



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL
MODALIDAD DE ESTUDIOS: SEMIPRESENCIAL

*Informe Final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la
Obtención del Título de Licenciada en Secretariado en Español*

TEMA:

**“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL
SERVICIO AL CLIENTE INTERNO EN LA DIRECCION
METROPOLITANA DE CATASTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”.**

AUTORA: NANCY BEATRIZ HARO CABEZAS

TUTOR: PSIC EDU. PAULINA MARGARITA RUIZ LOPEZ

AMBATO – ECUADOR

2013

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Psic. Edu. Paulina Margarita Ruiz López C.C. 180295347-9 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO EN LA DIRECCION METROPOLITANA DE CATASTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”**. desarrollado por la egresada Nancy Beatriz Haro Cabezas, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
PSIC. EDU. PAULINA MARGARITA RUIZ LÓPEZ
TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....
Haro Cabezas Nancy Beatriz
C.C: 170753361-6
AUTORA

CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO EN LA DIRECCION METROPOLITANA DE CATASTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
Haro Cabezas Nancy Beatriz
C.C: 170753361-6
AUTORA

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO EN LA DIRECCION METROPOLITANA DE CATASTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA**”, presentada por la Srta. Haro Cabezas Nancy Beatriz egresada de la Carrera de Secretariado en Español promoción: Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato, 20 de Septiembre del 2013

LA COMISIÓN

.....
Lcda. Mg. Nora Josefina Luzardo Urdaneta

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
Ing. Darwin Santiago Aldás Salazar

MIEMBRO

.....
Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la vida para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis hijos, Por siempre estar a mi lado, brindándome todo su amor, entrega, dedicación y sobre todo dándome su inmenso amor y sobre todo tenerme mucha comprensión y paciencia durante estos años de mi vida y quien ha sido una pieza clave en mi desarrollo profesional. Mil gracias mis amores por estar siempre a mi lado sin condiciones.

A mi mamá, Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por su ejemplo de perseverancia y constancia, por sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por ser la persona que me enseñó a ser quien soy, pero más que nada, por su amor incondicional.

A mi hermana, por su constante amor inexplicable para mi superación personal, porque siempre me ha apoyado incondicionalmente y a estado a mi lado en las buenas y malas de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen María que gracias a ellos, pude guiar mi vida cada día, y culminar esta tesis; a mi madre por su amor, y apoyo incondicional. A la Psic, Edu. Paulina Margarita Ruiz López, Directora de Tesis por su paciencia y colaboración en la asesoría y dirección en el trabajo de investigación, por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

A todas las directivas y profesores de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, por haberme dado la oportunidad de ser alguien en la vida, por abrirme las puertas para poder superarme profesionalmente.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CESION DE DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS E ILUSTRACIONES.....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii

CONTENIDOS

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO 1	3
EL PROBLEMA	3
1.1. TEMA.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico	8
1.2.3. Prognosis.....	10
1.2.4. Formulación del Problema	10
1.2.5. Interrogantes.....	10
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.....	11
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	11
1.4 OBJETIVOS.....	13
1.4.1. Objetivo General	13
1.4.2. Objetivos Específicos.....	13
CAPITULO 2	14
MARCO TEORICO	14
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	14
2.3. FUNDAMENTACION FILOSOFICA	16
2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES	19
2.4.1 Variable Independiente (Relaciones Interpersonales).....	20
4.2.2. Variable Dependiente (Servicio al Cliente Interno).....	40
2.5. HIPOTESIS	64

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	64
CAPITULO 3	65
METODOLOGÍA.....	65
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.2. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION	65
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION	66
3.4. POBLACION Y MUESTRA	66
3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	67
3.5.1 Variable Independiente (Relaciones Interpersonales).....	67
3.5.2 Variable Dependiente (Atención al Cliente Interno)	68
3.6. PLAN DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	69
3.7 PROCESAMIENTO Y ANALISIS	70
CAPÍTULO 4	71
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	71
1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	71
4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	92
CAPÍTULO 5	97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
5.1. CONCLUSIONES	97
5.2. RECOMENDACIONES	98
CAPITULO 6	99
LA PROPUESTA.....	99
TEMA	99
6.1. DATOS INFORMATIVOS	99
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	100
6.3. JUSTIFICACION.....	101
6.4 OBJETIVOS.....	102
6.4.1. Objetivo General.....	102
6.4.2. Objetivos Específicos.....	103
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	103
6.5.1. Factibilidad Técnica	103
6.5.2. Factibilidad Técnica	104
6.5.3. Factibilidad Financiera.....	106
6.6. FUNDAMENTACIÓN	107
6.7. METODOLOGIA.- MODELO OPERATIVO	115
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	116
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	133
BIBLIOGRAFÍA	134
ANEXOS	135
ANEXO A (Encuesta al Personal Administrativo de la Dirección de Catastro)...	135

ANEXO B (Entrevista a Directivos de la Dirección de Catastro).....	137
ANEXO C: GLOSARIO	139
ANEXO D (Ubicación de la Institución)	147
ANEXO E: FOTOGRAFÍAS	148

ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla N° 1: Antecedentes Investigativos	14
Tabla N° 2: Población muestra	66
Tabla N° 3: Operacionalización de Variable Independiente (Relaciones Interpersonales)	67
Tabla N° 4: Operacionalización de Variable Dependiente (Atención al Cliente Interno)	68
Tabla N° 5: Plan de recolección de la información	69
Tabla N° 7: Relaciones interpersonales con compañeros	72
Tabla N° 8: Trabajo cooperativo para completar tareas	73
Tabla N° 9: Expresión de opiniones en la institución.....	74
Tabla N° 10: Ayuda en las dificultades laborales	75
Tabla N° 11: Evaluación periódica del desempeño laboral	76
Tabla N° 12: Vocabulario adecuado para comunicarse	77
Tabla N° 13: Procedimientos para resolver trámites internos.....	78
Tabla N° 14: Los directivos toman decisiones con la participación del personal.....	79
Tabla N° 15: Recursos para el desempeño laboral	80
Tabla N° 16: Medio laboral en el centro de trabajo.....	81
Tabla N° 26: Frecuencias Observadas	95
Tabla N° 27: Frecuencias Esperadas.....	95
Tabla N° 28: Calculo del Ji-Cuadrado	96
Tabla N° 30 Criterios para evaluar Factibilidad Técnica.....	104
Tabla N° 31: Criterios Factibilidad Talento Humano	104
Tabla N° 32: Criterios de Factibilidad Técnica Hardware.....	105
Tabla N° 33: Criterios de factibilidad técnica Software	105
Tabla N° 34: Cuadro Analítico de Gastos para el taller sobre Relaciones Interpersonales y Atención al Cliente.....	106

Tabla N° 35: Modelo Operativo	115
Tabla N° 36: Plan de recolección de la información	133
Gráfico N° 1: Árbol de Problema	8
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales	19
Gráfico N° 3: Capacitación al personal sobre relaciones interpersonales	71
Gráfico N° 4: Relaciones interpersonales con compañeros	72
Gráfico N° 5: Relaciones interpersonales con compañeros	73
Gráfico N° 6: Expresión de opiniones en la institución.....	74
Elaborado por: Nancy Haro Cabezas.....	74
Gráfico N° 7: Ayuda en las dificultades laborales.....	75
Gráfico N° 8: Evaluación periódica del desempeño laboral	76
Gráfico N° 9: Vocabulario adecuado para comunicarse	77
Gráfico N° 10: Procedimientos para resolver trámites internos	78
Gráfico N° 11: Los directivos toman decisiones con la participación del personal.....	79
Gráfico N° 12: Procedimientos para resolver trámites internos	80
Gráfico N° 13: Medio laboral en el centro de trabajo.....	81

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: EDUCACIÓN PARVULARIA
MODALIDAD: PRESENCIAL

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO EN LA DIRECCION METROPOLITANA DE CATASTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”.

AUTORA: Nancy Beatriz Haro Cabezas

TUTORA: Psic. Edu. Paulina Margarita Ruiz López

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección Metropolitana de Catastro es una empresa netamente de servicio, cuyo objetivo es garantizar la buena atención al cliente y mejorar las Relaciones Interpersonales.

El propósito de esta investigación es mejorar las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno, debido a la importancia que tiene la satisfacción del mismo para el porvenir de la institución. Por lo tanto, los resultados obtenidos a través de esta investigación permitirán gestionar sus actividades con mayor eficiencia, mejorar las políticas referentes al servicio que la institución ofreciendo a sus clientes pilares fundamentales para lograr los objetivos y metas constituyéndolo de esta manera al logro efectivo en las Redes la calidad de atención al cliente.

Este trabajo contiene el planteamiento del problema a investigar, en donde ampliamos el problema actual de la Dirección Metropolitana de Catastro, su realidad problemática, formulación del problema, justificación y los objetivos. Se desarrolla el marco teórico, su estructura se realiza en base a las variables, los modelos a seguir y las definiciones conceptuales se basan en tesis, internet, libros, etc.

En la metodología se mencionan el tipo y diseño de investigación realizada, la población y muestra, hipótesis, variables, Operacionalización de variables, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, lo cual nos permitió obtener la información real de los aspectos investigados.

Finalmente se desarrolla la propuesta, donde se presenta el diseño teórico, luego la base teórica y se detalla el esquema del modelo propuesto.

Palabras claves:

Sinceridad, Eficiencia, Aptitud, Actitud, Perseverancia Cordialidad, Servicio, Agilidad, Capacidad, Dedicación, Atención

INTRODUCCION

La calidad en el servicio a clientes se entiende como cumplir con los requisitos que tiene el cliente, ya que el satisfacerlos debe ser la parte fundamental de la filosofía de negocios y el enfoque central del plan estratégico de toda empresa, ya que el mejorar continuamente los productos y el servicio haciéndolos de calidad significa el elemento clave del éxito de las instituciones.

En la actualidad las instituciones están en gran competencia por obtener el mayor número de clientes posibles ya que sin ellos no existiría la empresa, y ya no solo se preocupan por la calidad de los productos o servicios que prestan, sino también por la atención que deben brindarles para mantenerlos satisfechos, cumpliendo con todas sus expectativas.

Capítulo 1.- Se realiza un análisis y estudio del Problema de manera minuciosa, se realiza también la contextualización de la percepción del fenómeno conflictivo del cuestionamiento del paradigma, para llegar a la esencia del problema, se construye una visión hipotética acerca de cambios futuros en el problema basándose en su realidad pasada y presente permitiéndonos dar nuestro juicio de valor y una justificación al problema y los objetivos propuesto.

Capítulo 2.- Se hace una investigación relacionada a los antecedentes, la fundamentación filosófica, a su vez que se encuentra la hipótesis de la investigación y el señalamiento de las variables dependiente e independiente.

Capítulo 3.- Se realiza un enfoque en cuanto a los tipos de investigación, el análisis de la modalidad de investigación, a su vez la Operacionalización de las variables que nos servirán para la aplicación de las técnicas de investigación

Capítulo 4.- Se realiza un análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados, para luego verificar la hipótesis y así poder utilizar mejor el plan de capacitación al personal, lo cual va a permitir el mejoramiento del desempeño laboral.

Capítulo 5.- La elaboración de las conclusiones y recomendaciones en cuanto al problema.

Capítulo 6.- Se realiza la propuesta sobre Talleres de Capacitación acerca de Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastros del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, para un mejor desarrollo y desempeño laboral.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

1.1. TEMA

LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO EN LA DIRECCION METROPOLITANA DE CATASTRO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

En el Ecuador la evaluación del desempeño del sector público está en el centro de las preocupaciones de la políticas de los gobiernos y de las instituciones gubernamentales, en todos los niveles de la gestión nacional, regional y local, por ende se realiza un criterio en primer lugar del servicio público, el servidor público y de evaluar al servicio público, en donde, la exigencia por optimizar los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, así como generar y fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas hacia los ciudadanos y los grupos de interés que rodean la acción pública son los fundamentos básicos que han tenido los gobiernos para impulsar el desarrollo de indicadores de desempeño en las instituciones públicas.

A las relaciones interpersonales, no se le ha dado la importancia necesaria en la medida de que el ser humano constituye el elemento esencial de una organización. 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.

En nuestro país existe falta de relaciones interpersonales a nivel interno especialmente en las instituciones públicas afectando en el desarrollo integral del personal como son relacionarse con los demás, integrarse en grupos, trabajo colaborativo.

Si bien son ciertas las relaciones interpersonales o humanas 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 derivado de las características de cada grupo social. En la mayoría de instituciones todavía prevalece el esquema mental de autoritarismo, de presión, de desconfianza. Y una realidad que se vive en los lugares de trabajo.

La 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.

GARROTI, Julio. Marzo 2008. Clima Organizacional y su incidencia en la calidad de los servidores públicos.

Recopilado de:

<http://www.monografias.com/trabajos14/servpublicos/servpublicos.shtml>

En la Provincia de Pichincha, dentro de las instituciones públicas y privadas hay que mencionar que todas las personas traen ciertos "aportes" al trabajo. Mientras exista un acuerdo entre el valor de los aportes de cada persona, las cosas marchan bien. Pero lo más difícil dentro de la organización es poder escuchar a los servidores públicos o privados, cuando tienen problemas laborales. Es, a menudo, demasiado natural o fácil actuar en una forma autoritaria como un experto, aun cuando el enfoque de oyente sería mucho más apropiado

En un estudio realizado por el Banco del Curriculums de Pichincha. 2010. el 45.14% manifiestan que las relaciones entre los subalternos con sus jefes son de autoritarismo, el 22.33% opinan que son de confianza; el 7.76% de cordialidad, el 6.79% de presión, el 6.31% de democracia, el 4.36% de desconfianza; el 5.82% no responde y el 1.45% manifiestan otras respuestas.

En cuanto a las relaciones interpersonales laborales de los jefes con sus subalternos se destaca el autoritarismo para un 34.46% de los empleados, le sigue el 31.06% de presión, el 16.9% manifiestan que son de confianza, el 4.85% de democracia, el 3.88% de desconfianza, otras respuestas el 3,39% y sólo el 2,91% reconocen que son excelentes.

Esto nos permite establecer que las relaciones interpersonales en la institución es base para que exista una mejor comunicación entre funcionarios para poder comunicarse de una manera amena y compartir experiencias permitiendo la interacción rápida y efectiva.

Es importante que dentro de cualquier institución o empresa se tomen en cuenta la diversidad de factores que influyen y apoyan el desarrollo de una actitud cooperativa en pro de unas excelentes relaciones humanas, de manera que el personal satisfaga sus necesidades y por ende se sienta motivado a mejorar su calidad productiva.

Toda organización debe tomar en cuenta las relaciones interpersonales entre sus empleados para mantener un equilibrio y una armonía que podría favorecer la eficiencia y la eficacia de los trabajadores. De igual forma las organizaciones deben estar alertas ante situaciones de conflictos y así encontrar soluciones apropiadas mediante el trabajo en equipo para lograr los resultados deseados.

BENAIGES, Domenic. Abril del 2010. Conflictos Interpersonales Laborales

Recopilado de: <http://revista-digital.verdadera-seducion.com/conflictos-interpersonales/>

En la Dirección Metropolitana de Catastros del Distrito Metropolitano de Quito, No se incentiva la interacción, el trabajo en equipo, etc, esto ocasiona discrepancias o diferencias y no aceptar a las personas. No se promueve la comunicación y el respeto a las diversas formas de pensar.

Las relaciones interpersonales tanto dentro del trabajo, con subordinados, compañeros, supervisores o directivos, como fuera de él, con amigos, familiares o colegas, deben ser fuente de satisfacción y no de conflicto, punto de partida de alteraciones para que el trabajo institucional no fluyan en forma adecuada.

La Institución debe estar lista para enfrentar en mejores condiciones los retos y desafíos que la competencia impone, logrando ser proactivos, eficientes y entendiendo que la calidad de servicio es una herramienta indispensable en las instituciones modernas.

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 atienda 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.

La mayoría de compañeros/as son timidez y les falta de habilidades sociales. Las personas tienden a aislarse mucho del mundo y cortar muchas posibles relaciones, esta excesiva timidez y falta de habilidades sociales le crea muchos conflictos interpersonales.

Una persona tímida muchas veces pasa como borde o sosa y eso hace que la gente sea más reticente a abrirse ante ellos, si a esto le sumamos que a ellos les cuesta mucho relacionarse tienes un coctel explosivo que crea conflictos interpersonales, además de que las personas con escasa habilidad social suelen ser reticentes a mostrar sus emociones, no obstante su capacidad empática no está relacionada con la timidez así que en este punto se salvan.

Las relaciones interpersonales permiten que usuarios y directivos puedan estar constantemente en comunicación el contexto habitual no puede estar en silencio, sus clases no deben ser cerradas al contrario cada uno debe brindar un espacio disponible para compartir.

HERRICO, Euskall. 2010. Relaciones Interpersonales - Generalidades

Recopilado de: <http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

1.2.2. Análisis Crítico

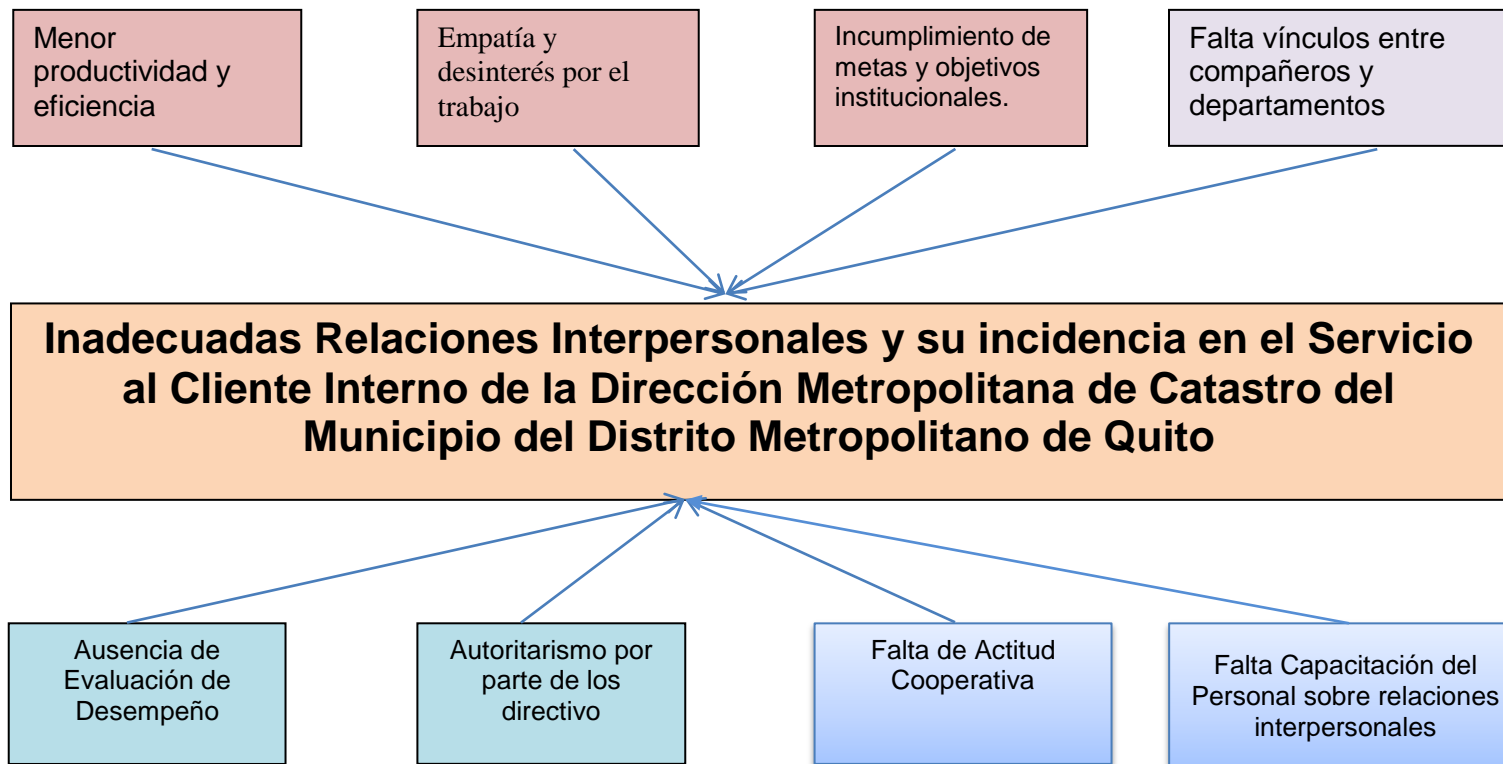


Gráfico N° 1: Árbol de Problema
Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Ausencia de evaluación de Desempeño, en la institución se debe Lograr crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en reglas aceptadas por todos, y fundamentalmente respeto de la personalidad humana, caso contrario tendremos problemas en la productividad y eficiencia de la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Autoritarismo por parte de los directivos, Toda organización debe tomar en cuenta las relaciones interpersonales entre sus empleados es vital para mantener un equilibrio y una armonía que podría favorecer la eficiencia y la eficacia de los trabajadores. De igual forma las organizaciones deben estar alertas ante situaciones de conflictos y así encontrar soluciones apropiadas mediante el trabajo en equipo para lograr los resultados deseados, sino es así estaremos generando empatía y desinterés por el trabajo.

Falta de Actitud Cooperativa, ciertas situaciones que ponen de manifiesto la existencia de una marcada problemática en las relaciones interpersonales. Entre algunos se puede mencionar la poca ayuda entre compañeros en la ejecución de sus labores, maltrato verbal por parte de los jefes, falta de comunicación permanente y eficiente entre los mismos, lo cual impulsa a los investigadores a hacer énfasis en las relaciones interpersonales, lo que desembocará en el incumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Falta Capacitación del Personal sobre relaciones interpersonales, Si bien es cierto en la institución se capacita a los administrativos en cuanto a archivo, técnicas de archivo, atención al usuario, informática; se ha olvidado algo muy importante como es las relaciones interpersonales que son el pilar fundamental para el desarrollo armónico de las empresas repercutiendo en los vínculos entre compañeros y departamentos.

1.2.3. Prognosis

En caso de no buscar alternativas de solución al problema, la Dirección Metropolitana de Catastro sufrirá un impacto negativo causando una mala imagen institucional, esto dará origen a que existan usuarios insatisfechos por el servicio que reciben, originando malestar y aún desconfianza, por otro lado no se podrá concretar con el trabajo planificado dentro del tiempo establecido ya que se producen constantes quejas y reclamos por parte de los clientes a los que hay que darles soluciones inmediatas, por lo que es necesario que la Dirección de Catastro, adopte un diseño de un plan de mejoramiento de la calidad del servicio tomando en cuenta el entorno interno de la Institución, brindando un servicio de calidad sostenible, confianza y garantías al cliente, trabajando con responsabilidad para el desarrollo de mejoras continuas, cumpliendo metas y trazando nuevas para alcanzar los objetivos establecidos.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo las Relaciones Interpersonales inciden en el Servicio al Cliente Interno de la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha?

