



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

**LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA DE SERVICIO BRINDADO POR LOS SERVIDORES Y SERVIDORAS PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE TURISMO DE PASTAZA.**

**AUTORA:**

**PATRICIA ALEXANDRA MENESES POZO**

**PUYO - ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICADO DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. **PATRICIA ALEXANDRA MENESES POZO**, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Harold Alexi Zabala Jarrín.

**DIRECTOR**

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega.

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **PATRICIA ALEXANDRA MENESES POZO** declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos contantes en el documento que provienen de otra fuente debidamente citada y referencial.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, febrero 2 del 2016

1

**Patricia Alexandra Meneses Pozo**

C.I 1600392961

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento profundo a mi Dios por ser quien me tiene aquí hasta este momento de mi vida, a mis padres quienes han sido el motor y mi guía, a mis queridos hermanos y en especial a mi hija que han sabido motivarme y me han impulsado a seguir superándome en mis estudios y vida profesional.

Una etapa que deja un legado de experiencias y aprendizajes que deben generar más oportunidades de crecer, por ello a los docentes y a la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, mi agradecimiento profundo.

**Patricia Alexandra Meneses Pozo**

## **DEDICATORIA**

Dedico a quien más amo, a Dios, y a mi hija por permitirme pasar esta experiencia profesional en mi vida y por darme la oportunidad de haber culminado una etapa profesional.

Mis padres por ser quienes me han acompañado durante todo el trayecto de mi vida estudiantil y porque siempre estuvieron ahí brindándome todo su amor, apoyo y dándome los recursos necesarios para que fuera posible mi estudios en turismo, a mis amigas y amigos que gracias al compañerismo pudimos lograr llegar al final del camino, a mis estimados maestros docentes, por la paciencia, por las enseñanzas, que estarán grabadas para toda la vida y serán el puntal necesario para desarrollar proyectos.

**Patricia Alexandra Meneses Pozo**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	i
Certificado del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	xi
Índice de ilustraciones .....	xii
Índice de fotografías .....	xii
Resumen ejecutivo.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del problema .....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivo Especifico.....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	8
2.2.1 Relaciones Humanas.....	8
2.2.3 Administración pública.....	9
2.2.4 Elementos del Proceso Administrativo.....	10
2.2.5 Mejoramiento Continuo .....	12
2.2.6 Servicio Público .....	13
2.2.7 Servidor Público: .....	13
2.2.8 Competencia Laboral .....	14

2.2.9	Gestión Cambio .....	15
2.2.10	Relaciones Interpersonales.....	16
2.2.11	Cliente o Usuario .....	16
2.2.12	Cultura del servicio .....	17
2.2.13	Servicio al cliente.....	18
2.2.14	Tipos de Cliente .....	19
2.2.15	Calidad del Servicio .....	20
2.2.16	Factores claves de la calidad del servicio .....	21
2.2.17	Características del servicio al cliente .....	22
2.2.18	Siete Hábitos de la Gente Altamente Afectiva .....	23
2.2.19	Satisfacción del servicio .....	23
2.2.20	Base Legal: LOSEP Ley Orgánica del Servicio Público .....	24
	<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>28</b>
3.1	HIPÓTESIS.....	28
3.1.1	Hipótesis General.....	28
3.1.2	Hipótesis Específicas .....	28
3.2	VARIABLES .....	28
3.2.1	Variable Independiente : .....	28
3.2.2	Variable Dependiente: .....	28
3.3.1	Tipo de Estudio de Investigación.....	29
3.3.2	Diseño de la investigación .....	29
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.4.1	Población.....	31
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	31
3.5.1	Métodos.....	31
3.5.2	Técnicas e Instrumentos.....	32
3.6	RESULTADOS.....	33
3.6.1	Encuesta a los servidores y servidoras públicas .....	33
3.6.2	Resultados de las encuestas a los usuarios.....	42
3.6.3	Análisis de la Ficha de Observación .....	52
3.7	Verificación de Hipótesis.....	58
	<b>CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....</b>	<b>61</b>
4.1	TITULO: .....	61
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	61

4.2.1	Implementación de la propuesta .....	61
4.2.2.	Información Institucional .....	62
4.2.3	Base Legal.....	63
4.3	Estrategia 1: Guía Práctica de Capacitación .....	65
4.4	Estrategia 2. Manual de Control .....	71
4.4.4	BASE LEGAL .....	72
4.4.5	Procedimientos Administrativos .....	81
4.4.6	GUIA PRÁCTICA DE TALLERES DE CAPACITACIÓN .....	85
	CONCLUSIONES .....	93
	RECOMENDACIONES.....	94
	BIBLIOGRAFIA .....	95
	ANEXOS .....	96



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Encuesta Piloto .....	31
Tabla 2; ¿Cómo califica las relaciones con sus superiores? .....	35
Tabla 3; ¿Cómo son las relaciones personales con sus compañeros?.....	36
Tabla 4 Gestión al cambio y la predisposición personal .....	37
Tabla 5 Trabajo asignado.....	38
Tabla 6 Sistema de control de personal .....	39
Tabla 7 Formación profesional Vs Atención .....	40
Tabla 8 ¿Atiende con agilidad, responsabilidad y cortesía?.....	41
Tabla 9 Se informa adecuadamente los servicios. ....	42
Tabla 10 Los servidores están dispuestos ayudar. ....	43
Tabla 11 Conocimiento necesario de los servidores.....	44
Tabla 12 Resuelven y atienden requerimientos .....	45
Tabla 13 La gestión se realiza en un plazo adecuado .....	46
Tabla 14 Predisposición del servidor en atender .....	47
Tabla 15 Horarios de Atención .....	48
Tabla 16 La infraestructura de la oficina .....	49
Tabla 17 Señalética .....	50
Tabla 18 Igualdad en la atención .....	51
Tabla 19 Confiabilidad .....	52
Tabla 20 Responsabilidad.....	53
Tabla 21 Seguridad .....	54
Tabla 22 Presentación Personal .....	55
Tabla 23 Empatía .....	56
Tabla 24 Tangible .....	57
Tabla 25 valoraciones Ficha de Observación .....	58
Tabla 26 valoraciones Encuesta.....	58
Tabla 27 El Cliente es el mejor aliado .....	66
Tabla 28 Cultura de Servicio VS Servicios de la Empresa.....	68
Tabla 29 Relaciones Humanas en el ámbito público .....	70
Tabla 30 Descripción del puesto de Servidor Público 5 .....	73
Tabla 31 Descripción del puesto de Servidor Público 3 .....	75

Tabla 32 : Descripción del Puesto de Asistente Administrativo. ....	77
Tabla 33 Descripción del puesto de Chofer.....	79
Tabla 34: Formato Papeleta autorización de salida .....	81
Tabla 35 Formato Bienes de control.....	83
Tabla 36 Formato Kardex para control de existencias .....	84
Tabla 37 Formato Solicitud de materiales .....	84

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Cómo califica las relaciones de trabajo con sus superiores? .....	35
Gráfico 2 : ¿Relaciones de trabajo con sus compañeros? .....	36
Gráfico 3 Predisposición al cambio .....	37
Gráfico 4 Trabajo asignado.....	38
Gráfico 5 Sistema de control de personal .....	39
Gráfico 6 Formación profesional Vs Atención.....	40
Gráfico 7 ¿Cómo Atiende? .....	41
Gráfico 8 Información de los servicios.....	42
Gráfico 9 Los servidores están dispuestos ayudar .....	43
Gráfico 10 Conocimiento necesario de los servidores.....	44
Gráfico 11 Resuelven y atienden los requerimientos .....	45
Gráfico 12 Plazo de atención es adecuado.....	46
Gráfico 13 Predisposición del servidor en atender .....	47
Gráfico 14 Horarios de atención .....	48
Gráfico 15 La infraestructura de la oficina.....	49
Gráfico 16 Señalética.....	50
Gráfico 17 Igualdad en la atención .....	51
Gráfico 18 Confiabilidad .....	52
Gráfico 19 Responsabilidad.....	53
Gráfico 20 Seguridad .....	54
Gráfico 21 Presentación Personal .....	55
Gráfico 22 Empatía.....	56
Gráfico 23 Tangible .....	57

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Flujograma de Gestión.....	74
Ilustración 2 Flujograma de Regulación y Control.....	76
Ilustración 3 Flujograma de Asistente Administrativo .....	78
Ilustración 4 Flujograma de Conductor .....	80
Ilustración 5 Portada .....	85
Ilustración 6 Fichero de Técnicas .....	86
Ilustración 7 Taller No 1 El Cliente es el mejor aliado (A) .....	87
Ilustración 8 Taller No 1 El cliente es el mejor aliado ( B).....	88
Ilustración 9 Taller No 2 Cultura de Servicio Vs Servicio de la Empresa (A).....	89
Ilustración 10 Taller No 2 Cultura de Servicio Vs Servicio de la Empresa (B) .....	90
Ilustración 11 Taller No 3 Relaciones Humanas en el ámbito público (A).....	91
Ilustración 12 Taller de Relaciones Humanas en el ámbito público (B) .....	92
Ilustración 13 : Encuesta dirigido a los servidores y servidoras públicos .....	96
Ilustración 14 : Encuesta al Usuario .....	97
Anexo Ilustración 15 : Ficha de Observación.....	98

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1 Fachada de las Oficinas del Ministerio de Turismo.....	99
Fotografía 2 Fotografías del Ministerio de Turismo.....	100
Fotografía 3 Fotografías del MINTUR.....	101
Fotografía 4 Fotografías desarrollando el trabajo de investigación.....	102

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo; Las Relaciones Humanas y su influencia en la Cultura del Servicio brindado por los Servidores y Servidoras Públicas del Ministerio de Turismo de Pastaza.

La metodología utilizada, fue la ficha de observación, las encuestas, que fueron aplicadas a los usuarios y funcionarios públicos, lo cual permitió conocer la cultura de servicio, su relación y el nivel de atención dentro de la institución, los mismos que profundizaron en temas relevantes que aportaron con la investigación generando en cada uno de los factores tratados las soluciones oportunas de acuerdo a la realidad institucional.

Las herramientas aplicadas a la investigación fueron consolidando y aportando en el diseño de una Guía Práctica de talleres de capacitación, socializados a los usuarios internos y externos.

La propuesta se fundamenta en la optimización de recursos humanos, optimización del tiempo y potenciar el servicio prestado y aceptables relaciones interpersonales dentro de la institución.

Se recomienda la aplicación a corto plazo del manual de control y la guía práctica de capacitación para los servidores y servidoras públicos de Ministerio de Turismo de Pastaza con el afán de que los mismos conlleven alcanzar los objetivos planteados y mejore las relaciones interpersonales y la cultura de servicio para quienes son sus usuarios de manera diaria y continua.

**Palabras Claves:** cultura de servicio, gestión, promoción

Ing. Harold Alexi Zabala Jarrín

**DIRECTOR**

## **ABSTRACT**

This research work has for objective the human relations and their influence in the culture of the service provided by public servants of Ministry of Tourism of Pastaza.

The methodology used was an observation form, the surveys, that were applied to users and civil servants which allowed to know the culture of service, their relationship and the level of care within the institution, which deepened in relevant topics that contributed to the research generated in each of the factors discussed appropriate solutions according to the institutional reality.

The tools applied to the investigation were consolidated and contributing to the design of a practical guide to training, workshops, socialized to internal and external users.

The proposal is based on the optimization of human resources, optimizing time and enhance the service provided and acceptable relationships within the institution.

It is recommended for short-time the application of manual control and the practical guide to training for public servants of Ministry of Tourism of Pastaza in order to achieve the goals and improve interpersonal relationships and he culture of service for the users daily and continuously.

**Key words:** Service Culture, Management, Promotion.

## INTRODUCCIÓN

La cultura de servicio ha tomado auge cuando las políticas de atención al usuario se incrementan y existe mayor exigencia por la calidad del mismo, es tan cambiante que se necesita estar al día en los temas de capacitación, tecnología, para estar acorde con la demanda, en cierto modo es una gestión de cambio al cual debemos estar preparados y dar el paso, las relaciones humanas siendo el arte de relacionarnos como seres humanos es parte de una cultura de servicio, depende de las funciones y tareas asignadas al servidor o servidora y su ambiente de trabajo o clima laboral que sumado al escaso personal debe dar la atención oportuna y veraz sin desmejorar la calidad de la misma.

Ante esta realidad se considera prudente desarrollar la investigación para que los servidores públicos del MINTUR y los usuarios puedan tener su atención oportuna en base a una gestión del cambio en temas de servicio; representando como un reto administrativo el lograr satisfacer ambas partes permitiendo con ello buscar las soluciones más acertadas

La investigación consta de cuatro capítulos bien definidos:

**CAPÍTULO I**, está constituido por el planteamiento del problema, donde se expone la problemática central, la formulación del problema, delimitación, justificación de la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos.

**CAPÍTULO II**, habla de la fundamentación teórica, la misma que admite la revisión documental y bibliográfica en función a las variables de la investigación.

**CAPÍTULO III**, se refiere al marco metodológico, plantea la hipótesis, los tipos, métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de información, así como la población y muestra objeto de estudio, presentando los resultados en tablas y gráficos estadísticos.

**CAPÍTULO IV**, puntualiza la propuesta que se define en base al diagnóstico y análisis de los resultados obtenidos, proponiendo el diseño de una propuesta de gestión de cambio para una mejor cultura de servicio.

Adicionalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones y la bibliografía utilizada en la investigación.

Pretende ser una herramienta aplicable a la realidad y de fácil aplicación por los servidores y servidoras del MINTUR en Pastaza, gestando una cultura de servicio y guardando relación con los objetivos institucionales y cumpliendo las expectativas de los usuarios.



# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Considerando que en los últimos años hay una gran demanda por la atención al usuario y la información cada vez más accesible al usuario para poder cumplir con varios trámites, permisos o pagos de patentes entre otros, así mismo cada vez más se hace necesario que los servidores públicos estén actualizados, capacitados para enfrentar los cambios y las exigencias de los usuarios externos e internos, ya que se transforma en un problema cuando existen las continuas quejas por la no atención oportuna, pues demandan de rapidez y eficiencia, las relaciones humanas son evidentes esto acarrea una falta de compañerismo y escaso trabajo en equipo dejando en mala posición a la institución, provocando retrasos en los tiempos de espera y solución a las necesidades de los clientes que les urge desarrollar rápidamente todos y cada uno de sus trámites y que en ocasiones también llegan a último rato con exigencias o con maltratos a los funcionarios.

Los servidores y servidoras ocasionan actos no deseables en base a envidias e hipocresía, o comentarios, lo que deriva la inadecuada actitud y emotividad dentro de las relaciones interpersonales, los mismos que afectan directamente a la calidad y cultura de servicio que estos brindan a los usuarios externos e internos respectivamente.

Se evidencia que por la falta de comunicación clara y precisa del servidor público es por la falta de conocimiento de las normas de ética y sus responsabilidades para atender al usuario. La falta de motivación en el servidor y la monotonía en el servicio también causa fatiga y desinterés en brindar un adecuado servicio, otros no cumplen con el perfil del puesto, a esto se suma también las decisiones políticas de jefes o funcionarios colocados por compromisos políticos y se ahonda más por la falta de mobiliario y equipos que complican aún más el servicio al usuario, es por ello que es necesario analizar e identificar estos problemas para mejorar la cultura de servicio y las relaciones humanas.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿Cómo las relaciones humanas influyen en la cultura de servicio brindado por los servidores y servidoras públicas del Ministerio de Turismo de Pastaza?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

La presente investigación se desarrollará en las oficinas del Ministerio de Turismo de Pastaza con los servidores y servidoras públicas al existente en la misma según:

#### **Contenido**

**Campo:** Administración de Empresas

**Área:** Secretariado Gerencial

#### **Espacial**

Provincia: Pastaza

Cantón: Pastaza

Parroquia: Puyo

Sector: Av. Los Pindos y Calle Zamora

Temporal: Año 2015

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Con la premisa de que un servidor es una persona que brinda un servicio de utilidad social en beneficio de otras personas. Y de que las relaciones humanas son vinculantes con la sociedad y allí su requerimiento máximo que es el de disfrutar de relaciones humanas armónicas, en efecto, todo el mundo sabe muy bien de lo satisfactorio y placentero que es el disfrutar de buenas relaciones humanas y de la tragedia que significa el no tenerlas.

En el nuevo sistema político y administrativo y en la nueva Constitución del Ecuador prima la atención al usuario, con eficiencia, eficacia, y efectividad, en donde se han

forjado temas transversales de inclusión y de exigencia en la atención inmediata al usuario actualmente a través del Ministerio de Trabajo.

Por otra parte el MINTUR tiene como política atender a los prestadores de servicios en sus gestiones diarias de registro y categorización de los establecimientos turísticos a través de procesos concertados con la participación de servidores públicos y el público en general.

Por otra parte la eficiencia y productividad en empresas e instituciones tienen como factor de primera importancia la conformación de equipos de trabajo que tengan buenas relaciones humanas. Porque en ambientes conflictivos y con discordias en que predominan los antagonismos, resentimientos y desconfianza sucede precisamente lo contrario.

A las relaciones humanas o conocidas también como inter personales, no se le ha dado la importancia necesaria en la medida de que el ser humano constituye el elemento esencial de una organización. Las relaciones humanas es el eje principal del desarrollo y del progreso de la misma y que está sujeto a continuos cambios y adaptaciones que el medio le exige.

Las relaciones interpersonales o humanas que llevan consigo la formación de una sociedad y con esta la creación de grupos normas y valores que son parte de códigos conductuales indispensables para la convivencia en armonía de sus miembros y con una adecuada comunicación eficaz, no es solamente el intercambio de palabras con una o varias personas; sino debe ser una serie de elementos que influirán positiva o negativamente, como lo son las reacciones visuales, la postura, los movimientos, gestos y expresiones de la cara, la voz, el lenguaje, originalidad y sobre todo la seguridad que da el conocimiento que tenga el individuo acerca del tema que se está discutiendo.

La gente que trabaja en la institución suele inmunizarse empáticamente pasando olímpicamente de los sentimientos de los compañeros debido a que su estado interno de agobio y estrés es tan interno que ignoran casi al completo el exterior y los sentimientos ajenos. Encontrarse con este tipo de atención es desesperante porque parece que te atiendan un robot; además existen personas, egoístas que son así simplemente porque no

se saben interactuar con los demás. Solo se ven a sí mismos como el centro del universo y no harán nada que no les incumba a ellos, pueden ser altamente fríos y se muestran incómodos ante las emociones empáticas. Una cosa hay que tener clara, el egoísmo solo crea conflictos interpersonales y jamás de los jamases te soluciona ningún conflicto interpersonal a no ser que sea un caso muy excepcional. A los empleados de la institución carecen de habilidades sociales, tienden a aislarse mucho del mundo y cortar muchas posibles relaciones, lo que crea muchos conflictos interpersonales.

La factibilidad de esta investigación se justifica plenamente en razón de que su propuesta aporte notablemente a un problema identificado y permite aplicar metodologías y estrategias más apegadas a la realidad, y con ello contribuya a una mejor atención al usuario y una verdadera cultura de servicio y en un ambiente propicio.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de las relaciones humanas en la cultura de servicio brindado por los servidores y servidoras públicas del Ministerio de Turismo de Pastaza.

#### **1.3.2 Objetivo Especifico**

- Realizar una investigación documental para la fundamentación de las variables del presente estudio.
- Identificar y analizar los servicios que presta el MINTUR y como contribuye a la cultura de servicio utilizadas en la atención a los usuarios.
- Diseñar una alternativa de solución a la problemática para mejorar el desempeño de los servidores públicos en sus relaciones humanas y en la cultura de servicio.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 2.1.1 Antecedentes Históricos

**Para:** Escobar G. (2011) Propuesta de mejoramiento de los procesos para el departamento de operaciones nacionales de área técnica de la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial, nos recomienda:

“..Que la mejora de los procesos debe ser continua y cíclica tal como se sugiere en la metodología presentada, no basta con hacerlo una sola vez y luego dejarlo ahí por siempre, Se recomienda el seguimiento y control constante de los procesos a través de los indicadores ya que de esta manera el personal se siente comprometido y obligado a alcanzar las metas establecidas” (p.16)

En la investigación se dirige a un enfoque por procesos, y mediante las mejoras propuestas para el proceso un estudio se evidencia la reducción de tiempo total que dura el proceso, como también la reducción de los recursos empleados, es así como la implementación de este proceso involucra” liderazgo de dirección, participación de los empleados

Para (Giuseppe, 2007). Plan de la Calidad para el subproyecto obras preliminares de la Central Termoeléctrica de CVG EDELCA, en Cumaná Trabajo de Grado de Especialista en Gerencia de Proyectos. Concluye que:

“El propósito que la propuesta sirva para gestionar y asegurar que su construcción sea realizada atendiendo a la exigentes normas de calidad de la organización y de los organismos internacionales y, además, que sea un producto de calidad que satisfaga con los requerimientos y expectativas generadas entre los diferentes Stakeholders o interesados

El autor resalta la importancia del plan de la calidad desarrollado ya que podrá ser aplicable y verificable, sirviendo de guía para asegurar la calidad del sub proyecto en cuestión”

Para Medina S. (2012) en su investigación de la gestión de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los clientes menciona que:

“Siguiendo las indicaciones propuestas, se ha utilizado un enfoque académico para elaborar una herramienta de medida útil extrayendo los factores claves sugeridos en las literatura científica y realizando nuevas aportaciones en la evaluación de la calidad de los servicios.

