



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

DISEÑO DE AFICHE PARA EL RESCATE DE LOS VALORES ÉTICOS DEL
PERSONAL DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA

ENRIQUEZ FREIRE DAGNER GUSTAVO
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

DISEÑO DE AFICHE PARA EL RESCATE DE LOS VALORES
ÉTICOS DEL PERSONAL DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA

ENRIQUEZ FREIRE DAGNER GUSTAVO
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

DISEÑO DE AFICHE PARA EL RESCATE DE LOS VALORES ÉTICOS DEL
PERSONAL DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA

ENRIQUEZ FREIRE DAGNER GUSTAVO
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL

GALVEZ PALOMEQUE KAROL ELIZABETH

MACHALA, 26 DE ABRIL DE 2021

MACHALA
26 de abril de 2021

'DISEÑO DE AFICHE PARA EL RESCATE DE LOS VALORES ÉTICOS DEL PERSONAL DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA'

por Dagner Enriquez

Fecha de entrega: 14-abr-2021 11:03a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1559122175

Nombre del archivo: Complexivo-Er_quez_Dagner-2.pdf (548.18K)

Total de palabras: 9165

Total de caracteres: 47815

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, ENRIQUEZ FREIRE DAGNER GUSTAVO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado DISEÑO DE AFICHE PARA EL RESCATE DE LOS VALORES ÉTICOS DEL PERSONAL DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 26 de abril de 2021



ENRIQUEZ FREIRE DAGNER GUSTAVO
0706370111

'DISEÑO DE AFICHE PARA EL RESCATE DE LOS VALORES ÉTICOS DEL PERSONAL DEL MUNICIPIO DE SANTA ROSA'

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.cicerocomunicacion.es

Fuente de Internet

3%

2

www.significados.com

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to National University College - Online

Trabajo del estudiante

1%

4

es.scribd.com

Fuente de Internet

1%

5

fisicaenmovimiento.blogspot.com

Fuente de Internet

1%

6

dspace.utpl.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

www.flacsoandes.edu.ec

Fuente de Internet

1%

8

antonio13design.com

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 50 words

Excluir bibliografía

Apagado

RESUMEN

Este proyecto de titulación tiene como finalidad rescatar los valores éticos del personal que elabora en el área de atención al cliente del Gad municipal del cantón Santa Rosa, mediante un diseño de afiche que fue el resultado de un proceso de investigación y análisis aplicado en la institución antes mencionada. Para la realización de ésta propuesta de afiche, se utilizó los métodos de investigación conceptual/teórica, cualitativa y análisis de contenido, por medio de entrevistas, observación de campo al personal y a los clientes, las entrevistas se las realizó a la encargada de Talento Humano de esa institución y a un abogado de la fiscalía general del estado, así como un análisis de los factores internos, externos. El marco teórico está basado en fundamentaciones teóricas y conceptuales, que abordan la problemática de esta investigación. La propuesta del afiche busca ayudar a rescatar los valores éticos que se han ido perdiendo por varios factores encontrados en el proceso de investigación como lo son la falta de campañas sobre valores, charlas motivacionales y falta de interés por parte del personal que labora en dicha área.

Palabras clave:

Diseño gráfico, instituciones públicas, atención al cliente, valores éticos, afiche.

ABSTRACT

The purpose of this degree project is to rescue the ethical values of the staff who develop in the customer service area of the municipal Gad of the Santa Rosa canton, through a poster design that was the result of a research and analysis process applied in the institution aforementioned. To carry out this poster proposal, conceptual / theoretical and qualitative research methods were used, through techniques such as interview, field observation and opinion poll. The theoretical framework is based on theoretical and conceptual foundations, which address the problems of this research. Within the customer service area, it was possible to show the lack of ethical values when dealing with users, not everyone is served equally, that is why a poster proposal was designed where the ethical values "justice and equity" , were the main axes for the dissemination of the messages, highlighting various aspects such as the behavior of the employee at the time of providing the service, where he always has to give a fair treatment and not get carried away by other aspects such as affinity and affectivity when attending to an user.

Keywords:

Graphic design, public institutions, customer service, ethical values, poster.

Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Presentación del tema	5
1.2 Exposición del problema de investigación	5
1.3 Antecedentes del objeto de estudio	6
1.4 Objetivos del estudio	6
1.5 Justificación de la investigación	7
1.6 Contextualización de la investigación	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Valores	8
2.2 Ética	9
2.2.1 Ética Profesional	10
2.3 Valores Éticos	11
2.4 Instituciones	12
2.4.1 Gad Municipal Santa Rosa	12
2.5 Diseño Gráfico	14
2.6 Elementos de diseño gráfico	15
2.7 Afiche	18
2.8 Brief	19
3. METODOLOGÍA	19
3.1 Observación de campo	19
3.2 Entrevista	21
3.3 Sondeo de Opinión	24
4. PROPUESTA	27
4.1 Brief Creativo	27
4.2 Propuestas De Afiches	32
5. CONCLUSIONES	32
6. RECOMENDACIONES	33
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
8. ANEXOS	36

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto de investigación, está orientado en el rescate de los valores éticos del personal que labora en el Gad municipal del cantón Santa Rosa, que brinda sus servicios a la comunidad. Al hablar de valores éticos nos estamos refiriendo a conceptos sociales y culturales, es decir, que sirven de guía de comportamiento que regulan la conducta de un individuo dentro de una institución.

El desarrollar un afiche permitirá resaltar esos valores éticos que se han ido perdiendo por varios factores como la injusticias, la desintegración, conflictos internos, la desobediencia, entre otros que dejan como consecuencias la mala atención al cliente, el mal funcionamiento dentro de sus departamentos y la falta de interés por mostrar una buena imagen de la institución al cliente. (Molina, 2018)

Las instituciones públicas deben proteger su imagen y cuidarse de una mala conducta, Sin embargo, muchas de ellas carecen del establecimiento de normas para un buen comportamiento, generando consigo una baja en el rendimiento laboral y por ende una mala imagen hacia sus clientes.

Como menciona Molina (2018), otro de los problemas que se suscitan son la pérdida de respeto, en donde los jefes o líderes caen en el error de la toma de decisiones poco éticas, lo cual conlleva a que los funcionarios de rango menor pierdan el respeto hacia ellos. Cuando esto sucede, suele ser difícil que el líder recupere la confianza y el respeto que se ha perdido. Esto obstaculiza sacar adelante un departamento que anteriormente pudo ser muy sólido.

En la actualidad nos encontramos ante una evidente crisis de valores y preocupa, porque solo se busca satisfacer las necesidades propias, ignorando las de los demás.

Hoy en día los principios y valores han ido tomando una mucha consideración dentro de las organizaciones al momento de elegir a sus funcionarios, las empresas ya no buscan solo a personas con buen talento y capacitadas en su área, sino a personas honestas, leales, con buenos principios y sobretodo con sus valores éticos bien definidos. Es por eso que están reconociendo la importancia de incorporar prácticas y valores éticos en sus gestiones corporativas.

Lo fundamental en esta investigación es identificar los valores que se han ido perdiendo en el personal del Gad municipal del cantón Santa Rosa y de esa forma poder hallar una solución mediante la propuesta de diseño.

1.1 Presentación del tema

Dicha investigación se enfoca en identificar los principales valores éticos que se han ido perdiendo dentro una institución pública, en este caso el Gad municipal del cantón Santa Rosa y en base a este problema, realizar una propuesta de afiche para el rescate de los mismos. Por lo tanto, mediante este problema surge el planteamiento del tema: “Diseño de afiche para el rescate de los valores éticos del personal del municipio de Santa Rosa”.

1.2 Exposición del problema de investigación

En la actualidad la falta de valores en nuestra sociedad se ve reflejada en las personas en su diario convivir, en practicar los buenos modales, como la justicia, el respeto, la solidaridad, la honestidad y la equidad, el respeto a sus mayores. La falta de valores éticos puede generar una serie de malas conductas dentro de una organización, afectándola en materia de tiempo y de dinero, llevándola así a crear una mala imagen y perder credibilidad.

1.3 Antecedentes del objeto de estudio

La Contraloría General del Estado y la Función de Transparencia y Control Social como parte de la campaña "Actúa Con Valores", desarrollaron el V Concurso Nacional de Afiches, con el objetivo de aportar al fomento de la cultura fundamentada en valores éticos, aspecto esencial en la prevención y lucha contra la corrupción.