1.2.5. Interrogantes

¿Qué ambiente es el más adecuado en el lugar de trabajo para facilitar las relaciones interpersonales para una mejora atención al usuario interno y externo?

¿Cuáles son las causas por las que no existe relaciones interpersonales adecuadas?

¿Qué factores influyen en la calidad en el servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro?

¿Qué estrategias permitirían mejorar la calidad y eficiencia en la atención de los clientes internos de la Dirección Metropolitana de Catastro?

¿Existe una alternativa de solución a la problemática planteada?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

Delimitación de Contenidos:

- **Campo:** Laboral – administrativo
- **Área:** Social
- **Aspecto:** Relaciones Interpersonales
Atención al Cliente Interno

Delimitación Espacial

Esta investigación se realizará con los usuarios internos de la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Delimitación temporal:

La presente investigación se realizará desde septiembre de 2012 a febrero de 2013

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es factible, La evaluación y atención a estos elementos está dirigido a la ejecución de objetivos para satisfacer necesidades individuales y grupales. En tal sentido, algunas organizaciones establecen pautas para que sus miembros tengan una participación

activa con la intención de mantener un equilibrio y una armonía que podría favorecer la eficiencia y la eficacia de los trabajadores.

Esta investigación es importante, pues En la sociedad los seres humanos se hallan en mutua interdependencia y relación. El contacto recíproco y la comunicación son esenciales tanto para el individuo como para el grupo, es por ello que las personas operan en interacción social a través de una serie de contactos continuos y recíprocos y más aún dentro de una empresa o institución.

Es de interés, es necesario destacar que, en el proceso de relaciones interpersonales intervienen elementos como: la comunicación, el liderazgo, el ambiente, la socialización, las estructuras jerárquicas, entre otras.

Mediante el desarrollo del mismo se trata de generar beneficios para los usuarios internos de la Dirección de Catastro, se obtendrá la experiencia en el ámbito personal y profesional, mientras que la Institución recibirá una propuesta para poder dar solución efectiva a los problemas existentes y mejorar el desenvolvimiento de la organización.

El impacto que produce, pues las relaciones interpersonales son fundamentales para que las organizaciones logren sus objetivos a través de la combinación de las capacidades y los recursos individuales de las personas que la integran; por lo tanto es necesario promover y conservar excelentes relaciones humanas que permitan incrementar la productividad y crear un clima laboral favorable para el funcionamiento efectivo de la institución.

Los beneficiarios, serán los administrativos, pues permitirá disminuiría el conflicto departamental y permitiría a la organización tomar en cuenta al recurso humano de la Institución.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de las Relaciones Interpersonales en el Servicio al Cliente Interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los factores que influyen en las relaciones interpersonales del personal que labora en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha.
- Analizar lineamientos para mejorar el Servicio al Cliente Interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha.
- Diseñar una alternativa de solución a la problemática de las Relaciones Interpersonales y su incidencia en el Servicio al Usuario Interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha

CAPITULO 2

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez revisada la bibliografía de la biblioteca de la Facultad de ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación similares:

Tabla N° 1: Antecedentes Investigativos

TEMA	AUTOR	DATOS DE REFERENCIA
<p>“La calidad en el servicio y su incidencia en la atención al cliente en el Departamento Comercial de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”</p>	<p>Graciela de las Mercedes Villacís Barriga</p>	<p>Tutor: M.S.c. Iván Cevallos B. No. Tesis: 568 ING Año: 2012</p>
<p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Trate de Mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente en el Departamento Comercial de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato ➤ Los resultados obtenidos a través de esta investigación permitirán gestionar sus actividades con mayor eficiencia, mejorar las políticas referentes al servicio que la institución ofrece a sus clientes pilares fundamentales para lograr los objetivos y metas. ➤ Se mencionan el tipo y diseño de investigación realizada, la población y muestra, hipótesis, variables, Operacionalización de variables, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, lo cual nos permitió obtener la información real de los aspectos investigados 		

Mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente mediante entrenamiento y análisis de procesos.	Acosta Gavela, María Lorena. Espinosa Andrade, María Gabriela	Tutor: Porras, Carlos No.Tesis/384.043/Ac72m Año: 2002
<p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Definir las competencias requeridas en el personal de enlace de la Empresa como dimensiones de calidad en el servicio al cliente. ➤ Diagnosticar y monitorear la calidad de las destrezas sociales existentes en el personal, desde la perspectiva de los clientes que reciben el servicio. ➤ Diseñar y aplicar en el personal del programa de formación y retroalimentación en actitudes y comportamientos que favorezcan una percepción de calidad en el servicio en sus clientes. ➤ Determinar el impacto del entrenamiento a través de la medición comparativa de las destrezas sociales del personal del ➤ Conocer el flujo de los procesos de recaudación, atención al cliente, reclamos y cabinas. 6. Diseñar flujos de procesos y estructuras del front office que permitan mejorar la calidad en la prestación del servicio. 		
El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de AndelasCia. Ltda. Ciudad de Ambato.	Diana Elizabeth Uria Calderón	Tutor: Ing. Com. Graciela Paredes V.No. Tesis: 296 Ing Año: 2011 Universidad de Ambato
<p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aquí se propone alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la empresa, para fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores, y de esta manera incrementar su desempeño laboral. ➤ Se determina la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual permite conocer la realidad de la empresa y de esta manera guiar el trabajo de investigación, hacia el análisis de posibles alternativas, que permitan mejorar dichas variables. ➤ Actualmente en las empresas se habla de altos estándares de calidad, personal capacitado, exigencia en el puesto, máxima productividad, entre otros, pero dónde queda la reciprocidad de la empresa hacia el trabajador 		

Elaborado por: Nancy Haro

2.3. FUNDAMENTACION FILOSOFICA

En este proyecto se utiliza el paradigma crítico propositivo, donde todos los funcionarios desarrollan sus capacidades y potenciales en función del trabajo productivo para una Institución más justa y equitativa.

Dentro de la panorámica crítica, pues la investigación está orientada a buscar las causas de los problemas individuales, colectivos y sociales de la problemática investigada.

Propositivo por cuanto busca plantear una alternativa de solución a la problemática de las Relaciones Interpersonales y su incidencia en la Atención al Cliente Interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha

2.3. FUNDAMENTACION LEGAL

La presente investigación se sustenta en la Ley Orgánica: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) del Capítulo III del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Sección Tercera del Alcalde o Alcaldesa

Artículo 59.- Alcalde o alcaldesa.- El alcalde o alcaldesa es la primera autoridad del ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, elegido por votación popular, de acuerdo con los requisitos y regulaciones previstas en la ley de la materia electoral.

Artículo 60.- Atribuciones del alcalde o alcaldesa.- Le corresponde al alcalde o alcaldesa:

- a) Ejercer la representación legal del gobierno autónomo descentralizado municipal: y la representación judicial conjuntamente con el procurador síndico;
- b) Ejercer de manera exclusiva la facultad ejecutiva del gobierno autónomo Descentralizado municipal:
- c) Convocar y presidir con voz y voto dirimente las sesiones del concejo municipal, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa;
- d) Presentar proyectos de ordenanzas al concejo municipal en el ámbito de Competencias del gobierno autónomo descentralizado municipal;
- e) Presentar con facultad privativa, proyectos de ordenanzas tributarias que creen, modifiquen, exoneren o supriman tributos, en el ámbito de las competencias correspondientes a su nivel de gobierno;
- f) Dirigir la elaboración del plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan nacional de desarrollo y los planes de los gobiernos.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Registro Oficial 303, del 19 de octubre del 2010, Art. 275, Modalidades de gestión.- Los gobiernos autónomos descentralizados regional, provincial, distrital o cantonal y parroquial podrán prestar los servicios y ejecutar las obras que son de su competencia en forma directa, por contrato, gestión compartida, por delegación a otro nivel de gobierno o cogestión con la comunidad y empresas de economía mixta.

Que, la Constitución Política de la República del Ecuador en su Art. 228 y la Ley Orgánica de Régimen Municipal en sus Artículos 1 y 17 consagran la autonomía de las municipalidades;

Que, la Ley Orgánica de Régimen Municipal en el capítulo octavo del título sexto, establece el impuesto de patente municipal que están obligados a pagar todos los

comerciantes e industriales que operen en cada cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico.

Que, el artículo 57 de la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley de Régimen Municipal, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 429 de fecha 27 de Septiembre del 2004, define que corresponde al Concejo Cantonal establecer mediante ordenanza la tarifa del impuesto anual en función del capital con el que operen los sujetos pasivos de este impuesto dentro del cantón;

Que, el Art. 64, numeral 23 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, otorga la facultad a los municipios de aplicar mediante ordenanza, los tributos municipales creados expresamente por la ley;

Que, el Art. 313, numeral 6, considera como Impuesto Municipal, el impuesto de Matrículas y Patentes concomitantemente con los artículos 381 al 386 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal que establecen a favor de los municipios el cobro del impuesto de patentes municipales.

2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

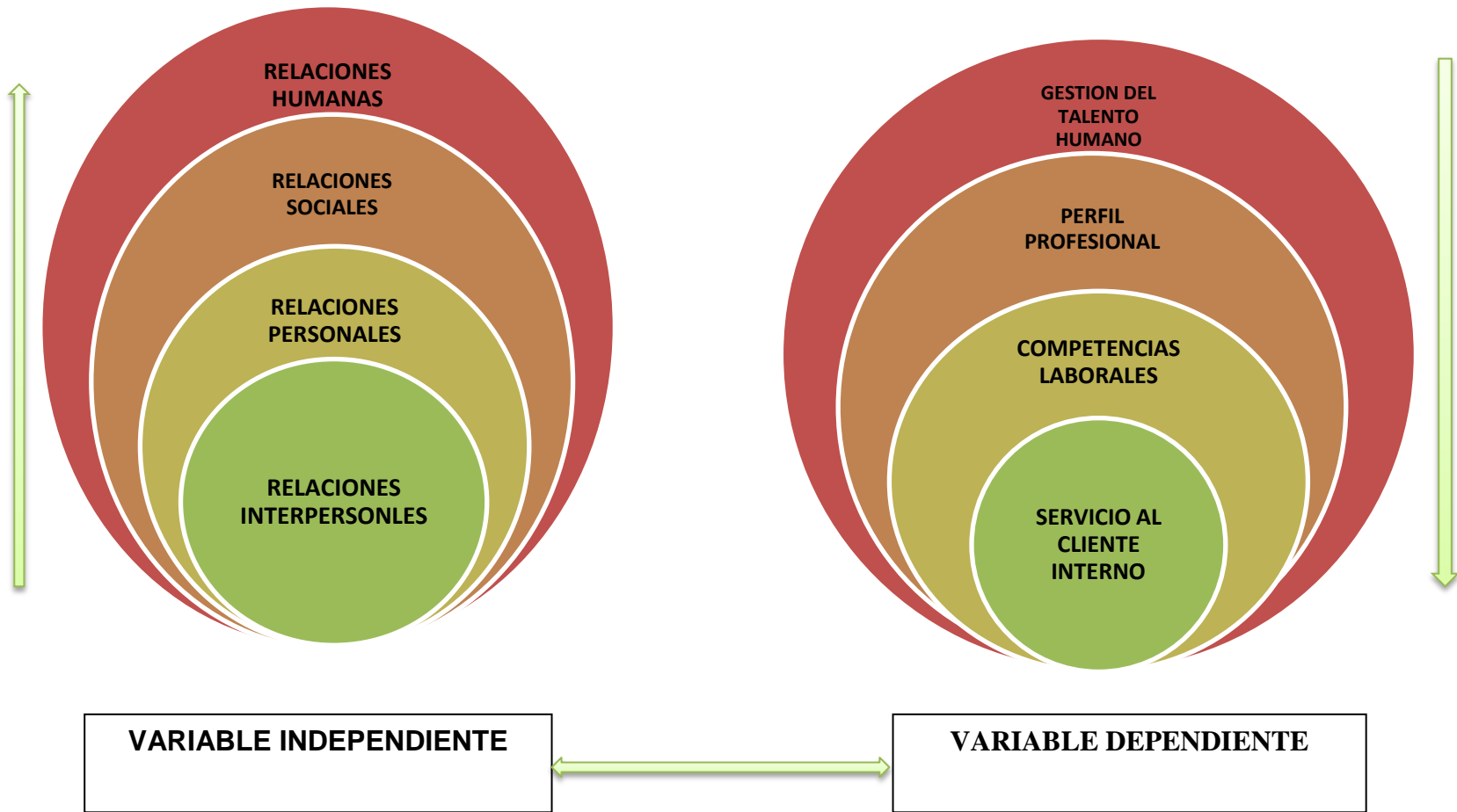


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

2.4.1 Variable Independiente (Relaciones Interpersonales)

2.4.1.1. RELACIONES HUMANAS

Relaciones humanas es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: Visual o Comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la Apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat. Las relaciones humanas son básicas para el desarrollo intelectual e individual de los seres humanos.

Factores que intervienen en las relaciones humanas son:

- La comunicación
- Cooperación
- Cortesía
- Respeto, entre otras.

Algunas definiciones del término

Según Alejandro López Flores una relación humana es cualquier interacción que se desarrolla entre dos o más seres humanos, ya sea de forma directa o indirecta. En este intercambio cada uno intentará satisfacer sus necesidades y se regirá por un código de referencia. Muchas veces las necesidades no se cubren, en tal caso la interacción ha sido deficiente.

Felipe Saucedo dice que se llama así a la acción que realizan dos personas para describir situaciones a quien delante lo más detalladamente posible y Angie y Pablo

afirman que las relaciones humanas consisten en las acciones y actitudes que surgen a partir del contacto de dos personas o un grupo de ellas.

Otra definición es la de Jesús Suárez quien se inclina a definir las como esa interacción entre personas que lleva intrínseco un elemento fundamental, la aceptación personal y del otro. Asegura que ambas actitudes se encuentran unidas y en la medida que un individuo es capaz de aceptarse a sí mismo puede aceptar a los que le rodean. Si una persona tiene dificultades para expresarse o llevar una comunicación armoniosa, ya sea consigo mismo, con familiares o en su lugar de trabajo, entonces es fundamental que trabaje sobre ello porque para realizarse como persona es primordial haber resuelto aquellas falencias que tienen que ver con las relaciones humanas.

En lo que respecta a las empresas u organizaciones, mantener buenas relaciones humanas puede ser un elemento fundamental para alcanzar las metas y el desarrollo. De este modo la empresa gozará de la armonía interna necesaria, que podrá verse desde afuera como seguridad y confianza, y los clientes se atreverán a apostar por ella.

En lo que respecta al área de recursos humanos de una empresa es importante que se tengan en cuenta las habilidades sociales de las personas, no sólo las técnicas, para contratar a individuos que puedan desarrollar buenas relaciones con sus compañeros, jefes y todo el entorno empresarial. Así se evitarán conflictos innecesarios y disminuirán los errores en la efectividad de los empleados.

La buena relación entre empleados y cuerpo directivo también es un elemento que facilitará ciertamente el desarrollo de la compañía. Por ejemplo, colocar en zonas comunes buzones de sugerencia para que los empleados soliciten aquello que consideran necesario para un mejor desenvolvimiento en sus tareas dentro de la

compañía, podría afianzar las relaciones y colaborar con una homogeneidad comunicacional enormemente favorable para la empresa.

En una organización las buenas relaciones humanas ofrecen innumerables ventajas, al tener un personal cualificado y satisfecho con la tarea que le toca desempeñar, disminuirán los accidentes intencionales de trabajo, habrá menos rotación de personal, disminuirá el número de ausencias y mejorará altamente la calidad y productividad de toda la compañía gracias al espíritu de equipo.

Clases de relaciones humanas

Si bien es cierto, las normas y técnicas de las RRHH son un todo único estas pueden dividirse en dos grupos merced a la especial utilización que de ellas se hagan en el ámbito donde le toque desenvolverse.

Así tenemos dos clases de RRHH.

- 1) Relaciones Humanas No Estructuradas y
- 2) Relaciones Humanas Estructuradas.

¿Qué es lo que permite las relaciones humanas?

Permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales. Disminuyen los conflictos usando en entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las divergencias y conflictos. Crean un ambiente armonioso con la comunicación, generando relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y la felicidad. Importancia de las Relaciones Humanas

Numerosas necesidades del hombre solo pueden ser satisfechas con otros, por otros y ante otros. Debido también, a que el hombre no es autosuficiente, precisa de los demás para obtener abrigo, alimento, protección. Para que una sociedad pueda funcionar, sus componentes deben interrelacionarse y concentrarse en las tareas para las que cada uno es más apto.

Factores Negativos Que Impiden Las Relaciones Humanas

- No controlar las Emociones Desagradables; Es cuando mostramos mal humor, odio etc.
- Agresión; Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.
- Fijación; Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado
- Terquedad; Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas
- Represión; Negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones y consejos
- Aislamiento; Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa
- Fantasías; Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- Sentimiento de Superioridad o Inferioridad; Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias
- Condiciones de las Relaciones Humanas
- Apertura: Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás y los nuestros debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores etc. mantener nuestra opinión frente a las divergentes sin herir la sensibilidad de la otra persona.

- Sensibilidad: Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.
- Sociabilidad: Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.
- Respeto a Autoridad: Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad, status de las personas en la organización de la que formamos parte y comprender el impacto que dicha jerarquía tiene sobre el comportamiento humano, incluido el nuestro.
- Adaptación: Prever y aceptar las consecuencias de las medidas prácticas que toma la empresa ante determinadas situaciones.
- Objetividad: Comprender que mantener relaciones humanas no tienen nada que ver con la intención de hacer feliz a todos o endulzar la cruda realidad.
- Clasificación de las Relaciones Humanas Relaciones Primarias: Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas
- Relaciones Secundarias: Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

FUNDACIÓN Wikimedia. Diciembre 2012. Relaciones Humanas.

Recopilado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones_humanas

Importancia de las relaciones humanas en las empresas

El tema de las relaciones humanas parece estar gastado, quizás muchos de nosotros nos sentimos un tanto agobiados de escuchar sobre esto día tras día dentro de las empresas, en publicidad, en nuestros correos personales, en los celulares inteligentes y en los medios escritos. Sin embargo, es algo que no pasará de moda, ya que es una debilidad que presentan muchos empleados dentro de nuestras organizaciones y que parece aumentar con el deterioro de la sociedad.

En las grandes empresas muchas veces este tipo de inconvenientes pasa por alto, ya que las grandes organizaciones tienen una cultura organizacional tan fuerte que pueden disminuir el impacto de aquellos recursos que presentan este tipo de comportamiento. Existen varios casos donde estas organizaciones han empujado a las personas a mejorar sus relaciones hacia los demás para poder subsistir dentro de la empresa.

No obstante, algunos empleados no logran fortalecer esta área tan importante provocada en muchas ocasiones por: la posición que desempeña donde se requiere cierta habilidad, conocimiento que puede ser difícil de reemplazar o por el gran curriculum que tiene sobre sus hombros.

Algunas empresas han logrado minimizar el impacto negativo que les puede presentar este personal aislándolo en un área donde no afecte la interacción del equipo de trabajo y manteniéndolo como un empleado sumamente técnico con altos beneficios que lo mantengan motivado. Este tipo de decisiones son tomadas en el seno de una gran organización, pero la pregunta sería ¿Que pueden hacer las pequeñas y medianas empresas para subsanar este problema? recomendaciones a seguir:

- Lo primero es que deben hacerle saber al individuo desde un principio que ese tipo de actitud puede perjudicar al equipo de trabajo.
- Segundo, si el problema persiste, tratar de involucrarlo en talleres de relaciones humanas donde pueda reforzar esta debilidad.
- Si usted entiende que su empleado es valioso para la organización demuéstrele que no va a tener opciones legítimas de crecimiento sino logra mejorar esta debilidad. Esto va a permitir que el entienda que su actitud le impide escalar dentro del organigrama corporativo.
- El punto anterior es muy delicado, ya que aunque usted entiende que ese empleado no puede escalar tampoco debe marginarle de mejoras en sus paquetes de beneficios

- Si esto no funciona, la empresa debe sentarse y evaluar la contratación de otro recurso para ir absorbiendo las tareas que su empleado realiza e ir llevándolo a un punto donde tiene que mejorar para no perder su posición en un futuro cercano.
- Por último, si el problema sigue en pie, lamentablemente es tiempo de desahuciar ese talento por el nuevo recurso que ya se encuentra en capacidad de asumir sus tareas diarias.

No cometa el error de entregarle una alta posición a un recurso con un problema de relaciones humanas para intentar motivarlo, ya que esta persona no es capaz de trabajar en equipo y mucho menos manejar un grupo de trabajo, porque no será posible que él logre crear una empatía como líder del equipo y el personal bajo su mando.

Las malas relaciones humanas son perjudiciales

El no practicar buenas RRHH puede tener también efectos adversos sobre una carrera. Tomemos como ejemplo el caso del empleado que trató mal a un cliente. Si siempre es tosco o indiferente, los clientes pueden escoger a otro empleado o, incluso dejar de visitar esa institución o comercio.

Antes de que pase mucho tiempo, el supervisor o jefe inmediato del empleado se dará cuenta de la situación o recibirá reclamo de los agraviados. Si continua la conducta inadecuada este empleado no progresará en su empleo. Y lo que es seguro más tarde o más temprano lo despedirán.

La capacidad para entenderse con otros en una empresa no debe darse por sentada sino que es preciso analizarla, estudiarla y practicarla en forma consciente. las buenas relaciones humanas mejorarán nuestra moral y la de los compañeros, fomentaran la cooperación y generarán felicidad y armonía.

Todo mundo alberga en algún momento malestar con alguien más en el trabajo, no es raro y es totalmente normal, las personalidades chocan y hay situaciones preexistentes que afectan, como cuando no se da el **karma** como para trabajar con alguien, ya ese alguien no agrada, ese alguien no es compatible, ese alguien es un peligro para su puesto, indudablemente eso predispone en una actitud negativa que un profesional que se precia de tal y que desea progresar pasará por alto en aras de su desempeño exitoso, tolerar es una palabra que cobra alta importancia en el trabajo sino quieres verte envuelto en mil rencillas.

Pero cuando ocurren desacuerdos, cuando alguien se siente amenazado, cuando hay peleas por casi cualquier motivo, cuando dos empleados no logran conectar positivamente, hay dos salidas, marcharse del trabajo o empeñarse en hacer el trabajo obviando de manera profesional y sensata la actitud negativa de alguien más. Todo es más fácil cuando eres tú el que se siente en esa manera respecto de alguien más, puedes trabajar por ti mismo para sobrellevar la situación, reflexionando sobre cómo afectará a tu carrera y tu record una guerra laboral, no se puede encomendar grandes tareas a alguien que no sabe manejar algo como una rencilla laboral menor.