La investigación se propone realizar un diseño de un sistema de gestión de calidad, bajo estándares de la norma ISO-9001: 2008, para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes, “La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.” (Organización Internacional de Normalización, parr.3)

Por lo antes expuesto es muy relevante que en el MINTUR Pastaza, surja la necesidad de implementar ciertas estrategias que permitan a los servidores y servidoras públicos mantenerse en constante superación y logren satisfacer al usuario con una cultura de servicio acorde a las exigencias actuales

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Relaciones Humanas**

Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

La complejidad de las relaciones en el trabajo es el resultado de mantener dos relaciones distintas con muchos de nuestros compañeros. Una es personal y la otra profesional. La

finalidad de las relaciones personales dentro o fuera del marco laboral, consiste en establecer alguna forma de intimidad personal y están vinculadas a nuestros mutuos sentimientos privados. Rafael M. Montes, Merced, California.

Según Gonzales H (2003) en su publicación Relaciones Humanas en México dice:

Cuando un individuo establece contacto con otro o con otros individuos, en esos momentos nace la relación humana, la complejidad de las relaciones humanas es mucho mayor entre los grupos de los individuos.

### **2.2.2 Talento Humano**

Según Balza, A. (2010) define como: “Conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad”.

El conocimiento es la información estructurada que tiene valor para una organización, llevando a nuevas formas de trabajo y de comunicación, las nuevas estructuras y tecnologías y las nuevas formas de interacción humana. Así, las organizaciones exitosas, saben conquistar y motivar a las personas para que ellas aprendan y apliquen sus conocimientos en la solución de los problemas y en la búsqueda de la innovación rumbo a la excelencia. (Chiavenato, 2006)

### **2.2.3 Administración pública**

Según Fernando López (2015) en su publicación Periodismo de profundidad en Plaza Pública refiere:

La palabra “administrar” proviene del latín ad-ministrare, ad (ir, hacia) y ministrare (servir, cuidar). No obstante, el concepto de Administración Pública puede ser entendido desde dos puntos de vista. Desde un punto de vista formal, se entiende a la entidad que administra, o sea al organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales. Desde un punto de vista material, se entiende más bien la actividad administrativa.

Jaramillo H. (2005) en su investigación de la Administración Pública dice que:

“Es la actividad racional, técnica, jurídica y permanente, ejecutada por el Estado, que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos.” El fin de la administración es prestar servicios eficientes y eficaces para satisfacer necesidades generales y lograr el desarrollo económico, social y cultural del País.”

#### **2.2.4 Elementos del Proceso Administrativo**

Según el criterio de (Chiavenato, 2006) comprende cuatro etapas o fases fundamentales, estas son: Planeación, organización, dirección y control.

##### **2.2.4.1 Planeación**

Díaz, J. (2010) Elementos del Proceso Administrativo: Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de surgir, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operación para su realización.

Es la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograr, con base la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

Para (Ray & Whittington, 2009), Planear implica proyectar en forma consciente la acción futura, por tanto, es un proceso intelectual que requiere tiempo, atención y dedicación suficiente para establecer los resultados que se esperan y la forma en que se pretende lograrlos.

##### **2.2.4.2. Organización**

Díaz, J. (2010): Es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo



un administrador con la autoridad necesaria para supervisar y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa.

De acuerdo al criterio de (Robbins & Coulter, 2010) Pocos temas de administración han experimentado tantos cambios en los últimos años como la estructura organizacional y el cómo organizar. Los gerentes están reevaluando los métodos tradicionales para encontrar nuevos diseños estructurales que ayuden y faciliten el trabajo de los empleados en la organización.

#### **2.2.4.3 Dirección**

Díaz, J. (2010) Es el aspecto interpersonal de la administración que implica guías a los individuos que integran la organización para que unan sus esfuerzos a fin de que funcionen efectivamente para el logro de los objetivos. Proceso de influir sobre las personas para lograr que contribuyan a los objetivos de la organización.

La dirección es la función del proceso administrativo a través de la cual se logra la realización efectiva de todo lo planificado o planeado. Según cita (Koontz & Wheirich, 2010) para (Fayol, 1972), “La dirección general está encargada de conducir a la empresa a su objeto, procurando sacar el mejor partido posible de los recursos de que dispone”, es decir la dirección es hacer funcionar a la empresa con el máximo de rendimiento.

#### **2.2.4.4 Control**

Díaz, J. (2010): Es una función administrativa que evalúa el desempeño aplicado si es necesario medidas correctivas, de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo con los planes. Es la medición y la correlación del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa.

De acuerdo a lo expresado por (Robbins & Coulter, 2010) “El proceso de control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara éste con un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o hacerse cargo de los estándares inadecuados”

### **2.2.5 Mejoramiento Continuo**

Para Mora C. (2010) en su publicación de Mejora Continua dice que:

“Una de las grandes debilidades de muchas empresas es la poca atención al alcance y repercusiones que genera el identificarse con la relevancia del mejoramiento continuo, aspecto que no debe ser descuidado en el presente, especialmente ante la realidad de escenario en donde triunfan las empresas que se han identificado plenamente con la calidad total y lo que el mejoramiento continuo ofrece.”

Lo mencionado refiere a que la mejora continua se convierte en una “cultura para ser mejores” que va más allá de lo económico y en este sentido es casi una cuestión ética que se entremezcla con las veteranas teorías de Maslow.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado.

Eduardo Deming (1996), dice que la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Para James Harrington mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

La administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo y competitividad, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

### **2.2.6 Servicio Público**

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. (LOSEP 2015)

### **2.2.7 Servidor Público:**

Art. 4.- **Servidoras y servidores públicos.**- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. (LOSEP 2015)

Según la Revista Electrónica del Funcionario Judicial (2015) se menciona que: “En este punto cabe precisar, que en algunas legislaciones comparadas se diferencia entre los conceptos de funcionario público y empleado público y entre estos y el concepto de servidor público. Esta dificultad que encierran los diferentes significados aún no han sido superadas en el ámbito legislativo, lo que explica el desorden y la diferencia de terminología existente a nivel de sistemas jurídicos.

“Servidor público” tiene en nuestro ordenamiento legal identidad de significado con la frase “empleado público” Sin embargo, según la opinión mayoritaria, existen diferencias y están en el hecho de que el servidor no representa al Estado, trabaja para él pero no expresa su voluntad; el servidor se relaciona con la administración estatal mediante contratación; el empleado o servidor público es agente sin mando, que brinda al Estado sus datos técnicos o profesionales para tareas o misiones de integración y facilitación de la de los funcionarios públicos. En definitiva un empleado no ejerce función pública y se halla en situación de subordinación en relación a los funcionarios. Debiendo tenerse en cuenta que el término de empleado público es idéntico en significado al de servidor público.”

### **2.2.8 Competencia Laboral**

Las competencias se refieren a la capacidad de un individuo para desenvolverse en muchos ámbitos de la vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral: “vale la pena resaltar que al hablar de competencias nos hallamos frente a un fenómeno tanto individual como social y cultural, pues es la sociedad la que da sentido y legitima cuáles son las competencias esperadas y de mayor reconocimiento” (Machado; N. (2002)

Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. En otras palabras, la competencia laboral Mertens, L. (2000).

Es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados

Varios estudios nacionales e internacionales han permitido identificar algunas competencias laborales generales que el sector productivo ha considerado fundamentales para que las personas puedan ingresar y adaptarse a un ambiente productivo, relacionarse adecuadamente con otros y con los recursos disponibles y aprender sobre su trabajo. El siguiente cuadro presenta una síntesis de esos hallazgos

Para Muñoz, S. (2010) en su publicación dice:

“La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando: sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno, (tecnología, organización, otros) para responder a

situaciones complejas, realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados”

Según Kochanski Zouza (1999) dice: “Las competencias son las técnicas, las habilidades, los conocimientos y las sobre un trabajador normal dentro de una misma función o categoría laboral. Características que distinguen a un trabajador destacado, por su rendimiento”

La anterior es una buena muestra del enfoque de competencias centrado en los atributos de la persona, muy utilizado en los procesos de gestión de recursos humanos por competencias. Este enfoque se centra en la definición de competencia como atributos de las personas que les permiten lograr un desempeño superior; originado en las investigaciones de David MacClelland (2000)

### **2.2.9 Gestión Cambio**

La cantidad de cambios han aumentado drásticamente, cuando usted piensa en todos los tipos de invenciones que han surgido solamente a lo largo de su vida, es sorprendente.

La velocidad del cambio, ¿tiene usted siquiera tiempo de adaptarse a un cambio antes de que surja otro? La complejidad de los cambios de hoy en día incluye tecnología, equipos de trabajo, presiones económicas, conexiones globales”.

Según EPISE (2007) en su libro Gestión del Cambio dice que es necesario:

“Conocer las fases de un proceso de cambio enseña, entre otras cosas, a no precipitar acontecimientos. Como responsables de un determinado cambio hemos de saber que las cosas suceden a su debido tiempo, y que unas preceden necesariamente a otras. Aunque se pueden acelerar los acontecimientos con intervenciones externas, no podemos alterar la secuencia de las fases. La naturaleza nos enseña que hay leyes inquebrantables: la semilla viene después del fruto y éste procede de la flor que a su vez necesita de una fase anterior y de un tiempo de maduración. “

### **2.2.10 Relaciones Interpersonales**

Las relaciones interpersonales en el trabajo constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal. Se necesita comprender qué es lo que representa una relación interpersonal correcta con los trabajadores. Un buen sentido de humor siempre ayuda. Montes, R (2011) Administración Laboral.

El hombre es un ser en relación merced a su participación en el ser universal. BERLO, R. (2003) en su escrito El proceso de la Comunicación menciona que:

“La razón clave reside en el ser espiritual del hombre, que hace posible la donación sin pérdida o daño por parte del donante ya que el espíritu no es divisible y permite la entrega, la participación, y demás cualidades del acto comunicativo.

Las potencialidades del espíritu humano no se acaban en sí mismo, sino que necesita de otros, ya que por su plasticidad, adaptabilidad, y capacidad receptiva, ha de realizarse como persona y en facilitación con su entorno.

Ser espiritual, embellecido de poder pensante, capaz de autorreflexión, respeta conscientemente aquello que es exigencia.

Específicamente humanos son la libertad y el pensamiento que hacen del hombre un ser de apertura. El hombre es un ser sociable”

### **2.2.11 Cliente o Usuario**

Para González (2005) dice que cliente es:

“Un Cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. Del latín “Cliens” nos encontramos en la historia a un cliente como aquel bajo la responsabilidad de otro, este otro ofrecía servicios de protección, transporte y resguardo en todo momento, las indicaciones se debían cumplir

bajo regímenes específicos de orden para que pudieran ser ejecutadas tal cual al pie de la letra.”

Para (Estrada, 2007) “Son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que una empresa pueda satisfacer”.

Según Kotler, (2008) El término cliente es "aquel" por quién se planifican, implementan y controlan todas las actividades de las empresas u organizaciones, llegaremos a la conclusión de que no está demás revisar su definición de vez en cuando para no olvidarnos quién realmente es el cliente.

“Es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que se siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad de servicio”. (Larrea, 2004)

El cliente o el usuario es aquel que de manera diaria llega a las oficinas del MINTUR en búsqueda de un servicio o trámite de su negocio o por solicitar información turística.

### **2.2.12 Cultura del servicio**

Según Parrado C. (2008) Autoayuda y Superación, Educación y Desarrollo Humano dice:

“La cultura del servicio se entiende generalmente como término relativo a las ventas de una empresa y al servicio al cliente. Y aunque el concepto tiene su origen en las áreas comerciales de una compañía, su significado, necesidad y aplicación va mucho más allá que su utilidad comercial para los ingresos de una empresa.”

Para comenzar en una empresa por ejemplo la cultura del servicio debe estar presente en todos los procesos en donde interviene el recurso humano porque esto afecta el clima organizacional y la imagen corporativa de la compañía tanto interna como externamente.

La cultura de servicio empieza por cada persona sea como cliente interno o externo debemos dar lo mejor de cada uno.

### **2.2.13 Servicio al cliente**

Según el autor HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2006) define que:

“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa”. (pag.19)

En la actualidad globalizada exige un mundo entero de cambios, y las nuevas realidades exigen nuevas respuestas, en el Ecuador y en nuestro medio cada vez son más los servicios de diversa índole y magnitudes que exige un mercado competitivo. (Villalba, 2009)

Según (Gómez, 2006) define que: “El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”.

Para (Torres, 2010) manifiesta que:

“Es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios, en la compra para satisfacer, logrando de este modo cubrir y por tanto crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes”

Para Lovelock, Christopher (1997) servicio al cliente es:

“El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sean la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional”.

Los servidores y servidoras públicas son llamadas a dar el mejor servicio al cliente y es necesario prepararse o capacitarse y brindar un servicio con rapidez de manera que satisfaga los requerimientos de los usuarios.



## **2.2.14 Tipos de Cliente**

Toda empresa u organización cuenta con dos tipos de clientes, el cliente interno y el cliente externo.

### **2.2.14.1 Cliente Interno**

Un cliente interno es aquel empleador o servidor que juega un papel clave en el éxito de la empresa. Las tensas relaciones internas también pueden afectar negativamente la moral de la empresa. Son aquellos que recogen el producto de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa u organización.

Según Zeithaml & Bitner (2000): “Se refiere a los empleados que dependen de otros empleados de la misma organización, para apoyarse mutuamente y proveer internamente de bienes y servicios, con la finalidad de poder llevar a cabo un trabajo con eficiencia”.

(López, G. 2003) dice que: “Es aquel que pertenece a la organización, y que no deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los empleados”.

Para el desarrollo del presente estudio el cliente interno será considerado a los servidores y servidoras públicos del MINTUR Pastaza

### **2.2.14.2 Cliente Externo**

Los clientes externos son esenciales para el éxito de cualquier negocio, ya que proporcionan el flujo de ingresos a través de sus compras que la empresa necesita para sobrevivir. Los clientes externos satisfechos suelen referir a la empresa a otras personas que conocen.

Para López, G. (2003) un cliente externo es:

“Es aquella persona que no pertenece a la empresa, sin embargo son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto o servicio. Como podemos observar, al

tener dos tipos de clientes, debemos estar conscientes de que tenemos que satisfacer las necesidades que cada uno tenga, sin descuidar uno u otro”.

Con lo expuesto se considera para este estudio al cliente externo al usuario de los servicios del MINTUR.

### **2.2.15 Calidad del Servicio**

Bateman & Snell (2000) mencionan que es necesario alcanzar esa calidad en el servicio y existe mejora continua que cada empresa o institución debe buscar y cita algunos ejemplos:

**Proporcionar servicio básico:** lo fundamental es más importante que lo ostentoso. El desempeño es clave y no una falsa promesa. Los clientes de un servicio de reparación de automóviles esperan competencia, respeto y explicaciones. Los clientes de un hotel desean una habitación limpia y segura y que se les trate como huéspedes.

**Confiabilidad:** entregar el servicio prometido en forma confiable y precisa. La filosofía del Hard Rock Café es: cuidado con cometer un error en el primer momento, pero si sucede, hay que corregirlo antes de que le llegue al cliente.

**Escuchar a los clientes:** aprender de los clientes las fortalezas y debilidades del servicio de su empresa. Desarrollar un sistema completo de información sobre la calidad en el servicio.

**Escuchar a los empleados:** es importante saber que piensan los empleados, tanto como investigar a los clientes. A menudo, los empleados saben que reduce la calidad en el servicio, porque ven en acción todos los días el sistema encargado de proporcionarlo

**Solucionar problemas:** cuando surge un problema, algunas empresas empeoran las cosas. Los mejores proveedores de servicio alientan a los clientes a quejarse, responden con rapidez y en forma personal, y tienen en función un sistema para resolver problemas.

**Sorprender a los clientes:** Los proveedores del servicio deben ser confiables. Más aún, pueden sorprender e incluso deleitar a los clientes con cortesías especiales, competencia, compromiso y acción. No cumplen las expectativas del cliente, las superan, incluso de manera exagerada. Este nunca lo olvidara y lo comentara con sus amigos

**Ser justos:** esta es la esencia subyacente en todas las expectativas del cliente. Pregúntese a usted mismo ¿esto es justo para el cliente? ¿Parece serlo ante sus propios ojos? Los clientes no volverán si no confían en que su compañía los trata con justicia.

### **2.2.16 Factores claves de la calidad del servicio**

Como reflejo del cuadro anterior se plantea que para lograr una cadena de valor efectiva, habrá que tomar en cuenta las 5 dimensiones de la calidad en el servicio;

1.- **Confiability:** Los empleados deben ante todo, transmitir a los clientes la confianza que ellos depositan al acudir a la empresa. Por r ello los empleados deben asegurarse de que todo el servicio marcha en perfecto estado.

2.- **Responsabilidad:** En este sentido, los empleados deben de comprometerse con los clientes en cuanto sus necesidades han sido expuestas. Esta responsabilidad va aunada del compromiso que el empleado toma al encontrarse con el cliente.

3.- **Seguridad:** Esta dimensión de la calidad del servicio se refiere a la destreza con la que deben de contar los empleados para comunicar credibilidad e inspirar la seguridad que el cliente busca. La organización debe mantener siempre esta dimensión en un alto rango, de modo que los consumidores que se acerquen encuentren la confianza que necesitan para mantener la imagen de calidad que la empresa ofrece.

4.-**Empatía:** Los empleados la ejercen cuando presta n atención al cliente, lo escuchan, personalicen sus comentarios y sean flexibles para atender en forma individual a cada uno. Las organizaciones que dejan al azar la empatía tienen más probabilidades de encontrar variaciones extremas entre los empleados y las experiencias de los clientes acerca de esta dimensión.

5.-**Tangibles:** La importancia de la imagen a través de la personalidad de los empleados es muy importante para reafirmar las dimensiones anteriores. Esto es, desde la apariencia y vestido de los empleados hasta las instalaciones, decoración, papelería, etc.

### **2.2.17 Características del servicio al cliente**

En relación a este punto, Humberto Serna Gómez (2006) afirma que:

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

1. Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
2. Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
3. Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
5. La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
6. El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
7. El Valor agregado, plus al producto. (p. 19)

Todas las empresas que manejan el concepto de servicio al cliente tienen las siguientes características:

- a) Conocen a profundidad a sus clientes, tienen, de ellos, bases de datos confiables y manejan sus perfiles.
- b) Realizan investigaciones permanentemente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoria del servicio.
- c) Tienen una estrategia, un sistema de servicio a sus clientes.
- d) Hacen seguimiento permanentemente de los niveles de satisfacción.
- e) Toman acciones reales de mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, expresadas en los índices de satisfacción.

f) Participan sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.

g) Diseñan estrategias de mercadeo interno y venta interna que genera la participación de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, partiendo de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

El servicio al cliente externo hay que venderlo primero dentro y después fuera. Estrategia del mercadeo que no se gana a dentro con los colaboradores, no se gana afuera.

Los elementos enunciados son el contexto dentro del cual se presentaran la metodología para analizar la auditoria del servicio, con empresas industriales y de servicios. (p. 20)

### **2.2.18 Siete Hábitos de la Gente Altamente Afectiva**

- 1.- Sea Proactivo (Principios De La Visión Personal)
- 2.- Empiece con un Fin en Mente (Principios De Liderazgo Personal)
3. Establezca lo primero lo primero (Principios De Administración Personal)
4. Pensar En Ganar (Principios Del Liderazgo Interpersonal)
5. Procure Primero Comprender y después ser Comprendido (Principios De La Comunicación Empática)
6. La Sinergia (Principios De Cooperación)
7. Afile La Sierra (Principios De Auto renovación Equilibrada)

### **2.2.19 Satisfacción del servicio**

J. D. Power & Associates ha dedicado cuarenta años de existencia a la investigación y medición de la satisfacción del cliente. Sus evaluaciones cuentan en el mundo de los negocios con el prestigio equivalente a un Oscar cinematográfico.

En su texto, Humberto Serna Gómez (2006) explica que: La forma de medición que utilizan las empresas para cuantificar la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes.

Una de las normas más usadas en la actualidad es la NORMA ISO 9001 (elaborada por la organización internacional para la estandarización). La cual, mediante una serie de procedimientos estandarizados evalúa el nivel de satisfacción de cualquier empresa.

Los requisitos de la Norma con relación a la satisfacción del cliente abren las puertas a la realización de todo tipo de acciones, nos dice QUÉ, pero no CÓMO. Pide literalmente lo siguiente: Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información. Obsérvese que no se habla de “calcular”, sino de “realizar el seguimiento”, concepto que desglosa a continuación en 2 etapas:

- 1ª Etapa: obtener información
- 2ª Etapa: utilizar la información

Philip Kotler citado por Labrador, H (2006) Define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias.”