Con el propósito de consolidar los valores éticos en los ámbitos públicos y privados, promover en la sociedad ecuatoriana la participación ciudadana, rescate de valores, el control social, la lucha y prevención contra la corrupción, en concordancia con el Acuerdo Ético por la Transparencia con Universidades del Ecuador, la Función de Transparencia y Control Social, en coordinación con la Contraloría General del Estado, han emprendido en el año 2016 la organización del V Concurso de Afiches para Estudiantes Universitarios “Cultura Fundamentada en Valores Éticos”.

1.4 Objetivos del estudio

Objetivo general:

- Diseñar un afiche para el rescate de los valores éticos dirigido al personal del área de atención al cliente que labora en el Gad municipal del cantón Santa Rosa.

Objetivos específicos:

- Identificar los principales valores éticos que se han perdido en el personal del Gad municipal del cantón Santa Rosa en el área de atención al cliente.
- Desarrollar un mensaje para fortalecer los valores éticos del área de atención al cliente.
- Diseñar una propuesta de afiche para el rescate de los valores éticos del personal involucrado.

1.5 Justificación de la investigación

La elección del tema surge debido a el problema que se genera por la pérdida de valores en las instituciones públicas. En este sentido, el área de atención al cliente se enfrenta a este problema, puesto que ellos se encargan de proporcionar a los usuarios o clientes información y soporte con relación a los productos o servicios que ofrece la empresa o institución. Además, ellos también reciben quejas, reclamos y sugerencias; generando así otros factores para que se dé la pérdida de estos valores. Al estar expuestos a este tipo de actividades con los usuarios, demuestran que tipos de valores o antivalores éticos poseen cada uno de los servidores.

Para ello esta investigación se centra en el Gad municipal del cantón Santa Rosa específicamente en el área de atención al cliente.

1.6 Contextualización de la investigación

Santa Rosa es considerada como la tercera ciudad más grande y poblada de la provincia de El Oro, además de su alto nivel de productividad agrícola, y por ser una de las exportadoras más grande de camarón a nivel mundial. Dentro de ella se encuentra ejerciendo sus labores varias instituciones públicas, como lo es la municipalidad, que brinda sus servicios a todos los sectores urbanos y rurales que conforman la ciudad, uno de los departamentos que interactúa directamente con la ciudadanía es el área de atención al cliente (Patente, trámites varios, coactivas, predios urbanos, predios rústicos, venta de especies, patente municipal y recepción), es por eso que se la consideró como unidad de análisis.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Valores

Los valores son virtudes, cualidades o principios que determinan a una persona, una acción o un objeto que son considerados positivos o muy importantes para cierto grupo social. Estos impulsan a las personas a comportarse de una u otra manera por lo que forman parte de un estilo de vida, es por eso que determinan sus actitudes y expresan sus comportamientos y sentimientos (Morales, 2020).

Moralmente una persona se diferencia de otra por sus valores puesto que ellos califican la conducta humana y la moral, formando así el perfil de cada individuo ya sea de manera positiva reflejando los valores que posee o de la manera negativa reflejando los antivalores.

Schroeder (2012). Señala que el concepto de valor es un concepto difícil. Por ejemplo, en cuanto al valor bueno se puede afirmar que algo es bueno en general “la salud es buena”; que es bueno haber hecho algo “es bueno que hayas venido”; que algo es bueno para alguien “dejar de fumar es bueno para ti”; y que algo se considera bueno dentro de la categoría a la que pertenece “este coche es bueno” (Moreno, 2017). Estos ejemplos se pueden adoptar a un lenguaje corporativo, para poder decir que es algo bueno desde el punto de vista de la empresa.

De acuerdo con Pérez y Ramírez los cinco valores humanos que se pueden encontrar en todas las culturas, todas las sociedades y en todas las religiones, son la honestidad, equidad, amor, respeto, y justicia, pues en cierto de este autor estos valores son eternos y elevan la vida humana a su más alta expresión y su mayor capacidad. (Fresno, 2017)

2.2 Ética

Según Rodríguez (como se citó en Toro y Rodríguez, 2017) La ética es entendida como una rama de la filosofía que reflexiona sobre la moral. En este contexto la moral se define como el conjunto de normas sobre los comportamientos permitidos y prohibidos que comparte un grupo humano y que pretende regular el comportamiento social. En otras palabras, la ética reflexiona sobre la conducta humana, de los organismos sociales y de la convivencia en general. Como parte de la sociedad los seres humanos tienen la necesidad de desenvolverse en un entramado de relaciones que implican la ética como dimensión humana.

El líder como ente social actúa, juzga, guía y valora, así como expresa metas y fines, desde una concepción ética pues el liderazgo es en sí mismo ético, desde donde edifica su accionar humano hacia y desde el entorno social. Entonces dentro de este contexto las instituciones tienen un compromiso con su entorno, y el proceso de relación social permite diseñar programas y acciones conjuntas para dar un beneficio a toda la corporación, dentro de un marco ético donde se estimen los derechos de todos los que realicen sus actividades dentro y fuera de una institución, además del ambiente laboral inmerso. (García, Paz y Cardeño, 2018)

Esto trata de una apropiación consciente conforme se percibe la realidad con arreglo a lo preconcebido por la experiencia propia, lo que a su vez incide en la creación de conciencia por vías de la experiencia desplegada, todo ello desde los referentes históricos que en bloques de pensamientos ha venido construyendo el sujeto a lo largo de su biografía de vida como individuo. (Annía, Romer y Ramos, 2018)

La ética en una persona se va desarrollando conforme a las experiencias vividas, puesto que esto nos hace ver que cosas son buenas y cuáles no, entonces al aplicarlas en

nuestra conciencia se descartan las razones que nos alejan de lo moral y lo que se puede hacer bien para beneficio propio o para el entorno. Por eso cada acción que realizamos va determinando nuestra ética personal.

2.2.1 Ética Profesional

Partiendo de otra rama de la ética, que es valorada dentro de las instituciones u organizaciones en donde se refleja a la persona en el ámbito profesional.

La búsqueda, la invención y la aplicación de principios y valores imperativos de nuestra comunidad profesional, tales principios deben formar parte de la ética universal, la que ha sido definida como ciencia del hombre. En este sentido la ética profesional puede ser concebida como el arte de ejercer la profesión, que permite adecuar el trabajo profesional a la singular dignidad humana tanto en su dimensión personal como social. (Viera, 2018, p. 10)

Este tipo de ética es muy importante a la hora de intentar pertenecer a una institución, puesto que califica el nivel de profesionalismo que posee el individuo y permite ver si esa persona es apta o no para ocupar el cargo deseado.

El propósito de la ética es guiar el desarrollo humano hacia la excelencia. De tal forma el actuar bien, es ser buena persona y provocar efectos sobre la importancia de la ética, aumentando una buena imagen y la reputación, dando así la confianza en los profesionales en las diferentes ciencias y como resultado de la confianza nazca el liderazgo dentro de una institución u organización. (Viera, 2018, p. 50)

De otra forma, el actuar mal disminuye la calidad humana generando así que la calidad de la ética se degrade en el ámbito profesional, de esta manera se puede entender que la ética es una necesidad de todos los que conformamos una sociedad.

2.3 Valores Éticos

Al hablar de valores éticos nos referimos a “conceptos sociales y culturales que sirven de guía en el comportamiento de un individuo o de una organización. Es decir, se trata de consideraciones ideales, del deber ser o de la norma socialmente aceptada y valorada de las cosas” (Medina, 2018). Por lo tanto, no suelen ser valores absolutos, ni universales, ni eternos, sino que cambian conforme lo hace la sociedad que los respeta.

Para Morales (2020) entre los valores éticos más relevantes se pueden mencionar: justicia, respeto, responsabilidad, libertad, lealtad, honestidad, equidad, entre otros.