Hay que ser sincero a veces hablar con alguien sobre lo que pasa puede aclarar malos entendidos, cuando se agota la paciencia y antes de explotar es mejor hablar de manera calma con el otro involucrado y cuando la situación ni así mejora es hora de pedir la intervención de un supervisor, contra lo que pudieras pensar esta opción es mucho mejor que liarse a disputas interminables de las que todo mundo se forjará quizá ideas erradas sobre ti, piénsalo la próxima vez que alguien esté dispuesto a liarte en una pelea laboral, tu record profesional está en juego, no permitas que te dejen llevar las emociones. Y hasta aquí te preguntarás ¿cómo afecta esto mi potencial? sencillo tú mismo lo notarás y está comprobado, mientras te ocupas de una relación tensa, dejarás de lado algunas cosas importantes, pierdes la concentración, estarás malhumorado y tu trabajo no será tan bueno como cuando no te dejas llevar

por estos problemas, tu hoja de servicios y tu capacidad de involucrarte y concentrarte en el trabajo se afecta no lo dudes.

NUÑEZ, Ely. Marzo del 2012. Importancia de las relaciones humanas

Recopilado de: <http://consejosdelguru.blogspot.com/2012/03/importancia-de-las-relaciones-humanas.html>

4.2.2. RELACIONES SOCIALES

Se llama relación a aquella correspondencia o conexión que se establece entre algo o alguien con otra cosa o con otra persona.

En tanto, las relaciones sociales son aquellas interacciones sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición social y desplegando un papel social.

Las relaciones sociales, interpersonales, de alguna manera, establecen las pautas de la cultura de grupo y su transmisión a través del proceso de socialización, fomentando la percepción, la motivación, el aprendizaje y las creencias. Dentro de este grupo denominado relaciones sociales nos podremos encontrar con los siguientes tipos de relaciones: de amistad, familiares, laborales, entre otras.

Las relaciones sociales resultan ser un complemento en la vida de un ser humano como la relación que se tiene con nosotros mismos, entonces, el hecho de relacionarse con otros seres humanos es una cuestión necesaria y primordial de la vida cotidiana.

Como consecuencia de esta situación los psicólogos insisten con la educación emocional en este sentido de fomentar el aspecto social, porque se facilitan las actitudes positivas ante la vida que permitirán el desarrollo de las habilidades sociales.

Las relaciones sociales, mayormente, se desarrollan dentro de un grupo social, también conocido como grupo orgánico. Cada persona dentro del grupo social desempeñará roles recíprocos dentro de la sociedad y actuarán de acuerdo a las mismas normas, valores y fines acordados siempre en orden a satisfacer el bien común del grupo.

Una relación social será un medio para poder satisfacer determinados objetivos como puede ser un fin. El ser humano es como se sabe un ser eminentemente social, por tanto necesita casi como el aire que le permite respirar estar en contacto con otras personas de su misma especie.

En tanto un elemento fundamental dentro de cualquier relación social resulta ser la comunicación, que es aquella capacidad que presentan las personas para poder obtener información de su entorno y luego poder compartirla con el resto de las personas con las cuales interactúa.

DEFINICION abc. 2008. Definición de relaciones sociales.

Recopilado de: <http://www.definicionabc.com/social/relaciones-sociales.php#ixzz2GkIZiYou>

Diversas clasificaciones genéricas de las relaciones sociales

De las relaciones sociales o formas de sociabilidad pueden hacerse varias clasificaciones cada una de ellas se basa en un criterio o punto de vista diferente de los que sirven para las otras clasificaciones, sucede que a veces dos o más clasificaciones se interfieren entre si y que a veces concurren en unos mismo hechos de índole compleja, por ejemplo, una relación concreta puede a la vez ser por interpretación parcial o pasiva. Más que clasificar géneros típicos de relaciones sociales desde varios puntos de vista, lo que se va a hacer es clasificar géneros de aspectos de las relaciones sociales tomando como base varios criterios.

Relaciones primarias y secundarias

De las relaciones interindividuales y colectivas se deriva otra clasificación de las relaciones sociales; primarias y secundarias. Esta clasificación es la proyección aplicada a las realidades complejas.

En los grupos pequeños en que sus miembros conviven y se relacionan entre si en presencia mutua, cara a cara, las relaciones que se dan entre sus integrantes (en principio relaciones colectivas) llegan a cobrar una dimensión interindividual o personal aunque se trate de relaciones colectivas, sucede que los implicados en relaciones se conocen bastante bien los unos a los otros como individuos y resulta que tales relaciones colectivas están mezcladas con relaciones de simpatía o antipatía. Tales relaciones que a pesar de ser fundamentalmente colectivas, impersonales, incluyen además la consideración del otro como ser humano como tal, como individuo son llamadas relaciones primarias. Las relaciones primarias se producen en grupos relativamente pequeños que comprenden unos pocos socios.

En cambio, las relaciones colectivas que predominantemente te quedan en colectivas, por que los participantes en ellas apenas se conocen mutuamente como seres humanos totales, reciben el nombre de relaciones secundarias.

Relaciones sociales relativamente pasivas y activas

Son relativamente pasivas las relaciones que se fundan sobre la participación en unos pensamientos y en unas emociones similares. Existe por virtud de la coincidencia en ciertas maneras de pensar y de sentir, en ciertos matices de vida mental y emotiva que constituyen una especie de unidad de estilo de la común participación en un patrimonio espiritual con peculiares características.

Son relaciones relativamente activas aquellas en las que la conexión se establece predominantemente entre las voluntades, en vista a la realización de una obra común que a todos interesa. Se producen entre los individuos que se siente vinculados a

realización de una tarea común, que a todos importa, interesa o entusiasma, sin que para que se dé esa forma de vinculación activa, haga falta que los trabajos en ella sean homogéneos y parejos o estén emparentados puesto que pueden producirse entre sujetos de precedencias varias y de caracteres distintos.

Análisis del proceso social según wiese

El expone un esquema de análisis del proceso social que abarque a todos los procesos sin excepción, cuando se analiza un proceso es más importante ver qué consecuencias va a tener y el grado que estas alcanzan en los individuos, Wiese expone el error en la creencia de que el proceso social es unilateral.

Los factores subjetivos y objetivos constituyen una magnitud por separadas sino, cuando cada uno de ellos hallase integrado por la combinación de varios ingredientes, es decir, cada uno de los dos términos es a su vez, el producto de dos factores. La actitud subjetiva es el producto del yo individual y del conjunto de experiencias adquiridas y a situación objetiva externa también constituye un producto de dos clases de factores, el producto de las realidades o circunstancias no humanas (biológicas, geográficas, físicas, etc.), ósea, el producto de la circunstancia natural por la circunstancia social.

PROCESOS

Asociativos

No se puede hablar de procesos asociativos sin hablar de los llamados contactos , en sí mismo un contacto es un hecho o una situación en la que se producen interacciones, se distinguen dos contactos fundamentales los primarios y secundarios, se entiende cómo contactos primarios que se realizan cara a cara , ósea en presencia del sujeto sin intermediarios como podría ser el reír o el llorar , buscando provocar

una respuesta en otra persona ; como contactos secundarios son todos aquellos que se establecen a larga distancia , en donde no se tiene una interacción directa con el otro individuo , pero también buscando una respuesta en el otro individuo , podemos retomar el ejemplo del e-mail en donde no hay una interacción directa pero una noticia de algún familiar crea una reacción en ti.

Pero existe otra clasificación que sería la de físicos, psico-físicos y psíquicos, la base de todos los contactos físicos es la percepción sensorial de los sentidos, y estos a su vez dan origen a contactos físico-psíquicos que sería la interpretación del gesto físico que se ha hecho el significado del mismo, los contactos primarios suelen ser en mayor parte físicos en cambio los secundarios solo suelen ser psíquicos.

Wiese nos dice que los procesos asociativos se distinguen en 4 más importantes

- a).- Acercamiento o aproximación
- b).- Ajuste y acomodación
- c).- Asimilación
- d).- Amalgamación y unión, él nos dice que sin embargo no es necesario seguir estos pasos a pie de la letra que en diversas situaciones puede cambiar el proceso asociativo, pero siempre hay una regla para que exista un proceso asociativo es necesario que se supere el sentimiento de extrañeza o de hostilidad frente al otro sujeto.

Los factores que impulsan y favorecen la iniciación de un proceso asociativo se contemplan las siguientes:

- A).- Solidaridad emocional la cual consiste en compartir la misma emoción con una o varias personas.

B).- Participación emocional participar activamente y simpáticamente en el sentimiento de otro.

C).- Atracción emocional sentir atracción o admiración hacia otra persona.

D).- Intereses es por una compatibilidad de caracteres entre un individuo y otro, o entre un individuo y un grupo determinado.

E).- Actitud de tolerancia sin haber compatibilidad se crea un proceso asociativo.

Pero sin en cambio existen mucha variedad de tipos de procesos entre ellos el proceso de acercamiento , que consiste en todos los procesos que realiza el ser humano para entrara o ser aceptado por una persona por medio de sus posibilidades de personalidad dándole confianza o demostrar su aprobación en cuanto a una cuestión, pero también existe el proceso de ajuste que consiste que cuando hay alguna diferencia entre 2 o más individuos se obre de manera tala para ajustar esa diferencias, existen dos tipos la unilateral y la de ajuste mutuo , la primera es cuando uno de los dos individuos cambia su postura para congeniar con el otro mientras que el otros sujeto no cambia o cambia pero en una manera mucho menor o solo tolera la sujeto , la mutua es cuando los dos individuos hacen concesiones para poder congeniar y esta se lleva a cabo entre dos individuaos o entre grupos aislados.

El proceso de acomodación es cuando en un relación colateral ya existe una fricción entre los miembros de las dos partes y se intenta llegar a una tregua , cambiando el modo en que se desarrolla sus acciones ya sea de una manera unilateral o recíproca , y con ello llegan a poder coexistir , pero el conflicto queda latente pero queda suspendido en cuanto a las partes les resulte conveniente , con la posibilidad de cuando a una de las partes le deje de convenir estas diferencia resurjan y salgan a flote.

SAAVEDRA, Miler. Marzo 2008. Procesos Sociales.

Recopilado de:

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070521131935AAweCc4>

4.2.3. RELACIONES PERSONALES

Definición: **“Son las dedicadas 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”.**

Las relaciones personales y su evolución

Toda relación por muy sólida que sea está sujeta a cambios, lo que nos impide estar seguros de que permanecerá siempre o de que no se deteriorará o romperá con el paso del tiempo.

No podemos creer que una relación vaya a durar siempre o que no vaya a sufrir modificaciones, hemos de tener en cuenta que todo evoluciona y que todo está en continuo cambio. Los cambios afectan a todos los ámbitos de nuestra vida y a todas nuestras relaciones tanto de amistad como de pareja o familiares, es una realidad que forma parte de nuestro día a día.

Las relaciones humanas son muy complejas y, en ocasiones, delicadas y frágiles. La base fundamental de las mismas es el respeto y la confianza, pero en muchas ocasiones nos dejamos llevar por la envidia, los celos, la soberbia, el empeño en llevar la razón, somos susceptibles, caprichosos, no damos nuestro brazo a torcer... y, con todas estas actitudes, tan sólo conseguimos estropear una buena relación o incluso terminar con ella, a pesar de tener fuertes vínculos.

Todo este tipo de actitudes hace que nuestras relaciones personales sean más vulnerables y que, en algunas ocasiones, nos produzcan grandes sufrimientos. Por ello, es fundamental cuidar las relaciones, controlando nuestras actitudes y dedicándoles tiempo. Tenemos que ser conscientes de que nuestras actitudes pueden dañar o favorecer nuestras relaciones.

Quién no conoce alguna familia en la que alguno de sus miembros se haya peleado y donde luego no ha sido posible la reconciliación o unos amigos que hayan discutido o que hayan tenido un malentendido y no han sido capaces de retomar su amistad o parejas que parecen indestructibles y al final terminan peleándose.

La comunicación muy importante en las relaciones personales

La comunicación es el proceso humano más importante después de alimentarnos. La mala comunicación ha sido causa de divorcios, peleas entre familiares, amigos y hasta guerras.

Pero no solo debemos comunicarnos bien, también debemos hacerlo con empatía. Lo más importante de la comunicación es saber escuchar, escuchar con los oídos, con el corazón y con el cerebro, abrimos a entender lo que quieren decirnos.

Generalmente escuchamos con ganas de hablar, debemos, evitar la tentación de hablar de nuestra propia historia, perder un poco nuestra propia importancia dejar de defender nuestro punto de vista. Colocarnos de manera sincera en el lugar del otro. Esto se logra con entrenamiento ya que el egoísmo humano está arraigado en nosotros. Los seres humanos tenemos la tendencia de escuchar con ganas de hablar de nosotros mismos, de nuestra historia y según nuestros paradigmas.

También debemos escuchar todos los puntos de vista sin apegarnos a ninguno. Es así como entendemos bien lo que nos quieren decir, así mantendremos nuestra mente libre y podremos ver oportunidades y nuevos caminos para el entendimiento.

No existe motivación si no hay necesidad, debemos entender en un 100 % la necesidad de nuestro interlocutor.

Después de comprender debemos tratar de ser comprendidos; para ello debemos seguir la ruta mental de nuestro oyente, toda persona sigue un patrón para entender o querer escuchar una idea.

Cuidando las relaciones personales

Cabe destacar que las relaciones personales se alimentan a largo plazo, la consideración, el respeto y la confianza se logran con el tiempo. Stephen Covey lo denomina cuenta bancaria emocional, donde hacemos constantemente depósitos, y si ganamos su confianza, en algunos casos esta cuenta es tan fuerte que podemos darnos el lujo de enfrentar algunas dificultades en la relación sin que ello traiga consecuencias graves a la hora una nueva idea o de retener su confianza.

Este hábito de ver las cosas buenas de los demás, sus fortalezas, edificarlos como humanos, nos dará inclusive la confianza de hacerles ver sus oportunidades y convertirnos en un coach en su vida.

Si pensamos que una persona es inteligente, dinámica, amorosa, con buenos sentimientos, excelente, pues digámoslo, expresemos lo que sentimos, demos lo mejor a esta persona y siempre lo tendremos dispuesto a escucharnos.

Este prestigio que nos da en convertirnos en su amigo, en una persona de confianza, nos permitirá tener su atención a la hora de plantear algo. Todo esto construye una relación personal que puede durar mucho tiempo y que hará que la relación fluya sin contratiempos. Somos más propensos a escuchar a aquellas personas que nos inspiran confianza, o que tienen prestigio para nosotros.

¿Qué hace más vulnerable una relación?

La falta de comunicación es uno de los principales aspectos a tener en cuenta en cualquier relación, si no existe comunicación las relaciones se debilitan y se hacen más vulnerables. Así, cuando en una familia apenas existe comunicación o cuando entre amigos nos limitamos a divertirnos sin apenas comunicarnos, estamos creando relaciones poco sólidas, fáciles de destruir. Es decir, estamos aumentando la vulnerabilidad inherente de toda relación.

Para evitar o reducir la vulnerabilidad de las relaciones hemos de **intentar tener una comunicación continua y eficaz**. Para ello, debemos conversar, mantener relaciones fluidas, interesarnos por los problemas de quienes nos relacionamos, sus gustos, preferencias, preocupaciones y así poder llegar a un mayor conocimiento de quienes forman parte de nuestra vida. De esta forma, estaremos contribuyendo a mantener relaciones menos frágiles y más estables.

También es muy importante **saber escuchar y mostrar interés por lo que nos dicen**, no sólo atendiendo a las palabras, sino observando los gestos, las expresiones y el estado de ánimo, así obtendremos una información más completa.

Otras veces, es la **falta de tiempo** lo que hace más vulnerable una relación. La falta de tiempo nos impide atender satisfactoriamente a las personas con quienes nos relacionamos. Es decir, nos impide escucharles con detenimiento, prestar atención a lo que nos dicen y cuidar de nuestras relaciones, lo que supone un perjuicio para nuestras relaciones y un abandono de las mismas.

No podemos olvidar que nuestros familiares, amigos o pareja, también esperan algo de nosotros: una llamada de teléfono, contarnos alguna preocupación, simplemente conversar un rato o el simple hecho de compartir parte de su tiempo con nosotros no podemos defraudarles porque no dispongamos de tiempo.

Para evitar esto, sería conveniente poder organizar bien nuestra vida; con una buena organización podremos atender nuestras obligaciones y disfrutar de nuestras relaciones personales.

La falta de respeto es otro factor que contribuye a que las relaciones personales sean más vulnerables, la falta de respeto es muy destructiva en cualquier relación. Sobrepasar ciertos límites, utilizando frases o palabras ofensivas, ridiculizando o menospreciando a la otra persona ocasiona tanto daño en una relación que difícilmente puede superarse el daño que ocasiona. Por lo que resulta prácticamente imposible continuar con una relación cuando se falta al respeto.

El cansancio también puede perjudicar cualquier relación, cuando estamos cansados no tenemos fuerzas ni deseos para estar con nadie. Si con frecuencia nos encontramos cansados, también es fundamental sacar un poco de tiempo para descansar.

Debemos tener en cuenta que para nosotros debe ser prioritario luchar por la relación que mantenemos con las personas que queremos. Tener una buena relación con nuestros padres, hijos, amigos o pareja es **fundamental para tener una vida más plena y satisfactoria**, todo esfuerzo que hagamos no será en vano.

Influencia de las relaciones personales en el trabajo

En muchas ocasiones hemos hablado sobre las relaciones personales, ya sean sociales, de amistad, o románticas, en el lugar de trabajo. Hemos visto tales situaciones desde diversos puntos de vista: considerando que son incorrectas cuando se permite que influyan en nuestro rendimiento, considerándolas como efecto secundario inevitable de la interacción con nuestros pares y colegas, considerándolas inefectivas para el éxito laboral y profesional personal. Sin embargo, hay un punto de vista que aún no hemos abordado, que resulta sorprendente en muchos ambientes, y que

puede ser descrito en una frase un tanto controversial: las relaciones en el trabajo pueden aumentar el rendimiento.

Si bien las relaciones personales en el ambiente laboral son desacreditadas, y en efecto no son recomendadas por muchos jefes y empleadores (a veces hasta prohibidas por reglamento), no podemos negar que se trata de una interacción necesaria para todos los hombres y mujeres.

El aspecto negativo de las relaciones laborales

Todo lo que mencionamos anteriormente cambia cuando las relaciones son bien llevadas y manejadas. Un ambiente amigable resulta más productivo. Un ambiente cómodo y ameno permite que todos desarrollen sus labores sin mayores dificultades, confiándose unos en otros. Además, claro, cuando el ambiente es de buenas relaciones, los miembros del pequeño subgrupo tienen ganas de estar allí, ergo: aumenta la puntualidad, el humor, y la productividad en el trabajo.

Y cuando entre las buenas relaciones, o quizás en un hecho aislado, aparece un romance bien planteado, esto no significa el nacimiento de un problema. Incluso hay estudios que comprueban que un romance de oficina puede elevar la productividad, en especial cuando se cuenta con el apoyo de los pares. Los asuntos de confianza, de apoyo y de ayuda aumentan cuando hay romance en el aire.

Así, siempre y cuando preservemos una conducta cordial y profesional, los romances de oficina pueden ser lo que aliente a los empleados y trabajadores a elevar su confianza, aumentar su energía, y mejorar sus niveles de rendimiento y productividad. ¿No es una gran noticia?

APARICIO, Trinidad. Septiembre 2010. Las relaciones personales

Recopilado de:

http://www.pulevasalud.com/ps/contenido.jsp?ID=60251&TIPO_CONTENIDO=Articulo&ID_CATEGORIA=103893

4.2.2. Variable Dependiente (Servicio al Cliente Interno)

4.2.1.4. RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales son importantes en la comunicación del ser humano, porque a través de ella se intercambian ideas, pensamientos y se adquieren nuevos conocimientos, por lo que las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Se logra la interacción en la comunicación cuando se entabla una relación comunicativa entre una persona y el grupo al cual pertenece.

Definición: **“Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas, involucrando los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica”**.

Se considera que la comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos.

Destrezas para las relaciones interpersonales

Las destrezas para las relaciones son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente

- Escuchar atentamente.
- Resolver conflictos
- Expresarse de manera honesta y auténtica

Las destrezas para las relaciones interpersonales son: Sociales, Comunicación, Autoconocimiento, Límites

Destrezas Sociales

- Autoimagen positiva y confianza
- Asertividad proactiva
- Iniciación al contacto
- Comienzo de comunicación
- Reconocimiento y evasión del peligro
- Límites saludables
- Comunidad
- Apoyo

Destrezas de Comunicación

- Escuchar activamente
- Empatía, apertura, conciencia
- Respuesta reflexiva
- Revelación
- Expresión
- Entendimiento del lenguaje corporal
- No asumir
- Claridad y honestidad
- Contenido vs. proceso
- Resolución de conflicto
- Negociación

Destrezas de Autoconocimiento

- Autenticidad

- Asertividad
- Comunicación y integridad
- Límites emocionales
- Base en la realidad
- Postergación de la gratificación
- Distanciamiento

Destrezas de límites

- Reconocimiento y honor de valores comunes.
- Respeto y Aceptación
- Escuchar
- Autenticidad
- Validación y apoyo
- Afecto físico y emocional
- Desarrollo del carácter
- Sentido de Identidad
- Límites saludables
- Perdón
- Encarar los propios miedos

Fundamentos que impactan las relaciones interpersonales en el ámbito laboral

Percepción: Proceso mediante el cual, las personas organizan e interpretan información a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la materia prima necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar. En el proceso perceptivo, también influyen significativamente los valores y creencias, los pensamientos y el mundo de la acción.

Pensamientos y sentimientos: Es pensamiento el que analizará, evaluará y emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planeará conductas complejas y organizará las acciones de acuerdo a la información con la que contamos. Los análisis que realizamos y los juicios que emitimos no pueden tener más valor que aquel que posee la información sobre la que se basan

Intencionalidad y Objetivos

- Por las intenciones nos dirigimos hacia las metas que nos fijamos.
- Los objetivos son aquellas metas que concretan lo que los deseos e intenciones buscan alcanzar, son metas específicas, claras, retadoras, constituyen el "activador" de la conducta.
- Los objetivos son la fuente principal de la motivación en el trabajo. Ellos definen un camino, orientan decisiones, informan de nuestro progreso.
- Cuando no hay objetivos claros se corre el riesgo de llegar a un resultado no deseado.

Acción: Es hacer basado en la percepción, en los sentimientos, en el pensamiento y en una intencionalidad consciente que se expresa en objetivos.

Características de las relaciones interpersonales a nivel laboral

- Honestidad y Sinceridad: Libre de mentiras e hipocresía. Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.
- Respeto y Afirmación.
- Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.