La satisfacción del servicio se evidencia en la reacción del usuario, su comportamiento y lo que expresa al servidor público.

#### **2.2.20 Base Legal: LOSEP Ley Orgánica del Servicio Público**

Art. 22.- **Deberes de las o los servidores públicos.**- Son deberes de las y los servidores públicos:

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia,

calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración,

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

**Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.-** Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente

:

Abandonar injustificadamente su trabajo;

b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley;

c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;

d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;

e) Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldo político de cualquier naturaleza o utilizar, con este y otros fines, bienes del Estado;

f) Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales;

g) Ejercer actividades electorales, en uso de sus funciones o aprovecharse de ellas para esos fines;

h) Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones;

i) Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que el servidor público, en razón de sus funciones, deba atender personalmente dichos asuntos;



j) Resolver asuntos, intervenir , emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por si o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. Esta prohibición se aplicará también para empresas, sociedades o personas jurídicas en las que el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad tengan interés;

k) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;

l) Percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva institución;

m) Negar las vacaciones injustificadamente a las servidoras y servidores públicos;

n) Las demás establecidas por la Constitución de la República, las leyes y los reglamentos.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 HIPÓTESIS**

#### **3.1.1 Hipótesis General**

Las Relaciones Humanas influyen significativamente en la Cultura del Servicio por los servidores y servidoras públicas del Ministerio de Turismo de Pastaza

#### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- Realizar una investigación documental permitirá realizarla fundamentación.
- La identificación y análisis de los servicios que presta el MINTUR contribuye a conocer cuál es la cultura de servicio utilizada en la atención a los usuarios.
- Diseñar una alternativa de solución permitirá mejorar el desempeño de los servidores públicos en sus relaciones humanas y en la cultura de servicio.

### **3.2 VARIABLES**

#### **3.2.1 Variable Independiente :**

Relaciones Humanas

#### **3.2.2 Variable Dependiente:**

Cultura de servicio

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1 Tipo de Estudio de Investigación.**

#### **3.3.1.1 Investigación Exploratoria**

La presente investigación se enmarca con la investigación descriptiva con la finalidad de poder contar con una herramienta técnica que apoye, Este tipo de investigación se empleó en la etapa inicial del proceso en donde se analizó la situación actual del Ministerio de Turismo a manera de diagnóstico de lo estudiado.

#### **3.3.1.2. Investigación Descriptiva**

Se utilizó esta investigación en la información a través de la identificación de la relación existente entre las relaciones humanas y la cultura de servicios de los servidores públicos del MINTUR, lo cual permitió realizar una descripción minuciosa y exacta de la situación existente de los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyeron al conocimiento y así obtener las conclusiones respectivas.

### **3.3.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación permitió establecer los componentes y el plan de estudio que se lo llevo a cabo de manera satisfactoria, considerándolo como la columna vertebral de la formalidad de la investigación

Según Trochim (2005), el diseño de la investigación dice:

“Es el diseño es utilizado para estructurar la investigación, para mostrar cómo todas las partes principales del proyecto de investigación funcionan en conjunto con el objetivo de responder a las preguntas centrales de la investigación.”

Para el logro del **Objetivo No. 1** en cuanto la investigación documental se recopiló información primaria y se dialogó con los servidores y servidoras del MINTUR los

mismos que a través de un análisis comparativo del perfil del puesto de trabajo, responsabilidades y atención al usuario.

Para el logro del **Objetivo No. 2** mediante una matriz se caracterizó los servicios que presta el MINTUR y como contribuye en la atención a los usuarios, para determinar la cultura de servicio.

Para el logro del **Objetivo No.3** se tomó en cuenta la información anterior en las cuales se buscó una solución a la problemática para mejorar el desempeño de los servidores públicos en sus relaciones humanas y en la cultura de servicio.

### **3.3.2.1 Investigación de Campo**

La investigación de campo apoyó a poner en contacto a la investigadora con la realidad de estudio, al momento de recolectar datos e información, tanto en el cliente interno y externo. Esta recopilación de datos se realizó a los usuarios que asisten a las oficinas, así como a los servidores y servidoras públicos del MINTUR; considerando todos los procedimientos técnicos que proporciona la estadística, en tal virtud se considera que los resultados conseguidos tienen la veracidad del caso.

### **3.3.2.2 Investigación Bibliográfica-Documental**

Esta investigación se caracteriza por la utilización de los documentos que ayudaron a la investigadora a ampliar sus conocimientos mediante la revisión de temas relacionados con relaciones humanas, usuario y la cultura de servicio, gestión del cambio, tipos de clientes, la calidad en los servicios, estrategias, etc., en las diferentes fuentes de investigación existentes como libros, revistas, periódicos, la internet, matrices y más documentos, los cuales fueron leídos, analizados e interpretados, permitiendo construir un nuevo conocimiento. Así también la investigación bibliográfica permitió revisar estudios e investigaciones realizadas, las mismas que tienen relación con el tema planteado en el estudio, todo contribuye para la exposición de criterios lógicos y poder sustentar la investigación fundamentándole de la manera más veraz posible

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 Población.

La población o universo a investigarse lo conforma:

Población interna: 5 funcionarios: 1 líder de grupo, 2 técnicas 2 conductores

Población externa: 150 usuarios que atienden de manera mensual en las oficinas.

Razón por la cual no procede la muestra debido a que la población es pequeña y finita se trabajó con las poblaciones internas y externas.

#### Encuesta piloto.

1.- ¿Considera que la atención brindada al usuario en el MINTUR es adecuada?

#### Encuesta piloto.

**Tabla 1: Encuesta Piloto**

1.- ¿Considera que la atención brindada al usuario en el MINTUR es adecuada?			
Variable	Si	No	Total
F	18	4	22
%	82%	18%	100%

Fuente: MINTUR

Elaborado por: Patricia Alexandra Meneses Pozo.

### 3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.5.1 Métodos

##### 3.5.1.1 Método Inductivo / Deductivo

El método inductivo deductivo, permitió analizar la información del MINTUR desde un punto de vista del usuario y de los servidores y servidoras públicas valiéndose para ello de la observación lo cual admite detectar el origen de los problema, luego se aplicó el método deductivo el cual parte de un análisis general para llegar a establecer y a

concretar la necesidad de una solución viable a la problemática detectada y objeto de este estudio.

### **3.5.1.2 Método Descriptivo**

Es necesaria la descripción de datos y características de los usuarios y de servidores públicos del MINTUR de la provincia de Pastaza, se clasificó y ordenó estadísticamente los datos conseguidos lo cual facilitó para la interpretación de los mismos con el uso de tablas y gráficos estadísticos a más de su análisis particular.

## **3.5.2 Técnicas e Instrumentos**

### **3.5.2.1 Observación Directa**

La observación directa es la técnica principal de recolección de datos en vista de que permitió apreciar el comportamiento de los servidores públicos del MINTUR en el proceso de atención al usuario y conocer cuál es la cultura de servicios y sus relaciones humanas.

### **3.5.2.2 Análisis Documental**

Esta técnica sirvió de soporte para razonar los conceptos y definiciones expuestas por los diferentes autores sobre relaciones humanas, cultura de servicio, contribuyendo así a una mejor comprensión de la investigadora en la revisión y análisis de los textos, artículos y publicaciones electrónicas, de donde se pudo extraer los conceptos más significativos y fundamentar toda la investigación.

### **3.5.2.3 Instrumentos.**

Los instrumentos que se aplicaron para la recolección de información son:

#### **3.5.2.3.1 Ficha de Observación**

Instrumento que fue elaborado en base a un listado de aspectos a evaluar a manera de matriz que recoge la situación actual del MINTUR en todos sus departamentos con la finalidad de obtener información apreciable para el análisis.

#### **3.5.2.3.2 Encuesta a los usuarios**

La encuesta a los usuarios mediante un cuestionario, es decir un listado estructurado con preguntas en base a las variables que intervinieron en el estudio que son la clave para la información requerida y respuestas al problema en estudio.

#### **3.5.2.3.3 Encuesta a servidores y servidoras públicas**

Para determinar varios aspectos trascendentales para este estudio se generó una encuesta a los servidores y servidoras públicas que permitió conocer como es su desempeño, atención y trabajo.

### **3.6 RESULTADOS**

Se realizó el análisis de la información obtenida en los instrumentos aplicados a los servidores y servidoras públicas del Ministerio de Turismo y a los usuarios que visitan diariamente las oficinas, a quienes se les solicitó contesten la encuesta respectiva un instrumento adicional fue la ficha de observación donde se analizó, la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, presentación personal, empatía y los tangibles, estos datos recogidos fueron tabulados analizados, sintetizarlos se presentaron para ver cuáles son los procesos más comatosos en los que se debe poner mayor énfasis y dar las soluciones respectivas.

#### **3.6.1 Encuesta a los servidores y servidoras públicas**

La encuesta se aplicó a los 5 servidores y servidoras públicas del MINTUR con la finalidad de obtener información y conocer la situación en la que se encuentra actualmente, a través de esta técnica, se recopila la información y se sintetiza sobre el accionar de cada uno. A la vez que esta información es la que va dando varias pautas

para poder entender cuáles son los comportamientos en relaciones humanas entre compañeros de trabajo y cuál es la cultura de servicio que está en el concepto o criterio de los usuarios



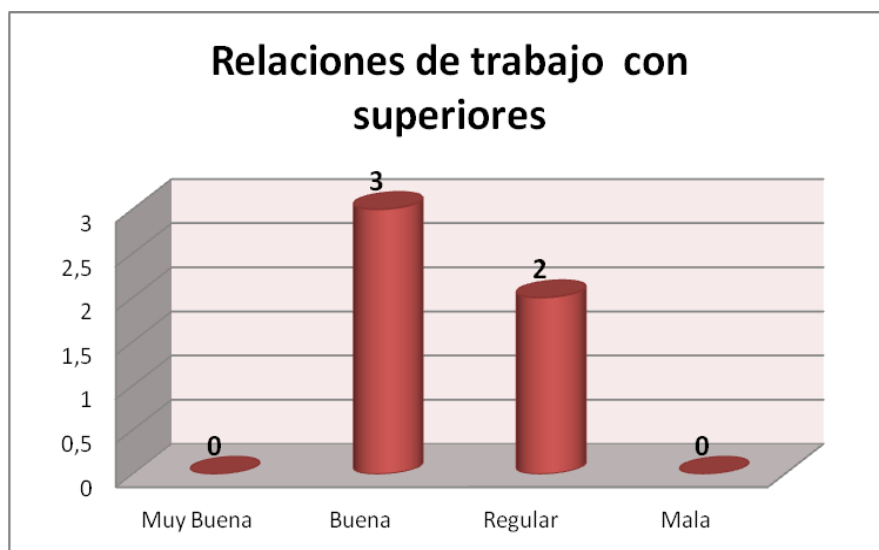
Tabla 2; Cómo califica las relaciones con sus superiores?

<b>Muy Buena</b>	<b>0</b>
<b>Buena</b>	<b>3</b>
<b>Regular</b>	<b>2</b>
<b>Mala</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

Gráfico 1; Cómo califica las relaciones de trabajo con sus superiores?



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** El 60% de los encuestados refiere que tiene una buena relación con los superiores y tan solo un 40% refiere que es regular su relación.

**Interpretación:** Hay que considerar muy relevante las razones por las que el 40% no tiene una buena relación con los superiores, siendo un proceso de mejora continua hay que tomar correctivos, siendo un motivo más para este estudio.

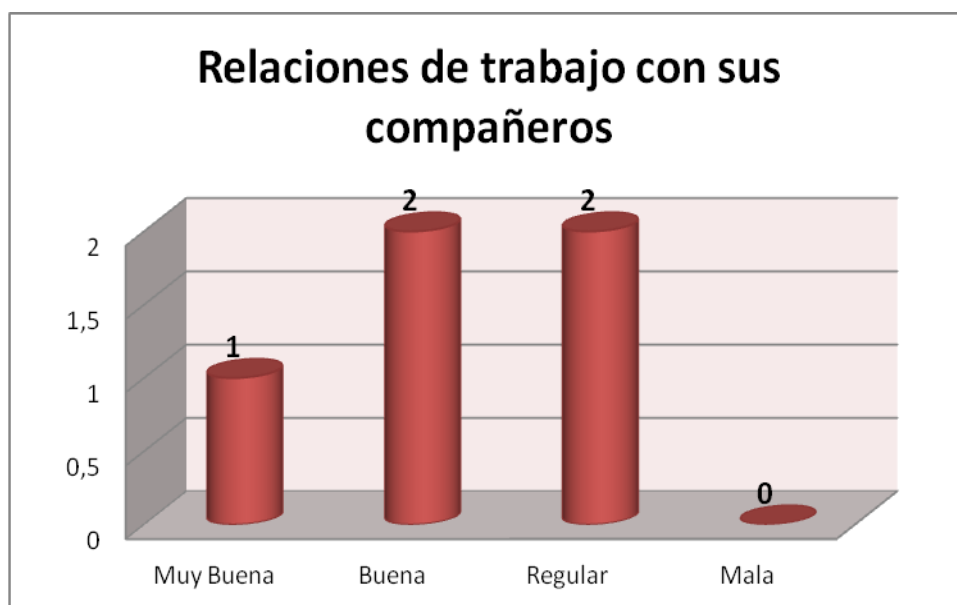
**Tabla 3; Cómo son las relaciones personales con sus compañeros?**

<b>Muy Buena</b>	<b>1</b>
<b>Buena</b>	<b>2</b>
<b>Regular</b>	<b>2</b>
<b>Mala</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 2 : ¿Relaciones de trabajo con sus compañeros?**



**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** El 20 % opina que la relación con los compañeros es muy buena y el 40% opina que es bueno y el otro 40% restante que es regular.

**Interpretación:** Se debe poner énfasis en el 40% que opina que es regular para mejorar esta relación de trabajo que puede afectar el servicio a los usuarios.

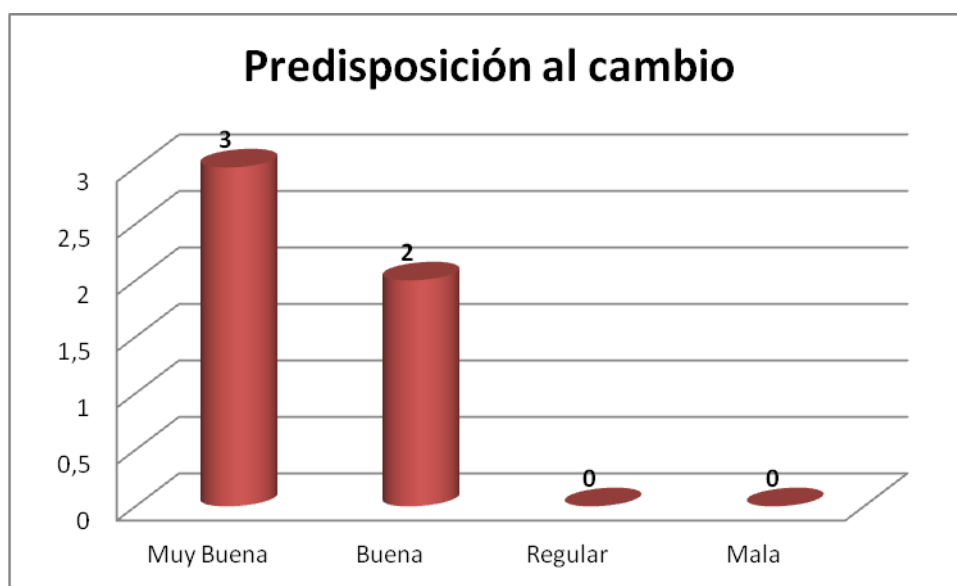
**Tabla 4 Gestión al cambio y la predisposición personal**

<b>Muy Buena</b>	<b>3</b>
<b>Buena</b>	<b>2</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>
<b>Mala</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 3 Predisposición al cambio**



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** El 60% de los encuestados opinan que es muy buena la predisposición al cambio y para un 40% de los encuestados es buena la predisposición.

**Interpretación:** La opinión de los encuestados es muy relevante que sea una opinión favorable de los servidores públicos y es positivo para el estudio.

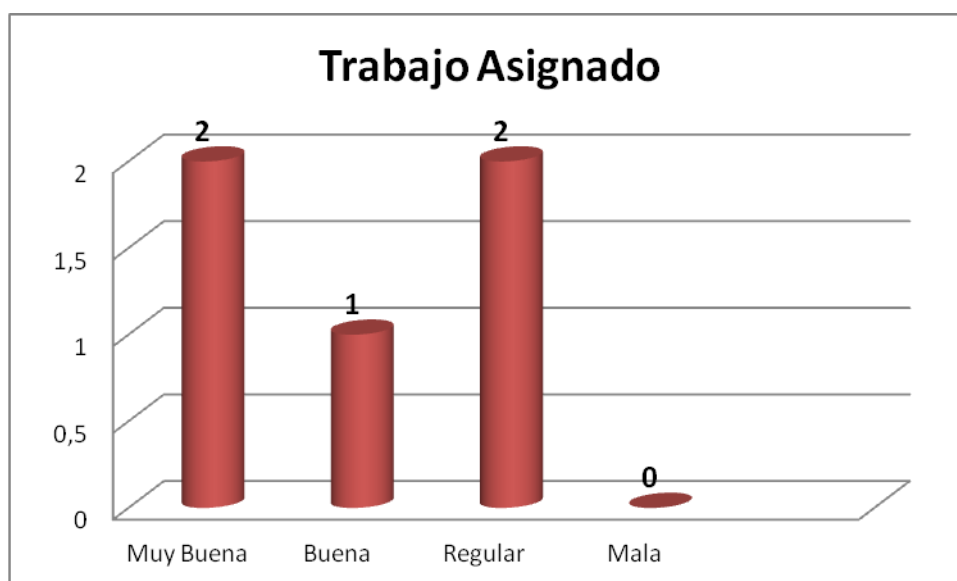
**Tabla 5 Trabajo asignado**

<b>Muy Buena</b>	<b>2</b>
<b>Buena</b>	<b>1</b>
<b>Regular</b>	<b>2</b>
<b>Mala</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 4 Trabajo asignado**



**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Para el 40% menciona que es regular el trabajo asignado y que el 20 % es buena y el 40% restante es muy buena.

**Interpretación:** Se considera importante para este estudio la opinión del 40% que considera que es regular, ya que se entiende que no está distribuido el trabajo de acuerdo a las capacidades, esto sin descuidar las opiniones positivas también, permitirá considerar en el presente estudio estos puntos.

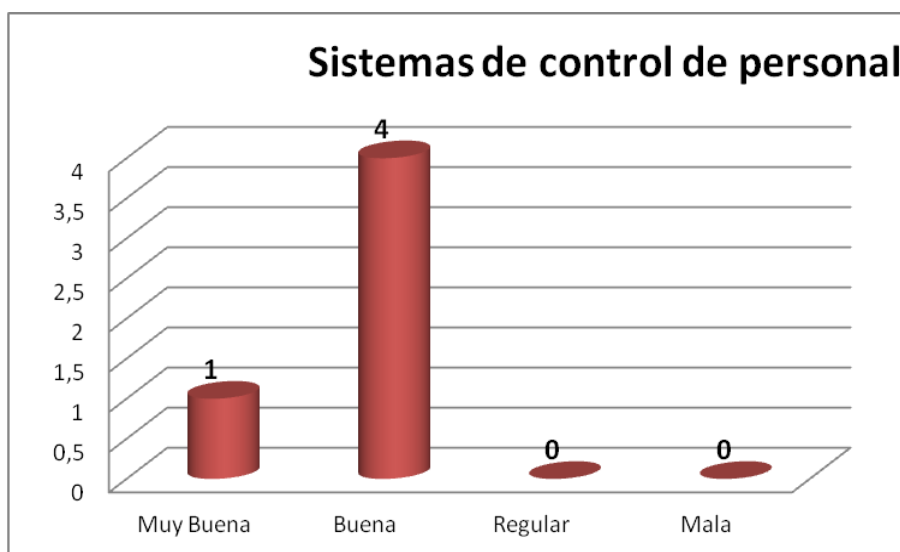
**Tabla 6 Sistema de control de personal**

<b>Muy Buena</b>	<b>1</b>
<b>Buena</b>	<b>4</b>
<b>Regular</b>	<b>0</b>
<b>Mala</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandr

**Gráfico 5 Sistema de control de personal**



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** El 20% de los encuestados opina que es muy bueno el sistema de control, mientras que el 80% opina que es buena.

**Interpretación:** Para el 80% que opina que es bueno el sistema de control se puede poner mayor énfasis en mejorar, sin embargo es muy positivo saber que hay un sistema de control.

