



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

**TEMA:**

**“EL ESTRÉS LABORAL Y LA ATENCIÓN DE LAS SECRETARIAS EN EL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA  
AÑO 2019”**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español

**AUTOR(A):**

Mayra Alejandra Pullotasig Puentestar

**DIRECTOR(A):**

Msc. Marieta Carrillo

**Ibarra, 2020**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401712047		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Pullosig Puentestar Mayra Alejandra		
DIRECCIÓN:	San Antonio Mira – Carchi		
EMAIL:	mayryta-92@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2280-818	TELÉFONO MÓVIL:	0968602574

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	EL ESTRÉS LABORAL Y LA ATENCIÓN DE LAS SECRETARIAS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA AÑO 2019
AUTOR (ES):	Pullosig Puentestar Mayra Alejandra
FECHA: DD/MM/AAAA	2 de septiembre, 2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA: Semipresencial	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Marieta Carrillo

#### 2. CONSTANCIAS

La autora Mayra Alejandra Pullosig Puentestar manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 2 días del mes de septiembre de 2020

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Mayra Alejandra Pullosig Puentestar

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 2 de septiembre de 2020

MSc. Marieta Carrillo.  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

### CERTIFICA

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



MSc. Marieta Carrillo  
CC: 100172988-6



## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal Examinador del trabajo de titulación "El estrés laboral y la atención de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira año 2019" elaborado por Mayra Alejandra Pullotasig Puentestar previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.



MSc. Marieta Carrillo

CC. 100172988-6

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



MSc. Marieta Carrillo

CC. 100172988-6

DIRECTOR



MSc. Virna Acosta

CC. 100159863-8

OPOSITOR



MSc. Alicia Cevallos

CC. 170753503-3

OPOSITOR

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo quiero dedicárselo para empezar a Dios por darme la sabiduría y el valor de seguir adelante, y a pesar de cualquier obstáculo no decaer y continuar con mis estudios, de una manera muy especial a mis padres quienes desde mi niñez han hecho todo lo posible porque estudie y pueda ser alguien en la vida así como a mi esposo a mi compañero de vida quien sin su apoyo nada de esto hubiese sido posible, y a mi hijo el motor de mi vida por quien siempre he anhelado salir adelante y ser su ejemplo a seguir.

Mayra Alejandra Pullotasig Puentestar

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres quienes pusieron toda su confianza en mí, dándome su apoyo incondicional en las buenas y en las malas.

A mi esposo, quien gracias a su comprensión y apoyo hizo lo posible por ayudarme a cumplir con una meta más en mi vida.

A mi hijo, quien se ha convertido en mi razón de ser y por quien he luchado y lucharé siempre para ser su orgullo y ejemplo a seguir, para que así comprenda que por más difícil que se vean las cosas nada es imposible si se lo hace con fe.

A mis amigas, con quienes en las aulas hemos compartido grandiosos momentos, y a quienes siempre recordaré más que como amigas a unas hermanas.

Mayra Alejandra Pullotasig Puentestar

## **RESUMEN**

El estrés laboral es una problemática que en la actualidad, ha sido un tema de gran interés ya que los efectos negativos que este provoca en los trabajadores es cada vez más latente, los cuales dañan tanto su vida cotidiana como su desempeño en las diferentes actividades , varias investigaciones demuestran que este les ocasiona una muy baja productividad, cambios de carácter, ansiedad, desmotivación, y una errónea visibilidad de la realidad, lo cual no solo afecta su salud, sino que también es el gran causante para que no puedan desempeñarse bien en su trabajo, afectando tanto a su imagen profesional como a la imagen de la institución para la cual colaboran, con el presente trabajo se pretende lograr que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira conozcan como el estrés incide en su calidad de atención al usuario, logrando así que sus actividades diarias no sean un motivo de estrés y más aún cuando una de sus funciones es la atención al usuario en donde la amabilidad, empatía, y educación deben estar siempre primero, la metodología a utilizar para este trabajo es mediante una guía dar a conocer a las secretarías las diferentes técnicas de relajación, mismas que pueden ser desarrolladas de manera autónoma por el mismo profesional, lo cual les permitirá mediante la práctica de las mismas mejorar su desempeño y lo más importante ofrecer una atención de calidad a los usuarios que diariamente solicitan un servicio en la institución. Este documento será entregado al municipio, a fin de que se encuentre a disposición del personal, y pueda ser utilizada en cualquier momento.

**PALABRAS CLAVE:** estrés laboral, atención, usuario, calidad de servicio, municipio.

# ABSTRACT



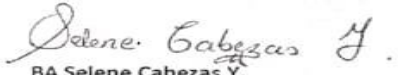
## ABSTRACT

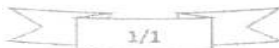
Stress at work is a current issue, which affects countless workers, leading to many adverse effects on their daily lives and work performance. Researches have shown that this problem causes very low productivity, mood swings, anxiety, and demotivation. Stress in workers affects both their professional and corporate image. With this research, it is intended to ensure that the secretaries of the Decentralized Autonomous Government of Mira district know how stress compromises their quality of customer service. Thus achieving the realization that their daily activities are not a reason for stress, even more, when one of their duties is to offer customer service where kindness and empathy must always come at first. The methodology is applied through a guide to direct the secretaries in different relaxation techniques which can be developed autonomously, to improve the quality service to users who request assistance at the institution. This guide will be given to the institution, so its staff could use it.

**KEYWORDS:** work stress, attention, user, quality of service, municipality.

*Revisado y corregido por Lcdo. Víctor Rodríguez*

Aprobado por:

  
BA Selene Cabezas Y.  
Analista Académica de Idiomas UTN  
La UEmprende EP



Juan de Velasco 2-39 entre Salinas y Juan Montalvo  
062 997-800 ext. 7351 - 7354  
Ibarra - Ecuador

gerencia@lauemprende.com  
www.lauemprende.com  
Código Postal: 100150



## 1. CONTENIDO

Identificación de la obra.....	ii
Certificación del director.....	iii
Aprobación del tribunal.....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
Indice de tablas .....	ix
Indice de gráficos.....	xvii
Introducción.....	1
Justificación.....	2
Tema.....	4
Problema de investigación (antecedentes) .....	4
Interrogantes de investigación .....	6
Objetivos .....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos .....	6
Formulación del problema.....	6
Capitulo I.....	7
1. Marco teórico.....	7
1.1 El estrés laboral.....	7
1.2 Tipos de estrés laboral.....	7
1.2.1 Estrés positivo o eustrés .....	8
1.2.2 Estrés negativo o distrés.....	8
1.2.3 Estrés agudo .....	9
1.2.4 Estrés agudo episódico.....	9
1.2.5 Estrés crónico .....	10

1.3 Fases del estrés.....	10
1.3.1 Fase de alarma o huida .....	11
1.3.2 Fase de resistencia o adaptación.....	11
1.3.3 Fase de agotamiento .....	12
1.4 Causas del estrés laboral.....	12
1.4.1 El ambiente físico .....	13
1.4.2 Sobrecarga de trabajo .....	14
1.4.3 Clima organizacional negativo.....	14
1.4.4 Malas relaciones interpersonales.....	15
1.4.5 Nuevas tecnologías.....	15
1.4.6 Factores externos.....	15
1.5 Efectos del estrés laboral .....	16
1.5.1 Efectos psicológicos .....	17
1.5.2 Efectos conductuales .....	17
1.5.3 Efectos cognitivos .....	17
1.5.4 Efectos fisiológicos .....	17
1.5.5 Efectos organizacionales .....	18
1.6 El estrés en las secretarias .....	18
1.7 Lo que la institución requiere de la secretaria .....	18
1.7.1 Confiabilidad.....	19
1.7.2 Habilidad y voluntad para aprender .....	19
1.7.3 Lealtad y confidencialidad.....	19
1.7.4 Credibilidad .....	20
1.7.5 Tacto y discreción para enfrentarse a situaciones difíciles.....	20
1.7.6 Resiliencia.....	20
1.7.7 Buenas maneras.....	20
2. La atención de las secretarias al usuario .....	21
2.1 El usuario.....	21

2.2 Factores que inciden en la calidad de atención de las secretarias.....	23
2.2.1 Saludar .....	23
2.2.2 Preguntar.....	24
2.2.3 La escucha activa .....	24
2.2.4 Rapidez .....	24
2.2.5 Dar solución .....	25
2.2.6 Despedirlo .....	25
2.3 Tipos de atención .....	26
2.3.1 Atención personal.....	26
2.3.2 Atención telefónica.....	27
2.3.3 Atención virtual.....	28
2.3.4 Atención vía e- mail .....	28
2.4 Atención al usuario de acuerdo a su personalidad. ....	28
2.4.1 Usuario hablador.....	29
2.4.2 Usuario exigente.....	29
2.4.3 Usuario agresivo.....	29
2.4.4 El usuario impaciente .....	30
2.4.5 Usuario tímido.....	30
2.4.6 Usuario nervioso .....	30
2.4.7 Usuario autoritario.....	30
2.5 Evaluación del usuario en cuanto al servicio.....	31
2.5.1 Elementos tangibles.....	31
2.5.2 Cumplimiento.....	31
2.5.3 Disposición .....	32
2.5.4 Cualidades del personal .....	32
2.6.5 La imagen personal de la secretaria .....	33
2.6 Manejo de quejas .....	33
2.6.1 Pasos para el manejo de quejas .....	34

2.6.2 Afrontar rápidamente el problema .....	34
2.6.3 Mantener la calma .....	35
2.6.4 La escucha activa .....	35
2.6.5 Muestra aprobación .....	35
2.6.6 Ofrecer disculpas.....	36
2.6.7 Comunicar como se va solucionar el problema .....	36
2.6.8 Resuelve el problema.....	36
2.6.9 Ofrecer algo más .....	37
2.6.10 Hacer seguimiento.....	37
2.7 Medios que el usuario puede utilizar para realizar sus quejas.....	37
2.8.1 Línea telefónica gratuita .....	37
2.8.2 Buzón de sugerencias .....	38
2.8.3 Encuesta de satisfacción .....	38
Capítulo II.....	39
Metodología de la investigación.....	39
2.1. Tipos de investigación.....	39
a. Bibliográfica .....	39
b. Campo .....	39
c. Descriptiva.....	39
d. Propositiva.....	39
2.2 Métodos.....	40
a. Inductivo.....	40
b. Deductivo .....	40
c. Analítico .....	40
d. Estadístico.....	40
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación .....	40
a. Encuesta.....	41
b. Observación.....	41

2.4 Población .....	41
3. Anàlisis y discuciòn de resultados .....	42
3.1 Procesos .....	42
3.2 Resultados de la aplicaciòn de la encuesta a las secretarias de gobierno autònomo descentralizado del cantòn mira .....	42
3.3 Resultado de la aplicaciòn de la encuesta a los usuarios del gobierno autònomo descentralizado del cantòn mira .....	51
Capitulo IV .....	59
4. Propuesta .....	59
4.1 Tìtulo de la propuesta .....	59
4.2 Presentaciòn .....	59
4.3 Objetivo .....	60
4.3.1 Objetivo general .....	60
4.3.2 Objetivos especìficos .....	60
4.4 Ubicaciòn sectorial .....	61
4.5 El estrès laboral en las secretarias .....	63
4.5.1 Señales que nos advierten el estrès laboral .....	63
4.5.2 Causas del estrès laboral .....	64
4.5.3 Efectos psicosociales del estrès en el àmbito laboral .....	67
4.5.4 Medidas que deben tomarse con respecto al estrès laboral para mejorar el estado emocional y personal .....	70
4.5.6 Tècnicas de prevenciòn de estrès laboral .....	70
4.5.5 Pausas activas en equipo que contribuyen al control del estrès laboral .....	73
4.5.6 Pausas activas individuales que contribuyen al control del estrès laboral .....	74
4.5.7 Beneficios de las pausas activas en las secretarias .....	79
4.5.8 Duraciòn de las pausas activas .....	80
4.6 La atenciòn al usuario .....	81
4.6.1 Pasos a tomar en cuenta cuando recibimos a un usuario .....	82
4.6.2 La forma adecuada de atender al usuario .....	83

4.6.3 Còmo tratar a los diferentes tipos de usuarios .....	88
4.6.4 Los aspectos bàsicos de un buen servicio .....	92
4.6.5 Manejo de quejas o reclamaciones.....	93
4.6.6 Como reaccionar ante una queja .....	94
4.6.7 La buena imagen institucional. ....	95
4.6.8 Atención telefónica .....	97
Capitulo V .....	99
5.Conclusiones y recomendaciones .....	99
5.1 Conclusiones:.....	99
5.2 Recomendaciones.....	100
Glosario.....	101
Bibliografía.....	102
Anexos.....	112
Anexo 1. encuesta dirigida a los usuarios del gobierno autònomo descentralizado del cantòn Mira.....	113
Anexo 2. encuesta realizada a las secretarias del gobierno autònomo descentralizado del cantòn Mira.....	115
Anexo 3. Matriz de coherencia.....	117
Anexo 4. Matriz categorial.....	118
Anexo 5. Matriz de relaciòn .....	120
Anexo 6. Arbol de problemas.....	122
Anexo 7. Aplicaciòn de las encuestas a las secretarias del GAD Mira .....	123



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1 :</b> ¿Cuál es su profesión u ocupación?.....	42
<b>TABLA 2:</b> ¿Qué tipo de contrato tiene con la institución? .....	43
<b>TABLA 4:</b> ¿Sabía usted, que existen diferentes tipos de estrès? .....	44
<b>TABLA 5:</b> ¿Cree usted, que el estrès laboral puede ser un factor que influye en su trabajo?45	
<b>TABLA 6:</b> ¿Si usted padece de los tipos antes señalados, cuales son los síntomas que ha presentado durante su jornada laboral? Señale uno. ....	46
<b>TABLA 7:</b> ¿Segùn su criterio porque se produce el estrès laboral?. Señale uno de los màs frecuentes.....	47
<b>TABLA 8:</b> ¿Considera usted que el estrès laboral influye en su calidad de atención al usuario? .....	47
<b>TABLA 9:</b> De los siguientes efectos del estrès. ¿Cuál piensa usted que son efectos que inciden en su buen desempeño y productividad?. Señale uno.....	48
<b>TABLA 10:</b> ¿Conoce usted que existe algunos factores que inciden en la calidad de atención? 49	
<b>TABLA 11:</b> ¿Cuánto cree usted que influye el adecuado manejo de las quejas en la imagen institucional?.....	49
<b>TABLA 12:</b> ¿Considera usted importante que tener una guía con técnicas que ayuden a prevenir el estrès laboral beneficiarìa a la institución?. ....	50
<b>TABLA 13:</b> ¿Cómo valora la calidad de atención de las secretarias del GAD Mira?. .....	51
<b>TABLA 14:</b> ¿Cuándo ha sido atendido por las secretarias ha identificado los siguientes síntomas en ellas? Señale uno.....	51
<b>TABLA 15:</b> ¿ De los siguientes factores, cual piensa usted que es importante al momento de recibir atención? Señale uno.....	52
<b>TABLA 16:</b> ¿Las secretarias del GAD Mira demuestran estar interesadas en ayudar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía?.....	53
<b>TABLA 17:</b> ¿ En caso de no poder ayudarle con su trámite las secretarias del GAD le ofrecen alguna otra alternativa de solución?. ....	54
<b>TABLA 18:</b> ¿De los siguientes tipos de atención, cual es de su mayor preferencia?.....	54

<b>TABLA 19:</b> ¿Cómo calificaría usted la atención telefónica que brindan las secretarias del GAD Mira? .....	55
<b>TABLA 20</b> ¿Cuándo usted tiene alguna duda o inquietud tiene la confianza de preguntar a quienes laboran en el GAD Mira?. .....	55
<b>TABLA 21:</b> ¿El personal que lo atiende en especial las secretarias utilizan los gestos y lenguaje adecuado durante su visita a la institución? .....	56
<b>TABLA 22:</b> ¿Cómo calificaría usted la imagen personal de las secretarias del GAD Mira?.	57
<b>TABLA 23:</b> ¿Cómo considera usted la forma de despedir a un usuario, por parte de las secretarias?.....	57
<b>TABLA 24. :</b> Señales de estrés labora .....	63
Fuente: elaboración propia. ....	63
<b>TABLA 25.:</b> Matriz de coherencia.....	117
<b>TABLA 26.:</b> Matriz categorial.....	119
<b>TABLA 27.:</b> Matriz de relación .....	121

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases del estrès .....	12
Figura 2.: Gobierno Autònomo Descentralizado del Cantòn Mira.....	61
Figura 3.: Secretaria del GAD Mira.....	63
Figura 4: Estrès en el trabajador .....	64
Figura 5: Estrès por causas de la instituci3n .....	64
Figura 6: Malas relaciones laborales.....	65
Figura 7: Entorno f3sico .....	65
Figura 8: Causas socioecon3micas .....	66
Figura 9: Desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral.....	66
Figura 10: Bajo desempe1o laboral .....	67
Figura 11: Absentismo .....	67
Figura 12: Disminuci3n del rendimiento .....	68
Figura 13: Malas relaciones interpersonales .....	68
Figura 14: Aumento de quejas.....	69
Figura 15: Medidas con respecto al estrès laboral.....	70
Figura 16: Prevenci3n del estrès.....	71
Figura 17: T3cnicas respiratorias.....	71
Figura 18: Activar piernas y pies.....	74
Figura 20: Estiramiento de m3sculos	
Figura 21: Estiramiento de m3sculos.....	75
Figura 22: Calentamiento de hombros .....	75
Figura 23: Calentamiento de las articulaciones .....	76
Figura 24: Estiramiento de manos .....	76
Figura 25: Estiramientos de cuello .....	77
Figura 26: Estiramiento de cuello .....	77

Figura 27: Estiramiento de músculos de las piernas .....	78
Figura 28: Estiramiento parte posterior de la pierna.....	78
Figura 29: Aspectos de una buena atención .....	81
Figura 30: Atención al usuario .....	82
Figura 31: Pasos a tomar en cuenta cuando recibimos a un usuario.....	82
Figura 32: Proceso de atención al usuario.....	83
Figura 33: Atención al usuario .....	83
Figura 34: Iniciar contacto con el usuario .....	84
Figura 35: Iniciar el contacto con el usuario .....	84
Figura 36: Obtener información .....	85
Figura 37: Obtener información .....	85
Figura 38: Satisfacer la necesidad del usuario .....	86
Figura 39: Satisfacer la necesidad del usuario .....	86
Figura 40: Finalizar la atención. ....	87
Figura 41: Finalizar la atención .....	87
Figura 42: Usuario Hablador .....	88
Figura 43: Usuario Exigente.....	89
Figura 44: Usuario resentido .....	89
Figura 45: Usuario tímido .....	90
Figura 46: Usuario nervioso .....	90
Figura 47: Usuario molesto .....	91
Figura 48: Usuario polémico .....	91
Figura 49: Aspectos básicos de un buen servicio .....	92
Figura 50: Manejo de quejas .....	93
Figura 51: Manejo de quejas .....	93
Figura 53: Símbolos patrios del cantòn Mira .....	95
Figura 54: Logotipo y eslogan del GAD Mira .....	96
Figura 55: Imagen personal.....	96

Figura 56: Atenció telefònica .....97

# 1. INTRODUCCIÓN

Los profesionales más propensos a padecer de estrés laboral son aquellos que se encuentran al servicio de la sociedad, ya que ellos son quienes deben estar en interacción con otras personas, demostrando su educación y las ganas de satisfacer las necesidades de sus clientes o usuarios, pues de ello dependerá el éxito o fracaso de la institución para la cual ellos trabajan (Gonzalez M. , 2008, pág. 130).

El saber dar una buena atención a los usuarios es un punto clave que demuestra la imagen de la institución, la calidad de su servicio, y el desempeño de quienes laboran aquí, esta no es una tarea nada fácil y se requiere que el personal encargado de esta función sean personas capacitadas en el tema, que tengan una buena tolerancia, predisposición de hacer las cosas, demuestren amabilidad, empatía y, sobre todo sepan cómo satisfacer las necesidades del usuario con rapidez y eficacia.

El tema de la presente investigación surge de la preocupación de, como las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira no se encuentran brindando una adecuada atención al usuario lo cual se pudo visualizar mediante una observación de campo, llegando así a la conclusión de que el estrés laboral podría ser el factor influyente en su atención, por lo que, se consideró de gran importancia la realización de esta investigación la cual ayudará a conocer la influencia del estrés laboral en el adecuado desempeño de las secretarías.

Para esto fue muy necesario recurrir a diferentes fuentes de información que fueron un apoyo para orientarse hacia el tema y estructurar un marco teórico sustentado que permita conocer al lector las diferentes causas, efectos, fases, tipos y consecuencias del estrés laboral así como también aspectos relevantes en cuanto a la atención al usuario como: los tipos de usuarios, como lidiar con cada uno de ellos, aspectos a tomar en cuenta durante la atención, el adecuado manejo de quejas, entre otros puntos importantes que serían la base de esta indagación.

En el capítulo I, se presenta la formulación del problema, antecedentes y justificación, este estudio permite alcanzar los objetivos planteados, que es, determinar los niveles de estrés que pueden llegar a tener las secretarías.

De la misma manera dentro del capítulo II, se puntualiza el marco teórico el cual se encuentra estructurado de definiciones y conceptos, en donde podemos encontrar los diferentes tipos de estrés laboral, sus fases, tratamientos, y su influencia en la atención al usuario.

En el capítulo III, podemos detallar que este fue un trabajo basado en una investigación descriptiva, bibliográfica y sistemática, perfeccionada por los métodos deductivos y



dialectico utilizado en las técnicas e instrumentos aplicados, los cuales se describen en este capítulo.

En el capítulo IV se desglosa el análisis e interpretación de resultados obtenidos tras la aplicación de las encuestas realizadas tanto a los usuarios, como a las secretarias de la institución que ayudaron a la realización de esta investigación.

En el capítulo V se finaliza con las recomendaciones y conclusiones obtenidas después de la ejecución de la presente investigación. Dando así paso a la propuesta.

## **JUSTIFICACIÓN**

El estrés laboral, se ha convertido es un tema muy estudiado ya que en la actualidad su presencia en el campo laboral es cada vez más notorio (Peirò, 2010, pág. 9). Con el presente trabajo, lo que se pretende es dar a conocer a las secretarias como el estrés puede afectar su salud y su vida cotidiana, lo cual es algo muy importante ya que así conocerán las diferentes estrategias de relajación que permitirán que el estrés no sea un factor que influya en su desempeño laboral.

Las secretarias, son entre otras las profesionales más afectadas con este problema ya que sus actividades dentro de las instituciones se han ido reemplazando por otras más complejas, para lo cual la tecnología ha sido un factor que ha incido mucho en estos cambios (Gutierrez, 2018, pág. 15). En la actualidad estas profesionales no sólo se encargan de redactar documentos y recibir llamadas, hoy en día ejecutan una gran variedad de funciones, y tienen mucho más actividades que antes, sus labores demandan de mucha rapidez, eficacia, que tengan ideas innovadoras, una excelente redacción, buena expresión oral y gran capacidad de manejar cualquier situación imprevista.

La importancia de esta investigación radica en el análisis de las causas que provocan el estrés laboral y como este a la vez influye en el buen desempeño y más aún en la calidad de servicio que estas funcionarias prestan a los usuarios que diariamente ingresan a la institución.

**Beneficiarios directos:**

Los usuarios que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira en busca de un servicio, quienes serán atendidos con mayor eficacia, calidez, rapidez, cordialidad, de modo que logren satisfacer sus necesidades, y sus expectativas se vean cumplidas.

Las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, serán muy beneficiadas puesto que, mediante la práctica de las diferentes estrategias de relajación podrán disminuir su estrés y dar lo mejor de sí en su ambiente laboral.

De la misma manera las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, mismos que serán elogiados por su excelente servicio y estarán reflejando así el gran compromiso que tienen hacia la ciudadanía.

Finalmente la sociedad en general puesto que, gracias a la buena atención que se brinde, ellos tendrán la confianza de visitar el municipio e incluso de dar un criterio positivo del mismo.

La investigación se enfoca principalmente en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira puesto que, a pesar de tener mucha experiencia en sus funciones, se evidencia que el estrés ha invadido al personal, lo cual se demuestra en la insatisfacción que tienen los usuarios en cuanto a la atención recibida por parte de estas profesionales, su poca tolerancia, y en la poca comunicación que tienen entre compañeros de trabajo.

Dentro del aspecto social esta investigación ayudará a que la Institución beneficie a la comunidad con la prestación de sus servicios, y la calidad y eficiencia de sus empleados entre estos las secretarías.

En el aspecto institucional esta investigación ayudará a que el municipio cuente con el personal capacitado y apto para brindar una excelente atención a la ciudadanía, ya que quienes laboran ahí tendrán como objetivo primordial el dar un servicio con rapidez y eficacia, pero ante todo demostrando la empatía y calidez hacia el usuario.

Dentro del aspecto operacional será algo que favorecerá mucho a que el servicio brindado a la ciudadanía sea efectivo y que la expectativa del usuario se vea cumplida, ayudando así a que tanto el personal como sus autoridades ganen la total confianza de los usuarios hacia ellos.

La investigación es factible ya que cuenta con la autorización y el apoyo de autoridades y personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, quienes se encuentran muy interesados en esta propuesta, además el interés del tema por parte de la investigadora ayuda mucho para emprender un trabajo de esta naturaleza. Se cuenta con los recursos económicos, humanos y materiales necesarios para la elaboración del trabajo, pues existe amplia bibliografía sobre el problema a investigar que fue motivo de solución al problema planteado.

Gracias al aporte de esta investigación las secretarías tendrán a su disponibilidad una guía la cual contendrá los temas más relevantes con estrategias que les ayudarán a brindar una excelente atención al usuario lo cual no solo ayudará a que mejoren su calidad de vida, sino también dará un gran aporte a su desempeño laboral.

## **TEMA**

“El estrés laboral y la atención de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira año 2019”.

Lo que se pretende con el presente trabajo de investigación es lograr que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira mejoren su calidad de atención al usuario y que el estrés no sea un factor que influya en la misma.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN (ANTECEDENTES)**

El estrés laboral es considerado como una gran problemática que afecta a las personas tanto en su vida personal como profesional, desde la antigüedad el trabajo ha sido el sustento del hombre ya que de ello depende obtener los recursos necesarios para su subsistir, pero lo que sí es cierto es que cuando una persona se encuentra trabajando o desempeñando la misma función ya por algunos años esto hace que su cuerpo se vaya desgastando y la cotidianidad se vaya volviendo un problema estresante que no solo afecta a la vida familiar sino también al desempeño laboral de quien padece de este problema.

Según (Lazzati, 2008), afirma que el estrés ha sido el gran causante para que muchos profesionales, no puedan dar lo mejor de sí, y que su desempeño no sea el esperado, ya que esto es algo que afecta demasiado al trabajador, pues la presión en el ámbito laboral cada día es más compleja ya que cuestiones como: las largas jornadas, la carga de trabajo, la mala comunicación entre compañeros, y la dificultad de llevar a la par la vida laboral con la familiar hace que este problema avance cada día más (pág. 93).

La profesión de una secretaria demanda de mucha vocación para poner en práctica, su capacidad y compromiso con los usuarios que diariamente ingresan a la institución en busca de un servicio, pues su trabajo se enfoca en dar una atención de calidad al usuario logrando así cumplir con todas sus expectativas y satisfacer sus necesidades. Esta entre muchas otras funciones que tiene que desempeñar en su ambiente laboral, lo hace una profesión muy pesada que tiende al estrés laboral, este tipo de tareas más intelectuales y menos mecánicas requieren una mayor formación, las secretarías han adquirido mayor visibilidad al pasar a ser un miembro más del equipo directivo (Londoño, 2016, pág. 30).

En algunas ocasiones las demandas y exigencias dentro del campo laboral de una secretaria exceden a su capacidad, lo cual con el tiempo desencadena una situación estresante con signos y síntomas que dan paso al estrés laboral, provocando que los trabajadores como en este caso las secretarías se encuentren con agotamiento tanto físico como mental, sin ánimo de hacer las cosas, con frecuentes cambios de carácter, situación que incide negativamente en su trabajo y no es nada bueno puesto que esto provoca una baja productividad, cometen

errores con frecuencia, se encuentra desmotivadas y lo que es más incide en la atención brindada hacia los usuarios.

Lo que si es cierto es que todo mundo padece de estrés ya que “Es un factor presente y determinante en nuestra vida, en toda nuestra existencia. Nos ha acompañado desde siempre y nos seguirá acompañando” (Perez, 2018, pág. 10). Algo que no es malo ya que por un lado, un poco de estrés podría motivar o presionar a una persona a hacer las cosas, lo complicado está cuando este se vuelve constante y se convierte en un factor negativo que no ayuda en nada bueno a la vida cotidiana y que al contrario afecta al buen desempeño y hasta la propia salud.

Y esta es una de las razones por las cuales muchos de los profesionales en especial aquellos que tienen como tarea dar una buena atención al cliente lo hacen mal, provocado que esto afecte demasiado a la empresa o institución para la cual ellos trabajan pues el usuario, puede percibir al instante cuando ha sido atendido bien o mal y esa es la imagen que se lleva no solo de la institución, sino también de todos quienes laboran aquí.

No es conveniente que en ninguna institución el usuario sea mal atendido, porque jamás deseará volver a este lugar, y lo que es más nunca lo recomendará a los demás, produciendo que la institución tenga una mala imagen ante sus usuarios, y que la desconfianza hacia sus autoridades sea cada vez más evidente.

En el caso del municipio del Cantón Mira, este debió ser un tema trascendental puesto que es una institución que diariamente recibe a la ciudadanía en sus oficinas, y que lo mínimo que ellos esperan de esta institución y de sus colaboradores es ser atendidos de la mejor manera y con la brevedad y eficacia esperada.

