo.  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### **CONCLUSIÓN:**

Dentro de cada establecimiento se tiene que fomentar el valor de la discreción puesto que los rumores de pasillo pueden generar consecuencias graves a personas inocentes, es por ello que antes de cualquier acción hay que realizar investigaciones y poseer pruebas concretas para tomar cualquier decisión.

## **NORMATIVA N° 7**

### **¿CÓMO SE DEBE USAR LA ZONA DONDE SE TRABAJA?**

- ❖ Hay que respetar el espacio que ha sido asignado a cada trabajador.
- ❖ No hay que ser la causa de distracciones de las labores de los demás compañeros de trabajo.
- ❖ Para dirigirse a cualquier persona se tiene que cuidar el tono de voz con el cual se dirige.
- ❖ El área de trabajo siempre se la tiene que mantener aseada.
- ❖ Dentro del lugar de trabajo jamás se debe fumar o beber, ya que esto afectará de forma negativa a la imagen de toda la Institución.
- ❖ Al hacer uso de cualquier área de la Institución siempre se debe mantener el aseo y el orden.
- ❖ Hacer uso adecuado de los insumos otorgados para el desarrollo de sus actividades.
- ❖ Crear conciencia de compromiso y responsabilidad con el cuidado de toda el área donde se labora.
- ❖ Siempre hay que ser responsables con los compromisos que se adquiriera porque no hay nada mejor que saber que se cuenta con una persona que cumple con su palabra.
- ❖ Ante cualquier error o equivocación hay que evitar buscar culpables lo importante es asumirlos con madurez y dar soluciones que sean factibles.
- ❖ Hay que trabajar constantemente por crear un modelo laboral positivo que sea inspirador para los demás, ver el compromiso y la entrega por las actividades que se le han sido encomendadas.

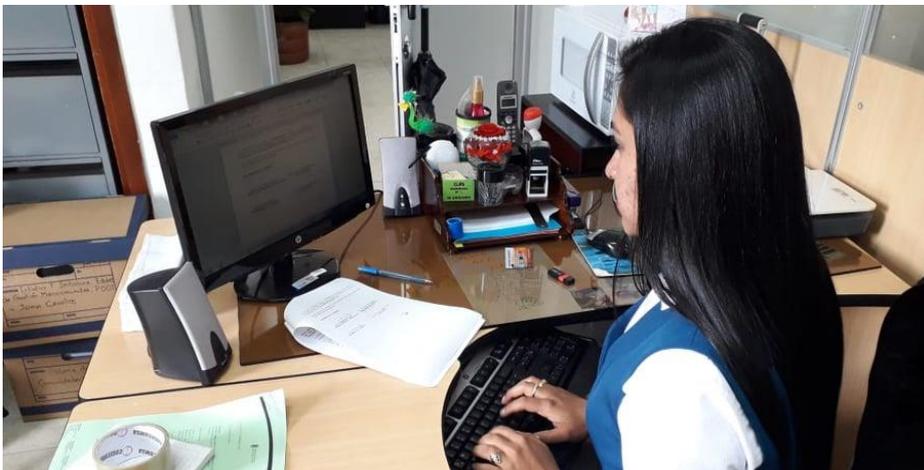
#### **CONCLUSIÓN:**

Todos son responsables de mantener el orden, la limpieza y el cuidado del lugar donde se labora, es por ello que todos deben colaborar para que esto se mantenga y a su vez se cree un ambiente laboral agradable.

## NORMATIVA N° 8

**NO HAY MEJOR ENSEÑANZA QUE PREDICAR CON EL EJEMPLO, ES IMPORTANTE ASUMIR Y ACEPTAR LA RESPONSABILIDAD DE CADA UNA DE NUESTRAS ACCIONES, ASÍ COMO LOS LOGROS HAY QUE RECONOCER LOS ERRORES.**

- Sin importar el rango que se ocupe dentro de la Institución se debe cumplir y respetar las normas que se han establecido dentro de la Institución.
- Cuando se vaya a transmitir información a los demás compañeros de trabajo hay que hacerlo de forma respetuosa y clara.
- Ser responsables con los compromisos que se adquiera porque no hay nada mejor que saber que se cuenta con una persona que cumple con su palabra.
- Ante cualquier error o equivocación hay que evitar buscar culpables lo importante es asumirlos con madurez y dar soluciones que sean factibles.
- Hay que trabajar constantemente por crear un modelo laboral positivo que sea inspirador para los demás, ver el compromiso y la entrega por las actividades que se le han sido encomendadas.