Factores de los cuales dependen las relaciones interpersonales:

La duración de la relación depende de varios factores:

- a. **La cantidad de personas involucradas:** Durante el proceso de la comunicación, sea mayor o menor la cantidad de personas involucradas se debe escuchar activamente, aceptar los puntos de vista de los demás, demostrar interés y la participación de todos.
- b. **El propósito de la relación:** Las personas se comunican porque la comunicación es totalmente necesaria para el bienestar psicológico. La comunicación no es sólo una necesidad humana sino el medio de satisfacer otras muchas. La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las mismas.
- c. **El compromiso en la relación:** Cada persona al relacionarse asume una responsabilidad de pertenencia e integración, resulta eficaz hacer al principio algunas concesiones hasta que la persona sienta que es escuchada y tomada en serio.
- d. **El valor de la relación para cada uno:** Ante la necesidad de tratar un tema delicado se debe actuar de forma natural delimitando bien el problema sin rodeos excesivos. Mantener una actitud de admiración que permita situarse en una posición de igualdad.
- e. **El nivel de madurez de los individuos:** El nivel de madurez puede ser múltiple y variado. Por consiguiente se debe escuchar con la mente abierta, observando si la otra persona se siente incómoda al tratar ciertos temas, acostumbrarse a no reaccionar de un modo contrario a lo esperado. Siempre que sea posible se debe modular el comportamiento para que se ajuste al tipo de interlocutor; lo que no significa que se renuncie a la propia personalidad ni a las convicciones personales.

- f. **Las necesidades cumplidas:** La comunicación es un flujo continuo, no tiene principio ni final y dependerá de cada individuo satisfacer sus necesidades.

SANTANA, Arleen. Julio 2010. Relaciones interpersonales

Recopilado de: <http://es.scribd.com/doc/36035079/Relaciones-interpersonales>

2.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE (SERVICIO AL CLIENTE INTERNO)

2.4.2.1. GESTION DEL TALENTO HUMANO

Las personas constituyen el recurso eminentemente dinámico de las organizaciones. El Recurso Humano presenta una increíble actitud para desarrollar nuevas habilidades, obtener nuevos conocimientos y modificar aptitudes y comportamientos. En los últimos años se ha observado como las empresas líderes y competitivas han comprendido que solo mediante una racional inversión en programas de capacitación lograran obtener el nivel de competencia exigido en los nuevos mercados. La sección de Capacitación y Desarrollo de Personal, realiza diagnósticos para identificar necesidades de formación, con el objeto de desarrollar competencias tanto técnicas como comporta mentales, se diseñan programas de Inducción- Re inducción y Orientación Todo esto útil para el desarrollo humano y generar sentido de pertenecía para los integrantes de la organización. El desempeño se evalúa mediante un instrumento diseñado para tal fin, de acuerdo a las competencias laborales establecidas, con el objeto de identificar las limitaciones y de ser necesario se trazan planes de mejoramiento. De ahí que el instrumento puede ser bien llamado Evaluación para el Desarrollo.

Potencial del Talento Humano

El talento se puede considerar como un potencial. Lo es en el sentido de que una persona dispone de una serie de características o aptitudes que pueden llegar a desarrollarse en función de diversas variables que se pueda encontrar en su desempeño.

El talento es una manifestación de la inteligencia emocional y es una aptitud o conjunto de aptitudes o destrezas sobresalientes respecto de un grupo para realizar una tarea determinada en forma exitosa. El talento puede ser heredado o adquirido mediante el aprendizaje. Por ejemplo, una persona que tenga el talento de ser buen dibujante muy probablemente legará esta aptitud a sus hijos o a alguno de sus descendientes. Asimismo una persona que no es y desee ser dibujante deberá internalizar mediante el aprendizaje continuo y esforzado la destreza e internalizarlo en su cerebro la condición que le permita desarrollar la aptitud.

El talento intrínseco a diferencia del talento aprendido es que el individuo lo puede dejar de ejercer por mucho tiempo y volver a usarlo con la misma destreza que cuando dejó de usarlo; el talento aprendido requiere de ser ejercitado continuamente para no perder la destreza.

Indudablemente los talentos innatos son los que más resaltan en la historia humana, tales como el liderazgo de Napoleón Bonaparte, Julio César o Alejandro Magno; el talento artístico de Mozart, Beethoven o Goya, entre otros.

Liderazgo y gestión del talento humano

El talento es el valor diferencial por excelencia. Lo que sabe una organización y cómo lo usa constituye la esencia de la ventaja competitiva. El objetivo entonces, es lograr que el talento reunido en una organización funcione sincronizada y proactivamente, de manera inteligente, agregando valor e innovación. En otras palabras, se trata de seleccionar, organizar y liderar equipos de alto rendimiento.

IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en

consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo.

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

"La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones"

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus

puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

El capital humano y competencias

Conceptos básicos

Capital: cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad. Elemento o factor de la producción formado por la riqueza acumulada que en cualquier aspecto se destina de nuevo a aquella unión del trabajo y de los agentes naturales.

Humano: relativo al hombre o propio de él.

Gestión: efectuar acciones para el logro de objetivos

Competencia: aptitud; cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo. Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen desempeño.

Estos términos por separado no nos dan mucha claridad o luz de su utilización en la administración del RRHH, sin embargo veamos las interacciones que se suceden entre ellos.

Capital humano

Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las

habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente. En sentido figurado se refiere al término capital en su conexión con lo que quizá sería mejor llamada la "calidad del trabajo" es algo confuso. En sentido más estricto del término, el capital humano no es realmente capital del todo. El término fue acuñado para hacer una analogía ilustrativa útil entre la inversión de recursos para aumentar el stock del capital físico ordinario (herramientas, máquinas, edificios, etc.) para aumentar la productividad del trabajo y de la "inversión" en la educación o el entrenamiento de la mano de obra como medios alternativos de lograr el mismo objetivo general de incrementar la productividad.

Gestión por competencia

Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

CHUCHISENGO, Rabín. Abril 2010. Gestión del Talento Humano

Recopilado de: <http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-del-talento/gestion-del-talento.shtml>

2.4.2.2. PERFIL PROFESIONAL

Definición

Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

Características:

Los perfiles profesionales evolucionan y cambian según la demanda ocupacional y el mercado de trabajo, por tanto son dinámicos. Deben considerar la demanda social es decir, las necesidades sociales de los grupos que son objeto de la intervención. Son analíticos, pues posibilitan orientar y promover el comportamiento futuro e identifican espacios y condiciones disponibles para desarrollar determinadas estrategias y acciones. Y obedecen a la racionalidad esbozada por el currículo del plan de estudios.

La primera tarea del diseño de las futuras titulaciones consistirá en definir el perfil profesional del egresado y determinar las competencias que dicho perfil integra. Una vez fijadas las competencias del perfil profesional se elaborará el plan de estudios con las asignaturas que comprende y el reparto de los créditos totales entre las asignaturas que integra el plan de estudios.

Los contenidos de los programas tienen que estar orientados a garantizar el desarrollo de las competencias propias de un primer nivel de profesionalización, a nivel de grado. El postgrado permitirá un nivel mayor de profundización, especialización y dominio de las competencias profesionales exigidas por los perfiles académicos y profesionales de los egresados de las titulaciones. Las competencias pertinentes al perfil profesional se determinarán según los criterios de los académicos, los empleadores y los graduados.

Perfiles por Competencias Profesionales

La generalización del diseño curricular por competencias, debe responder a las necesidades de acercamiento entre la formación y el tejido productivo. Esto ha permitido una flexibilidad en los itinerarios formativos, debido a que facilita las entradas y las salidas de los sistemas de enseñanza.

El currículo por competencias reconoce las necesidades y problemas de la realidad del entorno social, identificadas mediante diagnóstico, la práctica de las profesiones, el desarrollo de la disciplina en cuestión y el mercado laboral que requiere profesionales competentes.

Esta combinación de elementos, permite identificar las demandas hacia las cuales se orienta la formación profesional, de donde se desprenderá también la identificación de las competencias profesionales indispensables para el establecimiento del perfil de egreso (Ceneval, 2004), que orienten a su vez el currículo, las necesidades que debe satisfacer y los objetivos o competencias que habrán de ejercitarse para satisfacer las expectativas del medio social y cultural en que la institución se encuentra inserta.

La primera fase del diseño curricular por competencias, es el proceso de identificación del perfil profesional, el cual requiere una exhaustiva indagación en la literatura y el campo laboral, considerando las demandas específicas del sector; se elabora con base en información relevante del mundo exterior; de manera que el perfil profesional sea la expresión integrada de las competencias profesionales que desplegará en quien la curse.

Solar (2005), define el perfil profesional como la descripción del conjunto de atributos de un egresado, en términos del ejercicio de una profesión dada (competencias asociadas a la práctica de la profesión), diferenciando entre perfil académico, de egreso y profesional.

Perfil académico	Conjunto de competencias, actitudes y valores que adquiere una persona a lo largo de su proceso formativo.
Perfil de egreso (básico)	Egresado calificado para desempeñarse en las competencias centrales de la profesión, con un grado de eficiencia razonable, que se traducen en el cumplimiento de tareas propias y típicas de la profesión.
Perfil profesional (experto)	Conjunto de rasgos y capacidades que, certificados apropiadamente por quién tiene la competencia, permiten que alguien sea reconocido por la sociedad como profesional, pudiéndosele encomendar tareas para las que se supone está capacitado y es competente.

El perfil académico considera la opinión de la comunidad universitaria y las necesidades del medio externo, incluyendo tanto las demandas del mundo laboral como de otros sectores de la sociedad, con la inevitable deliberación, interpretación y proyección que de esta demanda debe hacer la universidad. Identifica competencias requeridas en el ejercicio profesional expresadas, entre otras actitudes y valores, como capacidad de análisis y síntesis, capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica o capacidad de trabajar en equipo. Es la declaración institucional acerca de los rasgos que caracterizan a sus egresados, dicha en términos de competencias en diferentes dominios de la acción profesional.

El perfil de egreso básico corresponde al de un profesional calificado para desempeñarse en las competencias centrales de la carrera en cuestión, con un grado de eficiencia razonable, que se traduce en el cumplimiento de las tareas propias y típicas de la profesión y en evitar errores que pudieran perjudicar a las organizaciones (Howes y Corvalín, 2005: 13); se relaciona con determinadas competencias sin las cuales no se pueden acreditar un profesional (aquellas que poseen quien acaba de egresar de un proceso formativo) y es la base y referente para la construcción.

Dada la estrecha imbricación entre el perfil académico y el de egreso, en algunos casos se opta por un perfil de egreso académico profesional, que en su estructura considera tres ámbitos:

- La dimensión ético-valórica, entendida como los principios de ciudadanía y convivencia humana, cuyo desarrollo espera facilitar la universidad.
- La dimensión académica entendida como los conocimientos y la reflexión sobre la disciplina, así como la capacidad para investigar, generar nuevos saberes y la creación artística.
- La dimensión profesional, incluyendo el desarrollo de competencias laborales o técnicas y de competencias genéricas que, junto con la preparación para el desempeño profesional, contribuyen de manera importante a la dimensión ético-valórica y a la académica.

El perfil experto, en cambio evidencia un ejercicio profesional que se traduce en un dominio de la profesión que le permite ser reconocido, considerado y tratado como par por otros profesionales mayores (Hawes y Corvalán 2005:11) expresa el reconocimiento social de capacidades certificadas por organismos idóneos.

Se define primero el Perfil Profesional y se deriva del mismo el de egreso. Un perfil bien elaborado orienta la construcción del currículo y proporciona claves para determinar su consistencia y validez. Los elementos para la definición del perfil profesional son:

- Determinación de áreas generales y específicas del conocimiento que: debe dominar el profesional (conocimientos generales y laborales).
- Especificación y realización de tareas, actividades y acciones en la práctica profesional, sustentadas en la formación académica, científica y tecnológica.
- Cuerpo de valores y conductas adquiridas, que garanticen el desempeño profesional.

- Un perfil de habilidades y destrezas reales y potenciales que deben desarrollen.
- Tipo de actividades que requieren ejercer su profesión.
- Especificación de las actitudes y valores, y de las poblaciones donde laborará el profesional.

En general, el perfil profesional expresa el ámbito de la profesión, su práctica y su prospectiva en un contexto de modernidad.

LARRIAN, Ana. Definiciones del perfil profesional. Mayo 11 del 2011. Recopilado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definiciones-De-Perfil-Profesional/2091048.html>

Perfil de la secretaria

Con el perfil a presentar la secretaria obtendría el éxito seguro en la empresa.

- **Confianza en sí misma:** Proviene de saber que uno es capaz de triunfar e infundir seguridad a las demás persona. “Nadie puede dar lo que no se posee”.
- **Lealtad:** Una secretaria es de confianza por lo tanto debe ser leal al jefe, a sus compañeros de trabajo y consigo misma. Además de que la lealtad es la guía de nuestras relaciones humanas.
- **Iniciativa:** Son las ideas prácticas e ingeniosas que le ayudan a la secretaria a salir de la rutina
- **Discreción:** Cualidad esencial de la secretaria que ocupa un cargo de confianza, debe ver, oír y callar.
- **Seguridad:** Es la base de la eficiencia y de la manera de desempeñarse en el trabajo.
- **Responsabilidad:** Es realizar el trabajo con eficiencia, prontitud y cumplir a cabalidad con el asignado.

- **Eficiencia:** Es realizar bien el trabajo, poner todo nuestro esfuerzo y voluntad. Nadie es indispensable y otra persona podría desempeñar nuestra labor.
- **Puntualidad:** Viene a formar parte de la responsabilidad, de llegar con atención y olvidarse de las excusas.
- **Honestidad:** No solo significa mentir, engañar o robar, también es la hipocresía, la calumnia y la envidia, es por esto que la secretaria debe ser honesta consigo misma.
- **Cooperación:** El éxito laboral de una secretaria depende de la cooperación, su equipo de trabajo.
- **Orden:** Es un hábito que nos ayudará a desempeñarnos en forma fácil, eficiente y rápida
- **Limpieza:** Refleja una parte de nuestra forma de ser, por lo tanto debemos mantener limpia el área de trabajo y aseado nuestra aspecto físico.
- **Pulcritud:** La secretaria debe demostrar pulcritud en su persona y en la calidad de su trabajo.
- **Saber Escuchar:** La secretaria no debe ser egoísta, para demostrar su buena educación debe saber escuchar a las personas que la rodean.
- **Honradez:** No solo significa no llevarse el material de la empresa, sino también no tomar demasiados recesos largos. Para que consideren a la secretaria valiosa y responsable no hagas esto.
- **Sinceridad:** La sinceridad en la secretaria es necesaria para establecer relaciones interpersonales y vivir en un mundo justo y exento de hipocresía
- **Tacto:** Es tener prudencia ante las diversas circunstancias o actitudes.
- **Cortesía:** Es la demostración de afecto y respeto hacia las demás personas.

Debemos usar frases que ayuden a ganarse la confianza y simpatía.

- **Perseverancia:** La secretaria debe estar en constante preparación o capacitación y alcanzar todas sus metas.

- **Sociable:** La secretaria debe estar dispuesta a compartir y recibir criterios de las personas. Además de tratar a la gente con prudencia y respeto.
- **Elegante:** La secretaria debe demostrar su educación, buen vestir, buen gusto y delicadeza en todo momento.
- **Amabilidad:** La secretaria debe manifestar su cortesía en el instante de comunicarse con las personas.
- **Crítica:** La secretaria debe verter criterios constructivos hacia las diferentes áreas de la empresa o de algún compañero.
- **Atenta:** La secretaria debe estar pendiente de la necesidad del jefe y de sus clientes.
- **Prioridad:** La secretaria debe priorizar las actividades más trascendentales que tiene que realizar.

Ahora en día, desempeñar el puesto de secretaria de un alto ejecutivo, es muy diferente al concepto que se tenía unos años atrás, cuando se consideraba que las funciones a realizar eran únicamente de oficina y por consiguiente las exigencias del mercado laboral eran menores y viéndose amenazado el cargo por desaparecer, ante la aparición de nuevas tecnologías, pero por el contrario se encuentra muy lejos ese día.

Muchas mujeres consideran esta clase de puestos muy demandante, ya que son muchos los agentes externos que incluyen sobre el cargo, entre los cuales podemos mencionar; nivel de aprendizaje y la presentación personal.

Los ejecutivos que encuentran reclutando a sus asistentes, buscan solidez actitudinal entre su talento ideal; comunicaciones, empatía y con capacidad para simplificar las tareas diarias, son cualidades sumamente importantes. Otro factor a considerar es el potencial para tomar diferentes responsabilidades y funciones, así como habilidad para coordinarlas.

La firmeza y seguridad son cualidades que no pueden faltar en una persona, que se encuentra solicitando un puesto de secretaria ejecutiva. Para reducir el nivel de estrés, como el de su jefe, es importante poseer buen humor y don de gente; de igual forma contribuirá a mantener un equilibrio entre la relación de ambos y colaborar a buen ambiente laboral.

Pero no son únicamente necesarias las habilidades actitudinales, sino que de igual forma las profesionales. Es necesario mantenerse en constante aprendizaje y capacitación.

Al iniciar la búsqueda de una secretaria ejecutiva, son varios requisitos a tomar en cuenta por las empresas, pero cada vez es más común que prefieran una persona especializada, ya que aunque posean estudios en cierta carrera, no son aptas para el cargo.

Igualmente que contar con formación completa, poseer conocimiento sobre temas culturales, económicos y políticos; es importante manejar un segundo idioma como es el inglés y conocer un poco sobre el rubro de la compañía donde se desempeñará para estar capacitada con el área que debe asistir.

HERRERA, Florencia. Abril 2012. El perfil de una secretaria ejecutiva. **Recopilado de:** <http://www.tecoloco.com/blog/el-perfil-de-una-secretaria-ejecutiva-que-buscan-las-empresas.aspx#ixzz2E0trhMff>

2.4.2.3. COMPETENCIAS LABORALES

Existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada

Competencia laboral se define como la capacidad productiva de un individuo medida en términos de desempeño. Cuando hablamos de capacidad productiva, no nos referimos únicamente a conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, sino que vamos más allá de estas cuestiones a la hora de competir en el ámbito laboral.

No tanto la conformación de conocimientos teóricos aportarán a la constitución social de un trabajador competente, sino que el desempeño productivo estará sujeto en su gran medida a la experiencia y aprendizajes previos por haber trabajado y saber hacer.

Otras de las definiciones del término aceptadas es la brindada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) donde la define como "la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello".

Con el avance productivo de los años ochenta y el crecimiento de países industrializados, es el momento en el cual aparece el concepto de competencia laboral. Siempre en base al crecimiento del sistema educativo y el imparable desarrollo de la tecnología, cada vez se necesitan trabajadores más calificados y competentes.

No obstante, la formación técnica-educativa, no iba de la mano con las nuevas tecnologías y los requerimientos de las corporaciones. Sin mencionar el problema que se genera en los países en desarrollo por sus falencias en lo que respecta al sistema educativo. Debido a estos inconvenientes, la competencia laboral se aplicó como un sistema paralelo para impulsar el desarrollo educativo, siempre siguiendo a las necesidades de los individuos, las empresas y la sociedad en general.

Las competencias profesionales

Las competencias profesionales son aquellas que debe desarrollar el estudiante para poder desempeñarse en su vida laboral. Las competencias profesionales se construyen, entonces, desde la lógica del trabajo: para definir una competencia profesional se identifica el contenido de trabajo que desempeña una persona en un contexto laboral específico, se identifican los conocimientos, habilidades y actitudes que requiere la actividad demandada y se integran en uno o varios enunciados.

Las competencias profesionales se formulan a partir de las normas institucionales, nacionales e internacionales que más convengan a la formación de los estudiantes y se organizan en módulos de formación profesional que tienen un carácter transdisciplinario, es decir, que integran saberes de distintos campos.

Las Competencias Profesionales definen la capacidad productiva de un individuo en cuantos conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en un determinado contexto de trabajo; como las Competencias Disciplinarias, las Competencias Profesionales contribuyen a desarrollar las Competencias Genéricas; y se dividen en Profesionales Básicas y Profesionales Extendidas.

Mapa funcional de competencias laborales

- **Competencias laborales:** Conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo con los estándares históricos y tecnológicos vigentes.
- **Norma de competencia:** es un patrón de referencia para poder evaluar el desempeño alcanzado por los trabajadores. Su construcción involucra la aplicación de una metodología de trabajo particular: el análisis funcional.

- **Análisis Funcional:** Es una metodología de investigación que permite reconstruir -luego de desarrollar una serie de etapas- las competencias que debe reunir un trabajador para desempeñarse competentemente en un ámbito de trabajo determinado. Proceso de desagregación a partir del propósito clave de una empresa, una organización o un rol ocupacional, que se utiliza para identificar las competencias inherentes al ejercicio de las funciones laborales y de las actividades que las componen. Los resultados del análisis funcional se expresan en mapas funcionales.

Todas las entidades públicas de los órdenes nacional y territorial en Colombia, deberán utilizar la metodología de Análisis Funcional para identificar las competencias laborales de sus cargos y elaborar los estándares de competencia laboral que sirvan de referentes para evaluar las competencias para ejercerlos.

Esta metodología sirve para identificar las competencias a fin de unificar los criterios con los cuales deberá medirse el desempeño y determinar los perfiles ideales que cada empleado

La competencia funcional es la capacidad para llevar a cabo una actividad de acuerdo con lo esperado. El mapa funcional es una guía para que no se produzcan desvíos respecto del propósito clave asignado al rol laboral.

FONSECA, Patricio. Julio 2011. Competencias Profesionales.

Recopilado de: <http://www.metodosexpertos.com/articulos/competencias/115-mapafuncional>

2.4.2.4. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

Concepto

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

“Los clientes internos son los empleados de una organización quienes, en su trabajo, dependen de otros empleados de la misma organización para proveer internamente bienes y servicios y de esta manera conseguir los objetivos de la empresa”.

Tipos de atención.

La atención puede ser de tres tipos:

- Activa y voluntaria: Es atención activa y voluntaria cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscamos aclarar o distinguir algo.
- Activa e involuntaria: Es la orientada por una percepción.
- Pasiva: Es atención pasiva la que es atraída sin esfuerzo porque el objeto es grato y es este quien la orienta.

Principios básicos de la atención al cliente interno

Desde el punto de vista psicológico la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia. Hasta donde sea posible

habrá que evitar que en el momento de la entrevista haya algo más que pueda atraer la atención del prospecto.

Entendiendo de esta definición que la atención no se trata de aumentar la actividad mental, sino concentrar ésta a un tema, producto, servicio, idea específica que nos interese que el prospecto le tome mayor importancia.