Es así que se puede afirmar que la problemática del estrés laboral en la atención de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira nace de algunas circunstancias empezando por un mal entorno laboral en donde no existe la adecuada comunicación y colaboración entre compañeros de trabajo lo cual da paso a una baja productividad, pues no existe la confianza, ni el trabajo en equipo que es una herramienta muy importante que aporta al progreso de la institución.

Es por esto que todo empresario o dueño de una institución debe motivar a su personal para que todas las actividades sean realizadas de la mejor manera y que su trabajo sea algo que disfruten hacer y no lo hagan solo por cumplir, bajo una gran presión o únicamente por un salario, ya que esto es algo que no ayudará a nada bueno ni a la institución ni a sus representantes y colaboradores.

## **Interrogantes de investigación**

- ¿Cuáles son los efectos que produce el estrés laboral en las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira?
- ¿Cuáles son las causas que producen el estrés laboral y cómo afecta a la calidad de atención al usuario?.
- ¿Qué contiene la guía de estrategias para disminuir el estrés laboral y mejorar la calidad de atención al usuario?

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia del estrés laboral en la atención de las secretarias en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira año 2019.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los efectos que produce el estrés laboral en las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.
- Diagnosticar las causas que producen el estrés laboral y cómo afecta a la calidad de atención al usuario.
- Diseñar una guía como propuesta alternativa de técnicas de atención al usuario mediante estrategias de control del estrés.

### **1.1. Formulación del problema**

¿Cómo influye el estrés laboral de las secretarias en la calidad de atención de los usuarios que concurren al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira año 2019?

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 El estrés laboral**

En la actualidad este es un tema que se ha convertido en una gran problemática que afecta a muchos profesionales. El estrés laboral es un estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en las que se encuentra una persona. Afectando a su cuerpo y a su mente. Y repercute, por supuesto, no solo sobre su bienestar personal sino también sobre su rendimiento (Acosta, 2008). Como lo menciona el autor el estrés laboral es un gran causante que afecta al desempeño y rendimiento de los trabajadores en especial a aquellos que tienen a su cargo actividades que demandan de mucha exigencia y responsabilidad y que de ello depende el éxito o fracaso de la institución (pág. 36).

Hay un sin número de circunstancias que pueden dar origen a este problema (Peirò, 2010) Determina que los fenómenos relevantes del trabajo, están cambiando. La actividad laboral es cada vez más cognitiva y con frecuencia implica trabajo emocional, muchos trabajos se realizan bajo condiciones de incertidumbre y con información insuficiente; su desempeño requiere iniciativa, innovación, autorregulación y dedicación. Además, conllevan la toma de decisiones y asunción de responsabilidades (pág. 17).

El autor en su argumento manifiesta que el ámbito laboral sea ido convirtiéndose en un ambiente muy diferente en el cual los trabajadores deben dar más de sí, es decir no sólo cumplir con lo encomendado sino tratar de hacer más de lo que se le ha pedido, pues en la actualidad un trabajador debe tener más iniciativa y aportar a su trabajo con ideas innovadoras que conlleven a la empresa o institución a cumplir con las metas propuestas. Esto además de saber manejar bien las nuevas tecnologías, con las que hoy en día se realizan la mayoría de trabajos.

Con estos antecedentes podemos decir que un trabajador debe ser una persona muy capaz que sepa desenvolverse, y estar con la predisposición de día a día dar lo mejor de sí sin importar la gran presión bajo la cual trabaje.

#### **1.2 Tipos de estrés laboral**

Podemos encontrar algunos tipos de estrés, y a pesar de que muchas de las veces las personas no tienen la noción de que los padecen, deben tener muy en cuenta como estos afectan en su vida cotidiana, ya que cuando suceden con frecuencia, las personas deben ponerse a pensar



un instante en que es lo que le está sucediendo a su organismo, pues quien no ha experimentado situaciones en las que piensan que todo el mundo está en su contra o todo lo que hacen no es de su agrado, hay veces que están mal con ellos mismo y al mismo tiempo con los demás, por lo que es de vital importancia aprender a diferenciar los diferentes tipos de estrés y su adecuado tratamiento.

Según (Piera, 2015, pág. 2) “El tratamiento del estrés puede ser algo complicado y difícil, porque existen diferentes tipos de estrés: el estrés positivo, el estrés negativo, el estrés agudo, el estrés agudo episódico, y el estrés crónico, cada uno con sus propias características, síntomas, duración, y distinto tratamiento”.

Como lo menciona el autor podemos encontrar algunos tipos de estrés, los cuales se diferencian por sus efectos, duración y tratamiento, es por esto que es muy importante saber reconocerlos, es así que podemos encontrar:

### **1.2.1 Estrés positivo o eustrés**

Este es un tipo de estrés que si se lo aprende a llevar bien es una buena herramienta que ayudará a resolver cualquier situación que se presente en la vida cotidiana, pues este como su nombre lo dice actúa positivamente ya que es el que impulsa a una persona a cumplir con alguna obligación, motivando al individuo para un buen desempeño, lo mantiene activo, optimista y creativo.

El estrés positivo representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencia agradables o satisfactorias (Barradas, 2018, pág. 32).

Como lo menciona el autor este es un estrés bueno que no afecta la salud de quien lo tiene, por lo contrario, se convierte en una pequeña presión que ayuda a las personas a cumplir con sus tareas y obligaciones, pero sin ningún efecto negativo, un ejemplo podría ser cuando la secretaria tiene a su cargo la organización de un evento, gracias a este tipo de estrés ella tiene ese tema en su cabeza, lo cual le ayuda a proyectar todo lo que necesitará para el evento, su desarrollo, y como lo culminará.

### **1.2.2 Estrés negativo o distrés**

A diferencia del estrés positivo, este es un tipo de estrés que, si afecta a la persona que lo padece, ya que ocasiona que el organismo se encuentre en una etapa en donde está débil, cansado, sin ánimos de nada, lo cual le impide rendir bien, ocasionando una baja productividad, desmotivación, desconcentración y negatividad ante cualquier situación. “Se entiende el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de

esfuerzo en relación a la carga” (Barradas, 2018, pág. 10). Como lo menciona el autor este tipo de estrés influye mucho en el diario vivir de las personas y más aún en aquellas en donde el individuo se concentra demasiado en las metas futuras a alcanzar, las cuales la mayoría de veces dependen de mucha concentración, sacrificio, tiempo, y la ejecución de una tarea tras otra.

### **1.2.3 Estrés agudo**

Este es un tipo de estrés, no tan grave que aparece cuando una persona ha estado bajo algunas situaciones de estrés, pero que poco a poco irá desapareciendo, ya que no es de muy larga duración, lo importante es que la persona quien lo padece trate de hacer y pensar en otras cosas que distraigan su mente con el fin de que este tipo de estrés vaya desapareciendo. El estrés agudo es la forma de estrés más común, surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo actúa en periodos cortos, no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo, aunque pueden aparecer irritabilidad y hasta grados leves de ansiedad y depresión (González, 2013, pág. 23).

Como manifiesta el autor este es un tipo de estrés, no tan grave que la mayoría de personas lo podrían padecer, en pequeñas dosis es un estimulante que empuja a las personas a hacer las cosas, sino es porque les gusta, pero si por obligación, pero si este se va prolongando cada vez más se puede convertirse en algo muy perjudicial.

### **1.2.4 Estrés agudo episódico**

Este es un tipo de estrés un poco más complicado ya que hace que las personas pasen la mayoría de su tiempo, irritados, con mal carácter, para ellos la vida es un caos, y se les hace casi imposible encontrar una solución a sus problemas, sus relaciones interpersonales se deterioran cada vez más, y su trabajo se vuelve algo muy estresante.

Se refiere a las personas que sufren situaciones de estrés agudo de forma repetitiva por lo común esas personas están “aceleradas”, tensas, tienen mal carácter, son irritables y ansiosas. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez y el trabajo se vuelve un lugar muy estresante, para ellas, el mundo es un lugar peligroso, poco gratificante y punitivo en donde lo peor siempre está por suceder (González, 2013, pág. 24).

Quien padece este tipo de estrés siempre está pensando de una forma negativa, y a todo lo ve como un gran problema, en donde siempre está esperando que suceda lo peor, y esto es algo que afecta demasiado al organismo de quien lo padece puesto que en su mente solo se encuentra a la defensiva, algo que ya no es algo normal y requiere de una terapia psicológica.

### **1.2.5 Estrés crónico**

Este es un tipo de estrés muy grave, ya que la persona que lo padece entra en un estado muy depresivo y de ansiedad de lo cual se le hace imposible salir, y más aún cuando el factor que lo provoca se encuentra latente, esto podría traer grandes consecuencias tanto para su salud psicológica como física, es de larga duración y lo recomendable es que sea tratado por un especialista en el tema. “El estrés crónico es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año destruye el cuerpo, la mente y la vida, hace estragos mediante el desgaste a largo plazo y surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente” (González, 2013, pág. 26).

Como lo menciona el autor, este es un tipo de estrés muy grave pues es el que lleva a una persona al límite, destruye su cuerpo, su mente, y puede llevarlo incluso a la muerte, con este tipo de estrés las personas pierden todo el ánimo de buscar una solución a los problemas, pues su mente está bloqueada todo lo ven como una fatalidad que no tiene solución.

El tratamiento del estrés crónico conlleva la necesidad de un cambio radical del estilo de vida. A veces, es posible resolver una situación de este tipo resolviendo el problema que lo genera: cambiando de trabajo, divorciándose, etc. Pero no siempre es posible, como sucede con los parados de larga duración, las familias sin recursos económicos o similares (Sanitas, 2019). Como lo señala el autor este es un tipo de estrés que requiera más allá de técnicas de relajación o medicamentos o tratamiento psicológico, ya que lo único que podría terminar con él es acabar con el factor estresante que lo está causando.

## **1.3 Fases del estrés**

El estrés, surge por muchas circunstancias que se pueden presentar en nuestra vida diaria, y hasta podría ser algo natural, lo complicado es cuando este se convierte en algo que se va alargando, más y más y empieza a afectar tanto nuestra salud física como mental. El Estrés es un proceso natural que responde a nuestra necesidad de adaptarnos al entorno, pero resulta perjudicial si es muy intenso o se prolonga en el tiempo. Cuando el organismo se encuentra en situaciones de peligro, se prepara para enfrentarse o huir, lo que origina una serie de cambios biológicos de origen autonómico (Natalven, 2017). Como lo menciona el autor los síntomas no son tan fáciles de percibir, pero este problema también tiene fases que van agravando el problema, las cuales se detalla a continuación:

### **1.3.1 Fase de alarma o huida**

En esta fase el organismo, empieza a ponerse en alerta de que algo lo está afectando, y es cuando produce la reacción conocida como “lucha o huida” en donde la persona decide si afrontar el problema o escapar de él.

La fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas ante este agente son las primeras que aparecen para advertir a la persona que debe ponerse en estado de alerta una vez percibida la situación; por ejemplo, cuando hay exceso de trabajo o estudio, esta fase puede hacerle frente y resolver esto de la mejor forma posible, con lo cual la verdadera señal de estrés no llega a materializarse (Barradas, 2018, pág. 15).

Como lo afirma el autor en esta primera fase el organismo empieza a enfrentar algunos cambios como: ansiedad, aumento de la frecuencia cardíaca, tensión, sudoración, dolores de cabeza, pérdida de energía, a los cuales, si bien aún no son síntomas muy graves, se debe poner en alerta para que estos no se vayan agravando y vayan afectando al organismo y por lo contrario estos sean un impulso que ayude a la solución de alguna amenaza o situación ya sea esta real o imaginaria. Lo más importante es que esta fase sea algo pasajero que desaparezca con la solución o desaparición del factor estresante.

### **1.3.2 Fase de resistencia o adaptación**

En esta fase, el organismo se adapta a la situación estresante, pero cabe recalcar que el organismo se encontrará, cansado, con baja energía, sueño, fatiga y un malestar general que poco a poco irá desapareciendo, acorde a como se vaya dando solución al factor que lo está provocando.

En esta fase, el organismo se adapta o se enfrenta a las exigencias del estresor. Por lo tanto, esta fase no solo implica que la persona esté sufriendo como en la fase de alarma, sino que también está luchando por mantener un equilibrio hormonal. Cuando el estrés prolonga su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en una segunda fase, denominada de resistencia (Barradas, 2018, pág. 18).

En esta fase el organismo se encuentra en una etapa difícil en la que quiere regresar a la normalidad, pero todo lo que sucede a su alrededor lo afecta, por lo que el organismo se encuentra en alerta siempre, y quien se encuentra dentro de esta etapa empieza a tomar conciencia de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento cada vez es menor, por lo que se intenta salir de esta situación, pero se vuelve algo muy difícil encontrar el camino correcto, y se comete error tras error.

### 1.3.3 Fase de agotamiento

Esta etapa resulta porque el estrés duró mucho tiempo y el organismo está acabando con todos sus recursos, la situación lo está afectando cada vez más, la persona que se encuentra en esta fase está muy propensa a padecer enfermedades ya que sus defensas son cada vez más bajas, y los síntomas anteriormente mencionados se hacen cada vez más frecuentes en esta etapa.

La fase de agotamiento que es la fase terminal del estrés. Esta se caracteriza por la fatiga, la ansiedad y la depresión. Las cuales pueden aparecer por separado o simultáneamente. La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno, y generalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira (Barradas, 2018, pág. 17).

Como lo manifiesta el autor esta es la última fase del estrés en donde el agotamiento se ha apoderado del organismo, dejándolo sin energía y sin la capacidad de adaptarse a las demandas del medio, y es cuando el organismo ya no aguanta más, está cansado, agitado, con miedo, y lo único que busca es huir.

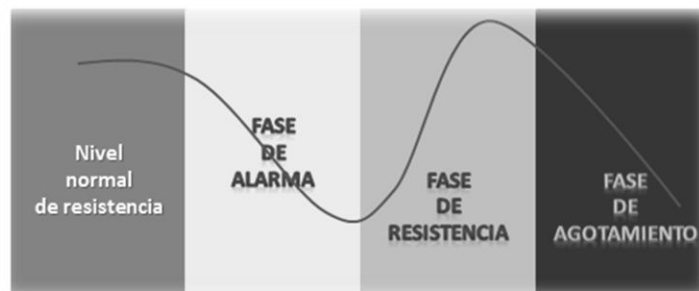


Figura 1: Fases del estrés  
Fuente:Emotional business.

## 1.4 Causas del estrés laboral

Existen un sin número de causas que provocan el estrés laboral lo importante es que, se debe tener en cuenta que el estrés siempre estará presente en la vida diaria tanto en la vida laboral como en la familiar ya que siempre existirán dificultades, y obstáculos que impiden o dificultan el cumplimiento de las metas u objetivos, lo importante es saber cómo manejar una situación así, sin dañar la salud tanto física como emocional.

El estrés debería ser una reacción puntual ante el peligro potencial, que permita el enfrentamiento o la huida de la situación que lo está provocando. Es por ello que cuando se

da en el ámbito laboral, es tan complejo ya que ninguna de las dos opciones se encuentra disponible (Nastri, 2018, pág. 2). Como lo manifiesta el autor el estrés es un problema muy común en el campo laboral que hay que aprender a manejar pues, la mayoría de trabajadores tienden a tener algunos cambios drásticos que hacen que su organismo se estrese, entre ellos podemos citar algunos factores como:

#### 1.4.1 El ambiente físico

Una persona que no cuente con un ambiente físico adecuado, no podrá trabajar ni dar todo de sí. Entre los estresores del ambiente físico que han recibido una considerable cantidad de atención en la investigación psicológica y en la desarrollada en el ámbito de la salud laboral, podemos mencionar: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, las condiciones higiénicas, la toxicidad, las condiciones climatológicas y las disponibilidad y disposición de espacio físico para el trabajo (Otero, 2015, pág. 312). Como lo menciona el autor el ambiente físico también puede ser el causante del estrés laboral ya que para que una persona pueda desempeñar bien sus funciones necesita de un lugar cómodo que le brinde todo lo necesario para el correcto desarrollo de sus funciones dentro de la empresa o institución.

- **Iluminación:** una iluminación inadecuada influye negativamente sobre la percepción visual y aumenta el nivel de frustración y tensión (Gonzales, 2006, pág. 49). Es por esto que la iluminación es muy importante para el rendimiento, ya que de lo contrario será muy difícil acabar con una tarea sin las condiciones necesarias.
- **Temperatura:** si es elevada puede producir somnolencia, mientras que si es demasiado baja influye negativamente en la destreza manual (Gonzales, 2006, pág. 49). Tener una temperatura adecuada ayudará mucho a que el trabajador se sienta en un estado de confort que le permita desempeñar de una forma adecuada su trabajo.
- **Humedad:** provoca malestar físico y riesgo de accidente (Gonzales, 2006, pág. 49). La humedad en el lugar de trabajo puede causar muchos malestares al trabajador incluso enfermedades por lo que se debe tener muy en cuenta que el lugar este en buenas condiciones.
- **Espacio de trabajo:** los espacios reducidos producen incomodidad y agobio al sentirnos acorralados, a la vez que disminuye la efectividad en el trabajo, ya que la organización de los materiales es dificultosa (Gonzales, 2006, pág. 49). Tener el espacio adecuado, es muy importante ya que así el trabajador podrá tener un lugar donde se sienta libre y pueda moverse fácilmente.
- **Ruido:** provoca, distracciones, irritabilidad, cansancio y disminución del rendimiento (Gonzales, 2006, pág. 49). El ruido puede ser un factor que influye negativamente sobre la actividad mental provocando así una fatiga y desconcentración, que impide notablemente el correcto desempeño del trabajador.

### **1.4.2 Sobrecarga de trabajo**

El estrés laboral, se puede dar por la sobrecarga de trabajo, por la mucha demanda de responsabilidad, por la presión de los jefes, las largas jornadas de trabajo, y lo que a la mayoría de personas les afecta el no poder llevar a la par tanto la vida laboral con la vida familiar, ya el tiempo no les alcanza, y a veces llegan a sus casas con todo el estrés del día y continúan pensando en su trabajo, o como es lo contrario llegan a su trabajo con todo el conflicto de su hogar. Incluso al no poder terminar todas las tareas encomendadas durante el día de trabajo, las personas optan por llevarse trabajo a su casa, lo cual no es nada recomendable pues su mente se encuentra en una constante presión.

La sobrecarga o estrés por sobrestimación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones para tratar de responder a la sobre exigencia (Medicinas, 2014, pág. 24).

Como lo manifiesta el autor la sobrecarga de trabajo es un factor que estresa a cualquier persona ya que desde que se ve la gran cantidad de trabajo que debe realizar, la mente ya se pone en una situación desesperante en la cual hace pensar que el tiempo no le alcanzará, que no cuenta con los recursos necesarios, que esto demandará de mucho sacrificio y responsabilidad, es ahí donde el estrés va apareciendo y se va apoderando del organismo.

### **1.4.3 Clima organizacional negativo**

Un clima organizacional negativo puede afectar mucho en el desempeño y productividad de cualquier persona. Caracterizado, por un lado, por deficiencias en comunicación, participación, autonomía, autoridad, compañerismo, apoyo social, etc. y, por otro, por exceso de competitividad, individualismo, conflictividad e insolidaridad por conductas de abuso o de acoso moral o sexual (Blanch, 2003, pág. 134).

El clima organizacional negativo es un factor estresante que afecta a cualquier trabajador, ya que una persona que no tenga un buen círculo social, que se encuentre en un ambiente tenso en donde, no se da una buena comunicación, no hay un buen trabajo en equipo, no se note el compañerismo y cada quien solo cumpla con su función, no podrá llevar una buena vida laboral, lo cual afectará por ende a su desempeño y la productividad tanto de la institución como de sus colaboradores.

#### **1.4.4 Malas relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son algo muy importante dentro de una organización ya que de ellas depende la buena comunicación para el adelanto y productividad de la misma.

La mayoría de los casos de estrés se remiten a las relaciones con los compañeros de trabajo (jefes, colegas y subordinados) como fuente del estrés ocupacional. De hecho, la teoría y la investigación dedicadas al agotamiento psicológico (sufrir en cansancio extremo debido a la exposición repetida del estrés) mantienen que las interacciones sociales son factores críticos de estrés (Newell, 2003, pág. 50) .

Como lo menciona el autor las malas relaciones interpersonales afectan mucho en el desempeño laboral de cualquier persona ya que situaciones como: no llevarse bien con sus compañeros, tener problemas con su jefe, o no poder dar una buena atención a los clientes sería situaciones que impiden el correcto desempeño de sus funciones, algo que día a día lo irá estresando y su comunicación con las demás personas se verá notablemente afectada.

#### **1.4.5 Nuevas tecnologías**

Las nuevas tecnologías si bien es cierto contribuyen al desarrollo y adelanto de cualquier institución, a la vez también pueden representar un factor estresante dentro del campo laboral. Las organizaciones son sistemas en continua evolución, a la búsqueda de una mayor eficiencia en la consecución de sus fines. Esta evolución se lleva a cabo a través de la implantación de nuevas tecnologías o por reestructuraciones organizativas a veces socialmente problemáticas. (Gonzales, 2006, pág. 53). Algo a lo que los trabajadores tienen que aprender a adaptarse, lo cual también es un factor estresante puesto que no todos responden positivamente ante los cambios y en vez de ayudar en su productividad hacen que la misma disminuya.

En las diferentes organizaciones podemos encontrar personas que son expertas en el uso de la tecnología, pero así mismo hay otras que no, quizá porque durante su formación académica no existió la tecnología con la que hoy en día contamos y a la cual todos tienen que aprender a adaptarse para poder funcionar bien en su puesto de trabajo, lo cual los va a afectar ya que son cambios drásticos que al no poder manejarlos estresan al trabajador.

#### **1.4.6 Factores externos**

Los factores externos son aquellos que la persona tiene que enfrentar y superar diariamente a más de la gran carga laboral que lleva a sus hombros, es decir se trata de aquellos aspectos que fuera del aspecto laboral también causan estrés y que conlleva al individuo a una etapa de agotamiento total.



Las personas solo viven una parte de su existencia dentro de la organización empresarial, el resto lo desarrolla en la familia y en la sociedad, entendiendo por esta el grupo de personas y amigos con los cuales se relaciona e interactúa de forma cotidiana. Todos los estresores propios de estos nuevos ámbitos en los cuales una persona pueda verse sometida actuarán acumulativamente respecto a los que pueda sufrir en su entorno social (Gonzales, 2006, pág. 54).

Como lo determina el autor los factores externos contribuyen en el estrés laboral, pues un trabajador la mayoría de su tiempo se encuentra en su trabajo, pero también tiene una familia, una vida social, en la cual también tiene que cumplir con muchas otras obligaciones, lo cual se torna estresante el no saber llevar a la par tanto la vida laboral con la vida familiar, pues una persona que se encuentra en una etapa de estrés, nunca podrá estar en paz y los problemas del trabajo los llevará a su casa, y viceversa los problemas de su casa estarán en su mente durante su trabajo, algo que a la larga se transforma en un factor muy estresante.

Incluso podemos señalar otros factores que, aunque parezcan simples para una persona estresada son muy relevantes como lo es la economía, que el dinero que gana no le alcanza para cubrir sus necesidades, la distancia de su trabajo, es decir todo lo que tiene que hacer para llegar a su trabajo, levantarse muy temprano, contar o no con un transporte, etc.

En una mujer que trabaja en una organización incluso es más propensa a padecer estrés puesto que ella tiene que estar pendiente de muchas cosas de su hogar antes de poder salir a trabajar, empezando por los niños, preparar el desayuno, estar pendiente de su uniforme, de sus tareas, de quien los recibirá cuando lleguen de clases, de su almuerzo, de su esposo, y más aún cuando llega a su trabajo tiene un sin número de actividades por realizar, lo cual estar con el tiempo encima será un seguro factor de estrés.

## **1.5 Efectos del estrés laboral**

El estrés laboral puede desencadenar un sin número de efectos o consecuencias que afectan notablemente el bienestar de una persona. “Las consecuencias del estrés laboral han atraído poderosamente la atención de teóricos y/o investigadores del campo debido al innegable impacto negativo que tienen en la salud individual y organizacional” (Otero, 2015, pág. 53). Como lo menciona el autor el estrés laboral afecta mucho a los trabajadores y por ende a la institución en la cual se desempeñan, provocando algunos efectos como la baja productividad, el aumento de absentismo, el bajo aprovechamiento del tiempo, y hasta el consumo de alcohol y medicinas. Es así que es muy importante conocer los efectos que el estrés laboral puede tener en un profesional en su desempeño laboral.

### **1.5.1 Efectos psicológicos**

El estrés causa muchos efectos a nivel psicológico que sin duda influye directamente al buen desempeño laboral de cualquier trabajador entre algunos podemos encontrar: “ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza, tensión y nerviosismo” (Llaneza, 2006, pág. 451). Los cuales necesitan ser tratados a tiempo para así evitar que conlleven a enfermedades más graves.

### **1.5.2 Efectos conductuales**

A nivel individual el estrés pueden influir mucho en la forma de actuar de una persona, haciéndola cambiar por completo y provocando muchos otros efectos como: “propensión a sufrir accidentes, preocupación excesiva, irritabilidad, arranques emocionales, anorexia, bulimia, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor” (Llaneza, 2006, pág. 451). Los cuales a la vez dañan totalmente la forma de ser de cualquier persona haciéndola tomar conductas impulsivas ante las situaciones que diariamente se le presenten, y más aún cuando su trabajo se trate de interactuar con otras personas, ya que esto evitará que brinden la atención de calidad que cualquier cliente o usuario debe tener.

### **1.5.3 Efectos cognitivos**

Los efectos cognitivos que puede provocar el estrés son: temor, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, miedo, inseguridad, pensamientos negativos hipersensibilidad a las crítica y bloqueo mental (Llaneza, 2006, pág. 451). Mismos que van a impedir que una persona pueda desempeñarse en cualquier ámbito, y más aún en el laboral, ya que su mente estará bloqueada, y pensando solo en el factor que lo está estresando, y no en las soluciones de los problemas que diariamente se le presenten.

### **1.5.4 Efectos fisiológicos**

El estrés es un problema que afecta no solo a la mente sino también directamente al organismo con síntomas como: “Molestias en el estómago, sudoración, náuseas, mareos, elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, reducción de la salivación, dificultad para respirar, aumento del colesterol” (Llaneza, 2006, pág. 451). Los cuales si no se tratan a tiempo podrían desencadenarse en enfermedades mucho más graves, que pueden llevar a una persona incluso a la muerte.

### **1.5.5 Efectos organizacionales**

Como ya se había mencionado anteriormente el estrés tiene efectos que inciden notablemente en el buen desempeño y productividad de cualquier trabajador, lo cual afecta directamente a cualquier empresa o institución ya que quien lo padece muestra efectos como: “absentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes, y de rotación del personal, mal clima laboral, antagonismo, mala organización de tiempo, e insatisfacción en el trabajo” (Llaneza, 2006, pág. 451).

### **1.6 El estrés en las secretarias**

El estrés en las secretarias es un problema cada vez más común, ya que ellas son quienes siempre deben estar al día con todo lo que sucede en la empresa o institución, atención al cliente o usuario, manejo de eventos, agendas, llamadas telefónicas, redacción de documentos, manejo de archivo y de toda la documentación que la institución genera interna y externamente a diario.

El trabajo de secretaria suele ser uno de los más estresantes, debido a que la estructura y la organización del trabajo de oficina propicia que ellas desarrollen sus actividades con rapidez, de una forma repetitiva y regularmente permaneciendo inmóviles en su espacio de trabajo, y a eso sumado las múltiples tareas que tienen que desarrollar bajo dicha estructura y organización (Gutiérrez, 2018, pág. 18).

Como lo menciona el autor el estrés es un factor muy latente que afecta la vida cotidiana de cualquier persona, y más aún a las secretarias que son las profesionales con el más alto nivel de estrés ya que ellas tienen a su cargo grandes responsabilidades, obligaciones, compromisos y exigencias que reciben diariamente de sus jefes.

Sumado a esto para ejercer este cargo, la secretaria debe ser una persona creativa, con ideas innovadoras, que tenga toda la predisposición de trabajar, la habilidad de relacionarse con todo tipo de personas, y en sí ser la mano derecha de su jefe, pues ella es la encargada de representar a su jefe cuando él esté ausente, es por esto que se dice que una secretaria debe ser una persona multifuncional, y eficiente en cualquier momento o situación.

### **1.7 Lo que la institución requiere de la secretaria**

Como ya se había mencionado una secretaria es una profesional multifunción que además de tener muchas habilidades también debe contar con algunas cualidades:

### **1.7.1 Confiabilidad**

Una secretaria ante todo debe ser una persona confiable, en quien la institución y el jefe a cargo puedan depositar toda su confianza. Todos los directivos esperan de su secretaria o asistente que les proporcione esa tranquilidad de saber que, aunque ellos estén ausentes habrá una persona pendiente de todo lo que concierne a su actividad de las contingencias que puedan surgir o del seguimiento de los asuntos en curso (Londoño, 2016, pág. 19)

Como lo determina el autor, la secretaria es una persona que se encuentra al tanto de todos los movimientos de la institución y de los asuntos de su jefe, por lo cual ella deberá saber manejar de una forma adecuada toda esa información, y corresponder a toda la confianza depositada en ella.

### **1.7.2 Habilidad y voluntad para aprender**

La secretaria debe ser una profesional que a pesar de contar con los conocimientos básicos para desarrollar su trabajo debe estar dispuesta a cada día ir aprendiendo nuevas cosas que ayuden a su adecuado desempeño laboral. Por su puesto que la empresa se ocupa de seleccionar personas formadas y con experiencia, si así lo requiere el puesto, pero todos los avances tecnológicos como los que se producen en otras áreas del conocimiento, exigen un aprendizaje continuo (Londoño, 2016, pág. 20). Como lo menciona el autor, lo menos que espera la institución de la secretaria es que sea una persona con todas las ganas y predisposición de aprender e innovar cada día en cosas nuevas.