Tema: Responsabilidad con el trabajo asignado.  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

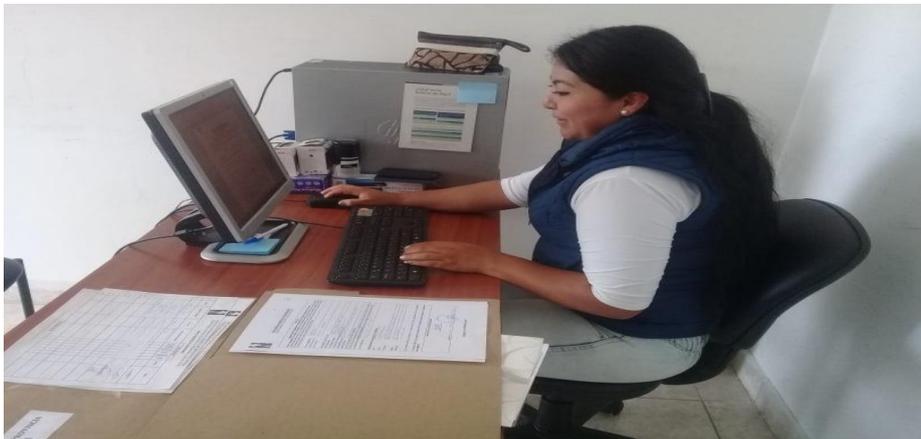
### **CONCLUSIÓN:**

Todos los seres humanos se guían por medio del entorno en el cual se desenvuelven, es decir si se está en un lugar donde predomina la responsabilidad y el compromiso por ser mejores, esto creará un ambiente positivo y de colaboración conjunta y en caso de no ser así se vivirá en un entorno laboral desagradable en donde cada uno buscaría su propio beneficio.

## **NORMATIVA N° 9**

### **FOMENTAR LAS BUENAS RELACIONES EN EL DESEMPEÑO LABORAL Y EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES.**

- Demostrar siempre educación hacia los demás con acciones simples tales como saludar, agradecer y pedir las cosas por favor.
- Aceptar por igual a todos los compañeros de trabajo, no se debe realizar prejuicios o excluirlos.
- Incentivar a establecer buenas relaciones entre compañeros de trabajo, las cuales deben estar basadas en el compañerismo, la confianza y lealtad.
- Ser partícipes de las actividades que se realicen dentro de la Institución a fin de compartir tiempo de calidad con compañeros de trabajo.
- Dentro del ámbito laboral es mejor buscar el beneficio mutuo y no individual ya que así se obtendrán mejores logros.
- Nunca hay que tolerar actos violentos, agresivos entre compañeros de trabajo.
- Fomentar el diálogo y las buenas acciones entre todos los trabajadores sin importar el cargo que desempeñen.



#### **CONCLUSIÓN:**

Dentro de las entidades tanto públicas como privadas lo importante es saber rescatar y fomentar los valores personales, ya que esto ayudará a crear y mantener un ambiente laboral armonioso en donde todos trabajen como un solo equipo.

## **NORMATIVA N° 10**

### **RECONOCER A TIEMPO LOS LOGROS DE LOS DEMÁS DE ESTA FORMA SE DEMOSTRARÁ VALOR POR SU TRABAJO**

- ✓ Se debe siempre reconocer los triunfos de los demás sin tomarse atribuciones que le corresponden.
- ✓ No hay nada mejor que delegar responsabilidades y de esta forma se hace partícipe de las actividades de la Institución, facilitando el desarrollo de la misma.
- ✓ Una forma de motivar a los miembros de la Institución es recalcar siempre sus fortalezas esto hará crecer en el funcionario confianza en sí mismo y esto a su vez se verá reflejado en el desarrollo de sus funciones.
- ✓ No hay nada mejor que incentivar al funcionario a realizar cada vez mejor su trabajo.