Podemos definir la gestión de la atención al cliente como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

Podemos identificar las siguientes características de la atención al cliente:

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.
- Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.
- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.

Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:

- Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.
- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.
- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.
- La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.
- La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

La comunicación efectiva con el cliente interno

Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Las comunicaciones comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa.

En términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación:

a. Comunicación verbal

Es la que expresamos mediante el uso de la voz:

Saludar al cliente con calidez. Esto hará que el cliente se sienta bienvenido.

Ser precisos. No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda". El cliente no entiende que es "lo que más podemos".

No omitir ningún detalle. Cuando le diga a un cliente que el producto cuesta \$ 40,00; eso es lo que él espera que le cobren. Si existen cargos adicionales hay que decírselo por anticipado.

Pensar antes de hablar. Cuanto más sepamos acerca del cliente, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

- b. **Comunicación no verbal** La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes. Investigaciones recientes demuestran que en una disertación, una comunicación personal ante un grupo de individuos, el 55 % del impacto de transmisión se concreta a través del lenguaje corporal y los gestos, el 38 % llega mediante el tono de voz, cadencia, etc. y sólo el 7 %, a través del contenido y el significado de las palabras.

GONZALEZ, Casado. Noviembre 2012. La Atención.

Recopilado de: <http://www.monografias.com/trabajos35/atencion/atencion.shtml>

2.5. HIPOTESIS

Las Relaciones Interpersonales inciden en el Servicio al Cliente Interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: Relaciones Interpersonales

Variable Dependiente: Atención al Cliente Interno

CAPITULO 3 METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación será también de tipo **cualitativo** porque se busca describir comportamientos y cualidades que participan en los niveles de eficiencia en los funcionarios asignados a esta área de servicios, es decir encontraremos situaciones internas, externas, comportamientos, actitudes, desempeños dentro de la institución,

Cuantitativo, Este estudio utilizará encuestas dirigida a la población a estudiarse recogiendo opiniones de los actores a través de las mismas que contribuye a la realización del análisis e interpretación de los datos en su medio natural.

3.2. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION

En el presente trabajo de investigación se empleará la modalidad de campo ya que se realizará en el la Dirección Metropolitano de Catastro, donde se evalúa el desempeño de resolución de trámites, puesto que mantendrá una relación directa con los actores del fenómeno convirtiéndose en una fuente de información manejable para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

Exploratoria

En el transcurso de la investigación se determinara cuáles son las causas reales del problema y los efectos que provocan la eliminación de la atención personalizada, y la ausencia de una correcta información y direccionamiento al cliente por parte de los funcionarios asignados a esta dependencia.

Descriptiva

Esta investigación nos permite analizar el origen y la realidad sobre el nivel de eficiencia en la atención de los trámites en la Dirección Metropolitana de Catastro, determinando el nivel de participación que tienen los directivos, el personal y la comunidad.

Correlacional: Pues se relacionan las dos variables de estudio

3.4. POBLACION Y MUESTRA

La presente investigación se la aplicará al personal administrativo y directivos de la Dirección de Catastro, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla N° 2: Población muestra

Unidades de análisis	No. Total
Usuarios internos	100
Total	100

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Por ser una población pequeña el trabajo se lo va a realizar con el 100% de usuarios internos y directivos inmersos en el problema social y secretarial, sin realizar cálculo estadístico alguno para calcular la muestra.

3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente (Relaciones Interpersonales)

Tabla N° 3: Operacionalización de Variable Independiente (Relaciones Interpersonales)

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica e Instrumento
Las relaciones interpersonales son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, actividades sociales tienen lugar en una gran variedad de contextos. Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto.	Asociaciones entre personas Basadas en emociones y sentimientos Variedad de Contextos	Formal Informal De Mando De tarea De intereses Pasión por el trabajo. Gusto por el trabajo Satisfacción personal Familia Amigos Matrimonio Amistades Entorno laboral	¿La institución promueve jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales? ¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo son adecuadas? ¿Los compañeros están dispuestos a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo? ¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias? ¿Cuándo alguien se encuentra en dificultades laborales brinda o me brindan ayuda?	TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario Estructurado

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

3.5.2 Variable Dependiente (Atención al Cliente Interno)

Tabla N° 4: Operacionalización de Variable Dependiente (Atención al Cliente Interno)

Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales	<p>Actividades Interrelacionadas</p> <p>Obtener el producto</p> <p>Políticas Institucionales</p>	<p>Informar</p> <p>Reforzar Comprensión</p> <p>Brindar apertura</p> <p>Motivar</p> <p>Dar solución</p> <p>Atención rápida</p> <p>Persona informada</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Simpatía</p> <p>Lealtad</p> <p>Productividad</p> <p>Solidaridad</p> <p>Honestidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Iniciativa</p>	<p>¿La Institución debería evaluar el desempeño laboral de los empleados periódicamente?</p> <p>¿Utiliza los compañeros un vocabulario adecuado para comunicarse?</p> <p>¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos?</p> <p>¿Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno?</p> <p>¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?</p> <p>¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de Trabajo?</p>	<p>TÉCNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario Estructurado</p>

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

3.6. PLAN DE RECOLECCION DE LA INFORMACION

Tabla N° 5: Plan de recolección de la información

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	Para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.
¿De qué personas u objetos?	Usuario Interno de la Dirección Metropolitana de Catastro
¿Sobre qué aspectos?	<u>Variable independiente:</u> Relaciones Interpersonales <u>Variable dependiente:</u> Atención al Cliente Interno
¿Quién?	Nancy Beatriz Haro Cabezas
¿Cuándo?	Septiembre 2012 a enero 2013
¿Dónde?	Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionarios estructurados
¿En qué situación?	Bajo condiciones de respeto y absoluto profesionalismo investigativo, absoluta y reserva confidencialidad.

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

3.7 PROCESAMIENTO Y ANALISIS

Una vez realizada la recolección de datos se procederá a procesar la información de la siguiente manera:

- Tabulación de datos
- Categorizar y ordenar los datos obtenidos de las respuestas.
- Elaboración de tablas de datos y gráficos estadísticos empleando el programa Excel
- Redactar juicios de valor a cada una de las respuestas obtenidas de las preguntas
- Elaborar la verificación de los objetivos

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Pregunta 1: ¿La institución promueve jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales?

Tabla N° 6: Capacitación al personal sobre relaciones interpersonales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	27%
NO	73	73%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo



Gráfico N° 3: Capacitación al personal sobre relaciones interpersonales

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Del personal administrativo encuestado el 73% indica que la institución no promueve jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales; mientras un 27% manifiesta que la institución si lo hace.

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo la mayoría argumentan que la institución no promueve jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales limitando el desarrollo de capacidades emocionales y sobre todo sociales; mientras una minoría indica que la institución si promueve jornadas de capacitación lo que permite relacionarse con los compañeros y promover el trabajo colaborativo.

Pregunta 2: ¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo son adecuadas?

Tabla N° 7: Relaciones interpersonales con compañeros

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	35%
NO	65	65%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo



Gráfico N° 4: Relaciones interpersonales con compañeros

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas al personal administrativo el 65% manifiesta que las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo no son las adecuadas; mientras el 35% argumenta que las relaciones interpersonales son las adecuadas.

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo la mayoría indican que las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo no son las adecuadas lo que contribuye a que la información no fluya entre departamentos y se estanque en los diferentes departamentos provocando disgusto en los clientes internos y externos; mientras la minoría argumenta que las relaciones interpersonales con sus compañeros son adecuadas ayudando a interactuar entre los departamentos Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Pregunta 3: ¿Los compañeros están dispuestos a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?

Tabla N° 8: Trabajo cooperativo para completar tareas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	49%
NO	51	51%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo



Gráfico N° 5: Relaciones interpersonales con compañeros

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo el 51% manifiesta que los compañeros no están dispuestos a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo; mientras el 49% indica que si están dispuestos a trabajar en forma cooperativa.

La mayoría indica que los compañeros no están dispuestos a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo limitando la expresión verbal y provoca cambios de actitud; mientras la minoría argumenta que están dispuestos a trabajar en forma cooperativa para mejorando su imagen y bienestar personal.

Pregunta 4: ¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias?

Tabla N° 9: Expresión de opiniones en la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	25%
NO	75	75%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo



Gráfico N° 6: Expresión de opiniones en la institución

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas al personal administrativo el 75% argumenta que el ambiente de la institución no permite expresar opiniones con franqueza a todos los niveles sin temor a represalias; mientras el 25% indica que el ambiente de la institución permite expresar opiniones.

La mayoría de encuestas aplicadas al personal administrativo reflejan que el ambiente de la institución no permite expresar opiniones con franqueza a todos los niveles sin temor a represalias lo que fomenta en el personal mecanismos de defensa y promoviéndose conflictos; mientras la minoría indica que el ambiente de la institución permite expresar opiniones para fortalecer vínculos entre los diferentes departamentos de la Institución.

Pregunta 5: ¿Cuándo alguien se encuentra en dificultades laborales brindo o me brindan ayuda?

Tabla N° 10: Ayuda en las dificultades laborales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	55%
NO	45	45%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo

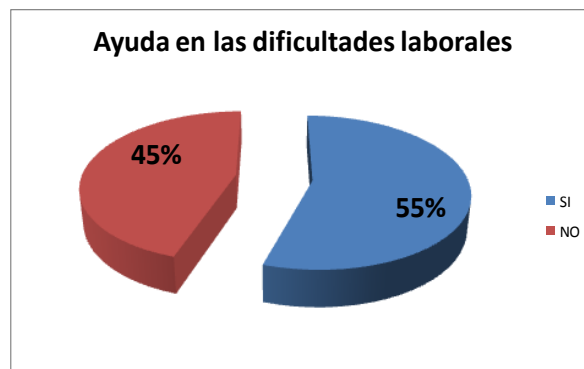


Gráfico N° 7: Ayuda en las dificultades laborales

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

El 55% de encuestados indican que cuando alguien se encuentra en dificultades laborales brinda ayuda; mientras un 45% argumenta que no brinda ni le brindan ayuda.

La mayoría de personal administrativo encuestado manifiesta que cuando alguien se encuentra en dificultades laborales brinda ayuda desarrollando los vínculos afectivos; mientras una minoría sustenta que no brinda ni le brindan ayuda convirtiéndole en una persona egoísta y esquemas mentales erróneos sobre las relaciones inter e intrapersonales.

Pregunta 6: ¿La Institución debería evaluar el desempeño laboral de los empleados periódicamente?

Tabla N° 11: Evaluación periódica del desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	55%
NO	45	45%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo

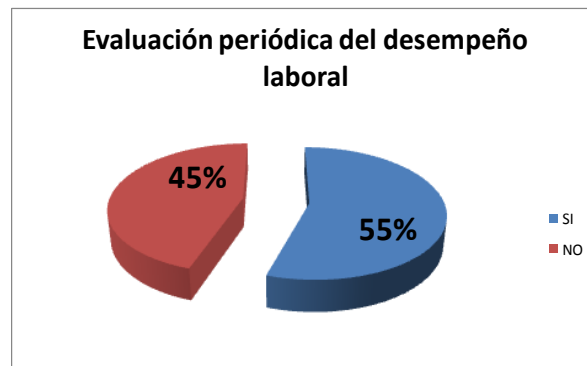


Gráfico N° 8: Evaluación periódica del desempeño laboral

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Las encuestas aplicadas al personal administrativo el 67% indican que la institución debería evaluar el desempeño laboral de los empleados en forma periódica; mientras el 33% manifiesta que la institución no debe evaluar el desempeño laboral.

La mayoría de encuestados argumenta que la institución debería evaluar el desempeño laboral de los empleados en forma periódica pues esto les permite desarrollar sus competencias laborales e ir actualizando sus conocimientos; mientras una minoría manifiesta que la institución no debe evaluar su desempeño laboral puesto que se encuentran conformes.

Pregunta 7: ¿Utiliza los compañeros un vocabulario adecuado para comunicarse?

Tabla N° 12: Vocabulario adecuado para comunicarse

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	44%
NO	56	56%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo



Gráfico N° 9: Vocabulario adecuado para comunicarse

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo un 56% indican que los compañeros no utilizan un vocabulario adecuado para comunicarse; mientras la minoría manifiesta que los compañeros si utilizan un vocabulario adecuado.

La mayoría de personal administrativo encuestado argumenta que los compañeros no utilizan un vocabulario adecuado para comunicarse limitando el desarrollo de las habilidades sociales; mientras una minoría indica que los compañeros si utilizan un vocabulario adecuado convirtiéndole en una persona activa, que busca estímulos y refuerzos sociales y poderse relacionarse en forma eficaz.

Pregunta 8: ¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos?

Tabla N° 13: Procedimientos para resolver trámites internos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	64	64%
NO	36	36%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo



Gráfico N° 10: Procedimientos para resolver trámites internos

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

De las encuestas aplicadas a los estudiantes el 64% indica que se encuentra satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos; mientras el 36% sostiene que no se encuentra satisfecho con los procedimientos.

La mayoría de encuestados manifiestan que se encuentra satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos pues son necesarios para fomentar normas como responsabilidad, respeto, solidaridad, puntualidad, etc; mientras la minoría sostiene que no se encuentran satisfecho con los procedimientos y se encuentran conformes con la manera que realizan su trabajo.

Pregunta 9: ¿Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno?

Tabla N° 14: Los directivos toman decisiones con la participación del personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	22%
NO	78	78%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo



Gráfico N° 11: Los directivos toman decisiones con la participación del personal

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Los resultados de las encuestas al personal administrativo el 78% manifiestan que los directivos y jefes toman decisiones sin la participación del personal administrativo y no mejora la atención cliente interno; mientras un 22% indica que los directivos toman decisiones con la participación del personal.

La mayoría de personal administrativo argumenta que los directivos y jefes toman decisiones sin la participación del personal administrativo y no mejora la atención cliente interno lo que retrasa la resolución de trámites; mientras una minoría sostiene que los directivos toman decisiones con la participación del personal fortaleciendo el trabajo en grupo entre departamentos.

Pregunta 10: ¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?

Tabla N° 15: Recursos para el desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	72	72%
NO	28	28%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo

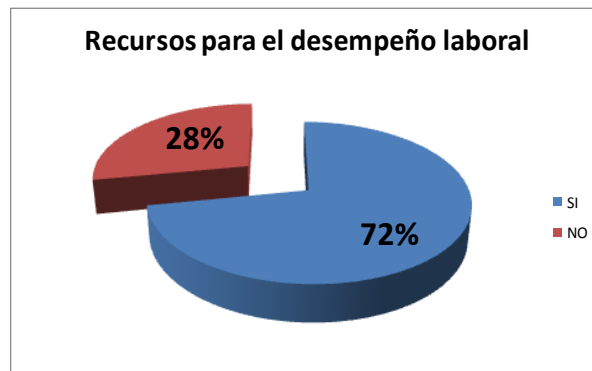


Gráfico N° 12: Procedimientos para resolver trámites internos

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Los resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo el 72% manifiesta que la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener buen desempeño en el puesto; mientras 28% argumenta que la institución no proporciona los recursos necesarios.

La mayoría de encuestas reflejan que la institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener buen desempeño en el puesto promoviendo de desarrollo de las capacidades laborales y satisfacción en su lugar de trabajo; mientras una minoría sostiene que no proporcionan los recursos necesarios desmotivando el cumplimiento de las funciones laborales.

Pregunta 11: ¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de Trabajo?

Tabla N° 16: Medio laboral en el centro de trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	57%
NO	43	43%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas al personal administrativo

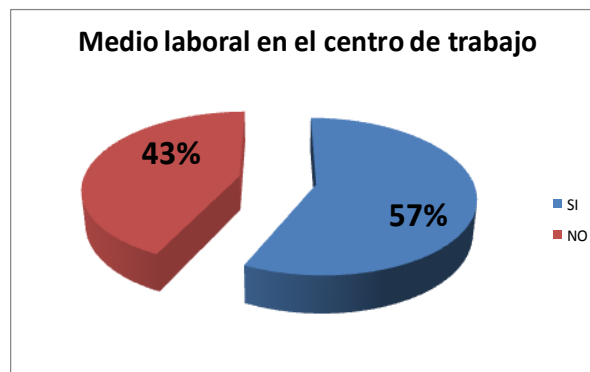


Gráfico N° 13: Medio laboral en el centro de trabajo

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

La mayoría de encuestados el 57% argumentan que puede adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo; mientras el 43% sustenta que no puede adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral.

De las encuestas aplicadas al personal administrativo la mayoría manifiesta que puede adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral del centro de trabajo pues le permite interrelacionarse entre compañeros y desarrollarse intelectualmente; mientras la minoría indica que no puede adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral pues es hostil no existe comunicación adecuada convirtiéndose en personas pasivas.

1.3. 4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Pregunta 1: ¿Usted promueve jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales?

Tabla N° 17: Capacitación sobre relaciones interpersonales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos

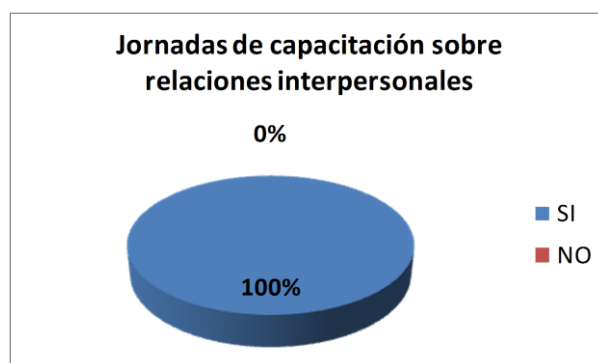


Gráfico N° 14: Capacitación sobre relaciones interpersonales

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

De las entrevistas aplicadas a los directivos el 100% manifiesta que promueven jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales.

El total de directivos entrevistados indican que promueven jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales pues consideran que son necesarias para la interacción social, trabajo en equipo y de esa manera mejorar la atención al cliente.

Pregunta 2: ¿Las relaciones interpersonales con los demás directivos y personal administrativo son adecuadas?

Tabla N° 18: Relaciones interpersonales en la institución

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos



Gráfico N° 15: Relaciones interpersonales en la institución

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Las entrevistas aplicadas a los directivos el 75% manifiesta que las relaciones interpersonales con los demás directivos y personal administrativo son adecuadas; mientras un 25% indica que las relaciones interpersonales no son las adecuadas.

La mayoría de directivos entrevistados argumentan que las relaciones interpersonales con los demás directivos y personal administrativo son adecuadas pues permite fortalecer la comunicación entre compañeros y trabajar para conseguir los objetivos institucionales.

Pregunta 3: ¿El personal está dispuesto a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?

Tabla N° 19: Trabajo cooperativo del personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos



Gráfico N° 16: Relaciones interpersonales en la institución

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Las entrevistas aplicadas a los directivos el 75% sostiene que el personal no está dispuesto a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo; mientras el 25% indica que está dispuesto a trabajar en forma cooperativa.

La mayoría de directivos entrevistados manifiestan que el personal no está dispuesto a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo pues existe egoísmo y no se trabaja en grupo; mientras una cuarta parte indica que está dispuesto a trabajar en forma cooperativa y no tiene ningún inconveniente.

Pregunta 4: ¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias?

Tabla N° 20: Expresión de opiniones sin temor a represalias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos

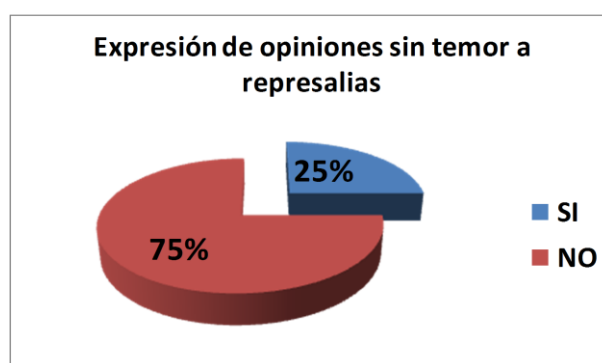


Gráfico N° 17: Expresión de opiniones sin temor a represalias

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

De las entrevistas aplicadas a los directivos el 75% manifiesta que en la institución no permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias; mientras un 25% sostiene que si permite expresar opiniones.

De los directivos entrevistados la mayoría indica que en la institución no permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias ya que existe mucho celo profesional y forma barreras entre compañeros de trabajo; mientras una minoría indica que no es así y se encuentra conforme con la forma de trabajar.

Pregunta 5: ¿Cuándo alguien se encuentra en dificultades laborales brindo o me brindan ayuda?

Tabla N° 21: Dificultades laborales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos



Gráfico N° 18: Dificultades laborales

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

De los Directivos encuestados el 100% sostiene que cuando alguien se encuentra en dificultades laborales brinda ayuda.

De los resultados recabados en las entrevistas la totalidad indica que cuando alguien se encuentra en dificultades laborales brinda ayuda pues es necesario para el correcto desarrollo de las labores de trabajo y sobre todo fomentar el trabajo cooperativo en la institución.

Pregunta 6: ¿Evalúa el desempeño laboral de los empleados periódicamente?

Tabla N° 22: Evaluación del desempeño laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos



Gráfico N° 19: Evaluación del desempeño laboral

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Los resultados recabados en las entrevistas aplicadas a los directivos el 100% manifiesta que evalúa el desempeño laboral de los empleados periódicamente.

Las entrevistas aplicadas a los directivos la totalidad indica que evalúa el desempeño laboral de los empleados periódicamente pues esto permite el desarrollo personal y mejoramiento de las destrezas laborales de todo el personal institucional.

Pregunta 7: ¿Utiliza con los compañeros y personal administrativo un vocabulario adecuado para comunicarse?

Tabla N° 23: Vocabulario adecuado para comunicarse

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos

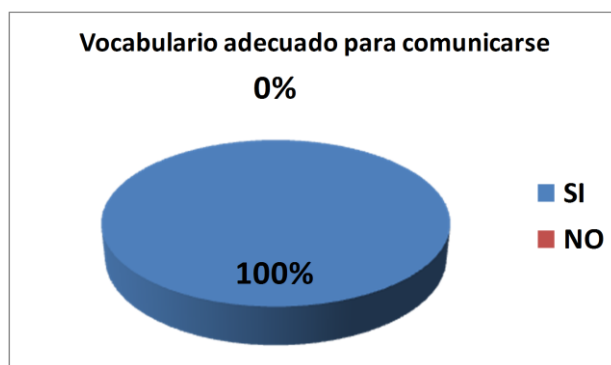


Gráfico N° 20: Evaluación del desempeño laboral

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

De la población de directivos entrevistados el 100% manifiesta que utiliza con los compañeros y personal administrativo un vocabulario adecuado para comunicarse.

Los resultados de las entrevistas aplicadas a los directivos la totalidad sostiene que utiliza con los compañeros y personal administrativo un vocabulario adecuado para comunicarse pues el dialogo es el vínculo primordial para fortalecer los lazos de compañerismo y de esa manera cumplir con las metas institucionales.