Para Abascal los valores éticos tienen que impregnar cada parte que conforman el mecanismo de una empresa, abarcando a todo el grupo directivo. La existencia de este directivo ayuda a la conexión entre los valores de la colectividad y los de la empresa, pero esto no asegura el buen desarrollo de una ética profesional, pues la dirección hacia un management más ético y responsable es algo viable desde una visión sociocultural y perspectiva funcional (Gómez y Martínez, 2016). El origen de la ética parte del resultado entre el trabajo personal y la colaboración con otras entidades, con el transcurso del tiempo va evolucionando hasta convertirse en la ética de la comunicación

Toda institución cuenta con un respaldo importante de planteamientos de valores éticos que le otorgan capacidad para hacer bien las cosas aportando calidad a sus productos y servicios, y tratar a los clientes actuales y potenciales de la manera más idónea para mantenerlos en el medio y largo plazo. Por ello las empresas han introducido paulatinamente programas de valores éticos en todas sus acciones para alcanzar un mayor rendimiento. (Gómez y Martínez, 2016, p. 40)

2.4 Instituciones

Una institución es una forma de organización social, sea de tipo privada o pública, que cumple una función específica en la sociedad, y que obedece a unas normas

y una estructura de roles que sus miembros deben respetar para cumplir su misión. Entonces se podría decir que una institución está conformada por un grupo de personas que se ubican de forma jerárquica la cual consiste en limitar los distintos niveles de subordinación y mando, basándose en la responsabilidad y el poder de decisión de las personas que conforman la misma.

Las instituciones se establecen de diferentes formas. Una de ellas es a través de documentos, leyes o decretos. En este caso se habla de instituciones formales, como un gobierno o una universidad. En cuanto a su jurisdicción, las instituciones se clasifican en públicas, privadas o mixtas.

Las instituciones son el tipo de estructuras que más importan en la esfera social: ellas constituyen el tejido de la vida social. El creciente reconocimiento del papel de las instituciones en la vida social implica advertir que gran parte de la interacción y de la actividad humana está estructurada en términos de reglas explícitas o implícitas. Sin violentar mucho la literatura relevante, podemos definir las instituciones como sistemas de reglas sociales establecidas y extendidas que estructuran las interacciones sociales. (Hodgson, 2011, p. 22)

Dentro de una institución existen aspectos importantes para el buen funcionamiento de la misma, este se centra en el bienestar del personal y en las funciones que deben cumplir para obtenerla.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. (Chiang, Salazar, Huerta y

Nuñez, 2008, p. 68)

La satisfacción en las instituciones públicas genera un buen ambiente laboral y mejora la comunicación interna entre los empleados dando resultados positivos a la organización.

2.4.1 Gad Municipal Santa Rosa

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Rosa, tiene una estructura orgánica que está formada por la alcaldía, el concejo cantonal, las direcciones de planificación, obras públicas, administrativo, financiero, área social y comisaría municipal.

En la actualidad se encuentra liderado por el alcalde Larry Vite y sus concejales Paola Grunauer, Cecilia Román, Glenda Imaicela, Javier Medina, Javier Nieto, Juan Medina y José Lozano.

Esta institución tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de la población, mediante la prestación de servicios eficientes, efectivos y oportunos; promueve la participación activa de los actores coordinando acciones encaminadas al desarrollo social, cultural, económico, ambiental y de infraestructura; estimula permanentemente el progreso del cantón generando los recursos municipales con transparencia, credibilidad y eficiencia. (Gad Municipal del Cantón Santa Rosa, 2021)

2.5 Diseño Gráfico

El diseño gráfico es una especialidad de la profesión, cuyo objetivo es satisfacer necesidades de comunicación visual; se ocupa de organizar imagen y texto, producidos en general por medios industriales para comunicar un mensaje específico a un determinado grupo social y con objetivos claros y definidos. (Cornejo, Garcia y Paucar, 2018, pág. 9)

Entonces se lo puede definir como todo aquello que comunica un mensaje visual intencional. Conformado por imágenes, vídeos y elementos textuales, imprescindibles para la composición de un diseño. Su auge actual se debe a la gran expansión de todo tipo de mensajes visuales a través de nuestros diversos dispositivos digitales y tecnológicos.

Es indiscutible que la investigación sea fundamental en la formación del diseño gráfico, ya que permite perfeccionar técnicas y desarrollar nuevos procesos, así como identificar y fomentar conexiones con otras disciplinas y sobre todo comunicarse con esas disciplinas y entenderlas para generar una cultura visual y sobre todo mejorar la calidad de vida de la sociedad mediante proyectos en los que puede intervenir el diseño. (Ramírez, Villar y Maldonado, 2017, pág. 54)

El diseño gráfico forma parte importante del vivir cotidiano, porque influye directamente en el comportamiento conocimientos y actitudes de los grupos el diseño debe manejarse con ética y responsabilidad el diseñador dentro de esos parámetros puede proponer respuesta de comunicación para la solución de problemas sociales o conflictos dentro de una organización. (Cornejo et al., 2018, pág. 12).

El diseño gráfico va más allá de la composición de imágenes y texto, puesto que se lo utiliza para el beneficio de comunicar un mensaje a un grupo de personas o

comunidad de una institución u organización. Cornejo et al. (2018) afirma que:

Tiene como función informar, persuadir e indicar para lo que se debe de contar con conocimientos sólidos en diferentes áreas y además del contexto que lo rodea debe ser sobre los hábitos preferencias gustos costumbres y biología sobre el grupo objeto al que va dirigido los esfuerzos comunicacionales. (p.12)

La creatividad y la innovación permitirán que tanto con técnicas y metodologías de investigación se logre desarrollar las propuestas adecuadas según las tendencias actuales y dar solución a un problema.

2.6 Elementos de diseño gráfico

Esta clasificación está basada en el autor Villalobos (2019). En donde los diseñadores gráficos usan un conjunto de herramientas básicas, conocidas como elementos de diseño, para construir y crear cualquier tipo de diseño gráfico, que genere un mensaje.

✓ Línea

Las líneas no solo sirven para separar espacios, sino que también proporcionan movimiento y emociones. Un diseñador utiliza líneas rectas como contorno, divisorias o implícitas. La forma, la orientación y la conexión de las líneas determinarán el significado que quieras darle a tu diseño. Las líneas rectas combinadas con curvas, pueden ayudar a crear texturas y patrones diferentes. (Rojas, 2017)

✓ Color

El color es importante dentro de la composición, puesto que cada color aporta emociones diferentes al ser observados.

Combinando adecuadamente los colores primarios (rojo, azul y amarillo) se obtiene una gama de colores infinita. El círculo cromático es una de las mejores

herramientas de todo diseñador gráfico, pero se lo debe usar con criterio o el resultado puede ser desastroso. El color puede ser una buena señal de identidad para una empresa, por lo que es uno de los elementos más importantes dentro del diseño gráfico. (Rojas, 2017)

La psicología del color, es un campo de estudio que está dirigido a analizar cómo percibimos y nos comportamos ante distintos colores, así como las emociones que suscitan en nosotros dichos tonos. Hay ciertos aspectos subjetivos en la psicología del color, por lo que no hay que olvidar que pueden existir ciertas variaciones en la interpretación y el significado entre culturas. (Narea y Alcivar, 2019, pág. 27)

Según García en su estudio Psicológicamente hablando: (como se citó en Narea & Alcivar, 2019) Un recorrido por las maravillas de la mente demostró que los colores de nuestro alrededor pueden estar influenciando las emociones y nuestro estado mental y que ciertas tonalidades pueden irritar o, por el contrario, relajar y calmar nuestros sentidos. Pues se sabe que los colores que nos rodean sí que pueden tener un efecto.

Esta es la razón por la que muchas instituciones crean su línea gráfica teniendo en cuenta los colores que serán utilizados, ya que de esta manera enviarán un mensaje directo al cliente haciendo que relacione el color con la institución y cada que aprecie el color le vendrán recuerdos relacionados con dicha empresa.

✓ **Forma**

Las formas geométricas como el círculo, el cuadrado o el triángulo, se presentan en diferentes proporciones. Además de ellas existen muchas otras; por ejemplo, las formas orgánicas con líneas menos definidas, como una figura ondulada o en espiral. También se puede utilizar elementos gráficos con formas positivas (color negro) y negativas (color blanco) que se encuentran contrapuestas. (Rojas, 2017)

✓ Tipografía

Según Morales (2016) la tipografía es la que se encarga de la materialización visual del lenguaje verbal, es decir, de la escritura. Es el arte de jugar con los elementos gráficos del texto escrito: usar los espacios y definir la forma de las letras de acuerdo a algún objetivo específico que puede ir desde optimizar la legibilidad del texto hasta adecuarlo para que exprese algún concepto como elegancia.