### **1.7.3 Lealtad y confidencialidad**

La secretaria debe ser una persona leal y confidencial, en quien la institución y su jefe puedan confiar totalmente hasta en sus más íntimos asuntos. “El nivel de información que tiene una secretaria o asistente es similar a la de un directivo, por tanto, el compromiso con la empresa y la confidencialidad acerca de los asuntos que trata debe ser total” (Londoño, 2016, pág. 20) . Como lo menciona el autor la lealtad debe ser un requisito fundamental de una secretaria ya que la fuga de información de cualquier institución podría generar grandes problemas.

#### **1.7.4 Credibilidad**

La secretaria ante todo debe ganarse la confianza de su jefe, y no defraudar toda la confianza que se depositó en ella, con lo cual también logrará tener la credibilidad de su palabra. “Tener credibilidad implica que tanto compañeros como jefes confiarán en el criterio y la palabra de la secretaria” (Londoño, 2016, pág. 20). Como lo determina el autor es importante que la secretaria gané la credibilidad ya que así nadie podrá poner en duda su palabra ni dañar su reputación.

#### **1.7.5 Tacto y discreción para enfrentarse a situaciones difíciles**

La secretaria debe ser una persona que sepa actuar de una manera eficaz frente a situaciones difíciles, y más aún cuando de ello depende la buena imagen de la institución. “En el día a día surgen inevitablemente situaciones delicadas o personas con circunstancias conflictivas, las cuales requieren tacto, y por supuesto la mayor discreción” (Londoño, 2016, pág. 20). Como lo señala el autor, la secretaria debe ser una persona amable, cortés, tranquila, que sepa manejar de una forma adecuada cualquier situación de conflicto y más aún cuando se trata de un cliente o usuario a quien podríamos perder por cualquier error.

#### **1.7.6 Resiliencia**

La secretaria debe ser una persona capaz de enfrentar cualquier situación y saber sobreponerse de la mejor manera ante ella, evitando que surjan problemas mucho más graves. “Es la capacidad de enfrentarse, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad” (Londoño, 2016, pág. 21). Como lo afirma el autor la secretaria debe ver en cada conflicto o situación difícil la oportunidad de utilizar eso como experiencia para a futuro mejorar las cosas.

#### **1.7.7 Buenas maneras**

Una secretaria es aquella profesional que una de sus funciones es la atención al cliente o usuario, lo cual lo debe hacer de la mejor manera, utilizando el mejor trato y amabilidad posible, ya que es con ella con quien el cliente o usuario tiene el primer contacto para llegar a la institución. “La secretaria o asistente es la persona que atiende el teléfono, recibe las visitas, y, en general, actúa como anfitriona en muchas ocasiones” (Londoño, 2016, pág. 21).

Por lo que menciona el autor es imprescindible que la secretaria demuestre siempre su calidez, educación y buen trato hacia las demás personas ya que eso hablará mucho de su capacidad profesional, así como de la buena imagen de la institución para la cual trabaja.

## **2. La atención de las secretarias al usuario**

La atención al usuario por parte de la secretaria es un tema primordial dentro de una institución, ya que de ello dependerá el éxito o fracaso de la misma. La calidad en el servicio incluye las características de un producto y/o servicios que permite satisfacer las necesidades del cliente y/o ciudadano. Esta es la verdadera ventaja competitiva de una organización en la actualidad, ya que refleja el compromiso de quienes integran una institución orientada a prestar un buen servicio (Villa, 2014, pág. 40) . Como lo determina el autor la atención al cliente o usuario es esencial para una institución pues por medio de esta se está proyectando la imagen de la institución, de sus productos y de quienes laboran aquí.

En la actualidad la secretaria es una profesional encargada especialmente de la atención al usuario, quien debe tener muy en cuenta que este es quien le da vida al negocio o institución, así que el objetivo primordial debe ser siempre satisfacer sus necesidades. La buena atención es una gran herramienta competitiva, ya que, ellos aprecian mucho la atención que se les brinde, y esa será la imagen que se llevarán de la institución, y la confianza que tendrán hacia la misma, lo que los atraerá para que regresen una y otra vez, incluso para que recomienden con las demás personas.

La atención brindada por las secretarias siempre deberá ser la mejor, se debe reflejar y cumplir con todas las expectativas que el interesado tenga, pues él tomará muy en cuenta cuales fueron las expresiones al momento de atenderlo, lo cual le brindará confianza, y seguridad tanto del servicio como del profesionalismo de quien lo atendió.

En el caso de los GAD'S este debe ser un punto muy importante ya que quienes laboran aquí deben trabajar en equipo para así lograr la satisfacción de la ciudadanía en general, lo cual no es una tarea fácil, pero todo dependerá de la atención que se le haya brindado a la persona durante su visita a la institución y la rapidez y eficacia con la cual se resolvió su necesidad.

### **2.1 El usuario**

Toda empresa o institución ya sea esta pública o privada siempre deben estar encaminadas y enfocadas en satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios y brindar el mejor servicio ya que sólo de ello dependerá el éxito o fracaso de la misma, y más aún en la actualidad en

donde es un gran reto tener y conservar a un cliente satisfecho. “En términos generales, un usuario es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional, empresa o administración” (Villa, 2014, pág. 16).

Como lo menciona el autor un usuario es aquella persona que tiene la necesidad de acudir a una empresa o institución con el fin de recibir un servicio o adquirir algún producto. Quien a la vez es la persona más importante ya que, es quien le da vida o sentido a cualquier organización, sin clientes no habría ni funcionaría ninguna empresa o institución.

Es por esto que en la actualidad la mayoría de empresas, deberían pensar en capacitar muy bien a su personal en el tema de la atención al usuario ya que esta es la herramienta más poderosa que tiene cualquier institución para atraer más y más personas, la cual debe estar a cargo de un profesional muy capacitado en el tema, pues dar una buena atención conlleva mucho más que un buen trato.

En el caso de los GAD'S esto también es algo muy importante y trascendental ya que las personas que diariamente ingresan a estas instituciones lo hacen en busca de un servicio, o una petición, a la cual sin duda esperaran ser atendidos a la mayor brevedad y eficacia posible, pues las personas confían en que quienes laboran en esta institución sabrán darles solución a sus problemas o inconvenientes.

Durante el proceso de atención pueden surgir algunos factores que inciden mucho en la calidad de la misma, lo cual podría significar mucho ya sea ganar la confianza y fidelidad de una persona o todo lo contrario la pérdida del misma.

La calidad de un servicio es algo que se logra gracias al personal que labora en la empresa o institución, pues de ellos dependerá crear una buena imagen y conseguir la efectividad que tiene la organización al momento de brindar un servicio o producto. La calidad en el servicio atañe a cada departamento y a cada individuo que hace parte de la empresa; es un compromiso que debe ser cultivado desde el momento de la creación de esta y así los clientes tendrán claro por qué y para que adquieren nuestro producto o servicio, con el que esperan recibir la garantía de que sus necesidades serán satisfechas plenamente (Herrera, 2014, pág. 31).

Como lo menciona el autor, el brindar una atención de calidad depende mucho de todo el personal que labora en la institución, pues este debería ser un objetivo en común, mismo que puede convertirse en una herramienta muy poderosa y competitiva, ya que gracias a ella los usuarios podrán tener una experiencia positiva de su visita a la institución, generando a la vez confianza y lealtad de los usuarios hacia las autoridades y personal que labora ahí.

En el caso del personal administrativo de un Municipio, se conoce que este se encuentra dividido por áreas que brindan diferentes servicios y encontramos profesionales que tienen

una gran variedad de actividades dentro de la institución, entre ellas tiene como función la atención al usuario. En especial la secretaria pues ella es la primera persona que tiene contacto directo con los usuarios que diariamente acuden a la institución por un servicio o producto. En este caso vendría a ser la ciudadanía que diariamente acude a esta institución con el fin de solicitar algo o poder comunicarse con la mayor autoridad del cantón.

Es por esto que la secretaria, debe ser una persona que sepa todo acerca del funcionamiento de la empresa o institución, conozca de sus servicios, productos, el personal, los directivos, y en sí todo su organigrama. Además, debe ser una persona muy eficiente, inteligente, de buena comunicación, tolerante, amable, y con una buena imagen.

Ante todo, debe estar plenamente palpada de todos los movimientos producidos en la institución, y saber llevar a cabalidad todo lo de su jefe, pues ella es la encargada de representar a su jefe cuando él esté ausente, tener al día su agenda, en sí ser su mano derecha para que todo marche bien.

## **2.2 Factores que inciden en la calidad de atención de las secretarias.**

Cuando la secretaria de un municipio, o cualquier otra institución recibe a un cliente o usuario debe considerar algunos factores muy importantes que inciden en la percepción del usuario en cuanto al servicio y atención recibida. El cliente valora determinados elementos relacionados con el servicio, y la empresa debe conocerlos y atender todo y cada uno de ellos, la percepción del cliente es un promedio de la valoración de cada uno de estos aspectos y no sirve que la empresa concentre su atención en uno o dos de estos elementos y descuide el resto (Carrasco, 2017, pág. 145).

Como lo determina el autor, el saber brindar una atención de calidad al usuario depende de algunos que se presentan a continuación:

### **2.2.1 Saludar**

El saludar a una persona es un acto muy importante que demuestra la educación y más aún si de atención al usuario estamos hablando ya que, es de ahí de donde parte una afectiva comunicación entre el usuario y quien lo está atendiendo, pues de ello dependerá la primera impresión que tenga el usuario. “El saludo procura una atmósfera amigable, y, además cumple tres importantes funciones: indica a sus clientes que son bienvenidos, ¿quién no desea serlo?, aclara que es usted quien puede ayudar en caso necesario, además de que se corresponde con las reglas protocolarias” (Paulerberg, 2004, pág. 92).



El saludar es un factor muy importante al momento de recibir a un usuario, ya que es el primer contacto, y de ello dependerá el resto de la conversación, hay que tomar en cuenta que un saludo no da, ni quita nada, pero al momento de hacerlo con un usuario esto podría significar mucho, este saludo debe ser muy cortés, adecuado utilizando frases amables de acuerdo a la persona que se está dirigiendo y al grado de confianza que tenga con la misma.

### **2.2.2 Preguntar**

El hacer preguntas con palabras amables ayudará mucho a conocer la situación y el deseo del usuario. Es muy recomendable hacer preguntas cortas que permitan que el usuario vaya tomando confianza ¿cómo está?, ¿En qué podemos ayudarlo?, tome asiento por favor. “Las preguntas que hacemos al cliente son la manera de involucrarle e interesarle en la conversación. Puede ayudar a establecer hechos, descubrir actitudes y necesidades conocer las objeciones y resolverlas” (Paz, 2007, pág. 104).

Como lo manifiesta el autor el hacerle este tipo de preguntas al usuario permitirá indagar y conocer cuál es su necesidad, además el poder escucharlo por unos segundos nos dará a conocer su estado de ánimo, lo cual es una herramienta muy útil para saber cuál es la manera adecuada de tratarlo y así poder ayudarlo lo más pronto posible con su problema o necesidad.

### **2.2.3 La escucha activa**

Escuchar es una de las habilidades más frecuentemente olvidadas. “La mayor parte de la gente prefiere hablar a escuchar. Como se piensa más rápido de lo que se habla, muchas personas están preparando su respuesta antes de que la otra persona haya terminado de hablar” (Paz, 2007, pág. 103). Como lo afirma el autor la escucha activa es un elemento muy importante a la hora de recibir a un usuario, puesto que el usuario sabrá que su problema o necesidad le interesa a la persona que lo está atendiendo, lo que permitirá que haya una buena comunicación, confianza, y el usuario podrá expresar, su situación, necesidad y deseo.

### **2.2.4 Rapidez**

La rapidez es un sinónimo de eficacia, por lo cual es muy importante, y más aún al momento de brindar atención al usuario ya que esto será algo que él valorará mucho y evitará que se vaya molesto por el tiempo que tuvo que estar esperando.

Para dar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. Una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se le hace esperar de más al cliente. No hay nada peor para éste que tener que esperar demasiado, ya sea para que lo atiendan, para que le entreguen un producto o para que le brinden un servicio (Crece Negocios, 2013, pág. 2).

Como lo menciona el autor la rapidez es un factor que influye a la hora de brindar una atención de calidad, puesto que el usuario lo que menos desea es esperar, lo recomendable es empezar la rápida atención desde que el usuario ingresa a la institución, y una vez escuchado su problema, necesidad o solicitud proceder a realizar el trámite con la mayor rapidez posible. Pero si el caso lo amerita y no se puede dar todo con rapidez, se debe de una forma cálida y respetuosa pedirle al usuario que espere un momento que enseguida será atendido.

### **2.2.5 Dar solución**

Hay que tener el modo y las palabras adecuadas para darle una posible solución al cliente, pues hay veces que no es posible satisfacer la necesidad del cliente. Según (Puchol, 2016, pág. 28) “haber hecho un análisis adecuado de la situación. Un esquema recomendable en muchas ocasiones es el denominado de las cuatro pes: posición actual, problema, posibilidades, propuesta”.

Como lo manifiesta el autor el saber dar una solución a la necesidad del usuario, es muy importante y es el punto clave para brindar un servicio de calidad, el cual requiere de un análisis: primero hay que evaluar la situación, para ver si su necesidad o problema es de solución rápida o requiere de algún otro trámite o proceso, para lo cual es muy necesario explicarle al usuario de una manera adecuada si es que tiene que esperar o si lo amerita el caso regresar otro día, presentarle las posibles soluciones, y finalmente ofrecerle una propuesta de solución.

### **2.2.6 Despedirlo**

Si ya se terminó el tema por el cual el usuario acudió a nuestra empresa o institución hay que tener de igual forma frases amables para despedirlo como: estamos para servirlo, ha sido un gusto atenderlo, regrese pronto, que le vaya bien, un buen día. “En todo momento el cliente es el centro de atención mientras permanezca en nuestras instalaciones. Por ello además de atenderlo a su llegada y durante su permanencia, será también muy importante la hora de despedirlo” (Sanchez, 2013, pág. 35).

Como lo afirma el autor el saber despedir bien a un usuario es un punto muy importante de la buena o mala impresión que él se llevará, es muy importante que después de haber resuelto la necesidad del usuario, evaluemos su actitud, si está o no satisfecho, lo cual lo podríamos averiguar mediante unas preguntas como: ¿Le podemos ayudar en algo más? ¿Tiene alguna duda?, a lo cual si la respuesta es “no” podremos suponer que se cumplió con su expectativa y proceder a despedirse utilizando frases amables como: que le vaya, ha sido un gusto atenderlo, que tenga un buen día, regrese pronto, estamos para servirlo.

### **2.3 Tipos de atención**

Es muy importante tener en cuenta que al hablar de la atención al usuario no solo se refiere a la atención brindada personalmente ya que existen otras alternativas de brindar el servicio.

Se trata de diferentes maneras en las que se da la interacción con los clientes, teniendo en cuenta distintas variables. Y aunque los tipos de servicio representan más una clasificación que una forma de implementación, sí ayudan a establecer la forma de relación entre empresa y cliente, además de definir las políticas de calidad y atención, para dar a conocer lo que puede esperar de la marca (Villalobos, 2019).

Como lo menciona el autor, existen diferentes formas de brindar la atención al usuario, lo importante es conocer cómo se debe actuar ante cada una de ellas para lograr satisfacer las necesidades del usuario y cumplir con todas sus expectativas.

#### **2.3.1 Atención personal**

Este tipo de atención es la más usual ya que es en persona, es decir, en donde los implicados interactúan, tanto quien brinda el servicio, así como quien lo recibe, aquí los dos pueden conversar frente a frente y el servicio se brinda directamente al usuario. En este tipo de servicio los aspectos físicos por parte del personal son muy importantes, porque reflejan la imagen de la empresa. Por lo cual se requiere poner atención en cada detalle que causará una impresión en el receptor, como la forma de expresarse o la vestimenta (Villalobos, 2019).

Como lo determina el autor en este tipo de atención hay muchos aspectos importantes a tomar en cuenta, a más del buen trato también existirán otros factores como las instalaciones, los equipos, el orden, la limpieza entre otros que influyen en la percepción de la calidad del servicio en el usuario.

### 2.3.2 Atención telefónica

La atención telefónica es igual o más importante que una atención personalizada, ya que el usuario percibe la calidad de atención mediante el tono de voz y la buena comunicación que se mantenga durante la llamada, lo cual creará una imagen en su mente tanto de la institución, así como de la persona que lo atendió.

La atención telefónica es uno de los elementos que mejor vende la imagen de cualquier empresa o institución, al mismo tiempo puede ser un excelente instrumento de fidelización del cliente. la calidad de atención al cliente es un factor diferenciador y muchas veces es la clave competitiva entre las empresas. Pero una buena atención telefónica debe transmitir espíritu de servicio y se caracteriza por la: rapidez, y eficacia (Escudero, 2012, pág. 81).

Como lo determina el autor la atención telefónica es un punto muy importante que le dará o quitará el prestigio a la institución, por lo que es muy importante que el personal a cargo de esta función, esté capacitado en la adecuada atención tanto en las llamadas que se recibe, así como en las que se emite logrando un excelente trato con la persona que se encuentra al otro lado del teléfono, siempre demostrando amabilidad, cortesía, educación y rapidez.

De igual manera es muy importante que la secretaria conozca y ponga en práctica algunas de las reglas a seguir cuando contesta una llamada telefónica:

- **Saludar:** es muy importante que cuando se conteste una llamada, se inicie con un cálido saludo, y si es necesario debe identificarse e identificar el nombre de la institución.
- **Sonreír:** es muy importante que mientras esté hablando, sonría pues esto es algo que el usuario puede percibir por medio del teléfono.
- **Articular:** evite que mientras está hablando se produzcan sonidos extraños que impidan que se escuche bien lo que el usuario le esté diciendo.
- **Hablar lentamente:** es decir darse a comprender, y asegúrese de que quien le está escuchando a comprendido el mensaje, pregunte y repregunte si fuera necesario.
- **Escuchar:** concentrarse en lo que el usuario le está diciendo y no tratar de hacer dos cosas a la vez.
- **Anotar:** Es muy importante tener a mano una agenda en donde pueda anotar los datos más importantes.
- **Explicar:** en el caso de que tenga que esperar o transferir la llamada hágale conocer sus acciones para que el usuario pueda esperar en la línea.
- **Ser cortés:** nunca olvide las normas de cortesía, sea amable.
- **Ser efectivo:** si se prometió dar una respuesta, se debe cumplir y devolver la llamada, pues el usuario podría estar a la espera de esa llamada.

### **2.3.3 Atención virtual**

Este es otro tipo de atención la cual surge gracias al avance de la tecnología la cual permite al usuario ponerse en contacto con la institución desde cualquier lugar de donde se encuentre. Hoy en día, el éxito de muchos negocios ha dependido del uso de nuevas tecnologías digitales para brindar servicio de atención al cliente. Por ello, el comercio electrónico se ha dado a la tarea de implementar herramientas que facilitan la comunicación con los usuarios en el momento y lugar que sea (Villalobos, 2019). Como lo manifiesta el autor este es un tipo de atención que le permite al usuario comunicarse con la institución lo cual es de gran beneficio puesto que evita que el usuario tenga que hacer largas colas, o esperar tanto tiempo.

### **2.3.4 Atención vía E- mail**

Este es un tipo de atención también muy útil para el usuario ya que a través de este medio puede recibir o enviar documentos importantes, lo cual evita al usuario el tener que visitar la institución personalmente. “Los correos son una alternativa eficaz para personas que no tienen disponibilidad para llamar, que se impacientan ante las operadoras grabadas o las largas horas de espera” (Arenal, 2019, pág. 15). Como lo determina el autor el e-mail es una buena herramienta que permite brindar atención al usuario, pero hay que tomar en cuenta que todo dependerá de la rapidez y eficacia con la que se lo utilice, para lo cual es muy importante diariamente estar muy pendiente del correo institucional.

## **2.4 Atención al usuario de acuerdo a su personalidad.**

La secretaria debe ser una persona capacitada y hábil para enfrentar cualquier situación imprevista ya que en el tema de atención al usuario pueden surgir un sin número de situaciones en donde no siempre se encontrará con los mismos usuarios. Según (Sesmero, 2018) afirma que, no todos los clientes son iguales, y, por tanto, no responden de la misma manera ante la atención recibida. Cada cliente es único y requiere un trato individualizado y personalizado, no obstante, sí que existen características comunes que permiten clasificarlos en distintos grupos (pág. 60).

Como lo manifiesta el autor para que la secretaria conozca como brindar una buena atención al usuario, no basta solo con una sonrisa y un buen trato, pues día a día no sabrá con qué tipos de usuarios se va a encontrar, ya que no todos serán los mismos, es por esto que a continuación se detalla los diferentes tipos de usuarios, para saber cómo lidiar con cada uno de ellos.

### **2.4.1 Usuario hablador**

Entre los tipos de usuarios podemos encontrar al usuario hablador, es muy importante saber cómo tratarlo, ya que es aquel que tiene una gran confianza, habla mucho, y alarga la conversación, incluso con temas que no van relacionados con el producto o servicio, “Este es un tipo de usuario extrovertido, simpático, cortés y hablador, puede llegar a hacer perder el tiempo a las personas que lo atienden con temas que no tienen nada que ver con el servicio” (Carvajal, 2019, pág. 86). Como lo menciona el autor, este es un tipo de usuario, que desde que entra es muy hablador, y habla de todo, con este tipo de usuarios lo recomendable es escucharlo y tratar de llevar la conversación del producto o servicio, no permitir que nos distraiga y tratar de contestar a todas sus preguntas con la brevedad posible para de una manera cálida lograr que se retire.

### **2.4.2 Usuario exigente**

Este es un tipo de usuario egocéntrico, arrogante, poco amable y que pide que su servicio sea realizado al instante. Es el usuario que siempre se está quejando por todo, que nunca está del todo satisfecho con la atención o el servicio recibido, que siempre encuentra un defecto por pequeño que sea, que siempre cree que tiene la razón y que nunca queda contento, sea cual sea el servicio que se le ofrezca. (Sesmero, 2018, pág. 62) Como menciona el autor este es un tipo de usuario con el cual lo recomendable es mantener la calma, tratarlo amablemente, con respeto y tratar de que su petición sea cumplida, lo importante es tener paciencia y no caer en sus provocaciones.

### **2.4.3 Usuario Agresivo**

Es aquel usuario que desde que ingresa por un servicio, entra de mal humor y exigiendo. El usuario agresivo que en ocasiones llega a ser irrespetuoso, grosero u ofensivo. “Es una persona descortés, polémica y agresiva que suele defender sus derechos e interés personales sin tener en cuenta los de los demás” (Carvajal L. , 2015, pág. 81). Saber tratar con este tipo de usuarios es difícil pero no imposible, solo que, hay que saber manejar la situación de una manera adecuada para que poco el usuario se vaya calmando y se le pueda atender en su necesidad.

#### **2.4.4 El usuario impaciente**

Este es un tipo de usuario que no le gusta esperar y quiere que las cosas se hagan al instante. Son usuarios que siempre van con prisa y que necesitan que se les atienda lo antes posible, son personas nerviosas y no muy habladoras, concisas en sus explicaciones y comunicaciones (Sesmero, 2018, pág. 63). Como lo recalca el autor el saber lidiar con este tipo de usuario es algo muy complicado puesto que él, todo lo quiere al momento, lo recomendable es demostrar agilidad en su trámite, pero si este requiere de algo de tiempo hay que tratar de una manera cortés explicarle la situación.

#### **2.4.5 Usuario tímido**

Este tipo de usuario habla muy despacio, camina lento e inseguro, se sonroja con facilidad, y le cuesta mucho comunicarse al momento de solicitar un servicio. Este tipo de usuarios, dada su gran introversión, y su dificultad en la comunicación, suelen ser fáciles de convencer, bien porque son incapaces de llevar la contraria o de decir que no, por lo que puede resultar tentador ofrecerle servicios y productos que no se ajuste exactamente a lo que necesita pero que asegura una venta o un servicio (Sesmero, 2018, pág. 62). Lo recomendable con este tipo de usuario es dejarlo hablar, ponerle más atención de lo usual, alentar su comunicación, inspirarle confianza, y ser paciente.

#### **2.4.6 Usuario nervioso**

Este tipo de usuario presenta movimientos excesivos, tiende a cometer muchos errores, y está muy impaciente. “Un cliente nervioso es inquieto, le cuesta prestar interés, con cambios frecuentes de humor y que puede discutir por pequeñas cosas sin importancia” (Vicent, 2019) Lo que se recomienda hacer es sonreírle, actuar con movimientos más lentos, mostrarle calma y de que toda nuestra atención está dedicada a él, dejarlo hablar y escucharlo con atención para que poco a poco vaya tomando confianza y pueda dar a conocer cuál es su necesidad.

#### **2.4.7 Usuario autoritario**

Este es un tipo de usuario que cree que él, es el único que tiene la razón. El cliente autoritario o tirano puede tener muchas características que lo hagan difícil, pero sobresale una: Quiere que se haga lo que pide, cuando lo pide y como lo pide. Es una forma de arrogancia, pero su necesidad básica no es demostrar que es el mejor, sino conseguir lo que quiere (Vicent,

2019). Lo recomendable con este tipo de usuario es escuchar sus peticiones, no contradecirlo, saber darle algún tipo de sugerencia, y hablarle cálidamente haciéndole sentir que en verdad tiene la razón.

## **2.5 Evaluación del usuario en cuanto al servicio**

El usuario es quien evaluará la forma de cómo fue atendido durante su visita a la institución, de lo cual dependerá mucho la buena o mala imagen que el usuario lleve en su mente tanto de la atención recibida, el personal y la institución. Según (Balarezo, 2013, pág. 12) determina que la atención y servicio no son lo mismo, el cliente o la clienta se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Por lo que es muy importante conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente, los cuales son:

### **2.5.1 Elementos tangibles**

Los elementos tangibles son aquellos que el usuario puede ver y tocar, los cuales además inciden en la percepción de la atención, como son las instalaciones, los equipos, presentación del personal, los productos. “De nada sirve un buen servicio si los elementos tangibles con los que se cuenta no se encuentran en buen estado, los equipos e instalaciones se deben mantener en buenas condiciones” (Villanueva, 2012, pág. 35).

Los elementos tangibles también son un elemento muy importante al momento de brindar una atención de calidad al usuario, ya que por medio de estos el usuario podrá visualizar y percibir todo aquello que lo rodea, lo cual a la vez le dará confianza y seguridad de que se encuentra en el lugar adecuado, y que quienes laboran aquí son personas profesionales y capacitadas quienes lo ayudarán a satisfacer sus necesidades.

Dentro de estos elementos podemos encontrar el ambiente físico el cual debe caracterizarse por ser un lugar amplio, ordenado, aseado, con la adecuada señalización, un buen aroma, buena iluminación, ventilación, entre otros aspectos que el usuario puede percibir a simple vista.

### **2.5.2 Cumplimiento**

El cumplimiento en el servicio es algo fundamental ya que de ello dependerá la confianza del usuario hacia la institución y sus servicios. Se trata de, cumplir todo lo que prometió al cliente, ya sea el producto o el servicio



El cumplimiento de las promesas básicas hechas al cliente crea confianza. Crea los cimientos para aportar un valor añadido. Sin esos cimientos, el tiempo, el dinero y el esfuerzo por añadir un valor son una pérdida de tiempo. Los fallos en lo fundamental: hacen que el cliente dude de las capacidades de la organización, reducen las posibilidades de que la organización adquiera una imagen de excelencia en el servicio, disminuyen las oportunidades de que el cliente regrese y refiera nuevos clientes (Tate, 2003, pág. 41). Como lo menciona el autor el cumplir con las promesas hechas al usuario es algo trascendental para la institución ya que de ello depende la buena o mala imagen, que el usuario se lleve de la misma, por lo cual es muy importante que cuando se prometa algo a un usuario se cumpla a tiempo ya sea en un servicio o producto.

### **2.5.3 Disposición**

Es estar en toda la disposición para ayudar al usuario a despejar todas sus dudas o inquietudes, dándole la información oportuna, y veraz, con el fin de que el usuario quede con la satisfacción de haber entendido a cabalidad todo lo que se le explicó.

Las interacciones entre los empleados de contacto y los clientes crean o destruyen la empresa en cualquier “momento de la verdad”. Si satisface las expectativas del cliente, ambos ganan. Si no las satisface, todo el mundo pierde. El éxito o fracaso de esas transacciones críticas, cara a cara, depende de contratar al personal cualificado, formarle exhaustivamente, y gestionarle de manera que les anime a hacer lo que haya que hacer por los clientes (Warner, 2003, pág. 29).

Como lo menciona el autor, el saber interactuar con el usuario no es una tarea nada fácil, por lo cual, quien este encargado de esta función dentro de la institución debe ser una persona capacitada, amable, cordial, de una buena expresión tanto oral como gestual, que logre una excelente conexión con el usuario y pueda ayudarlo en sus requerimientos de una forma adecuada, demostrando siempre esa predisposición de querer ayudarlo, solo así se logrará un usuario satisfecho tanto con el servicio como con la atención recibida, pues esto es algo que el usuario siempre tendrá presente y recordará.

### **2.5.4 Cualidades del personal**

El usuario evaluará como fue atendido a través de las cualidades del personal que lo atendió es por esto que, la secretaria que tenga como función la atención al cliente deberá ser una persona que demuestre su profesionalismo, que inspire confianza, seguridad y sea muy competente al momento de desempeñar sus funciones.

