



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

“INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ DENTRO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOS ÚLTIMOS PERIODOS DE ADMINISTRACIÓN. (2007-2010) - (2010-2014)”

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

AUTORAS:

León Román Mayra Alexandra
Suntasig Ganchala Mónica Maribel

DIRECTORA DE TESIS:

MsC. Francisca Zambrano Estrella

Latacunga – Ecuador

Noviembre 2015



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

AUTORÍA DE TESIS

La presente investigación, el previo análisis y el instructivo de **“INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ DENTRO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOS ÚLTIMOS PERIODOS DE ADMINISTRACIÓN.(2007-2010) - (2010-2014)”**son de legitimidad exclusiva de las autoras.

.....
Mayra Alexandra León Román
C.I. 050363164-0

.....
Mónica Maribel Suntasig Ganchala
C.I. 050365883-3

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de director del trabajo de investigación sobre el tema:

“INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ DENTRO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOS ÚLTIMOS PERIODOS DE ADMINISTRACIÓN.(2007-2010) - (2010-2014)”, de las postulantes León Román Mayra Alexandra y Suntasig Ganchala Mónica Maribel de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial; considero que dicho informe cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos suficientes para ser evaluados mediante un tribunal de validación de tesis que el Honorable Consejo Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe para su correspondientes estudio y calificación.

Latacunga, noviembre del 2015

.....
Lic. M.S.C Martha Francisca Zambrano Estrella
C.I. 050064405-9

TUTORA



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
Latacunga- Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de miembros del tribunal de grados aprueba el siguiente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, por lo que las postulantes León Román Mayra Alexandra y Suntasig Ganchala Mónica Maribel con el título de tesis **“INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ DENTRO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOS ÚLTIMOS PERÍODOS DE ADMINISTRACIÓN.(2007-2010) - (2010-2014)”** han considerado las correcciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidos al acto de defensa de tesis.

Por lo expuesto antes expreso, se autoriza realizar los empastados correspondientes según la normativa institucional.

Latacunga, Noviembre 2015

Para constancia firman:

.....
Lcda. Libia Almeida
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

.....
Ing. Matius Mendoza
MIEMBRO

.....
Ing. Alexandra Alajo
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Al culminar nuestra carrera queremos extender un profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirnos las puertas para realizarnos como profesionales, a nuestros docentes quienes nos impartieron sus conocimientos científicos e inculcaron valores profesionales y humanos.

Asimismo queremos agradecer a Dios por la oportunidad de vida, a nuestros padres por su esfuerzo diario y su apoyo incondicional en todo momento, porque confiaron en nosotras que cumpliremos nuestra meta.

Mayra León y Mónica Suntasig

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación queremos dedicar de manera especial a Dios, a nuestros padres, esposos e hijos por guiarnos en el camino de la vida que con sabiduría, esfuerzo y paciencia han sabido incentivarnos para alcanzar nuestras metas, y todas aquellas personas que siempre estuvieron a nuestro lado apoyándonos en todo momento, mejorando nuestras aptitudes y actitudes formándonos como personas de bien en favor de nuestra sociedad.

Mayra León y Mónica Suntasig

ÍNDICE

PRELIMINARES

PORTADA.....	i
AUTORÍA DE TESIS.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.1. OBJETO DE ESTUDIO.....	1
1.1.1. Antecedentes investigativos.....	1
1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	3
1.3. MARCO TEÓRICO.....	4
1.3.1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	4
1.3.1.1. Elementos de la administración pública.....	6
1.3.1.2. Principios de la administración pública.....	8
1.3.1.3. Política administrativa.....	11

1.3.1.4. La administración pública central	12
1.3.1.5. Organización administrativa	12
1.3.1.6. La administración pública institucional	12
1.3.1.7. La administración pública seccional	13
1.3.1.8. Política administrativa.....	13
1.3.1.9. Organización administrativa	14
1.3.2. RELACIONES HUMANAS.....	14
1.3.2.1. Las relaciones humanas en las instituciones públicas.....	16
1.3.2.2. Objetivos de las relaciones humanas en la administración pública.	17
1.3.2.3. Aplicación de las relaciones humanas en el ámbito laboral del sector público. ..	17
1.3.2.4. Gestión de relaciones humanas	18
1.3.2.5. Elementos para un correcto desempeño de las relaciones humanas	19
1.3.2.6. Principios	21
1.3.2.7. Importancia y necesidad de las relaciones humanas	24
1.2.3. ATENCIÓN AL CLIENTE	25
1.2.3.1. Elementos fundamentales de la atención al cliente.....	28
1.2.3.2. Tipos de atención	29
1.2.3.3. Importancia de la atención cliente.....	31
1.2.3.4. Objetivos de la atención al cliente	32
1.2.3.5. Ventajas de la atención al cliente	33
1.2.3.6. El cliente como parte fundamental de la institución	34
1.2.3.7. Satisfacción de clientes	34
1.2.3.8. Estrategias del servicio al cliente.	35
1.2.3.9. Cliente y las instituciones públicas	37

1.2.4. ÉTICA PROFESIONAL.....	37
1.2.4.1. Origen de la ética profesional	39
1.2.4.2. Importancia de la ética profesional en las entidades publicas.....	39
1.2.4.3. Objetivo de la ética profesional	40
1.2.4.4. Carácter profesional	42
1.2.4.5. Vocación	43
1.2.4.6. Orientación profesional.....	43

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	26
2.1. CARACTERÍSTICAS DEL GAD DEL CANTÓN PUJILÍ.....	26
2.1.1. Reseña histórica	26
2.1.2. Misión del GAD Municipal del Cantón Pujilí	27
2.1.3. Visión del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	27
2.1.4. Organigrama del GAD Municipal del Cantón Pujilí	28
2.1.5. Objetivos del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	29
2.1.6. Políticas del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	30
2.1.7. Matriz FODA del GAD Municipal del Cantón Pujilí	31
2.1.8. Matriz FODA del Gad Municipal Del Cantón Pujilí	32
2.1.9. Análisis de la matriz FODA del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	33
2.2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	33
2.2.1. Tipos de investigación.....	33
2.2.1.1. Investigación descriptiva.....	33

2.2.2. Metodología	34
2.2.2.1. No experimental	34
2.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	35
2.3.1. Métodos de investigación.....	35
2.3.1.1. Métodos teóricos.....	35
2.3.1.2. Método analítico-sintético.....	35
2.3.1.3. Método comparativo.....	35
2.3.2. Técnicas de investigación	36
2.3.2.1. Observación.....	36
2.3.2.2. Encuesta	36
2.3.2.3. Entrevista.....	37
2.5. INSTRUMENTOS	37
2.5.1. Ficha de observación.....	37
2.5.2. Cuestionario	37
2.5.3. Guía de preguntas.....	38
2.6. UNIDAD DE ESTUDIO	38
2.6.1. Número de empleados del GAD Municipal del Cantón Pujilí	39
2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN A LOS ARCHIVOS (SEMI-ACTIVOS) QUE REPOSAN EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ	40
2.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ	42
2.8.1. Análisis general de la encuesta realizada a los empleados del Gad Municipal del Cantón Pujilí	52

2.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS AL ALCALDE Y A LOS JEFES DEPARTAMENTALES.....	53
---	----

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	58
3.1. DATOS INFORMATIVOS	58
3.2. ANTECEDENTES.....	59
3.3. JUSTIFICACIÓN	60
3.4. OBJETIVOS	61
3.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	62
3.5.1. Introducción	62
3.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	63
3.6.1. Cuadro comparativo de los dos últimos periodos de administración del GAD Municipal del Cantón Pujilí	63
3.6.2. Análisis de los dos últimos periodos de administración del GAD Municipal (2007-2010) (2010-2014).....	64
3.6.3. Instructivo de ética para el GAD Municipal del Cantón Pujilí	68
3.6.3.1. Ética profesional del servidor público del GAD Municipal del Cantón Pujilí. ...	69
3.6.3.2. Contracción del personal en forma ética en el GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	76
3.6.3.3. Sustentabilidad para la ciudadanía pujilense mediante fondos públicos con transparencia y equidad.....	79
3.6.3.4. Cumplimiento de las estrategias políticas utilizadas para llegar al jurisdicción del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	82

3.6.3.5. Como evitar que la falta de ética profesional afecte la administración pública del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	85
3.6.3.6. Trabajo en equipo para una correcta ética profesional del GAD Municipal del Cantón Pujilí	88
3.6.4. Planificación de la capacitación anual sobre ética profesional mediante el instructivo.....	92
4. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	95
4.1. Conclusiones	95
4.2. Sugerencias	96
5. BIBLIOGRAFÍA	97
5.1. Bibliografía citada.....	97
5.2. Bibliografía consultada	99
5.3. Páginas electrónicas	100
6. ANEXOS	101
6.1. Anexos 1 encuesta realizada al personal del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	101
6.2. Anexo guía de preguntas de la entrevista realizada al personal del GAD Municipal del Cantón Pujilí.....	103
6.3. Anexos 3 ficha de observación realizada en los trabajadores del Gad Municipal del Cantón Pujilí	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorías Fundamentales	3
Tabla 2 Matriz FODA del GAD Municipal del Cantón Pujilí	32
Tabla 3 Empleados del GAD Municipal.....	39
Tabla 4 Cuadro Comparativo.....	63
Tabla 5 Capacitación al personal del GAD.....	94
TABLA 6 Ficha de Observación	104

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 Manejo de ética en GAD Municipal	42
CUADRO 2 Incidencia de la ética profesional	43
CUADRO 3 transparencias de actividades burocráticas.....	44
CUADRO 4 transparencia para atender al público	45
CUADRO 5 problemas de incidencia de ética.....	46
CUADRO 6 transparencia y ética en la administración actual	47
CUADRO 7 manejo de ética profesional correcta en las actividades diarias	48
CUADRO 8 instructivo de ética profesional dentro del GAD.....	49
CUADRO 9 implementar un instructivo de ética profesional	50
CUADRO 10 la ética lleva al éxito profesional y laboral.....	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1 Manejo de ética en GAD Municipal.....	42
GRAFICO 2 Incidencia de la ética profesional	43
GRAFICO 3 transparencia en actividades burocráticas	44
GRAFICO 4 transparencia para atender al público	45
GRAFICO 5 problemas de incidencia de ética.....	46
GRAFICO 6 transparencia y ética en la administración actual	47
GRAFICO 7 manejo de ética profesional correcta en las actividades diarias	48
GRAFICO 8 instructivo de ética profesional dentro del GAD.....	49
GRAFICO 9 implementar un instructivo de ética profesional	50
GRAFICO 10 la ética lleva al éxito profesional y laboral	51



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Latacunga- Ecuador

TEMA: INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ DENTRO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOS ÚLTIMOS PERÍODOS DE ADMINISTRACIÓN. (2007-

2010) - (2010-2014)”

Autoras:

Mayra Alexandra León Román

Mónica Maribel Suntasig Ganchala

RESUMEN

El presente trabajo de tesis está encaminado a la realización de un previo análisis e implementación de un instructivo sobre ética profesional en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Pujilí, mismo que será de pleno conocimiento para todo el personal que labora en la institución de carácter público, el cual tendrá valores ético profesionales, valores humanos y públicos, reglas y normas de transparencia pública y el análisis comparativo de los dos últimos períodos para encontrar incidencia de la ética profesional. El objetivo de la investigación está enfocado a un desempeño de las actividades transparente dentro del servicio público, con eficacia, eficiencia en beneficio de todos los ciudadanos que requieran del servicio en el GAD Municipal, el instructivo será de mucha importancia para prevenir problemas que dañe y desprestigie la imagen ante el público en periodos administrativos futuros. Además el instructivo que se propone es acogido por toda la población que se encuentra prestando sus servicios en dicha institución pública, el mismo que servirá como guía para quién se encuentre en una situación que este fuera de su ética profesional.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE AND
HUMANITIES SCIENCES
CAREER OF EXECUTIVE MANAGERIAL SECRETARIAT
Latacunga- Ecuador

TOPIC: "PROFESSIONAL ETHICS INCIDENCE IN GAD MUNICIPAL STAFF IN PUJILÍ CANTON INSIDE JOB PERFORMANCE DURING DIRECTORS' LAST TWO PERIODS (2007-2010) -. (2010-2014)"

AUTHORS:

León Román Mayra Alexandra

Suntasig Ganchala Mónica Maribel

ABSTRACT

This research carries out a preliminary analysis and implementation on a professional ethics instruction in GAD Pujilí Municipal. All staff knows about it. It is based on professional, human and public values, rules and ethical standards of public transparency values. So, the last two periods were compare analysis in order to find the professional ethics incidence. The research goal is focused on performance and transparent activities within the public service, effectiveness, efficiency for the benefit of all citizens requiring service in the Municipal GAD. The instruction will be important to prevent problems that damage and dishonor image before the public administration in future periods. In addition, the instructional proposed is greeted for all population. It is attended in this public institution. This document will serve as a guide for those who are in a situation that is out professional ethics.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE AND
HUMANITIES SCIENCES
CAREER OF EXECUTIVE MANAGERIAL SECRETARIAT
Latacunga- Ecuador

AVAL DE TRADUCCIÓN

en calidad de docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, VERIFICO que el resumen de la presente tesis "INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL EN EL PERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ DENTRO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOS ÚLTIMOS PERÍODOS DE ADMINISTRACIÓN.(2007-2010) - (2010-2014)" fue revisado, corregido y verificado de las señoritas León Román Mayra Alexandra con el número de cédula 0503631640 y Suntasig Ganchala Mónica Maribel con el número de cédula egresadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Es todo cuanto certifico en honor a la verdad pudiendo las interesadas hacer uso del documento cuando estime conveniente.

Latacunga, Agosto del 2015

Atentamente,

.....
MgS. Romero Palacios Amparo De Jesús
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.I. 0501369185

INTRODUCCIÓN

La Secretaria Ejecutiva Gerencial no tiene un trabajo aislado del resto de la empresa, más bien es el puente de conexión, con todo el sector administrativo, clientes, funcionarios, personal de servicio, cuando goza de la confianza de sus superiores es la encargada de supervisar la gestión administrativa con rapidez, y transparencia, además es la persona de la empresa que está encargada de tomar decisiones cuando el gerente no está siempre dentro de los objetivos de la empresa, para un mayor rendimiento y desarrollo de la Institución. Sabe con más exactitud lo que ocurre a su alrededor, cómo van los asuntos y la medida exacta de cómo hay que manejarlos para que den un máximo rendimiento.

La secretaria en una Empresa o Institución es la conexión con la sociedad por su responsabilidad es muy grande, pues no se considera como personas independientes, sino como miembros integrantes de una empresa, de gran ayuda para la ostentación de una buena imagen empresarial, es el conocimiento de la empresa, debemos informarnos con interés todo lo necesario con relación al trabajo en la cual presta sus servicios para poder dar una atención correcta, impecable, una imagen de calidad y de excelencia.

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual y con la aplicación de la alta tecnología, con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, han de ser capaces de actuar con independencia y responsabilidad. Las secretarias actuales se hacen cargo del trabajo de sus superiores y realizan una importante contribución en los sectores del comercio, industria y el gobierno para cumplir con sus responsabilidades.

Capítulo I contiene Antecedentes, categorías fundamentales, marco teórico, relaciones humanas, relaciones públicas, ética profesional, administración, gestión documental, Funciones de las relaciones públicas, Importancia de las relaciones publicas, Procesos administrativos, Importancia y necesidad de las relaciones humanas, Carácter profesional, Vocación, Orientación profesional

Capítulo II contiene la caracterización del GAD Municipal del Cantón Pujilí, reseña histórica, misión, visión, valores institucionales, análisis FODA, organigrama estructural, diseño metodológico, tipos de investigación, metodología, unidad de estudio, métodos y técnicas, métodos de investigación, técnicas de investigación, análisis e interpretación de resultados.

Con el análisis y la interpretación de resultados de la encuesta se logró determinar que dentro del GAD Municipal de Pujilí no aplican una ética profesional correcta por lo que es evidente la incidencia de varios períodos pasados los cuales no logran ser superados.

Capítulo III contiene la presentación de la propuesta: y el análisis correspondiente a los dos períodos administrativos 2007-2010 y 2010-2014, además la elaboración de un instructivo para el GAD Municipal del Cantón Pujilí sobre ética profesional hacia un correcto desempeño laboral para los nuevos períodos de administración.

Finalmente se encuentran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los respectivos anexos que fueron piezas fundamentales en la realización de presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. OBJETO DE ESTUDIO

1.1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el Ecuador la investigación sobre la incidencia de ética profesional en el sector público ha sido algo escasa ya que se encontró temas como: ÉTICA PÚBLICA Y TRANSPARENCIA, INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA DE LA EMPRESA AMÉRICA EDITORES EN SU TRAYECTORIA E IMAGEN INSTITUCIONAL (en la Universidad Estatal de Bolívar) realizado por (Ligia López y Maribel Reinoso) en la provincia de Cotopaxi no se encontraron indicios de investigaciones sobre el tema y en el Cantón Pujilí tampoco, es por eso que se propone este tema de investigación para que el servicio del sector público sea óptimo y transparente.

Dentro de nuestro País se han realizado muchas investigaciones acerca de la ética profesional en el sector público y cómo influye ante la sociedad, logrando grandes resultados y resolviendo problemas que se han dado por esta causa.

Dentro de la Provincia de Cotopaxi también existen investigaciones relacionados al tema en los que se han resuelto y corregido muchas iniquidades, es así que el mayor caso de investigaciones dadas se ha realizado en la gobernación de Cotopaxi.

En el Cantón Pujilí no existen investigaciones sobre a la ética profesional dentro del GAD Municipal, es por ello que existen problemas ocurridos nunca han tenido solución y no ha existido ningún tipo de capacitación en cuanto al tema.