Tema: Reconocimiento de triunfo laboral.  
Fuente: Investigación propia  
Elaborado: Escobar Diana

### **CONCLUSIÓN:**

Para que cualquier persona desarrolle mejor sus actitudes y aptitudes es imprescindible motivarla mediante reconocimientos o incentivos que inspiren a los funcionarios a sentirse parte de la Institución.

## **4.6.IMPACTOS**

- **Educativo**

El impacto que en primera instancia insita es hacia el nivel educativo ya que una guía se convierte en una base de aprendizaje, de fácil acceso y entendimiento donde se pueden encontrar puntos relevantes que van ayudar a ampliar el nivel de conocimiento, y esto al mismo tiempo generara conciencia y cambios en lo referente servicio de atención al usuario y al mismo tiempo se puede ver normas que ayudan el buen desarrollo de las relaciones internas entre el personal administrativo.

- **Social**

A momento que se menciona calidad de servicio de atención al usuario involucra de lleno a la ciudadanía, es por eso que, si el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia de San Francisco de Natabuela la utiliza como una herramienta para mejorar la calidad de servicio que oferta, esto generaría que los usuarios también se beneficien ya que ellos son en primera instancia lo primordial para cualquier empresa o institución.

### **DIFUSIÓN**

Esta guía va a ser un apoyo para mejorar las relaciones internas del personal administrativo y la calidad de servicio de atención que se brinda al usuario, por eso no solo es importante su creación sino que lo fundamental es impartir su contenido mediante una socialización con todos los temas más relevantes como por ejemplo las aspiraciones de un usuario al momento que ingresan a la Institución, como es el proceso de actuar en caso de algún conflicto entre otros temas básicos mismos que se darían a conocer a los miembros que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de la Parroquia San Francisco de Natabuela, todo esto con el fin de influir de forma positiva en la ciudadanía.

## CONCLUSIONES

1. Uno de los factores principales que promueven a la mala atención en el servicio al usuario es la falta de capacitaciones del personal administrativo que lo conforma.
2. Dentro de la Institución se logró verificar que existe un deficiente ambiente laboral, creando conflictos para el desarrollo eficiente de las actividades designadas.
3. Existe un déficit de compromiso y cumplimiento de las responsabilidades asignadas, siendo esto una causa de inconformismo de la ciudadanía.
4. El personal administrativo y autoridades del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela no asume responsabilidades frente a reclamos de los usuarios.
5. Cada integrante del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela trabaja de acuerdo a su propio beneficio y criterio.
6. En la institución no existe una guía de servicio de atención al usuario y relaciones internas.