El personal de atención al cliente también necesita tolerancia y aguante. Las presiones de unos encuentros constantes e intensos con unas personas que son básicamente unos extraños pueden llegar a “quemarles”. Sometidos a este tipo de estrés y presiones, el personal del servicio al cliente tiene que ser capaz de hacer su trabajo de manera cualificada y con buena disposición, sin adoptar un comportamiento impersonal, robótico, ni volverse hostil o agresivo (Warner, 2003, pág. 29).

Como lo manifiesta el autor, aunque no lo parezca el usuario está muy pendiente de las cualidades de la persona que lo está atendiendo, y esta será la impresión que quedará grabada en su memoria, pues el usuario se fija en algunos aspectos como: en la manera de cómo fue tratado, la calidez con la que fue recibido, como fue su comunicación, si su pedido fue atendido, si le dieron alternativas de solución, si logró satisfacer su necesidad y hasta la forma como lo despidieron, aspectos en los cuales se basa una verdadera atención de calidad.

### **2.6.5 La imagen personal de la secretaria**

La imagen personal es también un factor muy importante que el usuario tomará en cuenta al momento de evaluar la atención recibida. La imagen de la secretaria, al igual que la imagen personal de todos los miembros de la organización que se relaciona con el público tiene suma importancia, por lo que es muy importante cuidar la imagen global de la secretaria la cual es el resultado de una serie de factores como: cualidades profesionales, presencia física, carácter, voz, lenguaje corporal (Maqueda, 2003, pág. 330).

Como lo menciona el autor la secretaria es una persona que debe cuidar mucho tanto su aspecto físico como profesional ya que ella es la primera persona que tiene contacto directo con el usuario, es como la carta de presentación de la institución y de ella dependerá el buen o mal servicio que se brinde. Al hablar de buena imagen se refiere a muchos aspectos tanto en su forma de vestir, su amabilidad, buen trato, y conocimientos.

## **2.6 Manejo de quejas**

La secretaria dentro de todas las actividades que debe realizar también debe estar preparada para manejar situaciones difíciles, y una de esas es el manejo de quejas o reclamos que es un tema fundamental dentro del tema de atención al usuario puesto que de ello dependerá la conservación o pérdida de un usuario.

Las quejas son una llamada de atención, una alerta hacia las instituciones que no están cumpliendo con su objetivo que es satisfacer las necesidades del usuario. Lo recomendable ante una queja es tomarla por el lado positivo, y ver en ella una oportunidad para mejorar, para hacer mejor las cosas, y rectificarnos evitando así problemas futuros. “Los contenidos de una queja nos ofrecen una valiosa información sobre aquellos aspectos del servicio que

se puedan estar fallando, y, por tanto, son una guía para poder corregir errores y mejorar la calidad del servicio” (Palomo, 2014, pág. 110).

Un punto clave ante una queja es que la institución debe capacitar a su personal para afrontar una situación así de una manera adecuada en donde la menos perjudicada sea la institución y lo más importante mantener la confianza y satisfacción del usuario.

### **2.6.1 Pasos para el manejo de quejas**

El saber manejar de una forma adecuada una queja es algo muy importante que ayudará a la institución a mantener su buena imagen y a conservar la confianza del usuario en su servicio y en su personal. “En todos los negocios independientemente del sector en el que se trabaje el manejo de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes es una herramienta muy importante, porque de ello dependerá la capacidad que como empresa tenemos de retener a un cliente insatisfecho” (Palomo, 2014, pág. 110)

Como lo menciona el autor las quejas son un reto para cualquier institución y salir triunfante de ellas es un gran logro, ya que esto permitirá conservar a un usuario y tener muy en cuenta el error que se cometió para en un futuro no volver a cometerlo.

Para enfrentar una queja no solo bastará con pedir disculpas a continuación se detallan los pasos a seguir para su adecuado manejo:

### **2.6.2 Afrontar rápidamente el problema**

Es muy recomendable afrontar el problema lo más pronto posible, atender al usuario, pues esto permitirá demostrarle que su problema nos interesa, además de evitar que se enoje aún más. Son varios los motivos por los que pueden surgir quejas o reclamaciones que generan insatisfacción en el cliente, pero independientemente de la causa, lo que tienen en común es que todas y cada una de ellas serán planteadas al personal del establecimiento, y por ello, es imprescindible formar a los empleados en cómo proceder en el tratamiento de quejas y reclamaciones (Palomo M. , 2014, pág. 133)

Como lo manifiesta el autor ante una queja, el personal debe estar capacitado y dispuesto a afrontar el problema, lo antes posible ya que la actitud con la cual se maneje esta situación será el punto clave para mantener o perder a un usuario.

### **2.6.3 Mantener la calma**

Es muy importante mantener la calma ante una queja, sin ponernos a la defensiva, no considerarlo como un ataque sino como una oportunidad de mejorar. Aun cuando la queja no se la considere justa, el mantener la calma ayudará a que el problema se solucione y no se agrave más. “Cuando un cliente le presenta una queja, se le escuchará activamente mientras expone todas sus quejas, mostrando una actitud serena y comportándonos de forma racional” (Garcia, 2011, pág. 10).

Como lo afirma el autor mantener la calma ante una queja es algo primordial que ayudará a que la situación no se agrave y que el usuario también se calme para poder llegar a una posible solución.

### **2.6.4 La escucha activa**

En este punto es muy importante el saber escuchar al usuario, dejarlo que hable y saque a flote todas sus emociones, como ira, frustración, desconfianza, contrariedad. “La escucha activa es importante para demostrar interés, para poder solucionarla. No podemos manejar una reclamación si no la hemos escuchado bien, escuchar bien genera una sensación de calidad, porque escuchar es anticiparse” (Palomo M. , 2014, pág. 140).

Si el usuario se da cuenta de que ha sido escuchado y que su problema le interesa a la institución esto ayudará mucho a que la situación vaya mejorando el usuario se vaya tranquilizando.

### **2.6.5 Muestra aprobación**

Después de escuchar atentamente la queja o reclamo del usuario, se debe mostrar una actitud positiva, sin hacer gestos de molestia, fastidio o desaprobación al contrario mostrar interés por su caso y ofrecerle ayuda. Mostrar aprobación te permitirá hacerle saber al cliente que has comprendido el motivo de su queja o reclamo y que la consideras válida; sin embargo, ten en cuenta que todas las quejas o reclamos no siempre serán válidas, y que en ocasiones tendrás que hacerle saber amablemente que esta vez no tiene la razón (Crece negocios, 2015).

Como lo menciona el autor el mostrar aprobación es aceptar el error cometido, lo cual será un punto a favor, frente al usuario, pues ahí es donde se debe aplicar la regla de que el cliente siempre tiene la razón, a pesar de que algunas veces no sea así, hay que hacer lo posible por mantener a un usuario tranquilo y satisfecho.

### **2.6.6 Ofrecer disculpas**

Ofrecer disculpas ante una queja, es muy importante ya que le hará saber al usuario que se lamenta que se haya producido esa situación, que se está presto a reparar el daño producido y que no volverá a suceder. “Las disculpas son necesarias y ayudan a acercar a las partes, muchas veces una explicación honesta hace gran parte del trabajo y es lo que el cliente espera” (Fernández, 2018, pág. 407). Como lo afirma el autor el ofrecer disculpas ayudará mucho a la solución del conflicto producido y a la vez permitirá que el usuario se tranquilice y dé la oportunidad de explicarle lo que sucedió y como será reparado el error.

### **2.6.7 Comunicar como se va solucionar el problema**

Una vez que se ofreció las debidas disculpas es muy importante el asumir la responsabilidad de un error, y comunicar al usuario las medidas a tomar para solucionar lo más pronto posible el problema, aquí se debe establecer un plazo, en donde quede el compromiso con el usuario, e incluso se quede en llamarlo para confirmárselo. “En caso de que el cliente se muestre insatisfecho con tu propuesta de solución, podrías optar por preguntarle cómo es que él quisiera que resolvieras el problema, y si te pide otra solución, procura en lo posible satisfacerlo y aceptar lo que te pida” (Crece negocios, 2015, pág. 2).

Como lo recalca el autor lo importante es buscar la estrategia correcta para que le usuario no se vaya con una mala imagen del servicio, para lo cual se deberá hacer lo posible y lo que sea necesario para reparar el daño incluso ofrecer algo más en forma de compensación.

### **2.6.8 Resuelve el problema**

Resolver el problema implica poner toda la atención en donde se cometió el error y que fue lo que lo ocasionó para así evitar posibles problemas a futuro. “Tras todo este procedimiento, necesitamos recuperar al cliente: la queja o reclamación supone una segunda oportunidad con él, para ello hay que hacer que se sienta de nuevo contento y satisfecho, por ello resulta indispensable ofrecer al cliente una solución rápida y eficaz” (García, 2011, pág. 12). Como lo menciona el autor, es muy importante resolver el problema lo antes posible, pero habrá ocasiones en donde esto tome un poco más de tiempo lo cual es necesario explicárselo de una manera adecuada al usuario, para que no piense que su problema no tendrá solución o no nos importa.

### **2.6.9 Ofrecer algo más**

Una vez solucionado el problema es muy recomendable ofrecerle algo más al usuario a manera de compensación por los problemas ocasionados y por el tiempo perdido. Ofrecer «algo más» te permitirá ir más allá de las expectativas del cliente, lo que muy probablemente hará que recuerde tu proceder mucho más que el problema original y que, además, se lleve una buena impresión de ti más de la que podría haberse llevado si es que no hubiera habido complicación alguna (Crece negocios, 2015, pág. 2). Como lo afirma el autor el ofrecer algo más motivará al usuario a seguir confiando en el servicio, y no perderlo, logrando así superar sus expectativas, y mejorando nuestra imagen ante él.

### **2.6.10 Hacer seguimiento**

Una vez solucionado su problema, es recomendable hacer un seguimiento para asegurarse que el usuario quedo satisfecho, que el problema se resolvió y que no se ha perdido la confianza.

Enviar cartas de agradecimiento por los comentarios, o disculpas por las molestias es una buena forma de cerrar el círculo. Es una prueba tangible de la preocupación de la empresa por el tema. Alternativamente, puede realizarse una llamada a los pocos días para verificar que el problema quedó solucionado (Fernández, 2018, pág. 408).

Como lo afirma el autor lo que más importa es seguir manteniendo la comunicación con él usuario a fin de conservarlo, y mantener la buena imagen tanto de la institución, sus servicios y el personal que labora aquí.

## **2.7 Medios que el usuario puede utilizar para realizar sus quejas**

Es muy importante que en cualquier institución el usuario cuente con los medios por los cuales pueda presentar su queja. “Al cliente se le deben dar las facilidades para que pueda transmitir sus quejas. De esta forma la relación entre el establecimiento y el cliente saldrá ganando” (Hotelería, 2009, pág. 15)

### **2.8.1 Línea telefónica gratuita**

Una línea de teléfono gratuita es un gran medio por el cual el usuario puede dar a conocer a la institución su malestar o queja. “Tener un teléfono gratuito para las reclamaciones refuerza la confianza del cliente, ya que este siente que puede presentar su queja cuando quiera y con total comodidad” (Hoteleria, 2009, pág. 15). Como lo determina el autor este es un medio muy eficaz ya que es de inmediata respuesta y ayudará mucho a que la institución este al tanto del nivel de satisfacción del usuario en cuanto al servicio recibido.

### **2.8.2 Buzón de sugerencias**

El buzón de sugerencias es un medio por el cual el usuario también podrá presentar sus quejas. Ofrecer una variante en la versión: “buzón de reclamaciones” daría puntos a la empresa o establecimiento, ya que le cliente puede quejarse por escrito, ya sea de forma anónima o identificándose, y al mismo tiempo que se realiza la queja puede ofrecer soluciones (Hoteleria, 2009, pág. 15). Como lo determina el autor este medio puede ser de gran ayuda y aunque la mayoría de instituciones no optan por utilizarlo deberían ver en ello una oportunidad de medir la satisfacción de sus usuarios para así poder corregir errores presentes y a futuro.

### **2.8.3 Encuesta de satisfacción**

Una encuesta es un medio muy útil al momento de indagar en cuanto a lo que el usuario piensa del servicio o atención recibida en la institución. El establecimiento de alojamientos ha de escuchar siempre lo que el cliente tiene que decir, y una de las opciones son las encuestas de opinión, una buena forma de conocer lo que el cliente piensa de los productos que el establecimiento ofrece, del trato que recibe y lo más importante lo que el establecimiento presenta para un futuro (Hoteleria, 2009, pág. 15). Como lo determina el autor una encuesta de satisfacción será una herramienta muy útil para la institución con el fin de averiguar lo que se está haciendo bien y lo que aún le falta por mejorar.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **2.1. Tipos de investigación**

Para el presente proyecto se utilizó la investigación:

##### **a. Bibliográfica**

Este tipo de investigación se la utilizó en el manejo de documentos y libros permitiendo la búsqueda y recopilación de toda la información necesaria para ampliar el conocimiento en el tema en mención y lograr la construcción de un marco teórico sustentado que contenga todos los temas direccionados a la investigación.

##### **b. Campo**

Mediante la investigación de campo se logró indagar a las secretarias sobre como el estrés laboral influye en su atención al usuario para así extraer datos e información verídica, de la realidad la cual fue una base para dar inicio a la presente investigación.

##### **c. Descriptiva**

Esta investigación ayudò a reconocer las diferentes formas de atención de cada uno de los trabajadores de la institución hacia las personas que solicitan sus servicios y en qué aspectos influye el estrés para su buen desempeño.

##### **d. Propositiva**

Mediante este tipo de investigación se logró diagnosticar y analizar las diferentes consecuencias del estrés laboral en la atención al usuario, y así poder presentar una propuesta que disminuya este problema.



## **2.2 Métodos.**

### **a. Inductivo**

Este método permitió mediante la observación de sucesos reales y aspectos básicos llegar a las diferentes conclusiones del porque se genera el estrés laboral en las secretarias.

### **b. Deductivo**

Este método permitió analizar la influencia del estrés laboral en la atención de las secretarias desglosándolo en situaciones básicas como sus efectos, consecuencias, y estrategias para evitarlo lo cual permitirá comprender y ayudar a la disminución de este problema.

### **c. Analítico**

Este método permitió analizar la información recolectada mediante las encuestas realizadas a las secretarias y usuarios logrando así determinar los diferentes factores que producen el estrés laboral, así como sus consecuencias tanto en la vida personal como laboral de quien lo padece.

### **d. Estadístico**

Este método permitió que, de los datos obtenidos, a través de los instrumentos de investigación, se logre realizar una tabulación de los datos y una representación gráfica de sus resultados para determinar como el estrés influye en la calidad de servicio que brindan las secretarias, los mismos que serán analizados y sintetizados para de esta forma poder crear una guía que ayude a disminuir este problema.

## **2.3 Técnicas e instrumentos de investigación**

Con la finalidad de recabar información para el desarrollo de la presente investigación se creó preguntas de investigación que ayudaron a los objetivos específicos, posteriormente se diseñó los instrumentos mediante la matriz diagnóstica que permitió reconocer el

instrumento a utilizar, luego con los datos recabados en la encuesta se pudo elaborar la propuesta la cual pudo satisfacer la necesidad encontrada.

#### **a. Encuesta**

A través de esta técnica lo que se pretende es recabar información, opiniones y puntos de vista de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón en cuanto a la atención brindada por parte de las secretarías.

#### **b. Observación**

A través de esta técnica se logró reconocer la actitud de las secretarías durante el desarrollo de sus actividades, principalmente en la atención brindada a los usuarios.

### **2.4 Población**

La población de estudio está constituida por 15 profesionales en secretariado del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Mira, perteneciente a la Provincia del Carchi, motivo por el cual se trabajará con todo el universo.

Por otro lado, en cuanto al universo de los usuarios para facilitar el estudio se trabajará solo con una cierta parte de la población, esto tomando como referencia que la institución recibe por lo menos a 100 usuarios diariamente a los cuales se aplicará la encuesta.

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a las secretarías y a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira se logró obtener la información necesaria para la realización de la presente investigación.

Con la aplicación de las encuestas a los usuarios se buscó obtener la información necesaria para constatar la calidad de atención de las secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira y con las encuestas aplicadas a las secretarías se consiguió conocer si el estrés laboral es un factor que está influyendo en la misma.

Una vez obtenido los resultados en frecuencia se procedió a realizar el cálculo en porcentajes mediante la realización de una regla de tres simples la cual ayudo para la elaboración de los respectivos gráficos circulares y su debido análisis, los cuales se presentan a continuación:

**3.2** Resultados de la aplicación de la encuesta a las secretarías de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.

#### **Pregunta 1.**

TABLA 1 : ¿Cuál es su profesión u ocupación?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secretaria	10	67%
Asistente	4	27%
Estudiante	1	6%
Total	15	100%

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarías del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

De las personas encuestadas 10 respondieron que cuentan con su respectivo título de secretarías, 4 de las encuestadas mencionan que trabajan como asistentes de oficina, y sólo 1 persona aun consta como estudiante, ante estos resultados se puede concluir que la mayoría de las encuestadas son secretarías con un título profesional, con la experiencia y habilidad requerida para el cargo.

### **Pregunta 2.**

TABLA 2: ¿Qué tipo de contrato tiene con la institución?

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nombramiento	<b>4</b>	<b>33%</b>
Contrato Ocasional	<b>9</b>	<b>50%</b>
Contrato indefinido	<b>2</b>	<b>17%</b>
Total	<b>15</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarías del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

En la tabla podemos observar que la mitad de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira respondieron que tienen un contrato ocasional dentro de la institución, otro porcentaje de las encuestadas respondieron que su contrato es por nombramiento, y un mínimo de las encuestadas respondieron que tiene un contrato indefinido, a lo cual se puede concluir que la mayoría de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira tienen un contrato ocasional que se renova cada año por lo cual no cuentan con un puesto seguro, lo cual es un tema que les preocupa mucho pues en cualquier momento podrían perder su trabajo.

### **Pregunta 3.**

TABLA 3: ¿Cuànto tiempo tiene en el ejercicio profesional?.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 5 años	7	44%
5 a 10 años	4	31%
10 a 20 años	3	19%
Màs de 20 años	1	6%
Total	15	100%

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarias del GAD Mira- noviembre de 2019*

#### **Anàlisis:**

La mayoría de las encuestadas respondieron que su tiempo de labor dentro del Gobierno Autònomo Descentralizado del Cantòn Mira es de menos de 5 años, otra parte de las encuestadas respondió que su tiempo de labor es de 5 a 10 años, asì mismo otra parte respondió que su tiempo de labor va de 10 a 20 años y finalmente una mínima parte respondió que su tiempo de labor es de màs de 20 años. Por lo cual podemos concluir que la mayoría de las secretarias se encuentran en su cargo menos de cinco años, esto puesto a que la administración del municipio cambia cada 4 años al igual que el personal que labora ahì, por lo que no tienen un puesto fijo y sòlo una mínima parte de las secretarias son las que permanecen en su cargo con un contrato indefinido.

#### **Pregunta 4.**

TABLA 4: ¿Sabìa usted, que existen diferentes tipos de estrès?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarias del GAD Mira- noviembre de 2019*

#### **Anàlisis:**

En los datos de la tabla podemos visualizar que más de la mitad de las secretarias encuestadas manifestó que no sabía que existen diferentes tipos de estrés, mientras que la otra parte respondió que si conocía o por lo menos había escuchado de los diferentes tipos de estrés, por lo cual se puede concluir que la mayoría de las secretarias no conocen a fondo el tema de los tipos de estrés, así como sus causas, efectos o síntomas.

### **Pregunta 5.**

TABLA 5: ¿Cree usted, que el estrés laboral puede ser un factor que influye en su trabajo?  
¿Con cuál de los siguientes tipos de estrés se identifica? Señale uno:

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Estrés positivo	<b>2</b>	<b>13%</b>
Estrés negativo	<b>7</b>	<b>47%</b>
Estrés agudo	<b>6</b>	<b>40%</b>
Estrés episódico	<b>0</b>	<b>0%</b>
Estrés crónico	<b>0</b>	<b>0%</b>
Ninguno	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarias del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Análisis:**

Las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira consideran que el estrés si es un factor que influye mucho en su trabajo, la mayoría de las secretarias se identifican con el estrés negativo, otro porcentaje de las encuestadas respondieron que se identifican con el estrés agudo, y una mínima parte respondió que se identifica con el estrés positivo, mientras que nadie se identificó con el estrés episódico y crónico, a lo cual podemos concluir que la mayoría de las secretarias si han pasado momentos de estrés y saben que el estrés negativo afecta mucho su estado de salud así como su buen desempeño laboral en la institución.

### **Pregunta 6.**

TABLA 6: ¿Si usted padece de los tipos antes señalados, cuales son los síntomas que ha presentado durante su jornada laboral? Señale uno.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Irritabilidad	3	20%
Intolerancia	4	27%
Desmotivación	2	13%
Cansancio	5	33%
Absentismo	1	7%
Ninguno de los anteriores		
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarias del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

La mayoría de las secretarias encuestadas respondieron que el síntoma que más han presentado cuando se sienten estresadas es el cansancio, por lo cual se puede intuir que el sin número de actividades que la secretaria desempeña durante su jornada laboral ocupa todo su día dejándola agotada, otro porcentaje de las encuestadas respondió la intolerancia, un síntoma que sin duda va a influir mucho al momento que la secretaria tenga que brindar atención a los usuarios, así mismo otra parte de las encuestadas respondió que el síntoma que ha presentado es la desmotivación, lo cual va a influir mucho en su desempeño laboral puesto que una persona desmotivada no va a tener la creatividad ni las ganas de hacer las cosas, otro porcentaje respondió que el síntoma que ha presentado es la irritabilidad, un síntoma que no solo influye en el carácter sino en las buenas relaciones interpersonales de la secretaria y por último en un mínimo porcentaje respondió que el síntoma que ha presentado es el absentismo, lo cual significa que los pensamientos están en otra parte y en otras cosas que no ayudan en nada al buen desempeño laboral. Ante esto podemos concluir que la mayoría de las secretarias en algún momento de su jornada laboral ha presentado estrès cada una de ellas con diferentes síntomas y reacciones.

### **Pregunta 7.**

TABLA 7: ¿Segùn su criterio porque se produce el estrès laboral?. Señale uno de los màs frecuentes.

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sobrecarga de trabajo	<b>6</b>	<b>43%</b>
Clima organizacional negativo	<b>4</b>	<b>29%</b>
Malas relaciones interpersonales	<b>2</b>	<b>14%</b>
Nuevas tecnologías	<b>1</b>	<b>7%</b>
Factores externos	<b>1</b>	<b>7%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a secretarias del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

La mayoría de las secretarias encuestadas consideran que el mayor causante de estrès laboral es la sobrecarga de trabajo, puesto que las tareas a desempeñar por la secretaria durante el día son muy variadas e incluso imprevistas y de ella depende el éxito o fracaso de las mismas, otra parte de las encuestadas respondieron que el clima organizacional negativo tambièn es un causante de estrès laboral, ya que si no existe una buena relación entre compañeros de trabajo e incluso con los jefes esta será una situación que va a impedir su buen desempeño laboral, asì mismo otra porcentaje de las encuestadas respondió que las malas relaciones interpersonales pueden ser tambièn una causa de estrès laboral, y en una mínimo porcentaje de las encuestadas respondieron que las nuevas tecnologías y los factores externos son causas de estrès laboral, por lo que se puede concluir que las secretaria opinan que el mayor causante del estrès laboral es la sobrecarga de trabajo, el cual para una secretarias consta de un sin número de tareas y funciones a desempeñar.

### **Pregunta 8.**

TABLA 8: ¿Considera usted que el estrès laboral influye en su calidad de atención al usuario?

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
------------------	-------------------	-------------------



Siempre	7	46%
Casi siempre	5	33%
A veces	2	14%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarias del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

La mayoría de las secretarias encuestadas respondieron que el estrés laboral es un factor que siempre va a influir en su calidad de atención, otro porcentaje de las encuestadas respondieron que casi siempre, así mismo otra parte de las encuestadas respondió que sólo a veces, mientras que un mínimo porcentaje determina que nunca el estrés ha sido un factor que influye en su calidad de atención al usuario, Ante esto podemos concluir que el estrés laboral si es un factor que en la mayoría de las secretarias influye en su calidad de atención, puesto que este puede producir algunos síntomas que evita su buen desempeño laboral, así como cambios repentinos de carácter que va a impedir el brindar una atención de calidad al usuario.

### **Pregunta 9.**

TABLA 9: De los siguientes efectos del estrés. ¿Cuál piensa usted que son efectos que inciden en su buen desempeño y productividad?. Señale uno.

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Efectos psicológicos	2	13%
Efectos conductuales	5	33%
Efectos cognitivos	1	7%
Efectos fisiológicos	3	20%
Efectos organizacionales	4	27%
Total	15	100%

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarias del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

En la tabla podemos observar que la mayoría de las secretarías consideran que los efectos conductuales son los que mayormente impiden un buen desempeño y productividad, puesto que pueden influir mucho en la forma de actuar de una persona. Otro porcentaje de las encuestadas opinan que son los efectos organizacionales otra parte de las encuestadas respondieron que los efectos fisiológicos, Así mismo otro porcentaje opina que los efectos psicológicos también van a afectar en su desempeño laboral y una mínima parte de las encuestadas mencionan que los efectos cognitivos también afectarían a su desempeño laboral.

### **Pregunta 10.**

TABLA 10: ¿Conoce usted que existe algunos factores que inciden en la calidad de atención?

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	<b>9</b>	<b>11%</b>
No	<b>6</b>	<b>47%</b>
Total	<b>15</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarías del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Análisis:**

En la tabla podemos observar que la mayoría de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira conocen de los diferentes factores a tomar en cuenta al momento de brindar atención a los usuarios, mientras que el otro porcentaje desconoce de estos factores, por lo que podemos concluir que es muy necesario que todas las secretarías cuenten con una guía que les proporcione esta información, y así la puedan poner en práctica durante su jornada laboral.

### **Pregunta 11.**

TABLA 11: ¿Cuánto cree usted que influye el adecuado manejo de las quejas en la imagen institucional?

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
------------------	-------------------	-------------------

Mucho	7	47%
Poco	6	40%
Nada	2	13%
Total	15	100%

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a secretarias del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

Como se puede observar en la tabla la mayoría de las secretarias consideran que el buen manejo de una queja influye mucho en la imagen institucional, otro porcentaje de las encuestadas respondieron que poco , y una parte minoritaria establece que el buen manejo de quejas no influye nada en la buena imagen institucional, por lo que podemos concluir que en su mayoría, las secretarias están muy concientes que el adecuado manejo de quejas es un tema muy importante que habla de la buena o mala imagen de la institución.

### **Pregunta 12.**

TABLA 12: ¿Considera usted importante que tener una guía con técnicas que ayuden a prevenir el estrés laboral beneficiarà a la institución?.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	60%
No	2	13%
Tal vez	4	27%
Total	15	100%

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

Como se observa en la tabla la mayoría de las secretarias opinan que si es importante tener una guía con técnicas que ayuden a prevenir el estrés laboral, otro porcentaje de las encuestadas respondieron que tal vez y una parte minoritaria establece que no es importante tener una guía con técnicas que ayuden a prevenir el estrés laboral, por lo que se puede concluir que en su mayoría las secretarias aprueban la idea de tener una guía que les

proporcione la información necesaria para evitar el estrés laboral y que este no sea un factor que influya en su calidad de atención a los usuarios.

### 3.3 Resultado de la aplicación de la encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.

#### Pregunta 1.

TABLA 13: ¿Cómo valora la calidad de atención de las secretarias del GAD Mira?.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	10%
Bueno	58	58%
Regular	30	30%
Deficiente	2	2%
Total	100	100%

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

#### Análisis:

Como se observa en la tabla, y según el criterio de los usuarios encuestados la calidad de atención de las secretarias en más de la mitad ha sido catalogada como buena, seguido de un porcentaje también alto que la considera regular, y en su minoría como excelente. Ante esto se puede concluir que la calidad de atención de las secretarias es buena pero que si hay la necesidad de mejorar y dar mayor satisfacción a los usuarios.

#### Pregunta 2.

TABLA 14: ¿Cuándo ha sido atendido por las secretarias ha identificado los siguientes síntomas en ellas? Señale uno.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Irritabilidad	7	7%
Intolerancia	22	22%

Desmotivación	<b>17</b>	<b>17%</b>
Cansancio	<b>51</b>	<b>51%</b>
Absentismo	<b>3</b>	<b>3%</b>
Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Análisis:**

Como se aprecia en los resultados la mayoría de los usuarios que han sido atendidos por las secretarías consideran que el síntoma que más han identificado en ellas ha sido el cansancio, seguido de otro porcentaje importante que opinan que es la intolerancia, otro porcentaje manifiesta la desmotivación, y en menores porcentajes la irritabilidad y el absentismo. Ante esto podemos concluir que los usuarios han identificado algunos síntomas en las secretarías que daña su imagen profesional y les impide brindar una atención de calidad.

### **Pregunta 3.**

TABLA 15: ¿ De los siguientes factores, cual piensa usted que es importante al momento de recibir atención? Señale uno.

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Saludar	<b>7</b>	<b>7%</b>
Preguntar	<b>6</b>	<b>6%</b>
Escuchar	<b>8</b>	<b>8%</b>
Rapidez	<b>10</b>	<b>10%</b>
Solución	<b>11</b>	<b>11%</b>
Despedida	<b>3</b>	<b>3%</b>
Todos los anteriores	<b>55</b>	<b>55%</b>
Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

De acuerdo con la información proporcionada en la tabla más de la mitad de los usuarios encuestados manifiestan que todos los factores anteriores como: saludar, preguntar, escuchar, la rapidez, la solución, y despedida son imprescindibles al momento de brindar atención de calidad al usuario, otro porcentaje manifiesta que lo importante es dar la solución, otro porcentaje opina que es la rapidez y en un mínimo porcentaje están el saludar, el preguntar y la despedida. Ante lo expuesto podemos concluir que todos estos factores son muy tomados en cuenta por los usuarios al momento de ser atendidos.