La tipografía juega un papel muy importante que va más allá de no desentonar con los demás elementos, pues el tipo de letra en sí mismo puede comunicar ideas como prestigio, emociones o alegría, además de que funciona como un signo de identidad. Debe tener armonía a nivel de la forma en relación con los demás elementos y coherencia con el significado, pues la tipografía expresa ideas o conceptos específicos y éstos deben estar en sincronía con los conceptos que los demás elementos como el color transmiten. Morales (2016)

Existen una variedad de tipografías entre las cuales se clasifican como serif, sans serif, script y decorativas, estas varían dependiendo de sus terminaciones y formas.

✓ Escala

Rojas (2017) menciona que jugar con la escala de los elementos de diseño gráfico supone un gran impacto para el público. Utilizar diferentes tamaños en los componentes, pueden ayudarte a destacar áreas importantes y guiar al espectador creando una jerarquía visual.

Aunque puedas pensarlo, tamaño y escala no son lo mismo:

- ✓ El tamaño se refiere a una medida absoluta (la lámina de madera mide de 14 pulgadas por 12 pulgadas).
- ✓ La escala indica la relación directa entre los elementos de un diseño (el cuadrado es 3 veces más grande que el rectángulo).

2.7 Afiche

El afiche es un elemento gráfico que sirve para difundir un mensaje con la intención de impulsar un servicio o producto, o también para informar algo sobre alguna participación. Su finalidad es convencer a cierto grupo objetivo sobre determinado tema. Una de sus características es que puede ser leído rápidamente, llamando así la atención del lector; puede cumplir varias funciones consiguiendo a través de él, interacción y comunicación con el exterior. (Iberti, 2016)

Para Iberti (2016), el afiche posee tres elementos importantes:

- ✓ **Imagen o gráfica:** todo afiche requiere de una imagen (ilustración, dibujo) que ayudará a enfatizar el propósito del afiche.
- ✓ **El *Slogan*** (frase breve), es fundamental ya que por medio de él se entrega el mensaje.
- ✓ **Datos del producto** promocionado o de la invitación que se hace.

Para crear un afiche desde el punto de vista gráfico, estético o de imagen se debe considerar utilizar un espacio de gran formato, buscar formas gráficas y tipográficas atractivas, llamativas, por ejemplo; diferentes tipos de letras; además se puede utilizar técnicas manuales o de artes plásticas y también articular imágenes con los textos seleccionado. (Iberti, 2016)

Se aborda el afiche como un dispositivo artístico de visualización, entonces, no solo implica un análisis de sus particularidades materiales, sino que comporta la premisa de indagar en los modos en que su discurso se inscribe en las prácticas sociales y construye sentido. En tal caso, el estudio de la producción de Ilusión Gráfica presume atender tanto la singularidad de cada dimensión como la correspondencia y cohesión conciliada entre las mismas. (Leoni & Belén, 2019, pág. 3)

2.8 Brief

La forma de comunicarse entre cliente y agencia o agencia y proveedor se ha protocolizado para tratar de asegurar que siempre se tiene la información necesaria para que un proyecto, campaña publicitaria o de comunicación salga adelante cómo se había pensado en un principio. Para conseguir esto, el documento más habitual es el conocido por su nombre en inglés como brief o briefing. (López, 2021) Esta herramienta de diseño gráfico es importante al momento de montar una campaña visual ya sea impresa o digital, ya que sirve para aclarar ideas y plasmarlas en la composición de un elemento gráfico en este caso en un afiche.

El brief o briefing es un documento informativo que contiene la información imprescindible para poder empezar a planificar o ejecutar un proyecto. Se trata de un documento muy habitual en el mundo de la publicidad y la comunicación, aunque también se ve en otro tipo de sectores, en el que el cliente, a través de este documento, describe sus necesidades y deseos para la realización de un proyecto a una agencia o proveedor. (López, 2021)

La clave de este documento no está solamente en hacerlo, sino en hacerlo bien. Por el contrario, las consecuencias de hacer un mal briefing pueden llevar a retrasar los tiempos de ejecución de la campaña o el proyecto y multiplicar las horas de trabajo. Hay que tener en cuenta que el briefing sirve como documento de punto de partida para empezar a trabajar y, por tanto, si no está correctamente planteado provocará que se dediquen horas y esfuerzo en una línea de trabajo que realmente no es la adecuada. (López, 2021)

3. METODOLOGÍA

En este estudio se ha aplicado una metodología mixta: conceptual, cualitativa y cuantitativa. En primer lugar, se desarrolló una revisión bibliográfica para la fundamentación teórica, puesto que se ha revisado en profundidad bibliografía, artículos científicos, estudios, datos sobre el concepto de valores éticos, instituciones y diseño gráfico.

3.1 Observación de campo

Se aplicó esta técnica de investigación mediante fichas de observación al personal que labora en el área de atención al cliente del Gad municipal del cantón Santa Rosa y a sus respectivos usuarios; durante tres días laborables (lunes, martes y miércoles) en diferentes horarios el lunes desde las 08h00 hasta 11h00, el martes desde las 11h00 hasta 14h00 y el miércoles desde las 14h00 hasta las 17h00. Durante este proceso se pudo evidenciar varios aspectos. El horario se estableció diferente cada día para que de esta manera se pueda observar lo que ocurre durante todo un día de trabajo.

La atención a los usuarios empieza a partir de las 08h30, desde ese momento empiezan a llegar varios ciudadanos a realizar diferentes trámites, son atendidos por la parte exterior del municipio mediante ventanillas, cada departamento cuenta con un letrero que indica cual es la función que cumplen y al frente de cada ventanilla se realizan las colas que en ocasiones llegan hasta la calle.

El día lunes se pudo observar que se iban atendiendo un promedio de 20 personas por horas, unos usuarios demoran un par de minutos, en cambio otros más de una hora. El departamento que más atendía era el de tesorería, porque los cobros se realizan mediante depósitos en el Banco del Austro, generando así que muchos de los usuarios lleguen a preguntar cuál es el valor a cancelar, luego van hacer el depósito y regresan con el recibido para terminar de realizar el trámite.

El día martes se genera la misma situación los departamentos de atención al cliente son concurridos por los usuarios, hasta que cierran el servicio a las 12h00 y vuelven atender a partir de las 13h00. Desde ese momento comienzan a llegar un poco más de personas que en la mañana. La gran mayoría del personal que atiende en esta área son personas mayores en un rango de edad entre 40 y 60 años.

El día miércoles se pudo observar que había más usuarios que el día anterior un aproximado de 35 personas por hora. Cada cola de usuarios era entre 3 a 6 personas por

departamento, existe un guardia de seguridad que ayuda con información a los usuarios. Las personas que tienen que realizar trámites largos, pueden ingresar a esperar en unas sillas de metal que se encuentran en la parte interior del establecimiento.

Solo personal autorizado puede ingresar a las oficinas de esta área con sus respectivas medidas de bioseguridad, al ingresar cierran las puertas con seguro y en cada puerta hay un aviso que dice “todo trámite se atiende por ventanilla”.

3.2 Entrevista

✓ Jefe de talento humano del Gad Municipal del cantón Santa Rosa.

Zhandry Valdivieso jefe de talento humano, dentro de sus funciones están dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos definidos por la administración municipal para el buen desempeño laboral.

El servicio de atención al cliente se divide en varios departamentos como son rentas, tesorería, avalúos de catastros, entre otros; y está conformado por alrededor de 20 empleados.

Según la jefe de talento humano, dentro de la institución los principales problemas que se presentan en esta área son la falta de tecnificación en la mala distribución de recursos técnicos de alguna actividad a ejecutar, no dar una buena información y falta de ética al momento de brindar la atención al usuario, se dan preferencias; generando así conflictos con los usuarios porque muchas de las veces reclaman por la demora en los trámites, ya que hay trámites que demoran más de un día en ser atendidos.