Pregunta 8: ¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos?

Tabla N° 24: Procedimientos para resolver trámites internos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos

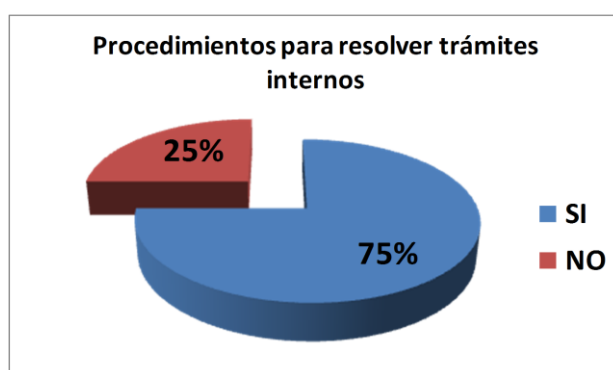


Gráfico N° 21: Procedimientos para resolver trámites internos

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

De las entrevistas aplicadas a directivos el 75% sostiene que está satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos; mientras un 25% argumenta que no está satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos.

Los resultados de las encuestas a los directivos la mayoría indica que está satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos pues existe el manual de procedimientos en la institución; mientras una cuarta parte manifiesta que no está satisfecho con los procedimientos pues es necesario socializar en toda la institución los procedimientos que son necesarios para resolver trámites internos.

Pregunta 9: ¿Usted toma decisiones con la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno?

Tabla N° 24: Decisiones para mejorar la atención al cliente interno

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos



Gráfico N° 22: Decisiones para mejorar la atención al cliente interno

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

Los resultados de las entrevistas a directivos un 75% indican que toma decisiones sin la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno; mientras una cuarta parte manifiesta que toma decisiones con la participación del personal administrativo.

Las entrevistas aplicadas a los directivos la mayoría sostiene que toma decisiones sin la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno pues el personal administrativo se lo considera como entes que falta preparación profesional lo que no es así pues todos somos capaces de razonar y proponer alternativas de solución; mientras una cuarta parte sostiene que si toman en cuenta para tomar decisiones.

Pregunta 10: ¿Usted proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?

Tabla N° 25: Recursos, herramientas e instrumentos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Fuente: Encuestas a Directivos

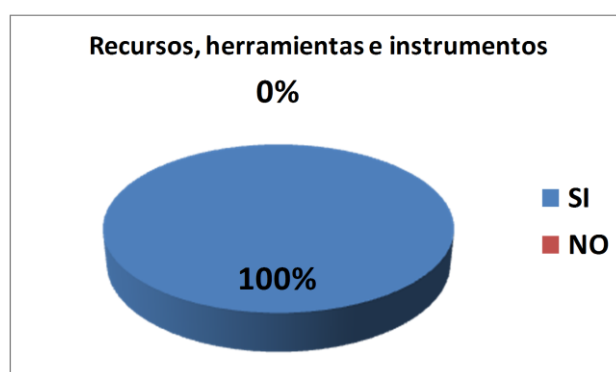


Gráfico N° 23: Recursos, herramientas e instrumentos

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Análisis e Interpretación

De los resultados recopilados en las entrevistas a directivos el 100% indica que proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.

Todos los directivos entrevistados sustentan que proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto pues es necesario que de desarrollo en forma adecuada en su puesto de trabajo cada una de las personas que conforman la institución.

4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

El estadígrafo de significación por excelencia es Chi cuadrado que nos permite obtener información con la que aceptamos o rechazamos la hipótesis.

4.3.1. Combinación de Frecuencias

Para establecer la correspondencia de las variables se eligió cuatro preguntas de las encuestas, dos por cada variable de estudio, lo que permitió efectuar el proceso de combinación.

Pregunta 3

¿Los compañeros están dispuestos a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?

Pregunta 5

¿Cuándo alguien se encuentra en dificultades laborales brindo o me brindan ayuda?

Se eligió esta dos pregunta por cuanto hace referencia a la variable independiente de estudio “Relaciones Interpersonales”. Ver Tabla N° 8 y Tabla N° 10.

Pregunta 6

¿La Institución debería evaluar el desempeño laboral de los empleados periódicamente?

Pregunta 9

¿Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno?

Se eligió estas dos preguntas por cuanto hace referencia a la variable dependiente de estudio “Atención al Cliente Interno”. **Ver Tabla N° 11 y Tabla N° 14.**

4.3.2. Planteamiento de la Hipótesis

Ho: Las Relaciones Interpersonales no inciden en el Servicio al Cliente Interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha.

H1: Las Relaciones Interpersonales inciden en el Servicio al Cliente Interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha.

4.3.3. Selección del nivel de significación

Se utilizará el nivel $\alpha = 0,05$

4.3.4. Descripción de la Población

Se trabajará con toda la muestra que son 100 del personal administrativo de la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito; a quienes se les aplicó un cuestionario sobre la actividad que contiene dos categorías.

4.3.5. Especificación del Estadístico

De acuerdo a la tabla de contingencia 4 x 2 utilizaremos la fórmula:

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E} \quad \text{donde:}$$

X^2 = Chi o Ji cuadrado

\sum = Sumatoria.

O = Frecuencias Observadas.

E = Frecuencias Esperadas

4.3.6. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Para decidir sobre estas regiones primeramente determinamos los grados de libertad conociendo que el cuadro está formado por 4 filas y 2 columnas.

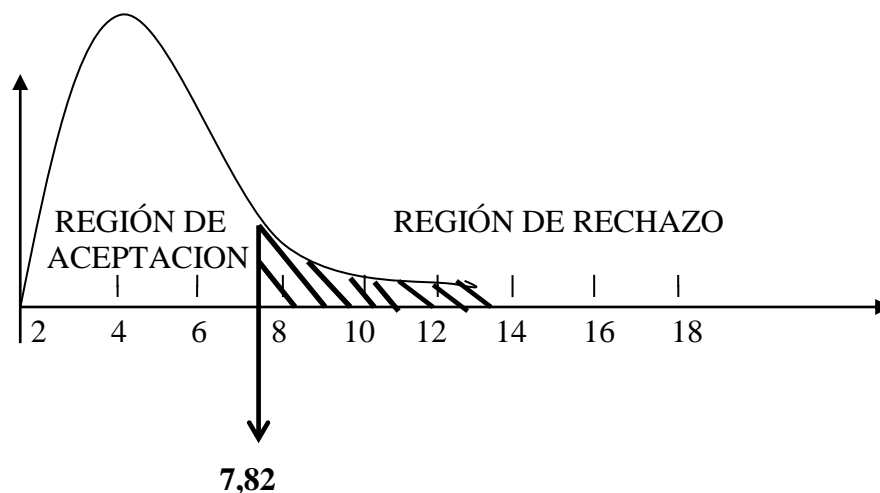
$$gl = (f-1).(c-1)$$

$$gl = (4-1).(2-1)$$

$$gl = 4 - 1 = 3$$

Entonces con 3 gl y un nivel de 0,05 tenemos en la tabla de X^2 el valor de 7,82 por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de ji cuadrado que se encuentre hasta el valor 7,82 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 7,82.

La representación gráfica sería:



4.3.7. Recolección de datos y cálculo de los estadísticos

Tabla N° 26: Frecuencias Observadas

PREGUNTAS	CATEGORÍAS		Subtotal
	SI	NO	
3.- ¿Los compañeros están dispuestos a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?	49	51	100
5.- ¿Cuándo alguien se encuentra en dificultades laborales brindo o me brindan ayuda?	55	45	100
6.- ¿La Institución debería evaluar el desempeño laboral de los empleados periódicamente?	55	45	100
9.- ¿Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno?	22	78	100
SUBTOTAL	181	219	400

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Tabla N° 27: Frecuencias Esperadas

PREGUNTAS	CATEGORÍAS		Subtotal
	SI	NO	
3.- ¿Los compañeros están dispuestos a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?	45,25	54,75	100
5.- ¿Cuándo alguien se encuentra en dificultades laborales brindo o me brindan ayuda?	45,25	54,75	100
6.- ¿La Institución debería evaluar el desempeño laboral de los empleados periódicamente?	45,25	54,75	100
9.- ¿Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno?	45,25	54,75	100
SUBTOTAL	181	219	400

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Tabla N° 28: Calculo del Ji-Cuadrado

O	E	O – E	(O – E)²	(O – E)²/E
49	45,25	3,75	14,06	0,3108
51	54,75	-3,75	14,06	0,2568
55	45,25	9,75	95,06	2,1008
45	54,75	-9,75	95,06	1,7363
55	45,25	9,75	95,06	2,1008
45	54,75	-9,75	95,06	1,7363
22	45,25	-23,25	540,56	11,9461
78	54,75	23,25	540,56	9,8733
992	992,00			30,0613

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

4.3.8. Decisión Final

Para 3 grados de libertad a un nivel de 0,05 se obtiene en la tabla 7,82 y como el valor del ji-cuadrado calculado es **30,0613** se encuentra fuera de la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula por lo que se acepta la hipótesis alternativa que dice: “*Las Relaciones Interpersonales inciden en el Servicio al Cliente Interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha*”

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Que existe celo profesional entre compañeros y genera barreras para relacionarse en forma adecuada y por ende no se logra estandarizar el fluido de los trámites tanto internamente como externamente.
- No existe una comunicación adecuada entre compañeros y por ende entre departamentos, provocando mal entendimiento y falta de comprensión para poder dar solución a trámites internos.
- No se promueve jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales pues debemos aprender a manejar las diferentes formas de pensar ya que nos pueden llevar a relacionarnos con desconfianza o a vivir conflictos dentro de la institución.
- La falta de trabajo colaborativo, debido a esto no se puede intercambiar ideas, experiencias y valores formando una barrera que hace pensar que no entienden, que no se habla el mismo idioma; eso nos puede desanimar y hacer sentir incomprendidos, pareciera que hubiera una barrera para relacionarnos.
- El egoísmo y el hecho de mantener un puesto de trabajo, hace que nos convirtamos en egoístas conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales

necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas pero en forma individual, debido a esto no podemos desenvolvernos con eficacia en el ámbito laboral y del desempeño de la tarea.

5.2. RECOMENDACIONES

- Sensibilizar a toda la institución que hay que trabajar en unidad para conseguir las metas institucionales, pues es un proceso básico para la supervivencia institucional.
- Organizar charlas sobre técnicas de comunicación pues es el pilar fundamental para la comprensión entre seres humanos pues constituyen un papel crítico; pues contribuye significativamente para mejorar la imagen institucional e incrementar la productividad interna y externa.
- Organizar conferencias donde los jefes y directivos que es lo que representa una relación interpersonal correcta con el personal administrativo, pues existe cierta distancia social, sin embargo un jefe debe ser abordable y amistoso sin dejar de ser justo y firme.
- Promover talleres para propiciar el trabajo cooperativo y colaborativo pues muchas de las veces los aportes de una persona no son valorados aumentando el descontento y desmotivación por el trabajo.
- Aplicar el manual de talleres sobre relaciones interpersonales y mejorar la atención al cliente interno de la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPITULO 6

LA PROPUESTA

TEMA

Talleres de Capacitación acerca de las Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha.

6.1. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCION: Dirección Metropolitana de Catastro

RESPONSABLE DE ELABORACION: Nancy Beatriz Haro Cabezas

COORDINADOR: Psic. Edu. Paulina Ruiz López

PARROQUIA: Centro Histórico

CANTON: Quito

PROVINCIA: Pichincha

DIRECCION: Venezuela No. N 6-18 y Espejo

TELEFONO: 3988137

TIEMPO: Septiembre 2012 Febrero 2013

BENEFICIARIOS: Municipio, Dirección de Avalúos y Catastros y Usuario Interno

INSTITUCION: Dirección Metropolitana de Catastro

SOSTENIMIENTO: Gubernamentales

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Se orientará en desarrollar destrezas para optimizar la autoestima, las habilidades interpersonales, comunicación, liderazgo, control de reacciones tradicionales, malos entendidos, los miedos frente a las situaciones de autoritarismo, logro del respeto, manejo de la competencia, y se mecanicen conductas adecuadas, respetando el "ser" propio y construyendo un "hacer" muy eficaz.

Se aceptará al otro como diferente y desde ese lugar, la EMPATÍA será el denominador común de las conductas asumidas. Se aprenderán métodos para volverse atrayente, convincente, interesante y seductor desde lo intelectual y actitudinal. Se aprenderá a ser un buen comunicador. Motivará a los demás logrando que cooperen en forma entusiasta. Se pretenderá un líder democrático y participativo.

No se le temerá a los desafíos y a los errores, ya que serán vistos como parte del aprendizaje. Serán tomados como oportunidades para afrontar nuevas situaciones desafiantes. Se fijarán objetivos claros y específicos y el estrés será controlado con inteligencia y habilidad. Entrará en juego la acción más que la preocupación: la pauta será ocuparse y no preocuparse.

Durante el entrenamiento se obtendrá la capacidad de ejercitar todo lo aprendido, en la vida familiar, social, profesional y laboral.

El mejor "valor agregado", que se puede brindar en estos Cursos de Relaciones Interpersonales, es contar con el asesoramiento a cargo de docentes especialistas en "Comunicación Integral", Locutores Nacionales egresados del ISER,

Licenciados en Comunicación Audiovisual, Profesores Universitarios, Docentes en Institutos de las Carreras de Periodismo y Locución, y profesionales de los Medios de Comunicación Masivos.

Al término de los talleres, las participantes estarán en condiciones de fortalecer en los participantes destrezas personales y habilidades interpersonales que les permitan desarrollarse y/o dirigir Equipos de trabajo de forma eficiente y coordinada, diagnosticando además los elementos que inciden en la generación de mejoras en las relaciones interpersonales, logrando sus objetivos y metas comunes como equipo en la institución.

6.3. JUSTIFICACION

Es factible, realizar Talleres de Capacitación acerca de las Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro para satisfacer necesidades individuales y grupales. En tal sentido, se establecen pautas para que los funcionarios tengan una participación activa con la intención de mantener un equilibrio y una armonía que podría favorecer la eficiencia y la eficacia en el trabajo.

Esta propuesta sobre Talleres de Capacitación acerca de las Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno es importante, ya que su propósito principal es reflexionar sistemáticamente sobre conocimientos, valores, actitudes y prácticas que se tienen sobre determinada problemática en un grupo o una comunidad y que se expresa en la vida diaria de cada persona participante y más aún dentro de una empresa o institución.

Es de interés, es necesario destacar que, en el proceso de relaciones interpersonales intervienen elementos como: la comunicación, el liderazgo, el ambiente, la socialización, las estructuras jerárquicas, entre otras.

Mediante el desarrollo de los Talleres de Capacitación acerca de las Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno, se trata de generar beneficios para los usuarios internos de la Dirección de Catastro, se obtendrá una mejor atención al cliente con experiencia en el ámbito personal y profesional, mientras que la Institución recibirá una propuesta para poder dar solución efectiva a los problemas existentes y mejorar el desenvolvimiento de la Dirección.

El impacto que produce, los Talleres de Capacitación acerca de las Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno posibilita la construcción de aprendizajes sobre la base de la capacidad y oportunidad que tienen las personas de reflexionar en grupo sobre sus propias experiencias. El proceso de aprendizaje se completa con el regreso a la práctica para transformarla, poniendo en juego los elementos adquiridos en el proceso, que permitan incrementar la productividad y crear un clima laboral favorable para el funcionamiento efectivo de la institución.

Los beneficiarios, serán todos los funcionarios de la Dirección Metropolitana de Catastros, pues permitirá disminuir el conflicto departamental y permitiría a la organización tomar en cuenta al recurso humano de la Institución.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Diseñar Talleres de Capacitación de Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Sensibilizar a todos los funcionarios de la Dirección Metropolitana de Catastro sobre la importancia de los Talleres de Capacitación de Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha.
- Capacitar a los funcionarios de la Dirección de Avalúos y Catastros sobre Talleres de Capacitación de Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente en la Dirección Metropolitana de Catastro.
- Ejecutar Talleres de Capacitación de Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Factibilidad Técnica

La presente investigación se pudo desarrollar de manera eficiente gracias al apoyo, y colaboración de los directivos y usuarios internos de la Dirección Metropolitana de Catastro, los mismos que proporcionaron la información necesaria para el desarrollo de esta investigación.

Esta propuesta es factible gracias a predisposición de toda la Dirección de Catastro y por parte de la parte administrativa, para Diseñar un plan de mejoramiento de las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha.

6.5.2. Factibilidad Técnica

Tabla N° 30 Criterios para evaluar Factibilidad Técnica

CRITERIOS DE EVALUACION	DETALLES DE FACTORES A EVALUAR
1.- Personal	<ul style="list-style-type: none"> a. Estructura Organizacional b. Capacidad del Recurso Humano c. Apoyo de Tecnología Informática en el proceso de capacitación a funcionarios de la Dirección Metropolitana de Catastro d. Proceso para una buena atención al Cliente
2.- Recursos Hardware	<ul style="list-style-type: none"> a. Conexiones adecuadas para el Servicio de Internet b. Equipos Informáticos c. Disposición de acceso a equipos informáticos d. Certificaciones de aprobación e. Mantenimiento adecuado f. Seguridades
3.- Recursos Software	<ul style="list-style-type: none"> a. Posibilidad de adquirir nuevo software b. Instalaciones de programas adecuados c. Conocimientos técnicos del personal de soporte d. Seguridad en los sistemas de información e. Certificación de Internet

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

Tabla N° 31: Criterios Factibilidad Talento Humano

TALENTO HUMANO	
ESPECIFICACIONES	COMENTARIOS
Plan Estratégico Institucional	Documento en cual consta la estructura organizacional, los principios filosóficos, valores, misión, visión, objetivos, políticas, estrategias e indicadores, actividades y proyectos
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Director que brinda todo el apoyo para la puesta en marcha de este proyecto. • Jefes de Programa que se encuentran preparados para instruir al personal de la Dirección de Catastro en lo que se refiere a metodologías y formas de trabajo en equipo y la manera como tratar al cliente • Usuario Interno de la DMC • Personal Administrativo

Elaborado por Nancy Haro Cabezas

Tabla N° 32: Criterios de Factibilidad Técnica Hardware

HARDWARE		
CANTIDAD	ESPECIFICACIONES	COMENTARIOS
1	Mini Laptop Características Sistema Operativo* DOS 1 Gb de Ram 160 Gb de Disco Duro Intel Graphics Meda Accellerator GMA950 con 64MB_251MB memoria de gráficos compartida Puertos para micrófono y audífonos 3 Universal Serial Bus USBv 2.0, Puerto RU-45 LAN Puerto USB Sleep and Charge CAMARA WEB, PROTECCION EN EL DISCO DURO Lector de tarjetas es 4 en 1 Pantalla de 10'' Conexión Wifi Accesorios	
1	Proyector SONY Características 3200 AAAnsilumens de potencia D535: XGA 1024x780 resolución nativa UXGA 1600x1200 máxima resolución 3000:1 (full on/of) radio constante 3000/4000 horas de duración de la lámpara 1.92 a 2.14:1 (distancia/ancho) 0.61 a 7.6m de tamaño de la imagen (diagonal) 1 a 10m de distancia de proyección Lente de proyección F=2.52 – 2.73 f)24.34 – 25.95 m.m. Control remoto inalámbrico Puertos de conexión HDMIv1.3, VGA.In Composite Video, S-Video, Mini Jack, Audio.In, RCA, Stereo Audio, RS 232c. Compatibilidd de Video UXGA, SXGA	
1	Par de parlantes	

Elaborado por Nancy Haro Cabezas

Tabla N° 33: Criterios de factibilidad técnica Software

SOFTWARE	
Sistemas operativos	Windows 2003 Windows HP con Service Pack3
Paquetes de Oficina Utilitarios	Office 2007 Software
Sotfware de desarrollo de Aplicaciones	Windows
Sotfware de Seguridad	Corta fuegos Antivirus

Elaborado por Nancy Haro Cabezas

6.5.3. Factibilidad Financiera

Tabla N° 34: Cuadro Analítico de Gastos para el taller sobre Relaciones Interpersonales y Atención al Cliente

N°	DETALLE DE GASTO	CANT	COSTO	VALOR TOTAL	POSEE ACT	
					SI	NO
HARDWARE						
1	Mini Laptop	1	\$ 800,00	\$ 800,00	✓	
2	Proyector de Datos	1	\$ 450,00	\$ 450,00	✓	
3	Pantalla para proyectar datos	1	\$ 30,00	\$ 30,00	✓	
SOTFWARE						
4	Licencia de Sistema Operativo	1	\$ 170,00	\$ 170,00	✓	
5	Licencia de Software para convertir videos en otros formatos	1	\$ 150,00	\$ 150,00	✓	
6	Licencia Software para editar videos	1	\$ 90,00	\$ 90,00	✓	
TALENTO HUMANO						
7	Gastos por Asesorías y/o Capacitaciones a los usuarios internos de la Dirección Metropolitana de Catastro	4	\$ 100,00	\$400,00		✓
GASTOS FIJOS						
8	Energía Eléctrica	4	\$ 120,00	\$ 120,00	✓	
TOTAL ESTIMADO DE COSTOS			\$ 2.102,00			

Elaborado por Nancy Haro Cabezas

Del detalle financiero mencionado anteriormente la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito únicamente deberá invertir la cantidad de **\$ 400,00**, debido a que cuenta con la mayoría de componentes necesarios para dictar Talleres de Capacitación de Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

Taller

El taller está concebido como un equipo de trabajo, formado generalmente por un facilitador o coordinador y un grupo de personas en el cual cada uno de los integrantes hace su aporte específico. El coordinador o facilitador dirige a las personas, pero al mismo tiempo adquiere junto a ellos experiencia de las realidades concretas en las cuales se desarrollan los talleres, y su tarea en terreno va más allá de la labor académica en función de las personas, debiendo prestar su aporte profesional en las tareas específicas que se desarrollan

<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1650/1302>

Preparación de un taller

El diseño.- es el momento en el que elaboramos el concepto del taller, incluyendo los objetivos, los contenidos y la metodología del mismo.

La planeación.- consiste en detallar los pasos del evento, destacándolos horarios, técnicas y actividades, materiales, responsabilidades y recursos necesarios.

La elaboración de los materiales.- es el momento en el que vamos a conseguir y construir todos los materiales necesarios, como son papelógrafos, transparencias, tarjetas, juegos, material de apoyo, etc.