### **Pregunta 4.**

TABLA 16: ¿Las secretarías del GAD Mira demuestran estar interesadas en ayudar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía?

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	<b>15</b>	<b>15%</b>
Casi siempre	<b>25</b>	<b>25%</b>
A veces	<b>56</b>	<b>56%</b>
Nunca	<b>4</b>	<b>4%</b>
Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

Como se puede verificar en la tabla la mayoría de los usuarios encuestados consideran que solo a veces las secretarías del GAD Mira demuestran estar interesadas en ayudar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, otro porcentaje importante opina que casi siempre, así mismo otro porcentaje opina que siempre y en su minoría manifiesta que nunca, por lo cual podemos concluir que la atención que brindan las secretarías no es completamente la que los usuarios esperan de ellas.

### **Pregunta 5.**

TABLA 17: ¿ En caso de no poder ayudarle con su trámite las secretarias del GAD le ofrecen alguna otra alternativa de solución?.

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	<b>26</b>	<b>26%</b>
No	<b>6</b>	<b>6%</b>
A veces	<b>66</b>	<b>66%</b>
Nunca	<b>2</b>	<b>2%</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

Como se verifica en la tabla la mayoría de los usuarios encuestados afirman que solo a veces las secretarias les han ofrecido una alternativa de solución a sus problema, peticiones o trámites pero también existe un cierto porcentaje de los encuestados que manifiestan que si les han ofrecido una alternativa de solución a sus problema; otro porcentaje manifiesta que no y en su minoría considera que nunca, por lo cual se puede concluir que no todos los usuarios están completamente satisfechos con la atención recibida.

### **Pregunta 6.**

TABLA 18: ¿De los siguientes tipos de atención, cual es de su mayor preferencia?

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Atención personal	<b>75</b>	<b>75%</b>
Atención telefónica	<b>12</b>	<b>12%</b>
Atención virtual	<b>6</b>	<b>6%</b>
Atención vía E- mail	<b>7</b>	<b>7%</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

Como se puede apreciar los resultados en la tabla y aún con el gran avance tecnológico con el cual se cuenta en la actualidad, más de la mitad de los usuarios encuestados manifiestan que la atención que ellos más prefieren es la atención personal en donde el usuario y la secretaria tienen contacto directo y personalizado, otro porcentaje prefiere la atención telefónica; así mismo hubo un porcentaje minoritario que prefiere la atención virtual y vía E-mail. Por lo que podemos concluir que casi todos los usuarios prefieren acudir personalmente a la institución a realizar sus trámites, una posible causa a este resultado puede ser que la mayoría de usuarios son personas de campo que no manejan a cabalidad el sistema virtual.

### **Pregunta 7.**

TABLA 19: ¿Cómo calificaría usted la atención telefónica que brindan las secretarias del GAD Mira?

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	<b>8</b>	<b>8%</b>
Bueno	<b>65</b>	<b>65%</b>
Malo	<b>10</b>	<b>10%</b>
Regular	<b>17</b>	<b>17%</b>
Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

Como lo muestran los datos de la tabla la mayoría de usuarios encuestados califican como buena la atención telefónica que han recibido por parte de las secretarias del GAD Mira, otro porcentaje la califica como regular, otros la consideran mala y en un mínimo porcentaje como excelente, por lo cual se puede concluir que no todos los usuarios están totalmente de acuerdo y satisfechos con este servicio.

### **Pregunta 8.**

TABLA 20 ¿Cuándo usted tiene alguna duda o inquietud tiene la confianza de preguntar a quienes laboran en el GAD Mira?



<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	<b>26</b>	<b>26%</b>
No	<b>6</b>	<b>6%</b>
A veces	<b>65</b>	<b>65%</b>
Nunca	<b>3</b>	<b>3%</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

De acuerdo a la información proporcionada se revela que más de la mitad de los usuarios encuestados manifiestan que solo a veces tienen la confianza de preguntar a las secretarías cuando tienen alguna duda o inquietud, también existe un porcentaje que afirma que si tiene la confianza de preguntar, otro porcentaje manifiesta que no, y un mínimo porcentaje manifiesta que nunca, por lo que podemos concluir que las secretarías no han hecho todo lo necesario para que el usuario pierda el miedo o timidez y tenga la confianza de preguntar y así no se vaya de la institución con la misma duda.

### **Pregunta 9.**

TABLA 21: ¿El personal que lo atiende en especial las secretarías utilizan los gestos y lenguaje adecuado durante su visita a la institución?

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	<b>20</b>	<b>20%</b>
Casi siempre	<b>32</b>	<b>32%</b>
A veces	<b>46</b>	<b>46%</b>
Nunca	<b>2</b>	<b>2%</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

Como se observa en la tabla la mayoría de los usuarios encuestados opinan que a veces las secretarías utilizan los gestos y lenguaje adecuado durante su visita a la institución; otro porcentaje casi igual considera que casi siempre, un porcentaje menor consideran que siempre y solo un mínimo porcentaje que nunca, por lo que se puede concluir que las secretarías han tomado muy en cuenta sus gestos y lenguaje al momento de brindar atención.

### **Pregunta 10.**

TABLA 22: ¿Cómo calificaría usted la imagen personal de las secretarías del GAD Mira?.

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy buena	<b>17</b>	<b>17%</b>
Buena	<b>69</b>	<b>69%</b>
Regular	<b>14</b>	<b>14%</b>
Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

Como se puede verificar en la tabla más de la mitad de los encuestados, manifiestan que la imagen de las secretarías del GAD de Mira es buena; mientras que en menos de la mitad responden muy buena y por última la minoría de los encuestados definen que es regular.

### **Pregunta 11.**

TABLA 23: ¿Cómo considera usted la forma de despedir a un usuario, por parte de las secretarías?.

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy buena	<b>17</b>	<b>17%</b>
Buena	<b>70</b>	<b>70%</b>
Deficiente	<b>13</b>	<b>13%</b>
Total	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia*

*Fuente: Encuesta a usuarios del GAD Mira- noviembre de 2019*

### **Anàlisis:**

Como podemos verificar en la tabla la mayoría de los usuarios encuestados manifestó que la forma de despedir de las secretarias es buena, otro porcentaje considera que es muy buena y un porcentaje minoritario la señala como deficiente, por lo que podemos concluir que todavía existen falencias en este punto y que las secretrias deberían poner màs atención en su forma de despedirlos.

## **CAPITULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

GUÍA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y TÉCNICAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO.

#### **4.2 PRESENTACIÓN**

El estrés laboral en la actualidad se ha convertido en un tema muy estudiado puesto que su presencia en las personas se ha vuelto cada vez notorio y más aún en el campo laboral, afectándoles tanto en su salud física como mental, varias investigaciones demuestran que este, les ocasiona una muy baja productividad, cambios de carácter, ansiedad, desmotivación, y una errónea visibilidad de la realidad, lo cual no solo afecta su salud, sino que también es el gran causante para que no puedan desempeñarse bien en el ámbito laboral, afectando tanto a su imagen profesional así como a la imagen de la institución para la cual trabajan.

El trabajo que realiza una secretaria se ha ido considerando como una situación estresante ya que ellas son profesionales que tienen a su cargo varias funciones dentro de la empresa o institución, pues ellas son quienes deben estar al tanto de todo lo que sucede, tener todo a la hora que su jefe lo requiera, manejar una agenda, manejo del archivo tanto físico como digital, recepción de llamadas telefónicas, y una función tan importante como lo es la atención al usuario o cliente que acude a la institución por un servicio.

El desarrollo de esta guía es elaborada en base al análisis de los instrumentos que se aplicó a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, lo cual permitió verificar que las secretarías aceptan que el estrés laboral es un factor que influye mucho en su buen desempeño laboral y por ende en la atención brindada a los usuarios.

Con este antecedente se ha visto la necesidad de la creación de una guía que ayude a las secretarías con una serie de herramientas o pautas básicas que les permita modificar su forma de afrontar las situaciones que pueden generar estrés en su día a día y, de manera específica, en su trabajo.

Con la presente guía se podrá verificar que el estar diariamente en contacto con otras personas y lograr satisfacer sus necesidades no es una tarea nada fácil, pero una secretaria

siempre debe encontrarse con la predisposición de dar una excelente atención al usuario, en donde siempre prevalezca la empatía, calidez, buen trato, buena comunicación, rapidez, eficacia y todo lo necesario para brindar una atención de calidad.

Es así que esta guía contiene variada información que mediante un programa de manejo del estrés ayudará a las secretarías a mejorar su desempeño laboral, así como también podremos encontrar las diferentes técnicas para brindar una atención de calidad al usuario.

### **4.3 OBJETIVO**

#### **4.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Implementar una guía de manejo de estrés laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira” a fin de mediante pausas activas mejorar la jornada laboral de las secretarías y de este modo contribuir para que ellas mejoren su calidad de atención al usuario.

#### **4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Socializar la guía de manera clara y concisa brindando información que contribuya a disminuir el estrés laboral en las secretarías y aporte a mejorar la calidad de atención a los usuarios.
- Entregar la guía al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira a fin de que se encuentre a disposición de las secretarías de la institución.

#### 4.4 UBICACIÓN SECTORIAL

**Nombre de la institución:** Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.

**Tipo de establecimiento:** Público

**Cantón:** Mira

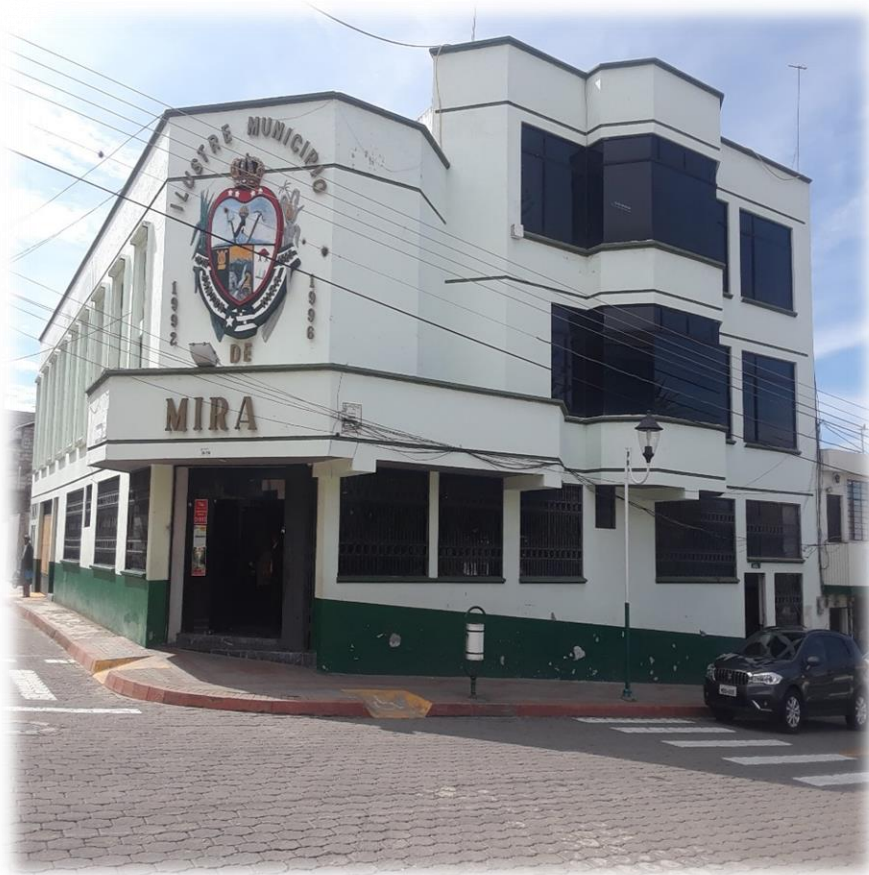
**Parroquia:** Mira

**Teléfono:** (06) 2280-246

**Correo electrónico:** [gad@mira.gob.ec](mailto:gad@mira.gob.ec)



Figura 2.: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira  
Fuente: Elaboración propia



**AUTORA:**

**PULLOTASIG PUENTESTAR MAYRA**

GUÍA DE  
PREVENCIÓN  
DEL ESTRÉS  
LABORAL Y  
TÉCNICAS  
PARA  
MEJORAR LA  
ATENCIÓN AL  
USUARIO



## 4.5 EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARIAS

El secretariado es una de las profesiones con altos grados de estrés, la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que “esto se debe en parte a que, en su labor diaria, las secretarias conviven con muchas presiones laborales y tienen que cumplir con ciertas órdenes y exigencias, que reciben de sus jefes”. Además, agrega que, debido a la situación económica actual, puede suceder que tengan que ocuparse de una gran cantidad de tareas, en un tiempo determinado y deban asumir roles que antes no les correspondían o estaban en manos de otros empleados. Lo cual a la larga irá produciendo cansancio, fatiga, ansiedad, desesperación, continuos cambios de carácter, etc. Síntomas que con el tiempo desencadenan en el conocido estrés laboral.



Figura 3.: Secretaria del GAD Mira  
Fuente: Elaboración propia.

Las secretarias son profesionales muy propensas a padecer de este problema, por lo cual es de vital importancia conocer los factores que lo producen, sus consecuencias, así como las diferentes estrategias que lo evitan o controlan, con el fin de que este no sea el causante de su bajo desempeño laboral.

### 4.5.1 SEÑALES QUE NOS ADVIERTEN EL ESTRÉS LABORAL

• Se siente abrumado	• Fatiga
• Se enfada rápidamente	• Dificultad para concentrarse
• Pasa irritable o distante	• Tensión muscular o dolores de cabeza
• Sensación de ansiedad	• Problemas estomacales
• Perdida de interés en el trabajo	• Distanciamiento social
• Problemas para dormir	• El uso de alcohol o drogas.

Tabla 24. : Señales de estrés laboral  
Fuente: elaboración propia.



#### 4.5.2 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Existen diferentes causas que pueden provocar el estrés laboral, las cuales se las puede clasificar de la siguiente manera:

- **Causas vinculadas a las funciones del trabajador**

En este punto podemos considerar que el estrés se puede provocar por situaciones como: las largas jornadas de trabajo, gran nivel de exigencia en las tareas diarias, escasos recursos, tareas repetitivas, sobrecarga de responsabilidades, trabajo bajo presión.



Figura 4: Estrés en el trabajador  
Fuente: Villa María

- **Causas vinculadas a la institución.**

En cualquier institución se pueden presentar situaciones como: la poca capacitación del personal, horarios inflexibles, imprecisión de los objetivos, inestabilidad de contratos, mala organización de trabajo, lo cual sin duda van a ser factores causantes de estrés laboral.



Figura 5: Estrés por causas de la institución  
Fuente: 100% noticias

- **Causas vinculadas a las relaciones laborales.**

En la institución también suelen darse situaciones como: la mala comunicación con los jefes y compañeros de trabajo, gerencia poco participativa, exigente, autoritaria o deficiente, mala organización, deficiente trabajo en equipo, no reconocimiento del desempeño de los trabajadores, poca cooperación, entre otras situaciones causantes de estrés laboral, pero siempre hay que tener muy en cuenta que las buenas relaciones en la oficina es un punto clave para mantenerse en el trabajo.



Figura 6: Malas relaciones laborales  
Fuente: finanzas personales

- **Causas vinculadas al entorno físico y a la tecnología.**

En este punto podemos destacar situaciones como: el espacio físico, la iluminación, ventilación, el ruido, la humedad, el polvo, poca higiene, desordenado, es decir un ambiente de trabajo incomodo en donde es imposible desarrollar las funciones.

Es por eso que es de vital importancia que el trabajador cuente con un adecuado espacio de trabajo, amplio, con todos los recursos materiales y tecnológicos que aporten a la eficacia y rapidez de sus funciones. Así como a la integridad y seguridad del trabajador.



Figura 7: Entorno físico  
Fuente: Actualidad laboral

- **Causas socioeconómicas.**

Dentro de estas causas podemos detallar aspectos como: pagos retrasados, incertidumbre sobre el futuro de la institución, crisis económica, recortes de personal, contratos temporales, bajo capital institucional.



Figura 8: Causas socioeconómicas  
Fuente: David López

- **Desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral.**

Se presentan situaciones como: Descuidar la vida personal, vivir pensando en el trabajo, llevar trabajo a la casa, no tener tiempo para descansar, llevarse los problemas del trabajo a la casa, no poder disfrutar de momentos en familia.



Figura 9: Desequilibrio entre la vida personal y la vida laboral  
Fuente: Elaboración propia

### 4.5.3 EFECTOS PSICOSOCIALES DEL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL

- **Desempeño laboral**

El estrés laboral afecta demasiado en el desempeño laboral, puesto que este provoca en las personas desmotivación, poco ánimo de hacer las cosas, falta de creatividad, una baja productividad, cansancio, lo cual impide notablemente al trabajador el cumplir eficientemente sus funciones.



Figura 10: Bajo desempeño laboral  
Fuente: Valeria Chávez

- **Incremento de absentismo**

El estrés laboral puede hacer que la persona que lo padezca se encuentre la mayoría de su tiempo distraída, con su mente en otro lado, comete errores con más frecuencia, y se le olvidan las cosas o eventos que tenía pendientes.



Figura 11: Absentismo  
Fuente: Universidad Privada del Norte

- **Disminución del rendimiento y productividad**

Una persona que padece estrés laboral, se le hará imposible cumplir con todas sus tareas a tiempo, ya que se le hace muy difícil administrar bien su tiempo, y de ante mano al ver todas las actividades que tiene que cumplir durante el día ya se encuentra estresado, todo lo ve como algo imposible de cumplir.



Figura 12: Disminución del rendimiento  
Fuente: Entrepreneur

- **Incidencia en las relaciones interpersonales.**

Las relaciones interpersonales son fundamentales para un buen ambiente de trabajo, pero una persona que padece estrés laboral, tiene cambios drásticos de carácter constantemente, por ende, se le hace muy difícil tener una buena relación tanto con sus colegas, compañeros de trabajo e incluso con sus jefes.



Figura 13: Malas relaciones interpersonales  
Fuente: Juandy Gómez

- **Aumento de quejas por parte del usuario.**

El estrés influye mucho en el comportamiento de la persona que lo padece, es por esto que es un factor que incide mucho en las secretarias, especialmente en la atención que ellas brindan al usuario, lo cual traerá consecuencias como las quejas por parte del usuario, generando así una mala imagen profesional e institucional.



Figura 14: Aumento de quejas  
Fuente: Elizabeth Cruz

- **Deterioro de la imagen externa de la institución.**

La imagen de la institución se refleja de la buena o mala atención que esta brinda a sus usuarios lo cual solo depende del personal que labora ahí, pero si dentro de la institución encontramos personas que padecen estrés laboral, esto sin duda afectará al buen trato que ellos demuestren ante los demás.

#### 4.5.4 MEDIDAS QUE DEBEN TOMARSE CON RESPECTO AL ESTRÉS LABORAL PARA MEJORAR EL ESTADO EMOCIONAL Y PERSONAL



Figura 15: Medidas con respecto al estrés laboral  
Fuente: Elizabeth Cruz

#### 4.5.6 TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

Las técnicas de relajación son una gran manera de ayudar a controlar el estrés. La relajación no se trata solo de tranquilidad o de disfrutar de un pasatiempo. Es un proceso que disminuye los efectos del estrés en tu mente y cuerpo.

Como lo menciona el autor las técnicas de relajación son una herramienta muy importante que ayudan a disminuir el estrés y a mejorar el estilo de vida, ya que controlan las emociones y bajan la tensión.



Figura 16: Prevención del estrés  
Fuente: Eva Martínez

Algunos expertos en el tema utilizan algunas técnicas de relajación las cuales afirman son de gran beneficio entre ellas podemos encontrar:

- **Técnicas respiratorias.**

Las técnicas de respiración son de gran beneficio ya que ayudan a relajar la mente y el cuerpo, además ayudan a disminuir la presión arterial, promoviendo un estado de calma y lucidez, es una técnica muy fácil de realizar y que ayudará mucho a un organismo estresado. Una respiración durante 5 minutos ayudará a recuperar el equilibrio y manejar las emociones.



Figura 17: Técnicas respiratorias  
Fuente: Elaboración propia.

- **Técnicas de relajación progresiva**

En un método de relajación muscular progresiva, comienzas por tensar y relajar los músculos de los dedos de los pies, y continúas gradualmente hacia arriba, hacia el cuello y la cabeza.



También puedes comenzar por la cabeza y el cuello y continuar el trabajo hacia abajo, hacia los dedos de los pies. Contrae los músculos durante unos cinco segundos y, luego, relájalos durante 30 segundos, y repite (Mayo, 2019, pág. 2).

Como lo menciona el autor ésta también es una técnica fácil de realizar, que no nos llevará mucho tiempo y que ayudará mucho a la relajación muscular de nuestro organismo. Para esto es recomendable tumbarse en el suelo estirando las piernas, con los brazos abiertos, cerrar los ojos, respirar y dejarse llevar por la relajación.

- **Técnicas de detención del pensamiento**

La técnica de la parada del pensamiento es un ejercicio que muchos psicólogos recomiendan. Lo recomendable es que, cuando estemos en el inicio de una rumiación, (nervioso, alterado, incomodo) nos aislemos en un espacio en el que no nos vayan a molestar. Pues bien, solos, sin nadie y a poder ser con la única iluminación de la luz natural, vamos a dedicarnos a pensar en ese pensamiento que tanto nos perturba (Sanchez, 2018, pág. 2).

Esta técnica nos ayuda mucho a afrontar el tema que nos está estresando, ya que solo nos concentraremos en eso, para de una vez por todas afrontarlo en vez de intentar ignorarlo y huir de él, buscaremos la solución para evitar que siga perturbando nuestra vida.

- **Técnica del rechazo de ideas absurdas**

Es una estrategia que debate las distorsiones mentales, o las creencias irracionales que de tanto repetirlas terminamos convirtiéndolas en verdades absolutas y creyéndonlas “a pie juntillas”, pero sin una base sólida que las justifique. Estas creencias en muchas ocasiones las asumimos conversando continuamente con nosotros mismos, pero de una forma totalmente inadecuada (Bastida, 2018, pág. 1).

Como lo determina el autor esta técnica nos ayuda a conectarnos con nuestro ser interior, en donde hablamos con nosotros mismo haciéndonos preguntas y a la vez respondiéndolas, nos puede ayudar en gran parte ya que nos permite buscar soluciones y darnos ánimo a nosotros mismo diciendo que somos capaces de superar esa situación tan estresante, y la vez rechazando todo lo que nos impide hacerlo.

Lo importante en esta técnica es desechar las ideas absurdas, que solo están en nuestra imaginación, evitar las predicciones negativas, tratar de no maximizar lo negativo, buscar alternativas realistas, darnos el lujo de cometer errores y aprender de ellos, sin adelantarnos al futuro.

- **Técnicas de afrontamiento de problemas**

Ante cualquier problema lo mejor que podemos hacer es enfrentarlo, ya que evitarlo o huir de él no nos ayudará de nada, y estará siempre presente en nuestra mente, lo mejor que se

puede hacer es afrontarlo dando una solución que acabe de raíz con el problema que nos está causando el estrés.

#### **4.5.5 PAUSAS ACTIVAS EN EQUIPO QUE CONTRIBUYEN AL CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL**

Las pausas activas o gimnasia laboral consisten en la utilización de variadas técnicas en periodos cortos de tiempo, máximo de 10 minutos durante la jornada laboral, ya sea en mañana o tarde, que ayudarán a recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, además de prevenir enfermedades causadas por posturas prolongadas y movimientos repetitivos.

Para que las pausas activas sean efectivas, es importante tener en cuenta que la respiración debe ser lo más profunda, lenta y rítmica posible. Hay que relajarse mientras se pone en práctica el ejercicio elegido, concentrarse en sentir el trabajo de los músculos y las articulaciones; no se tiene que sentir dolor y se debe realizar antes de sentir cansancio muscular".

Dentro de las pausas activas podemos implementar algunas técnicas y dinámicas grupales que ayudarán a las secretarias a salir del sedentarismo de la oficina y relajar su mente, y lo más importante se logrará la integración del personal dando como resultado un buen ambiente laboral.

Existen un sin número de pausas activas basadas en juegos dinámicos que permiten a las personas relajar su cuerpo y mente, entre ellas podemos encontrar por ejemplo:

##### **El juego de las posibilidades**

Estupendo juego en equipo de 5 minutos de duración. Entrega un objeto a una persona de cada equipo. Tendrán que levantarse de uno en uno y demostrar cómo se usa el objeto en cuestión. El resto del equipo tiene que adivinar lo que está haciendo el jugador que se ha levantado. Este jugador no puede hablar y la demostración debe ser de ideas originales y quizá absurdas.

**Objetivo:** este ejercicio en equipo inspira la creatividad y la innovación personal.

##### **Nudo humano**

En este juego se pedirá a todos que se levanten y formen un círculo mirando hacia el centro, hombro con hombro. Luego se pedirá que estiren el brazo derecho y tomen la mano de alguien de enfrente. A continuación, deben sacar el brazo izquierdo y agarrar otra mano al azar de otra persona situada enfrente. En un plazo de tiempo determinado, el grupo tendrá

que desenredarse los brazos sin soltar las manos. Si el grupo es demasiado grande, se deberá hacer varios círculos pequeños para que los grupos compitan entre ellos.

**Objetivo:** este juego se basa en gran medida en una buena comunicación y trabajo en equipo. Además, deriva en cantidad de conversaciones divertidas para los ratos libres en el lugar de trabajo.

### **El campo de minas**

Para este juego se busca un espacio abierto, como un aparcamiento vacío o un parque. Se coloca los objetos (conos, pelotas, botellas, etc.) aleatoriamente en el espacio abierto, luego se pide que formen parejas y se designa a una persona de cada pareja para que se ponga la venda en los ojos. La otra persona debe guiar a su compañero para que cruce el espacio de un lado a otro sin pisar los objetos, utilizando únicamente sus indicaciones verbales. La persona que se ha puesto la venda en los ojos no puede hablar. Para hacerlo más difícil, crea rutas específicas por las que tengan que pasar las personas con la venda.

**Objetivo:** este juego se centra en la confianza, la comunicación y la escucha eficaz. Esta actividad puede ser un excelente juego para realizar en la playa.

## **4.5.6 PAUSAS ACTIVAS INDIVIDUALES QUE CONTRIBUYEN AL CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL**

### **Ejercicio 1. Activar las piernas y los pies**

Para este ejercicio lo que se va a hacer es colocar las manos en la cadera y levantar los talones dejando caer todo el peso en las puntas de los pies, aguanta así 5 segundos. Ahora levanta las puntas de los pies y deja caer todo el peso en los talones, aguanta otros 5 segundos.



Figura 18: Activar piernas y pies  
Fuente: physio.ec



Figura 19: Activar piernas y pies  
Fuente: Elaboración propia.

## Ejercicio 2. Estiramientos de los músculos de la cadera y la espalda

Coloca las manos en la cintura, gira la cadera hacia la derecha 5 veces, luego gira la cadera hacia la izquierda 5 veces más.

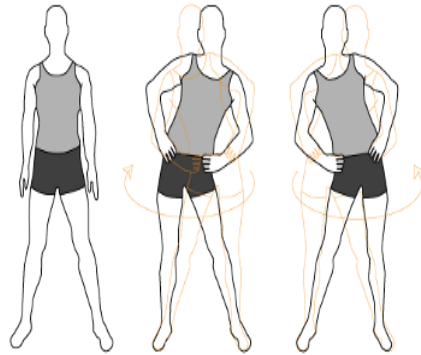


Figura 20: Estiramiento de músculos  
Fuente: Haga calentamiento



Figura 21: Estiramiento de músculos  
Fuente: Elaboración propia.

## Ejercicio 3. Calentamiento articular de hombros y estiramientos de la espalda

Coloca las manos en la parte exterior de la pierna, y sin separar los brazos del cuerpo hacemos círculos con los hombros, hacia delante 5 veces. Después, giramos los hombros 5 veces hacia atrás.



Figura 22: Calentamiento de hombros  
Fuente: Elaboración propia

#### **Ejercicio 4: Calentamiento de las articulaciones**

Coloca las manos en los hombros, y desde ahí estira los brazos hacia arriba hasta que queden rectos, y vuelve a bajar a la posición de inicio, repite el ejercicio 5 veces.



Figura 23: Calentamiento de las articulaciones  
Fuente: Elaboración propia

#### **Ejercicio 5: Estiramiento de manos**

Coloca los brazos hacia delante creando un ángulo de 90 grados con el cuerpo. Pon los dedos mirando al suelo, y mueve la muñeca hacia arriba y hacia abajo 5 veces.



Figura 24: Estiramiento de manos  
Fuente: Elaboración propia

### **Ejercicio 6: Estiramientos de cuello**

Coloca las manos sobre las piernas y gira la cabeza hacia la derecha durante 3 segundos, después gira la cabeza hacia el lado izquierdo otros 3 segundos.

Con las manos en las piernas, inclinamos la cabeza hacia la derecha llevando el odio al hombro durante 3 segundos, y después repetimos este paso hacia el lado izquierdo otros 3 segundos.



Figura 25: Estiramientos de cuello  
Fuente: Elaboración propia

### **Ejercicio 7: Estiramiento de cuello**

Coloca las manos en la cintura, gira la cabeza hacia el lado derecho, coloca la mano derecha en la cabeza e inclina la cabeza hacia el hombro, aguanta 5 segundos. Ahora repite el ejercicio en el lado izquierdo, aguanta 5 segundos más.