Valdivieso considera que, si se han ido perdiendo los valores éticos porque no hay un código o normativas éticas que respetar, muchas de las veces existen los “padrinazgos” en donde no se atiende a todos los clientes por igual, sino que se dan preferencias a ciertas personas por motivos personales de los colaboradores; es por esta razón que existen personas que vienen a reclamar porque de pronto dejaron un trámite y no se les ha dado la debida importancia, los tienen mucho tiempo esperando o viene alguien que está detrás de

ellos y salen primero, entonces allí se evidencia la falta de valores éticos por parte del personal.

La pérdida de estos valores se da principalmente en los hogares ya que no se los practica o los padres no les inculcan y crecen con esos pensamientos. Lo que hace la empresa para que no se de esa pérdida de los valores son capacitaciones, charlas motivacionales y de superación; esto se lo realiza cada vez que se lo requiera, puesto que la mayoría de personas de esta área son de edad avanzada entre 40 y 60 años.

Lo que ella le dice al personal para conservar estos valores es que “nosotros nos debemos a los usuarios, por ello le debemos toda nuestra atención y que además todos los usuarios son iguales y merecen la misma atención”. Por eso es importante mantener los valores éticos ya que en ellos se refleja calidad de personas que somos y su vez generan una imagen positiva a la institución.

En lo que va del año aún no se han creado ningún tipo de campañas para fomentar los valores éticos dentro de la institución.

✓ **Abogado de la Fiscalía General del Estado**

Carlos Pico Segarra asistente de la Fiscalía General del Estado, considera que los valores éticos establecen un conjunto de valores como la honradez, honestidad, cortesía, justicia, independencia y equidad; que deben ser cumplidos por los miembros que conforman una institución para hacer de ella un lugar mejor.

Un empleado público si puede ser sancionado, si no actúa de la forma correcta al momento de prestar un servicio a la comunidad, puesto el artículo 43 de la ley Orgánica de Servicio Público “sanciones disciplinarias” dispone que los servidores públicos que cometan una falta disciplinaria serán sancionados conforme a la gravedad del asunto, desde una amonestación verbal hasta la destitución del cargo. Estas serán impuestas por las autoridades competentes de la institución donde labora y ejecutada por el departamento de talento humano.

En las instituciones públicas, rige el derecho público, y sólo puedes realizar lo que se te está permitido por ley. El entrevistado considera que si un empleado toma ciertas atribuciones donde él no es competente, genera un sinnúmero de problemas en su ambiente laboral y esto a su vez conlleva a la corrupción.

Las personas que han recibido un mal trato por parte de los servidores públicos pueden hacer su queja en los mails de quejas o en las ventanillas establecidas en cada GAD.

Se puede decir que siempre hay que velar por la justicia por encima del Derecho, cómo decía Eduardo Couture, en el decálogo del abogado: "Lucha: tu deber es luchar por el derecho; pero el día en que encuentres en conflicto el derecho con la justicia, lucha por la justicia."

✓ **Entrevista a Diseñador Gráfico**

Álvaro García Torres, diseñador gráfico del Studio 20 considera que un afiche se lo considera como una herramienta que puede ser digital o impresa cuyo objetivo es transmitir un mensaje a un público objetivo, sus medidas correctas son 50.00 cm por 35.00 con una resolución de 300 pix. o pueden variar dependiendo lo que solicite el cliente.

Se pueden rescatar valores éticos mediante un afiche enfocándose en el mensaje, principalmente en los valores que hoy en día se están perdiendo, como la honestidad, justicia, responsabilidad, entre otros; que son considerados importantes para el buen desarrollo de una institución.

Los tipos de mensaje que se deben plasmar en un afiche para el rescate de estos valores deben incluir equidad, responsabilidad, constancia y respeto. Con colores como el rojo que representa respeto, verde responsabilidad, tolerancia.

Elementos que se pueden usar en un afiche para el rescate de valores son manos que

representan respeto, balanzas que representan justicia, apretón de manos representan tolerancia. La palabra justicia se podría representar con la dama de la justicia sosteniendo una balanza.

Actualmente los medios más efectivos para difundir un afiche son los digitales como Instagram y Facebook por su tráfico de personas de diferentes edades. Pero si es para un público interno como en una empresa se deben colocar de manera física en lugares más concurridos o incluso dentro de sus oficinas donde ellos los están observando a cada instante.

3.3 Sondeo de Opinión

Este sondeo de opinión se lo realizó por medio del método encuesta, aplicado a 17 de 20 empleados del área atención al cliente la cual arrojó los siguientes resultados:

- a) Los rangos de edad: entre los 41 a 50 (8 personas); entre los 51 a 60 (5 personas); entre los de 40 y menos (3 personas) y Entre los 60 y más (1 persona).
- b) Género: 13 femeninos y 4 masculinos. Se identificó que la mayoría de empleados de esta área está conformada por mujeres.
- c) Se han perdido sus valores éticos: 10 respondieron que Sí, 4 que no y 3 que tal vez. Esto refleja que si se han perdido los valores éticos de los empleados de esta área.
- d) El valor ético que debe prevalecer: 5 respondieron “justicia en el trato a usuarios”, 5 “Respeto en el trato”, 3 “responsabilidad en la atención”, 3 “honestidad en los cobros” y 1 “todas las anteriores”. Se puede evidenciar que los valores éticos que ellos consideran que deben prevalecer en una institución pública en el área de atención al cliente son la justicia y el respeto.
- e) Valor ético que se está perdiendo en su área de trabajo: 5 “justicia”, 4 “honestidad”, 4 “responsabilidad” y 4 “respeto”. Se pudo observar que se están perdiendo varios valores ya que los resultados están muy divididos señalando que

carecen de honestidad, justicia, responsabilidad y respeto.

- f) Motivo por el cual se dan esta pérdida de valores: Por las malas influencias, por la falta de empatía, la falta de autoeducación, el egoísmo, la prepotencia, ven solo el beneficio personal, falta de compromiso con su trabajo, por la corrupción y la falta de moral.
- g) El área de atención al cliente se presta para que se den casos de pérdidas de valores: 6 personas respondieron que “si, porque como todos quieren ser atendidos rápido se puede dar facilidades por algún incentivo”, 5 que “si, porque como se atiende a muchos usuarios se tiene potestad de elegir a quien atender”, 5 que “sí, porque como se debe esperar mucho tiempo se puede dar facilidades por afinidad” y 1 que “No”. Entonces, queda en evidencia que en esta área si se presta para que se den casos de pérdidas de valores.
- h) Se preguntó que si ha tenido algún tipo de problema entre el empleado y el usuario: 7 respondieron que “No”, 2 respondieron “algún tipo de maltrato laboral”, otros que “tratan de hacer su mejor trabajo, pero a veces las cosas se salen un poco de control y finalmente se soluciona con el diálogo”, “muchos familiares y amigos o conocidos creen que tienen privilegios de ser atendidos y si no se los atiende primero dicen que uno es desconsiderado”, “los usuarios quieren todo por afinidad”, “Cuando no se brinda una información se portan groseros”, “llegan personas apuradas o de mal humor y comienzan a portarse groseros”.
- i) Sabe que existe una ley que sanciona a los empleados públicos por prestar un mal servicio: 9 respondieron que “No” y 8 que “Si”. Se observa que más de la mitad desconoce de esta ley pudiendo ser una causa para que se den la pérdida de valores.
- j) Qué haría para brindar un mejor servicio: Atender a los usuarios conforme la hora de su llegada, que todo el personal sea capacitado constantemente en

valores y atención al cliente, para poder brindar un buen servicio, Ayudar al usuario con la información que necesite, tratar de ser ágil al momento de atender, tratar con respeto, tratar a todos por igual, acaparar mis responsabilidades, dar un mejor trato.

- k) Mensaje para rescatar esos valores éticos que se han perdido: “Ser conscientes de nuestros actos para reconocer nuestros errores y mejorar”; “Que jamás se pierdan los principios y valores ya que eso marca la diferencia en cualquier ambiente laboral”; “Ser empáticos con los demás y ponernos en los zapatos de otros para ver las cosas de otra manera”; “No perder la paciencia”; “La autoeducación es la clave de todo”; “Aplicar los valores en todo momento y no solo en el lugar de trabajo”; “Todos merecemos los mismos tratos y hay que ser justos con todos”; “Cultivar y enseñar valores desde el hogar”; “No perder los valores, que eso nos hace seres humanos”; “Trata a otra persona como a ti mismo”.