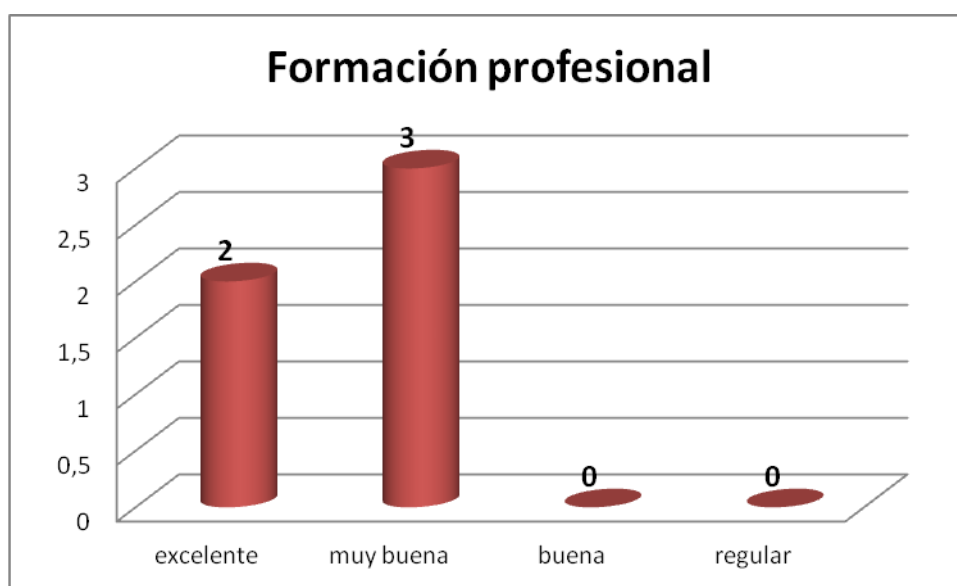
**Tabla 7 Formación profesional Vs Atención**

<b>excelente</b>	<b>2</b>
<b>muy buena</b>	<b>3</b>
<b>buena</b>	<b>0</b>
<b>regular</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 6 Formación profesional Vs Atención**



**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** El 40% de los encuestados opina que es excelente la formación profesional con referencia a la atención y al puesto y el 60% que es muy buena

**Interpretación:** La opinión es positiva para el estudio puesto que la calificación es excelente y muy buena

**Tabla 8 ¿Atiende con agilidad, responsabilidad y cortesía?**

<b>Siempre</b>	<b>2</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>3</b>
<b>Rara vez</b>	<b>0</b>
<b>Nunca</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 7: ¿Cómo Atiende?**



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Se menciona que el 40% opina que siempre se atiende con agilidad, responsabilidad y cortesía al usuario y el 60% opina que casi siempre se atiende bien al usuario.

**Interpretación:** De acuerdo a la opinión de los encuestados si se atiende con agilidad, responsabilidad y cortesía al usuario esto es bueno para el estudio.

### 3.6.2 Resultados de las encuestas a los usuarios

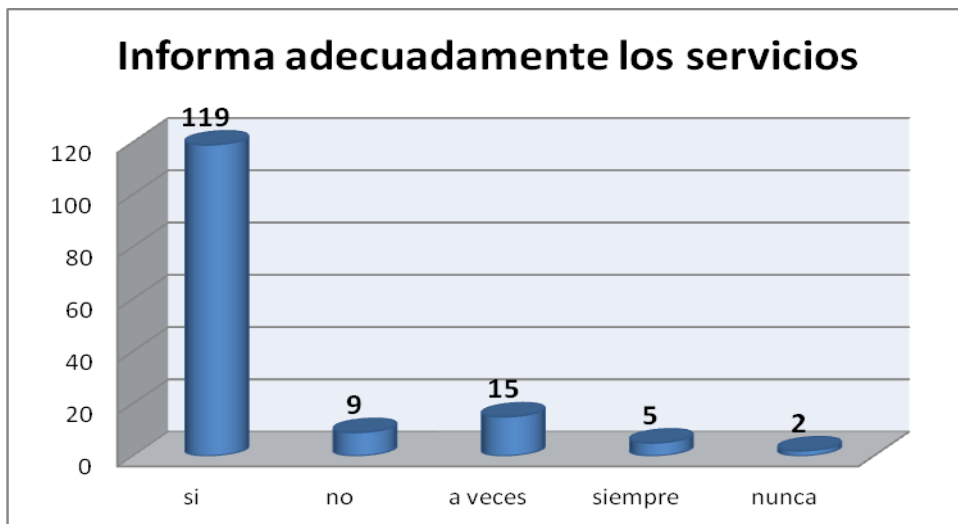
**Tabla 9 Se informa adecuadamente los servicios.**

Items	frecuencia	Porcentaje
si	119	79,33%
no	9	6%
a veces	15	10%
siempre	5	3,33%
nunca	2	1,34%
Total	150	100,00%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 8 Información de los servicios**



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Para el 79% de los encuestados menciona que informa adecuadamente los servicios que presta la institución, un 10% dice que a veces lo hace y el 6% dice que no lo hace, sin embargo hay un porcentaje menor que dice 3,3% siempre informa y el 1,34% dice que nunca

**Interpretación:** Es importante cambiar el criterio de las personas que opinan que nunca, que a veces y que no informan adecuadamente los servicios y dar una mejora continua y mejorar la opinión del resto de manera positiva



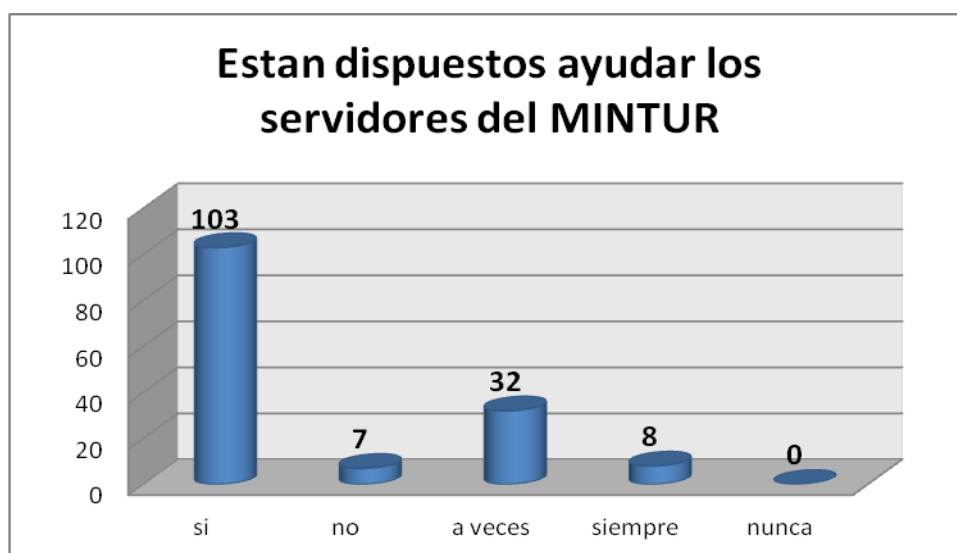
**Tabla 10 Los servidores están dispuestos ayudar.**

Items	frecuencia	Porcentaje
si	103	68,60%
no	7	4,70%
a veces	32	21,33%
siempre	8	5,40%
nunca	0	0,00%
<b>Total</b>	150	100%

**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 9 Los servidores están dispuestos ayudar**



**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Según los usuarios si hay una buena predisposición 68,60%, mientras que el 21,33% dice que a veces lo hace y otros como es el 5,40% dice que siempre y el 4,70% dice que no tienen buena predisposición.

**Interpretación:** Las respuestas son en su mayoría positivas, sin embargo no hay que descuidar la opinión de quienes indican que no hay la predisposición o que a veces, aunque es mínima pero es importante cambiar ese criterio mejorando la atención.

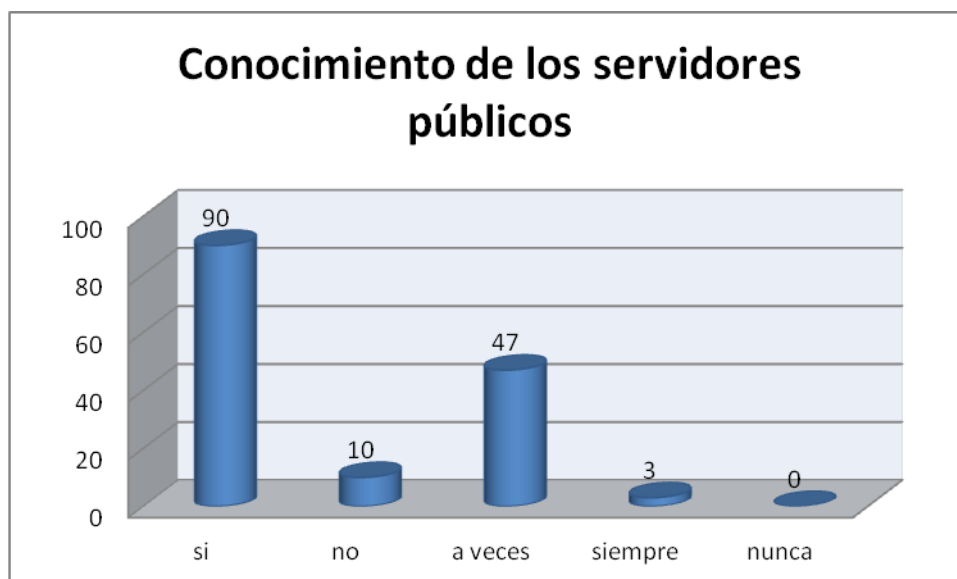
**Tabla 11 Conocimiento necesario de los servidores**

ítems	frecuencia	Porcentaje
si	90	60,0%
no	10	7%
a veces	47	31%
siempre	3	2%
nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 10 Conocimiento necesario de los servidores**



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Para el 60% son respuestas positivas de si, el 31% a veces y tan solo el 7% dice no y siempre dice el 20% de los encuestados

**Interpretación:** Se demuestra que si hay el conocimiento necesario de los funcionarios y que para una minoría del 7% hay que considerar que es necesario demostrar de ese conocimiento con eficiencia

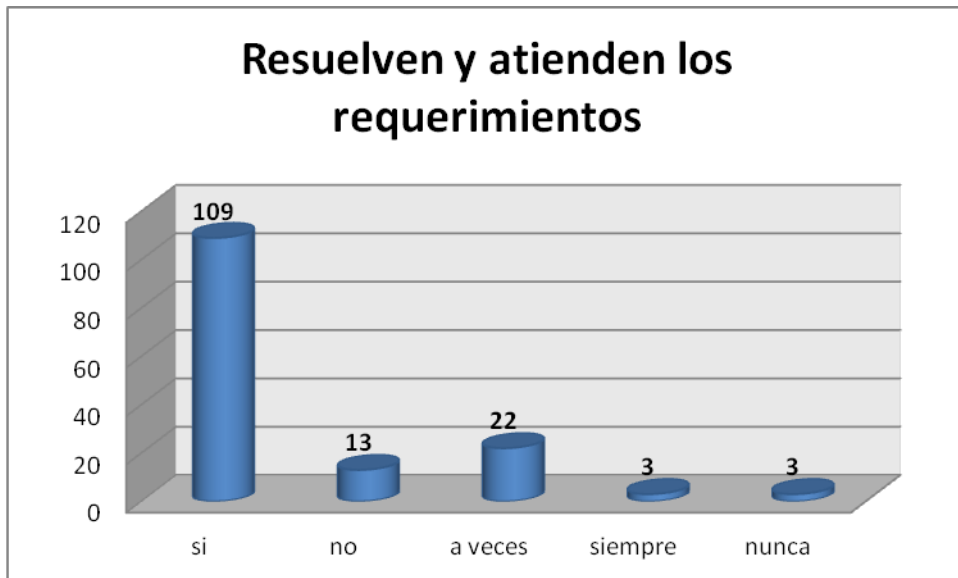
**Tabla 12 Resuelven y atienden requerimientos**

Items	frecuencia	Porcentaje
si	109	72,7%
no	13	9%
a veces	22	15%
siempre	3	2%
nunca	3	2%
Total	150	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 11 Resuelven y atienden los requerimientos**



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Para el 72,7% de los encuestados mencionan que si atienden los requerimientos, y el 15% menciona que a veces atienden los requerimientos pero para el 9% dice no y el 2% dice nunca así mismo un porcentaje igual del 2% dice siempre.

**Interpretación:** Se cuenta con un promedio aceptable de atención, sin embargo hay que poner énfasis en los que dicen que no y cambiar la opinión de los que mencionaron que nunca

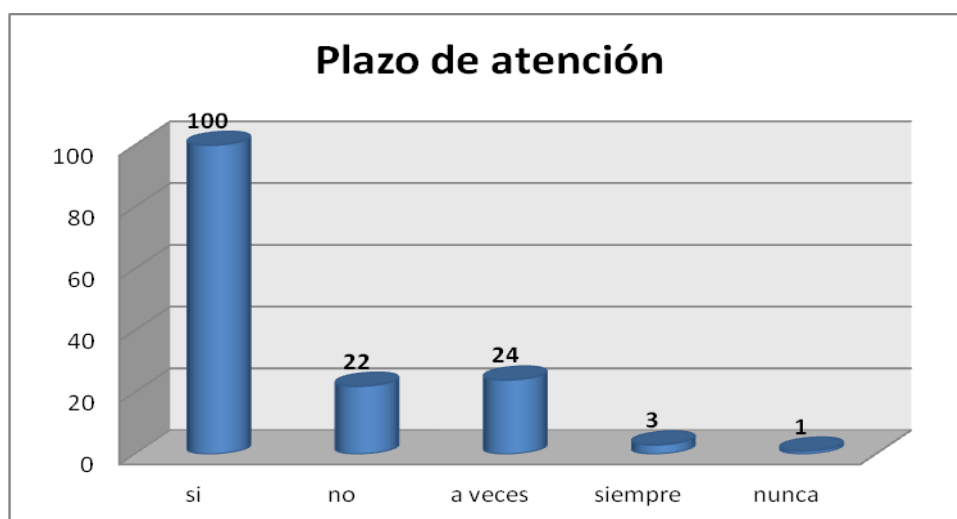
**Tabla 13 La gestión se realiza en un plazo adecuado**

Items	frecuencia	Porcentaje
si	100	66,7%
no	22	15%
a veces	24	16%
siempre	3	2%
nunca	1	1%
<b>Total</b>	150	100%

**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 12 Plazo de atención es adecuado**



**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Para el 66,7% de los encuestados dice que si se realiza la atención en el plazo adecuado, sin embargo un 16% dice a veces, y el 15% opina que no atienden en el plazo y un 2% dice que siempre y 1% que nunca lo hacen.

**Interpretación:** Para esta posición es necesario poner énfasis en las opiniones de nunca y a veces para mejorar el criterio del usuario.

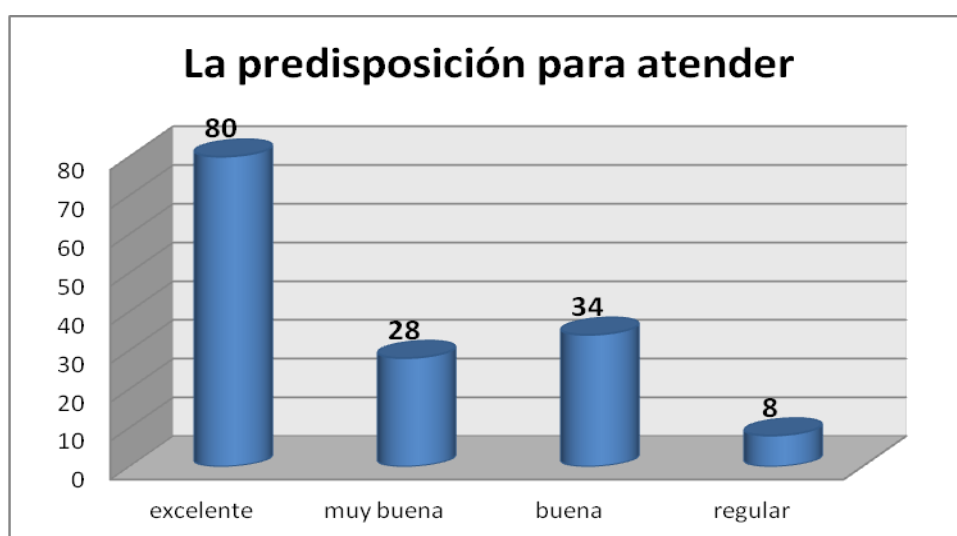
**Tabla 14 Predisposición del servidor en atender**

Items	frecuencia	Porcentaje
excelente	80	53,3%
muy buena	28	19%
buena	34	23%
regular	8	5%
Total	150	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 13 Predisposición del servidor en atender**



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Para el 53,3% es excelente la predisposición para atender al usuario,, mientras que el 23% opina que es buena y el 19% es muy buena y solo un 5% opina que es regular.

**Interpretación:** Las opiniones de los usuarios es válida para una mejora continua sobre todo para los que opinan que es regular la atención.

**Tabla 15 Horarios de Atención**

Ítems	frecuencia	Porcentaje
si	103	68,7%
no	8	5%
a veces	32	21%
siempre	3	2%
nunca	4	3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 14 Horarios de atención**



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** El 68,7 % dice que si son adecuados los horarios de atención, el 21% dice que a veces, y no el 5% y nunca el 3%, y siempre 2%.

**Interpretación:** En gran parte de las opiniones son positivas ya que el horario es muy adecuado y aceptable al público, aquellos que opinan que no es adecuado el horario es por la falta de información y desconocimiento del mismo.

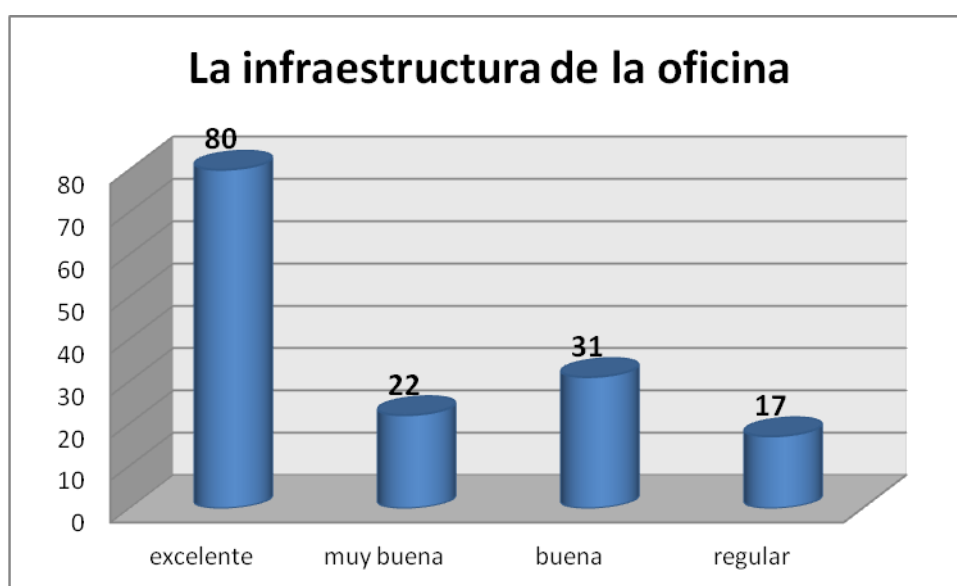
**Tabla 16 La infraestructura de la oficina**

Items	frecuencia	Porcentaje
excelente	80	53,3%
muy buena	22	15%
buena	31	21%
regular	17	11%
Total	150	100%

Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 15 La infraestructura de la oficina**



Fuente: La Encuesta

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** La infraestructura es excelente para el 53,3% y para el 21% es buena y el 15% muy buena y regular para el 11%

**Interpretación:** De acuerdo a la opinión de los encuestados la infraestructura de la oficina es aceptable y tiene una buena imagen institucional.

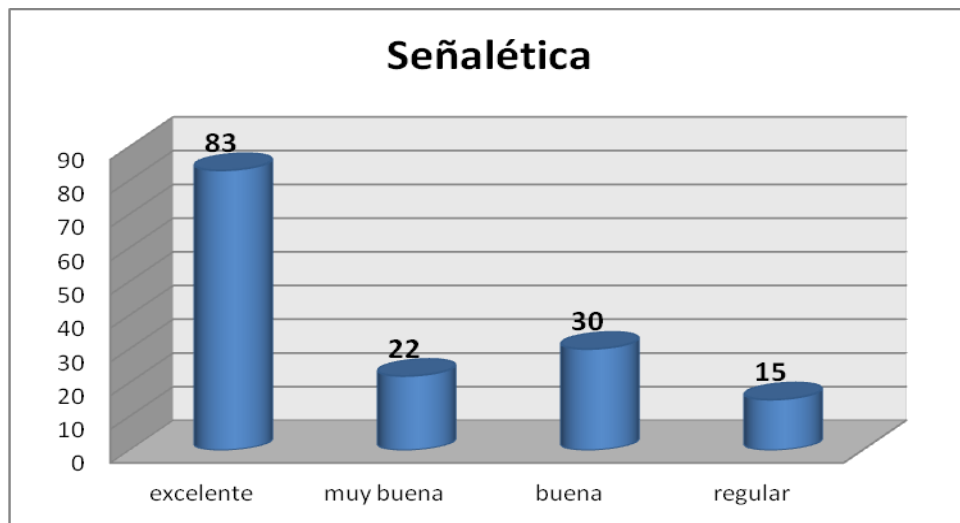
**Tabla 17 Señalética**

Items	frecuencia	Porcentaje
<b>excelente</b>	83	55,3%
<b>muy buena</b>	22	15%
<b>buena</b>	30	20%
<b>regular</b>	15	10%
<b>Total</b>	150	100%

**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 16 Señalética**



**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Para los encuestados el 55,3% de los mismos dice que es excelente la Señalética, buena en un 21% y muy buena 15% y regular en un 10%

**Interpretación:** Siendo que los criterios de los encuestados que más de la mitad es excelente las Señalética y en una opinión general es aceptable y tan solo una décima parte expresa que es regular, por lo que habrá que revisar la Señalética y realizar los ajustes necesarios.