Figura 26: Estiramiento de cuello  
Fuente: Elaboración propia

### **Ejercicio 8: Estiramientos de los músculos de las piernas**

Coloca las manos en la cintura, inclina el cuerpo hacia delante con la pierna derecha por delante creando un ángulo de 90 grados, y la pierna izquierda detrás, totalmente estirada, y sin levantar el pie del suelo aguanta 5 segundos. Ahora repite el ejercicio con la pierna izquierda doblada delante, y la pierna derecha estirada detrás, y aguanta otros 5 segundos.



Figura 27: Estiramiento de músculos de las piernas  
Fuente: Elaboración propia.

### **Ejercicio 9: Estiramiento parte posterior de la pierna**

Coloca las manos hacia arriba, flexiona la pierna izquierda al frente del pecho y aguanta 10 segundos, ahora flexiona la pierna derecha al pecho y aguanta otros 10 segundos más.

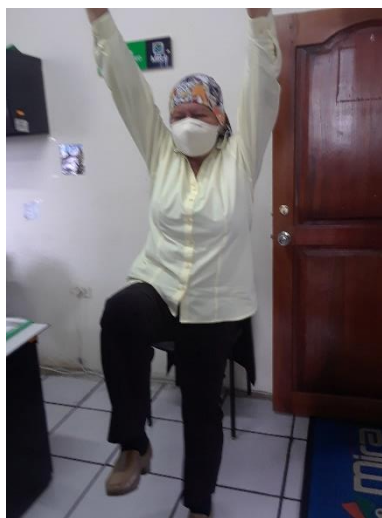


Figura 28: Estiramiento parte posterior de la pierna  
Fuente: Elaboración propia.

#### **4.5.7 BENEFICIOS DE LAS PAUSAS ACTIVAS EN LAS SECRETARIAS**

Las pausas activas son de gran beneficio para las personas y más en el caso de las secretarias ya que ellas son profesionales que se encuentran diariamente en las oficinas sin mucha movilidad, pueden pasar horas en la misma posición y sometidas a actividades que se vuelven una rutina que a la vez conllevan al estrés laboral.

Son muchos los beneficios de la puesta en marcha de estas pausas activas entre ellas podemos destacar:

- **Disminuyen el estrés laboral**

Van a disminuir el estrés laboral ya que permiten que durante la realización de estos ejercicios la secretaria logre por un momento olvidar tantas tareas pendientes y se relaje.

- **Favorece el cambio de posturas y rutina**

Gracias a estos ejercicios el cuerpo podrá cambiar a diferentes posiciones lo cual lo hará salir de esa monotonía que lo está afectando.

- **Libera estrés articular y muscular.**

Gracias a este tipo de ejercicios los músculos y articulaciones se podrán liberar logrando un estiramiento que a la vez los va a relajar y aliviar.

- **Estimula y favorece la circulación.**

El ejercicio ayuda mucho a la normal circulación de la sangre en nuestro cuerpo lo cual es muy beneficioso para la salud.

- **Mejora la postura.**

La realización de estos ejercicios ayudará a mejorar la postura que muchas veces se ve afectada por las largas jornadas de trabajo en una oficina en donde no se opta por una adecuada postura.

- **Motiva y mejora las relaciones interpersonales, promueve la integración social.**



Estos ejercicios ayudarán mucho a la mejora de las relaciones personales entre compañeros de trabajo ya que por un momento permitirán la integración de todos en donde podrán compartir un momento de distracción y relajación.

- **Disminuye riesgo de enfermedad profesional.**

Gracias a estas pausas activas se va a disminuir los riesgos de enfermedades y la fatiga causada por las extensas jornadas laborales y/o conflictos que se den en este ámbito.

- **Promueve el surgimiento de nuevos líderes.**

Para hacer este tipo de ejercicios siempre surgirán personas que se pondrán al frente es decir un líder que dirigirá al grupo pensando siempre en el bien común.

- **Mejora el desempeño laboral.**

Las pausas activas son una forma de fomentar la salud no solo afuera del trabajo, sino también incluirlo en cada sector, alcanzando una mejor calidad de vida y logrando un equilibrio físico y mental para poder ejecutar mejor las tareas laborales.

- **Mejora el estado de ánimo**

Este tipo de ejercicios permite la disminución de fatiga, la tensión muscular, y por ende va a influir en la mejora de nuestro estado de ánimo.

#### **4.5.8 DURACIÓN DE LAS PAUSAS ACTIVAS**

La puesta en práctica de estas pausas activas no debe ser considerada como un corte laboral o un pasatiempo sino al contrario como una oportunidad de cambio en la dinámica laboral que servirá para mejorar la salud.

El tiempo recomendado para la realización de estos ejercicios es de 10 minutos, y si es posible dos veces a la semana lo cual no influirá mucho en el normal desempeño laboral de los empleados en este caso de las secretarías.

En estos breves minutos, se puede hacer ejercicios de estiramiento, movimientos articulares de cabeza, hombros, cadera, brazos y piernas e incluso ejercicios oculares o respiratorios, los cuales son fáciles y no necesitan de mayor esfuerzo físico.

## 4.6 LA ATENCIÓN AL USUARIO

La atención al usuario es un tema trascendental dentro de cualquier empresa o institución, ya que el cliente o usuario viene a ser la razón de la existencia de la misma, por quien se mantiene y funciona, por ende, el cliente o usuario siempre debe ser lo primordial.

Lo importante de cualquier institución es saber cumplir con las expectativas del usuario y satisfacer sus necesidades, consultas, pedidos o reclamos al momento que lo requiere.

El saber brindar un servicio de calidad al usuario es de vital importancia, a fin de mantenerlo y fidelizarlo lo cual implica tener muy en cuenta aspectos como:

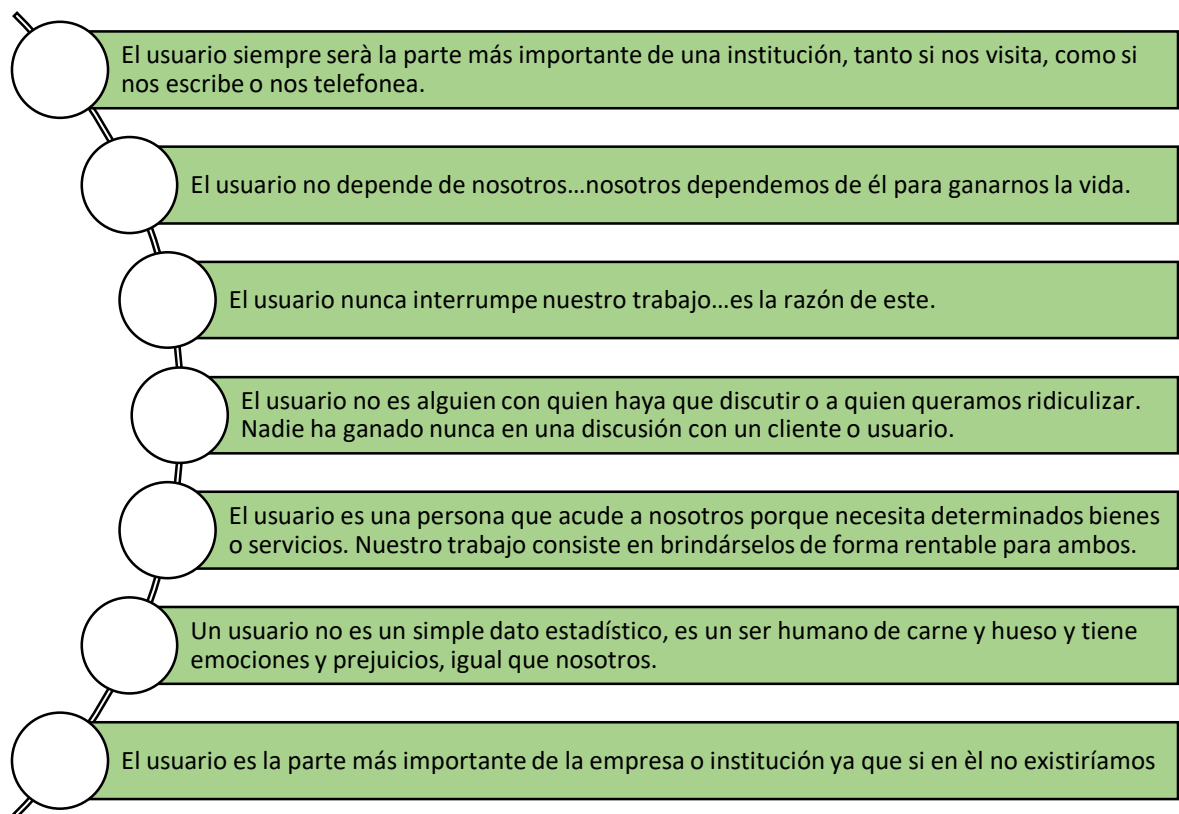


Figura 29: Aspectos de una buena atención  
Fuente: Elaboración propia



Figura 30: Atención al usuario  
Fuente: Elaboración propia

#### 4.6.1 PASOS A TOMAR EN CUENTA CUANDO RECIBIMOS A UN USUARIO

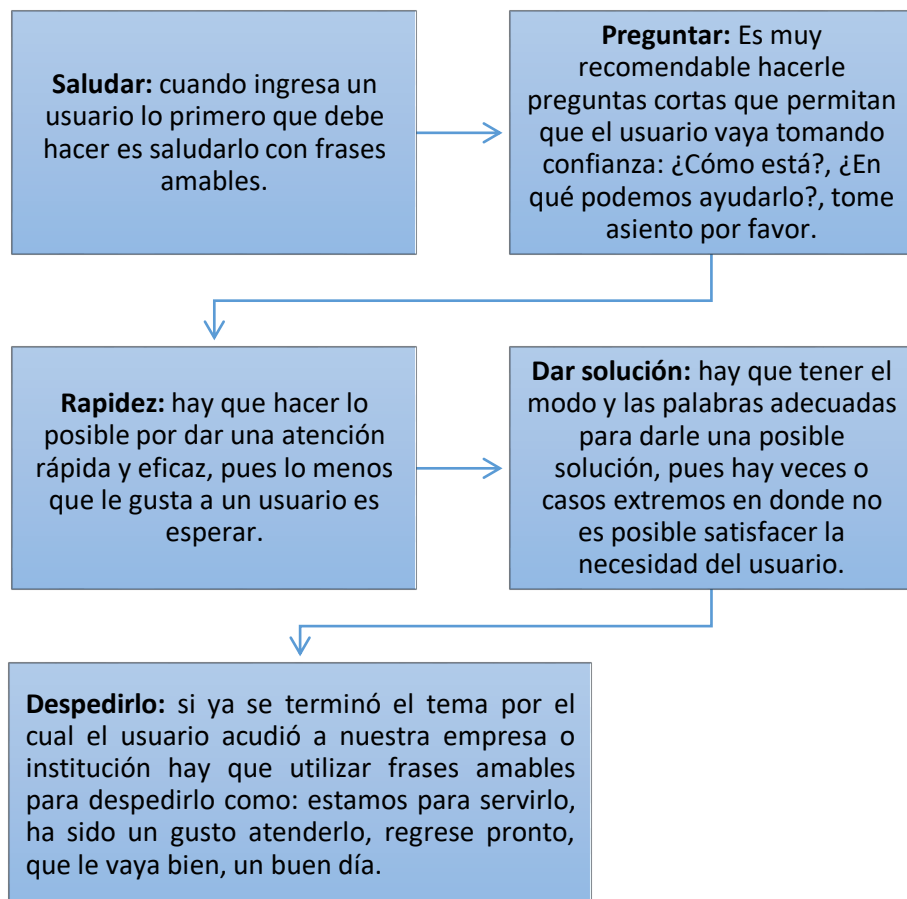


Figura 31: Pasos a tomar en cuenta cuando recibimos a un usuario  
Fuente: elaboración propia.

#### 4.6.2 LA FORMA ADECUADA DE ATENDER AL USUARIO

La excelente atención al usuario será una herramienta muy importante que influye mucho en la imagen institucional, y a la vez será la mejor arma competitiva, ante cualquier otra institución, ya que el buen servicio siempre marcará la diferencia.

#### PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

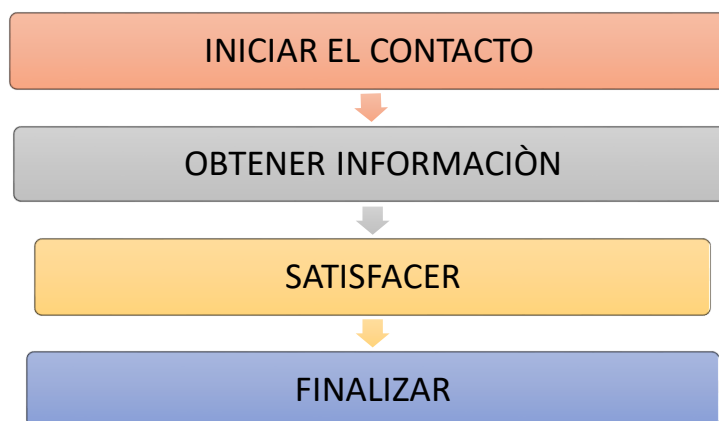


Figura 32: Proceso de atención al usuario  
Fuente: elaboración propia.



Figura 33: Atención al usuario  
Fuente: elaboración propia

## ETAPA 1: INICIAR EL CONTACTO



Figura 34: Iniciar contacto con el usuario  
Fuente: elaboración propia.

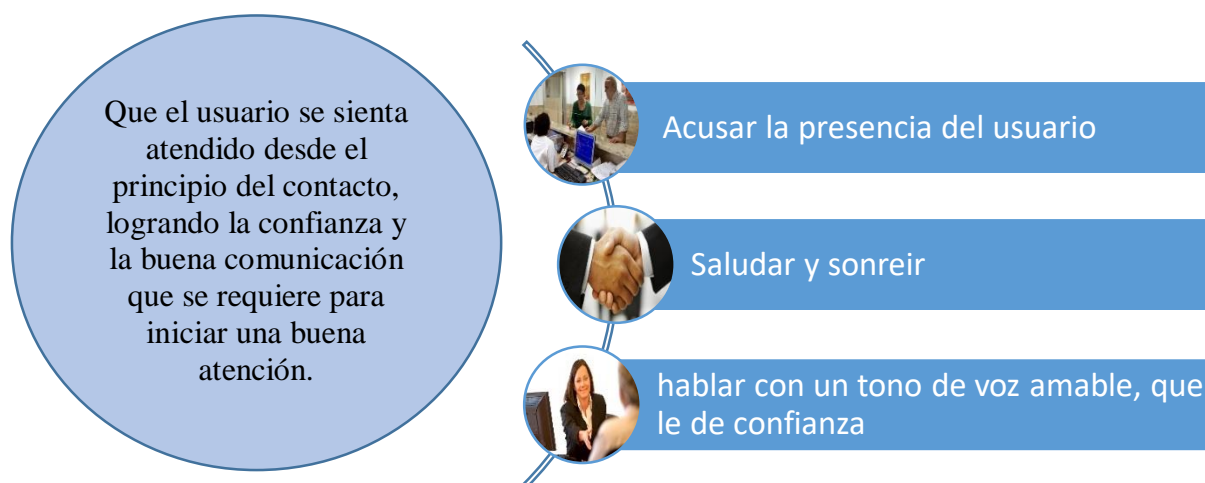


Figura 35: Iniciar el contacto con el usuario  
Fuente: elaboración propia.

**Mirar:** el mirar al usuario mientras los estamos atendiendo, además de demostrar nuestra educación como profesional, es un punto muy importante, ya que esto le demuestra que toda nuestra atención está en él, y su requerimiento o problema nos interesa mucho.

Lo peor que puede hacer una persona que esté a cargo de la atención al usuario es estar distraído en otras cosas mientras el usuario se está dirigiendo a él o a ella, ya que eso solo logrará que el usuario piense que no es tomado en cuenta y su problema o necesidad no les importa.

## ETAPA 2: OBTENER INFORMACIÓN



Figura 36: Obtener información  
Fuente: elaboración propia.

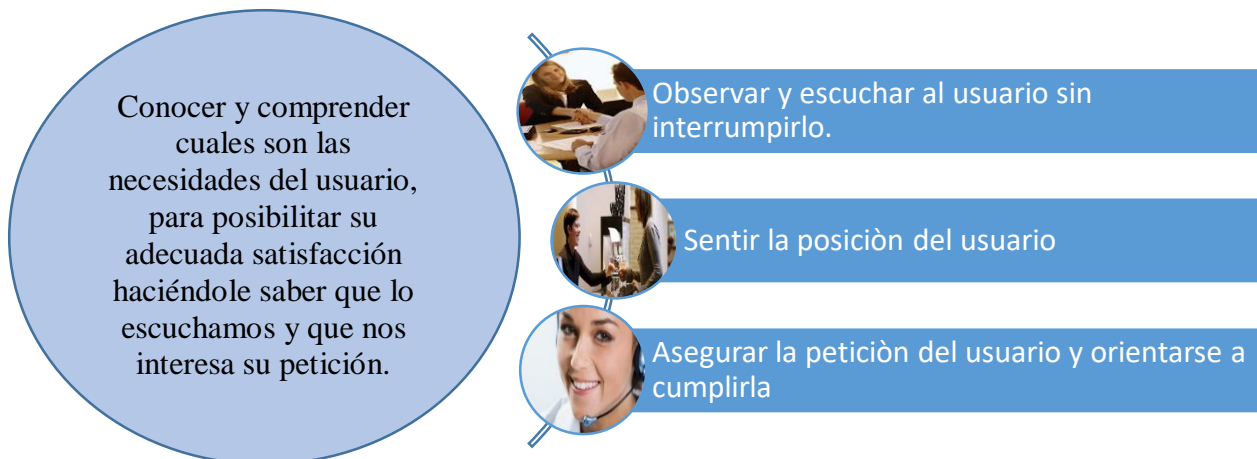


Figura 37: Obtener información  
Fuente: Elaboración propia.

**Escuchar:** nunca hay que interrumpir a un usuario mientras está hablando, lo único que hay que hacer es escucharlo con mucha atención para así obtener toda la información necesaria y poder ayudarlo cumpliendo con sus expectativas en el servicio.

### ETAPA 3: SATISFACER LA NECESIDAD



Figura 38: Satisfacer la necesidad del usuario  
Fuente: Elaboración propia.



Figura 39: Satisfacer la necesidad del usuario  
Fuente: Elaboración propia.

**Preguntar:** Una vez que haya terminado de hablar, el siguiente paso es preguntarle cómo quisiera que se lo ayude, si tiene alguna duda, o si necesita algo más, en este punto es muy importante que las preguntas sean bien formuladas y de fácil comprensión para el usuario, a fin de no confundirlo más.

## ETAPA 4: FINALIZAR

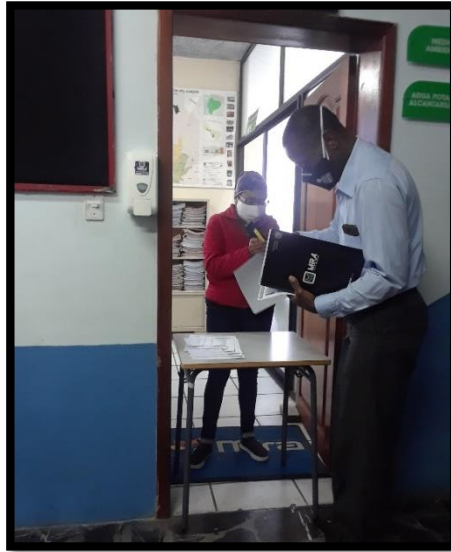


Figura 40: Finalizar la atención.  
Fuente: Elaboración propia.



Figura 41: Finalizar la atención  
Fuente: Elaboración propia.

**Sugerir:** después de conocer todas las inquietudes o necesidades del usuario es muy importante sugerirle una o más alternativas de solución para así resolver su problema, o buscar a la persona adecuada que lo ayude a resolverlo.



### 4.6.3 CÒMO TRATAR A LOS DIFERENTES TIPOS DE USUARIOS

Para lograr brindar una atención de calidad al usuario es muy importante saber, que como secretarias no siempre se encontrará con los mismos usuarios, ya que no todos reaccionan de la misma manera ante la atención recibida, es por esto que a continuación se detalla los diferentes tipos de usuarios y cómo lidiar con cada uno de ellos.

Una de las clasificaciones más fáciles para reconocer a los tipos de usuarios, es aquella de acuerdo a su personalidad, en donde podemos encontrar:

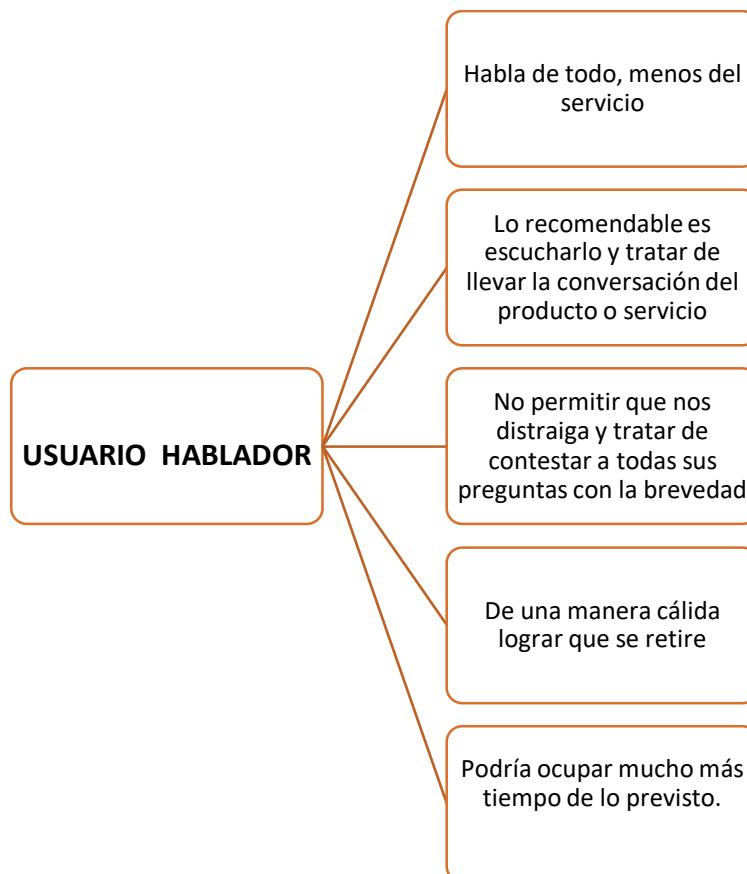


Figura 42: Usuario Hablador  
Fuente: Elaboración propia.

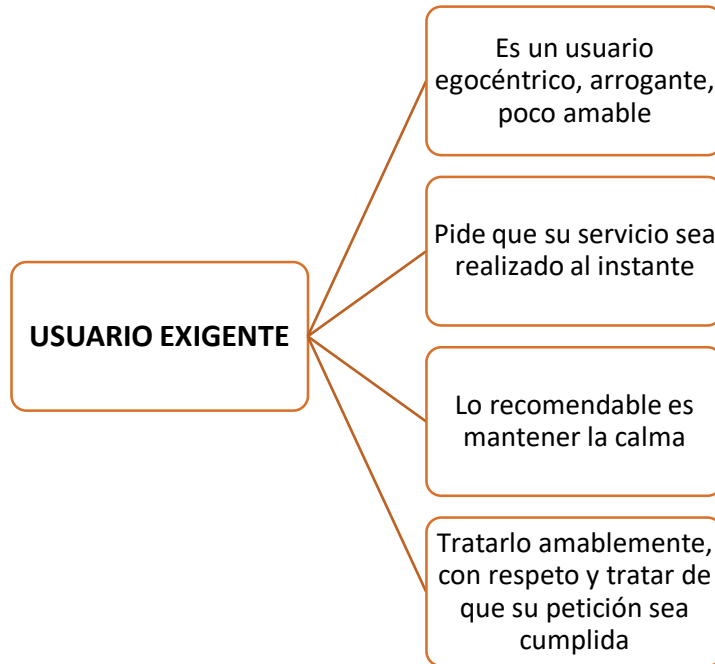


Figura 43: Usuario Exigente  
Fuente: Elaboración propia.

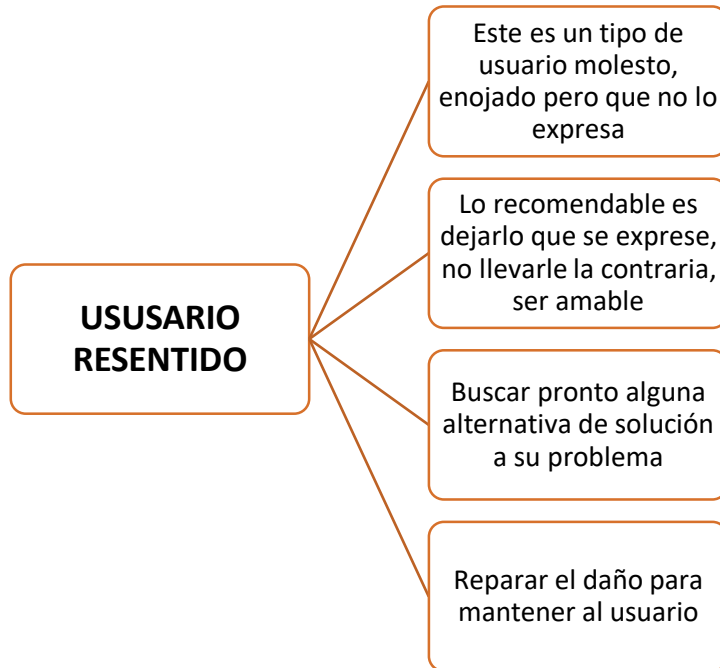


Figura 44: Usuario resentido  
Fuente: Elaboración propia.

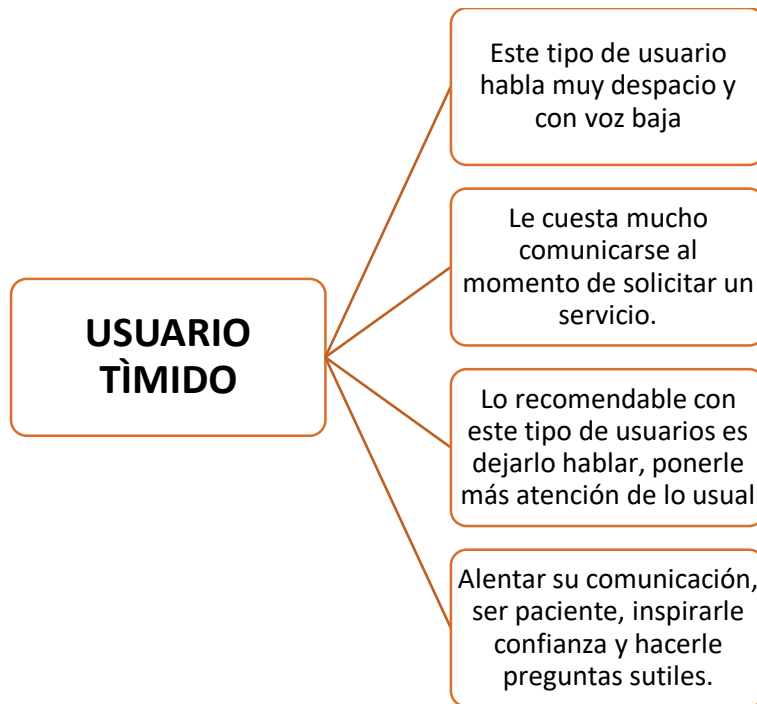


Figura 45: Usuario tímido  
Fuente: Elaboración propia.

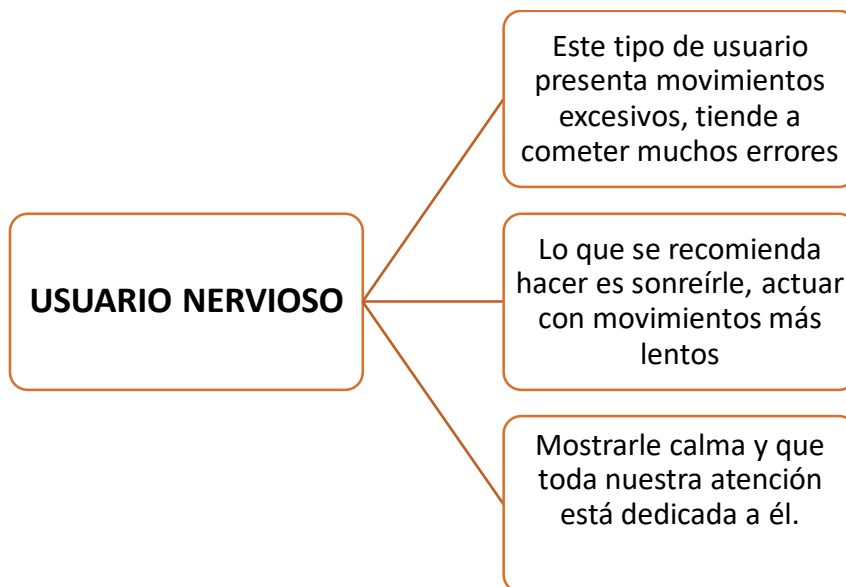


Figura 46: Usuario nervioso  
Fuente: Elaboración propia.