4. PROPUESTA

4.1 Brief Creativo para la Municipalidad de Santa Rosa

CAMPAÑA RESCATE DE VALORES ÉTICOS

ANÁLISIS DE SITUACIÓN

Antecedentes

Historia

El Gad municipal del cantón Santa Rosa es una institución pública de la ciudad llamada "La Benemérita" por sus antecedentes históricos en la defensa de la nación de los conflictos con Perú.

En el censo de 2010 tenía una población de 48.929 habitantes, lo que la convierte en la vigésimo cuarta ciudad más poblada del país.

Sus orígenes datan a mediados del siglo XX, debido a la producción de banano y

camarón, cuando presenta un acelerado crecimiento demográfico hasta convertirse en uno de los principales núcleos urbanos de la provincia. Es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales de El Oro. Las actividades principales de la ciudad son la industria camaronera, el cultivo de banano y el comercio.

Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Rosa, mejora la calidad de vida de la población, mediante la prestación de servicios eficientes, efectivos y oportunos; promueve la participación activa de los actores coordinando acciones encaminadas al desarrollo social, cultural, económico, ambiental y de infraestructura; estimula permanentemente el progreso del cantón gerenciando los recursos municipales con transparencia, credibilidad y eficiencia.

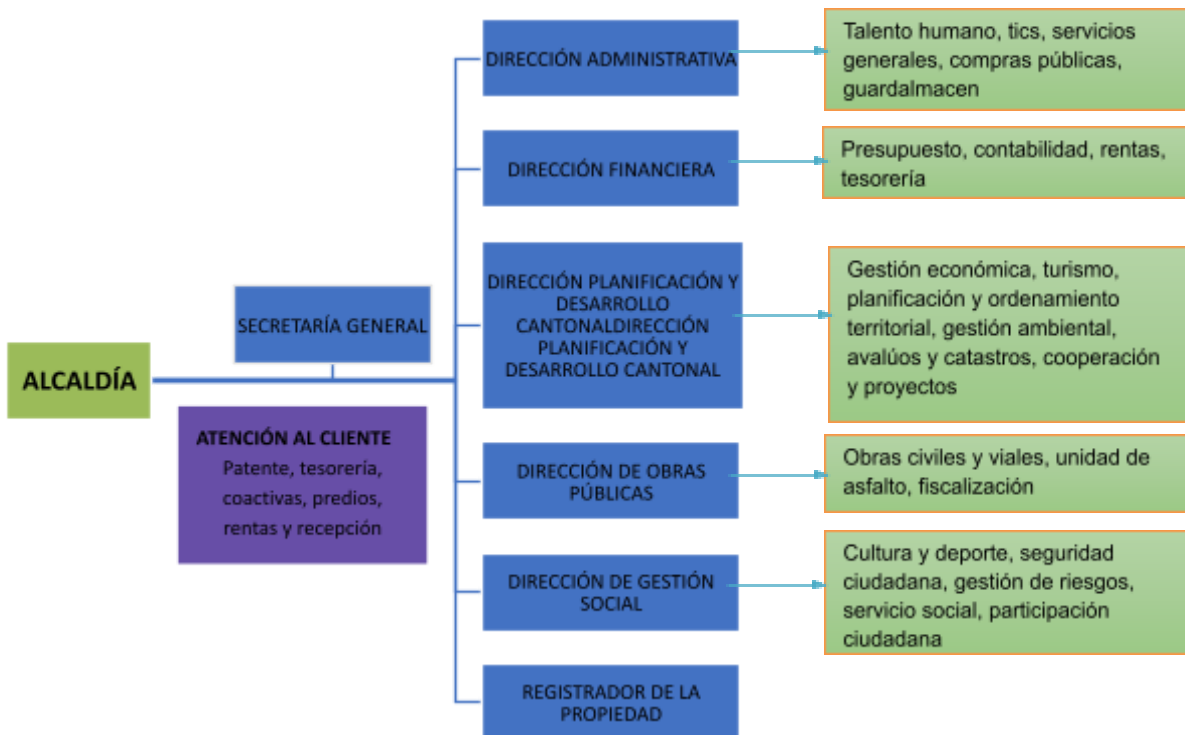
Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Rosa, dinamiza y armoniza las actividades técnicas del recurso humano, con la finalidad de dotar bienestar y desarrollo profesional brindando servicios eficientes, oportunos de calidad y cobertura revertidos a la ciudadanía cantonal, gracias a la planificación y financiamiento de obras prioritarias visualizadas en el Plan de Desarrollo Cantonal.

Valores

Honradez, lealtad, imparcialidad, justicia y eficacia.

Estructura interna



Problemas a Resolver

- No hay un trato equitativo para los usuarios:
 - Se atiende por afinidad.
 - Si no hay un trato justo, el empleado puede ser sancionado
 - No se respeta la orden de llegada al momento de atender

DECISIONES ESTRATÉGICAS

Objetivos del diseño

- Fomentar el valor ético de la justicia dentro del área atención al cliente de la institución.
- Difundir mensaje de equidad para una atención igualitaria hacia los usuarios.

Públicos objetivos

Público principal

- Personal que labora dentro del área atención al cliente. Patente, tesorería, coactivas, predios, rentas y recepción.

ESTRATEGIA DE MENSAJE

Tono

La campaña está enfocada en mostrar los dos valores ejes “justicia y equidad”, que se han escogido como resultado de la investigación realizada en el área de atención al cliente de Gad municipal del cantón Santa Rosa, los cuales se centran en la frase “sin justicia, no hay equidad” que se desarrollará en cada uno de los departamentos del área de atención al cliente con diferentes mensajes.

Para cada departamento se escogió un enfoque diferente a los que enunciamos a continuación.

- Justicia
- Equidad

Cada uno de estos valores se ha clasificado de acuerdo con los siguientes departamentos.

- **Justicia:** Patente, tesorería, coactivas, predios, patente municipal y rentas
- **Equidad:** Recepción

Ejecuciones

- **Tu ética marca la diferencia, dile No a las preferencias:** Patente, tesorería, coactivas, predios, patente municipal y rentas.
- **Sin justicia, no hay equidad:** Recepción.

Insight

Los colaboradores del Gad municipal del cantón Santa Rosa deberían dar un trato justo e igualitario a todos sus usuarios, pero existe el favoritismo al momento de atender dándole prioridad a sus amigos o familiares. Por tal razón hay que hacer énfasis en su comportamiento y de esta forma comprendan que tienen que atender a todos por igual y no escoger por afinidad, ni afectividad; prevaleciendo así sus valores éticos para marcar una diferencia del resto de departamentos.

Gran idea

“No hay justicia, sin equidad.”. Gad municipal del cantón Santa Rosa.

Esta frase refleja que todos tenemos los mismos derechos como ciudadanos al momento de recibir una atención o un servicio por parte de instituciones públicas. Y al no haber un trato equitativo, tampoco habrá justicia.

Concepto Gráfico

Idea

La idea es mostrar un prototipo de elementos que representen el trato equitativo del personal hacia los usuarios, para ello se utilizaron siluetas de personas formando dos grupos uno de color negro (representando a los amigos y familiares del personal) y el otro blanco (representado a los usuarios comunes) demostrando que son diferentes pero tienen los mismos derechos, ubicados sobre una balanza que representa al servicio que ellos brindan, la línea se mantiene recta-horizontal representando la equidad que debe haber entre ambos grupos. En la parte superior colocar el eslogan “Sin justicia, no hay equidad” haciendo contraste a los elementos gráficos y en la parte inferior como base una frase que complemente el mensaje hacia los servidores públicos “Tu ética marca la diferencia, dile No a las preferencias”. Con la tipografía Bowlby One SC Regular, mayúscula y negrita para que llame la atención del texto. El color de fondo blanco y negro resaltando los

elementos de su color opuesto.

MEDIO DE DIFUSIÓN

Para poder llegar a los empleados del área atención al cliente, se usará un afiche que será colocándolo en los lugares más concurridos como oficinas, baños y salas de reuniones, de tal manera que tengan el contacto visual directo con el público objetivo; para crear un impacto positivo en la moral de los colaboradores y de esa manera cambiar la percepción de la forma de atención hacia los usuarios.