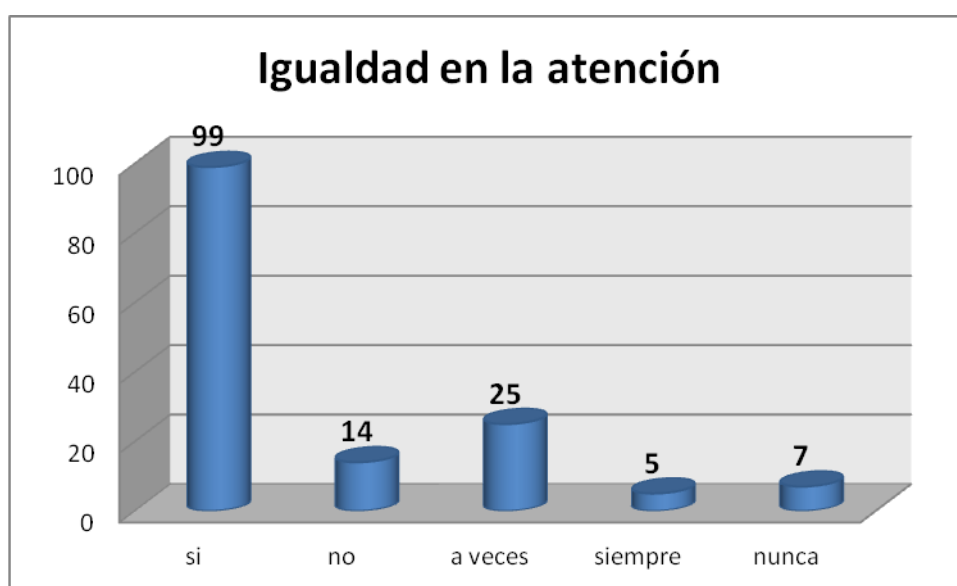
**Tabla 18 Igualdad en la atención**

Items	frecuencia	Porcentaje
si	99	66,0%
no	14	9%
a veces	25	17%
siempre	5	3%
nunca	7	5%
Total	150	100%

**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 17 Igualdad en la atención**



**Fuente:** La Encuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis:** Para un 66% de los encuestados dice que hay igualdad en la atención, y el 17% opina que a veces, y el 9% dice que no, y que nunca el 5% y tan solo el 3% que siempre.

**Interpretación:** Para los usuarios la opinión es que en gran parte opina que es igualitaria la atención, habrá que solucionar la opinión de los que dice que no y tratar este tema

### 3.6.3 Análisis de la Ficha de Observación

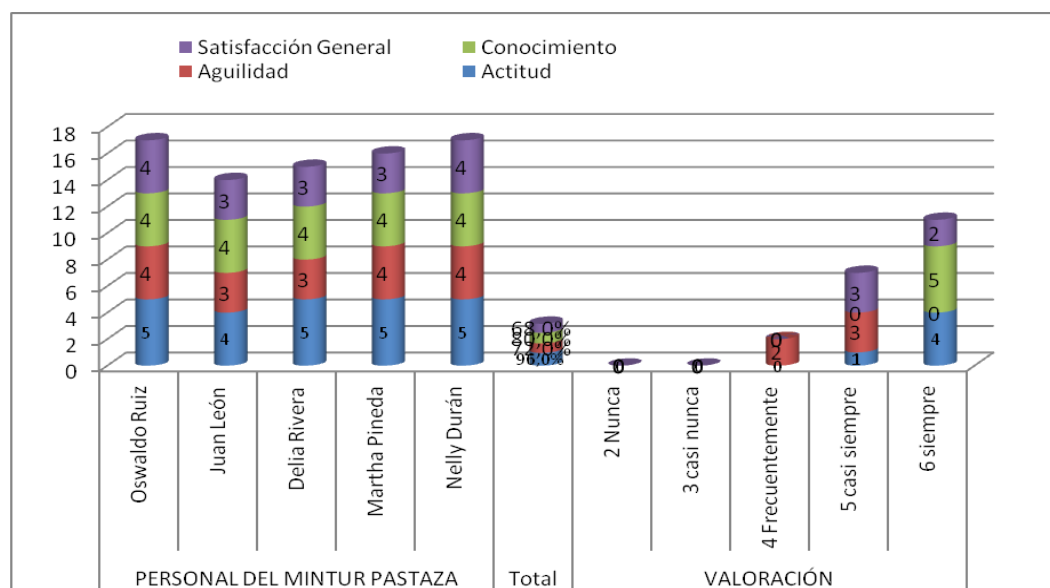
**Tabla 19 Confiabilidad**

Variables	PERSONAL DEL MINTUR PASTAZA					Total	VALORACIÓN				
	SP 1 O.R	SP 2 J.L	SA 3D.R	SP3 M:P	SP5 N:D		2 Nunca	3 casi nunca	4 Frecuente	5 casi siempre	6 siempre
Actitud	5	4	5	5	5	96,0%	0	0	0	1	4
Agilidad	4	3	3	4	4	72,0%	0	0	2	3	0
Conocimiento	4	4	4	4	4	80,0%	0	0	0	0	5
Satisfacción General	4	3	3	3	4	68,0%	0	0	0	3	2
Subtotal	85%	70%	75%	80%	85%	79%	0%	0%	10%	35%	55%

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 18 Confiabilidad**



Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

#### Análisis e Interpretación:

Se determina que el 96% de los funcionarios demuestran una buena actitud al brindar atención al usuario, El 72% son ágiles para atender los requerimientos y el 80% tienen conocimiento de sus funciones, el 68% tiene una satisfacción general, a esto se suma el promedio del 79% para este componente

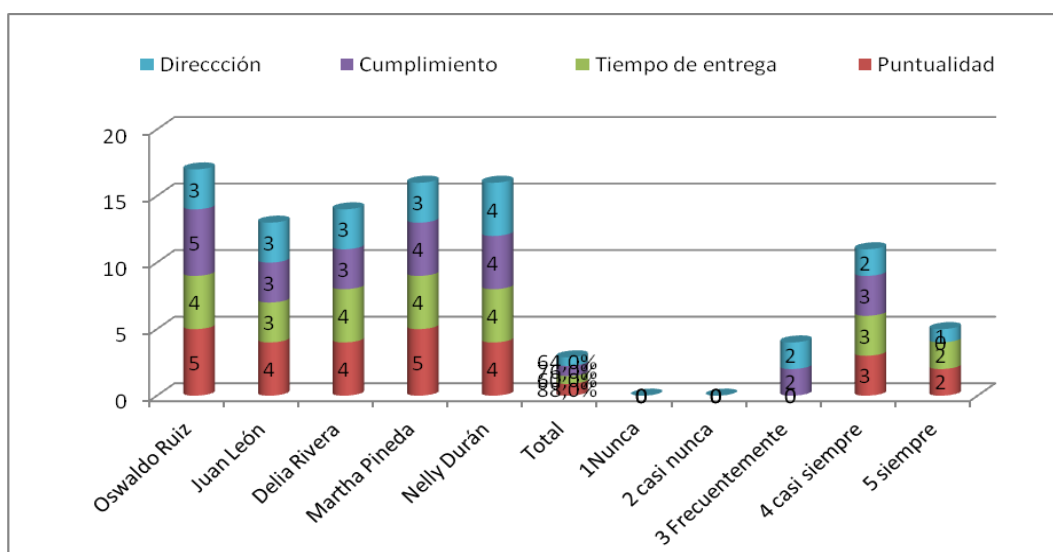
**Tabla 20 Responsabilidad**

Variables	PERSONAL DEL MINTUR PASTAZA					VALORACIÓN					
	Oswaldo Ruiz	Juan León	Delia Rivera	Martha Pineda	Nelly Durán	Total	1Nunca	2 casi nunca	3 Frecuentemente	4 casi siempre	5 siempre
<b>Puntualidad</b>	5	4	4	5	4	<b>88,0%</b>	0	0	0	3	2
<b>Tiempo de entrega</b>	4	3	4	4	4	<b>60,0%</b>	0	0	0	3	2
<b>Cumplimiento</b>	5	3	3	4	4	<b>76,0%</b>	0	0	2	3	0
<b>Dirección</b>	3	3	3	3	4	<b>64,0%</b>	0	0	2	2	1
<b>Subtotal</b>	<b>85%</b>	<b>80%</b>	<b>70%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>79%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>20%</b>	<b>55%</b>	<b>25%</b>

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 19 Responsabilidad**



Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis e Interpretación:**

Para el 88% la puntualidad es sus jornadas de trabajo es de vital importancia, el 60% están satisfechos con el tiempo que se ejecutan los trámites y el 76% cumplen con las obligaciones laborales y el 64% son muy discretos con la información, con un promedio total de 79% en todos los funcionarios del MINTUR.

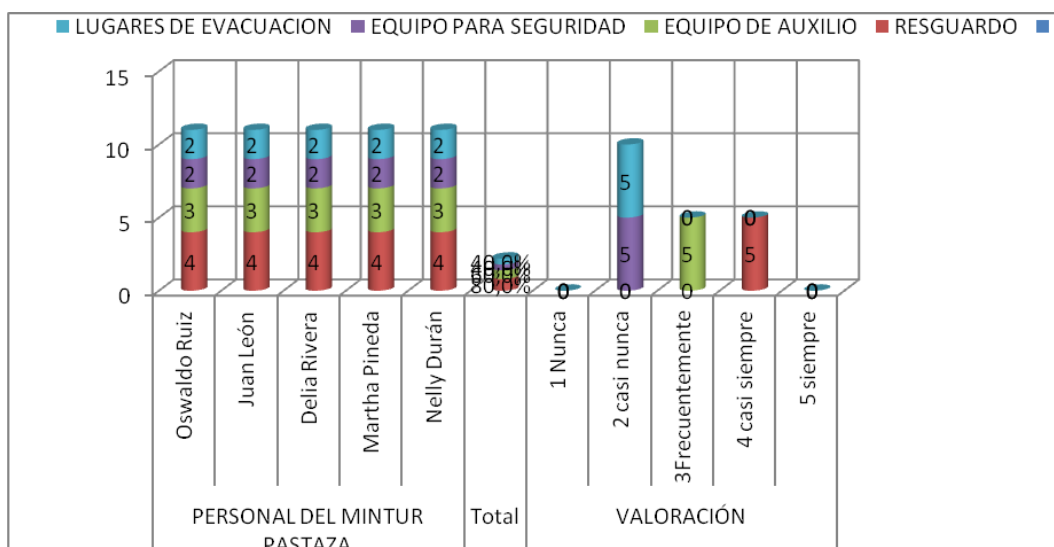
**Tabla 21 Seguridad**

	PERSONAL DEL MINTUR PASTAZA					Total	VALORACIÓN				
	Oswaldo Ruiz	Juan León	Delia Rivera	Martha Pineda	Nelly Durán		1 Nunca	2 casi nunca	3 Frecuente	4 casi siempre	5 siempre
<b>RESGUARDO</b>	4	4	4	4	4	80,0%	0	0	0	5	0
<b>EQUIPO DE AUXILIO</b>	3	3	3	3	3	60,0%	0	0	5	0	0
<b>EQUIPO PARA SEGURIDAD</b>	2	2	2	2	2	40,0%	0	5	0	0	0
<b>LUGARES DE EVACUACION</b>	2	2	2	2	2	40,0%	0	5	0	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 20 Seguridad**



Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis e Interpretación:**

Para el 80% menciona que hay resguardo y el 60% de equipos de auxilios, y 40% de equipos de seguridad, y un valor similar del 40% para los lugares de evacuación, con un promedio del 55% para este aspecto importante que hay que prestar mucha atención.

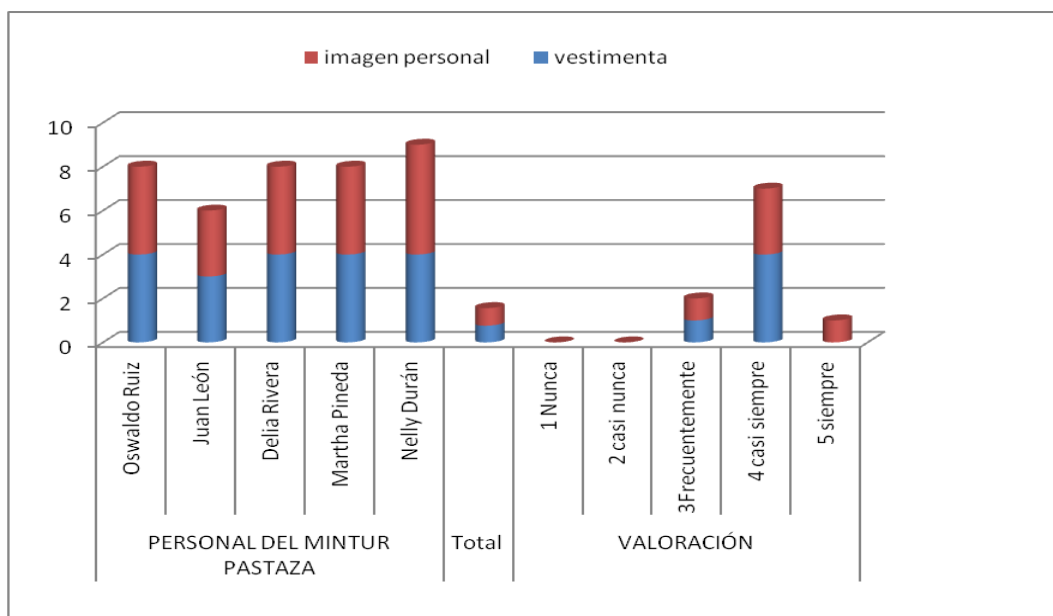
**Tabla 22 Presentación Personal**

	PERSONAL DEL MINTUR PASTAZA					Total	VALORACIÓN				
	Oswaldo Ruiz	Juan León	Delia Rivera	Martha Pineda	Nelly Durán		1 Nunca	2 casi nunca	3 Frecuente mente	4 casi siempre	5 siempre
<b>Vestimenta</b>	4	3	4	4	4	<b>76,0%</b>	0	0	1	4	0
<b>Imagen personal</b>	4	3	4	4	5	<b>80,0%</b>	0	0	1	3	1
<b>Subtotal</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>	<b>78%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>35%</b>	<b>5%</b>

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 21 Presentación Personal**



Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

### Análisis e Interpretación

El 76% de los funcionarios lleva adecuadamente su vestimenta y el 80% cuida su imagen personal acorde con sus responsabilidades, obteniendo un promedio de 78% en toda la oficina en Pastaza

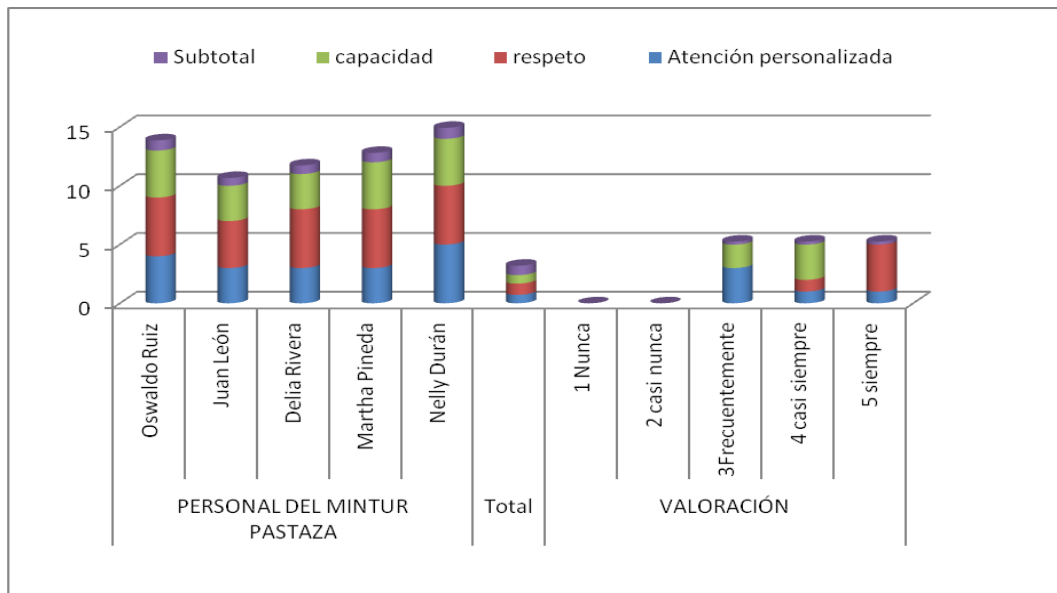
**Tabla 23 Empatía**

	PERSONAL DEL MINTUR PASTAZA					Total	VALORACIÓN				
	Oswaldo Ruiz	Juan León	Delia Rivera	Martha Pineda	Nelly Durán		1 Nunca	2 casi nunca	3 Frecuente mente	4 casi siempre	5 siempre
Atención personalizada	4	3	3	3	5	72,0%	0	0	3	1	1
respeto	5	4	5	5	5	96,0%	0	0	0	1	4
capacidad	4	3	3	4	4	72,0%	0	0	2	3	0
Subtotal	87%	67%	73%	80%	93%	80%	0%	0%	25%	25%	25%

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 22 Empatía**



Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Análisis e Interpretación:**

El 72% de los funcionarios brindan una atención personalizada y el 96 % atiende a los usuarios respetuosamente, así como el 72% tiene la capacidad de interactuar con el usuario el MINTUR, con un promedio del 80%

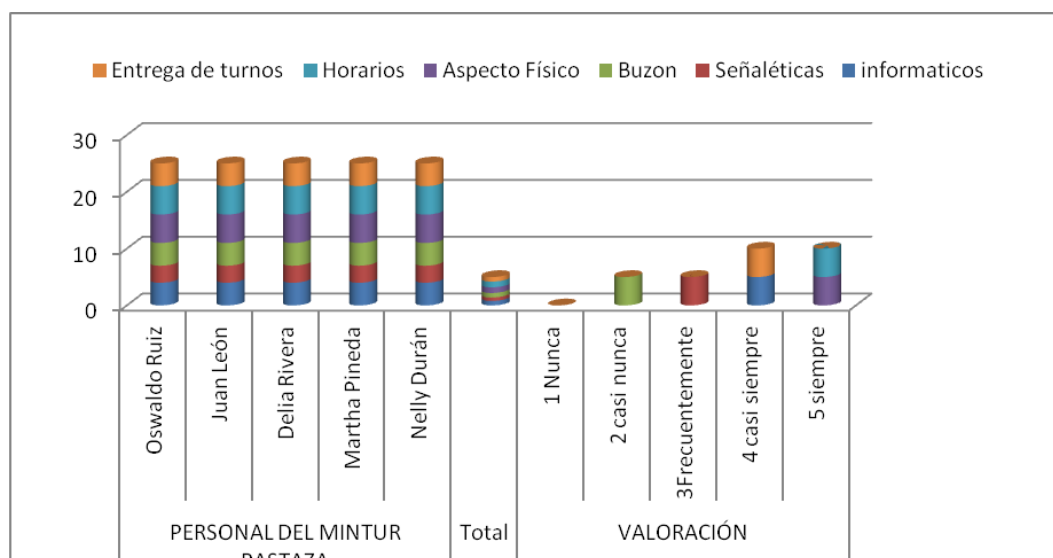
**Tabla 24 Tangible**

	PERSONAL DEL MINTUR PASTAZA					Total	VALORACIÓN				
	Oswaldo Ruiz	Juan León	Delia Rivera	Martha Pineda	Nelly Durán		1 Nunca	2 casi nunca	3 Frecuente mente	4 casi siempre	5 siempre
<b>informáticos</b>	4	4	4	4	4	80,0%	0	0	0	5	0
<b>Señalética</b>	3	3	3	3	3	60,0%	0	0	5	0	0
<b>Buzón</b>	4	4	4	4	4	80,0%	0	5	0	0	0
<b>Aspecto Físico</b>	5	5	5	5	5	100,0%	0	0	0	0	5
<b>Horarios</b>	5	5	5	5	5	100,0%	0	0	0	0	5
<b>Entrega de turnos</b>	4	4	4	4	4	80,0%	0	0	0	5	0
<b>Subtotal</b>	83%	83%	83%	83%	83%	83%	0%	0%	25%	50%	50%

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Gráfico 23 Tangible**



Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

### **Análisis e Interpretación:**

El 80% de la información accesible al usuario existe, el 60% de la Señalética les permite dirigirse al lugar que necesitan, para 80% es factible que sus sugerencias estén en el buzón, el 100% el aspecto físico, el 100% de los horarios son adecuados. A más de ello el 80% entregan el turno para ser atendidos y el promedio total es de 83%

### **Hallazgo de la Ficha de observación:**

Se generaliza todos los aspectos estudiados que en un 75,67% es el promedio total, en donde mayor énfasis hay que registrar en el aspecto de seguridad ya que refleja deficiencia en los mecanismos que resguarden y respondan a un evento adverso.