## RECOMENDACIONES

1. La autoridad máxima de la Institución debe solicitar capacitaciones en lo referente servicio de atención al usuario.
2. La autoridad del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela tiene que desempeñar su cargo como líder, buscando beneficios para todos los que son parte de la Institución, motivándolos mediante reconocimientos por todas las actividades que han realizado con éxito, con la finalidad de mejorar las relaciones internas.
3. Involucrar a todos los que forman parte del GAD con los objetivos, las planificaciones y proyectos que se van a realizar, ya que de esta forma el personal administrativo se va a sentir parte de la entidad, generando un cambio positivo.
4. De la misma forma que se aceptan reconocimientos hay que dar valor e importancia a cada queja de los usuarios, ya que mediante esto se puede implementar y mejorar el desempeño laboral, causando un efecto de compromiso de ambas partes.
5. Rescatar los valores humanos es indispensable, de esta forma se va a mejorar la comunicación entre los miembros de la institución permitiendo que todos tengan una misma dirección, hacia donde quieren llegar y lo que desean cumplir como equipo.
6. Se debe aplicar esta guía para cambiar y mejorar la normativa Institucional donde todos se comprometan con el desarrollo eficiente de la Institución ya que ellos son los responsables del buen desarrollo de su parroquia.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Ambiente laboral.** - Se entiende que es el área donde se desarrolla una actividad comercial, empresarial o institucional.
- **Asertividad.** - Es el manejo de las emociones a fin de encontrar una solución factible ante una problemática.
- **Calidad.** - Es la satisfacción y el cumplimiento de las actividades en beneficio de otra persona.
- **Eficiencia.** - Es la capacidad de realizar un trabajo bien hecho con todo lo solicitado sin márgenes de error, aportando siempre más de lo se espera.
- **Estrategias.** - Se entiende que son las acciones que toma una Institución para mejorar el desarrollo de la misma.
- **Relaciones internas.** - Es la forma como se manejan las actitudes, valores y aptitudes dentro de una Institución, a fin de saber convivir en armonía dentro del área laboral.
- **Satisfacción del usuario.** - Es la persona que se encuentra conforme con el trato recibido.
- **Servicio.** - Es el desempeño que realiza una persona a fin de brindar otra persona conocimiento sobre ciertas actividades o funciones que realiza una Institución o es el acto de persuadir a un cliente para que adquiera de un determinado producto.
- **Usuario.** - Es la persona que solicita de algún servicio que esté ofertando una entidad pública o privada.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ 50Minutos.es. (2016). *La pirámide de Maslow Conozca las necesidades humanas para triunfar*. 50 minutos.es.
- ✓ Aceves, J. (2000). *Psicología General*. México: Publicaciones Cruz S.A.
- ✓ Alles, M. A. (2014). *LA MARCA DE LOS RECURSOS HUMANOS*. Argentina: Ediciones Granica. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3224844&query=concepto+de+relaciones+internas>
- ✓ Almenara, J., Romeo, M., & Roca, X. (2014). *Comunicación Interna en la Empresa*. Barcelona : UOC.
- ✓ Arthur, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administración*. México: Asstant :Nancy Project.
- ✓ Bajac, H. (2013). *GESTION MARKETING SERVICIOS 4 ED*. Granica. México: Ediciones Granica S.A.
- ✓ Blanco, M. (2013). *Atención básica al cliente. COMT0211*. Málaga : ic editorial .
- ✓ Blog AMA Global. (S/f de 2018). *Reglas de Oro del Servicio al Cliente*. Obtenido de Reglas de Oro del Servicio al Cliente: [http://www.amamex.org.mx/articulos/Reglas\\_de\\_Oro\\_del\\_Servicio\\_al\\_Cliente.html](http://www.amamex.org.mx/articulos/Reglas_de_Oro_del_Servicio_al_Cliente.html)
- ✓ Calle, I. (20 de Noviembre de 2013). *Las relaciones interpersonales*. Obtenido de Las relaciones interpersonales: <https://www.farodevigo.es/opinion/2013/11/20/relaciones-interpersonales/917593.html>
- ✓ Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima Organizacional y la satisfacción Laboral*. Madrid: Universidad Pontificia, COMILLAS.
- ✓ Cruz, L. P. (2014). *Sociología* (Tercera Edición ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3229636&query=sociologia](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3229636&query=sociologia)

- ✓ Dalton , M., Hoyle, D., & Watts, M. (2006). *Relaciones Humanas* . México: Carlos A.Alers Ed. D;CSI.
- ✓ DEUSTRO FORMACIÓN . (04 de Abril de 2016). *Las 10 claves para mejorar la atención al cliente de tu empresa*. Obtenido de Las 10 claves para mejorar la atención al cliente de tu empresa: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/10-claves-para-mejorar-atencion-cliente-tu-empresa>
- ✓ Garrido, P. (2015). *Educación en el Orden* . Madrid : Palabra S.A.
- ✓ Herrera, J. E. (2010). *Gerencia del servicio - la clave para ganar todos*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- ✓ Kristin, J. (01 de Febrero de 2018). *Cinco dimensiones de la personalidad*. Obtenido de Cinco dimensiones de la personalidad: <https://www.cuidatudinero.com/13091768/cuales-son-las-cinco-dimensiones-de-la-personalidad-de-la-marca>
- ✓ Ley de la Constitución del Ecuador. (2008). *Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- ✓ Ley Orgánica del Servicio Público, LOSEP. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Quito. Obtenido de [/www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf](http://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf)
- ✓ Maqueda, J. (2003). *Protocolo Empresarial, Una estrategia de Marketing*. Madrid: ESIC.
- ✓ Martínez, M. (2003). *La Gestión Empresarial* . Madrid : Díaz de Santos .
- ✓ Murillo , S. (2004). *Relaciones Humanas* . México : LIMUSA S:A DE C:V.
- ✓ Noe, R. W. (2005). *ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS* (Novena ed.). Mexico: Perason.
- ✓ Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España : Editorial S.L.
- ✓ Petit, C., & Graglia , M. (2004). *Introducción a la Psicología Social*. Argentina : Brujas.