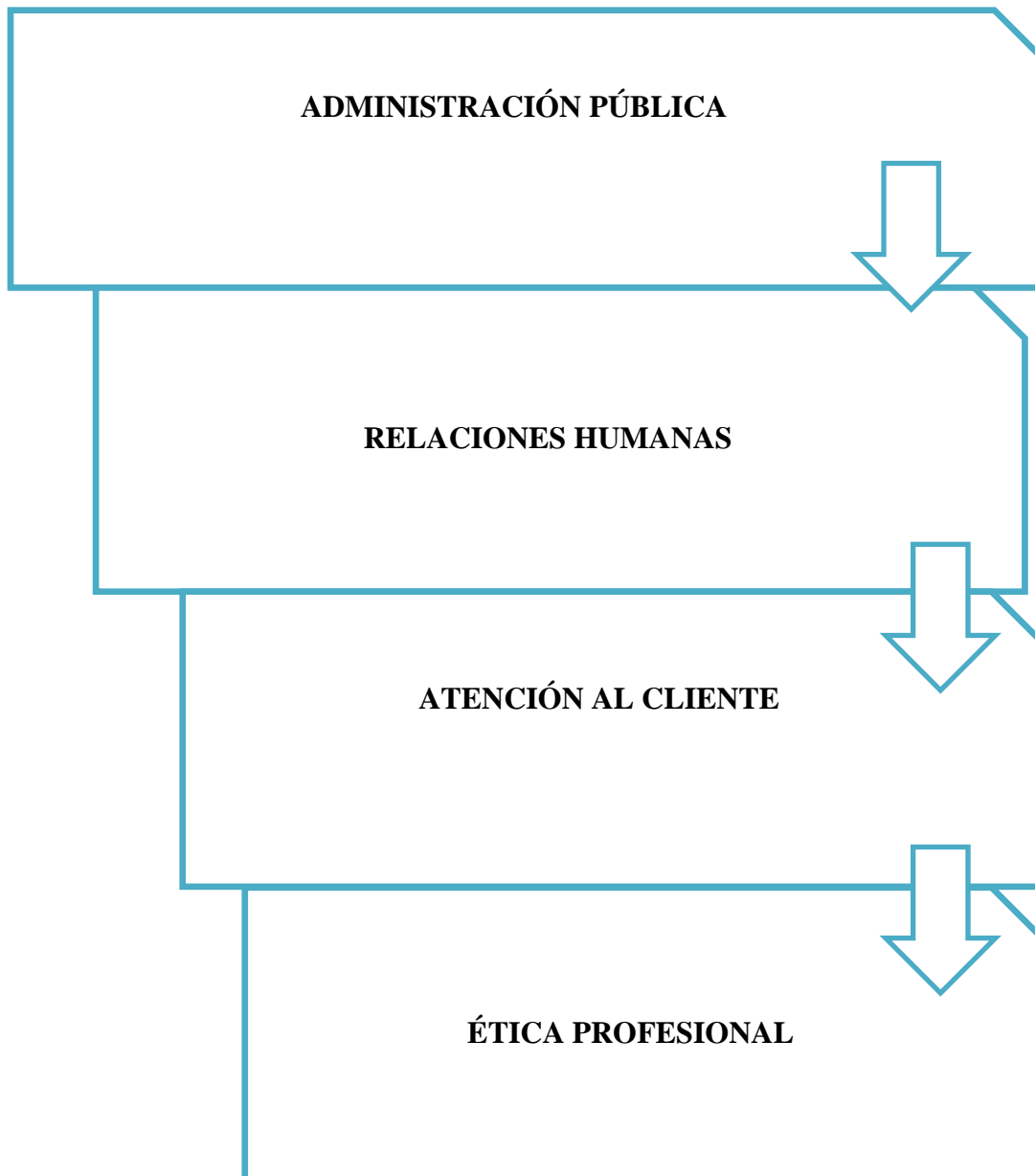
Las Instituciones Públicas de la ciudad de Pujilí están basadas en la atención eficaz para satisfacer las necesidades de los clientes, ya que el personal tiene relación directa con el cliente, por tal razón debe tener una constante preparación y cumplir con el perfil y rol que desempeña dentro de la organización.

En muchas Instituciones el Servicio al Cliente debe ser activo, es decir de acuerdo a los temperamentos que ellos presenten, como puede ser edad, sexo y religión. Razón por la cual el trato que ellos deben recibir debe ser cuidadoso y amable, para convertirse no únicamente en un servicio, sino en un apoyo recibido para ellos.

Para un buen desempeño laboral, es fundamental que existan las relaciones humanas e interpersonales entre compañeros para transmitir el buen trato que el personal recibe hacia los demás, ya que esto permite armonizar y desarrollar un excelente clima laboral, en la que todos los integrantes tanto internos como externos se sientan parte de ella y aporten para el desarrollo institucional.

1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

TABLA 1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: propia
Elaborado por las investigadoras

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Para tener un claro conocimiento de lo que trata la administración pública se muestran conceptos de diferentes autores.

Según Espinoza, Carlos (2012), “La cultura de innovación pase a convertirse en una seña de identidad del sector público es preciso que todos los trabajadores sean consiente de la importancia que supone el abordar nuevos enfoques de gestión en los procesos: y especialmente, que esta innovación será premiada siempre en mayor medida que es mantener enfoques obsoletos de la realidad actual”. (pág. 61)

Según MANTALLANA, Camacho Ernesto (2013), “Para lograr que la administración pública actué con transparencia se le impone el deber de publicar todas las actuaciones que surtan durante el desarrollo de la etapa precontractual y luego publicar el contrato y sus modificaciones hasta la liquidación”. (pág. 51)

Para las investigadoras el nacimiento de la administración pública se ha dado al inicio de las primeras civilizaciones y ha ido evolucionando conforme el crecimiento de la ideología y cambios sociales con la aparición de las funciones ceremoniales, religiosas, políticas, espirituales y militares a inicio de la civilización se pudo visualizar con una gestión muy rígida en donde se mantenía el orden mediante el trabajo arduo de la clase social baja y la distribución de la requisa entre la clase alta, mediante la unión de grupos se fueron formando gobiernos defensores de las dos clases sociales los cuales al asumir el poder impusieron impuestos, reglamentos, leyes para poder tener el control de la sociedad; es por ello que la administración pública

desde su inicio a tenido un papel importante para la sobrevivencia de la humanidad ya que ha ido desarrollando actividades disciplinarias creando derechos y obligaciones.

La administración pública está establecida en cada lugar en donde exista un grupo social actuando como un mediador entre los dos puntos (ciudadanía- poder político) sin importar la región, País o idioma, la administración pública está estrechamente ligada con otras ciencias como el derecho constitucional, sociología, psicología y ciencia política y siempre está implícita desde el inicio o creación de una actividad logrando estabilidad, expansión.

La administración pública y el derecho constitucional tiene su contenido en el origen en la constitución y el derecho constitucional, determinando la naturaleza, organización, funcionamiento, fines y justificación del estado, lo que significa la fusión del órgano que lleva a cabo la administración pública fomentando el cumplimiento y legalidad de los procesos establecidos.

La administración pública y la sociología en razón de que esta es la madre de las ciencias sociales y estudia al hombre en todos sus aspectos de relación e interacción con sus semejantes, como base y fundamento de sus reglas; a través de la administración pública se llevan a cabo todas las actividades necesarias con la finalidad de satisfacer las necesidades de la sociedad estableciendo nuevos reglamentos que faciliten la organización y eliminen la tensión garantizando la estabilidad económica, laboral y emocional de la sociedad.

La administración pública y la economía, están relacionadas debido a que para una correcta organización y distribución de los recursos económicos que tengan el estado

se debe tener un alto grado de conocimientos evitando problemas de hambre, miseria e inestabilidad laboral para sus gobernados.

La administración pública y la ciencia política, la administración pública materializa y concreta los proyectos que plantea la ciencia política, pues es evidente que antes de la administración pública está la ciencia política que determina y programa, dando cumplimiento a planificaciones en bienestar de la sociedad, la psicología, ya que esta estudia los fenómenos de la mente humana, su comportamiento dentro de los grupos sociales esclarecido cuales son las necesidades o faltas que deja la administración.

1.3.1.1. Elementos de la administración pública

Según RAMOS, Ramos Benito (2013) “Las medidas públicas desde la óptica del respeto a los valores constitucionales de un país, es uno de los pilares centrales de la gobernanza debe considerar la agilidad estratégica que consiste en la capacidad del gobierno para promover y responder con flexibilidad a los retos de políticas públicas que cada vez son más complejas”. (pág. 17)

Medios personales o personas físicas. Estos son los que dividen el tipo de trabajo que realizan las personas dentro de una organización como los funcionarios, personal laboral en general y personal administrativo y sus trabajos deben ser realizados de forma objetiva basados en los méritos o bien superando unas pruebas en donde se busca que la transparencia y equidad sean los principales herramientas de trabajo garantizado que las personas que accedan al servicio estén bien respaldadas.

Medios económicos. La financiación principal de la Administración Pública son los tributos, también existen otros ingresos fiscales no tributarios y en algunos casos algunos parafiscales (son condiciones especiales y razones de interés general, establecidas por ley a un subsector agropecuario o pesquero determinado). De esto se encargan los administrativistas y los fiscalistas. Todos estos aportes deben de estar bien organizados y distribuidos evitando problemas que dejen secuelas.

Organización, consiste en la ordenación racional de cada uno de los medios que estén explícitos dentro de la administración pública, De ahí se extraerán principios de coordinación, concentración, desconcentración, descentralización los cuales permitan un correcto desempeño dentro de las actividades.

Normalmente el fin de toda Administración Pública es el interés gubernamental y el bienestar de la colectividad para ello al inicio de toda planificación se establecen objetivos generales y específicos los cuales son ejecutados y medidos, al llegar la culminación de un proyecto es importante la evaluación de los logros obtenidos para constatar el grado de satisfacción de los beneficiarios.

Actuación. Está amparada bajo la legalidad y legitimidad, es decir, ha de ser lícita, dentro de una competencia de órgano actuante, conforme a lo que estable las leyes y reglamentos por los que están regidos.

1.3.1.2. Principios de la administración pública

Según RODRIGUEZ, Arena Jaime (2012) “desde el principio la administración publica su reforma ha sido, es y seguirá siendo, una cuestión esencial, un asunto que acompaña inexorablemente su existencia. La razón puede encontrarse en que es menester embridar la tendencia endogámica de la propia administración y sobre todo de las personas que laboran en ella”. (pág.16)

Principio de Eficacia: Capacidad para lograr el efecto que se desea o espera, se basa en los resultados que se deben obtener, que sea realizado sin demoras o molestias innecesarias.

Principio de jerarquía: La jerarquía es una normativa o principio del ordenamiento jurídico, que pone cláusulas o que impone el acatamiento de las normas que tengan un rango inferior a otras que están por encima o que cuenta con mayor influencia. La jerarquía está basada por un orden en donde los elementos se van dando según su valor implícito, mientras que la administración jerárquica se caracteriza por contener cuatro notas principales como son la supervisión, dirección, inspección y la regulación las cuales mejoran los procesos.

Principio de descentralización: este principio se lleva a cabo dentro del marco de lo legal y se encarga en un trabajo propio único el cual no debe tener una copia si no que debe estar bajo reserva, así también dentro de la administración se debe contar con una personalidad jurídica propia. Y la titularidad de la competencia pasa a ser ejercida como parte de la empresa o institución sin posibilidad de fiscalización por el ente transferente.

Descentralización territorial, estas siempre se dan en el caso de las Comunidades Autónomas o Entidades Locales, esta delegación o transferencia se realiza mediante leyes orgánicas las cuales estén realizadas y difundidas para su dictamen exclusivamente.

Descentralización funcional o institucional, se dan específicamente a favor de entes con personalidades jurídicas propias y creadas por la misma administración central, los cuales cual descentraliza así sus competencias durante la formación o funcionamiento de la institución.

Principio de desconcentración: Transferencia de competencias de un órgano superior a otro inferior, siempre que haya traslado de titularidad o disminuye la subordinación. Solo pueden desconcentrarse entre órganos de la misma administración o ente, si fuese de distintas personalidad jurídica, se trataría de descentralización. La desconcentración puede realizarse horizontalmente, hacia órganos de igual nivel o verticalmente hacia órganos subordinados.

Principio de coordinación: La jerarquía sólo se da entre órganos de una misma Administración, y no es suficiente para conseguir la unidad de actuación. Así pues, la coordinación interorganica, tanto en una misma Administración, como en Administraciones distintas, adquiere enorme prioridad, buscando actuar con la misma eficacia que si se tratara de una sola Administración, y no de varias, que haya una buena comunicación entre los empleados ya que de ellos depende el funcionamiento de la empresa y así obtener una mayor eficacia. Administración pública se define como organización del estado que realizan función administrativa del estado, la administración pública por pertenecer al estado se pone en relación directa con la ciudadanía y el poder político para satisfacer los intereses públicos de forma

eficiente, está integrada por el poder ejecutivo y todos los organismos que dependen directamente de este.

La administración pública tiene por objeto planificar, controlar, dirigir controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos, el fin de esta administración es la prestación de servicios eficientes y eficaces para satisfacer las necesidades primordiales y lograr un bienestar económico netamente propio para el estado, para el logro de resultados de la administración se tienen que formular objetivos, elegir procedimientos elegir correctamente quien estará al frente de la administración pública para el cumplimiento de objetivos, además este deberá controlar las acciones de los demás servidores.

Proceso técnico- jurídico.

Se la conoce como Proceso técnico jurídico a la administración pública por las siguientes razones:

La planificación dentro de la administración pública es considerada como la guía para la realización de obras y el primer paso obligatorio para futuras acciones constructivas del Estado.

La Organización determina que los servidores asuman funciones, responsabilidades, decisiones y la ejecución de actividades; y se ponga en orden a las personas y cosas;

La Dirección orienta, ejecuta, manda, ordena y vigila las actividades hacia el cumplimiento de los fines de manera responsable, la toma de decisiones y la realización de actividades donde se ponga disposición del personal para el cumplimiento de tareas.

El control permite verificar la ejecución de actividades donde se pueda fiscalizar los resultados planificados durante la realización de ciertas obras en el sector público.

1.3.1.3. *Política administrativa*

Según NAVARRO, Fabián (2013) El fundamento de la política administrativa en ella priman dos elementos principales: el mejor servicio al hombre, sujeto, objeto del desarrollo nacional y el interés del estado de proporcionar el desarrollo y seguridad de determinadas aéreas importantes. (pág. 25)

La política es una clara manifestación de la voluntad soberana de los gobernantes; la administración es la delegada a ejecutar esa voluntad. La política es la ciencia y arte de gobernar"; la administración "la ciencia y la técnica de servir eficazmente".

La política tiene su razón lógica de ser; la administración es producto de esa misma razón de ser de la política. De nada sirve una decisión política sin cambio social y transformación y concentración del poder político en pocas manos. No existe, por lo tanto, tareas técnico-administrativas con el carácter de neutro.

1.3.1.4. La administración pública central

La Administración Pública Central es la actividad política, jurídica y técnica que ejerce jerarquía e imperativamente el Presidente de la República, de acuerdo con las funciones constitucionales, legales y reglamentarias, para satisfacer necesidades generales dentro de un organismo social, valiéndose de diferentes procedimientos, órganos e instituciones públicas, semi-públicas y privadas, y de acuerdo con los principios de eficiencia, agilidad, transparencia, descentralización, desconcentración, racionalización y economía de los servicios; la coparticipación y solidaridad social. "Las decisiones se toman en el ápice y se van cumpliendo hasta la base.

1.3.1.5. Organización administrativa

La Administración Pública de la Función Ejecutiva de acuerdo con la jurisdicción territorial, funciones y competencias se encuentra organizado y estructurado jerárquicamente de la siguiente forma: Presidente de la República; Vicepresidente de la República; Secretario General de la Administración, Ministros de Estado; Gobernadores; Intendentes de Policía; Jefes Políticos; Comisarios de Policía; y, Tenientes Políticos.

1.3.1.6. La administración pública institucional

Es una rama de los servicios generales del Estado o del Municipio que se han desprendido de su organización para erigirse en entidades dotadas con personalidad jurídica, autonomía propia, patrimonio independiente y grado de especialidad y responsabilidad, en este sentido la institución pública representa el grado más alto de descentralización por servicio; a su vez, es una ventaja y una garantía porque tiende a tecnificar y especializar a la administración, como son todas las instituciones públicas

especializadas en carácter científico, educativas, deportivas, son muestra palpable del grado de desarrollo económico y cultural de un país.

1.3.1.7. La administración pública seccional

Son entidades del sector público como los Consejos Provinciales y los GAD Municipales Cantonales de carácter orgánico funcional que gozan de autonomía propia, patrimonio económico y de capacidad jurídica para obrar y realizar actos reglados y discrecionales que automáticamente favorecen a la ciudadanía.

Administración pública se define como organización del estado que realizan función de la administración pública por pertenecer al estado se pone en relación directa con la ciudadanía y el poder político para satisfacer los intereses públicos de forma eficiente, está integrada por el poder ejecutivo y todos los organismos que dependen directamente de este tiene por objeto planificar, controlar, dirigir controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos, el fin de esta administración es la prestación de servicios eficientes y eficaces para satisfacer las necesidades primordiales y lograr un bienestar económico netamente propio para el estado, para el logro de resultados de la administración se tienen que formular objetivo.

1.3.1.8. Política administrativa

La política es una clara manifestación de la voluntad soberana de los gobernantes; la administración es la delegada a ejecutar esa voluntad que los mandantes necesitan, la política tiene su razón lógica de ser; la administración es producto de esa misma razón de ser de la política. De nada sirve una decisión política sin cambio social y transformación y concentración del poder político en pocas manos. No existe, por lo tanto, tareas técnico-administrativas con el carácter de neutro.

1.3.1.9. Organización Administrativa

La Administración Pública de la Función Ejecutiva de acuerdo con la jurisdicción territorial, funciones y competencias se encuentra organizado y estructurado jerárquicamente de la siguiente forma: Presidente de la República; Vicepresidente de la República; Secretario General de la Administración, Ministros de Estado; Gobernadores; Intendentes de Policía; Jefes Políticos; Comisarios de Policía; y, Tenientes Políticos.

1.3.2. RELACIONES HUMANAS

Para tener un claro conocimiento de lo que trata las relaciones humanas dentro de la sociedad y el ámbito laboral se muestran conceptos de diferentes autores.

Según LÓPEZ, Flores Alejandro (2012), “Menciona que 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”. (Pág. 18).

Según CÁRCAMO, Estuardo Mario (2010) “los seres humanos (normales) pobre o ricos, pasan la mayor parte de las horas útiles de su vida en el trabajo”. (pág. 26)

Para las investigadoras las relaciones humanas se han desarrollado desde el inicio de la civilización, con la formación de los grupos de trabajo y la familia se vinieron en la necesidad de establecer reglas para regularizar la convivencia y el buen trato, desde

entonces las relaciones humanas a han sido consideradas un factor predominante para la sociedad en tondos los ámbitos políticos, laborales, familiares, religiosos, culturales y económicos.

Son el conjunto de reglas y normas para un buen desarrollo del ser humano en la sociedad o en su trabajo desarrollando sus actividades de una manera eficaz y eficiente. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales que son los siempre permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de varios factores que son de suma importancia como una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales para que se puedan disminuir los conflictos usando el entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las discrepancias y conflictos esto 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.

Las numerosas necesidades del hombre solo pueden ser satisfechas bajo la aplicación de estrategias para una mejor atención en el servicio y las relaciones interpersonales, dentro de la sociedad actual muchas personas tiende a estresarse y poder el sentido de una relación cordial con sus compañeros, familiares y la sociedad en general permitiendo que las personas interactúen entre sí.

1.3.2.1. Las relaciones humanas en las instituciones públicas.

Según ETKIN, Jorge (2014). El enfoque no se limita en favorecer la dinámica de los grupos de trabajo, también articula Las relaciones sociales con los diversos grupos de influencia e interés que participan en la organización, como clientes, usuarios proveedores sindicatitos o instituciones públicas. (pág. 129).