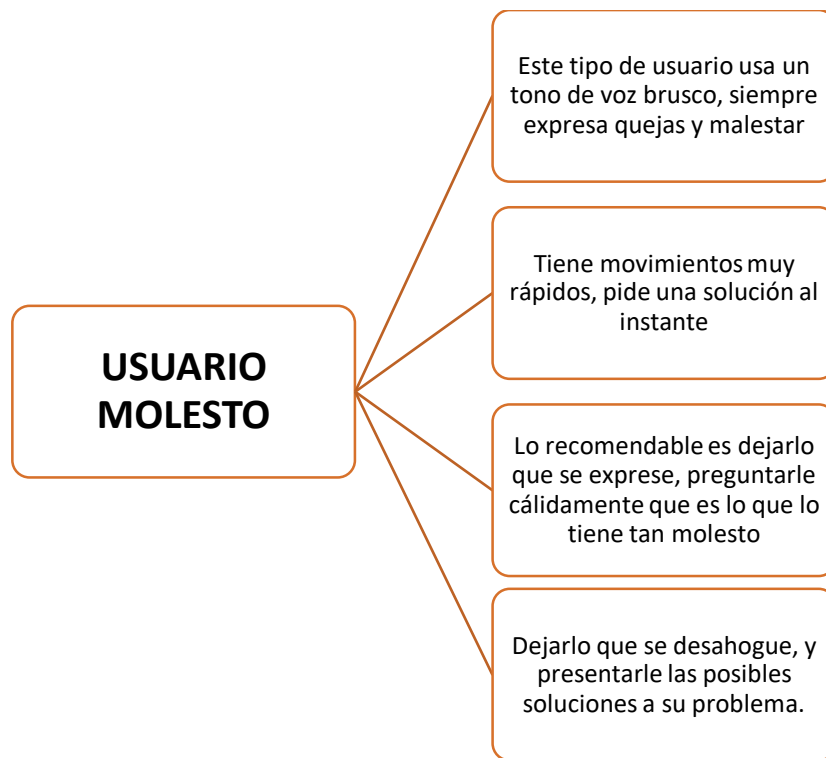


Figura 47: Usuario molesto  
Fuente: Elaboración propia.

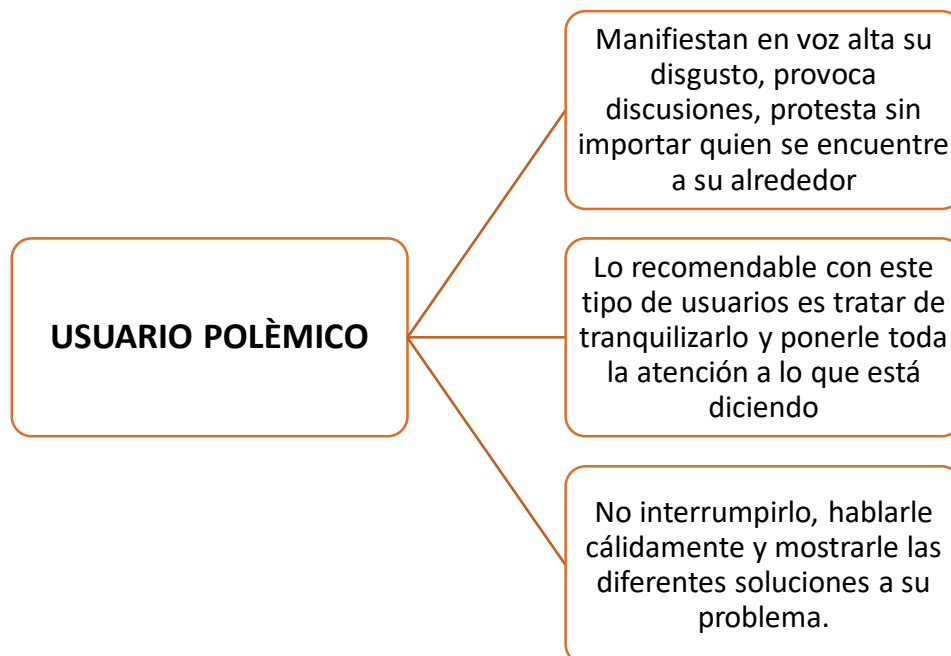


Figura 48: Usuario polémico  
Fuente: Elaboración propia

#### 4.6.4 LOS ASPECTOS BÁSICOS DE UN BUEN SERVICIO

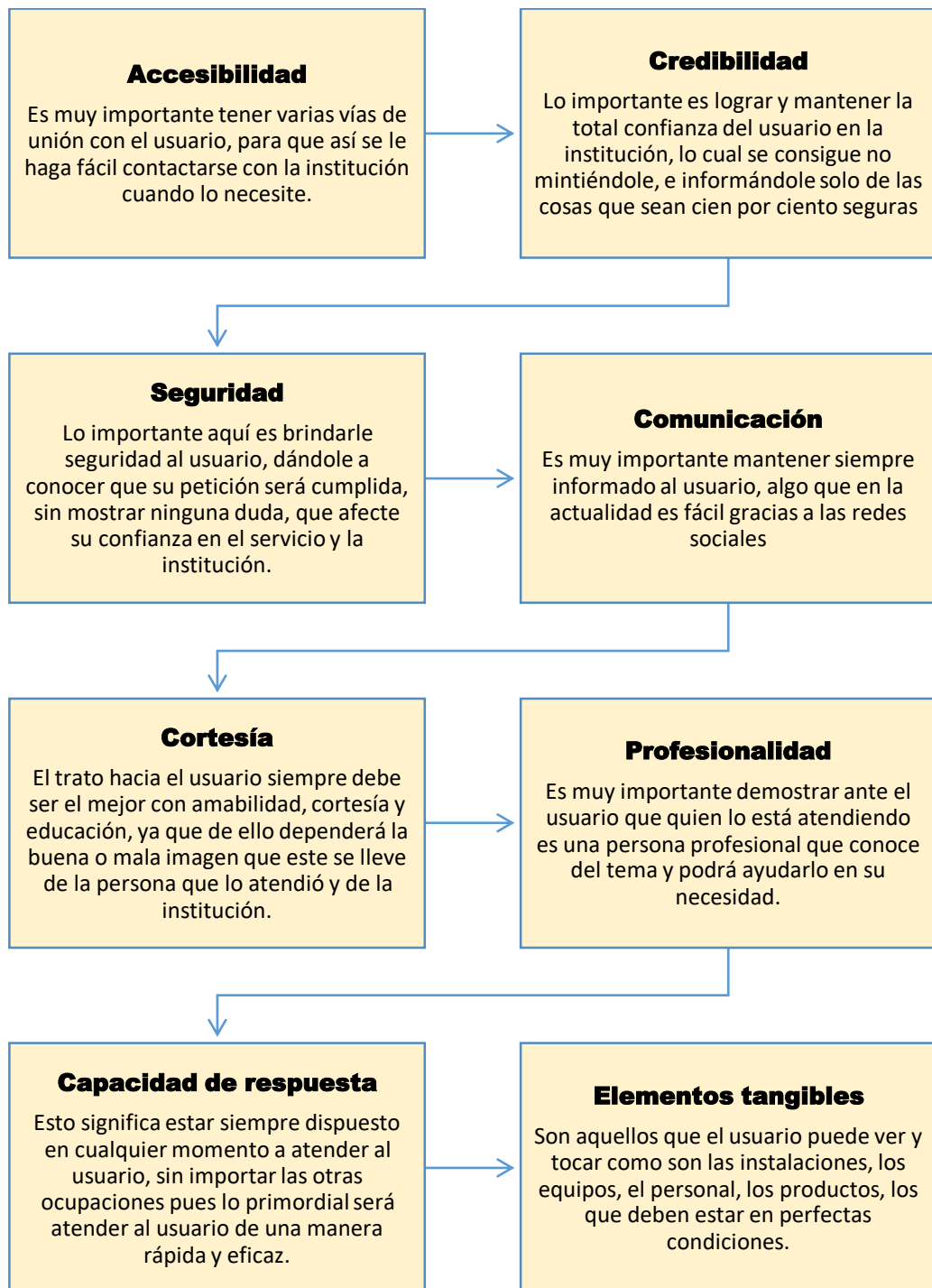


Figura 49: Aspectos básicos de un buen servicio  
Fuente: Elaboración propia.

#### 4.6.5 MANEJO DE QUEJAS O RECLAMACIONES



Figura 50: Manejo de quejas  
Fuente: Elaboración propia.

El manejo de quejas o reclamos es un tema fundamental dentro del tema de atención al usuario puesto que de ello dependerá la conservación o pérdida de un usuario.

Las quejas son una llamada de atención, una alerta hacia las instituciones que no están cumpliendo con su objetivo que es satisfacer las necesidades del usuario. Lo recomendable ante una queja es tomarla por el lado positivo, y ver en ella una oportunidad para mejorar, para hacer mejor las cosas, y rectificarnos evitando así problemas futuros. La forma de manejar las quejas no solo dependerá del personal de la institución sino también de otros aspectos que se detallan a continuación:

Una queja sucede cuando quien está a cargo de la atención del usuario no lo hizo de la manera correcta, cometió algún error, no supo dar una solución, lo cual molesto mucho suario.

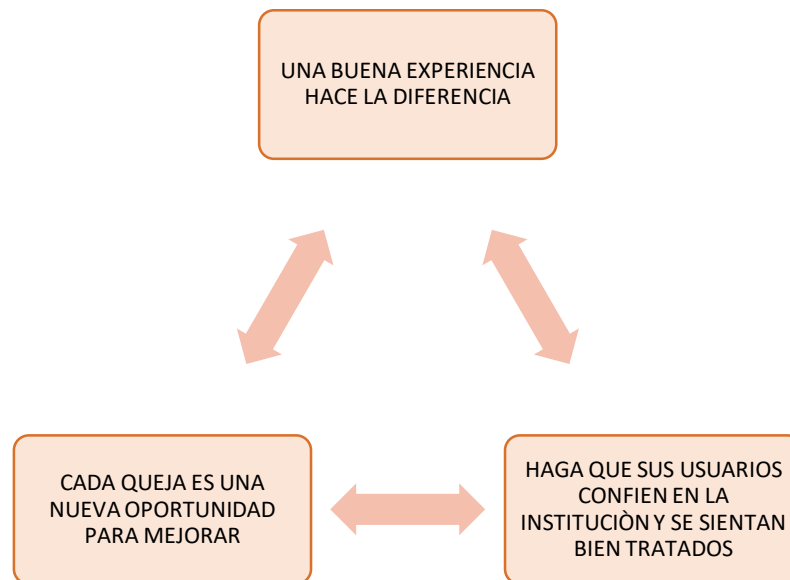


Figura 51: Manejo de quejas  
Fuente: Elaboración propia

#### 4.6.6 COMO REACCIONAR ANTE UNA QUEJA

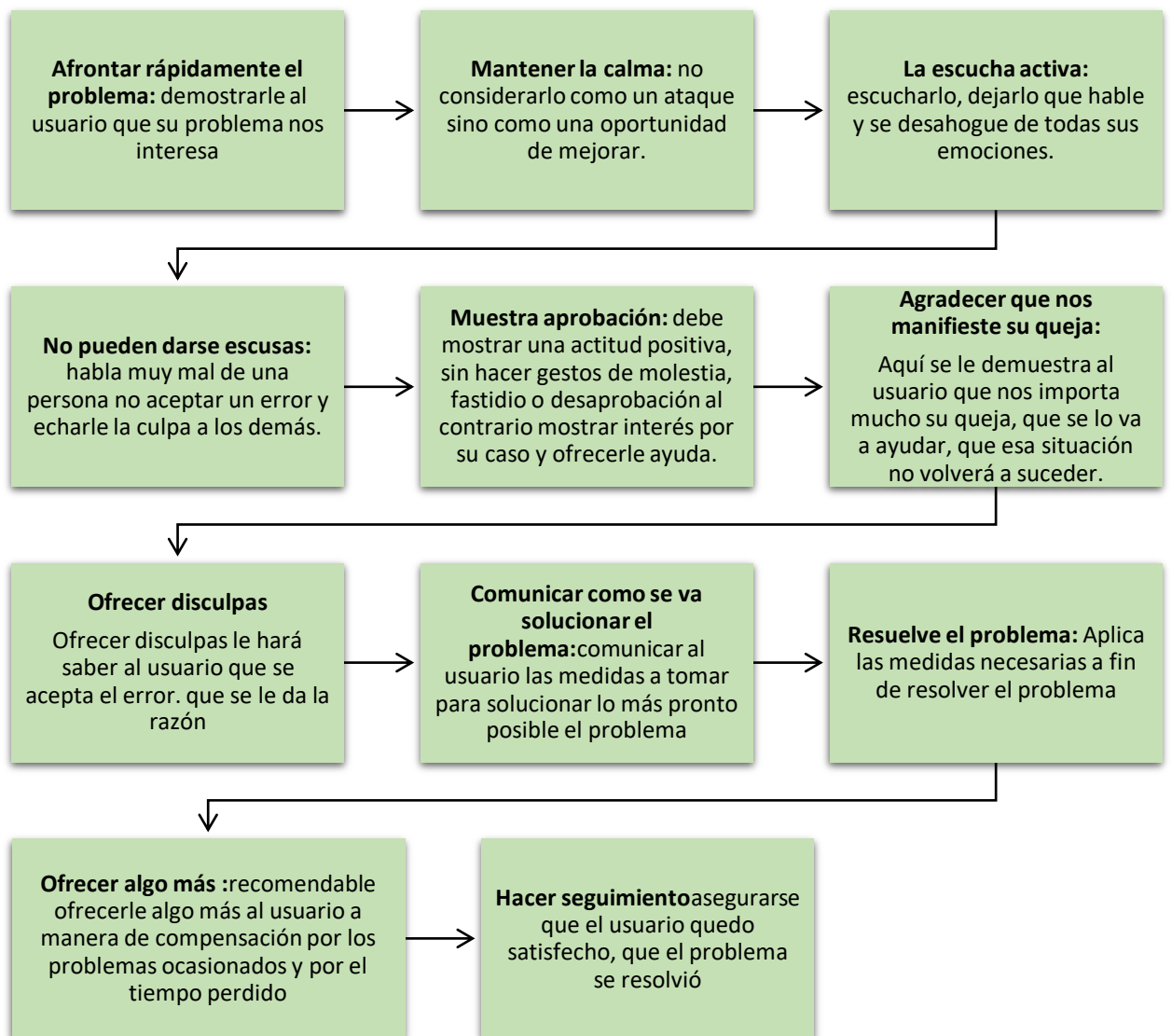


Figura 52: Como reaccionar ante una queja.  
Fuente: Elaboración propia.

#### 4.6.7 LA BUENA IMAGEN INSTITUCIONAL.

Al hablar de una buena imagen institucional nos referimos tanto a las instalaciones de la institución, los elementos visibles y tangibles, así como a la imagen personal de sus funcionarios, es decir los elementos intangibles, su forma de actuar, su comportamiento y su profesionalismo hacia los usuarios.

Para que el usuario se cree una buena imagen de la institución se debe tener muy en cuenta aspectos como:

- **La primera impresión cuenta muchísimo**

Para crear una buena imagen es muy necesario tener en cuenta que el usuario se fija en todo lo que está a su vista, por lo que es muy importante la decoración de las oficinas, el diseño, las imágenes, adornos, las señaléticas, símbolos, pero sobre todo el orden y la higiene, que es lo que mejor hablará de la institución.

- **Identificación**

La institución debe contar con su logotipo, eslogan y colores bien definidos para que el usuario lo identifique a simple vista, el cual será utilizado en las instalaciones de la institución, uniformes, documentos, y los sitios web de las misma, logrando así tener una buena imagen corporativa.

En este punto también es muy importante que la institución cuente y tenga a la vista del usuario su historia, misión, visión, valores y objetivos. Así como también sus símbolos: banderas, escudos, himnos.



Figura 53: Símbolos patrios del cantón Mira  
Fuente: GAD Mira.





Figura 54: Logotipo y eslogan del GAD Mira  
Fuente: GAD Mira.

- **Imagen del personal**

Dentro de la institución es muy importante que su personal cuente con una vestimenta adecuada, ya que la imagen personal da mucho que decir del profesionalismo, en caso de que la institución cuente con un uniforme, este deberá ser llevado de la mejor manera, con el correcto uso de todas las prendas, ya que este también proyectará una imagen positiva de la institución.



Figura 55: Imagen personal  
Fuente: Elaboración propia

- **La comunicación**

Al hablar de comunicación institucional es muy importante que esta cuente con una publicidad constante que mantenga informados a los usuarios de todos los movimientos de la institución, y más aún en la actualidad que existen diferentes medios tecnológicos en donde se puede promocionar todo lo relacionado con la misma, por lo cual es muy necesario

optimizar las estrategias en los sitios web, redes sociales, y todos los sitios a los cuales el usuario pueda tener acceso, además se puede utilizar anuncios, folletos informativos, etc.

- **Utilizar elementos multimedia**

El utilizar las imágenes, videos, infografías, anuncios multimedia, es una herramienta muy útil al momento de llamar la atención del usuario y quedar grabado en su memoria.

#### 4.6.8 ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica es igual o más importante que una atención personalizada para el usuario ya que la atención que se preste por este medio va a repercutir mucho en la imagen que los usuarios se formen de la institución.



Figura 56: Atención telefónica

Fuente: Elaboración propia.

Para brindar una excelente atención telefónica hay algunos aspectos importantes a tomar en cuenta:

- **Saludar:** es muy importante que cuando contestemos una llamada, iniciemos con un cálido saludo, y si es necesario debemos identificarnos e identificar el nombre de nuestra institución.
- **Sonreír:** es muy importante que mientras hablemos, sonriamos pues esto es algo que el cliente puede percibir por medio del teléfono.

- **Tono de voz:** El tono de voz que se utilice durante la llamada será un aspecto muy importante ya que de este depende la confianza y la buena comunicación que se dé con el usuario, pues el mensaje puede modificar su significado de acuerdo al tono de voz que se utilice.

Lo importante en este punto es saber utilizar un lenguaje adecuado, en función a la persona a la cual se esté dirigiendo, con el tono que se debe y brindando un mensaje claro y entendible que facilite la comunicación entre las dos partes.

- **Hablar lentamente:** es decir lo importante es darse a comprender, y asegurarse de que quien le está escuchando a comprendido el mensaje, pregunte y repregunte si fuera necesario.
- **Pronunciar las palabras con claridad**

Es muy importante saber pronunciar bien las palabras, con un volumen adecuado, y con la mayor nitidez posible a fin de que el mensaje sea correctamente transmitido.

- **Utilizar el nombre del cliente**

Si ya sabemos el nombre de la persona con quien nos estamos comunicando es muy recomendable llamarlo por su nombre, esto generará un ambiente de más confianza.

- **Transmitir confianza**

El tono de voz que se utilice debe buscar que el cliente tenga toda la confianza en lo que se le está comunicando lo cual a la vez irá alentando el interés del oyente.

- **Suprimir las distracciones**

Es muy importante que mientras se esté atendiendo la llamada, se centre solo en lo que está haciendo, evitando hacer otras actividades que no estén relacionadas con la conversación.

- **Despedirse**

Una vez que se haya solucionado o atendido correctamente la razón por la cual el usuario se comunicó hay que saber despedirse utilizando frases adecuadas y amables, que hagan sentir al usuario el gran gusto que se tuvo de atenderlo.

- **Ser efectivo:** si prometió dar una respuesta, cumpla y devuelva la llamada, pues el cliente podría estar a la espera de nuestra llamada.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES:

- Mediante el presente trabajo de investigación podemos concluir que el estrés laboral es un factor que afecta negativamente en el desempeño laboral de las secretarias y más aún en su calidad de atención al usuario.
- De acuerdo a los datos obtenidos podemos concluir que existen diferentes tipos de estrés laboral los cuales presentan algunos síntomas que no solo afectan a la salud de quien los padece, sino que también impiden un buen desempeño y productividad, puesto que pueden influir mucho en la forma de actuar de una persona.
- Los hallazgos encontrados demuestran que una atención de calidad depende de muchos factores los cuales son muy tomados en cuenta por los usuarios en su visita a la institución.
- Mediante los resultados obtenidos podemos concluir que a pesar del gran avance tecnológico con el cual se cuenta hoy en día, los usuarios siguen prefiriendo la atención personalizada en la cual la secretaria debe poner lo mejor de sí para cumplir con todas sus expectativas.
- Los datos obtenidos demuestran que el saber dar un adecuado manejo a las quejas es un punto muy importante dentro del tema de atención al usuario puesto que de ello dependerá mucho la constancia o pérdida de un usuario, lo cual a la vez influye mucho en la buena o mala imagen de la institución y de su personal.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Tener muy en cuenta al estrés laboral como un factor dañino que afecta considerablemente la atención al usuario para así buscar alternativas o actividades que ayuden a contrarrestarlo.
- Analizar y socializar la guía que se encuentra a disposición del personal de la institución, ya que esta les permitirá conocer y poner en práctica las diferentes técnicas de relajación mediante pausas activas que ayudarán a disminuir el estrés laboral.
- Poner en práctica los diferentes factores básicos que encontramos en la guía para ofrecer una atención de calidad al usuario y así cumplir con todas sus expectativas.
- Las secretarías deben ser personas capacitadas, tolerantes, amables, en sí profesionales que sepan dar una atención personalizada al usuario, tomando en cuenta muchos aspectos que el usuario puede percibir desde que ingresa a la institución.
- En el tema de atención al usuario el manejo de quejas debe ser un punto que siempre debe ser tomado en cuenta, pues de esta forma evitarán que el usuario se vaya molesto y al contrario lo recomendable es tomar una queja como una oportunidad de mejorar día a día su atención.

## **GLOSARIO.**

**ABSENTISMO:** Costumbre o práctica habitual de abandonar el desempeño de las funciones y deberes anejos a un cargo.

**ADVERSOS:** Que es contrario, negativo o desfavorable.

**EFICACIA:** Capacidad para producir el resultado o efecto deseado.

**ESTRATÈGIAS:** Serie de acciones encaminadas a un fin determinado

**TANGIBLE:** Que se puede observar y tocar

**FIDELIZAR:** Conseguir la fidelidad y confianza de un cliente o usuario.

**RESILIENCIA :** Es la capacidad que tiene una persona para superar o adaptarse a algunas circunstancias graves o que causan tarumas en su vida.

**INTERACTUAR:** Es ejercer acción y relación con otras personas, para poder compartir ideas o pensamientos entre sî.

**FRUSTRACIÒN:** Es la insatisfacción de no poder cumplir una necesiad o deseo provoacando un sentimiento de tristeza, decepciòn y desiluciòn.

**CRÒNICO:** Es algo que se padece desde hace mucho tiempo, algo que es muy difícil de curar y que necesita un tratamiento adecuado.

**PERCEPCIÒN:** Es el conocimiento de algo, a travez de las impresiones que comunican los sentidos y que se graban en la memoria.

## Bibliografia

- Acosta, J. (2008). *Gestió del estrès*. Barcelona: Bresca S.L. Recuperado el 2 de enero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=mtlG\\_iEZ7yEC&printsec=frontcover&dq=EL+ESTRES++LABORAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRj-i74eXmAhVkrIkKHReaABcQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=mtlG_iEZ7yEC&printsec=frontcover&dq=EL+ESTRES++LABORAL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRj-i74eXmAhVkrIkKHReaABcQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false)
- Arenal, C. (2019). *Gestió de la atenció al client*. San Millàn: Tutor formació. Recuperado el 27 de febrero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=F2-\\_DwAAQBAJ&pg=PA71&dq=atencion+personal+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWji6q7ug\\_PnAhWMVN8KHeCZA7IQ6AEIMDAB#v=onepage&q=atencion%20personal%20al%20cliente&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=F2-_DwAAQBAJ&pg=PA71&dq=atencion+personal+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWji6q7ug_PnAhWMVN8KHeCZA7IQ6AEIMDAB#v=onepage&q=atencion%20personal%20al%20cliente&f=false)
- Balarezo, S. (2013). *MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE*. QUITO, ECUADOR: CEPAM. Recuperado el 6 de DICIEMBRE de 2018, de <https://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>
- Barradas, M. (2018). *estrés y burnout enfermedades en la vida actual*. Estados Unidos: Copyright. Recuperado el 14 de enero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=rOBiDwAAQBAJ&pg=PT32&dq=estres+positivo+o+eustres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwieisWdoITnAhUluVkkHW6XCJYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=estres%20positivo%20o%20eustres&f=false>
- Blanch, J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales fundamentos*. Barcelona: UOC. Recuperado el 15 de enero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=5ign84vqC7YC&pg=PA134&dq=clima+organizacional+negativo+y+el+estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5g6OLyYXnAhVKmVkkKHdEsC\\_IQ6AEIJzAA#v=onepage&q=clima%20organizacional%20negativo%20y%20el%20estres&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=5ign84vqC7YC&pg=PA134&dq=clima+organizacional+negativo+y+el+estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5g6OLyYXnAhVKmVkkKHdEsC_IQ6AEIJzAA#v=onepage&q=clima%20organizacional%20negativo%20y%20el%20estres&f=false)
- Carvajal. (2019). *Atenció al client*. España: Editex. Recuperado el 25 de febrero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=MYmXDwAAQBAJ&pg=PA85&dq=tipos>

+de+clientes+segun+su+personalidad+el+hablador&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjpuLW7gu7nAhXOBc0KHa21B4sQ6AEIQTAD#v=onepage&q=tipos%20de%20clientes%20segun%20su%20personalidad%20el%20hablador&f=false

Carvajal, L. (2015). *Atención al cliente*. España: Editex. Recuperado el 25 de febrero de 2020, de <https://www.google.com.ec/search?tbm=bks&hl=es&q=tipos+de+clientes+segun+su+personalidad>

Castillo, J. (22 de octubre de 2015). *Gananci.com*. Recuperado el 15 de enero de 2020, de <https://gananci.org/como-atender-a-un-cliente/>

CLAVERÍA, A. (9 de ABRIL de 2010). *MBA & EDUCACIÓN EJECUTIVA*. Recuperado el 10 de DICIEMBRE de 2018, de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>

*Crece negocios*. (30 de DICIEMBRE de 2015). Obtenido de CÓMO MANEJAR LAS QUEJAS O RECLAMOS DEL CLIENTE: <https://www.google.com/search?q=que+hacer+con+las+quejas+de+los+clientes&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>

Cristina. (3 de septiembre de 2015). *Universidad de la imagen*. Recuperado el 16 de Enero de 2020, de <https://www.universidaddelaimagen.com/el-arte-de-despedir-a-un-cliente/>

DURÁN, M. (1 de JUNIO de 2010). *EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL*. Recuperado el 19 de NOVIEMBRE de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>

Escudero, J. (2012). *COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE* (PRIMERA EDICIÓN ed.). MADRID: NOBEL. Recuperado el 27 de NOVIEMBRE de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=o9Pg1GwqS3wC&pg=PA82&dq=atencion+al+cliente+por+telefono&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjCh9u3\\_PXeAhXQ0VMKHSuWASwQ6AEIPDAE#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20por%20telefono&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=o9Pg1GwqS3wC&pg=PA82&dq=atencion+al+cliente+por+telefono&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjCh9u3_PXeAhXQ0VMKHSuWASwQ6AEIPDAE#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20por%20telefono&f=false)



Fernàndez, P. (2018). *La gestiòn del marketing de servicios*. España: Granica S.A. Recuperado el 27 de Febrero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=28OgDwAAQBAJ&pg=PA407&dq=manejo+de+quejas+ofrecer+disculpas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF3efYj\\_PnAhUsn-AKHQ4TDh0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=manejo%20de%20quejas%20ofrecer%20disculpas&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=28OgDwAAQBAJ&pg=PA407&dq=manejo+de+quejas+ofrecer+disculpas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF3efYj_PnAhUsn-AKHQ4TDh0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=manejo%20de%20quejas%20ofrecer%20disculpas&f=false)

Garcia, M. (2011). *Tecnicas de informaciòn y atenciòn al cliente*. Màlaga: Ediciòn INNOVA. Recuperado el 27 de Febrero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=meT2AgAAQBAJ&pg=PT9&dq=atencion+al+cliente+manejo+de+quejas+mantener+la+calma&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiXo7jo9PHnAhVuhuAKHY\\_MAUwQ6AEIMTAB#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20manejo%20de%20quejas%20mantener%20la%20calma&](https://books.google.com.ec/books?id=meT2AgAAQBAJ&pg=PT9&dq=atencion+al+cliente+manejo+de+quejas+mantener+la+calma&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiXo7jo9PHnAhVuhuAKHY_MAUwQ6AEIMTAB#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20manejo%20de%20quejas%20mantener%20la%20calma&)

GONZALES, L. &. (2012). *ELSINDROME DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL ENONCOLOGÍA*. BUENOS AIRES: EDITORIAL MÉDICA PANAMERICANA. Recuperado el 18 de NOVIEMBRE de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=cAwW8nUg\\_0YC&pg=PA25&dq=el+estres+y+la+baja+productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid7ZXQ0-neAhWPneAKHXD6CJ0Q6AEILDAB#v=onepage&q=el%20estres%20y%20la%20baja%20productividad&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=cAwW8nUg_0YC&pg=PA25&dq=el+estres+y+la+baja+productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid7ZXQ0-neAhWPneAKHXD6CJ0Q6AEILDAB#v=onepage&q=el%20estres%20y%20la%20baja%20productividad&f=false)

GONZALES, LACASTA & ORDOÑEZ, A. (2010). *EL SÍNDROME DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN ONCOLOGÍA*. BUENOS AIRES: EDITORIAL MÉDICA PANAMERICANA. Recuperado el 20 de NOVIEMBRE de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=cAwW8nUg\\_0YC&pg=PA25&dq=el+estres+y+la+baja+productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid7ZXQ0-neAhWPneAKHXD6CJ0Q6AEILDAB#v=onepage&q=el%20estres%20y%20la%20baja%20productividad&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=cAwW8nUg_0YC&pg=PA25&dq=el+estres+y+la+baja+productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid7ZXQ0-neAhWPneAKHXD6CJ0Q6AEILDAB#v=onepage&q=el%20estres%20y%20la%20baja%20productividad&f=false)