- ✓ Polaino, A., Cabanyes, J., & Pozo, A. (2003). *Fundamentos de psicología de la personalidad*. Madrid: Ediciones Rialp S:A.
- ✓ Publicaciones Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Editorial Vértice.
- ✓ Publicaciones vértice S.L. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Málaga: Editorial Vértice.
- ✓ Reyes , A. (2001). *Administración de personal, Volumen I*. México: UMUSA S.A.
- ✓ Ricalde, M. d. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial digital UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- ✓ Rodríguez , M. (2015). *Manejo de Conflictos*. Colombia: El Manual Moderno.
- ✓ Rojas, J. (2008). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Bolivia: Master de gerencia pública FIIAPP.
- ✓ Sánchez, P. (2012). *El cliente: un activo empresarial (Comunicación y atención al cliente)*. Editex.
- ✓ Schmalbach, T. J. (2010). *GESTIÓN EN CALIDAD DE LOS SERVICIOS*. Colombia: ECOE ediciones.
- ✓ Soria , V. (2004). *Relaciones Humanas* . México : Limusa .
- ✓ Sotelo, V. (2016). *Fundamentos de la Psicología. Manual Autoformativo*. Perú: Universidad Continental.

# ANEXOS

**ANEXO 1: OFICIO RECIBIDO**



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**DECANATO**

Oficio 217-D  
24 de octubre de 2018

Señor  
Jorge Sisa  
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL DE SAN FRANCISCO DE NATABUELA

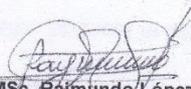
Señor Presidente:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, reciba un cordial saludo a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

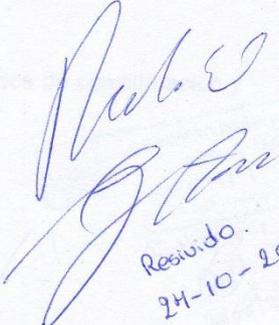
Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita ESCOBAR ROSALES DIANA MARLENE, estudiante de octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice las actividades para el desarrollo del trabajo de grado: "ESTUDIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SUS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD PARROQUIAL DE SAN FRANCISCO DE NATABUELA".

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,  
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

  
MSc. Raimundo López  
DECANO FECYT



  
Recibido.  
24-10-2018

## ANEXO 2: OFICIO DE ACEPTACIÓN



Dirección: Miguel Ángel de la Fuente, Parque Central  
Telf.: (06) 2535 225 Cel. ~~0992026101~~  
Natabuela - Antonio Ante - Imbabura - Ecuador  
**Natabuela 31 de octubre del 2018**

Magister  
Raimundo López  
DECANO FECYT

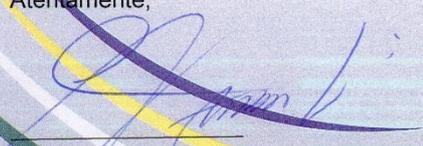
De mi consideración:

A nombre del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela reciba un atento y cordial saludo de quienes formamos parte de tan prestigiosa Institución, y a la vez deseándole éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Por medio de la presente hago constar que la señorita Escobar Diana con cédula N°040191723-2, estudiante de la carrera de secretariado ejecutivo en español de la Universidad Técnica del Norte ha sido aceptada para la realización de su proyecto de investigación, el cual se denomina "ESTUDIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SUS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA".

Sin mas por el momento, quedo de usted para cualquier aclaración o duda.

Atentamente,

  
Sr. Jorge Siza  
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA

<http://www.natabuela.gob.ec>  
[natabuela\\_gobiernoparroquial@yahoo.com](mailto:natabuela_gobiernoparroquial@yahoo.com)  
Natabuela Gobierno Parroquial  
@Natabuela\_gg



### ANEXO 3: RECIBIDO DE LA GUÍA.

Natabuela, 28 de mayo de 2019

Señor  
Guillermo Garzon  
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA

Señor presidente:

Por medio del presente, se realiza la entrega de la primera copia de una guía misma que titula; "GUÍA DE NORMAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL USUARIO Y LAS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA", misma que es el resultado del proyecto de investigación denominado "ESTUDIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SUS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA".