Las relaciones humanas permiten mantener una iteración cordial entre varias personas, dentro del entorno laboral, familiar y social, de esa manera que mejore el comportamiento personal como pueden ser: la apariencia, el saber escuchar, el saber preguntar lo que desea el cliente y cuidar la imagen personal.

Las relaciones humanas ayudan a promover la condición de vida de uno mismo y de la sociedad, estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación, ya que a través de ella se logra intercambiar ideas, Experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes. De esta manera manejar el buen desempeño de los trabajadores de una institución pública en beneficio de la sociedad.

Las relaciones humanas ayudan a la integración entre compañeros de la empresa, así también a mejorar el desempeño en el trabajo en equipo, con armonía y compañerismo; y esto ayuda a que los empleados tengan una buena predisposición mental y física para brindar un buen trato y servicio al cliente, garantizando la estabilidad laboral, logrando un mejor estatus institucional.

1.3.2.2. Objetivos de las relaciones humanas en la administración pública.

- ✓ Alcanzar el desarrollo armónico entre compañeros de trabajo y clientes de las instituciones.
- ✓ Razonar y entender a los clientes para conseguir mejores resultados.
- ✓ Mejorar la forma de comunicación entre los demás.
- ✓ Conocer las actitudes positivas de los clientes.
- ✓ Entender que las personas son importantes para la institución.
- ✓ Garantizar un servicio de calidad.
- ✓ Mejorar la imagen de las instituciones ante el público.

Cabe mencionar que es importante tomar en cuenta los objetivos de las relaciones humanas dentro de la administración pública para lograr el buen desempeño laboral, y saber comprender a sí mismo para poder entender a los demás, alcanzando a satisfacer las necesidades de cada cliente de las Instituciones Públicas.

1.3.2.3. Aplicación de las relaciones humanas en el ámbito laboral del sector público.

Las relaciones humanas en el ámbito laboral son las actitudes desarrolladas a partir de las relaciones entre personas y grupos, son primordiales para el desarrollo individual e intelectual de cada ser humano, así también permite que las personas se comuniquen de manera sociable y amistosa, de modo que cada persona posea una personalidad diferente como es: el respeto, la sociabilidad, la sensibilidad, es decir es la forma en que pensamos, sentimos nos comportamos e interpretamos la realidad la cuál influye en el comportamiento.

Por tanto es muy importante la forma correcta de actuar de cada persona, por medio de ello fomentar la humildad, sencillez, honestidad, es decir el comportamiento mismo dentro y fuera de una Institución Pública.

Para lograr un buen desempeño laboral dentro de una Institución es muy importante demostrar muestras cualidades emocionales, las habilidades, y la práctica de los valores, es decir dar lo mejor de sí mismo para vivir mejor en la sociedad.

1.3.2.4. Gestión de relaciones humanas

La gestión de las relaciones humanas trata de descubrir algunas diferencias que existen entre personas, con la finalidad de comprenderlas y hacer factible una convivencia más armónica entre los diferentes miembros de la institución, tanto del personal como de los directivos.

Por tal motivo se debe capacitar y entrenar a las personas para que posean la aptitud y actitud de tener la suficiente empatía para que comprendan tanto el mensaje de su participante, como así también la reacción de éste ante su mensaje.

Dentro de la mejor gestión de las relaciones humanas es fundamental dos aspectos, por un lado la mejora en la comunicación y por otro un mejor desarrollo de la inteligencia emocional.

A la hora de describir los factores de estudiar por parte de las personas que tienen la responsabilidad de administrar o asesorar en materia de Gestión de Relaciones Humanas son:

- ✓ Comportamiento Organizacional.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Trabajo en Equipo.
- ✓ Dinámica de grupos.
- ✓ Inteligencia Emocional.
- ✓ Ética.

Una mejora continua de las relaciones entre los individuos permite bajar los niveles de tensión y estrés en el trabajo, dando lugar a un ámbito de mayor colaboración, fomentando la creatividad e innovación, generando mayor rentabilidad y resistencia al cambio, evitando las confrontaciones, e incrementando en gran forma la motivación.

1.3.2.5. Elementos para un correcto desempeño de las relaciones humanas

Según FIRTZEN, José Silvino (2010), “Define que la Gestión de las Relaciones Humanas se enfoca en la mejor interrelación de las personas entre sí a los efectos de potenciar el trabajo en equipo y lograr de tal forma altos niveles de excelencia, lo cual implica una mejor productividad, calidad, costos y plazos de respuesta entre otros”. (Pág. 16)

Honestidad: en una cualidad importante dentro de un ser humano pues se encarga de que siempre seamos verídicos, reales y sinceros, exponiendo siempre sentimientos espontáneos evitando el daño a las personas que nos rodean

Sinceridad: es una cualidad importante del ser humano, esta se cultiva desde la niñez y se desarrolla alrededor de toda la vida, pero en algunas ocasiones es muy difícil emplearlas debido a que cuando un individuo miente esta incurre en otra y otra haciendo que se pierda la confianza con uno mismo; por ello cuando se hace las cosas bien se siente aliviados y con la alegría de haber hecho lo correcto

Honradez: Es una práctica de todos los días, porque con una vez que se cometa una falta grave, la persona puede ser señalada para toda su vida, por lo que se debe tener cuidado de actuar y vivir según los principios de respeto y servicio a las demás personas. De esta forma la honradez es una forma práctica de la libertad responsable, ya que abusar de las ventajas que nos ofrece la libertad, podemos caer en libertinaje.

Modestia: es el acto de contener un auto control sobre el ser en la virtud de dirigir, ordenar y controlar los deseos y actos internos como externos.

La forma de vestirse, la postura al momento de sentarse, comer, beber, la modulación de la voz, el lenguaje corporal, vocabulario son predominantes para un correcto desempeño según el lugar y la ocasión que se encuentre esto hablara bien tanto de hombre como mujeres resaltando la confiabilidad y logran el interés deseado.

Buenos Modales: es necesario tener conocimiento para dar una correcta impresión, la forma de comer, la ubicarse en la mesa, el hacer sonar los utensilios, toser, y estornudar y causar ruidos desagradables son de mal gusto.

1.3.2.6. Principios

Según SORIA Murillo, Víctor; (2011 - pág. 20) dice que “el problema de las relaciones humanas siempre ha existido y existirá, aunque en diferentes grados de intensidad y magnitud”.

Según GÓMEZ, López Guillermo (2013) En el mundo laboral donde existe una importante gama de relaciones interpersonales (relaciones de compañeros de trabajo, empleado-jefe, con clientes directores proveedores), la habilidad de construir buena interacciones termina siendo una competencia que no se debe descuidar, formando una importante base para un mejor rendimiento laboral y empresarial. (pág. 45)

Tratar a los demás como se desea ser tratado: tratar a las personas de manera cordial, respetuosa valorando la personalidad de cada quien son parámetros importantes y determinante dentro de una correcta relación ya que eso se espera dentro de una reunión o trato social y siempre se debe recordar de que como tratamos nos tratan y a todos nos gusta sentirnos bien y con la dignidad intacta.

Saludar con cordialidad: al momento de saludar a las personas se debe hacer con respeto y consideración sin olvidar el gusto, alegría y energía positiva que se note que se puede inyectar energía positiva en el lugar que se encuentre. En el caso que se encuentre indispuesto y no tenga los puntos positivos para saludar es mejor no hacerlo ya que transmitiría un mensaje negativo.

Ofrecer una sonrisa: la sonrisa es el reflejo del alma por lo que una correcta sonrisa maltratara elegancia, respeto, cordialidad y amistad causando una reacción sumamente

positiva en las demás personas forjando relaciones nuevas y motivando el trabajo en conjunto.

Prestar apoyo cuando se necesario: el ayudar a otras personas causa una gran satisfacción. En muchas ocasiones se encuentra personas que necesitan de un poco de ayuda ya que se encuentran estresadas, con problemas y mucho trabajo que pueden sentirse más relajados una vez que hayan recibido la ayuda correspondiente; en la vida diaria con una pequeña cosas se realiza grandes.

Agradecer: esta es un palabra mágica dentro de una oficina, familia y en la vida cotidiana en general, todos y cada uno de los días se debe practicar el agradecimiento hasta convertirlo en un hecho positivo que se convertirá en una fuente de conexión entre propios y extraños

Pedir las cosas Por favor: este es primordial en el lugar y caso que fuese, no existe peor cosa que exigir y ordenar de forma prepotente cosas que necesiten, se debe ser Cortez amable y pedir las cosas en el momento oportuno siendo claros y sin exagerar logrando que las personas se sientan cómodas y tranquilas y así obteniendo un trabajo adecuado y lleno de satisfacción.

Cultivar la paciencia: es una virtud que se desarrolla durante toda la vida y que realmente avece cuesta mucho entender la personalidad de otras personas ya que ningún ser humano podrá ser la misma o tener el mismo criterio de acuerdo a acciones que se presentan en cada día, es por ello que se debe de llevar una relación dentro del margen de la paciencia, comprensión logrando una relación buena y es uno

de los métodos que llega a lograr un buen rendimiento económico y una sociedad estable.

Cultivar la tolerancia: Se trata de respetar a otros individuos en su totalidad sin importar la diferencia en color de piel, cultura etnia, idioma, enfermedades o cualquier diferencia que posea permitiendo aprender a convivir y obtener nuevos aprendizajes respetando los derechos de todos los seres que habitan dentro de esta sociedad.

Mostrar el ejemplo: los ejercicios prácticos o el mostrar una actitud positiva como un modelo a seguir para que muchos problemas desaparezcan como por arte de magia logrando que los dos individuos lleguen a un entendimiento y realicen sus actividades de forma normal y pacífica.

Ponerse en el lugar de otra persona: las relaciones interpersonales en muchas ocasiones se encuentran en contradicho o desuso por la falta de comprensión y por qué muchas de las personas no han tenido problemas de diferentes magnitudes en la vida por ello se sienten en la capacidad de juzgar a otras persona haciendo que las demás bajen sub nivel de auto estima y dignidad a parámetros muy bajos llegando a perder a la confianza en sí mismos.

Cuando un individuo se pone en el lugar del otro podrá darse cuenta lo que está viviendo poniéndolo en una situación que lo haga reflexionar y dar su punto de vista permitiéndole ayudar a mejorar su citación, sin tratar de justificar los errores cometidos y siempre sabiendo escuchar y ser discretos con el tema.

1.3.2.7. Importancia y necesidad de las relaciones humanas

Según OREJUELA, Eduardo (2011), “Trata a las Relaciones Humanas como ciencia positiva y experimental, pues todo con sus contenidos se basan en estudios y experimentos comprobados a cerca de la conducta humana, nos proporciona una serie de conocimiento, métodos y técnicas que nos permiten un mejor desempeño en nuestras actividades personales y profesionales”. (Pág. 41)

La sociedad se ha visto afectada por el gran cambio y transformación que se da día a día es por ello que las personas en muchas ocasiones han cambiado sus prioridades y el trato con los demás entes sociales se ha ido deteriorando y cambiando; dentro de la administración pública la necesidad de una excelente relación humana es preponderante pues de ella depende la estabilidad laboral y ciudadana, sin dejar a un lado que es necesario que los seres humanos tengamos unos excelentes vínculos y relaciones en cualquier ámbito o espacio.

Las relaciones humanas son el conjunto de normas, principios, técnicas, arte y de psicología aplicada para que los seres humanos se lleven mejor uno con los otros. Es el grado de aceptación, simpatía y madurez que reflejamos hacia los demás, si una empresa sea pública o privada, que desde el proceso de reclutamiento y selección, toma en cuenta tanto las habilidades técnicas y conceptuales como las humanas, podrá contar con colaboradores más productivos, quienes pueden comunicarse mejor con los clientes y entre si e inclusive existen menos conflictos y menos errores en los productos o servicios.

Satisfacer las necesidades del consumidor, o simplemente se preocupan por empujarles un producto, aunque no se ajuste a las expectativas, pero que van a producirles una venta y, en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos

- No hay ningún campo que dependa más de las relaciones humanas que el servicio al cliente”.
- Las malas relaciones humanas pueden tener efectos negativos sobre el proceso de servicio al cliente.
- Evitar neutralizar discusiones
- Es importante para tratar a las personas con cortesía y respeto
- Llevarse bien con los demás
- Crean ambientes armoniosos.

1.2.3. ATENCIÓN AL CLIENTE

Para tener un claro conocimiento de lo que trata la atención al cliente se exponen conceptos de diferentes autores.

URIBE MACÍAS, Mario. (2011), “Señala que la Estrategia del Servicio es un conjunto de prestaciones, adicionales del servicio principal de la Institución, que el cliente espera recibir, en contraprestación al precio que paga y a la reputación de la organización que lo presta”. (Pág. 13)

Según “LANGTON, Raymond (2010), “Opina acerca del Servicio al Cliente que puede ser definido en un sentido amplio, como la medida de actuación en el tiempo y lugar de la Entidad que presta el servicio. El concepto de servicio al cliente demuestra

la satisfacción del cliente, que es un concepto más amplio, ya que incluye todos los elementos de la satisfacción”. (Pág. 1)

Para las investigadoras Brindar una atención al cliente de calidad hace a la empresa que logre posicionamiento en el mercado, una correcta atención empieza desde la organización empresarial es decir desde el momento de su constitución debe existir una previa capacitación al personal que estará encargado de brindar atención.

Atención al cliente es todo lo que la empresa sea pública o privada debe brindar a sus clientes, a la vez se puede convertir en una estrategia de marketing no solo para medir errores mínimos que se puedan percibir durante la vida empresarial sino para obtener mejoras continuas en cuanto atención se refiera, es toda acción que está formada de ciertas características, actos e información que el cliente debe tener al momento de adquirir un producto o servicio.

El ambiente competitivo en la empresa está sujeto a crecientes presiones de la oferta y demanda, la oferta es todo lo que la empresa pone a disposición de los consumidores, por otra parte en la demanda existe consumidores informados exigentes conocedores de sus derechos y la manera de ejercerlos.

Los consumidores son cada vez más exigentes es por eso que las empresas públicas o privadas deben tener una atención oportuna de calidad para lograr clientes satisfechos haciendo a la empresa digna de confianza. Mantener a un cliente satisfecho significa ingresos económicos para la empresa además, simboliza cultura de la empresa a largo plazo, está construyendo algo duradero y sólido para el empresario y para sus

trabajadores de esta manera lograra encontrar ventajas competitivas frente a las demás empresas, capaz de mostrar diferencia y autenticidad ante sus clientes.

Cuando un cliente acude por primera vez a la empresa es necesario que sea atendido con delicadeza ofrecer un servicio personalizado capaz de superar las expectativas del consumidor, ofrecer atención personalizada es una de las principales responsabilidades de la persona encargada de brindar atención todo esto es porque la primera impresión es la cuenta.

Contar con un sistema primordial de comunicación es importante dentro de una organización, esta tiene que ser internas como externas para lograr el cumplimiento de metas propuestas, para estos casos existe recursos humanos especializados para realizar dicha actividad.

La atención al cliente incluye varios factores tales como ofrecer a los clientes servicio de atención como reclamos, consultas sobre productos, dudas acerca de productos, reclamos, consultas por servicios, sugerencias, dudas, cambios o nuevas adquisiciones de productos o servicios que la empresa ofrezca, de esta manera la atención puede realizarse de varias vías múltiples de comunicación que se puede encontrar en el medio como la comunicación cara a cara, vía telefónica, correo electrónico y en la actualidad las empresas cuentan con las redes sociales en las cuales estas ofertan sus productos y servicios para que los clientes conozcan a la empresa.

El éxito para una empresa dependerá fundamentalmente de todos sus clientes a su vez estos deben sentirse satisfechos, porque de ellos son los intérpretes fundamentales, elementos importantes que intervienen en la permanencia empresarial, si una empresa

no cumple con una correcta atención o su personal no está capacitado para realizar la actividad de brindar una correcta atención al cliente la empresa está destinada al fracaso y una corta permanencia en el mercado, por ello todos los esfuerzos el talento humano debe estar atento para destinar todos sus conocimientos y poner en práctica todos los valores éticos, la percepción global de los clientes es la valoración con respecto a la empresa los elementos que la componen son:

1.2.3.1. Elementos fundamentales de la atención al cliente

Elementos tangibles.

Es todo aquello que se percibe a través de las instalaciones, medios técnicos, productos, servicios que se ofertan, el talento humano, el personal que brinda atención, los cuales permiten que una empresa salga adelante.

Elementos intangibles.

Lo que no se puede percibir a simple vista, que se traducen en fiabilidad o confiabilidad, como el alto nivel de personas preparadas dentro de las instalaciones como la capacidad de la empresa para responder en las condiciones prometidas como el prestigio de la calidad del servicio que ofrece y este debe de ser tratado con suma precaución ya que se trata de toda clase de personas que acuden al medio del sector público.

Servicio.

Este debe ser de calidad y personalizado, ya que el cliente como objetivo primordial y prioritario de la empresa, la cual debe obtener su satisfacción y permanencia en el mercado.

Relaciones.

Conseguir la fidelidad de los clientes y lograr reconocimiento social, permitiéndole realizar convenios que ayude a más personas y mejore el nivel de vida.

Valor añadido.

Poseer una mentalidad diferente, logrando que las personas se sientan identificadas y acudan cada vez que tengan un problema con la confianza que se serán atendidos con la importancia que se merecen y que sus necesidades serán atendidas de forma inmediata.

1.2.3.2. Tipos de atención

Activa y voluntaria: estos tipos de atención están orientados específicamente a la acción voluntarias para llevar al fin una práctica buscando la aclaración y la distinción de una necesidad en general.

Con estos tipos de atención una empresa puede generar un tipo de servicio inmediato y de calidad evitando que los usuarios realicen demasiados trámites tardíos que por ultimo terminen cansado y llevando la necesidad a más grave.

Activa e involuntaria: Es la orientada por una percepción, es decir lo que el servidor público percibe o palpa mediante una carta, nota o llamada telefónica.

Atención presencial: Esto da cuando existe un encuentro físico con el cliente, y la persona que requiere el servicio está presente y le puede explicar las causas y consecuencias.

Atención telefónica: este tipo de atención hoy en día es muy frecuente y está presente para evitar la aglomeración de personas el cual permite la realización de preguntas entre si entre las dos personas involucradas en la comunicación, haciendo que el interlocutor se encuentre predispuesto y concentrado mostrando una actitud positiva.

Atención virtual: con el avance e incremento tecnológico dentro de la sociedad está disponible los correos electrónicos que están imponiendo un propuesta de comunicación eficaz y eficiente logrando resolver inconvenientes de forma rápida sin que las partes involucradas tengan la necesidad de reunirse esto permite el ahorro de tiempo y recurso, esta herramienta está dispuesta a revolucionar el mundo y las actividades de las personas que por una u otra situación no se pueden acercar personalmente.