Características de un Taller

- El taller es una situación privilegiada de aprendizaje. Su propósito principal es reflexionar sistemáticamente sobre conocimientos, valores, actitudes y prácticas que se tienen sobre determinada problemática en un grupo o una comunidad y que se expresa en la vida diaria de cada persona participante

- El punto de partida es lo que los y las participantes hacen, saben, viven y sienten; es decir, su realidad, su práctica. Mediante el diálogo de saberes, el taller permite la construcción colectiva de aprendizajes, ya que se estimula la reflexión y búsqueda de alternativas de soluciones de las problemáticas que afectan la calidad de vida individual o colectiva.
- El taller posibilita la construcción de aprendizajes sobre la base de la capacidad y oportunidad que tienen las personas de reflexionar en grupo sobre sus propias experiencias. El proceso de aprendizaje se completa con el regreso a la práctica para transformarla, poniendo en juego los elementos adquiridos en el proceso.

<http://es.scribd.com/doc/29349353/Preparacion-y-Ejecucion-Talleres-de-Capacitacion>

¿Cuál es el enfoque?

Los talleres deben estar enfocados en la capacitación de adultos. La principal característica del taller de capacitación es transferir conocimientos y técnicas a los participantes, de tal manera que estos los pueden aplicar.

Los seres humanos, por naturaleza, buscamos cambios positivos. El aprendizaje es una forma de iniciar estos cambios, siendo más efectivo si aprendemos de forma integral. Así que usted como capacitador buscará las herramientas específicas para facilitar el proceso de aprendizaje.

La capacitación no es una vía de dirección única, sino un proceso de aprendizaje mutuo y de retroalimentación, porque nadie lo sabe todo, sino que todos sabemos algo y juntos sabemos mucho.

http://www.gwp.org/Global/GWP-SAm_Files/Publicaciones/Hacer-talleres-para-capacitadores-esp.pdf

LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo. Es importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así mejor favorecer las relaciones interpersonales.

http://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal

Los factores clave para construir una relación eficaz son:

1. **Respeto mutuo.**- Punto clave e imprescindible en cualquier relación entre dos o más individuos. Saber respetar las opiniones, creencias, sentimientos e ideas del otro miembro de la pareja y de las personas de su entorno ayuda a que la relación sea un éxito. Sin respeto no hay relación posible entre personas.
2. **Confianza.**- La confianza debe ser recíproca en cualquier tipo de relación, ya sea efectiva, profesional o personal. La confianza y el agrado van juntos. Es necesario crear un ambiente amistoso, y para ello hay que ir con calma, observando a la otra persona; por ejemplo, uno no debe comportarse de manera informal si la otra persona es formal, ni al revés. **Consenso.**- El ser humano es un animal social y, por lo tanto, depende del consenso de los demás para acertar en las decisiones que se toman.
3. **Franqueza.**- Comunicarse, actuar y pensar de forma franca equivale a decir que las personas son sinceras, veraces y no fingen cuando se expresan. La comunicación se produce con naturalidad, claridad y sencillez.

<http://webs.ono.com/nachovaldes/lbrrelacionesinterpersonales.htm>

Tips para mejorar las relaciones interpersonales

- Evite las críticas y dar consejos sin que nadie se los haya pedido: a las personas les suele molestar que otro se entrometa en sus asuntos si ellos no lo pidieron explícitamente, en muchas ocasiones el intento de ayudar o aconsejar de forma apresurada puede interpretarte como una violación a la privacidad.
- Intente demostrar su aprecio y respeto sincero por los demás: de esta manera logrará incrementar la confianza que los otros depositan en usted, además las personas valoran que los reconozcan y respeten.
- Sea empático con los demás: intente colocarse en el lugar del otro, aprenda de su punto de vista, de esa manera podrá comprender a la otra persona.

<http://unioncoach.com.ar/desarrollo-personal/como-mejorar-las-relaciones-interpersonales>

Mandamientos de las relaciones humanas

- Háblele a la persona amablemente, no hay nada tan agradable como una frase alegre al saludar.
- Sonría a la gente, se necesita la acción de 25 músculos para fruncir el ceño y solo 15 para sonreír.
- Llame a las personas por su nombre, la música más agradable para el oído de cualquiera, es el sonido de su nombre.
- Sea agradable, amigable, cortés, si desea tener amigos.
- Sea cordial, hable y actúe como si todo lo que hiciera fuera un placer.
- Interésese verdaderamente en las personas, puede simpatizar con ellas y todo si se lo propone.
- Sea generoso para hacer resaltar las buenas cualidades y cuidadoso al criticar.
- Tenga consideración hacia los sentimientos de los demás, se los agradecerán.
- Tenga consideración de los demás, en toda controversia hay tres opiniones o puntos de vista: la del otro, el suyo y el correcto.
- Esté dispuesto a prestar servicio, lo que más cuenta en la vida, es lo que hacemos por los demás.

http://servidor/opsu.tach.ula.ve/profeso/vivas_m/sesion/sesion_6/relaci_humanas.pdf

SERVICIO AL CLIENTE

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente

El servicio.- El servicio es el conjunto de actividades que se relacionan entre si y de actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Que es Calidad en el Servicio.- Es exceder las expectativas del cliente, a través del conocimiento de los servicios, mercancías e información general; además de la cordialidad, respeto y empatía al cliente.

El cliente es el que recibe un servicio, quien tiene una necesidad, quien tiene poder de decidir, el que define la calidad, el que evalúa tu desempeño como proveedor, el que establece los requerimientos, el que justifica tu existencia, el que tiene derecho a amar y exigir, el que busca la mejor opción, la mejor publicidad, el que utiliza mis productos y servicios, el que no siempre tiene la razón pero va primero.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Necesidades básicas de los Clientes

Los únicos capacitados para definir lo que la Calidad en el Servicio son los clientes Internos y Externos.

El primer nivel de satisfacción de un Cliente se logra cuando:

1. Mostramos comprensión
2. Los hacemos sentir, que son bien recibidos
3. Les ayudamos a sentirse importantes
4. Les proporcionamos un ambiente cómodo y agradable

<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r84305.PDF>

10 MANDAMIENTOS DE LA ATENCION AL CLIENTE

1. **EL cliente por encima de todo.-** Es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada, en cualquier momento, en las tomas de decisiones de alto y mediano nivel.
2. **No hay nada imposible.-** Sabemos que muchas veces nuestros clientes nos solicitan cosas si no imposibles, si muy difíciles de obtener o lograr pero con un esfuerzo superior y con la plena seguridad de la importancia de cada uno de nuestros clientes dentro de la organización se puede conseguir lo que él necesita para cubrir sus necesidades.
3. **Cumpla lo que promete.-** Hay muchas empresas que tratan, a partir de engaños, lograr ventas o retener a sus clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?
4. **Supere sus expectativas, es decir, dele mas de lo espera.-** ¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades. Pero al “darle más de lo que espera” pensamos en el gasto que esto implica y no nos damos cuenta que los pequeños detalles no cuestan y son los que a nuestros clientes les satisfacen.
5. **Usted hace la diferencia.-** Las personas que tenemos contacto directo con los clientes tenemos una gran responsabilidad, podemos hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver.
6. **No hay margen de error.-** Puede que todo marche como debe, que la operación fluya casi perfecta, que tengamos controlado todo, pero ¿qué pasa

si la habitación no está lista a tiempo, si el platillo no está a punto, si el arreglo floral no llegó a tiempo? Las experiencias de nuestros clientes dependen de todos para ser satisfactorias.

7. **Un colaborador insatisfecho genera clientes insatisfechos.-** Los colaboradores son “el primer cliente” de una empresa, conocidos como “clientes internos”, si no se les satisface a ellos, no podemos imaginar siquiera satisfacer a nuestros “clientes externos”. Las políticas y procedimientos del departamento de Capital Humano deben ser congruentes con nuestra filosofía.
8. **El cliente es quien evalúa el servicio.-** Aunque contemos con indicadores para medir la calidad del servicio, la única verdad es que son los clientes quienes lo califican, si es bueno vuelven y si no, simplemente no regresan.
9. **El servicio siempre se puede mejorar.-** Aunque se hayan alcanzado las metas y los objetivos propuestos en cuanto a servicio y satisfacción del consumidor se refiere, es necesario plantear nuevos objetivos, en ello radica la excelencia, en superar día a día los objetivos y una vez superados fijar nuevos retos.
10. **Todos somos un equipo.-** Los equipos de trabajo no sólo están destinados a detectar fallas o plantear soluciones y nuevas estrategias, cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente.

<http://www.clientes.us/fidelizacion/mercados/los-diez-mandamientos-de-la-atencion-al-cliente/>

BREVE RESEÑA DE LA DIRECCION METROPOLITANA DE CATASTRO

VISION

La Dirección Metropolitana de Catastro es la responsable de formar, mantener y actualizar el catastro de los bienes inmuebles del Distrito Metropolitano de Quito, a través de un sistema de información catastral, moderna, confiable y eficiente,

MISIÓN

Ser la dependencia municipal rectora de la información predial y cartográfica en el Distrito Metropolitano de Quito, que brinda servicios y productos de calidad para satisfacer los requerimientos de los usuarios del catastro del Distrito Metropolitano de Quito.

OBJETIVOS

- Generar información predial actualizada y confiable del Distrito Metropolitano de Quito, mediante un sistema catastral alfanumérico y gráfico relacionado.
- Disponer de un sistema de valoración predial urbano y rural, con información actualizada de valores referidos al mercado inmobiliario en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Mantener permanentemente actualizada la información inmobiliaria del Distrito Metropolitano de Quito, soporte básico de datos, para el desarrollo de un sistema de información geográfico y de una infraestructura de datos espaciales.

RESPONSABILIDADES

- Formar, actualizar, mantener y conservar permanentemente la información catastral, gráfica y alfanumérica del inmobiliario del Distrito Metropolitano de Quito.
- Mantener actualizada la valoración predial urbana y rural del Distrito Metropolitano de Quito, con información de valores comerciales.
- Coadyuvar en la planificación del desarrollo del Distrito Metropolitano de Quito, entregando información catastral actualizada y confiable.
- Coordinar con la Dirección Metropolitana de Informática el desarrollo y aplicación del sistema catastral, relacionando la información de las bases de datos alfanuméricas y gráficas, así como con otras instancias para la implementación del sistema de información geográfico municipal.
- coordinar con la secretaría de ordenamiento territorial, hábitat y vivienda la definición de los límites urbanos y rurales en el Distrito Metropolitano de Quito.

6.7. METODOLOGIA.- MODELO OPERATIVO

Tabla N° 35: Modelo Operativo

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE	RESULTADOS
Sensibilización	Sensibilizar a las Autoridades de la Dirección de Catastro sobre la aplicación de los talleres sobre las relaciones Interpersonales y la Atención al Cliente sea una parte importante de la vida diaria, para mejorar el perfil del usuario interno	Socialización de incrementar talleres sobre Relaciones Interpersonales	Humanas Materiales Institucionales	20 horas	Autoridades , Jefes Departamentales de la Dirección Metropolitana de Catastro	Instructores motivados para dar charlas sobre Relaciones Interpersonales y atención al cliente interno.
Capacitación	Planificar con los jefes departamentales sobre la aplicación de los talleres de capacitación acerca de las relaciones interpersonales para un mejor servicio al cliente interno	Entrega, análisis y sustentación del material para los talleres	Humanas Materiales Institucionales	80 horas	Investigador	Estructura de la Planificación
Ejecución	Aplicar en los Talleres charlas sobre conocimientos de las Relaciones Interpersonales para mejorar el perfil profesional de los usuarios internos	En la capacitación de modalidad presencial los instructores aplican TICS.	Humanas Materiales Institucionales	Permanente	Autoridades Investigadores Asesor externo	Las autoridades y usuarios internos participaran en las charlas de Relaciones Interpersonales y atención al cliente.
Evaluación	Determinar el grado de interés y participación de los usuarios en las charlas sobre talleres de capacitación acerca de las relaciones interpersonales para un mejor servicio al cliente interno	Observación y diálogo permanente con autoridades, y usuario interno	Humanas Materiales Institucionales	Permanente	Autoridades Investigadora	Los instructores, jefes departamentales, usuarios de la Dirección de Catastro

Elaborado por Nancy Haro Cabezas

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

“Talleres de Capacitación de Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha”

INTRODUCCION



Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Las relaciones interpersonales están presentes desde nuestro nacimiento hasta el fin de nuestros días, en cualquiera de los ámbitos en los que nos movemos. Nos permiten sentirnos competentes en las más variadas situaciones y obtener una gratificación social que nos aporta equilibrio y felicidad. Necesitamos hacer nuevos amigos y mantener las amistades, compartir nuestras experiencias con los demás y empatizar con las que viven otros. Sentirse solo y aislado ocasiona un sufrimiento psicológico muy difícil de manejar para cualquier persona.

Todos necesitamos desarrollarnos en un entorno estimulante, que nos permita ir creciendo día a día. Un entorno que nos arrope y con el que nos sintamos identificados, tanto en el ámbito familiar, como en el colegio o posteriormente en el lugar de trabajo, donde es necesario un clima que permita a cada persona beneficiarse del contacto con sus semejantes.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.



El presente taller para mejorar las relaciones interpersonales y la calidad del servicio al usuario interno de la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, pretende ser un instrumento de crecimiento profesional que le permita ser más eficiente y productivo, servir de guía y orientación para fortalecer y desarrollar su potencial en lo que concierne a destrezas, habilidades y conocimientos que cada uno posee, y dar una mejor atención al cliente.

OBJETIVOS.

Objetivo general.

Dar a conocer la importancia que tienen las relaciones interpersonales tanto en el ámbito personal como a nivel profesional en la Institución.

Objetivos específicos

Determinar la importancia de las buenas relaciones interpersonales no solo a nivel del círculo social sino laboral en la institución que se desarrolla la persona como parte de este.

Determinar la importancia de la comunicación a nivel laboral, los elementos que la definen y de qué forma influye la comunicación en las relaciones interpersonales.

FUNCIONES DEL/A FACILITADOR/A

- Leer y analizar previamente el contenido teórico correspondiente a cada taller.
- Elaborar una guía de trabajo para los participantes, en relación a los objetivos que se va a desarrollar durante el taller.
- Crear un ambiente físico conducente a la resolución de los problemas planteados.
- Reducir el mínimo de tensiones interpersonales que suelen surgir en las situaciones del grupo.
- Establecer conjuntamente con los participantes, los acuerdos a seguir que atiendan a la resolución del problema planeado.
- Preparar dinámicas de acción grupal, con el objeto de lograr una mayor integración del grupo

POSIBILIDADES.

- Contribuye a una formación integral de los funcionarios que participan del taller aprenden a aprender y a hacer y ser.
- Vincula los aprendizajes a situaciones reales y la solución de problemas y necesidades vigentes de los que participan en el taller.
- Fomenta la creatividad, iniciativa y originalidad de los participantes generando el espíritu investigativo tan necesario en una capacitación de educación permanente,
- Desarrolla la capacidad de registrar y sistematizar experiencias, actividades propias de quienes participan en los talleres.

SUGERENCIAS (Ideas que se proponen para su estudio y aplicación).

- El clima predominante en el taller es el de construcción de una actividad, de búsqueda y de soluciones.
- Permite que el participante tenga una auto percepción clara de posibilidades
- Determine mediante una evaluación diagnóstica, la posibilidad de utilizar esta modalidad (conocimientos, materiales espacios, etc.)
- La metodología del taller es eminentemente activa.
- Esta modalidad requiere de una toma de conciencia del rol que van a desempeñar los participantes y facilitadores.

OBSERVACIONES (Es mejor que no se las haga).

- Evitar formar grupos muy numerosos porque queremos que todos participen en el grupo.
- No sobrepasar el tiempo determinado para cada actividad por que no debe caer en la monotonía.
- No permitir intervenciones de personas ajenas al grupo que no estén debidamente preparadas por que puede confundir al grupo.
- Evitar “caer” en la pasividad por que los/as participantes no beben aburrirse, para poder ser más creativos de acuerdo a la unidad propuesta.



OPERACIONALIZACIÓN

ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN (DESARROLLO).

El taller programa está organizado en base a unidades de aprendizaje; cuatro talleres, con una hora de duración cada una.

Los/as participantes de los talleres serán los 100 usuarios involucradas en el Taller para mejorar las relaciones y mejor servicio al usuario interno de la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Al iniciar cada taller se recomienda hacer una breve revisión de lo tratado en la jornada anterior, para tratar los puntos principales o más significativos realizando una continuidad con el siguiente taller.

- Se formarán grupos de trabajo que puedan variar entre 4 participantes si la actividad lo requiere.
- Se distribuye el material para cada participante o grupo.
- Cada subgrupo trabajará en un lugar asignado previamente.
- Presentación de los trabajos realizados por cada grupo.
- Conclusiones y evaluación.

METODOLOGÍA. (Planeación)

El Capacitador/a deberá establecer un ambiente de confianza entre los participantes, para optimizar los resultados del taller.

Se recomienda el uso de las siguientes técnicas:

- Dinámicas de integración,
- Exposición interactiva.
- Lluvia de ideas.
- Trabajo en grupo para análisis y desarrollo de los temas.
- Exposición de videos
- Plenaria.
- Reflexión

RECOMENDACIONES.

- Prepare con anterioridad el material que necesita para realizar cada taller.
- Realice dinámicas cada vez que lo considere necesario, ya sea para retomar la atención del grupo o para relajarlo.
- Trabajar en grupos de 20 a 25 participantes.
- Pida a los/as participantes que asisten con ropa cómoda, calentador y zapatillas.

RECURSOS.. Se utilizarán medios visuales con el material impreso para el taller, pizarrón. tiza líquida y permanente, retroproyector láminas de acetato, CDS, papelotes, borrador de pizarra, computador, etc. Todo esto se utilizará cuando la situación lo amerite



CONTENIDOS

Taller N° 1: Unidad.

“Relaciones Humanas”

Taller N° 2: Unidad.

“Importancia de la confianza en las relaciones Interpersonales”

Taller N° 3: Unidad.

“Como mejorar el desempeño laboral del trabajo en equipo”

Taller N° 4: Unidad.

“Autoestima”

DESARROLLO DE TALLERES

TALLER N° 1

UNIDAD:

“Relaciones Humanas”

OBJETIVOS:

- Elevar la motivación de los participantes para hacer un trabajo de calidad y así ayudar a alcanzar los objetivos y metas fijados por la Institución.
- Conocer las distintas maneras que existen para motivar adecuadamente a los compañeros de trabajo.
- Comprender las ventajas que para el individuo representa tener una autoestima adecuada.

CONTENIDOS:

- Que son relaciones Humanas
- Conocerse a uno mismo
- Como mejorar las Relaciones humanas.
- Importancia de las Relaciones Humanas.
- Manejo de la Comunicación Eficaz.

DESARROLLO DEL TALLER:

A. Dinámica inicial.

Inicie el taller presentándose. Luego solicite que cada uno de los participantes se presente y diga que espera del taller.

A continuación realice una dinámica de integración, con el fin de romper el hielo. Le proponemos **“Buscar Amigos”**.

- Señale las reglas antes de iniciar.
- Las parejas o grupos tendrán que estar bien atento a la orden pues deberán unirse los amigos que buscan en línea, en fila o en círculo .Además es posible que los jugadores estén de pie, caminando, sentados, o corriendo.
- La pareja o grupo que se encuentre último tendrá un punto negativo, al final de la dinámica se le pedirá que realice una penitencia impuesta por el resto de participantes.
- El facilitador gritará el número del 2 al 12 está será la señal para que empiece la búsqueda de su amigo.
- Solicite que los/as participantes se trasladen a un espacio amplio para iniciar.
- Inicio pidiendo que se cojan primero en parejas así como se encuentran con la persona que está su lado está persona ahora será su amigo.
- Les pedimos caminar o que corran soltados de la mano y en desorden.
- Ya que estén en desorden les pedimos que busquen a su amigo y se pongan en fila, la pareja que se encuentre última tiene un punto negativo.
- Así seguirá aumentando el número de la búsqueda de amigos.

Reglas:

- No debe caminar cerca de las personas a encontrar.

Tiempo: 10 minutos

Ideas previas sobre el tema.

Utilizando la lluvia de ideas, indague que saben los/as participantes sobre el tema, mediante las siguientes preguntas.

¿Qué entiende por Relaciones Humanas?

¿Por qué cree usted que es importante las Relaciones Humanas en su vida?

¿Cuál será la finalidad de las Relaciones Humanas?

¿Será importante hablar sobre relaciones humanas?

Anote los aportes de los participantes. Durante la posterior exposición teórica aclare los preconceptos que los/as participantes tienen sobre el tema.

A. Fundamentos teóricos.

Comience a desarrollar el tema con una exposición interactiva, que permita y propicie el intercambio de opiniones o preguntas durante el tratamiento del tema.

- Que son relaciones Humanas

Es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual, etc.

- Conocerse a uno mismo

A veces resulta muy difícil llegar a conocernos a nosotros mismos; sin embargo, este conocimiento es fundamental para lograr una cierta estabilidad emocional y el equilibrio psicológico. El conocimiento de uno mismo presupone el de las propias aptitudes y

limitaciones, el del temperamento y las principales pautas de conducta personales, las tendencias fundamentales, intereses y motivaciones, el saber leer e interpretar nuestros sentimientos, etc.

- Como mejorar las Relaciones humanas.

La aplicación práctica de la regla de oro

Es lo que constituye la “regla de oro de las relaciones humanas” que se formula, brevemente, en estas simples pero sabias palabras: “Haz a los demás lo que quisieras que te hicieran a ti y no hagas lo que no desearías que te hiciesen.” Estas palabras, que podríamos resumir en la frase “Ama a tu prójimo como a ti mismo”, se encuentra, con diferentes palabras pero con la misma idea, en todas las religiones y éticas universales.

Conocerse a sí mismo es un medio para tratar mejor al prójimo

Al conocerse cada uno a sí mismo se sabe cómo es el prójimo porque él es básicamente como uno y esto facilita la aplicación de la regla de oro, porque en la medida en que nos conocemos, tratamos al prójimo del mismo modo que queremos que se nos trate.

La clave de las relaciones humanas: sentir un genuino interés, simpatía, amor por los otros y tener voluntad de concordar

El amor es como una luz que ilumina los valores de las personas y nos permite verlas, comprenderlas y apreciarlas mejor, mientras que el odio es al revés, es como una oscuridad que proyectamos sobre las personas que las opaca y nos ciega, de modo que nos impide conocerlas y apreciar sus valores; al contrario, crea manchas y desvalores en el prójimo..

Cultivar la empatía: ponernos en el punto de vista de los otros

El ponernos en el punto de vista de otra persona, identificarnos con su modo de ver al mundo, nos posibilita que seamos capaces de sentir, pensar y actuar como ella, con lo que se logra una comprensión más cabal y profunda de esa persona.

Cultivar el trato humano positivo

Aprender el hábito de tratar a las personas con una actitud positiva, lo que significa que nuestras relaciones con ellas deben satisfacer las necesidades fundamentales de ser aceptado, reconocido, estimado. Todos tenemos algunos aspectos positivos y si valoramos y apreciamos los del prójimo y se lo manifestamos, mejoramos las relaciones interpersonales y contribuimos al desarrollo de las personas.

