



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

INFORME FINAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN, MODALIDAD
SEMIPRESENCIAL

TEMA:

ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIÓN CON
EL IDIOMA QUICHUA EN COMPLEJO JUDICIAL DE OTAVALO

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO

Línea de investigación: Desarrollo Social y del comportamiento humano

Autor: Samy Maribel Cachimuel Morán

Director: MSc. Richard Adan Encalada Canacuán

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:	1004662209		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Cachimuel Moran Samy Maribel		
DIRECCIÓN:	San José de Quichinche, Andaviejo		
EMAIL:	Samymaril40397@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2658965	TELÉFONO MÓVIL:	0959535475

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de la atención al usuario y comunicación con el idioma quichua en Complejo Judicial de Otavalo
AUTOR (ES):	Cachimuel Moran Samy Maribel
FECHA: DD/MM/AAAA	02/02/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Msc.Richard Encalada

2. CONSTANCIAS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

17 días del mes de febrero de 2020

2. CONSTANCIAS

DECLARACIÓN DEL TRABAJADOR DE TITULACIÓN

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 17 días del mes de febrero de 2020

EL AUTOR:

(f) .....

Nombre: Samy Maribel Cachimuel Moran

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, a los 17 días del mes de febrero de 2020

Msc. Richard Encalada

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de 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.



(f)-----
MSC. RICHARD ENCALADA
C.C. 1002583639

APROBACIÓN DE TRIBUNAL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal examinador del trabajo de titulación "Análisis de la atención al usuario y comunicación con el idioma quichua en el Complejo Judicial de Otavalo" elaborado por Samy Maribel Cachimuel Moran, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.



(F)

Msc. Raimundo López
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
C.C:1001308905



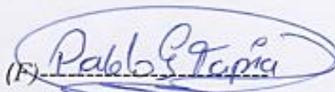
(F)

Msc. Richard Encalada
TUTOR
C.C: 1002583639



(F)

Msc. Julia Chiliquinga
OPOSITOR
C.C:1002537734



(F)

Msc. Pablo Tapia
OPOSITOR
C.C:1001791696.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de titulación en primer lugar a Dios y a toda mi familia en especial a mis padres que me han apoyado incondicionalmente durante todo este largo camino educativo.

También a todas las personas que me apoyaron de manera directa e indirecta como:

A mis maestros quienes me han guiado compartiendo todos sus conocimientos con mi persona.

A todas las personas quienes me ayudaron a culminar este proyecto de investigación previo a mi titulación.

A mis amigas que siempre estuvieron apoyándome durante todo estos cuatro años de estudio y estar junto a mí en todos las dificultades que se presentaron en el camino brindándome mucha ayuda y ánimos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo mi corazón a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí fue un camino duro pero me ha brindado las fuerzas y motivaciones para seguir adelante en la vida.

Agradezco infinitamente a mi familia, a mi madre, a mi padre, que siempre me han apoyado incondicionalmente, en todas mis decisiones, gracias por siempre confiar y creer en mí.

Agradezco mucho a mis maestros por impartirme sueños y motivarme a ser mejor persona y profesional en la vida.

Agradezco a mis amigos que siempre estuvieron junto a mí apoyándome en todo momento y ser mis compañeros en cada arduo trabajo de ser una estudiante semipresencial.

Finalmente agradezco a la Universidad por haberme permitido alcanzar mis sueños pro medio de sus enseñanzas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó mediante una problemática de atención al usuario con el idioma quichua en el Complejo Judicial de Otavalo, este estudio se desarrolló en base a las acciones que se presentan en la institución, en la que no existe atención al usuario en los dos idiomas, el quichua y el español perjudicando el servicio que se brinda en el lugar. Esto se ve reflejado en la institución cuando un usuario habla y se comunica más con el idioma quichua y no puede establecer una buena comunicación con el personal de la institución, ocasionando un desentendimiento y un reto para asistir al usuario con el servicio que él requiere. A pesar de que a la institución van más personas que tienen conocimiento jurídico, hay veces en la que los propios usuarios van a solicitar ciertos servicios por lo tanto, es importante conocer la forma de atenderlos en diversos casos, como son las diferencias de idioma y así brindarles un mejor servicio. Cada institución tiene la obligación de brindar un servicio muy completo, es importante que el usuario se sienta muy satisfecho al recibir una prestación, ya que solo así garantizara la buena imagen de la institución ante los demás. El principal objetivo de la investigación es desarrollar un análisis de la situación actual de la atención al usuario y presentar una propuesta para mejorar la problemática, mediante un manual que aporte a las labores diarias de los funcionarios en atención al usuario. En la metodología de investigación se emplea el tipo inductivo, deductivo, y analítico, mientras que para la recopilación de datos se utilizó instrumentos como la entrevista y la encuesta que fueron aplicadas a diferentes extractos de la población, también en el desarrollo del marco teórico se respaldó las variables mediante información e investigación. En el proceso de análisis y resultados nos indica la población y las deducciones a las que se llega con la investigación mostrando la respectiva interpretación de los resultados, exponiendo un desarrollo positivo del trabajo, los resultados mostraron cifras favorables para la investigación ya que se determinó que hay una deficiencia en cuanto a la atención al usuario en el idioma quichua, para lo cual se presenta una propuesta que consiste en la realización de un manual de la correcta atención al usuario y comunicación con el idioma quichua, mediante el cual se espera mejorar el problema de comunicación que existe en la institución en casos específicos, además de proponer recomendaciones para mejorar el servicio que se les da a los usuarios y este logren satisfacer todas sus inquietudes.