Atención directa: esta es la que se realiza de forma personalizada contando con la presencia de dos autores los cuales les cuenta con la información necesaria proporcionada por la empresa con la finalidad de conseguir la resolución rápida y oportuna de las necesidades sociales.

Atención indirecta: Cuando la persona que hace la demanda no es la que toma la decisión final en la compra, podemos hablar de una atención indirecta. Es importante identificar cada uno de los roles para satisfacer las necesidades de todos los actores que intervienen en la transacción.

1.2.3.3. Importancia de la atención cliente.

Según RIVERA, Camino Jaime (2014) La importancia de servicios en la sociedad actual, conviene llevar a cabo una mirada retrospectiva en el tiempo, con el fin de reforzar la evolución de la preponderancia del sector servicios a lo largo de la historia. (pág. 199).

La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito o el fracaso de muchas Instituciones que están orientadas hacia el cliente y son las que tienen más probabilidad de éxito en el futuro.

Para las investigadoras es primordial tener en cuenta los diversos aspectos como puede ser el ambiente agradable, la comodidad, un trato personalizado, y un servicio rápido, de esta manera saber que el cliente está satisfecho del servicio recibido, estos aspectos ayudarán a las Instituciones a mantener a sus clientes reales, así también a buscar nuevos clientes que le permita hacerle más reconocida, además lograr tener una ventaja competitiva.

La calidad de servicio hace que una Institución se convierta en un entidad reconocido de algo oculto, para ello es necesario contar con personal altamente capacitado acorde a las necesidades de cada organización del mismo modo que se sienta comprometido y motivado con su labor a cumplir, en el cual demuestre la capacidad y la habilidad en el trabajo en equipo para el bienestar de los mismos.

Al hablar de calidad no solo se refiere a satisfacer las necesidades o requerimientos de un cliente, sino más bien es ir más allá de estos parámetros, es decir adoptar como personas con criterios amplios que permitan valorar nuestras experiencias para dar un valor agregado a cualquier actividad que desarrollemos.

Para lograr el mejor servicio se debe traspasar las barreras de la comunicación entre Instituciones y clientes, procurando crear un ambiente agradable de conocimiento, actitud positiva e interés en las necesidades de sus clientes.

1.2.3.4. Objetivos de la atención al cliente

Según CARRASCO, Fernández Soledad (2013). El objetivo es orientar la organización hacia al cliente para el éxito de la implementación del plan de calidad es imprescindible la aplicación de toda la organización y en especial de la dirección (pág. 79).

- ✓ Escuchar al cliente con atención y entender la comunicación de manera clara, pensando en sus necesidades, requerimientos y comprender cuáles son sus expectativas.
- ✓ Responder todas las inquietudes del cliente acerca de la información necesaria para cumplir con sus expectativas.
- ✓ Aclarar sus dudas y explicar de manera clara las necesidades del cliente.
- ✓ Ofrecer todas las garantías y referencias que aseguren al cliente sobre la calidad del servicio.
- ✓ Comprometer con el cliente un seguimiento de satisfacción del servicio prestado.
- ✓ Brindar el seguimiento necesario con relación al servicio al cliente, tanto se trate de sugerencias sobre el uso de lo adquirido como actualizaciones acerca de nuevas estrategias y políticas de la Institución.

1.2.3.5. Ventajas de la atención al cliente

- ✓ Se trata de un buen medio para ampliar la satisfacción del cliente, poniéndose en contacto con programas de capacitaciones que permitan el mejoramiento del servicio.
- ✓ El buen servicio al cliente tiene como ventaja, fidelizar a los beneficiarios, que es más efectivo, lo cual permitirá lograr la competitividad para la Institución.
- ✓ Mejor imagen y reputación de las Instituciones Públicas.
- ✓ Incrementa la fiabilidad en los clientes por medio de la información de calidad.
- ✓ Crea un mejor clima de trabajo interno, lo cual los empleados no se sienten presionados por las continuas quejas de los clientes.

- ✓ Facilita la captación de nuevos clientes, es decir por medio de la comunicación boca a boca.
- ✓ Mejora a la imagen institucional, así también del personal administrativo.
- ✓ Menos quejas y reclamamos y menores gastos ocasionados por su gestión.
- ✓ Mejores relaciones internas entre el equipo de trabajo, ya que la labor realizada es unificado hacia un mismo fin.

1.2.3.6. El cliente como parte fundamental de la institución

El cliente es el pilar fundamental de las Instituciones, es decir es la razón de ser, lo cual permite que la institución realice sus actividades de manera adecuada. Por otra parte es la persona que requiere información o busca un servicio de aquel personal profesional con el fin de ser recibido con un trato amable y cordial.

Sin embargo las Instituciones planifican, implementan y controlan todas las actividades acorde a las necesidades de los clientes.

1.2.3.7. Satisfacción de clientes

Un cliente está satisfecho al momento de alcanzar sus necesidades y expectativas, esto se da a través de la prestación del servicio de todas las Instituciones encargadas específicamente a dar información real con una comunicación clara y precisa.

Las Instituciones Públicas de la ciudad de Pujilí son la parte fundamental para la sociedad, ya que el personal administrativo debe garantizar que el servicio sea

aceptable para el cliente, es decir que el usuario debe percibir el resultado de los beneficios obtenidos con la adquisición de un servicio. Para que una Institución pueda alcanzar el grado de satisfacción que puede conseguir con el servicio prestado, previamente debe conocer a la perfección las necesidades, los gustos, los puntos de vista de los clientes.

De esta manera puedan logra ser instituciones reconocidas, así también alcancen a la máxima competencia que es un factor fundamental para el éxito de las mismas, razón por la que el Gobierno Nacional trabaja para el buen vivir de la sociedad planteando diferentes formas de capacitaciones a todos los profesionales del área administrativo del sector público.

1.2.3.8. Estrategias del servicio al cliente.

Según URIBE MACÍAS, Mario. (2011), “Señala que la Estrategia del Servicio es un conjunto de prestaciones, adicionales del servicio principal de la Institución, que el cliente espera recibir, en contraprestación al precio que paga y a la reputación de la organización que lo presta”. (Pág. 13)

Para las investigadoras, la estrategia del servicio al cliente es la parte fundamental de toda institución pública, basada en la satisfacción de las necesidades del usuario, para ello es importante conocer el liderazgo de alta gerencia, la satisfacción, la productividad, lealtad de los empleados, y conocer el valor del servicio con los clientes.

El liderazgo de la alta Gerencia: Es el proceso mediante el cual los jefes tratan de influir en las actividades a sus colaboradores a través de la comunicación para que logren metas y objetivos planteados.

La calidad interna: La calidad interna se define por las cualidades y actitudes que tiene el personal administrativo hacia los clientes externos, y por la forma en la cual se facilitan servicio de calidad unas a otras dentro de las Instituciones Públicas.

Satisfacción de los empleados: Satisfacer a los empleados en sus necesidades, por medio de su remuneración además de otorgarles reconocimientos ayuda a que los empleados se sientan contentos y a gusto en la Institución.

El empleado necesita estar satisfecho con su salario, su horario y el lugar de trabajo, ya que estos factores son responsabilidad del jefe, a través de estas recompensas el empleado satisfecho genera beneficio y crecimiento.

La satisfacción del cliente: El cliente estará satisfecho realmente cuando reciba el servicio necesario y de calidad y puede ser considerado como el mejor deseo de su necesidad.

Fidelidad del cliente en la Institución: El cliente se encuentra realmente satisfecho con las oportunidades o servicios de calidad que le ofrece una Institución, específicamente a satisfacer las necesidades básicas del usuario.

1.2.3.9. Cliente y las instituciones públicas

Excelente servicio al cliente: Buen servicio al cliente significa ofrecer una buena atención, con un trato amable, un ambiente agradable, un trato personalizado y una atención rápida, de esta manera el cliente se sentirá satisfecho del servicio recibido.

Servicios de información: Consiste en brindar una información adecuada, como el servicio por teléfono, escrito, e-mail. Esto al igual que el servicio al cliente genera la confianza y preferencia del usuario, también permite mantener en contacto con los interesados.

Contacto con el cliente: El mantener contacto con el cliente nos permite crear una estrecha relación con él, ofrecer un buen servicio, tomar en cuenta sus inquietudes, resolver sus problemas de manera eficiente y hacerle sentir que es importante para la Institución de esta forma satisfacer sus necesidades.

1.2.4. ÉTICA PROFESIONAL

Para tener un claro conocimiento de lo que trata la ética profesional se exponen conceptos de diferentes autores.

Según VILAR, Jesús (2013), “más allá del compromiso político personal del profesional de la educación social, ir a la responsabilidad (el rendimiento público de cuentas al hacerse cargo de la realidad eso es equidad y justicia)”. (Pág. 16)

Para las investigadoras la ética profesional en el diario vivir no solo confronta problemas con relación a su trabajo, sino también en su profesión de día a día con las personas que le rodean, esto hace que muchas veces cometamos errores sin darnos cuenta que estamos pisando la línea de la moralidad y el diario vivir.

Ética profesional se encuentra conformada por una serie de principios y reglas dentro de una actividad profesional dentro del ámbito laboral del día a día, la ética puede reflejarse en la conducta y el desempeño de las funciones de capacidad profesional y competencia.

La ética utiliza una serie de valores universales del ser humano mismo que se encarga de cómo aplicarlos en el entorno laboral en el desarrollo de una profesión y la conciencia o la ética profesional en determinadas situaciones que el ser humano se encuentre, este puede optar por la objeción de conciencia cuando la persona no piensa que no está actuando de manera correcta.

La ética profesional se halla en un ámbito de adquisición de derechos y obligaciones, asociado con la conducta humana que brinda criterio propio para orientar a actos de una línea valiosa, la ética es la parte axiológica siendo que todos los problemas giran alrededor de la bondad, moral los cuales pueden ser adquiridos de manera natural que tornan al uso de costumbres que pautan a la convivencia para el bienestar social en un grupo determinado de trabajo y social.

Un entorno social agradable donde se encuentra un ambiente de trabajo pasivo con acato mutuo respetando criterios individuales, la ética profesional estando asociada a la deontología el que consiste en el establecimiento de normas y reglas que se dan uso en el campo ocupacional.

1.2.4.1. *Origen de la ética profesional*

Según SABATER, Fernando (2014). “otra virtud del ser humano es la capacidad de cooperación e imaginación para entender un interés común un algo que no solo le interesa a el mismo si no también a los demás”. (Pág. 68)

La palabra *Ética* es de origen griego: "ezos", que significa costumbres: es decir, actividad repetida que nos hace reflexionar para distinguir las virtudes

El primero en utilizar la palabra fue el poeta Homero, quien entendía por Ethos lugar abatido por hombres y animales. En este sentido Martín Heidegger, se refiere a Ethos como lugar o morada y por ello dice que la morada o ethos del hombre es el ser. Por otra parte Zenon de Cito sostiene que el Ethos es la fuente de la vida de la que manan los actos singulares. La acepción más conocida y difundida del vocablo Ethos se presenta a partir de Aristóteles, ligada a un conocimiento llamado precisamente *ética*. Según la acepción, Ethos significa temperamento, carácter, hábito, modo de ser. De acuerdo con el significado etimológico *ética* sería una teoría o un tratado de los hábitos y costumbres

1.2.4.2. *Importancia de la ética profesional en las entidades publicas*

La *ética profesional* en las instituciones públicas es de vital importancia siendo que se debe cumplir una serie de normas y reglas que de las entidades de relación publica adoptan para su funcionamiento de acuerdo a su función, la *ética* en la función pública radica en el hecho que afecten o influyan de alguna manera en la personas

que entren en contacto con dichas instituciones se verán reflejadas en la sociedad y en la vida diaria.

La ética en la función pública es de importancia porque tiene como eje principal el servicio, son aquellas tareas y actividades que realizan los servidores públicos para salvaguardar los intereses y necesidades de la sociedad en general, además es un eficaz mecanismo para el control de las arbitrariedades y antivalores practicados en el manejo del poder público, es un factor esencial para la conservación de valores como la confianza, es un instrumento para el realce de la eficacia de la gestión pública, gracias a la excelencia de los asuntos de la gestión se podrá alcanzar y mantener un servicio honesto si se cuenta con servidores sólidos criterios de conducta ética.

1.2.4.3. Objetivo de la ética profesional

Según SÁNCHEZ, Ignacio (2015). “Dentro de la ética naturalista figura el consciencialismo, la as conocida es el utilitarismo y la falta de vocación en general elegir aquel curso de acción que produzca la mayor felicidad” (Pág. 185).

La ética profesional es un tema de relevancia para la vida profesional como personal el cumplimiento de metas a corto y largo de plazo, es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones correctas desarrollando métodos para superar efectos negativos que pueden provocar el mal manejo de los valores éticos el cual no ayudara a progreso profesional dentro de una actividad laboral y personal.

El objetivo primordial de la ética profesional es que el ser humano desempeñe correctamente sus actividades profesionales poniendo en práctica todos los

conocimientos adquiridos durante su vida profesional y personal, aplicando siempre valores humanos.

La ética profesional es lograr que los seres humanos conformemos un trabajo solido en donde no existan problemas entre sí, demostrando que el ser humano posee una estabilidad y capacidad de razonamiento que lo separa de los animales.

Mejora el autoestima de un grupo de personas que se encuentren involucradas en un proceso determinado, dentro del servicio público debe ser primordial pues no solo se tratara de un grupo pequeño si no que será de todo una ciudadanía.

Desde la revolución francesa, donde se proclamó la igualdad de derechos, existen personas, hombres y mujeres que llevan en su carga la economía y la estabilidad de cualquier país. Desde tiempos muy antiguos nos hemos topado con diferentes profesiones y junto a estas siempre existen reglas que marcan y rigen el desempeño de dichas profesiones.

Los hombres y mujeres enfrentan problemas que de una manera u otra podrían poner en tela de juicio su debida conducta, muchas veces ellos mismos dudando de su propia profesionalidad, pero teniendo siempre en cuenta que existen desde tiempos remotos deberes y derechos que cada cual sabe dónde clasificarse

1.2.4.4. Carácter profesional

Según BUXARRAIS, María (2014). “cuando se habla de ética aplicada se hace referencia a la ética que utilizan en las profesiones, en los diferentes sectores profesionales, definiendo profesión como aquella actividad permanente, que requiere un título y que sirve como medio de vida”. (Pág. 89)

El individuo al tener una presencia o personalidad variable, puede modificarse, es decir, logra engrandecer su ego, puede tener una sed inmensa de llegar a la perfección de su profesión, haciéndolo para él un modelo sin errores e inequívocos.

El carácter para el individuo en su profesión se refleja desde tiempos antiguos, ellos han experimentado un progreso en todos los tipos de ciencias, han conquistado y desarrollado experimentos que tiempos atrás hubieran sido inimaginables de realizar. El profesional sin carácter puede tender a caer en un modelo usado por cientos de profesionales, puede llegar a caer en lo que sería la mediocridad, siendo éste el título menos deseable para personas con aspiraciones en la vida.

El carácter no se forja solamente con un título, se hace día a día experimentando cambios, ideas, experiencias, se hace enfrentándose a la vida. En definitiva, el título es como el "adorno" de la profesión. No importa si lo tienes, lo importante es saberlo utilizar.

1.2.4.5. *Vocación*

La vocación es un deseo entrañable hacia lo que uno quiere convertirse en un futuro, a lo que uno quiere hacer por el resto de su vida, es algo que va enlazado y determinado por tus conocimientos generales. Un profesional que carezca de vocación, el proceso puede ser más tardío y difícil para poder desarrollar sus conocimientos, a diferencia de un profesional que sienta una verdadera vocación.

1.2.4.6. *Orientación profesional*

Cuando una persona o un individuo carezca del conocimiento o esté inseguro de la actividad que quiera realizar en el ámbito profesional puede asistirse de ayuda en lo que es la orientación profesional, siendo este un proceso utilizado por personas capacitadas para ayudar a las personas a conocerse a sí mismos, a conocer el medio social en que viven y poder indicarle de cierta forma la actividad profesional que más le conviene a cada uno de ellos.

Toda persona que vaya a ingresar a los estudios superiores debe de ir orientado hacia lo que esa persona realmente quiera y pueda aprender y ejecutar. Aunque una persona pueda tener una vocación determinada hacia una actividad profesional es necesario y recomendable que se oriente para darle más confianza y seguridad y para ponerle la contraparte y de esa manera poder reafirmar la convicción de esa persona hacia esa actividad.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. CARACTERÍSTICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ

2.1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Pujilí al igual que el resto de pueblos situados en los páramos del occidente de la Cordillera de los Andes estuvo habitada por “Aborígenes Panzaleos”, a quienes se los describe como personas dedicadas a las labores agrícolas, a la alfarería y al pastoreo del ganado. Cosechaban cereales y frutos, debido a que estas tierras eran un bosque de clima templado.

En el siglo XV Pujilí enfrentó la conquista de los Incas, afrontando los rigores, frustraciones e influencias de los invasores, en la actualidad apellidos, así como las características de la cerámica evidencian el paso de los incas en esta geografía.

Durante el periodo de la Colonia el pueblo pujilence desarrolló la producción de especies vegetales y animales autóctonos, con ello hicieron posible la implantación de mitas, obrajes y batanes, el considerable grado de desarrollo humano, económico y social de este sector de la Real Audiencia de Quito, constituyeron méritos suficientes

para la fundación de ASIEN TO DOCTRINERO en el año de 1657, con el nombre de DOCTRINA del DR. SN. BUENAVENTURA DE PUXILI. Dentro del mismo periodo histórico le correspondió la categoría de VILLA conformada por innumerables asientos y jurisdicción de la ciudad administrada por el CABILDO; dentro del periodo republicano, a escasos veinte y dos años de la fundación de la República del Ecuador, Pujilí es distinguido y reconocido el 14 de octubre de 1852 con la jerarquía de CANTÓN.

2.1.2. MISIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

Planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo del gobierno local. Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales, dentro de un marco de transparencia, ética institucional y el uso óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados.