Confiabilidad 79%, Responsabilidad 79%, Seguridad 55%, Presentación Personal 78%, Empatía 80%, Tangible 83%

### **3.7 Verificación de Hipótesis**

Para la verificación de las hipótesis se consideró los resultados obtenidos en el levantamiento de información a través de la encuesta y la ficha de observación aplicada a los usuarios y funcionarios del MINTUR. Es importante mencionar que se dio a las respuestas entregadas por los encuestados una asignación en una escala de 1 a 5 puntos; en donde 1 corresponde a nunca y 5 a siempre. En la ficha de observación y las opciones sí, no, a veces, siempre, nunca en la encuesta.

**Tabla 25 valoraciones Ficha de Observación**

<b>Categorías</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Nunca</b>	Desacuerdo
<b>Casi Nunca</b>	
<b>Frecuentemente</b>	
<b>Casi siempre</b>	Acuerdo
<b>Siempre</b>	
<b>Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra</b>	

**Tabla 26 valoraciones Encuesta**

<b>Categorías</b>	<b>Interpretación</b>
<b>si</b>	Acuerdo
<b>siempre</b>	
<b>A veces</b>	
<b>No</b>	Desacuerdo
<b>Nunca</b>	
<b>Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra</b>	



## **Hipótesis 1**

- Realizar una investigación documental permitirá realizarla fundamentación teórica

Para la comprobación de la hipótesis se procedió a revisar bibliografía e incluir en la fundamentación teórica con conceptos básicos del estudio y criterios de autores además están insertos desde la página 20 hasta la página 41 del presente estudio.

## **Hipótesis 2**

La identificación y análisis de los servicios que presta el MINTUR contribuye a conocer cuál es la cultura de servicio utilizada en la atención a los usuarios.

Para la comprobación de esta hipótesis se toma en cuenta los resultados obtenidos tanto de la encuesta al usuario como de la ficha de observación y encuesta aplicada a los servidores y servidoras del MINTUR.

Para la comprobación de la hipótesis 2 se ha considerado las siguientes preguntas de la encuesta a los servidores y servidoras públicas. Como es la pregunta 1 evidencia que no hay buenas relaciones con el superior el 40% en desacuerdo, a más de ello el 40% está en desacuerdo en las relaciones entre compañeros, sin embargo hay otro 40% en desacuerdo al trabajo asignado.

Se comprueba que en un 7,34% que está en desacuerdo con la información de los servicios, y que en un 4,70% que los servidores no están dispuestos ayudar. Como también que para el 7% en desacuerdo con el conocimiento, el 11% que expresa que lo atienden los requerimientos oportunamente, y el 16% en desacuerdo con el plazo adecuado, la atención del servidor es regular 5%, para el 8% los horarios no están de acuerdo a las necesidades, la infraestructura está en desacuerdo en un 11%. En lo referente a la Señalética en un 10%, y para el 14% en desacuerdo con la igualdad en la atención. Corresponden a la encuesta de los usuarios y a las preguntas, 1,2,3, 4, 5, 6,7,8,9,10. Guía Didáctica: Pregunta 1,2, 6,7 y Manual de Control: Pregunta 4,5

### **Hipótesis 3**

Diseñar una alternativa de solución permitirá mejorar el desempeño de los servidores públicos en sus relaciones humanas y en la cultura de servicio.

Para responder a la hipótesis 3 se realizó la ficha de observación en las que se destacó parámetros de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, presentación personal, empatía, tangible, que como promedio tiene acuerdo en un 75,67 y en un 24,33% en desacuerdo

Apoyando a la comprobación de esta hipótesis de la encuesta a los usuarios la pregunta, 1,2, 3, 4,5, 6 en donde se señalaron dos estrategias esenciales como es la Guía Didáctica: Pregunta 1,2, 3,4,10 y Manual de Control: Pregunta 1,2,4,5,6,7,8,9,10

### **Hipótesis General**

Las Relaciones Humanas influyen significativamente en la Cultura del Servicio por los servidores y servidoras públicas del Ministerio de Turismo de Pastaza

Reveladas y demostradas las hipótesis específicas, se comprueba de la hipótesis general a través de la dos estrategias de la propuesta planteada que en su conjunto recogen la Guía Práctica de capacitación y Manual de Control que permiten la mejora continua para una adecuada relación interpersonal y una excelente cultura de servicio.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO:**

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS Y LA CULTURA DE SERVICIOS DE LOS SERVICORES Y SERVIDORAS DEL MINISTERIO DE TURISMO.**

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

#### **4.2.1 Implementación de la propuesta**

El mejoramiento continuo debe establecerse diariamente como proceso instaurado para que cada servidor dentro de su competencia asuma las responsabilidades que conllevan a mejorar las relaciones humanas entre servidores, así como la cultura de servicio que deben tener con los usuarios, todo enmarca a buenas prácticas de relaciones interpersonales en donde la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, presentación personal, empatía y tangibles son parte esencial del cambio, depende mucho de la predisposición al cambio y a la mejora continua, sobre todo de los procesos encontrados en la investigación.

Este plan estará basado en dos estrategias:

**Estrategia 1:** Guía práctica de Capacitación

**Estrategia 2:** Manual de control

Cada uno de estas estrategias apuntala a solventar los resultados encontrados y a dar una herramienta idónea para su aplicación inmediata en la oficina de Gestión y Promoción Turística del Ministerio de Turismo

## **4.2.2. Información Institucional**

### **Misión**

Que el turismo sea un instrumento clave para el desarrollo social y económico en el largo plazo. Trascender y convertir al sector en una fuente de riqueza intergeneracional para el país.

### **Visión**

Convertir a Ecuador en potencia turística. Un destino único que desarrolle su patrimonio natural – cultural y sea reconocido por la excelencia en la calidad de los servicios.

### **Principios Institucionales**

#### **a) Compañerismo y Respeto**

Los funcionarios y los servidores del Ministerio de Turismo respetamos a todos y cada uno de los/as compañeros/as de la institución, cumpliendo con los deberes y derechos.

#### **b) Integración y Comunicación**

Los funcionarios/as y los servidores/as del Ministerio de Turismo trabajamos en equipo y nos comunicamos asertivamente, es decir, de forma directa, honesta, pertinente, fundamentada y adecuada. Los canales de comunicación son los necesarios para apoyar la gestión de todos/as en el Ministerio.

#### **c) Institucionalidad y Consistencia**

Los/as funcionarios/as del Ministerio de Turismo realizamos nuestras labores para beneficiar al país, al sector turístico y al Ministerio, erradicando intereses individuales o sectoriales, fomentando un proceso de mejores continua.

## **Enfoque hacia resultados y sostenibilidad**

En el Ministerio de Turismo se reconoce la acción. El error y las buenas prácticas son fuentes de aprendizaje y mejoramiento continuo

## **Valores Institucionales**

### **Honradez**

Los servidores y servidoras en su conjunto aplican el criterio de honradez en la realización de trabajo.

### **Equidad y Justicia**

Los servidores y servidoras consideraran los principios que rigen a la Institución pero también los de equidad y justicia como demandantes de legítima información, atendiendo de manera equitativa a todos los usuarios.

### **Probidad**

Los servidores y servidores actuarán con rectitud, procurando en cada acción satisfacer al usuario en sus requerimientos, desechando el beneficio personal y demostrando un conducta intachable.

### **Integridad**

Se mide en función de lo que es correcto y justo, los servidores y servidoras se ajustaran al espíritu de las normas

## **4.2.3 Base Legal**

El Estado Ecuatoriano en base a las necesidades de sus demandantes, crea el Ministerio de Turismo el 15 de abril del 2000 en la que una nueva estructura orgánica funcional se levanta a nivel de las provincias. La atención anterior se la daba al usuario como oficinas de CETUR.

Para los actos administrativos y en base a la constitución y la ley se rescata los siguientes Artículos relacionados:

Que, en el Art. 1 de la Ley de Turismo, se determina el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico, las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios y,

Que en el Art. 16 se establece que será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turística.

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 195 de 29 de diciembre de 2009, publicado en el Registro Oficial Suplemento N°. 111 del 19 de enero del 2010, el señor Presidente Constitucional de la República, dispone emitir los lineamientos estructurales para organizar las unidades administrativas en los niveles de dirección, asesoría, apoyo y operativo de los Ministerio de Coordinación y Sectoriales Secretarías Nacionales e Institutos Nacionales pertenecientes a la Función Ejecutiva.

Que, es necesario rediseñar e implementar la Estructura Organizacional del Ministerio de Turismo, con base en las directrices de la Reforma Democrática del Estado.

Que, con oficio N° SENPLADES-SGDE-2013-0182-OF de fecha 20 de septiembre del 2013, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, de conformidad con el Art. 5 literal e) del Decreto Ejecutivo N°. 1577, publicado en el Registro Oficial N°. 535, del 26 de febrero de 2009, emite informe favorable, a fin que el Ministerio de Turismo continúe con la implementación de las reformas planteadas a través de la Secretaria Nacional de la Administración Pública, el Ministerio de Relaciones Laborales y Ministerio de Finanzas.

### **4.3 Estrategia 1: Guía Práctica de Capacitación**

#### **TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Tema:** “El cliente es el mejor aliado”

##### **Análisis: Relaciones interpersonales y Atención al cliente**

La carencia de vínculos sociales, la ausencia de una adecuada capacitación debe orientar a que el personal administrativo pueda generar nuevas iniciativas de servicio. Presentar diapositivas acerca de atención al cliente y servicios institucionales. Proyectar diapositivas indicando lo más relevante de los temas, su importancia y las técnicas de atención al cliente más utilizadas y actuales.

**Objetivo Específico:** Delimitar expectativas de los participantes en relación a su intervención en el servicio orientado hacia los usuarios o clientes para establecer acuerdos de trabajo y generar actitudes de cambio y de excelente servicio.

**Evaluación:** De acuerdo a las hojas de trabajo se delimitan las expectativas con respecto a su participación e intervención en los talleres consiguiendo actitudes de participación activa de los mismos y se evalúan de acuerdo a la planificación.

**Retroalimentación:** Se brinda a los servidores y servidoras para afianzar los conocimientos recibidos

**Presupuesto:** Estimado del taller 500 dólares

##### **Recursos**

**Humanos:** 1 facilitador, 5 servidores Públicos

**Materiales:** Computador, cuestionario, marcador y esferos

**Tabla 27 El Cliente es el mejor aliado**

ACTIVIDAD	DETALLE	DESARROLLO	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>Etapa Inicial</b> Bienvenida y Presentación	Dinámica: Nombres y Adjetivos.	El facilitador da la bienvenida a los participantes, presentando los temas a tratarse en el taller.  Cada participante se presenta diciendo su nombre un adjetivo que lo describa y empiece con la primera letra de su nombre.	Humanos	30 mm	Facilitador
Técnicas de Atención al Cliente	Presentación Diapositivas	- Conceptualizar que es la atención al cliente - Importancia de un buen servicio al cliente. - Conocer las técnicas de atención al cliente	Diapositivas Video Marcadores Pizarrón Proyector	30 mm	Facilitador Participantes
<b>Etapa Intermedia</b> Desarrollo del tema	✓ Hojas de trabajo ✓ exposición guiada	Diapositivas de atención al cliente	Computador Hojas de trabajo Humano	1 hora 1 hora	Facilitador
<b>Etapa Final</b> Evaluación y Cierre	Preguntas y respuestas	Se entregará un cuestionarios con 10 preguntas sobre el tema Y al finalizar el taller cada uno de los participantes expondrá de manera sintetizada lo que entendió	Humano Papel Esferos	30 mm	Facilitador Participantes

**Fuente:** La propuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra



**Tema:** “Cultura de Servicio”

**Análisis: Cultura de Servicio VS Servicios de la Empresa**

La falta de una adecuada cultura del servicio es un modo de vida habitual de los ciudadanos ecuatorianos, sin embargo en los últimos años a través del Ministerio de Trabajo se ha ido controlando que el servidor o servidora pública atiende con calidad y calidez. Se presentan diapositivas acerca de la cultura de servicio, se hace una dramatización y un ensayo global del mismo.

**Objetivo Específico:** Sensibilizar en los servidores y servidoras públicas una cultura de servicio con calidad y calidez con la finalidad de dar un servicio moderno y eficaz.

**Evaluación:** Una evaluación de cada uno será la dramatización del grupo, como trabajo en equipo, en el que deberán usar los conocimientos adquiridos y expresarlos en el drama.

**Retroalimentación:** Se brinda a los servidores y servidoras para afianzar los conocimientos recibidos antes de finalizar el taller.

**Presupuesto:** Estimado del taller 300 dólares

**Recursos Humanos:** 1 facilitador, 5 servidores Públicos

**Recursos Materiales:** Computador, diapositivas, proyector de imagen, marcador y esteros y hojas de papel bon

**Tabla 28 Cultura de Servicio VS Servicios de la Empresa**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Etapa Inicial</b> Bienvenida y Presentación	Dinámica: El mensaje oculto	El facilitador da la bienvenida a los participantes, presentando los temas a tratarse en el taller.	Humanos	30 mm	Facilitador
		Cada participante se presenta y señala su criterio frente a lo que considera que es cultura de servicio Se realiza la dinámica		20mm	Participantes
Técnicas de Cultura de Servicio	Presentación Diapositivas	- Conceptualizar que es cultura de servicio -Técnicas de cultura de servicio - Aplicación en casos prácticos en la oficina	Diapositivas Video Proyector	120 mm	Facilitador Participantes
<b>Etapa Intermedia</b> Desarrollo del tema	✓ Hojas de trabajo ✓ exposición guiada	Diapositivas de Cultura de servicio  Presentación del caso práctico, trabajo en dos grupos	Computador Hojas de trabajo  Humano	1hora	Facilitador
<b>Etapa Final</b> Evaluación y Cierre	Preguntas y respuestas	Se evaluará la presentación del caso práctico que demostrará el aprendizaje del participante	Humano Papel Esferos	30 mm	Facilitador  Participantes

**Fuente:** La propuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Tema:** “Relaciones Humanas”

**Análisis: Relaciones Humanas en el ámbito público**

La relaciones interpersonales, el trato diario, un saludo, una respuesta son parte de las relaciones humanas, de quienes buscan ser atendidos y estar satisfechos en sus necesidades requeridas, a más de ello la convivencia de los servidores públicos como un segundo hogar hace que sea prioridad manejar las relaciones humanas y superar conflictos que puedan presentarse en la operatividad de las funciones

**Objetivo Específico:** Sensibilizar en los servidores y servidoras públicas excelentes relaciones humanas que inculquen compañerismo y trabajo en equipo

**Evaluación:** Trabajo en grupo, en este taller se hará dos trabajos en grupo con un ejercicio para que se trabaje en equipo, el trabajo expuesto será la nota de evaluación.

**Retroalimentación:** Se brinda a los servidores y servidoras ejemplos de relaciones humanas para afianzar los conocimientos recibidos antes de finalizar el taller.

**Presupuesto:** Estimado del taller 300 dólares

**Recursos Humanos:** 1 facilitador, 5 servidores Públicos

**Recursos Materiales:** Computador, diapositivas, proyector de imagen, y hojas de papel bon, esferos.

**Tabla 29 Relaciones Humanas en el ámbito público**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Etapa Inicial</b> Bienvenida y Presentación	Dinámica: Nombres y Adjetivos.	El facilitador da la bienvenida a los participantes, presentando los temas a tratarse en el taller.  Se realiza la dinámica de la avispa en donde cada uno coloca una cinta masking en el compañero y luego que todos lo hacen lo retiran con la boca este tiene una moraleja de que no se debe herir a las personas	Humanos	20 mm  40mm	Facilitador  Participantes
Técnicas de Relaciones Humanas	Presentación Diapositivas	- Conceptualizar que es relaciones humanas en el ámbito público -Técnicas de manejo interpersonal - Aplicación en casos prácticos en la oficina	Diapositivas Proyector	60 mm	Facilitador Participantes
<b>Etapa Intermedia</b> Desarrollo del tema	✓ Hojas de trabajo ✓ exposición guiada	Diapositivas de Relaciones Humanas en el ámbito público  Presentación del video y análisis	Computador Hojas de trabajo Video Humano	60 mm	Facilitador
<b>Etapa Final</b> Evaluación y Cierre	Preguntas y respuestas	Se evaluará con un cuestionario de 10 preguntas respecto al tema	Humano Papel Esferos	30 mm	Facilitador  Participantes

**Fuente:** La propuesta

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

## **4.4 Estrategia 2. Manual de Control**

### **4.4.1 Introducción**

Un manual cumple con una función o actividad que constantemente compara los resultados reales, deduciendo inmediatamente los suficientes datos para modificar las decisiones de los mandos y corregir las acciones en sus procesos administrativos, resulta necesario que exista claramente las funciones definidas que le permitan a los servidores y servidoras públicas cumplir sus responsabilidades y engranar un trabajo en equipo, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan y se pueda analizar la gestión.

En ese contexto, la oficina de Gestión y promoción turística del Ministerio de turismo, ha visto la necesidad de implementar controles internos, que comprenden a los procedimientos diarios y las responsabilidades a los noveles habilitantes y de apoyo; así como también controles administrativos, que facilitan la planeación y supervisión, con información útil que establezca responsabilidades y permita implantar medidas de seguridad, control y autocontrol, como una política institucional, ciertos roles del nivel desconcentrado como son las Coordinaciones Zonales si cuentan con un detalle de funciones

Por lo tanto el manual que se presenta a continuación, será una herramienta de gran utilidad en la reducción de errores administrativos y financieros, facilitando la aplicación de nuevos procedimientos que coadyuven a una mejor gestión administrativa.

### **4.4.2 Objetivo**

Establecer procedimientos de las áreas de la oficina de Gestión y Promoción Turística con la finalidad de detectar los errores y reducir las pérdidas en los recursos.

#### **4.4.3 BENEFICIOS DE CONTAR CON UN MANUAL DE CONTROL INTERNO**



- En el Manual de Control se especifica las funciones de cada área de trabajo, convirtiéndose así en una base detallada de las funciones y actividades a ser cumplidas por cada servidor y servidora.
- Este Manual permite una mejor integración y orientación de trabajo en equipo.
- Además el manual permitirá crear y mejorar la estructura Organizacional del MINTUR

#### **4.4.4 BASE LEGAL**

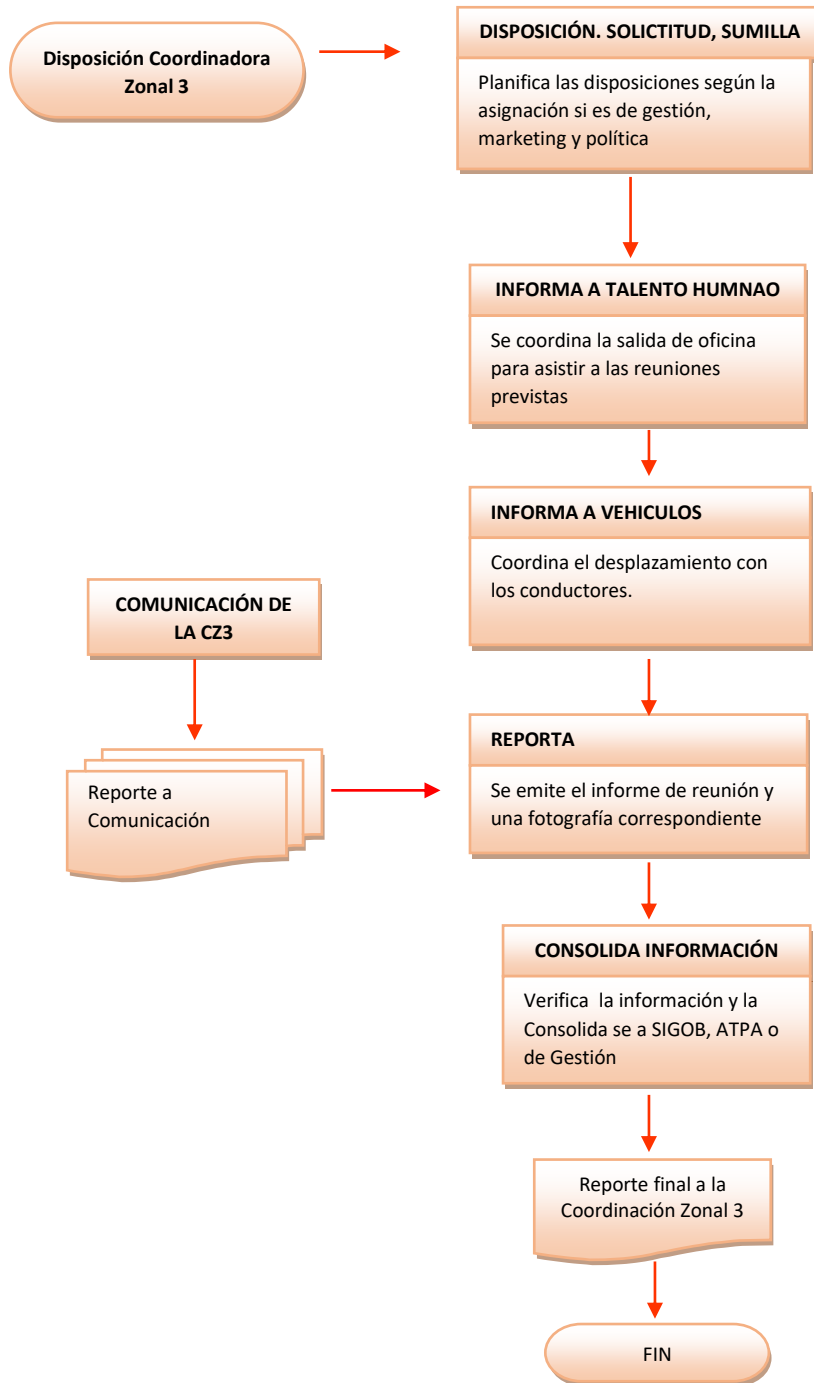
La creación de la Oficina del MINTUR en Pastaza se da el 25 de abril del 2000, con una instancia de unidad Ejecutora denominada Gerencia regional Amazónica, para luego ser Dirección Técnica Pastaza y por último de acuerdo al orgánico funcional vigente se oficina de Gestión y cumplir varios roles, pero que no cuentan con una descripción del puesto o flujo grama.