Sin más le agradezco por su colaboración para la ejecución de esta investigación.

Atentamente,

  
Sra. Escobar Diana  
ESTUDIANTE UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
Ci: 040191723-2



Recibido  
  
28/05/2019.

## ANEXO 4: FORMATO DE ENCUESTA



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



Secretariado Ejecutivo

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL GAD PARROQUIAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE RESIVEN POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN

- Lea detenidamente cada pregunta antes de dar su respuesta.
- Marque con una X según su respuesta.
- La encuesta es anónima para garantizar su confidencialidad.

**1. Los servicios públicos expresamente delegados al GAD parroquial tienen calidad, eficacia y eficiencia.**

Siempre  A veces  Nunca

**2. ¿Cuándo Ud solicita un servicio, el personal administrativo lo atiende con amabilidad, cortesía y respeto?**

Siempre  A veces  Nunca

**3. ¿Como califica Ud los servicios que brindan los funcionarios públicos que forman parte del Gad parroquial?**

Excelente  Buena  Mala

**4. Las diferentes solicitudes o trámites que se solicitan en el Gad parroquial Ud las considera**

Ágiles

Oportunas

Lentas

**5. Usted considera que los funcionarios públicos del Gad parroquial deben capacitarse en lo referente servicio al usuario de forma:**

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

**6. ¿Qué es lo que Ud considera que debe mejorar dentro de la Institución para que el servicio que reciba sea de excelencia?**

Calidad y calidez al momento de brindar información

Agilidad en la entrega de trámites

Respuestas inmediatas a las solicitudes realizadas

**7. Ud considera que sus reclamos o quejas son atendidos de manera oportuna**

SI

NO

**8. ¿El personal administrativo del Gad parroquial de San Francisco de Natabuela brinda un servicio con equidad sin importar edad, genero, religión o etnia?**

Siempre

A veces

Nunca

## ANEXO 5: FORMATO DE ENTREVISTAS



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



### ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE Y SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO RURAL DE LA PARROQUIA SAN FRANCISCO DE NATABUELA

1. ¿Cree Ud que es importante mantener un buen ambiente laboral para el desarrollo eficiente de las actividades que se presentan dentro de la Institución?

-----  
-----

2. ¿Cada cuánto reciben capacitaciones en lo referente a relaciones humanas y servicio al usuario?

-----  
-----

3. ¿Según su experiencia que procesos se deberían implementar para que el personal administrativo se encuentre satisfecho con el trabajo que desempeña dentro del Gad parroquial?