2.1.3. VISIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

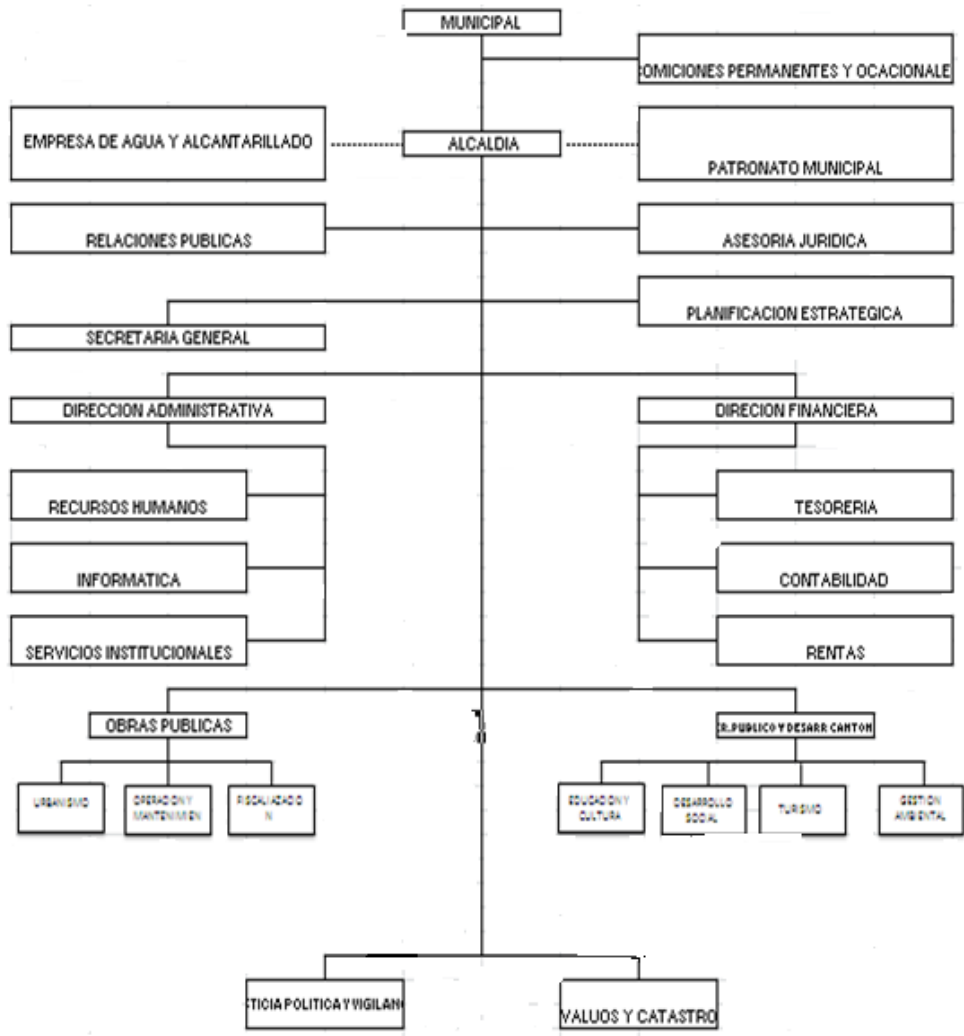
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pujilí, para los próximos años se constituirá en un ejemplo del desarrollo local y contará con una organización interna, altamente eficiente, que genere productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad, capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, con identidad cultural y de género, descentralizando y optimizando los recursos.

2.1.4. ORGANIGRAMA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

Estructura orgánica funcional, base legal que rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO



Fuente Talento humano del GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado GAD Pujilí

2.1.5. OBJETIVOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

- Contribuir al fomento y protección de los intereses locales.

- Planificar e impulsar el desarrollo físico del Cantón, sus áreas urbanas y rurales, realizando las obras y servicios que fueran necesarios para una convivencia humana plausible de la comunidad pujilense, obteniendo como fin la dotación de servicios básicos como: agua potable de calidad, alcantarillado, energía eléctrica, adoquinado de calles, aceras y bordillos.

- Acrecentar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la confraternidad de la población para lograr el creciente progreso del Cantón.

- Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, de la educación y la asistencia social.

- Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el Municipio, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.

- Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y empresarial, con procedimientos de trabajo uniformes

y flexibles, tendientes a profesionalizar y especializar la gestión del gobierno local.

- Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas municipales, mediante el uso de mesas redondas, seminarios, talleres, conferencias, simposios, cursos y otras actividades de integración y trabajo.

- Capacitación de los recursos humanos, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal, complementando la formación académica con miras a lograr que la gestión gubernamental se desenvuelva dentro de un ambiente ético y de transparencia, caracterizado por la aplicación de criterios técnicos y científicos a fin de crear condiciones apropiadas para impulsar la investigación, el desarrollo tecnológico, cultural y la implementación de cambios que requiere Pujilí, para alcanzar su desarrollo económico y social.

2.1.6. POLÍTICAS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

- Siendo el Gobierno Municipal del Cantón de Pujilí una entidad de Derecho Público, con finalidad social, autonomía administrativa y financiera, tiene como objetivo primordial el logro del bienestar de la comunidad de Pujilí, a través de la satisfacción de las necesidades colectivas derivadas de la convivencia urbana y rural.

- Trabajo de calidad optimizando todos y cada uno de los recursos disponibles como son: Talento humano, materiales, económicos y naturales.

- Concertación con los diferentes actores sociales, para el logro de una participación efectiva en el desarrollo de la comunidad.
- Movilización de esfuerzos para dotar al Municipio de una infraestructura administrativa, material y humana que permita receptor y procesar adecuadamente los efectos de la descentralización.
- Coordinar con otras entidades el desarrollo y mejoramiento de la cultura, de la educación y la asistencia social.
- Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el Municipio con arreglo a las condiciones cambiantes en lo social, político y económico.

2.1.7. MATRIZ FODA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

Es una herramienta de análisis utilizada en cualquier tipo de empresa la cual estaba basada en los factores social, económico, democrático, ambiental, político legal, cultural, tecnológico en donde se revisa de manera profunda las Amenazas y Oportunidades (componentes externos de una empresa sean positivos o negativos, los cuales se deben aprovechar de forma oportuna y rápida), Debilidades y Fortalezas (elementos internos positivos o negativos, los cuales depende de la estructura, trabajadores, objetivos, misión y visión de la propia empresa para el cumplimiento de sus metas).

2.1.8. MATRIZ FODA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

TABLA 2 MATRIZ FODA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuenta con un asesoramiento de otras empresas. ➤ Tienen una excelente comunicación entre el personal que trabaja en el GAD. Municipal. ➤ Organización comunitaria indígena. ➤ Centros turísticos y culturales. ➤ Vialidad ➤ Patronato de amparo social ➤ Seguridad Policías municipales ➤ Ligas deportivas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diversos proyectos para el fortalecimiento de la cultura pujilense. ➤ Incremento de nuevos contribuyentes. ➤ Capacitaciones para el personal administrativo. ➤ Convenios con el ministerio de inclusión económica y social ➤ Convenios con instituciones educativas de nivel superior(Universidad Técnica de Cotopaxi, ESPE, Universidad Tecnológica Equinoccial) ➤ Potencia turística. ➤ Credibilidad democrática. ➤ Educación ➤ Centro de salud tipo A
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Corrupción por parte de empleados del GAD Municipal. ➤ Contaminación y destrucción del medio ambiente. ➤ Mala administración del GAD Municipal 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incremento de la tasa de natalidad. ➤ Incremento de la demanda en trámites. ➤ Crisis económica. ➤ Amenazas naturales.

Fuente Talento humano del GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado GAD Pujilí

2.1.9. ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

Pujilí cuenta con un programa de estrategias planificadas al inicio de la nueva administración para el fortalecimiento de la estructura orgánica y el pleno desarrollo de sus funciones garantizando un trato justo y equitativo a la ciudadanía, a si también busca realizar planes de contingencia para prevenir la destrucción del medio ambiente, enfermedades catastróficas y el decaimiento de la económica, también aprovechar las oportunidades que se presenten durante la administración.

2.2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Dentro de la investigación que se realiza en el GAD Municipal del Cantón Pujilí se utilizara el siguiente método de investigación:

2.2.1.1. Investigación descriptiva

Se utilizara este tipo de investigación que permitirá especificar las propiedades, situaciones, contexto, eventos y características de las personas a las que está dirigida la investigación, buscando esclarecer todo tipo de información recolectada, debido a que mide o recopila datos sobre conceptos, aspectos, dimensiones o componentes en beneficio de la colectividad pujilense.

Este procedimiento Ayudará a conocer las debilidades que poseen los empleados del GAD Municipal los cuales deberán ser corregidos oportunamente, mediante los resultados que se obtendrán de la aplicación de la encuesta, observaciones y entrevista que se realizaran durante la investigación.

2.2.2. METODOLOGÍA

Dentro de la investigación que se realiza en el GAD Municipal del Cantón Pujilí se utilizara la siguiente metodología:

2.2.2.1. *No experimental*

En la elaboración de la investigación se utilizara el método no experimental ya que no se manipulara las variables, solamente se podrá comprobar sus efectos. Este tipo de método observa el fenómeno tal cual es y no estará sujeto a experimentación por lo que no puede influir sobre las variables ya que no tiene control sobre ella, entonces solo puede constatar sus efectos.

Se analizará la incidencia de la ética profesional permitiendo que las variables que se proporcione no sea manipulada o alterada, logrando una investigación de calidad que dé resultados veraces y confiables, para que la ciudadanía obtenga un servicio de calidad, transparente y eficiente que perdure en el tiempo logrando que la administración pública tenga un grado aceptabilidad por el público, ofreciendo un servicio justo sin priorizar a las personas cumpliendo con los objetivos del buen vivir.

2.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

2.3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Dentro de la investigación que se realiza en el GAD Municipal del Cantón Pujilí se utilizara los siguientes métodos de investigación.

2.3.1.1. Métodos teóricos.

Permite descubrir las relaciones esenciales y principales del problema que no son visibles para el investigador y que sirve para terminar cuales son las causas del origen del problema. Para ello se necesitan realizar una investigación profunda obteniendo información verídica y comprobable del GAD Municipal del Cantón Pujilí

2.3.1.2. Método analítico-sintético.

Este método es el medio por el cual se llega a la verdad ya que permite la descomposición en partes del problema a investigar para estudiarlos de una forma minuciosa y profunda; luego mediante la síntesis se logra unir las partes descompuestas determinando la investigación más escueta y logrando dar soluciones al problema de la incidencia de la ética profesional en el Municipio.

2.3.1.3. Método comparativo.

Con este método se analiza el fenómeno, objetos, procesos y situaciones que causaron la incidencia de la ética profesional permitiendo establecer las causalidades del

problema mediante un análisis comparativo entre los dos periodos de administración, permitiendo demostrar sus ventajas y desventajas.

2.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.3.2.1. Observación

Esta técnica proporciona información real de los problemas de ética profesional que enfrenta el GAD durante la administración de los años (2007-2014) la cual permitirá tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación se constituye como un elemento fundamental dentro del proceso investigativo, para obtener el mayor número de datos que permitan esclarecer acontecimientos los cuales no se han determinado como positivos o negativos los mismos que serán tomados de los archivos (semi – activos) que reposan en la secretaria del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

2.3.2.2. Encuesta

Es una técnica de interrogatorio que emplea el cuestionario como herramienta, la cual sirve para la recopilación de datos en un gran numero aplicando diversas preguntas las cuales están enfocadas en la causa y solución del problema, Permitiendo conocer el grado de insatisfacción de los empleados con respecto a la imagen del GAD y su ética profesional, y dará la apertura para verificar la aceptación de la propuesta del instructivo de ética profesional la misma que esta consignada a los empleados y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

2.3.2.3. *Entrevista*

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional en la que intervienen dos partes (entrevistado-entrevistador), utilizando una guía de preguntas previamente elaboradas. Los resultados que se logren con la entrevista dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma los cuales serán el alcalde y los jefes departamentales del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

2.5. INSTRUMENTOS

2.5.1. FICHA DE OBSERVACIÓN

Es un instrumento que permite la recopilación de información sobre la incidencia de ética profesional, que se realizara a los archivos (semi-activos) que reposan en el GAD Municipal evitando olvidar datos, personas y situaciones, trabajando directamente con el ambiente real en donde se suscita el problema.

2.5.2. CUESTIONARIO

Es un instrumento básico de la encuesta, que contiene preguntas que permite medir las variables, que ayuda al investigador a obtener información sobre el tema que se va a indagar, este instrumento permiten conocer los problemas de ética que ha tenido la administración pública por medio de preguntas cerradas aplicada a los empleados y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

2.5.3. GUÍA DE PREGUNTAS

Es un instrumento que el investigador utiliza para realizar la entrevista, la cuales deben estar realizadas con anterioridad, acorde al número de entrevistados, el tema a tratar y lo que se desea conocer permitiendo la extracción de información precisa emitida por los entrevistados que para efecto serán el alcalde y los jefes departamentales.

2.6. UNIDAD DE ESTUDIO

Para la investigación se trabajara con toda la población tomando como referencia a los archivos (semi-activos) que reposan en el GAD Municipal a los cuales se aplicara la técnica de la observación con su instrumento ficha de la observación. A los empleados y trabajadores se realiza la encuesta con su instrumento cuestionario, y la entrevista que se realizara a los jefes departamentales y alcalde del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

2.6.1. NÚMERO DE EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL PUJILÍ

TABLA 3 EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL

PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ	CANTIDAD
Autoridad central	1
Jefes departamentales	7
Empleados	123
Trabajadores	55
Total	186

Fuente Talento humano del GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras

En el número de empleados del GAD Municipal es de 186 y se trabajara con toda la población debido a que no supera las 200 por lo que se considera la totalidad.

2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN A LOS ARCHIVOS (SEMI-ACTIVOS) QUE REPOSAN EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

Dentro de la ficha de observación se pudieron aclarar problemas de ética profesional que han ocurrido dentro de los dos últimos periodos de administración los cuales han causado que en el actual periodo tenga dificultades en el cumplimiento de sus actividades.

En el periodo (2007-2010) fue donde se encontraron varios inconvenientes en cuanto a ética por lo que se pudo observar que existieron varios desacuerdos entre empleados y trabajadores ya que siempre se hallaron en competencias personales y se crearon luchas por algún puesto de trabajo y dejaron su lugar de trabajo vacío, para competir entre sí además el cumplimiento de trabajo no fue eficiente como la ciudadanía se lo esperaba.

Existieron tramites burocráticas traídos, la comunicación entre trabajadores, empleados no era la adecuada siempre existió distorsión en la información se produjo desacuerdos en algunos casos provocaron conflictos laborales, se pudo observar que los archivos que aún se encuentran semi-activos existe falencias en cuanto al cumplimiento oportuno de tareas asignadas para los trabajadores, asimismo el tiempo de desempeño en un cierto trabajo fue pausado por algunas complicaciones que se presentaron en medio de dicho obra, la mala atención del cliente fueron notorios para la ciudadanía ya no existió el personal adecuado para ocupar ciertos cargos.

De estos problemas quedaron secuelas para el nuevo periodo que fue del (2010-2014), los trámites burocráticos y la atención al cliente fue positiva en algunos departamentos pero en otros fue pésima y tardía.

Los valores que se han podido visualizar en el periodo son el respeto, la prudencia, la amistad, la confianza, todo el personal del GAD en ese periodo demostró que podía lidiar con todos los problemas que se le presentaba por lo que en periodos anteriores al (2007-2010) fue una administración bien acogida.

En el periodo (2010-2014)” tuvo problemas y fue muy controversial puesto que la ciudadanía al inicio tuvo muchas expectativas y acudía con frecuencia para solicitar proyectos y creaciones de nuevas obras, con el paso de los meses se fueron frustrando al ver que en el nuevo periodo administrativo habían problemas de incumplimiento, presupuesto, irresponsabilidad y los trámites burocráticos eran tardíos y lentos.

La falta de liderazgo era notorio ya que preexistió ayuda de terceros para el cumplimiento de actividades con éxito la mismos que fueron muy pocas y llegaron a su culminación

En los archivos que reposan en el GAD Municipal se encuentran toda la evidencia del mal uso de la ética profesional, la distorsión de ciertas gestiones varios trabajos incumplidos la inasistencia de compromiso social.

2.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

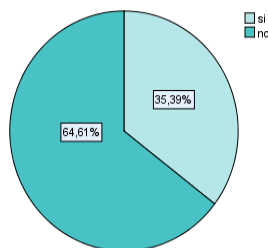
1.- ¿La ética profesional que se maneja en el GAD Municipal es apropiada?

CUADRO 1 MANEJO DE ÉTICA EN GAD MUNICIPAL.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	63	35,4%
NO	115	64,6%
TOTAL	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por el grupo de investigadoras

GRAFICO 1 MANEJO DE ÉTICA EN GAD MUNICIPAL.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las de investigadoras

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: De las personas que fueron encuestadas el 35,4% considera que la ética profesional es apropiada mientras que el 64,6% manifiesta que no se mantiene una ética profesional adecuada, por lo que es de importancia implantar un instructivo el cual contenga temas de relevancia el que consentirá mejorar la actitud en el ámbito laboral, permitiendo que el GAD obtenga reconocimiento social apropiado.

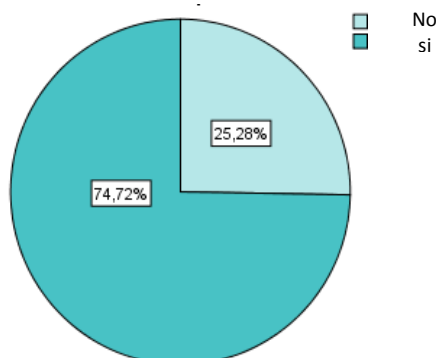
2.- ¿En los dos últimos períodos de administración existió incidencia de la ética profesional?

CUADRO 2 INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	133	74,7%
NO	45	25,3%
TOTAL	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por el grupo de investigadoras

GRAFICO 2 INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: A través de las encuestas realizadas al personal del GAD Municipal se interpreta que el 25,3% no han visualizado problemas que se vengán dado con anterioridad mientras que el 74,7% de los encuestados han detectado problemas en cuanto a la ética profesional, es por ello que podemos darnos cuenta que existen problemas no solucionados los cuales han sido ocultados ante la ciudadanía y que en un futuro traen graves consecuencias poniendo en riesgo la administración del Municipio.

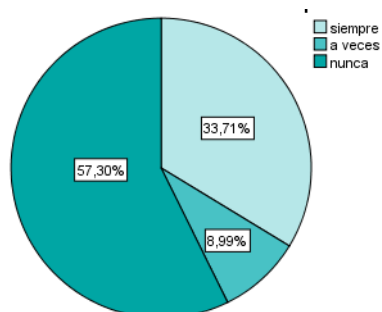
3.- ¿Las actividades burocráticas que se realizaron en los dos últimos períodos de administración fueron transparentes?

CUADRO 3 TRANSPARENCIAS DE ACTIVIDADES BUROCRÁTICAS.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Siempre	60	33,7%
A veces	16	9,0%
Nunca	102	57,3%
Total	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

GRAFICO 3 TRASPARENCIA EN ACTIVIDADES BUROCRÁTICAS.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado las investigadoras.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: Mediante las personas encuestadas se ha determinado que el 33,7% siempre han llevado procesos adecuados para el cumplimiento de los trámites burocráticos de los dos últimos periodos de administración, el 9,0% dice que a veces si se cumplieron con los parámetros adecuados para el cumplimiento o de las actividades mientras que el 57,3% del personal que trabaja en el GAD Municipal expresan que nunca se ha trabajado con compromiso y no se han cumplido con los reglamentos establecidos por la institución, es por ello que existen diversas particularidades y estos perjudican a la ciudadanía pujilense.