Gonzales, M. (2006). *Manejo del estrès*. España: innovaciòn y cualificaciòn S.A. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=IWxbtjdHwZwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=IWxbtjdHwZwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Gonzàles, R. (2013). *Parkinson y estrès*. creative space. Recuperado el 25 de febrero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=GPU-vIghipMC&pg=PA23&dq=tipos+de+estres+agudo,+agudo+episodico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiM693rze3nAhUDZN8KHX7bBa0Q6AEIRDAD#v=onepage&q=tipos%20de%20estres%20agudo%2C%20agudo%20episodico&f=false>
- Gonzalez. (6 de julio de 2018). *Magenta*. Recuperado el 5 de Febrero de 2020, de <https://magentaig.com/como-manejar-las-quejas-de-los-clientes/>
- Gutiérrez, N. (2018). *Estudios globales de poblaciòn y regiòn II*. Mèxico: Arlequin editorial y servicios S.A. Recuperado el 25 de febrero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=kQunDwAAQBAJ&pg=PT13&dq=el+estres+laboral+en+las+secretarias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi\\_\\_L3e\\_uznAhVMJt8KHeADDdsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=el%20estres%20laboral%20en%20las%20secretarias&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=kQunDwAAQBAJ&pg=PT13&dq=el+estres+laboral+en+las+secretarias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi__L3e_uznAhVMJt8KHeADDdsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=el%20estres%20laboral%20en%20las%20secretarias&f=false)
- Herrera, J. P. (2014). *GERENCIA DEL SERVICIO* (TERCERA EDICIÓN ed.). COLOMBIA: ECOE. Recuperado el 29 de NOVIEMBRE de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4870540&query=la+secretaria+y+el+cliente>
- HOYO, M. (2004). *EL ESTRÉS LABORAL*. Recuperado el 19 de NOVIEMBRE de 2018, de DOCUMENTOS DIVULGATIVOS: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- IZQUIERDO, R. (12 de ABRIL de 2018). *INTEGRIAIMS*. Recuperado el 29 de NOVIEMBRE de 2018, de 6 ERRORES QUE REPERCUTEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE: <https://integriaims.com/causas-de-una-mala-atencion-al-cliente/>
- Lazzati. (2008). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. Mèxico: Ediciones Granica S.A. Recuperado el 5 de febrero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=UZZfAAAQBAJ&pg=PA93&dq=el+estres+desempe%3B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjIkJTvsrvnAhUix1k>

KHcnsCEAQ6wEIOzAC#v=onepage&q=el%20estres%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false

Llaneza, J. (2006). *Manual para la formación del especialista* (septima ed.). España: Lex Nova S.A. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=iOkUjxLLMjIC&pg=PA451&dq=consecuencias+del+estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiu4OK7oXnAhWEnFkKHb3bCJkQ6AEIYjAI#v=onepage&q=consecuencias%20del%20estres%20laboral&f=false>

LONDOÑO, C. (2010). *HABILIDADES DE GESTIÓN PARA LA SECRETARIA EFICAZ* (2° EDICIÓN ed.). ESPAÑA, MADRID: FUNDACIÓN CONFEMETAL. Recuperado el 15 de NOVIEMBRE de 2018

Londoño, C. (2016). *Asistentes y secretarias ¿una profesión de riesgo?* Madrid: Fundación confemetal.es. Recuperado el 5 de febrero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=ytB7DQAAQBAJ&pg=PT33&dq=La+profesi%C3%B3n+de+una+secretaria&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7MCAtrvnAhXLwFkKHUp4DXAQ6AEINzAC#v=onepage&q=La%20profesi%C3%B3n%20de%20una%20secretaria&f=false>

*MANUAL CONTROL DE ESTRÉS* (PRIMERA ed.). (2010). Madrid: CEP S.L. Recuperado el 18 de 11 de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3217438&query=el+estres>

Martínez, G. (28 de AGOSTO de 2018). *ALGUNOS CONSEJOS PARA MANEJAR EL ESTRÉS Y LA ANSIEDAD*. Recuperado el 22 de NOVIEMBRE de 2018, de CEETA: <https://www.ceeta.org/2018/08/28/secretarias-algunos-consejos-para-manejar-la-ansiedad-y-el-estres/>

Medicinas, a. (2014). *Estrès y fatiga crònica*. Argentina: LEA S.A. Recuperado el 14 de ENERO de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=ODeZAwAAQBAJ&pg=PT40&dq=demanda+de+trabajo+y+el+estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjF9tjy0YTnAhU>

wrVvKkHUahBEUQ6AEIcjAJ#v=onepage&q=demanda%20de%20trabajo%20y%20el%20estres%20laboral&f=false

MELGOSA, J. (2011). *NUEVO ESTILO DE VIDA SIN ESTRÉS*. ESPAÑA: SAFELIZ. Recuperado el 18 de NOVIEMBRE de 2019

NAHÚM, J. (2016). *MANUAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y LA ASISTENTE ADMINISTRATIVA* (segunda edición ed.). MÉXICO: TRILLAS S.A. de c.v. Recuperado el 27 de noviembre de 2018

Nahùm, J. (2016). *MANUAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y LA ASISTENTE ADMINISTRATIVA* (segunda edición ed.). MÉXICO: TRILLAS S.A. de c.v. Recuperado el 27 de noviembre de 2018

Nastri, S. (2018). *INFO SALUD*. Recuperado el 19 de NOVIEMBRE de 2019, de <https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>

Natalven. (17 de JULIO de 2017). CONTROLAR EL ESTRÉS. *WEBCONSULTAS*. Recuperado el 19 de NOVIEMBRE de 2019, de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/fases-del-estres>

NEAL, C. (2011). *MANERAS DE REDUCIR EL ESTRÉS EN SU VIDA*. ESTADOS UNIDOS: CARIBE. Recuperado el 19 de NOVIEMBRE de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=xgkexb\\_qUdcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=xgkexb_qUdcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

negocios, C. (12 de octubre de 2013). *Crece Negocios*. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de CClaves en el servicio al cliente: la rápida atención: <https://www.crecenegocios.com/claves-en-el-servicio-al-cliente-la-rapida-atencion/>

Newell, S. (2003). *Creando organizaciones saludables*. España: Paraninfo S.A. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=9gcZcT4Pb2MC&pg=PA44&dq=causas+de+l+estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi\\_oc\\_D1YXnAhWowFkKHfhMCuEQ6AEIODAC#v=onepage&q=causas%20del%20estres%20laboral&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=9gcZcT4Pb2MC&pg=PA44&dq=causas+de+l+estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_oc_D1YXnAhWowFkKHfhMCuEQ6AEIODAC#v=onepage&q=causas%20del%20estres%20laboral&f=false)

- Otero, J. (2015). *Estres laboral y Burnout*. Díaz de santos. Recuperado el 14 de enero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=999vCQAAQBAJ&pg=PA53&dq=consecuencias+del+estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi6jreO14PnAhUv1lkKHXeODZIQ6AEILjAB#v=onepage&q=consecuencias%20del%20estres%20laboral&f=false>
- Palomo. (2014). *Atención al cliente*. España: Carmen Lara. Recuperado el 5 de Febrero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=WWWgBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+manejo+de+quejas+atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji9pDu7rvnAhWFq1kKHbpVAmQQ6AEIaDAH#v=onepage&q=el%20manejo%20de%20quejas%20atencion%20al%20usuario&f=false>
- Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. España: Paraninfo S.A. Recuperado el 26 de Febrero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=IebxCAAQBAJ&pg=PA133&dq=atencion+al+cliente+manejo+de+quejas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiolo\\_m1u\\_nAhUFnOAKHb4xAzwQ6AEIRDAD#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20manejo%20de%20quejas&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=IebxCAAQBAJ&pg=PA133&dq=atencion+al+cliente+manejo+de+quejas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiolo_m1u_nAhUFnOAKHb4xAzwQ6AEIRDAD#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20manejo%20de%20quejas&f=false)
- Pastrana, C. (3 de Julio de 2013). *Comunidad IEBSchool*. Obtenido de <http://comunidad.iebschool.com/iebs/general/que-es-el-storytelling/>
- Paulerberg, H. (2004). *Técnicas de venta y atención al cliente para librerías*. Alemania: libros sobre libros. Recuperado el 26 de febrero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=neGaCs5iC1kC&pg=PA91&dq=EL+saludo+en+atenci%C3%B2n+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwietLCyy-\\_nAhUCheAKHb0YBQQQ6AEIOTAC#v=onepage&q=EL%20saludo%20en%20atenci%C3%B2n%20al%20cliente&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=neGaCs5iC1kC&pg=PA91&dq=EL+saludo+en+atenci%C3%B2n+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwietLCyy-_nAhUCheAKHb0YBQQQ6AEIOTAC#v=onepage&q=EL%20saludo%20en%20atenci%C3%B2n%20al%20cliente&f=false)
- Paz, R. (2007). *Atención al cliente*. España: ideaspropias. Recuperado el 15 de enero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=0yCuHNwXIMIC&printsec=frontcover&dq>

=guia+de+atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjops2Oz4bnAhWlq1kKHcWeAUUQ6AEIQTAD#v=onepage&q=guia%20de%20atencion%20al%20usuario&f=false

PEIRÓ, J. (2010). *ESTRÉS LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES* (PRIMERA ed.). VALENCIA: VNIVERSITAT. Recuperado el 18 de NOVIEMBRE de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=ZaxWeJSYZE8C&pg=PA10&dq=ESTRES+DEL+TRABAJO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjw57V-ureAhUKn1MKHZYfAM4Q6AEIPzAF#v=onepage&q=ESTRES%20DEL%20TRABAJO&f=false>

Perez, J. (2018). *Trata el estrés con PNL*. Madrid: Centro de estudios Ramón. Recuperado el 5 de Febrero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=kpRuDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNvMnbubvnAhWyo1kKHyt\\_AR4Q6AEIMTAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=kpRuDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNvMnbubvnAhWyo1kKHyt_AR4Q6AEIMTAB#v=onepage&q&f=false)

Piera, M. (1 de SEPTIEMBRE de 2015). *LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTRÉS*. Obtenido de MEDICINA 21: [https://www.medicina21.com/articulos-v37-los\\_diferentes\\_tipos\\_de\\_estres.html](https://www.medicina21.com/articulos-v37-los_diferentes_tipos_de_estres.html)

Puchol, L. (2016). *El libro de las habilidades directivas* (Cuarta ed.). España: Diaz de Santos. Recuperado el 16 de Enero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=\\_EluDwAAQBAJ&pg=PA43&lpg=PA43&dq=pasos+para+una+atencion+de+calidad+al+cliente&source=bl&ots=4ioY12s20a&sig=ACfU3U0UuZ4N9XYQL8DM65g79qE4U7pT6Q&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiirIa\\_nojnAhWm2FkKHaYtClsQ6AEwCXoECAwQAQ#v=onepage&](https://books.google.com.ec/books?id=_EluDwAAQBAJ&pg=PA43&lpg=PA43&dq=pasos+para+una+atencion+de+calidad+al+cliente&source=bl&ots=4ioY12s20a&sig=ACfU3U0UuZ4N9XYQL8DM65g79qE4U7pT6Q&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiirIa_nojnAhWm2FkKHaYtClsQ6AEwCXoECAwQAQ#v=onepage&)

ROSSI, R. (2012). *PARA SUPERAR EL ESTRÉS* (PRIMERA ed.). MÉXICO: Vecchi Ediciones S.A. Recuperado el 18 de NOVIEMBRE de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=mgZrSszq9o2YC&pg=PP1&dq=el+estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitmLrCxeneAhWSmeAKHfuyDXAQ6AEINjAD#v=onepage&q=el%20estres&f=false>

- Sanchez, A. (2013). *Servicio y atención al cliente en restaurant*. México: I.C. Editorial. Recuperado el 26 de febrero de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=GqXnSfQbWrYC&pg=PT92&dq=atencion+al+cliente+despedirlo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZzJu-0e\\_nAhVjZN8KHa3pDGQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20despedirlo&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=GqXnSfQbWrYC&pg=PT92&dq=atencion+al+cliente+despedirlo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZzJu-0e_nAhVjZN8KHa3pDGQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%20despedirlo&f=false)
- Sanitas, g. (23 de 9 de 2019). *Sanitas parte de bupa*. Obtenido de <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/tipos-estres.html>
- Sesmero, J. (2018). *Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering*. Màlaga: I.C. editorial. Recuperado el 25 de febrero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=HD-eDwAAQBAJ&pg=PT174&dq=tipos+de+clientes+segun+su+personalidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYhtvN7e3nAhVvg-AKHWfWBTKQ6AEIMDAB#v=onepage&q=tipos%20de%20clientes%20segun%20su%20personalidad&f=false>
- Tate, R. (2003). *el profesional del servicio al cliente*. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces S.A. Recuperado el 21 de ENERO de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=vWKnDAAAQBAJ&pg=PA43&dq=el+cumplimiento+de+promesas+al+cliente+atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiY8YbpzpXnAhWmrFkKHYjoA48Q6AEIMjAB#v=onepage&q=el%20cumplimiento%20de%20promesas%20al%20cliente%20atencion%20>
- Vicent, A. (22 de Marzo de 2019). *Te enseño a vender*. Recuperado el 15 de enero de 2020, de <https://cursoventas.es/tipos-de-clientes-y-como-tratarlos/>
- Villa, J. P. (2014). *MANUAL DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS (PRIMERA EDICIÓN ed.)*. BARCELONA: PROFIT L.S. Recuperado el 19 de NOVIEMBRE de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=gDyqBAAAQBAJ&pg=PT84&dq=estres+y+la+atenci%C3%B3n+al+cliente&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjB2tzf0eDeAhWDvVMKHR0IAhgQ6AEIJjAA#v=onepage&q=estres%20y%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false

VILLA, J. P. (2014). *MANUAL DE ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS* (PRIMERA EDICIÓN ed.). BARCELONA: PROFIT L.S. Recuperado el 19 de NOVIEMBRE de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=gDyqBAAAQBAJ&pg=PT84&dq=estres+y+la+atenci%C3%B3n+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjB2tzf0eDeAhWDvVMKHR0IAhgQ6AEIJjAA#v=onepage&q=estres%20y%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false>

Villalobos, C. (12 de junio de 2019). *Gestión de clientes*. Recuperado el 6 de febrero de 2020, de Tipos de servicio al cliente: <https://blog.hubspot.es/service/tipos-servicio-cliente>

Villanueva, R. (2012). *Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo* (Segunda ed.). Màlaga: IC editorial. Recuperado el 21 de enero de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=6rUzCwAAQBAJ&pg=PT159&dq=elementos+tangibles+atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRwLSCv5XnAhXNrFkKHTcbDbsQ6AEIOTAC#v=onepage&q=elementos%20tangibles%20atencion%20al%20cliente&f=false>

Warner, J. (2003). *Perfil de competencias para la atención al cliente*. España: Centro de estudios Ramón Areces S.A. Recuperado el 21 de ENERO de 2020, de [https://books.google.com.ec/books?id=RV-nDAAAQBAJ&pg=PA25&dq=disposici%C3%B3n+de+ayudar+al+cliente+..atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi\\_tvTX1pXnAhXGzlkKHUuZBj0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=disposici%C3%B3n%20de%20ayudar%20al%20cliente%20..atencion%20al%2](https://books.google.com.ec/books?id=RV-nDAAAQBAJ&pg=PA25&dq=disposici%C3%B3n+de+ayudar+al+cliente+..atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_tvTX1pXnAhXGzlkKHUuZBj0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=disposici%C3%B3n%20de%20ayudar%20al%20cliente%20..atencion%20al%2)



# **ANEXOS**

**ANEXO 1. Encuesta dirigida a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.**

**ENCUESTA A USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA.**

La presente encuesta se realiza con el fin de recabar información en cuanto a la atención que se brindan las secretarías al usuario, marque con una **X** según crea conveniente.

**1. ¿Cómo valora la calidad de atención de las secretarías del GAD Mira?**

Excelente ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

**2. ¿Cuándo ha sido atendido por las secretarías ha identificado los siguientes síntomas en ellas? Señale uno.**

- ( ) Irritabilidad
- ( ) Intolerancia
- ( ) Desmotivación
- ( ) Cansancio
- ( ) Absentismo
- ( ) Ninguno de los anteriores

**3. ¿De los siguientes factores, cual piensa usted que es importante al momento de recibir atención? Señale uno.**

- ( ) Saludar
- ( ) Preguntar
- ( ) Escuchar
- ( ) Rapidez
- ( ) Solución
- ( ) Despedida
- ( ) Todos los anteriores

**4. ¿Las secretarías del GAD Mira demuestran estar interesadas en ayudar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía?**

Siempre ( ) Casi siempre( ) A veces( ) Nunca( )

**5. ¿En caso de no poder ayudarle con su trámite las secretarias del GAD le ofrecen alguna otra alternativa de solución?**

Si ( ) No ( ) A veces ( ) Nunca ( )

**6. ¿De los siguientes tipos de atención, cual es de su mayor preferencia?**

- ( ) Atención personal
- ( ) Atención telefónica
- ( ) Atención virtual
- ( ) Atención vía e-mail

**7. ¿Cómo calificaría usted la atención telefónica que brindan las secretarias del GAD Mira?**

Excelente ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo ( )

**8. ¿Cuándo usted tiene alguna duda o inquietud tiene la confianza de preguntar a quienes laboran en el GAD Mira?**

Si ( ) No ( ) A veces ( ) Nunca ( )

**9. ¿El personal que lo atiende en especial las secretarias utilizan los gestos y lenguaje adecuado durante su visita a la institución?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )

**10. ¿Cómo calificaría usted la imagen personal de las secretarias del GAD Mira?**

Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( )

**11. ¿Cómo considera usted la forma de despedir a un usuario, por parte de las secretarias?**

Muy bueno ( ) Bueno ( ) Deficiente ( )

**Anexo 2. Encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.**

**ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA.**

La presente encuesta se realiza con el fin de conocer si el estrés laboral es un factor que influye en la atención al usuario, marque con una **X** según crea conveniente, cabe recalcar que su respuesta es confidencial.

**1. ¿Cuál es su profesión u ocupación?**

Secretaria  Asistente  Estudiante

**2. ¿Qué tipo de contrato tiene con la institución?**

Nombramiento  Contrato ocasional  Contrato indefinido

**3. ¿Cuánto tiempo tiene en el ejercicio profesional?**

Menos de 5 años  5 a 10 años  10 a 20 años  Más de 20 años

**4. ¿Sabía usted, que existen diferentes tipos de estrés laboral?**

Sí  No

**5. ¿Cree usted que el estrés laboral, puede ser un factor que influye en su trabajo?  
¿Con cuál de los siguientes tipos de estrés se identifica? Señale uno:**

- ( ) Estrés positivo
- ( ) Estrés negativo
- ( ) Estrés agudo
- ( ) Estrés episódico
- ( ) Estrés crónico
- ( ) Ninguno

**6. ¿Si usted padece de los tipos antes señalados cuales son los síntomas que ha presentado durante su jornada laboral? Señale uno:**

- ( ) Irritabilidad
- ( ) Intolerancia
- ( ) Desmotivación
- ( ) Cansancio

- ( ) Absentismo
- ( ) Ninguno de los anteriores

**7. Según su criterio porque se produce el estrés laboral. Señale uno de los más frecuentes:**

- ( ) Sobrecarga de trabajo
- ( ) Clima organizacional negativo
- ( ) Malas relaciones interpersonales
- ( ) Nuevas tecnologías
- ( ) Factores externos

**8. ¿Considera usted que el estrés laboral influye en su calidad de atención al usuario?**

Siempre     Casi siempre     Rara vez     Nunca

**9. De los siguientes efectos del estrés. ¿Cuál piensa usted que son efectos que inciden en su buen desempeño y productividad? Señale uno.**

- ( ) Efectos psicológicos
- ( ) Efectos conductuales
- ( ) Efectos cognitivos
- ( ) Efectos fisiológicos
- ( ) Efectos organizacionales.

**10. ¿Conoce usted que existen algunos factores que inciden en la calidad de atención al usuario?**

Sí     No

**11. ¿Cuánto cree usted que influye el adecuado manejo de las quejas en la imagen institucional?**

Mucho     Poco     Nada

**12. ¿Considera usted importante que tener una guía con técnicas que ayuden a prevenir el estrés laboral beneficiaría a la institución?**

Si     No     Tal vez

### Anexo 3. MATRIZ DE COHERENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cómo influye el estrés laboral de las secretarías en la calidad de atención de los usuarios que concurren al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira año 2019?	Determinar cómo influye el estrés laboral en la atención de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira año 2019.
INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los efectos que produce el estrés laboral en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira?</li> <li>• ¿Cuáles son las causas que producen el estrés laboral y cómo afecta a la calidad de atención al usuario?</li> <li>• ¿Qué contiene la guía de estrategias para disminuir el estrés laboral y mejorar la calidad de atención al usuario?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los efectos que produce el estrés laboral en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.</li> <li>• Diagnosticar las causas que producen el estrés laboral y cómo afecta a la calidad de atención al usuario.</li> <li>• Diseñar una guía como propuesta alternativa de técnicas de atención al usuario mediante estrategias de control del estrés.</li> </ul>

Tabla 25.: Matriz de coherencia

Fuente: elaboración propia

**Anexo 4. MATRIZ CATEGORIAL**

Concepto	Categoría	Dimensión	Indicador
<p>El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.</p>	<p><b>ESTRÉS LABORAL</b></p>	<p><b>TIPOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés positivo</li> <li>• Estrés negativo</li> <li>• Estrés agudo</li> <li>• Estrés episódico</li> <li>• Estrés crónico</li> </ul>
		<p><b>FASES DEL ESTRÉS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase de alarma</li> <li>• Fase de resistencia</li> <li>• Fase de agotamiento</li> </ul>
		<p><b>CAUSAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente físico</li> <li>• Sobrecarga de trabajo</li> <li>• Clima organizacional negativo.</li> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Nuevas tecnologías</li> <li>• Factores externos.</li> </ul>
		<p><b>EFFECTOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos psicológicos</li> <li>• Efectos conductuales</li> <li>• Efectos cognitivos</li> <li>• Efectos fisiológicos</li> <li>• Efectos organizacionales.</li> </ul>
		<p><b>ESTRÉS EN LAS SECRETARIAS Y LO QUE LA INSTITUCIÓN ESPERA DE ELLAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Habilidad y voluntad</li> <li>• Lealtad y confidencialidad</li> <li>• Credibilidad</li> <li>• Tacto</li> <li>• Resiliencia</li> <li>• Buenas maneras</li> </ul>

<p>La atención es la capacidad de generar, seleccionar, dirigir y mantener un nivel de activación adecuado para procesar la información relevante. Dicho de otra forma, la atención es un proceso que tiene lugar a nivel cognitivo y que permite orientarnos hacia aquellos estímulos que son relevantes, ignorando los que no lo son para actuar en consecuencia.</p>	<p><b>LA ATENCIÓN AL USUARIO</b></p>	<p><b>TIPOS DE USUARIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablador</li> <li>• Exigente</li> <li>• Agresivo</li> <li>• Impaciente</li> <li>• Tímido</li> <li>• Nerviosos</li> <li>• Autoritario</li> <li>• molesto</li> </ul>
<p><b>FACTORES QUE INCIDEN</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar</li> <li>• Preguntar</li> <li>• La escucha activa</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Solución</li> <li>• Despedida</li> </ul>	
<p><b>TIPOS DE ATENCIÓN</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> <li>• Telefónica</li> <li>• Virtual</li> <li>• e- mail</li> </ul>	
<p><b>EVALUACIÓN DEL USUARIO</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos tangibles</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Disposición</li> <li>• Cualidades del personal</li> </ul>	
<p><b>MANEJO DE QUEJAS</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afrontar el problema</li> <li>• Mantener la calma</li> <li>• La escucha activa</li> <li>• Aprobación</li> <li>• Ofrecer disculpas</li> <li>• Comunicar</li> <li>• Solución del problema</li> <li>• Ofrecer algo más</li> <li>• Hacer seguimiento</li> </ul>	

Tabla 26.: Matriz categorial  
Fuente: elaboración propia



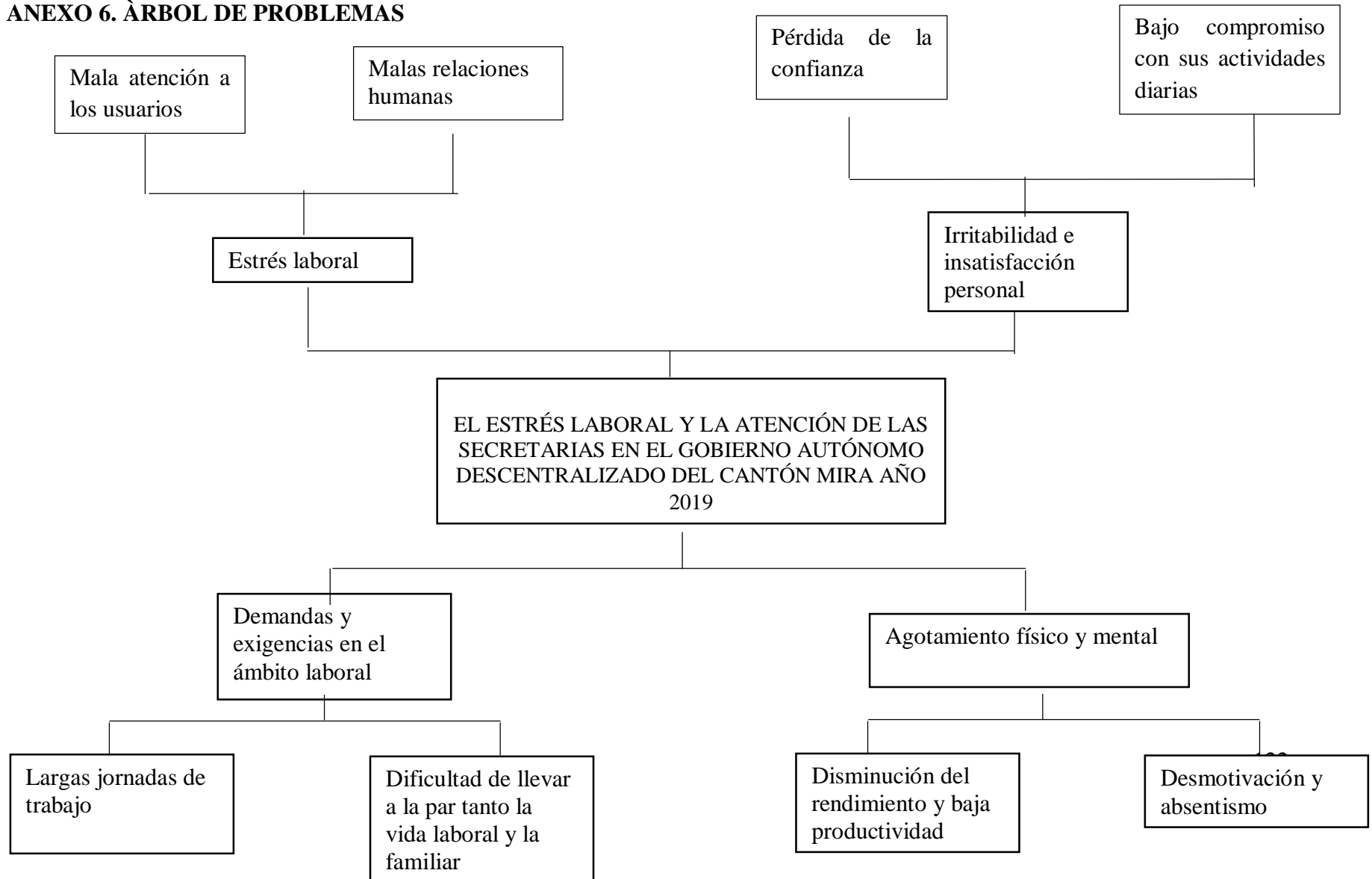
## ANEXO 5. MATRIZ DE RELACION

OBJETIVO DE DIAGNÒSTICO	INDICADORES	TÈCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÒN
Diagnosticar los tipos de estrès laboral que afecta a las secretarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrès positivo</li> <li>• Estrès negativo</li> <li>• Estrès agudo</li> <li>• Estrès episòdico</li> <li>• Estrès crònico</li> <li>• Fase de alarma</li> <li>• Fase de resistencia</li> <li>• Fase de agotamiento</li> </ul>	Encuesta	Secretarias
Diagnosticar las causas que producen el estrès laboral y cómo afecta a la calidad de atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente físico</li> <li>• Sobrecarga de trabajo</li> <li>• Clima organizacional negativo.</li> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Nuevas tecnologías</li> <li>• Factores externos</li> </ul>	Encuesta	Secretarias
Analizar los efectos que produce el estrès laboral a las secretarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos psicológicos</li> <li>• Efectos conductuales</li> <li>• Efectos cognitivos</li> <li>• Efectos fisiológicos</li> <li>• Efectos organizacionales</li> </ul>	Encuesta	Secretarias
Valorar la calidad de atención que reciben los usuarios por parte de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de atención</li> <li>• Factores que inciden en la calidad de atención.</li> <li>• Tipos de atención</li> <li>• Atención de acuerdo a la personalidad del usuario</li> </ul>	Encuesta	Secretarias

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del usuario en cuanto al servicio y atención.</li> <li>• Manejo de quejas</li> </ul>		
Diseñar una guía de técnicas de atención al cliente mediante estrategias de control del estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento del estrés laboral.</li> <li>• Técnicas de prevención</li> <li>• Terapias para el estrés</li> <li>• Efectos psicosociales del estrés en el ámbito laboral.</li> <li>• Pasos a tomar en cuenta cuando se recibe a un usuario.</li> <li>• Cómo tratar con los diferentes tipos de usuarios.</li> <li>• Aspectos básicos de un buen servicio.</li> <li>• Manejo de quejas.</li> </ul>	Encuesta	Usuario

Tabla 27.: Matriz de relación.  
Fuente: elaboración propia

## ANEXO 6. ÀRBOL DE PROBLEMAS



## ANEXO 7. Aplicación de las encuestas a las secretarias del GAD Mira