Evitar el trato negativo, frustrante

Evitar la actitud y el hábito de censurar, criticar, reprochar a las personas, señalándoles errores, deficiencias, fallas.

Evitar crear sentimientos de inferioridad

Evitar crear sentimientos de inferioridad que se ocasionan, cuando al relacionarnos con los demás, se inflige un trato que rebaja, humilla o menosprecia, que inferioriza a las personas, bien por desvalorarlas o menospreciarlas, bien por resaltar por comparaciones enojosas o denigrantes, las virtudes de otras personas, o por enfatizar nuestras bondades con menoscabo del prójimo.

Comprender y aceptar el hecho de las diferencias individuales

No hay dos hojas, ni dos flores, ni dos frutos iguales. Tampoco hay dos animales, aún de la misma especie, idénticos. Mucho menos podemos encontrar a dos seres humanos iguales porque además tienen los ingredientes de las influencias educativas y culturales que los diferencian y diversifican.

- Importancia de las Relaciones Humanas.

Desde que comenzamos a relacionarnos social y cristianamente, se nos hace imprescindible usar las relaciones humanas como guía de una amistad de educación (buenos modales) hacer el bien y no mirar a quien; es importante y necesario ayudar a las

demás personas cuando necesitan ayuda como símbolo de buenos cristianos. Las relaciones humanas es un valor que Dios nos coloca en el camino para apreciar y saber convivir con los demás.

- Manejo de la Comunicación Eficaz

Una de las bases fundamentales para relacionarse es una buena comunicación. Hay que quitar barreras que impiden la Comunicación Efectiva, y aprender a escuchar y establecer empatía, así como adquirir habilidades sociales, manejo de Conflictos y Técnicas de Negociación.

Reflexión.

Luego de realizar el ejercicio pregunte a los/as participante:

¿Cómo se sintieron con la práctica realizada?

¿Qué diferencias importantes notaron entre los dos tipos de actividades?

Evaluación.

Para el cierre del taller entregue una hoja a cada participante con las siguientes preguntas para que respondan individualmente

Resumen del tema

Retroalimentación

TALLER N° 2

UNIDAD:

“Autoestima”

OBJETIVOS:

Comprender el concepto de autoestima

Conocer y aplicar a nivel personal estrategias sobre la mejora de la autoestima

Conocer las estrategias para poderlas divulgar o enseñar.

CONTENIDOS:

- Cómo Motivar a los Demás.
- Cómo Mejorar la Autoestima.
- Cambio de Actitud.

DESARROLLO DEL TALLER:

A. Dinámica inicial.

Proponemos la dinámica “El enigma de la barca”

Señale las reglas antes de iniciar.

Necesitamos lápiz y papel.

Entre todos los participantes deciden quien será el que cuente la historia.

A continuación, los demás acogerán lápiz y papel.

Una vez que se lea la historia, los participantes tendrán 2 minutos para apuntar la solución. Gana el participante que logre solucionar el problema que plantea la historia.

Historia: en la orilla de un río hay un lobo, un cordero, y una coliflor. El barquero quiere pasar a los tres a la orilla, pero debe tener cuidado porque el lobo se puede comer al cordero y el cordero se puede comer la col. El problema es cómo hacer que lleguen a la otra orilla de uno en uno.

¿Podrías ayudar al barquero?

Reglas:

No se puede conversar con los compañeros.

El trabajo es individual.

Se dirá quienes solucionaron el problema al final del taller.

Tiempo: 15 minutos

Ideas previas sobre el tema.

Utilizando la lluvia de ideas, indague que saben las/os participantes sobre el tema, mediante las siguientes preguntas:

¿Qué entiende por autoestima?

¿Cómo define a la autoestima?

¿Garantiza la autoestima elevada el éxito?

B. Fundamentos teóricos.

Comience a desarrollar el tema con una exposición interactiva, que permita y propicie el intercambio de opiniones o preguntas durante el tratamiento del tema.

- Cómo Motivar a los Demás.

Las personas anhelan ser capaces de motivar a las personas que los rodean, especialmente un maestro, un deseo de la mayoría de los maestros es saber cómo motivar a sus compañeros de trabajo, pero en especial a sus alumnos.

Además, la impresión de fracaso en esa anhelo con frecuencia conlleva fuertes sensaciones de culpa y la disminución de la auto-estima (no soy capaz de motivar a mis alumnos, por lo tanto soy un mal profesor, o no puedo motivar a mis compañeros de trabajo, no soy un buen compañero de trabajo)

Pero para poder motivar a los demás primero necesitamos entender lo que eso supone.

A continuación se les presentan tres incisos para que sepan que es motivación y puedan empezar a motivarse así mismos para poder motivar a los demás.

a) La motivación es un proceso dinámico, en continuo cambio, que surge como resultado del encuentro entre.

b) De los dos elementos, el que inclina la balanza en un sentido u en otro son “mis actitudes”. El mismo entorno será juzgado y valorado de distinta manera por individuos con actitudes diferentes.

c) Motivar a los demás consiste en crear una situación en la que le ofrezcamos algo valioso al otro en función de su mapa actitudinal

- Cómo Mejorar la Autoestima.

La autoestima depende de en qué medida nos sentimos valorados, queridos y aceptados por otros — y en qué medida nos valoramos, queremos y aceptamos a nosotros mismos. Las personas con una autoestima sana se sienten bien consigo mismas, aprecian su propia valía y están orgullosas de sus capacidades, habilidades y logros. Las personas con baja autoestima sienten que no gustarán a nadie, que nadie los aceptará o que no son buenos en nada.

- Importancia del autoestima

La autoestima positiva opera en el sistema inmunológico de la conciencia, otorgando resistencia, fuerza y la capacidad de regeneración. Cuando la autoestima es baja, nuestra capacidad de enfrentar las adversidades de la vida bajan. Nos caemos frente a las adversidades y nuestro sentido de propio valor disminuye. Nos dejamos influenciar por el deseo de evitar el dolor, en vez de experimentar alegría. A autoestima es importante porque la valoración de si mismo es la fuente de la salud mental. La autoestima es la idea que usted tiene de si mismo. Es cuanto usted se valora y cuan importante piensa que es usted..

Evaluación y análisis de las respuestas.

Para el cierre del taller entregue una hoja a cada participante con las siguientes preguntas para que respondan individualmente:

Retroalimentación

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Tabla N° 36: Plan de recolección de la información

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	Para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.
¿De qué personas u objetos?	Usuario Interno de la Dirección Metropolitana de Catastro
¿Sobre qué aspectos?	Talleres de Capacitación de Relaciones Interpersonales para un mejor servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
¿Quién?	Nancy Beatriz Haro Cabezas
¿Cuándo?	Septiembre 2012 a enero 2013
¿Dónde?	Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
¿Qué técnica de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionarios estructurados
¿En qué situación?	Bajo condiciones de respeto y absoluto profesionalismo investigativo, absoluta y reserva confidencialidad.

Elaborado por: Nancy Haro Cabezas

BIBLIOGRAFÍA

Garroti Julio. Marzo (2008). Clima Organizacional y su incidencia en la calidad de los servidores públicos.

BENAIGES, Domenic. (2010). Conflictos Interpersonales Laborales

HERRICO, Euskall. (2010). Relaciones Interpersonales - Generalidades

FUNDACIÓN Wikimedia. (2012). Relaciones Humanas.

NUÑEZ, Ely. (2012). Importancia de las relaciones humanas

DEFINICION abc. (2008). Definición de relaciones sociales.

SAAVEDRA, Miler, (2008). Procesos Sociales.

APARICIO, Trinidad. (2010). Las relaciones personales

SANTANA, Arleen. (2010)= Relaciones interpersonales

CHUCHISENGO, Rabín. (2010) . Gestión del Talento Humano

LARRIAN, Ana. (2011), Definiciones del perfil profesional.

HERRERA, Florecente. (2012). El perfil de una secretaria ejecutiva.

FONSECA, Patricio. (2011). Competencias Profesionales.

GONZALEZ, Casado. (2012). La Atención.

LINKOGRAFIA

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/736/6/CAPITULO%20IV.pdf>

<http://www.buscarempleo.es/formacion/la-esencia-de-las-buenas-relaciones-interpersonales.html>

<http://archivo.abc.com.py/2008-06-13/articulos/423569/como-organizar-un-taller>
http://www.gwp.org/Global/GWP-SAm_Files/Publicaciones/Hacer-talleres-gu%C3%ADa-para-capacitadores-esp.pdf

<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1650/1302>

http://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal

<http://www.buscarempleo.es/formacion/la-esencia-de-las-buenas-relaciones-interpersonales.html>

<http://archivo.abc.com.py/2008-06-13/articulos/423569/como-organizar-un-taller>
http://www.gwp.org/Global/GWP-SAm_Files/Publicaciones/Hacer-talleres-gu%C3%ADa-para-capacitadores-esp.pdf

<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1650/1302>

http://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal

ANEXOS

ANEXO A (Encuesta al Personal Administrativo de la Dirección de Catastro)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA – MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

Encuesta al personal administrativo de la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Señor/rita/ra Administrativo la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se encuentra interesado en obtener información pertinente acerca de las Relaciones Interpersonales y su incidencia en la Atención al Cliente Interno, con el afán de brindar a la comunidad educativa nuevas oportunidades de estudio, y mejoramiento del mismo.

Responda a todas las cuestiones con la máxima **sinceridad** posible, en su propio beneficio.

1. ¿La institución promueve jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales?

SI NO

2. ¿Las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo son adecuadas?

SI NO

3. ¿Los compañeros están dispuestos a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?

SI NO

4. ¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias?

SI NO

5. ¿Cuándo alguien se encuentra en dificultades laborales brindo o me brindan ayuda?

SI NO

6. ¿La Institución debería evaluar el desempeño laboral de los empleados periódicamente?

SI NO

7. ¿Utiliza los compañeros un vocabulario adecuado para comunicarse?

SI NO

8. ¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos?

SI NO

9. ¿Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno?

SI NO

10. ¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?

SI NO

11. ¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de Trabajo?

SI NO

Fecha:

Gracias por su colaboración...

ANEXO B (Entrevista a Directivos de la Dirección de Catastro)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE EUCACIÓN BÁSICA – MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

Encuesta a directivos de la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Señor/rita/ra Directivo la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se encuentra interesado en obtener información pertinente acerca de las Relaciones Interpersonales y su incidencia en la Atención al Cliente Interno, con el afán de brindar a la comunidad educativa nuevas oportunidades de estudio, y mejoramiento del mismo.

Responda a todas las cuestiones con la máxima **sinceridad** posible, en su propio beneficio.

1. ¿Usted promueve jornadas de capacitación sobre relaciones interpersonales?
SI NO

2. ¿Las relaciones interpersonales con los demás directivos y personal administrativo son adecuadas?
SI NO

3. ¿El personal está dispuesto a trabajar en forma cooperativa para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo?
SI NO

4. ¿El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias?
SI NO

5. ¿Cuándo alguien se encuentra en dificultades laborales brindo o me brindan ayuda?
SI NO

6. ¿Evalúa el desempeño laboral de los empleados periódicamente?
SI NO

7. ¿Utiliza con los compañeros y personal administrativo un vocabulario adecuado para comunicarse?
SI NO

8. ¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver trámites internos?
SI NO

9. ¿Usted toma decisiones con la participación del personal administrativo y mejorar la atención al cliente interno?

SI NO

10. ¿Usted proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?

SI NO

Fecha:

Gracias por su colaboración.....

ANEXO C: GLOSARIO

Administrativo.- adj. y s. Que trabaja en la Administración pública o en una empresa privada en tareas de administración

Amalgación.- Amalgama" se llaman todas las aleaciones de metales con Mercurio. Mercurio forma fácilmente aleaciones (amalgama) con muchos metales, sobre todo Oro, Plata y Cobre.

Ámbito.- tiene su origen en el vocablo latino *ambitus* y permite describir al contorno o límite perimetral de un sitio, lugar, espacio o territorio. La idea de ámbito, por lo tanto, puede presentarse como aquella que refiere al área que está contenida o comprendida dentro de ciertos límites.

Análisis.- consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales.

Autoritarismo.- m. Sistema fundado en la sumisión incondicional a la autoridad, el autoritarismo es propio de las dictaduras.

Cadencia.- . Serie de sonidos, movimientos o acciones que se suceden de un modo regular o armónico: *cadencia de una melodía.*

Calidad.- f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten apreciarla con respecto a las restantes de su especie: *mejor, peor calidad.*

Calidez.- Afectividad, cariño, cordialidad: se sorprendió de la calidez del recibimiento.

Capacitar.- Hacer apto, habilitar: su experiencia debería capacitarle para tomar este tipo de decisiones.

Cliente.- Respecto de un profesional o una empresa, persona que utiliza sus servicios: es cliente de mi relojería desde hace años

Competencia.- Rivalidad, oposición entre quienes aspiran a conseguir lo mismo: competencia entre los solicitantes de un empleo

Comunidad.- conjunto o asociación de personas o entidades con intereses, propiedades u objetivos comunes: comunidad de vecinos, de Estados Independientes.

Conflicto. es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal

confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

Consenso.- consentimiento o acuerdo, especialmente el de todas las personas que componen una corporación, dos o más partidos políticos, un grupo social, etc., en torno a un tema de interés general: el gobierno y la oposición no han logrado alcanzar un consenso sobre la política económica.

Contexto.- conjunto de circunstancias que rodean o condicionan un hecho: no podemos analizar esa situación fuera de su contexto.

Contextualización.- s un conjunto de circunstancias en que se produce el mensaje y que permiten su correcta comprensión, corresponde a donde va escrita la palabra ,es decir, la oración donde ella se encuentra, puede ser una forma de recopilación escrita o un entorno habitual es forma de decir un contexto cerrado.

Controversia.- Discusión larga y reiterada: la posibilidad de aplicar la eutanasia a enfermos terminales ha suscitado una gran controversia.

Convivencia.- Vida en común con una o varias personas: la convivencia siempre es difícil.

Crítico.- que hace críticas sobre una cosa especialmente para que mejore: no seas demasiado crítico con sus primeros trabajos.

Cualitativo.- adj. De la cualidad o relativo a ella, análisis cualitativo.

Cuantitativo.- adj. De la cantidad o relativo a ella: un análisis cuantitativo.

Desarrollo.- Crecimiento o mejora de un aspecto físico, intelectual o moral: su desarrollo emocional es deficiente.

Desenvolvimiento.- Soltura y desenfado para actuar o comportarse: la experiencia laboral le ha dado mucho desenvolvimiento.

Destreza.- Habilidad, arte con que se hace una cosa: la destreza para manejar el florete la ha conseguido ejercitándose mucho tiempo.

Detalle.- m. Parte pequeña que forma parte de otra mayor, pormenor, fragmento: el detalle de un cuadro.

Diseñar. Dibujar el trazo de una figura o un edificio: diseñó la reforma del piso con el ordenador.

Empatía.- Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él.

Sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra: la empatía consiste en ser capaz de ponerse en la situación de los demás.

Enfoque.- m. Acción y resultado de enfocar. Manera de considerar un asunto o problema: un enfoque original.

Entrevista.- Conversación o serie de preguntas y respuestas que entabla un periodista con un personaje de actualidad para difundir sus opiniones: no resulta un buen comunicador en las entrevistas.

Equilibrio.- Estado en que se encuentra un cuerpo cuando las fuerzas que actúan sobre él se compensan y anulan mutuamente: puso en equilibrio la silla apoyándola solo en dos patas.

Equitativo.- adj. Que se caracteriza por su equidad, justicia o imparcialidad: hicimos una división equitativa de los bienes heredables.

Específico.- adj. Que distingue una especie o una clase de elementos de otra: la dentadura de los animales un rasgo específico de su género; para ser jinete hay que tener unas condiciones físicas muy específicas.

Espectativa,. adj. De la estrategia, que la tiene o la demuestra recurso estratégico.

Estratégico.- adj. De la estrategia, que la tiene o la demuestra recurso estratégico.

Evasión.- f. Recurso para eludir o evitar una dificultad, Huida, escapada

Factibilidad.- se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. Generalmente la factibilidad se determina sobre un proyecto.

Fidelización.- es el fenómeno por el que un público determinado permanece fiel a la compra de un producto concreto de una marca concreta, de una forma continua o periódica.

Franqueza.- La franqueza implica un tipo de comportamiento en el que las mentiras y las falsedades no tienen lugar de ser, en tanto, se encuentra vinculado a otros términos tales como: sencillez, veracidad, naturalidad, espontaneidad y honradez.

Frustración.- es la acción y efecto de frustrar (dejar sin efecto o malograr un intento). Se trata de un sentimiento desagradable que se produce cuando las expectativas de una persona no se ven satisfechas al no poder conseguir lo pretendido.

Fundamentación.- es el principio o cimiento sobre el que se apoya y se desarrolla una cosa. Puede tratarse de la base literal y material de una construcción o del sustento simbólico de algo

Gestión.- hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Hipótesis.- es algo que se supone y a lo que se le otorga un cierto grado de posibilidad para extraer de ello un efecto o una consecuencia. Su validez depende del sometimiento a varias pruebas, partiendo de las teorías elaboradas.

Incidencia.- Circunstancia o suceso secundarios que ocurre en el desarrollo de un asunto o negocio, pero que puede influir en el resultado final

Institución.- Organismo que ha sido fundado para un fin, especialmente el que desempeña una función de interés público

Interacción.- es un vocablo que describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones.

Interpersonales.- es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Jerarquía.- designa una forma de organización de diversos elementos de un determinado sistema, en el que cada uno es subordinado del elemento posicionado inmediatamente por encima

Laboral.- adj. Del trabajo o relativo a él, sobre todo en lo que concierne a sus aspectos jurídicos y económicos, contrato, legislación, incapacidad laboral.

Lealtad.- es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aún frente a circunstancias cambiantes o adversas. Se trata de una obligación que uno tiene con el prójimo.

Necesidad.- Lo que hace que las cosas sucedan infaliblemente de cierta manera

Operacionalización.- desarrollar la habilidad obtener información científica implica, como toda habilidad, vencer la siguiente cadena de pasos que en principio involucra el conocimiento, comprensión y concientización del sistema operacional.

Perseverancia.- La perseverancia es el aliento ó la fuerza interior que nos permite llevar a buen término las cosas que emprendemos sabiamente en el transcurso de nuestro caminar.-

Práctica.- es la acción que se desarrolla con la aplicación de ciertos conocimientos.

Proactivos.- Referido a una persona, que tiene vitalidad, iniciativa y capacidad para anticiparse a lo que pueda suceder.

Problemática.- Conjunto de problemas relativos a una ciencia o actividad determinada.

Prognosis.- Conjunto de problemas relativos a una ciencia o actividad determinada.

Recabado.- Pedir una cosa inmaterial, como independencia, honor o derechos, por considerar que se tiene derecho a ella

Referencia.- Pedir una cosa inmaterial, como independencia, honor o derechos, por considerar que se tiene derecho a ella

Relaciones.- Pedir una cosa inmaterial, como independencia, honor o derechos, por considerar que se tiene derecho a ella

Sencillez.- Pedir una cosa inmaterial, como independencia, honor o derechos, por considerar que se tiene derecho a ella

Servicio.- Pedir una cosa inmaterial, como independencia, honor o derechos, por considerar que se tiene derecho a ella

Soluciones.- Resultado que satisfacen las condiciones planteadas en un problema o una ecuación

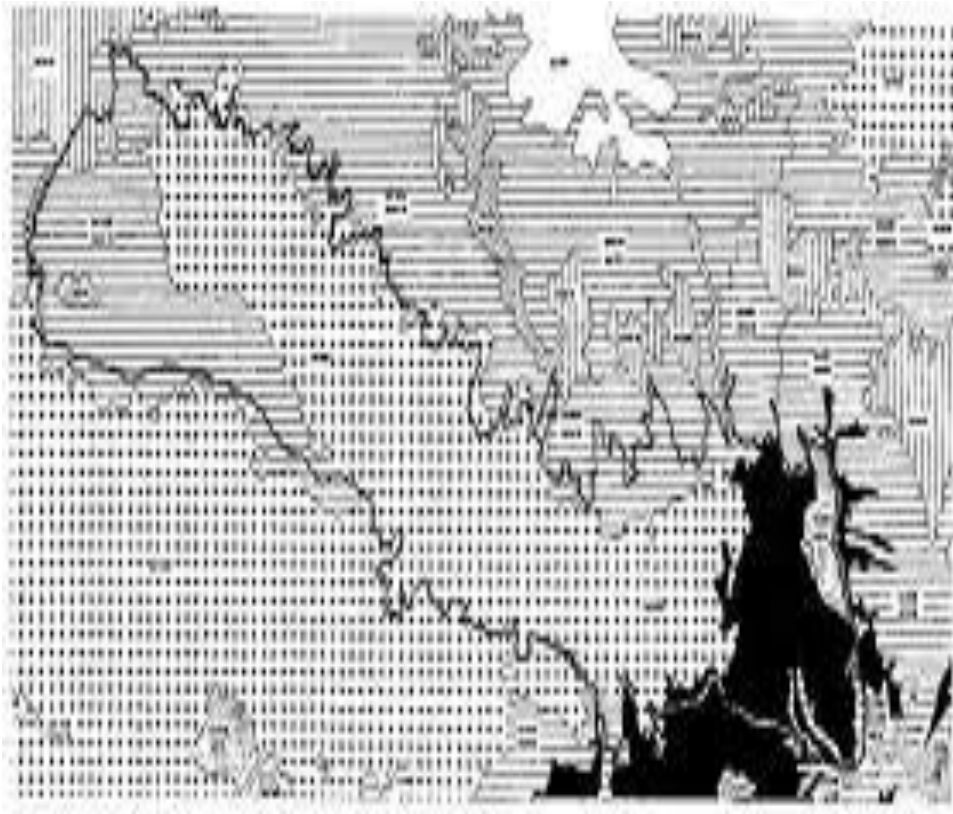
Taller.- Escuela o lugar de formación en el que se hacen ejercicios o trabajos prácticos: taller de teatro.

Técnica.- es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado. Una técnica puede ser aplicada en cualquier ámbito humano: ciencias, arte, educación.

Valores.- Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.

Vulnerable.- La vulnerabilidad es la incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante, o la incapacidad para reponerse después de que ha ocurrido un desastre.

ANEXO D (Ubicación de la Institución)



LEYENDA:

 HA PROVINCIA DEL AZUAY	 ZBT ZONA DE TIERRAS BAJAS	 HB BOSQUE HUMEDO MONTANO
 BS BOSQUE SECO	 BN BOSQUE NUBLADO	 PA PARAMO
 AF ASOCIACIÓN DE FINCAS	 AVP AVIFAUNA PASTORAL	 UMIT UMIT



ANEXO E: FOTOGRAFÍAS