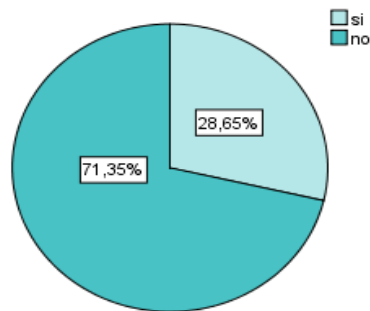
4.- ¿Usted es transparente al momento de realizar sus actividades y todos aquellos trámites?

CUADRO 4. TRANSPARENCIA PARA ATENDER AL PÚBLICO.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	51	28,7%
NO	127	71,3%
Total	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado las investigadoras.

GRAFICO 4 TRANSPARENCIA PARA ATENDER AL PÚBLICO.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: Los encuestados mencionan que el 28,7% de las personas que trabajan en el GAD Municipal realizan sus actividades en forma transparente lo que les permite obtener credibilidad frente al usuario, mientras que el 71,3% dice que no han logrado cumplir con las peticiones del público en forma igualitaria, entonces podemos constatar que no han trabajado con justicia social y han traspasado los reglamentos del Municipio por lo que se ha visto necesario fomentar el trabajo en equipo e incentivar a poner en práctica valores como la transparencia del trabajo.

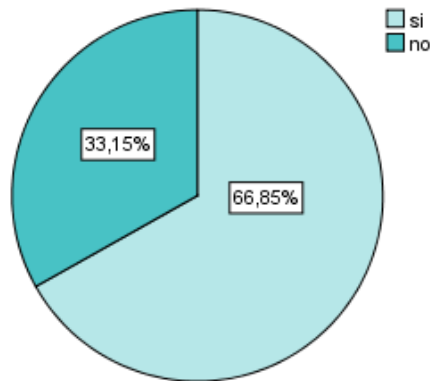
5.- ¿Existen problemas que se hayan quedado hasta la actualidad en cuánto se refiere a ética profesional de los últimos períodos de administración?

CUADRO 5 PROBLEMAS DE INCIDENCIA DE ÉTICA.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	119	66,9%
NO	59	33,1%
Total	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras

GRAFICO 5 PROBLEMAS DE INCIDENCIA DE ÉTICA.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: A través de la encuesta realizada al personal del GAD el 66,9 dicen que si existen problemas de incidencia de ética profesional, los cuales han acareado problemas insostenibles en la actual administración. Mientras que el 33,1% dicen que no que no posee conocimiento sobre problemas que provengan de las antiguas administraciones, el resultado de la encuesta nos permite comprobar que el GAD ha sido víctima de mala administración e incumplimiento de las propuestas planificadas y ofertadas al inicio de cada periodo administrativo siendo importante resaltar los valores éticos profesionales para que no vuelvan a incidir en el GAD.

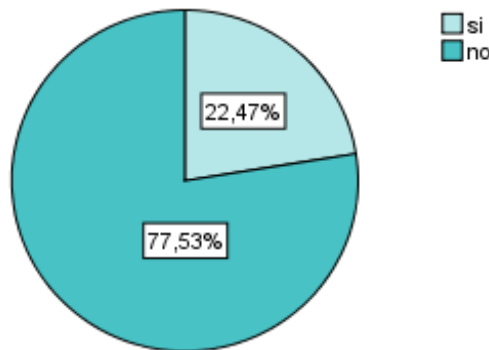
6.- ¿La actual administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional?

CUADRO 6 TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	40	22,5%
NO	138	77,5%
Total	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

GRAFICO 6 TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El 22,5% de los encuestados dice que si se maneja con total transparencia, pero el 77,5% expresa que no, lo cual indica que es notorio el uso de los valores éticos por lo que la ciudadanía pujilense muestra preocupación al momento de realizar sus trámites y sienten inconformidad por el servicio, además los trámites burocráticos son tardíos por lo tanto es necesario que toda documentación sea tramitada con transparencia, eficacia y eficiencia.

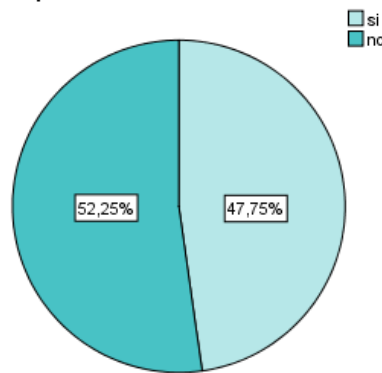
7.- ¿Usted maneja correctamente la ética profesional en su área de trabajo?

CUADRO 7 MANEJO DE ÉTICA PROFESIONAL CORRECTA EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	85	47,8%
NO	93	52,2%
Total	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

GRAFICO 7 MANEJO DE ÉTICA PROFESIONAL CORRECTA EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: Entre los encuestados el 47,8% de encuestados manifiestan que si maneja la ética profesional en su trabajo mientras que el 52,2% expresa que no es necesario manjar ética en su área, ya que toda su vida laboral ha sido y será siempre así por su prestación de servicios ya es de varios años, es necesario se corrija estos errores con total equidad para que si trabajo se oportuno y justo para la ciudadanía.

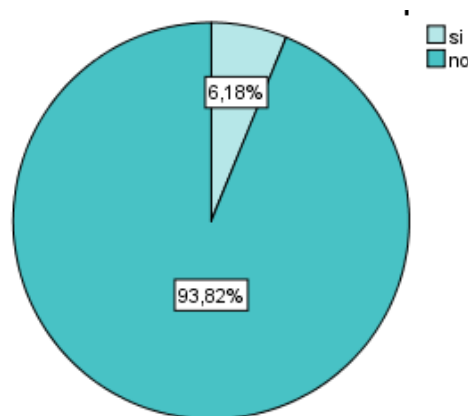
8.- ¿Conoce usted sobre la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro del GAD Municipal?

CUADRO 8 INSTRUCTIVO DE ÉTICA PROFESIONAL DENTRO DEL GAD.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	11	6,2%
NO	167	93,8%
Total	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

GRAFICO 8 INSTRUCTIVO DE ÉTICA PROFESIONAL DENTRO DEL GAD.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: Entre los encuestados el 6,2% dice que si conoce de un instructivo con este tema pero el 93,8% expresa que no, dentro del GAD Municipal jamás se ha manejado un instructivo de ética profesional y que están dispuestos a conocer los pasos que contiene el instructivo y para las investigadoras es importante realizar la investigación.

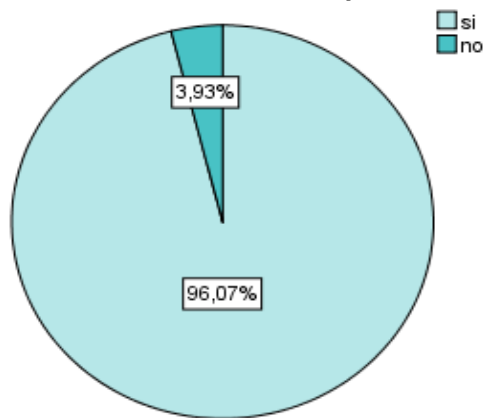
9.- ¿Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal?

CUADRO 9 IMPLEMENTAR UN INSTRUCTIVO DE ÉTICA PROFESIONAL.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	171	96,1%
NO	7	3,9%
Total	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

Grafico 9 IMPLEMENTAR UN INSTRUCTIVO DE ÉTICA PROFESIONAL.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El 3,9% indica que no es necesario la implementación de un instructivo, El 96,1% de encuestados expresa que si es necesario implementar un instructivo para crear un ambiente de cambio, desarrollarse en valores éticos tanto personal como profesional, asimismo se creará símbolo de confianza en su trabajo el ambiente de trabajo ya no será brusco desanimado sino será positivo y oportuno.

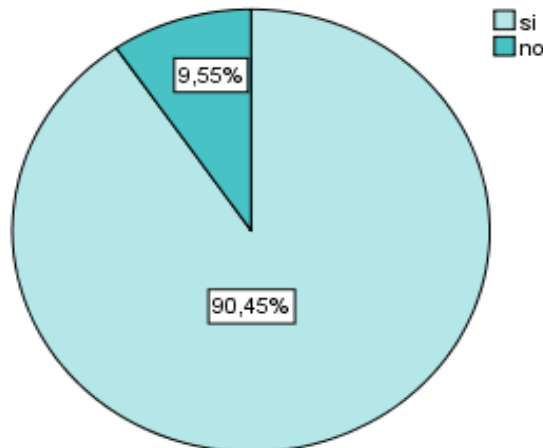
10.- ¿Está de acuerdo que la ética profesional lleva al éxito personal como laboral?

CUADRO 10 LA ÉTICA LLEVA AL ÉXITO PROFESIONAL Y LABORAL.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	161	90,4%
NO	17	9,6%
Total	178	100%

Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

GRAFICO 10 LA ÉTICA LLEVA AL ÉXITO PROFESIONAL Y LABORAL.



Fuente GAD Municipal del Cantón Pujilí.
Elaborado Por las investigadoras.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El 9,6% expresa que no es necesaria la ética para llegar al éxito mientras que el 90,4% de encuestados manifiesta que sí, por ello es de vital importancia el ser transparente ético en su trabajo ya que permite crecer laboral personal y profesionalmente en el trabajo en la sociedad y en la familia lo que implicara que se requerido en cualquier área de trabajo o institución pública o privada.

2.8.1. ANÁLISIS GENERAL DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

La encuesta realizada al personal que trabaja en el GAD Municipal del Cantón Pujilí se ha podido detectar que no se ha cumplido a cabalidad con la ética laboral y la moralidad personal que deben tener los trabajadores del sector público, provocando que existan muchos problemas que han afectado el buen rendimiento de los trabajadores, cumplimiento de metas y la satisfacción de las necesidades de las personas involucradas en ese proceso administrativo.

Los resultados arrojados reflejan que el GAD posee problemas que han sucedido los periodos 2007-2010 2010-2014 los cuales no han podido ser superados e interrumpen con el trabajo de los nuevos proyectos afectando las actividades actuales y causando un gran deterioro entre la relación del Municipio y la ciudadanía poniendo en riesgo la integridad de sus gobernantes.

El instructivo ayudara a que las personas mejoren su trabajo y actitud hacia el servicio público, poniendo en práctica los valores adquiridos durante su vida personal, estudiantil y profesional garantizando que su autoestima este completamente estable permitiendo que el GAD cuente con una imagen positiva y todos los días vayan superando los problemas internos y externos. Para que el instructivo sea un éxito las personas que conforman el Municipio deben de estar predispuestas a informarse, capacitar, reflexionar, y sobre todo poner en práctica cada uno de los parámetros que se detallan.

2.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS REALIZADAS AL ALCALDE Y A LOS JEFES DEPARTAMENTALES.

1. ¿Se han venido arrastrando problemas de ética de los dos último períodos?

Las personas entrevistadas dijeron que los problemas moralistas de los períodos administrativos anteriores causan dificultades a la actual administración, por lo que es necesario realizar una investigación profunda de la ética profesional manejada en los sectores que se destinaron para el cumplimiento de obras, los mismos que nunca fueron cumplidos con éxito.

Por otra parte el pueblo pujilense se siente descontento por las obras inconclusas en el sector rural y piden que se termine o se cumpla con lo prometido en los períodos anteriores, la ciudadanía tiene una ideología errónea con el servicio público y la actual administración busca la inmediata solución de lo acontecido. El nuevo gobierno buscando la manera de solucionar estos inconvenientes para cumplir las obras antiguas sin embargo es necesario el aporte positivo para cambiar el ámbito laboral de GAD municipal.

2. ¿Cómo ha sido su actitud frente los problemas que se han originado en el GAD municipal durante los dos últimos períodos de administración?

Frente a los problemas que se encuentran son de situaciones incómoda para todos los empleados de las diferentes áreas administrativas que así lo expresaron, ya que se encuentran con trámites burocráticos que nunca han sido solucionados con éxito, además deben indagar en los archivos para conocer el origen de los contrariedades, pero ante estos acontecimientos tanto el Señor Alcalde y los jefes de áreas se muestran entusiastas para buscar la solución de problemas,

además el nuevo período administrativo está trabajando con responsabilidad, ética y transparencia siempre está presente en todos los trámites y trata que la ciudadanía se sienta satisfecha con el trabajo que están realizando siempre buscando equidad de trabajo.

También se está buscando que todo el personal esté dispuesto a trabajar para las mejoras del Cantón, al cambio laboral armonizando la unión entre trabajadores y empleados para brindar un servicio de excelencia respetando siempre la ideología de cada uno de los ciudadanos.

3. ¿Las actividades que se realizan en el GAD Municipal del Cantón Pujilí satisfacen las necesidades del público?

Los entrevistados dijeron que se busca satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos tanto rurales como urbanos, sin embargo siempre existe esa inconformidad de algunos servicios públicos, pero se busca llegar a todos los servicios tal es el caso del recolector de basura que ya se encuentra por el sector rural también se implementado basureros públicos, se está buscado la posibilidad de implementar el alcantarillado gracias a la gestión que se realiza la nueva administración, y de esta forma cumplir con la ciudadanía y con sus bienestar personal.

4. ¿El proceso de los trámites burocráticos son los mismos para toda la ciudadanía?

El GAD Municipal del Cantón Pujilí se realiza diversos trámites por lo que la atención siempre será diferente tomando en cuenta la necesidad del usuario, donde que la dentro del Municipio cada departamento cuenta con una función específica los problemas de los tramites tardíos o erróneos se dan cuando no se

tiene un correcto trabajo en equipo y los problemas de ética profesional son evidentes y esto causa molestia a los ciudadanos el trámite que debía ejecutarse en un día se realice en una semana y de allí la acumulación de solicitudes.

Otra de las causas para que las necesidades de la ciudadanía no sean resueltas se dan cuando la planificación de los proyectos sea desorientada y no se han estimado el costo específico que se vaya a requerir, o el GAD no cuente con el presupuesto necesario formando que existan trabas para cumplir con las peticiones, en muchos de los casos cuando las obras no se cumplen en el tiempo estimado o se quedan en la mitad del proceso es cuando ha existido un mal manejo del presupuesto.

La inconformidad del usuario sobre los trámites burocráticos son en las cajas de recaudación de impuestos y otros valores que el GAD ingresa, ya que el personal no se encuentra debidamente capacitado para ocupar el cargo por lo que se ve necesario de brindar una debida capacitación o debería poner en práctica la rotación de personal ya que en el Municipio existe personal capacitado para realizar este trabajo y se encuentra en otras áreas.

5 ¿Está satisfecho con su trabajo en el GAD Municipal del Cantón Pujilí?

El ser parte de una entidad de servicio público siempre va a ser un reto pues la predisposición en el trabajo es la parte primordial para el ejercicio de las funciones, en el servicio a la comunidad es cuando una persona se da a conocer y su vida se vuelve pública por ello se debe cuidar y no cometer acciones que lo comprometan de por vida.

El trabajo del GAD Municipal requiere de tiempo y de la aplicación de los valores humanos, en los periodos de administración se ha podido visualizar que han existido personas que no cumplen con su trabajo y que han decepcionado a todo un cantón.

Con esta pregunta de la entrevista se ha podido constatar que las personas que trabajan en el GAD el 40 % se encuentran satisfechas con las actividades que realizan, remuneración económica y reconocimiento social, el resto de personas argumentan que no les gusta la forma en la que cumplen las actividades pues manifiestan que no cuentan con capacitaciones, lugares de trabajo adecuado, compañerismo, remuneración económica y que existen muchos problemas de ética por los que no reciben el reconocimiento que merecen.



**INSTRUCTIVO DE ÉTICA
PROFESIONAL PARA EL
GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL
CANTÓN PUJILÍ**

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

“INSTRUCTIVO DEL MANEJO DE ÉTICA PROFESIONAL Y ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS DOS ÚLTIMOS PERÍODOS (2007-2010) (2010-2014) DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ”

3.1. DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutora: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ.

BENEFICIARIOS

Directos: PERSONAL QUE LABORA EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ.

Indirectos: PÚBLICO EN GENERAL.

Ubicación: CIUDAD DE PUJILÍ

3.2. ANTECEDENTES

En el Ecuador se han propuesto varios temas de tesis que tienen que ver con la ética profesional los cuales se han aplicado a muchas empresas tanto públicas como privadas las cuales han dado un excelente resultado ya que han permitido una mejor relación entre la institución y el cliente, en la provincia de Cotopaxi también existen propuestas en las cuales están inmiscuida la ética la cual ha sido siempre implementada con la finalidad de mejorar el trato y por tanto la economía de las empresas.

En el GAD Municipal del Cantón Pujilí no existe un instructivo de ética profesional por cual creen que será pertinente y de mucha ayuda para brindar un trato personalizado acorde a las necesidades de las personas y así garantizado que esta sea una de las mejores administraciones que ha tenido el Cantón Pujilí.

3.3. JUSTIFICACIÓN

Nosotras León Román Mayra Alexandra y Suntasig Ganchala Mónica Maribel estudiantes de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi autoras únicas de la propuesta de tesis “Instructivo del manejo de ética profesional y análisis comparativo de los dos últimos períodos (2007-2010) (2010-2014) de administración del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí” el cual permitirá mejorar el trabajo de todos los integrantes del Municipio, además beneficiara a la ciudadanía pujilense por medio de un servicio satisfactorio y un trabajo publico transparente.

La ética es un factor que está dentro de los valores de todas las personas es aún más cuando trabajan en el sector público en donde la ética se transforma a ética profesional y está ligada a varios valores humanos, el ser humano siempre está tentado a cometer acciones indebidas es por ello que el instructivo de ética profesional le ayudaría a volver o a permanecer en el camino de las cosas que son positivas y correctas.

Esto ayuda a que las personas tengan su cognición tranquila y le permita hacer sus actividades de forma normal, adecuada y que se visualice a la ciudadanía satisfecha con el trabajo del personal.

3.4. OBJETIVOS

General:

- “ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS DOS ÚLTIMOS PERÍODOS (2007-2010) (2010-2014) DE ADMINISTRACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ E INSTRUCTIVO DEL MANEJO DE ÉTICA PROFESIONAL”

Específicos

- Elaborar un cuadro comparativo y análisis sobre la incidencia de la ética profesional del GAD Municipal que ha producido en los dos últimos periodos de administración para brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- Desarrollar un instructivo con temas de ética profesional para los empleados del GAD Municipal del Cantón Pujilí, para mejorar su desempeño laboral en beneficio de la ciudadanía.
- Planificar capacitación anual para el fortalecimiento de valores éticos para motivarlos con la finalidad de perfeccionar la imagen profesional, utilizando el instructivo de ética profesional.

3.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

3.5.1. INTRODUCCIÓN

Implementar un instructivo de ética profesional que favorezca al GAD Municipal del Cantón Pujilí para que no arrastren problemas que en un futuro afecte el prestigio personal, institucional y del cantón, además un análisis comparativo de los dos últimos períodos de administración (2007-2010) (2010-2014) para dejar evidencia de errores ético profesionales que se suscitaron y para la prevención de incidencia de ética en las futuras administraciones.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí debe poseer una ética profesional impecable y al final de su periodo presentar un trabajo perfecto que sea motivo de orgullo y motivación para el pueblo pujilense; razón por la cual se propone un instructivo de ética profesional para que ayude a llevar las actividades burocráticas que cada día se presenten.