4.2 Propuestas De Afiche



5. CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada se logró encontrar que en el área de atención al cliente si se presta para que se den la falta de valores éticos y dentro de ella los principales valores que se están perdiendo son la justicia y la equidad al momento que el personal de dicha área prestan su servicio a la comunidad, tras evidenciar que esta área es una de las más afectadas hemos concluido que se deben fortalecer y fomentar esos valores éticos indispensables para el buen funcionamiento de la institución, por tal razón se realizó una propuesta de afiche para fortalecer estos valores con mensajes enfocados a un trato justo y no a las preferencias. El afiche es una buena acción porque tiene como propósito informar a través del texto y la imagen sobre el tema de los valores, logrando captar la atención de los servidores públicos causando en ellos un mensaje positivo.

Se planteó un mensaje basado en la frase “Sin justicia, no hay equidad” con un enfoque que aporten al fortalecimiento de los valores éticos dentro de cada departamento del área de atención al cliente plasmados en un afiche, haciendo referencia a que la ética de ellos marcará la diferencia del resto de departamentos y haciendo énfasis en que no deben haber preferencias al momento de atender.

Se realizó una propuesta de afiche en donde se plasmó mensajes con los valores que se han ido perdiendo en el personal de dicha área como la justicia en el trato a usuarios y la responsabilidad en la atención; con los colores blanco y negro haciendo referencia a lo bueno y lo malo que se hace y se podría hacer en esa área, con una tipografía amigable y

elementos gráficos que acompañen de manera armoniosa en la composición y difusión del mensaje.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ En base a la investigación realizada se logró evidenciar que no se está dando un buen trato por parte de los empleados del área de atención al cliente, por lo que se recomienda brindar un mejor servicio atendiendo de manera equitativa y justa a los usuarios.
- ✓ Se recomienda establecer campañas que permitan a los colaboradores del área de atención al cliente recibir información acerca de la importancia de conservar los valores éticos.
- ✓ Capacitar a los colaboradores del área de atención al cliente, para que brinden una buena atención a los usuarios y emitirles que en caso de no hacerlo serán sancionados conforme lo dicte la ley.
- ✓ Difundir mensajes visuales (afiches) sobre la conservación de los valores éticos en todo el personal de manera constante.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum*, 2(23), 66-85.
- Cornejo, A., Garcia, O., & Paucar, L. (1 de Junio de 2018). *Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad Estatal de Milagro: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3980>

- Fresno, C. (2017). *La formación de valores: resto del siglo XXI*. Habana: Editorial Universitaria.
- Gad Municipal del Cantón Santa Rosa. (24 de Marzo de 2021). *página web del Gad Municipal del Cantón Santa Rosa*. Obtenido de página web Gad Municipal del Cantón Santa Rosa, Administración 2019 - 2023: <http://www.santarosa.gob.ec/web/base-legal/>
- García, J., Paz, A., & Cardeño, E. (2018). Liderazgo ético. Una perspectiva en universidades públicas del estado Zulia. *Revista Opción*(86), 696-730.
- Gómez, B., & Martínez, R. (2016). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. *ANAGRAMAS - UNIVERSIDAD DE MEDELLIN*, 14(28), 33-50.
- Hodgson, G. (2011). ¿Qué son las instituciones? *University of Hertfordshire, U. K.*(8), 17 - 53.
- Iberty, C. (12 de Diciembre de 2016). *ICARITO*. Obtenido de Copesa S.A.: <http://www.icarito.cl/2010/04/51-8789-9-afiche.shtml/>
- Leoni, D., & Belén, P. (2019). El afiche es. *SEDICI*, 1-9.
- López, P. (18 de Febrero de 2021). *Cicero Comunicación*. Obtenido de Cicero Comunicación Sitio Web: <https://www.cicerocomunicacion.es/brief-briefing/>
- Luján, M. (2019). Procesos de producción de afiches y análisis de las imágenes desarrollados en el Taller de Producción Gráfica, contra la violencia en Tartagal. *Revista Jornaler@s*, 453-464.
- María Annía, J. V., Julio Romero, R. R., & Ramos, Y. (2018). CONCIENCIA ÉTICA EN ORGANIZACIONES UNIVERSITARIAS: UN ESTUDIO FENOMENOLÓGICO DE LA PRAXIS COMO CONTINUA FORMACIÓN. *Revista Inclusiones*, 5, 179-195.
- Molina, A. (26 de Abril de 2018). *Conexionesan*. Obtenido de Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/que-consecuencias-obtiene-una-empresa-que-carece-de-un-codigo-etico/>
- Morales, A. (24 de Febrero de 2016). *Andrés Morales*. Obtenido de Andrés Morales Sitio Web: <https://andresmorales.es/blog/importancia-tipografia-diseno-grafico/>
- Morales, A. (03 de 12 de 2020). *Significado de Valores*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/valores/>
- Moreno, J. (2017). Las relaciones entre los valores y principios cooperativos y los principios de la normativa cooperativa. *REVESCO*, 114-127.

Narea, L., & Alcivar, B. (1 de Agosto de 2019). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil Sitio Web: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46729>

Ramírez, K., Villar, M., & Maldonado, A. (2017). Escenario actual del diseño gráfico en el ámbito de la investigación en México. *Repositorio Institucional RL*, 48-55.

Rojas, R. (29 de Agosto de 2017). *Tus Clicks*. Obtenido de Tus Clicks Sitio Web: <https://www.tusclicks.com/blog/7-elementos-claves-del-diseno-grafico-aplicarlos/>

Toro, J., & Rodríguez, M. (2017). Formación en Ética en las Organizaciones: Revisión de la Literatura. *Información tecnológica*, 167-180.

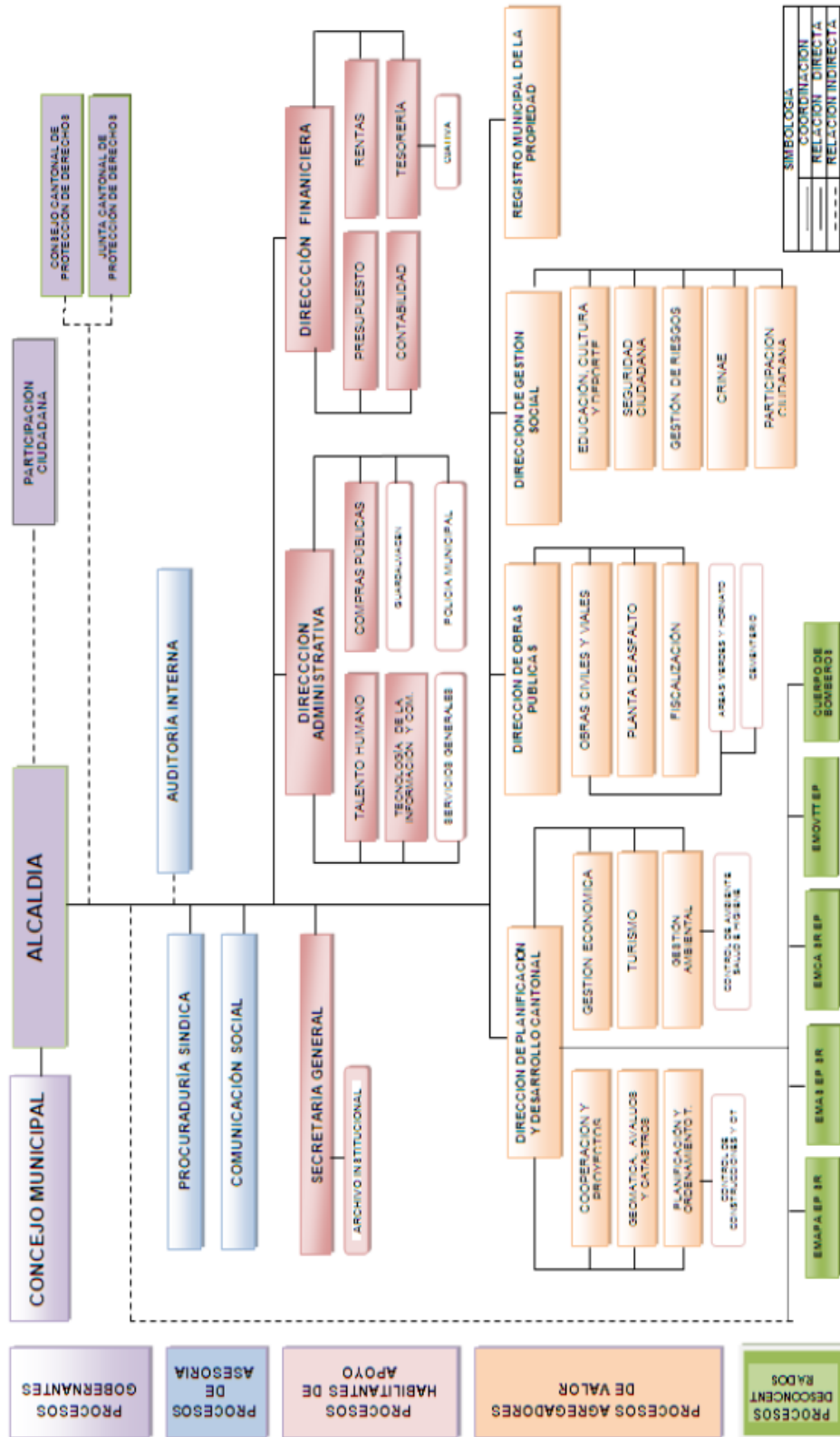
Viera, C. (21 de 03 de 2018). *Repositorio Insittucional UCES*. Obtenido de Repositorio Insittucional UCES: <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/4338>