## DESCRIPCIÓN DE ATRIBUCIONES Y FUNCIONES

**Tabla 30 Descripción del puesto de Servidor Público 5**

	<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO: SERVIDORA PUBLICA 5 –MGS. NELLY DURAN ING.</b>		
<b>Area:</b> Gestión <b>Unidad:</b> Oficina de Gestión y Promoción Turística de Pastaza	<b>Reporta:</b> Eco. Tamara Armas <b>Supervisa:</b> Eco Tamara Armas	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL: A su cargo está la gestión de la oficina y el liderazgo de la misma</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender y resolver inquietudes del público.</li> <li>• Dirige y coordinación la ejecución de planes, programas y proyectos para el fomento y desarrollo del sector turístico a nivel provincial.</li> <li>• Coordinar la acción de su dirección con los GAD's, enmarcada en las proyecciones y normativa emanadas del Ministerio.</li> <li>• Emite informes SIGOB</li> <li>• Emite informes de la Agenda de Transformación Productiva Amazónica ATPA.</li> <li>• Actúa por delegación del coordinador zonal de turismo, en cuerpos colegiados y otros entorno vinculados con el sector turístico.</li> <li>• Coordina y supervisa la gestión de la oficina de todas las áreas.</li> </ul>		
<b>PERFIL ESCENCIAL DEL PUESTO</b>		
Edad: 23 años en adelante Sexo: Femenino o masculino Educación: Tercer Nivel o cuarto Nivel Experiencia: 3 años Competencias: Administración, liderazgo, dirección, gestión turística		
<b>Elaborado por:</b> Patricia Meneses	<b>Aprobado por:</b> Eco. Tamara Armas	<b>Fecha:</b> 03-12-2015

## Ilustración 1 Flujograma de Gestión




**Fuente:** Manual de Control

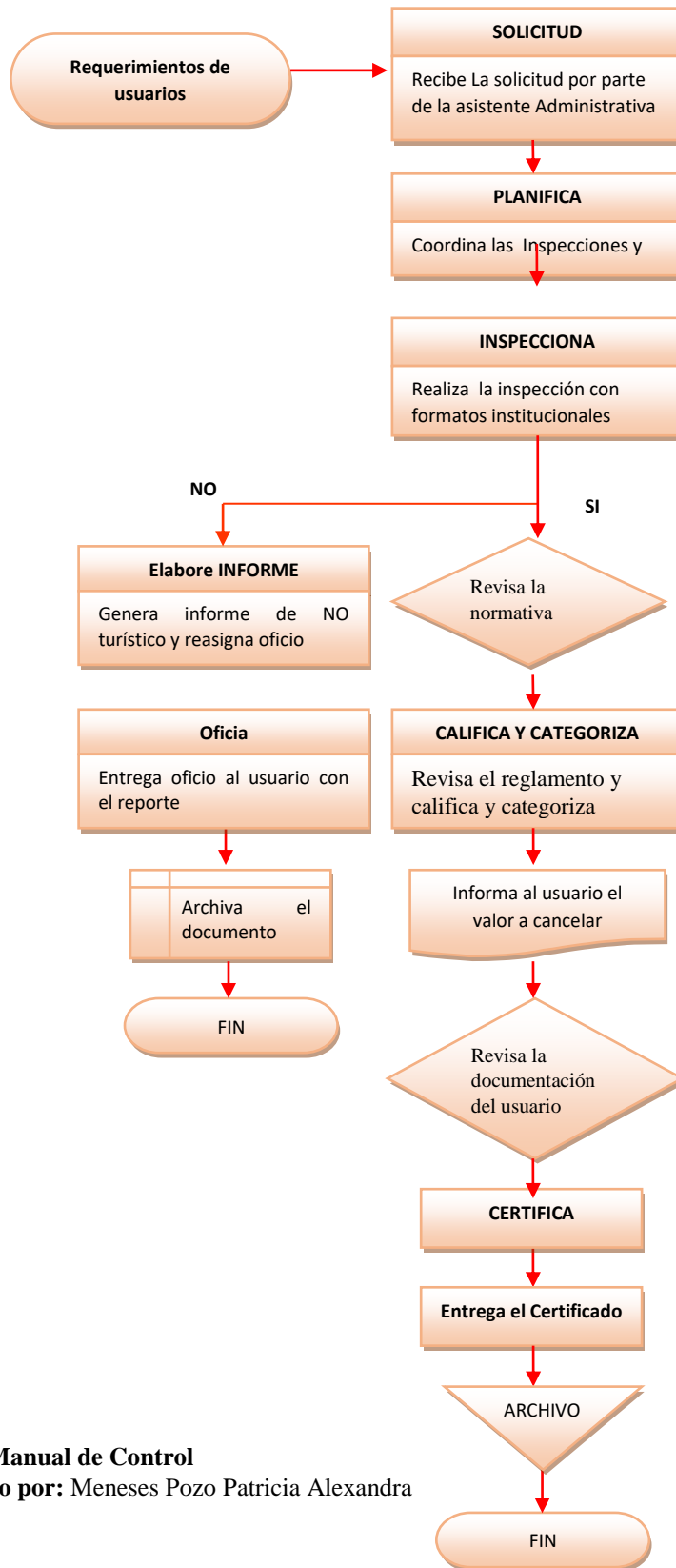
**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra



**Tabla 31 Descripción del puesto de Servidor Público 3**

	<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO: SERVIDORA PUBLICA 3 –ING. MARTHA PINEDA</b>		
<b>Area: Regulación y Control</b> <b>Unidad: Oficina de Gestión y Promoción Turística de Pastaza</b>	<b>Reporta: Eco. Tamara Armas</b> <b>Supervisa: Eco Tamara Armas</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL:</b> <b>A su cargo está Regulación y control de las actividades Turísticas</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a usuarios sobre temas de regulación y control.</li> <li>• Receptar solicitudes de registro y de inspección</li> <li>• Atender las renovaciones de las licencias de Guías de Turismo.</li> <li>• Emitir quincenalmente informes de seguridad turística</li> <li>• Llevar el registro de ingresos de aporte de 1 x 1000 de los establecimientos turísticos</li> <li>• Responsable de manejo de Bodega.</li> </ul>		
<b>PERFIL ESCENCIAL DEL PUESTO</b>  Edad: 23 años en adelante Sexo: Femenino o masculino Educación: Tercer Nivel o cuarto Nivel Experiencia: 3 años Competencias: Administración turística, proyectos		
<b>Elaborado por: Patricia Meneses</b>	<b>Aprobado por:</b> Eco. Tamara Armas	<b>Fecha:</b> 03-12-2015



## Ilustración 2 Flujograma de Regulación y Control



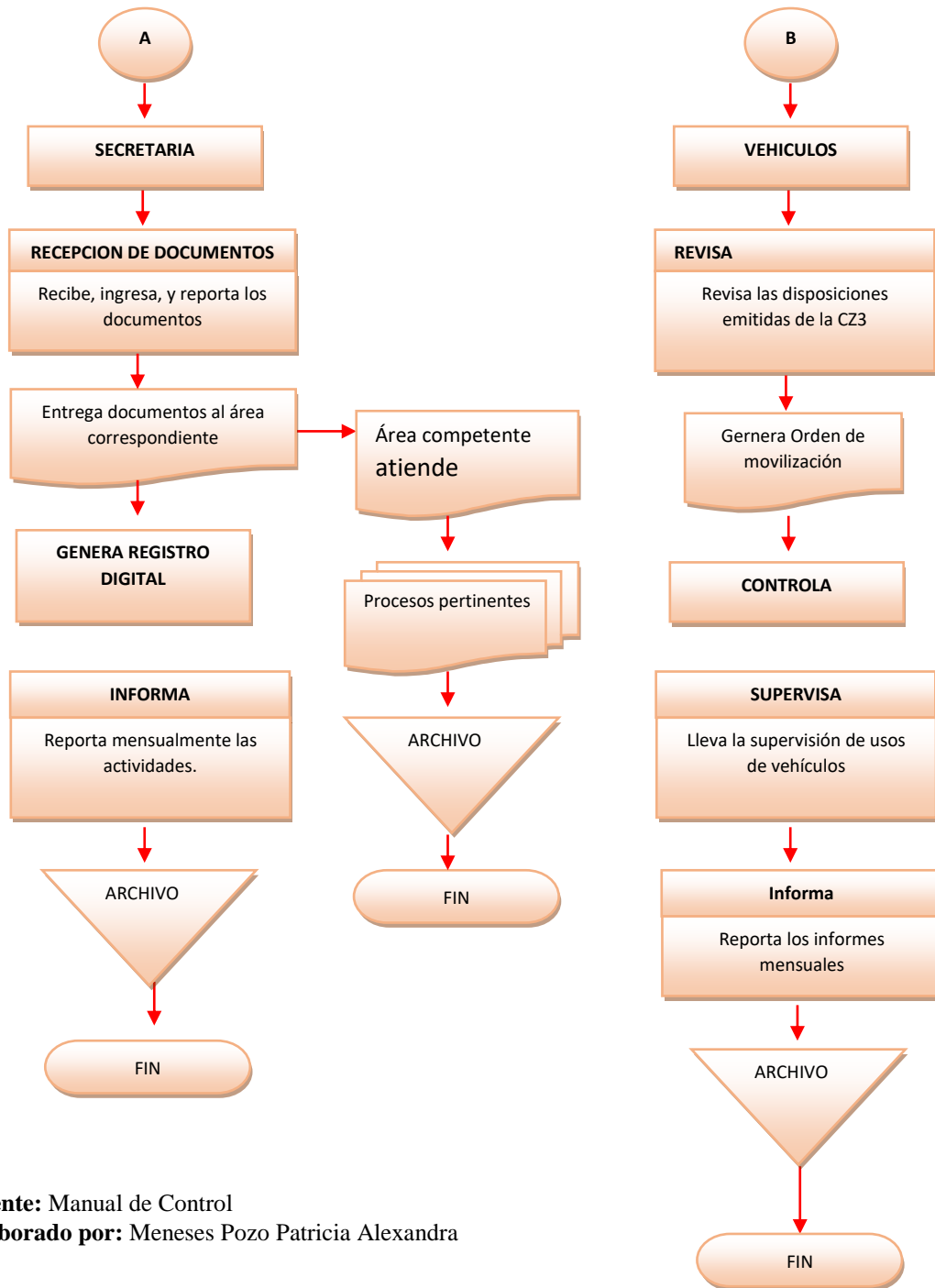
Fuente: Manual de Control

Elaborado por: Meneses Pozo Patricia Alexandra

**Tabla 32 : Descripción del Puesto de Asistente Administrativo.**



	<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO: Asistente administrativo (Secretaria) SRA. DELIA RIVERA</b>		
<b>Area: Administrativa</b> <b>Unidad: oficina de Gestión y Promoción Turística de Pastaza</b>	<b>Reporta:</b> Eco. Tamara Armas <b>Supervisa:</b> Eco. Tamara Armas	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL:</b>  Encargada de redactar correspondencia, enviarla y recibirla; extender actas, certificados, dar fe de los acuerdos, custodiar los documentos y bienes de la entidad. Manejo de Talento Humano y Vehículos		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificar con su firma todos los documentos que reposan en la Institución y conceder copias certificadas de documentos de la institución.</li> <li>• Atender en forma correcta y oportuna al público que visita la oficina</li> <li>• Atender llamadas telefónicas, tomar mensajes.</li> <li>• Conservar ordenadamente el archivo. (regular el mantenimiento de archivos)</li> <li>• Responsabilizarse por los bienes e inventario que estén bajo su cargo.</li> <li>• Control vehicular interno.</li> <li>• Información turística a estudiantes, turistas y público en general.</li> <li>• Archivo de documentos que ingresan y salen de la institución</li> <li>• Responsable de los procesos de pago de gasto corriente de servicios básicos y otros.</li> </ul>		
<b>PERFIL ESCENCIAL DEL PUESTO</b>  Edad: 20 años en adelante Sexo: Femenino Educación: Mínimo título de bachiller en especialidad de Secretariado o afines. Experiencia: Un años (no indispensable) Competencias: Capacidad para trabajar en equipo, con iniciativa, Facilidad de expresión verbal y escrita, confidencialidad, experiencia en labores de oficina y conocimientos en computación.		
<b>Elaborado por: Patricia Meneses</b>	<b>Aprobado por:</b> Eco. Tamara Armas	<b>Fecha:</b> 03-12-2015

### Ilustración 3 Flujoograma de Asistente Administrativo



**Fuente:** Manual de Control  
**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

Tabla 33 Descripción del puesto de Chofer

	<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES</b>	
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO: CHOFER Juan Carlos León- Oswaldo Ruiz</b>		
<b>Area: Administrativa</b> <b>Unidad: Oficina de Gestión y promoción Turística de Pastaza</b>	<b>Reporta: Eco. Tamara Armas</b> <b>Supervisa: Sra. Delia Rivera</b>	
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL:</b> <b>Manejo del vehículo y apoyo a la gestión</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la unidad de transporte</li> <li>• Realiza informes de trabajo de manera mensual y de conformidad a las bitácoras</li> <li>• Movilización de los funcionarios a las diferentes actividades.</li> <li>• Apoyo a los funcionarios en sus actividades</li> <li>• Mantener siempre impecable, limpio y en buenas condiciones el vehículo de la institución.</li> <li>• Cuando cumple actividades de trabajo fuera de la oficina informa y respeta los tiempos para dicha actividad</li> <li>• Ordena y archiva las Ordenes de movilización</li> <li>•</li> </ul>		
<b>PERFIL ESCENCIAL DEL PUESTO</b>  Edad: 23 años en adelante Sexo: Femenino / Masculino Experiencia: 1 año Competencias: Licencia de profesional		
<b>Elaborado por: Patricia Meneses</b>	<b>Aprobado por:</b> Eco. Tamara Armas	<b>Fecha:</b> 03-12-2015

## Ilustración 4 Flujograma de Conductor



**Fuente:** Manual de Control

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

#### 4.4.5 Procedimientos Administrativos

### CONTROL INTERNO

El control de una empresa, como base de un control interno, es aquella función o actividad que constantemente compara los resultados reales obtenidos, con los previstos deduciendo inmediatamente los suficientes datos para modificar las decisiones de los mandos y las acciones en sus procesos administrativos. (Maldonado, 2012)

La Oficina de Gestión y Promoción Turística de Pastaza, requiere apoyo en los documentos de control por ello también incluimos en esta propuesta algunos modelos que permitirán mejorar la gestión y la aplicación de los mismos

**Tabla 34: Formato Papeleta autorización de salida**



	<b>OFICINA DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>							
<b>PAPELETAS DE AUTORIZACIÓN DE SALIDA</b>								
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b> .....								
<b>ÁREA O DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA:</b> .....								
<table border="1"><thead><tr><th>Día</th><th>Mes</th><th>Año</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>	Día	Mes	Año				Hora de salida:.....	
Día	Mes	Año						
	Hora de retorno:.....							
<b>Motivo:</b> Personal ( )      Salud ( )      Parrticular ( )      Comisión ( )								
<b>Observaciones:</b> ..... .... ..... ....								
_____		_____						
<b>Gerente</b>		<b>Solicitante</b>						
<b>Elaborado por: Patricia A. Meneses P.</b>	<b>Revisado por:</b> Asistente Administrativo	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora Zonal 3						

## **POLÍTICAS DEL REGISTRO DEL PERSONAL**

- Todo el personal debe marcar la hora de entrada y salida diariamente.
- Todo el personal debe cumplir con el horario de trabajo estipulado de ocho horas diarias.
- Todo el personal tendrá una tolerancia de diez minutos para registrar su entrada al inicio de su jornada de trabajo.
- Todo cambio de jornada o de horario de trabajo será autorizado por la Coordinación.
- El Coordinador es el único que puede autorizar la justificación de omisión de entrada o salida de personal causada por motivos personales.
- Cuando a un trabajador se le haya encomendado realizar una actividad fuera de las oficinas de trabajo y por tal motivo no pueda registrar su entrada o salida, se justificará su ausencia, constando esto en observaciones con documentos de respaldo.
- En el mes solo podrán ser justificadas como máximo dos omisiones de entrada o salida a un mismo trabajador por motivos personales, excepto por maternidad y lactancia para lo cual se deberá actuar de acuerdo a la ley.
- Toda omisión de entrada o salida o inasistencia que no sea justificada por el trabajador con el documento correspondiente de ser el caso, en el término de dos días hábiles posteriores, será considerada como falta injustificada y se procederá al descuento nominal de un día de trabajo.
- Todo permiso deberá estar respaldado por una papeleta de autorización de salida
- El parte diario de asistencia deberá estar ubicado en secretaria quien se convierte en el custodio de estos documentos, diez minutos antes de la hora de entrada y a la hora de salida hasta diez minutos más tarde



**Tabla 35 Formato Bienes de control**



		<b>OFICINA DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>				
<b>BIENES DE CONTROL</b>						
Nombre del custodio:.....						
Unidad/Área:.....						
Lugar y Fecha:.....						
<b>FECHA DE INGRESO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN Y CÓDIGO</b>	<b>VALOR</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
_____ <b>Gerente</b>		_____ <b>Responsable Custodio</b>			_____ <b>Contador</b>	
<b>Elaborado por: Patricia A. Meneses P.</b>		<b>Revisado por: Asistente Administrativo</b>			<b>Aprobado por: Coordinadora Zonal 3</b>	

Los bienes que el MINTUR posee corresponde aquellos que se consideran como no activos fijos, los que a pesar de tener una vida útil superior a un año, tienen un costo individual inferior a 5 salarios mínimos vitales, vigentes a la fecha de registro administrativo. La responsable del custodio de estos bienes es la Asistente Administrativa y deberá para un adecuado control codificar todos los bienes de la Compañía y registrarlos en el formato de Bienes de control.



En cuanto a inventarios es importante que para registrar y controlar el consumo de suministros, que se adquirieron para la oficina, la Asistente Administrativa que es la persona encargada de realizar el requerimiento de los suministros cuando su stock está en un 25%, llena una solicitud sobre los insumos necesarios para comprar, que debe ser autorizada por la Coordinadora Zonal 3.

En el Inventario de Suministros se registran: resmas de papel, suministros de computación, tóneres, cintas de impresoras, tinta líquida, esferos, marcadores, etc. El detalle de consumo se verifica y realiza una toma física de los inventarios sin previo aviso, a través del formato de Kárdex para control de existencias.