Es importante que dentro de las instituciones públicas exista una correcta comunicación creando nuevas oportunidades para el progreso y desarrollo del cantón Pujilí así como también el GAD contara con nuevas convenios institucionales públicos y privados que le permitirán satisfacer las necesidades de la ciudadanía

3.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.6.1. CUADRO COMPARATIVO DE LOS DOS ÚLTIMOS PERIODOS DE ADMINISTRACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

TABLA 4 CUADRO COMPARATIVO

PERÍODO 2007-2010	<ul style="list-style-type: none">➤ Contrariedades para trabajar en equipo.➤ Falta de capacitación al personal.➤ Problemas interpersonales.➤ Falta de comunicación.➤ Ambiente laboral poco satisfactorio.➤ Cuenta con presupuesto.➤ Cuenta con apoyo de grupos sociales.➤ Inestabilidad laboral.➤ Inconvenientes entre el municipio y las comisiones barriales.➤ Trámites burocráticos tardíos.
PERÍODO 201-2014	<ul style="list-style-type: none">➤ Falta de compromiso social.➤ Trabajo individual y no colectivo.➤ Liderazgo paternalista.➤ Impuntualidad.➤ Inexistencia de comunicación.➤ Contrariedades entre compañeros.➤ Creación de nuevos departamentos.➤ Cuenta con presupuesto.➤ No cuentan con seguridad laboral.

3.6.2. ANÁLISIS DE LOS DOS ÚLTIMOS PERÍODOS DE ADMINISTRACIÓN DEL GAD MUNICIPAL (2007-2010) (2010-2014)

Durante los dos periodos de administración existió problema de la incidencia de la ética profesional, esto afecta al municipio de forma interna como externa haciendo que la ciudadanía se sienta incompatible con el servicio público. La falta de liderazgo es uno de los principales problemas para que el municipio no cumpla a cabalidad con las necesidades de la ciudadanía, en muchas ocasiones la falta de un líder se presta a que el personal se ocupe de sus actividades personales y no cree lazos con la institución.

En los dos periodos de administración se crearon un liderazgo paternalista el cual impide el trabajo en equipo ya que está preocupado e llegar a la meta de forma individual, motiva a sus colaboradores mediante la recompensa económica y de ser necesario los sanciona, toma decisiones individuales y forja las contrariedades entre compañeros de trabajo.

Cuando dentro de un ambiente laboral la comunicación es errónea o no existe provoca el incumplimiento de las actividades individuales y por lo tanto colectivas, dentro de una institución pública como es el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pujilí existen un sinnúmero de proyectos y actividades en las cuales están inmiscuidas diferentes personas cada una con sus diferente personalidades y destrezas a lo que se debe crear actividades que refuercen la comunicación permitiendo que el trabajo fluya de manera positiva y correcta.

Las capacitaciones son una fuente para reforzar lazos de amistad, compañerismo, trabajo en equipo, y en general el respeto entre todos los compañeros. La misma también servirá para adquirir nuevos conocimientos permitiéndole mejorar sus destrezas y su actitud ante el servicio a la colectividad, es por ello que las capacitaciones deben de estar establecidas al inicio de un periodo administrativo estas deben ser constantes contando con una estructura que contenga diversos temas entre ellos y de mayor importancia la ética profesional.

Al inicio de cada periodo administrativo el GAD cuenta con un presupuesto el cual está distribuido para diversos proyectos, dentro de ellos se debe establecer las capacitaciones y la búsqueda de un buen ambiente laboral que cuente con todos y cada uno de los implementos necesarios para un correcto desempeño laboral, las edificaciones, muebles y materiales de oficina deben de estar en buen estado y nunca debe de faltar. De la misma forma el ambiente laboral también debe estar basado en el respeto y la libertad de creencias, religión, etnia, culturas ya que Pujilí es un cantón rico en diversidad.

Uno de los temas realmente preocupantes es la relación del Municipio en la parte externa la cual debe mejorar para evitar problemas en un futuro mejorando la relación con el usuario, estado y sus proveedores mostrando respeto por los diferentes tipos de trabajo.

Servidores públicos y el usuario: El usuario es la parte primordial y la razón porque exista el sector publico debido a que sus necesidad debe atenderse de manera oportuna y sin contratiempos, garantizando que el estado médiante todas sus delegaciones ayude al cumplimiento de las obras ellos encomendadas al inicio de cada administración, Los servidores públicos son un puente de convenio entre las

necesidades y las soluciones y así también entre la institución y el usuario público por ello deben de ser personas debidamente calificadas y capacitadas para que brinden un servicio de calidad.

Servidores públicos y los proveedores: los colaboradores al ser una parte fundamental del Municipio están vinculados estrechamente con los proveedores los cuales entregan suministros a la institución es por ello que deben estar prestos a recibir y a emitir cualquier tipo de información hacia los proveedores.

GAD Municipal y la comunidad: El Municipio está vinculado con la comunidad en general mediante los ámbitos económicos, políticos, sociales, deportivos, culturales y académicos por ello debe demostrar responsabilidad con sus actividades y el cumplimiento de cada una de ellas que hayan sido encomendadas, una de las cosas que ase confiable a una institución es que todas las personas que las conforman deben de estar preparadas para participar en cualquier evento al que hayan sido convocados sin importa el lugar, hora y fechas para que las personas se identifiquen.

GAD y el Estado: El estado esta inmiscuido en cada una de las actividades del Gobiernos Autónomos Descentralizados del Cantón Pujilí es por ello que se le debe entregar una propuesta al inicio de la administración y un informe cuando culminen las actividades.

El GAD debe de proporcionar toda la información que el estado requiera para el cumplimiento de la revisión para que sus procesos no solo sean aceptados por la ciudadanía si no también el estado este de acuerdo.

Dentro del Cantón Pujilí existen organizaciones Barriales, deportivas, culturales, ambientales, políticas y artesanales las cuales han mostrado un apoyo al GAD para el pleno desarrollo y cumplimiento de las actividades proyectadas, cuando la administración pública cuenta con apoyo es más fácil llegar a acuerdos y se alcanza la mejora del cantón.

Una de las cosas que el Municipio debe mejorar esta en el área de atención a la ciudadanía para evitar que los tramites se acumulen y se provoque la incidencia de la ética forjando una fricción entre la ciudadanía y el GAD permitiendo mejorar la imagen del cantón ante la provincia y el país.

3.6.3. INSTRUCTIVO DE ÉTICA PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

La ética es el acto que se expresa a criterio propio si límites y medidas causando efectos positivos en la sociedad promoviendo la justicia social, política y cultural.



3.6.3.1. *Ética profesional del servidor público del GAD Municipal del Cantón Pujilí.*

1.- **Cualidades del servidor público:**



Responsabilidad:

- ✓ Una persona responsable es aquella que causa confianza y actúa conscientemente, se encuentra obligado a responder sobre algún asunto de importancia o de cierta persona que se encuentre a su cargo, adicionalmente cumple con sus funciones que se la haya asignado.

✓ **Justicia:**

El trabajo de un empleado público debe estar basado en la equidad demostrando interés en la estabilidad emocional del usuario sin hacer abuso de su cargo y poniéndolo en evidencia ante el público pujilense.

✓ **Disciplina :**

Es un conjunto de recursos y aptitudes que posee un ser humano para brindar un servicio público de calidad y que le permita incorporar nuevas herramientas para el desarrollo social del municipio de Pujilí.

✓ **Precisión:**

Para lograr ética se debe ser exacto puntual en su lugar de trabajo responder con claridad a cualquier inconveniente o pregunta que se produzca en el GAD municipal.

✓ **Vocación:**

Se debe tener actitud positiva para el cumplimiento de un objetivo sin importar los obstáculos que se le presente en el lugar de trabajo. Formar un autoanálisis sobre que se necesita para trabajar en el ambiente público para saber si tienen el conocimiento necesario para estar a cargo de brindar apoyo a la ciudadanía pujilense.

✓ **Comprensión:**

Se debe tener la mente abierta ante cualquier situación que se presente en el GAD Municipal lo cual permitirá buscar soluciones inmediatas ante cualquier contrariedad que se produzca al momento de ofrecer servicio público.

✓ **Probidad:**

El empleado debe estar consciente de su importancia en el cargo que ostenta, que todo lo que realice o exponga debe ser veras y probatorio par que no haya duda de su capacidad moral e intelectual

2.- Prohibiciones

- ✓ Al ser un ente público es un ejemplo para la sociedad por lo que se debe dar muestras de puntualidad y respeto por su lugar de trabajo.
- ✓ No realizar actividades ajenas a las funciones del GAD municipal durante las horas laborales.
- ✓ Nunca debe negar sus responsabilidades aludiendo que no conocía sobre ellas para justificar su falta de compromiso laboral.
- ✓ Solicitar algún tipo de compensación económica para cumplir con sus funciones departamentales.
- ✓ Mostrar una actitud de egoísmo hacia los problemas laborales de los demás compañeros de oficina.
- ✓ Promulgar actividades internas que solo le conciernen al GAD Municipal para obtener temas de conversación.

3.- Incompatibilidades:

- ✓ Si el lugar de trabajo se presenta alguna queja por parte de terceros o empleados se debe actuar con cautela y tolerar a la otra persona sin causar conflictos que afecten al buen funcionamiento del GAD municipal

4.- Derechos generales:

- ✓ Cumplir y hacer cumplir las reglas, normas, leyes, disposiciones y órdenes emanadas por las autoridades competentes del GAD Municipal
- ✓ Desempeñar con interés dedicación eficiencia eficacia
- ✓ Honestidad e imparcialidad las funciones que se le haya asignado al momento de su contratación
- ✓ Se debe obedecer y respetar a sus jefes inmediatos
- ✓ Ser culto demostrar siempre confiabilidad en asuntos de vital importancia, no se debe caer en el conocido radio pasillo.
- ✓ Dar un trato especial a sus superiores, a sus compañeros de trabajo y subordinados y compartir tareas y deberes

5.- Derechos especiales

- ✓ Ser merecedor a un acenso dentro de la oficina mediante el cumplimiento efectivo de sus labores diarias.
- ✓ Inmiscuirse profundamente con el Municipio para regocijarse de una satisfactoria estabilidad.

- ✓ Ejercer los recursos de forma justa de acuerdo al cumplimiento de sus funciones para todos quienes conforman el GAD en cuanto a sueldos.
- ✓ Ser reiterado en el cargo siempre y cuando muestre interés por las actividades y fomente el desarrollo de los proyectos.
- ✓ Obtener permisos solo si es un caso emergente sin engaños ya que eso produce retrasos en las actividades y la ciudadanía se ve afectada.

6.- Corrupción administrativa:

- ✓ Se debe competir de forma leal mediante sus actitudes, evitando el parentesco, amistades o sobornos para acceder a cargos dentro del GAD Municipal.
- ✓ El trabajo no debe tener un beneficio económico o posición social por parte del usuario porque el servidor público percibe un sueldo por el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ El desfalco o enriquecimiento ilícito no solo es una corrupción administrativa si no que está penada por la ley, por ello se debe tener muy en cuenta las acciones que realizamos en el trabajo.

VENTAJAS

- ✓ Satisfacción del usuario.
- ✓ Buena imagen corporativa.



- ✓ Excelente control de las actividades
- ✓ Identificación de la ciudadanía con el GAD
- ✓ Cumplimiento de leyes, reglamentos y estatutos del Municipio
- ✓ Bienestar personal
- ✓ Reconocimiento por parte del Municipio y la social

OBSERVACIÓN GENERAL

- ✓ El cumplimiento de las actividades dentro del GAD Municipal de forma equitativa favorece a todo el pueblo pujilense mejorando la economía y convirtiéndose en un ejemplo de unión respeto, ética y moral.

3.6.3.2. La ética a la mejora del servicio público del cantón pujilí.

1.- Saludo:

- ✓ La respuesta debe ser inmediata cordial, sincera con un estrechón de manos mirada fija y sonrisa que refleje confiabilidad.

2.- Escuchar con atención la necesidad del usuario:

- ✓ Dar espacio a que el emisor exponga sus requerimientos, quejas, inquietudes y necesidades.

3.- Informar:

- ✓ Establecer una comunicación respetuosa en la cual el servidor público exponga la posición del GAD Municipal frente a las necesidades del usuario.

4.- Dar una respuesta inmediata:

- ✓ El empleado está en la obligación de proporcionar información a la petición del interesado, de no tener una respuesta oportuna se debe fijar una fecha para dar respuesta.

VENTAJAS

- ✓ Promoción de cargo.
- ✓ Reconocimiento social.
- ✓ Satisfacción personal.
- ✓ Mejora el compañerismo.
- ✓ Evita trámites burocráticos.
- ✓ Excelente presencia.



OBSERVACIÓN GENERAL

- ✓ Es necesario poner en práctica valores como el respeto, equidad, justicia y transparencia al momento de ofrecer información la cual debe ser clara y precisa.

3.6.3.2. Contracción del personal en forma ética en el GAD Municipal del Cantón Pujilí.

1.- Establecer el perfil del puesto

- ✓ Establecer el tipo de profesional que requiere el Municipio (su formación profesional y sus actitudes morales).
- ✓ Realizar una representación gráfica de los requisitos o características del puesto de trabajo.



2.- Reclutamiento

- ✓ Debe ser de forma rápida utilizando los medios de comunicación para que las personas puedan acceder, esto se realizara por medio del concurso de mérito y opción evitando las recomendaciones de parentesco o amistades.

3.- Selección

- ✓ Este no se trata solamente de aceptar o rechazar si no de medir sus actitudes y aptitudes para ello el tribunal del concurso deberá ser siempre equitativo omitiendo el favoritismo.
- ✓ Realizar un análisis ético profesional.
- ✓ En este paso también se debe tomar en cuenta la investigación laboral para verificar los antecedentes penales recomendaciones y el domicilio del candidato para evitar problemas éticos en el Municipio.
- ✓ Luego de culminada la selección y con el cumplimiento del reglamento de contratación del municipio se termina la selección y se designa un ganador.

4.- Contratación

- ✓ Formalizar los beneficios de ley para el trabajado
- ✓ Firma de carta compromiso que beneficie a las dos partes involucradas
- ✓ Generar la afiliación al IEES
- ✓ Generar un expediente del nuevo empleado del municipio

5.- Inducción

- ✓ Debe proporcionar toda la información sobre el área en la cual laborara, no se debe ocultar información sobre ningún problema, esto permitirá que su trabajo sea eficiente y oportuno.
- ✓ Establecer planes y proyectos con el tiempo de duración evitando demoras en el trabajo.

6.- Capacitación

- ✓ El nuevo empleado debe capacitarse sobre temas con respecto a su área y de forma obligatoria sobre la ética evitando futuros inconvenientes.
- ✓ Las capacitaciones y el análisis de su rendimiento deben de ser frecuentes para realizar acciones preventivas.

VENTAJAS

- ✓ Tener mayor diversidad en el personal.
- ✓ Mejorar la autoestima de los colaboradores.
- ✓ Garantiza asensos.



- ✓ Buena imagen pública.
- ✓ Garantiza seguridad al usuario.

OBSERVACIÓN GENERAL:

- ✓ La contratación del personal debe ser uno de los pasos más importantes pues esto depende el tipo de ética que se llevara dentro del Municipio, cada persona que trabaja en el GAD además de cumplir con una actividad específica es la que le da la imagen a la institución.

3.6.3.3. *Sustentabilidad para la ciudadanía pujilense mediante el uso del presupuesto con transparencia y equidad*

1.- Realizar un análisis socioeconómico de la ciudadanía pujilense

- ✓ Realizar encuestas sobre la migración del campo a la ciudad.
- ✓ Nivel de desempleo.
- ✓ Número de personas que acceden a los servicios básicos.
- ✓ Número de ciudadanos con enfermedades catastróficas.
- ✓ Número de ciudadanos con trabajo autónomo.



2.- Elaboración de propuestas

- ✓ Las estrategias que exponga el GAD deben estar acorde de a las actividades económicas sociales culturales y deportivas que desarrolla la ciudadanía.
- ✓ Selección del personal que este en la capacidad de cumplir con los objetivos propuestos por el GAD los mismos que deben tener enteros conocimientos en los cargos que se les sean asignados y cumplan con total transparencia.

3.- Desarrollo de estrategias para mejorar la sustentabilidad del Cantón Pujilí

- ✓ Ofertar proyectos de agricultura, ganadería emprendimientos microempresas financiados por el GAD Municipal.
- ✓ Brindar talleres de capacitación a los dueños de microempresas para mejorar la atención al cliente y mantener al Cantón Pujilí prospero en económica y turismo.
- ✓ Mantenerse en constante comunicación con ambos sectores del Cantón (Rural y Urbano).

4-. Cumplimiento de obras

- ✓ Entrega de obras públicas en el tiempo establecido al inicio de la construcción o cumplir con totalidad lo prometido.

VENTAJAS

- ✓ Credibilidad con el gobierno municipal del Cantón Pujilí.
- ✓ Ofertas de trabajo en el GAD Pujilí.
- ✓ Cumplimiento de obras en todos los sectores del Cantón.
- ✓ Fomentar el crecimiento agrícola en los sectores rurales.
- ✓ Ética de trabajo profesional.
- ✓ Transparencia en el servicio público.



OBSERVACIÓN GENERAL

- ✓ Todo debe cumplirse con los términos expuestos al momento de realizar las estrategias y debe ser de total cumplimiento todo lo que GAD Municipal ha prometido.

3.6.3.4. *Cumplimiento de las estrategias políticas utilizadas para*

llegar al jurisdicción del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

1.- Obtener un presupuesto.

✓ Al inicio de cada administración la alcaldía debe contar con un presupuesto para el cumplimiento de sus estrategias.

✓ Debe llevar un control de todo lo que posee sin realizar préstamos personales o grupales.

✓ Debe buscar los convenios que le favorezcan al municipio.



2.- Analizar la situación del cantón pujilí.

✓ Realizar un informe sobre los sectores más vulnerables del cantón.

✓ Análisis de todas las solicitudes que proporcional los usuarios al Municipio.

✓ Designar personal para que realicen una investigación socioeconómica profunda de Pujilí.

3.- Formulación de estrategias.

- ✓ Coordinar con las comunidades y el Municipio asambleas para exponer problemas y estructurar soluciones.

- ✓ Llegar a acuerdos con los transportistas del cantón Pujilí.

- ✓ Planificar talleres de atención al cliente y cuidado al medio ambiente.

4.- Evaluación de las estrategias.

- ✓ Disponibilidad del presupuesto necesario.

- ✓ Valorar los factores sociales, culturales, económico, demográficos, políticos, ambientales.

- ✓ Verificar espacio, lugar.

5.- Ejecución de la estrategia.