Villalobos, C. (28 de Agosto de 2019). Hubspot. Obtenido de Hubspot Sitio Web: <https://blog.hubspot.es/marketing/elementos-diseno-grafico>

"Institución". En: *Significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/institucion/>
Consultado: 24 de marzo de 2021, 07:44 pm.

8. ANEXOS

Estructura de Gad Municipal del Cantón Santa Rosa



Cuestionario para entrevista
(Encargado de Talento Humano)

Objetivo: Identificar cuáles son los principales valores éticos que se han perdido en el personal del departamento de atención al cliente de la institución.

Preguntas:

1. ¿Cómo está conformado el Gad municipal del cantón Santa Rosa?
2. ¿Cuáles son las funciones que cumple dentro de esta institución?
3. ¿En qué áreas se subdivide atención al cliente?
4. ¿Cuáles son los principales problemas a los que se enfrenta el área de atención al Cliente?
5. ¿Usted cree que en esta institución se han perdido valores éticos?
6. ¿Por qué cree que se da la pérdida de valores éticos?
7. ¿Qué acciones se pueden realizar para evitar la pérdida de valores éticos en el personal de atención al cliente? y ¿cómo la ejecutaría?
8. ¿Qué le diría al personal de atención al cliente para que conserve los valores éticos?
9. ¿Considera importante que mantengamos nuestros valores éticos? ¿Por qué?
10. ¿Cómo cree que se podría fomentar los valores éticos?

Cuestionario para entrevista

(Abogado)

Objetivo: Identificar qué tipo de mensaje se puede promover dentro del afiche

Preguntas:

1. Nombres, institución donde labora y cargo que ocupa
2. ¿Para usted que son los valores éticos?
3. ¿Por qué cree que se da la pérdida de valores éticos en las instituciones?
4. Un empleado puede ser sancionado por la ley si da prioridad a ciertos usuarios
5. Existe algún artículo que se relacione a los valores éticos con el desempeño de los empleados de una institución
6. ¿Cuándo se considera a un empleado de una institución pública corrupto?
7. ¿Dónde se puede quejar un ciudadano por la mala atención recibida en una institución pública “Gad municipal”?
8. ¿Cómo se puede rescatar el valor ético “justicia” dentro de una institución?
9. Algo que acotar sobre los valores éticos y su relación con la ley

Cuestionario para entrevista

(Diseñador Gráfico)

Objetivo: Conocer tips para el desarrollo correcto de un afiche

Preguntas:

1. Nombres, institución donde labora y cargo que ocupa
2. ¿Para usted que son los valores éticos?
3. ¿Qué es un afiche?
4. ¿Cuáles son las medidas correctas de un afiche?
5. ¿Cómo se pueden rescatar valores éticos mediante un afiche?
6. ¿Qué tipo de mensaje se debe plasmar en un afiche para el rescate de valores ético?
7. ¿Qué colores se recomienda usar para el rescate de estos valores?
8. ¿Qué elementos se deben usar para generar un impacto positivo con el valor ético justicia en un afiche?
9. ¿Con qué elementos gráficos se relaciona la palabra justicia?
10. ¿Por qué medio se debe difundir un afiche para generar un gran impacto?

ENCUESTA

Realizar el sondeo de opinión en los empleados del área atención al cliente.

Objetivo: Saber qué valores éticos se han perdido y qué manera se puede fomentar el rescate de los mismos

1. Edad

- menos de 40
- Entre 41 y 50
- Entre 51 y 60
- Entre 60 y más

2. Género

- Femenino
- Masculino

3. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo han perdido sus valores éticos?

- Si
- No
- Tal vez

4. ¿¿Cuál considera que es el valor ético que debe prevalecer en una institución pública en el área de atención al cliente?

- Justicia en el trato a usuarios
- Responsabilidad en la atención
- Honestidad en los cobros
- Respeto en el trato
- Otro: _____

5. ¿Cuál considera usted que es el valor ético que se está perdiendo en su área de trabajo?

- Justicia
- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Otro: _____

6. ¿Por qué cree usted que se dan esta pérdida de valores éticos?

7. ¿Considera que el área de atención al cliente se presta para que se den casos de falta de valores éticos?

- No
- Sí, porque como se atiende a muchos usuarios se tiene potestad de elegir a quien atender
- sí, porque como todos quieren ser atendidos rápido se puede dar facilidades por algún incentivo
- Sí, porque como se debe esperar mucho tiempo se puede dar facilidades por afinidad

8. ¿Ha tenido algún tipo de problema con los usuarios al momento de brindar su servicio? Si su respuesta es "Si" comente el suceso

9. Sabe usted que existe una ley que sanciona a los empleados del servicio público por no brindar un buen servicio, que es el Art.43.- Sanciones disciplinarias de la Ley Orgánica de Servicio Público.

- Sí
- No

10. ¿Qué haría usted para brindar un mejor servicio?

11. ¿Qué mensaje daría usted para rescatar esos valores éticos que se han perdido?

FICHA DE OBSERVACIÓN

Fecha: _____ Día de la semana: _____ Hora: _____

Institución: _____

Departamento o Área: _____

Ubicación: _____

Situación observada y contexto: _____

Tiempo de observación: _____

Observador: _____

Hora	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)
------	-------------	---

--	--	--

Oficio de aceptación por parte de Gad municipal del cantón Santa Rosa



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ROSA
EL ORO - ECUADOR

Oficio No. 297- SG-GADMSR
Santa Rosa, 2 de abril del 2021

Señor
Dagner Enríquez Freire
Ciudad.-

De mi consideración:

Por disposición del Ing. Larry Vite Cevallos, Alcalde del Cantón Santa Rosa, tengo a bien dar contestación a su oficio s/n de marzo del 2021, donde solicita se le autorice realizar una encuesta y entrevista al personal municipal para llevar a feliz término el Proyecto de Titulación dentro de la Universidad, la misma que está basada en el "Diseño de un afiche para el rescate de los valores éticos dentro del personal que labora en el área de atención al cliente en el GAD Municipal DEL Cantón Santa Rosa", por lo cual queda autorizado realizar esta actividad.

Particular que le comunico para los fines legales y administrativos consiguientes.

Cordialmente,



JORGE ARCANGEL
MENDOZA GONZALEZ

Abg. Jorge Mendoza González

SECRETARIO GENERAL

Adj. 1 fojas utiles

Maritza Briceño Correa



Dirección: José María Ollague entre Guayas y Leonny Castelly
Sitio Web: www.santarosa.gob.ec • Correo Electrónico: sgeneral@santarosa.gob.ec
Teléfonos: 2943-163 - Fax: 2943-131
R.U.C.: 0760001070001

Entrevistas Realizadas Mediante la Plataforma ZOOM