**Tabla 36 Formato Kardex para control de existencias**

		<b>OFICINA DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>			
<b>SOLICITUD DE MATERIALES</b>					
Solicitante:..... Área/Departamento:.....			Fecha:..... N° de solicitud:.....		
Stock mínimo	Cantidad	Detalle/Uso	Próximo abastecimiento		
Observaciones:.....					
_____ Solicitante		_____ Autorización/Gerente		_____ Contabilidad	
Elaborado por: Patricia A. Meneses P.		Revisado por: Asistente Administrativo		Aprobado por: Coordinadora Zonal 3	

**Tabla 37 Formato Solicitud de materiales**

		<b>OFICINA DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>							
<b>KARDEX PARA CONTROL DE EXISTENCIAS</b>									
Bien/Artículo:..... Código:.....			Existencia Máxima:..... Existencia Mínima:.....						
Fecha	Entradas			Salidas			Saldos		
	P. Unit.	Cant.	Total	P. Unit.	Cant.	Total	P. Unit.	Cant.	Total
Observaciones: ..... .....									
_____ <b>Responsable Custodio</b>									
Elaborado por: Patricia A. Meneses P.			Revisado por: Asistente Administrativo			Aprobado por: Coordinadora Zonal 3			

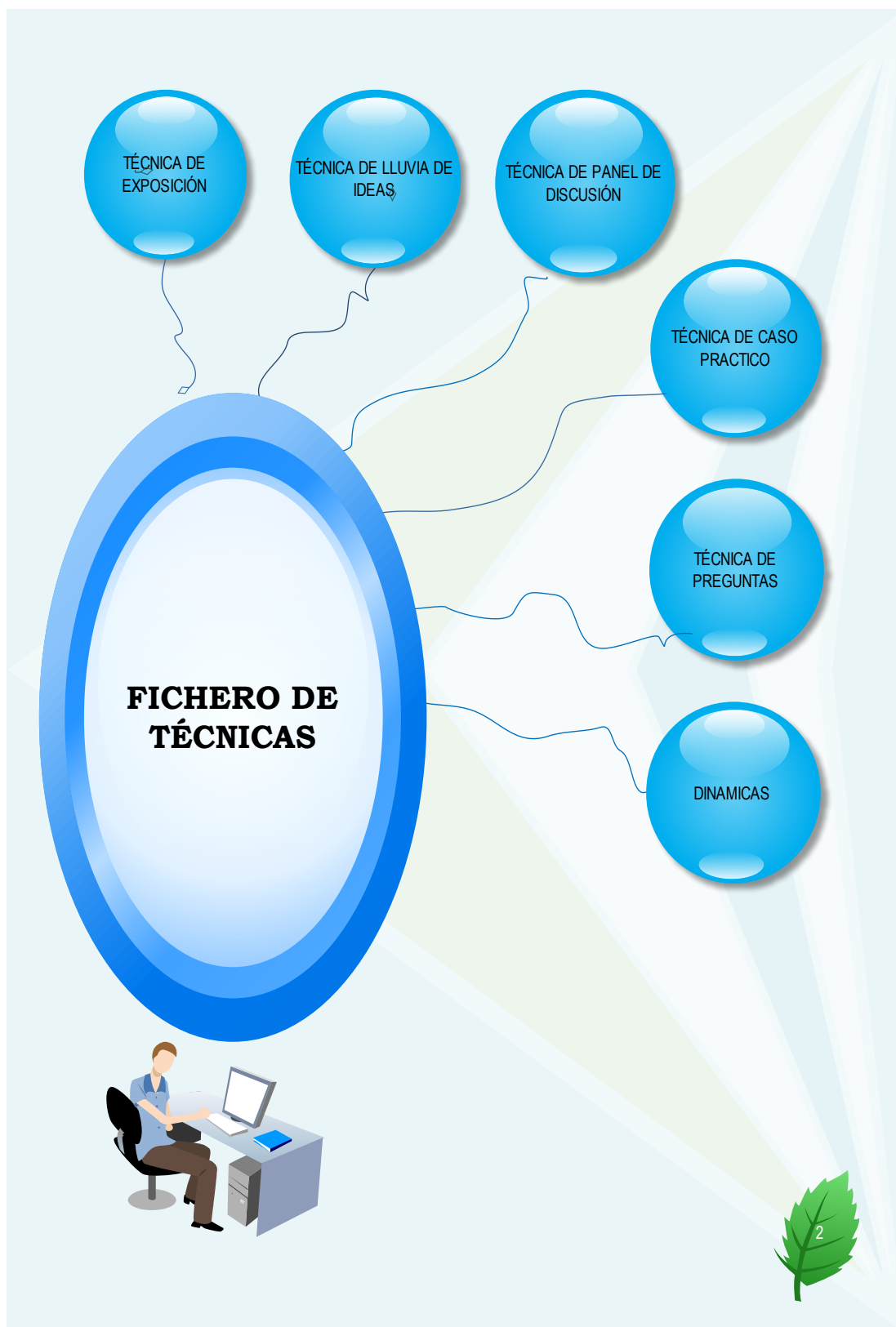
#### 4.4.6 GUIA PRÁCTICA DE TALLERES DE CAPACITACIÓN

Ilustración 5 Portada



**Fuente:** Guía Práctica de Capacitación  
**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

## Ilustración 6 Fichero de Técnicas



**Fuente:** Guía Práctica de Capacitación  
**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

## Ilustración 7 Taller No 1 El Cliente es el mejor aliado (A)



**Tema: El cliente es el mejor aliado**

**Análisis: Relaciones interpersonales y Atención al cliente**

La carencia de vínculos sociales, la ausencia de una adecuada capacitación debe orientar a que el personal administrativo pueda generar nuevas iniciativas de servicio. Presentar diapositivas acerca de atención al cliente y servicios institucionales. Proyectar diapositivas indicando lo más relevante de los temas, su importancia y las técnicas de atención al cliente más utilizadas y actuales.

**Objetivo Específico:** Delimitar expectativas de los participantes en relación a su intervención en el servicio orientado hacia los usuarios o clientes para establecer acuerdos de trabajo y generar actitudes de cambio y de excelente servicio.

**Evaluación:** De acuerdo a las hojas de trabajo se delimitan las expectativas con respecto a su participación e intervención en los talleres consiguiendo actitudes de participación activa de los mismos y se evalúan de acuerdo a la planificación.

**Retroalimentación:** Se brinda a los servidores y servidoras para afianzar los conocimientos recibidos

**Presupuesto:** Estimado del taller 500 dólares

**Recursos**

**Humanos:** 1 facilitador, 5 servidores Públicos

**Materiales:** Computador, cuestionario, marcador y esfero

Una sonrisa basta para entender, cada día sonríe



**Fuente:** Guía Práctica de Capacitación

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

## Ilustración 8 Taller No 1 El cliente es el mejor aliado ( B)



**Tema: El cliente es el mejor aliado**

**Etapas Iniciales**  
Presentación y Bienvenida (dinámica: Nombres y Adjetivos)  
Técnicas de Atención Al Cliente presentación de diapositivas

**Desarrollo- Inicial**  
El facilitador da la bienvenida a los participantes, presentando los temas a tratarse  
Cada participante se presenta diciendo su nombre un adjetivo que lo describa y empiece con la primera letra de su nombre

**Etapas Intermedias**  
Desarrollo del tema (Hojas de trabajo y exposición guiada)

**Desarrollo intermedio:**  
Diapositivas de atención al cliente

**Etapas finales**  
Evaluación y cierre ( preguntas y respuestas)

**Desarrollo final:**  
Se entregará un cuestionario con 10 preguntas sobre el tema.  
Y al finalizar el taller cada uno de los participantes expondrá de manera sintetizada lo que entendió.

**Recursos materiales y equipos:** Diapositivas, Video, Marcadores, Pizarrón, Proyector, Hojas de trabajo.

**Recursos Humanos :** Facilitador y 5 participantes

**Duración:** 03h30



Una sonrisa basta para entender, cada día sonríe

4

**Fuente:** Guía Práctica de Capacitación

**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

## Ilustración 9 Taller No 2 Cultura de Servicio Vs Servicio de la Empresa (A)



### Tema: " Cultura de Servicio Vs Servicios de la Empresa".

#### Análisis: Cultura de Servicio VS Servicios de la Empresa

La falta de una adecuada cultura del servicio es un modo de vida habitual de los ciudadanos ecuatorianos, sin embargo en los últimos años a través del Ministerio de Trabajo se ha ido controlando que el servidor o servidora pública atiende con calidad y calidez. Se presentan diapositivas acerca de la cultura de servicio, se hace una dramatización y un ensayo global del mismo.

**Objetivo Específico:** Sensibilizar en los servidores y servidoras públicas una cultura de servicio con calidad y calidez con la finalidad de dar un servicio moderno y eficaz.

**Evaluación:** Una evaluación de cada uno será la dramatización del grupo, como trabajo en equipo, en el que deberán usar los conocimientos adquiridos y expresarlos en el drama.

**Retroalimentación:** Se brinda a los servidores y servidoras para afianzar los conocimientos recibidos antes de finalizar el taller.

**Presupuesto:** Estimado del taller 300 dólares

#### Recursos

**Humanos:** 1 facilitador, 5 servidores Públicos

**Materiales:** Computador, diapositivas, proyector de imagen, marcador y esteros y hojas de papel bon

No hagas a otros lo que no quieres que te hagan a ti



**Fuente:** Guía Práctica de Capacitación  
**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

## Ilustración 10 Taller No 2 Cultura de Servicio Vs Servicio de la Empresa (B)



**Tema: " Cultura de Servicio Vs Servicios de la Empresa".**

**Etapa Inicial**  
Bienvenida y Presentación  
Dinámica El Mensaje Oculto  
Técnicas de Cultura de Servicio

**Desarrollo Inicial:**  
El facilitador da la bienvenida a los participantes, presentando los temas a tratarse en el taller. Cada participante se presenta y señala su criterio frente a lo que considera que es cultura de servicio, dinámica. Conceptualizar que es cultura de servicio. Técnicas de cultura de servicio. Aplicación en casos prácticos en la oficina

**Etapa Intermedia**  
Desarrollo del tema, Hojas de trabajo, Exposición guiada

**Desarrollo Intermedio**  
Diapositivas de Cultura de servicio.  
Presentación del caso práctico, trabajo en dos grupos.

**Etapa Final**  
Evaluación y cierre. Preguntas y respuestas.

**Desarrollo Final**  
Se evaluará la presentación del caso práctico que demostrará el aprendizaje del participante

**Recursos materiales:** Computador, Hojas de trabajo, Papel, Esferos, Diapositivas, Video, Proyector.

**Recursos Humanos:** Facilitador y participantes.  
**Duración :** 04h20



No hagas a otros lo que no quieres que te hagan a ti

**Fuente:** Guía Práctica de Capacitación  
**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra



## Ilustración 11 Taller No 3 Relaciones Humanas en el ámbito público (A)



**Fuente:** Guía Práctica de Capacitación  
**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

## Ilustración 12 Taller de Relaciones Humanas en el ámbito público (B)



**Tema: " Relaciones Humanas en el ámbito público "**

**Etapa Inicial**  
Bienvenida y Presentación  
Dinámica La Avispa  
Técnicas de Relaciones Humanas

**Desarrollo Inicial:**  
El facilitador da la bienvenida a los participantes, presentando los temas a tratarse en el taller. Se realiza la dinámica de la avispa en donde cada uno coloca una cinta masking en el compañero y luego que todos lo hacen lo retiran con la boca este tiene una moraleja de que no se debe herir a las personas  
Conceptualizar que es relaciones humanas en el ámbito público, Técnicas de manejo interpersonal, aplicación en casos prácticos en la oficina

**Etapa Intermedia**  
Desarrollo del tema, Hojas de trabajo, Exposición guiada

**Desarrollo Intermedio**  
Diapositivas de Relaciones Humanas en el ámbito público, Presentación de video y análisis

**Etapa Final**  
Evaluación y cierre, Preguntas y respuestas.

**Desarrollo Final**  
Se evaluará un cuestionario con 10 preguntas

**Recursos materiales:** Computador, Hojas de trabajo, Papel, Esferos, Diapositivas, Video, Proyector.

**Recursos Humanos:** Facilitador y participantes.  
**Duración :** 03h20



Generar iniciativas en favor del bien común



**Fuente:** Guía Práctica de Capacitación  
**Elaborado por:** Meneses Pozo Patricia Alexandra

## CONCLUSIONES

- **Realizar una investigación documental para la fundamentación de las variables del presente estudio.**

La investigación permitió revisar la documentación de la empresa y se pudo fundamentar teóricamente la misma, además de poder realizar los respectivos análisis tanto a la cultura de servicio como a las relaciones humanas.

- **Identificar y analizar los servicios que presta el MINTUR y como contribuye a la cultura de servicio utilizadas en la atención a los usuarios.**

El Ministerio de turismo presta sus servicios de regulación y control de las actividades turísticas, en base al promedio del 75,67 % se evidencia de la ficha de observación, 40% de los servidores opina que no tiene buenas relaciones con sus superiores, y otro 40% dice que es regular las relaciones personales, con una buena predisposición al cambio en 60%, sin embargo el 40% dice que el trabajo no está bien asignado, y un sistema de control del personal es bueno en el 80%, y con una muy buena formación profesional, y que casi siempre en un 60% es ágil en atender

- **Diseñar una alternativa de solución a la problemática para mejorar el desempeño de los servidores públicos en sus relaciones humanas y en la cultura de servicio.**

Las herramientas utilizadas como la encuesta al usuario permitió definir dos estrategias esenciales para la mejora continua como son las estrategias de Guía práctica de Capacitación y Manual de control.

## **RECOMENDACIONES**

### **A los servidores y servidoras públicas:**

Aplicar la Guía práctica de Capacitación con la finalidad de generar los cambios pertinentes y mejora continua, a más de poder dar el seguimiento y la aplicación del manual de control.

### **A los usuarios**

Generar diálogos directos con los servidores públicos para conocer sus inquietudes y dar la oportunidad de entender los requerimientos del usuario y que éstos sean atendidos con oportunidad.

### **A la Institución.**

Aplicar las dos estrategias propuestas con la finalidad de poder cumplir con la misión y visión de la institución generando la cultura de servicio adecuada.

## BIBLIOGRAFIA

- Berlo, R. (2003) El proceso de la comunicación. Buenos Aires: Ateneo
- Brathwrite, G. (2001) Relaciones Humanas. 2ª ed. Caracas: INCE.
- Chiavenato, I. (2003). Introducción a la teoría de la Administración. 6ª ed. Bogotá: Mc. Graw Hill.
- Cianfrani, C. A. & West, J. E. (2004). *Guía Práctica de ISO 9001:2000 para Servicios*. México: Panorama.
- Daft, R. & Marcic, D. (2005). Introducción a la Administración. México: Thomson.
- Estrada, W. (2007). Servicio y Atención al Cliente. *Lima: BNP*.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. (2000). Administración y control de la calidad. 4ª ed. México: Thomson.
- García, R. et al. (2005). *Diccionario Larousse*. México: Larousse.
- Gonzales, H. (2003) Relaciones Humanas, 7ª .ed. México.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2010). Marketing. 8ª ed. México: Prentice. Hall.
- Larrea, P. (2004). Servicio Al Cliente. 2ª ed. Lima: Limusa.
- López, S. (2003). “Recepción y Atención al cliente” 2a. ed. Lima: Ediciones Paraninfo
- Machado, N. (2002) Sobre Idea de Competencia. Madrid: BNE
- Mentens, L. (2000) Gestión por Competencia Laboral. Bogotá: *org. cientes*.
- Muñoz, C. (2010) Jornada Laboral. Monterey. México
- Whittington, R. (2009). Auditoría: Un Enfoque Integral. Bogotá: Mc Graw Hill.

## ANEXOS

### Ilustración 13 : Encuesta dirigido a los servidores y servidoras públicos



Instrucciones: Lea detenidamente y seleccione con una x en la respuesta que según su criterio considere apropiado.

#### TALENTO HUMANO

1. ¿Cómo califica usted las relaciones con sus superiores dentro de la institución?

Muy buena	Buena	Regular	Mala
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cómo son sus relaciones personales con los compañeros de la institución?

Muy buena	Buena	Regular	Mala
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Con referencia a la gestión del cambio cual es su predisposición al mismo?

Muy buena	Buena	Regular	Mala
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Considera que el Trabajo asignado a su persona es?

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cómo evalúa los sistemas de control al personal dentro de la institución?

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Con referencia a su formación profesional como considera está preparado para atender al usuario?

Excelente	Muy buena	Buena	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ¿Atiende con agilidad, responsabilidad y cortesía al usuario?

Siempre	casi siempre	rara vez	nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GRACIAS POR SU COLABORACION

## Ilustración 14 : Encuesta al Usuario



Encuesta para los usuarios de la atención recibida por los servidores del Ministerio de Turismo de Pastaza.

1. ¿La institución informa adecuadamente de los servicios que ofrece?

Si	No	A veces	Siempre	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Se muestran dispuestos a ayudar los servidores del Ministerio de Turismo?

Si	No	A veces	Siempre	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Muestra los servidores públicos el conocimiento necesario para dar respuesta a su requerimiento?

Si	No	A veces	Siempre	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Se resolvió y atendió su requerimiento?

Si	No	A veces	Siempre	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. ¿Se realizó la gestión en un plazo adecuado?

Si	No	A veces	Siempre	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿La disposición en atenderle por parte del funcionario fue?

Excelente	Muy buena	Bueno	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

Si	No	A veces	Siempre	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. ¿La infraestructura, sala de espera y oficina es?

Excelente	Muy buena	Bueno	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. ¿Considera suficiente la Señalética para indicarle donde debe obtener la información?

Excelente	Muy buena	Bueno	Regular
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. ¿Existe igualdad para atender a los usuarios?

Si	No	A veces	Siempre	Nunca
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GRACIAS POR SU COLABORACION

## Anexo Ilustración 15 : Ficha de Observación

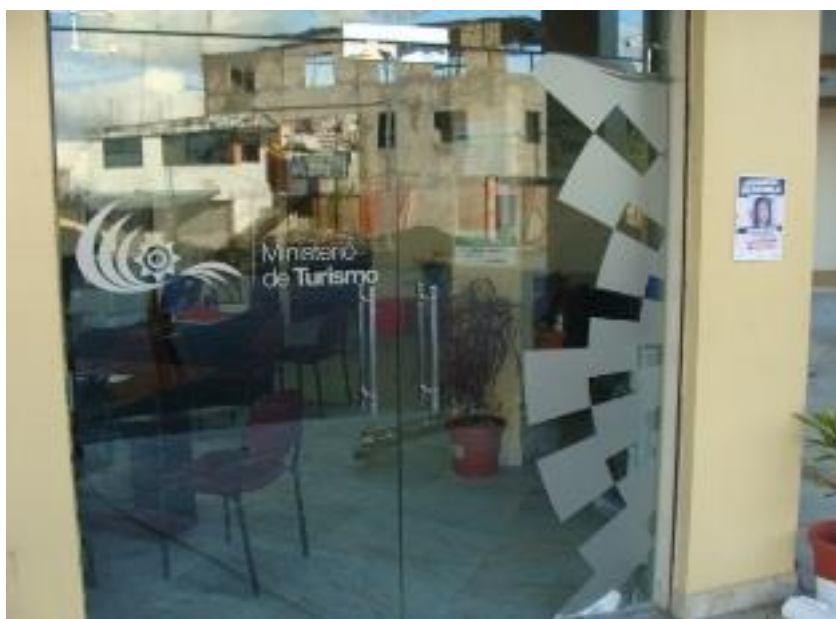


Variables	Oswaldo Ruiz	Juan Carlos León	Delia Rivera	Martha Pineda	Nelly Durán	Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Casi siempre	siempre
<b>CONFIABILIDAD</b>										
Actitud										
Agilidad										
Conocimiento										
Satisfacción General										
Subtotal										
<b>RESPONSABILIDAD</b>										
Puntualidad										
Tiempo de entrega										
Cumplimiento										
Dirección										
Subtotal										
<b>SEGURIDAD</b>										
Resguardo										
Equipo de Auxilio										
Equipo de Seguridad										
Lugares de evacuación										
Subtotal										
<b>PRESENTACION PERSONAL</b>										
Vestimenta										
Imagen personal										
subtotal										
<b>EMPATIA</b>										
Atención personalizada										
Respeto										
Capacidad										
Subtotal										
<b>TANGIBLES</b>										
Informativos										
Señalética										
Buzón										
Aspecto físico										
Horarios										
Subtotal										
<b>Totales</b>										

Fuente: La Investigación  
Elaborado por: Patricia Alexandra Meneses Pozo



**Fotografía 1 Fachada de las Oficinas del Ministerio de Turismo**



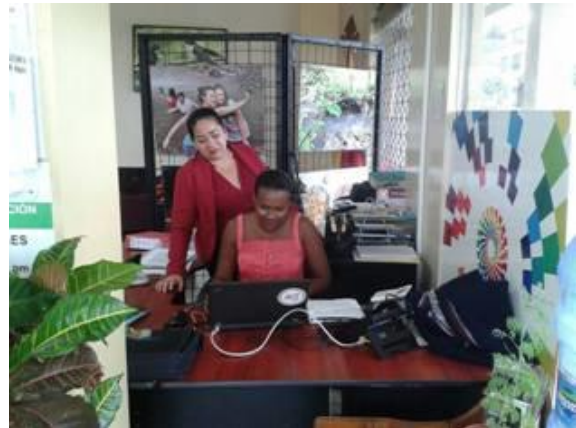
Fuente: La Investigación  
Elaborado por: Patricia Alexandra Meneses Pozo.

## Fotografía 2 Fotografías del Ministerio de Turismo



Fuente: La Investigación  
Elaborado por: Patricia Alexandra Meneses Pozo.

### Fotografía 3 Fotografías del MINTUR



Fuente: La Investigación  
Elaborado por: Patricia Alexandra Meneses Pozo.



#### Fotografía 4 Fotografías desarrollando el trabajo de investigación



Fuente: La Investigación  
Elaborado por: Patricia Alexandra Meneses Pozo.