-----  
-----

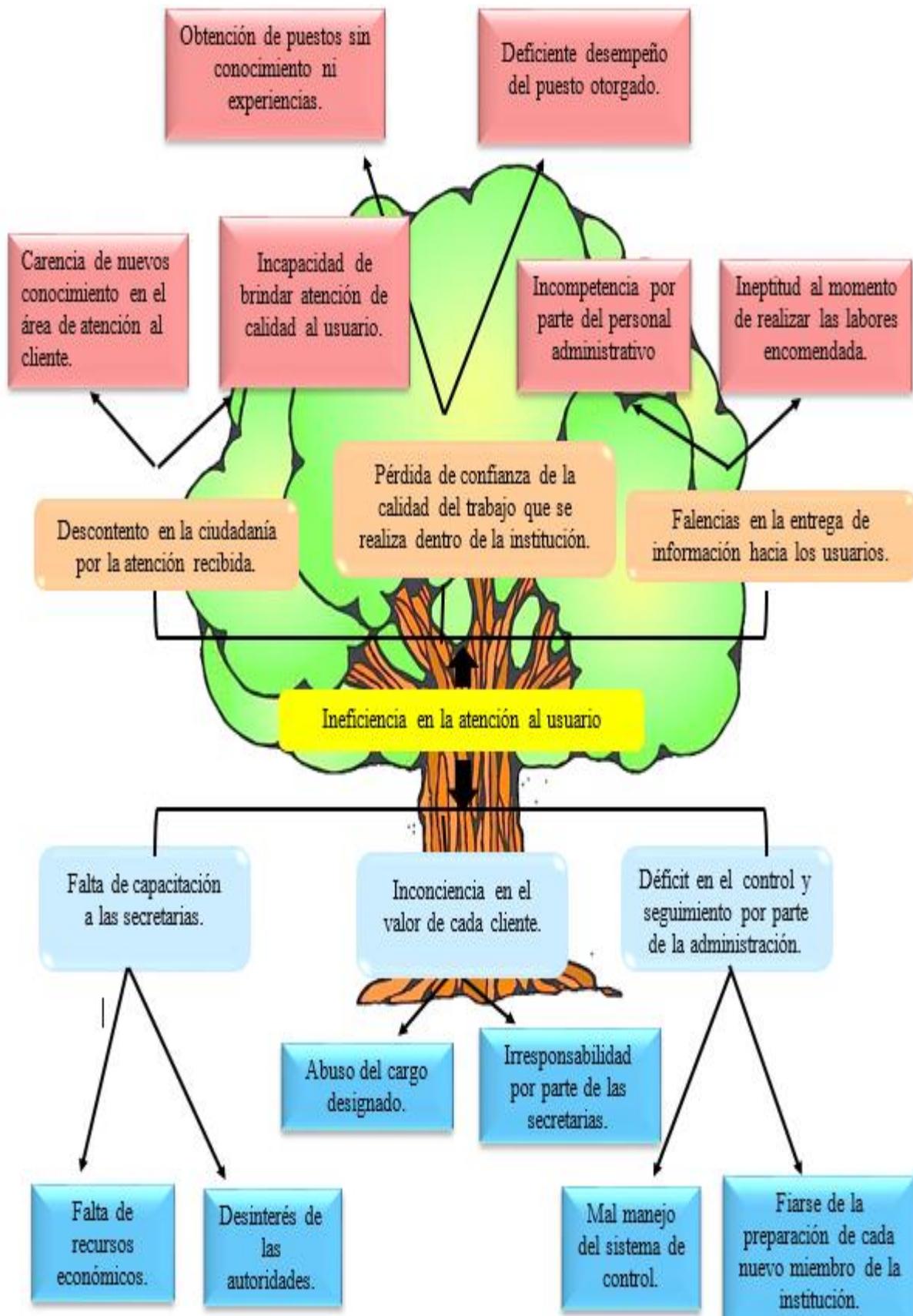
4. ¿Cree Ud que para mejorar el buen ambiente laboral es importante tener un manual para que les sirva como guía y así establecer normas dentro de la Institución?

-----  
-----

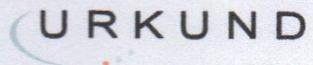
5. ¿Ud considera que los problemas emocionales afectan la calidad de servicio que brinda el personal administrativo a los usuarios del Gad parroquial de San Francisco de Natabuela?  
¿Por qué?

-----  
-----

## ANEXO 6: ÁRBOL DEL PROBLEMA



## ANEXO 8: CERTIFICADO URKUND



### Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS CORREGIDA PARA PRESENTACIÓN FINAL - URKUND.pdf  
(D47763518)  
Submitted: 2/8/2019 11:45:00 PM  
Submitted By: dmescobarr@utn.edu.ec  
Significance: 1 %

#### Sources included in the report:

INFORME FINAL GLORIA BAÑOS.docx (D46839040)

#### Instances where selected sources appear:

2



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



Secretariado Ejecutivo

## **CERTIFICADO**

A petición de la señorita: ESCOBAR ROSALES DIANA MARLENE, portadora de la cédula de ciudadanía número 040191723-2, conforme a lo establecido en el **artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo** y después de recibir el análisis del programa **URKUND**, certifico que el trabajo de grado **"ESTUDIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SUS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN FRANCISCO DE NATABUELA**, tiene un porcentaje de similitud del (1%), por lo que declaro apto a este trabajo para que sea designado tribunal y prosiga con los trámites pertinentes para su titulación.

Atentamente,

Msc. RICHARD ENCALADA CANACUAN  
Nº 100258363-9

DOCENTE DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

## ANEXO 9: GALERÍA DE FOTOGRAFÍAS



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Encuesta aplicada al presidente del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela. Sr. Jorge Siza  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Encuesta aplicada al presidente del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela. Sr. Jorge Siza  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana



Fuente: Investigación propia  
Tema: Entrevistas aplicadas a los usuarios del GAD Parroquial San Francisco de Natabuela  
Elaborado: Escobar Diana