- ✓ Realizar las obras en el tiempo estimado esto hace que las personas se sientan insatisfechas con el GAD.

- ✓ No sobrepasar el presupuesto establecido al inicio de la planificación para no incurrir en la falta de fondos para las diferentes obras planificadas.

6.- Control estratégico.

- ✓ Estar seguros de la calidad del material que se utilizara y del costo de la adquisición.
- ✓ Evitar los desfalcos de fondos por parte de las personas encargadas de la adquisición e maquinarias.

VENTAJAS

- ✓ Competencia leal entre candidatos para el Gobierno Municipal De Pujilí.

- ✓ Acogida de la ciudadanía Pujulense.



- ✓ Acuerdos Políticos justos.

- ✓ Cumplimiento de propuestas ofrecidas durante campaña política.

- ✓ Escuchar claramente las necesidades de los sectores urbanos y rurales.

- ✓ Llegar a todos los sectores más vulnerables del Cantón.

- ✓ Unión entre partidos políticos para buscar el bien común del Cantón Pujilí
Buscar el interés común.

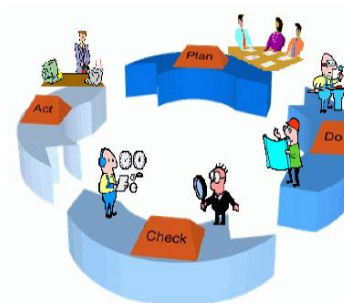
OBSERVACIÓN GENERAL

- ✓ El cumplimiento de las estrategias presentadas en campañas es el primer paso para demostrar que el periodo administrativo será ético pues es una forma de establecer su posición ante la sociedad y ganarse la confianza y respeto de los ciudadanos.

3.6.3.5. Como evitar que la falta de ética profesional afecte la administración pública del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

1.-Estar comprometidos con el desarrollo del cantón Pujilí

- ✓ Los empleados y trabajadores deben estar comprometidos a poner a disposición todos sus conocimientos y esfuerzo para el adelanto del Cantón y someterse a los cambios que el GAD municipal considere conveniente para lograr un Pujilí solvente.



- ✓ Todos los trámites burocráticos no deben ser tardíos.

2.-Contar con sueldos justos

- ✓ Los empleados y trabajadores deben contar con su sueldo como la ley lo determina acorde a su cargo.

- ✓ Los pagos deben ser puntuales.
- ✓ Si existen horas extras deben ser pagadas como la ley lo determina.
- ✓ Cumplir con todo lo dispuesto en el código de trabajo.

3.-Rotación de personal

- ✓ Permitir al personal que labora en el GAD Municipal descubra su potencial habilidades y destrezas que no había desarrollado en su anterior cargo.
- ✓ Admite que el personal interactúe con los demás empleados y trabajadores.
- ✓ Antiguos empleados intercambien conocimientos y ellos aprender de los demás.
- ✓ Permite que todos los empleados tengan oportunidad de crecer como profesionales.

4.-Ambiente laboral dinámico

- ✓ La dinámica laboral en el GAD debe ser armónico, productivo donde se preste mayor atención al capital humano.
- ✓ El trabajo debe ser solidario fuerte y creativo para percibir resultados excelentes.

- ✓ Nunca se debe ocultar detalles que luego puede traer consecuencias como la discordia entre empleados del GAD.
- ✓ Contribuir a que todo el grupo de trabajo logre la confiabilidad entre todos.

5.-Mantener un buen Liderazgo

- ✓ El liderazgo debe ser democrático.
- ✓ Se debe tomar decisiones previa consulta de los demás.
- ✓ Fomentar la participación activa de todo el GAD Municipal.
- ✓ Escuchar con atención y tomar en cuenta todas las decisiones del grupo de trabajo.
- ✓ Siempre se debe mantener la predisposición de ayudar y orientar al grupo que esté a cargo.

VENTAJAS

- ✓ Desarrollo de talentos entre los empleados y trabajadores del GAD Municipal.
- ✓ Buscar un líder democrático entre los empleados del GAD Municipal.
- ✓ Practicar valores éticos entre los empleados.
- ✓ Comunicación clara precisa y verdadera a todos los empleados y trabajadores del GAD.



- ✓ Tomar en cuenta siempre la honestidad y la lealtad ante situaciones comprometedoras.
- ✓ Respetar siempre la privacidad de todos los compañeros de trabajo del GAD Pujilí.
- ✓ Nunca debe discriminar a ninguna persona por su condición social u orientación sexual.

OBSERVACIÓN GENERAL

- ✓ Todo lo detallado se deberá poner en práctica para que la ética profesional nunca sea distorsionada y no afecte a la administración pública y los usuarios tenga entera confianza en el GAD Municipal.

3.6.3.6. Trabajo en equipo para una correcta ética profesional del GAD Municipal del Cantón Pujilí.

1.- Formar equipos de trabajo.

- ✓ El trabajo en equipo es mejor que el trabajo individual por ello se debe fomentar que el Municipio cree grupos de trabajo.



- ✓ No es necesario que los miembros del equipo sean amigos, esto se trata de conocerse más y tener un grado alto de compañerismo.

2.- Construir confianza

- ✓ Impulsa un ambiente en donde todos puedan exponer sus ideas y sean tomadas en cuenta.
- ✓ La comunicación es la base de todo trabajo en equipo permite que todos conozcan sus roles y puedan ayudarse mutuamente.

3.- Establecer objetivos en común.

- ✓ Todos deben sentirse comprometidos con un solo objetivo y no deben competir entre sí.
- ✓ Deben de estar claros que todo trabajo que realicen debe estar basados en la misión, visión y objetivos del GAD.
- ✓ Es necesario que se sienta parte del equipo para que se sienta motivado a continuar con los proyectos planteados para el equipo.

4.- Aprovechar la diversidad.

- ✓ La diversidad es un factor importante en el trabajo en equipo pues permite visualizar otras realidades y cambia el enfoque del trabajo.
- ✓ Las diversas personalidades e intereses le da un realce pes los proyectos son más ambiciosos y mejoran la vida cantonal.

- ✓ La motivación es parte eminente del trabajo pues si una Perona no se siente bien el proyecto no avanza y existen retazos.

5.- Celebrar el éxito del trabajo en equipo

- ✓ Es importante reconocer el trabajo individual, pero también es grato que un equipo celebre una culminación de obras genera mayor compromiso y satisfacción.
- ✓ Es necesario destacar el aporte de cada miembro del equipo i saber que cada persona aporato parte importante del proyecto.

VENTAJAS

- ✓ Compartir el trabajo difícil y se labora con menos tención
- ✓ Se comparte responsabilidades y buscar soluciones veraces y oportunas que favorecen al GAD.
- ✓ Se comparten incentivos económicos y reconocimientos sociales entre empleados y trabajadores del GAD.
- ✓ El trabajo en equipo permite buscar soluciones oportunas ante cualquier eventualidad que se presente en el Municipio.

Se puede intercambiar ideas para presentar un trabajo trasparente.

- ✓ Se logra integración entre todos los empleados y trabajadores se fomenta la unión.



- ✓ Se siente positivismo en el lugar de trabajo.

OBSERVACIÓN GENERAL

- ✓ Ser un líder es la persona encargada de reunir las ideas de todos sin la necesidad de imponer sus ideales, cada vez que un equipo trabaje conjuntamente se verán resultados más reales, oportunos y que dejen un grado alto de satisfacción.

3.6.4. PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN ANUAL SOBRE ÉTICA PROFESIONAL MEDIANTE EL INSTRUCTIVO.

El presente plan anual de capacitación que se presentará al GAD Municipal del Cantón Pujilí en conjunto con el instructivo de ética y el cuadro comparativo desarrollado por las tesis Leon Román Mayra Alexandra y Suntasig Ganchala Mónica Maribel para mejorar la ética profesional de las personas que laboran en el Municipio, permitiendo mejorar la imagen de la institución ante el público.

La capacitación al personal debe ser de manera constante y sobre diferentes temas que mejoren y actualice los conocimientos de cada empleado ya que a futuro garantizara la estabilidad del GAD, dentro de los temas de capacitación debe estar presente la ética profesional como fuente principal de prudencia para la moral y una correcta autoestima.

Con el paso del tiempo y la incoación mundial la sociedad ha dejado en segundo plano los valores humanos ya que se ha priorizado la economía, reconocimiento y el estatus social, poniendo en tela de juicio las actividades diarias.

La capacitación ase que el empleado se sienta identificado con el GAD Municipal de pujilí, comprometiéndolo con su trabajo y que no solo cumpla con sus actividades por una remuneración si no por la satisfacción de cumplir con su deber y ser fuente de ayuda y solución de los problemas para la sociedad.

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Brindar capacitación sobre ética profesional a todo el personal que trabaja en la Alcaldía de Pujilí.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Definir el objetivo de la capacitación.
- ✓ Detectar el público objetivo.
- ✓ Diseñar la evaluación de resultados.
- ✓ Determinar un presupuesto.

BENEFICIOS

- ✓ Los empleados estarán identificados con la institución.
- ✓ Se creara confianza ante el usuario.
- ✓ Motivara al empleado.
- ✓ Mejora el ambiente laboral.
- ✓ Mejora el trabajo en equipo.
- ✓ Cumplimiento de estrategias.
- ✓ Satisfacción laboral y personal.

TABLA 5 CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL GAD

Dimensión	Temas	Sector	Nº de personas	Modalidad	Costos	Duración
Ética profesional	1.- Ética profesional del servidor público del GAD Municipal del Cantón Pujilí.	Autoridades	186 personas	Anual	1000 dólares	5 d
	2.- Contracción del personal en forma ética en el GAD Municipal del Cantón Pujilí.	Empleados				í
	3.- Sustentabilidad para la ciudadanía pujilense mediante fondos públicos con transparencia y equidad.	Trabajadores				a
	4.- Cumplimiento de las estrategias políticas utilizadas para llegar a la jurisdicción del GAD Municipal del Cantón Pujilí.					s
	5.- Como evitar que la falta de ética profesional afecte la administración pública del GAD Municipal del Cantón Pujilí.					
	6.- Trabajo en equipo para una correcta ética profesional del GAD Municipal del Cantón Pujilí					

4. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Al finalizar el trabajo investigativo en el GAD Municipal del Cantón Pujilí con el cuadro comparativo y análisis de los dos últimos periodos de administración y el instructivo de ética profesional se concluye que.

4.1. CONCLUSIONES

- ✓ Para el desarrollo de la investigación partimos desde la fundamentación teórica, las categorías fundamentales y el marco teórico, que fueron los puntos de partida de esta indagación, misma que permitió llevar a cabo cada uno de los capítulos necesarios para el desarrollo de la propuesta.

- ✓ La metodología de la investigación permitió obtener información y datos importantes y verídicos sobre la incidencia de ética profesional del GAD Municipal ha sido frecuente y que no se ha podido superar generando desfases en el cumplimiento de proyectos actuales.

- ✓ En el diseño de la propuesta se procede a realizar el tema planteado, de acuerdo al análisis de las encuestas aplicadas que dieron como resultado un nivel de incidencia de ética muy alto y poco satisfactorio dentro del GAD Municipal.

- ✓ El instructivo es una herramienta clave para el buen funcionamiento de las actividades realizadas por el personal del municipio fomentando la equidad,

actos morales y distribución igualitaria de los fondos públicos, ayudara a que las personas mejoren su trabajo y actitud hacia el servicio público, poniendo en práctica los valores adquiridos durante su vida personal y estudiantil garantizando que su autoestima y conciencias se encuentren satisfechas y conformes.

4.2. SUGERENCIAS

Después de concluido el trabajo de investigación se sugiere lo siguiente:

- ✓ El personal que labora en el GAD Municipal del Cantón Pujilí debe evitar la práctica de actividades inmorales que provoque el deterioro de la imagen pública, para el cumplimiento de estas actividades es necesario el análisis del primer capítulo en donde se ha citado conceptos para un correcto funcionamiento de la administración pública.
- ✓ Analizar el instructivo y comprobar si está o no cumpliendo con las estrategias en forma equitativa, ética y moral establecida al inicio de la administración y de ser necesario se tome las debidas acciones preventivas evitando la pérdida de tiempo, recursos económicos y tiempo.
- ✓ El instructivo debe estar presente en un lugar visible y oportuno para que el personal pueda analizar y tomar conciencia de las actitudes y aptitudes con las que está realizando su trabajo, a modo de consulta y también se debe generar capacitaciones y talleres prácticos para su mejor ejecución.

5. BIBLIOGRAFÍA

5.1. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ✓ Buxarrais, Mari. Ética de la formación. Primera edición en formato digital. (2014). (Pág. 89)
- ✓ El Webster New International Dictionary. Relaciones Públicas. primera edición ecuatoriano. (2011). (pág. 12)
- ✓ Gómez, López Guillermo Premio fil de literatura en lenguas Primera edición (2013) (pág. 45)
- ✓ Espinoza, Carlos. La gestión de personas en la administración pública; primera edición. (2013). (Pág. 61).
- ✓ Etkin, Jorge (2014). . (pág. 129) capital social y valores en la organización sustentable ediciones Granica S.A. Buenos Aires.
- ✓ Mantallana, Ernesto. Manual de contratación de la administración pública; tercera edición. (2013). (Pág. 51).
- ✓ M, Louis. Relaciones Públicas su Administración en las Organizaciones. Tercera edición; México: Trillas. (2011). (pág. 13)

- ✓ Navarro, Fabián. La administración política administrativa del Ecuador. Quito (pág. 25)

- ✓ Ramos, Benito. Planificación estratégica como método de la gestión pública; primera edición. (2013). (Pág. 17)

- ✓ Relations News, Public. Relaciones Públicas. primera edición ecuatoriano. (2011). (pág. 13)

- ✓ Rodriguez, Jaime. El ciudadano y el poder público, el principio el derecho al buen gobierno; primera Edición REUS S:A. (2012). (Pán.17).

- ✓ Sabater, Fernando. Ética para la empresa. Primera edición Publicado Por PenguinRamdonHouse España. (2014). (Pág. 68).

- ✓ Sánchez, Ignacio. La moral inmoral cuestiones de ética. Primera edición. (2015). (Pág. 185).

- ✓ Vilar, Jesús. Cuestiones éticas en la educación social. Segunda edición editorial UOC. (2013). (Pág. 16).

5.1.1. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ✓ León, Mauricio. Gestión de Relaciones Humanas. Séptima Edición; Argentina. (2009). (pág. 4-5).
- ✓ Melgar, José María. Las Relaciones Públicas en la administración de las empresas contemporáneas. Primera Edición; Argentina. (2009). (pág. 8).
- ✓ Ríos Szalay, Jorge. Relaciones Públicas su Administración en las Organizaciones. Tercera edición; México: Trillas. (2011). (pág. 2-15).
- ✓ Robbins, Stephen. Fundamentos de Administración. Segunda edición; (2012). (pág. 45).
- ✓ Tesis de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi.(2013)
- ✓ Vega, Eugenia. Enciclopedia del empresario. Cuarta edición;(2011). (pág. 285)

5.1.2. PÁGINAS ELECTRÓNICAS

- ✓ <https://books.google.com.ec/books?id=pEnDBAAAQBAJ&pg=PA49&dq=etica+2014&hl=es&sa=X&ved=0CDgQ6AEwBWoVChMIvt6B5cLCyAIVgYI-Ch3FAwSJ#v=onepage&q=etica%202014&f=false>
Año de actualización Madrid, 2014

- ✓ <http://eticaciudadana.blogspot.com/2007/06/la-tica-profesional.html>
Año de actualización junio 2010

- ✓ <http://www.municipiopujili.gob.ec/pujili/>
Año de actualización septiembre 2015

- ✓ <http://www.teg.gob.sv/semana-etica-2010>
Año de actualización marzo 2010

- ✓ <http://www.udelas.ac.pa/index.php/transparencia/articulo-27/27-1-codigo-de-etica-2010>
Año de actualización agosto 2012

6. ANEXOS

6.1. ANEXOS 1 ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS

SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

Objetivo: La presente encuesta está dirigida al personal que trabaja en el GAD Municipal del Cantón Pujilí para conocer el grado de satisfacción sobre la administración de los dos periodos pasados. (2007-2010) - (2010-2014)

Instructivo:

- Marque con una x la opción que usted elegido
- Procure ser honesto en sus respuestas
- Seleccione un ítem de acuerdo a la pregunta

1. ética profesional que se maneja en el GAD Municipal es la apropiada?

SI NO

2. ¿En los dos últimos períodos de administración existió incidencia de la ética profesional?

SI NO

3. ¿Las actividades burocráticas que se realizaron en los dos últimos períodos de administración fueron transparentes?

SI NO

4. ¿Usted es transparente al momento de realizar sus actividades y todos aquellos trámites burocráticos en su dependencia?

SI

NO

5. ¿Existen problemas que se hayan quedado hasta la actualidad en cuánto se refiere a ética profesional de los últimos períodos de administración?

SI

NO

6. ¿La actual administración se maneja con totalidad transparencia y ética profesional?

SI

NO

7. ¿Usted maneja correctamente la ética profesional en su área de trabajo?

SI

NO

8. ¿Conoce usted sobre la existencia de algún instructivo de ética profesional dentro del GAD Municipal?

SI

NO

9. ¿Le gustaría que se implemente un instructivo de ética profesional en el GAD Municipal?

SI

NO

10. ¿Está de acuerdo que la ética profesional lleva al éxito personal como laboral?

SI

NO

6.2.ANEXO GUÍA DE PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL


ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES Y ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ

Objetivo: la presente entrevista está dirigida al personal que trabaja en el GAD Municipal del Cantón Pujilí para conocer el trabajo que realizan los empleados y si victimas de problemas de las anteriores administraciones.

4. ¿Se han venido arrastrando problemas de ética de los dos último períodos?
5. ¿Cómo ha sido su actitud frente a los problemas que se suscitan a causa de problemas de las administraciones anteriores?
6. ¿Las actividades que se realizan en el GAD Municipal del Cantón Pujilí satisfacen las necesidades del público?
7. ¿El proceso de los trámites burocráticos son los mismos para toda la ciudadanía?
8. ¿Está satisfecho con su trabajo en el GAD Municipal del Cantón Pujilí?

**6.3.ANEXOS 3 FICHA DE OBSERVACIÓN REALIZADA EN LOS
TRABAJADORES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ**

TABLA 6 FICHA DE OBSERVACIÓN

 Universidad Técnica de Cotopaxi		FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ	
Fecha N°:			
PREGUNTAS		DESCRIPCIÓN	
¿Qué factores éticos se han cumplido en los dos últimos periodos de administración?			
¿Las dos últimas administraciones mostraron ética profesional en su trabajo?			
¿Ha existido transparencia en los trámites burocráticos?			
¿La atención al público es equitativa?			

¿La ciudadanía se muestra satisfecha con la atención?	
¿Problemas que se están presentando en la actualidad?	
¿Se podrá cambiar la ética profesional en esta nueva administración?	
Palabras claves	

Elaborado por las investigadoras