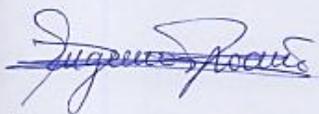
Palabras clave: comunicación, quichua, usuario, servicio, institución

ABSTRACT

ABSTRACT

This research work was carried out through a problem of customer service with the Quichua language at La Judicatura in Otavalo. This study was developed based on the actions presented in the institution, in which there is no user service in the two languages, Quichua and Spanish causing harm the service provided in this place. This is reflected in the institution when a user speaks and communicates more with the Quichua language and cannot establish good communication with the staff of the institution, causing a misunderstanding and a challenge to assist the user with the service he requires. Although, there are more people in the institution who have legal knowledge, there are times when users themselves are going to request certain services, therefore, it is important to know how to serve them in various cases, such as language differences and thus provide a better service. Each institution has the obligation to provide a very complete service, it is important that the user feels very satisfied when receiving a benefit, since only then it will guarantee the good image of the institution. The main objective of the research was is to develop an analysis of the current situation of the attention to the user and to present a proposal to improve this situation, by means of a manual that contributes to the daily work of the officials in attention to the user. In the research methodology the inductive, deductive, and analytical types is were, while instruments, such as the interview and the survey were applied to different population extracts for data collection, also in the development of the theoretical framework supported the variables were supported through information and research. The process of analysis and results indicates the population and the deductions that are reached with the investigation show the respective interpretation of the results, exposing a positive development of the work. The results showed favorable figures for the investigation since it was determined that there is a deficiency in terms of customer service in the Quichua language, for which a proposal is presented that consists in the realization of a manual of the correct attention to the user and communication with the Quichua language, through which it is hoped to improve the communication problem that exists in the institution in specific cases. In addition, to propose recommendations to improve the service that is given to users and this manages to satisfy all their concerns.

Keywords: communication, quichua, user, service, institution.



INDICE DE CONTENIDOS

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	ii
2. CONSTANCIAS	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	iii
APROBACIÓN DE TRIBUNAL	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDOS	ix
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	4
1. MARCO TEÓRICO.....	4
1.1 ATENCIÓN AL USUARIO	4
1.1.1 Definición.....	4
1.1.2 Principios de la atención al usuario	4
1.1.3 Clasificación de los clientes.....	4
1.1.4 Necesidades básicas del usuario	5
1.1.5 Satisfacción del usuario	5
1.1.6 Fidelización del usuario	5
1.1.7 El servicio	6
1.1.8 El ciclo del servicio	6
1.1.9 Calidad del servicio	7
1.1.10 Servicio postventa.....	7
1.1.11 Los problemas en el servicio	7
1.1.12 La atención de quejas.....	7
1.1.13 Imagen personal.....	8
1.1.14 Ética pública	8
1.2 LA COMUNICACIÓN.....	8

1.2.1	Concepto de la comunicación.....	8
1.2.2	La comunicación institucional	9
1.2.3	Importancia de la comunicación institucional	9
1.2.4	Elementos de la comunicación	9
1.2.5	El lenguaje verbal y no verbal	10
1.2.6	La comunicación en el servicio	10
1.2.7	Obstáculos en la comunicación	10
1.2.8	La comunicación eficaz.....	11
1.2.9	Clases de comunicación	11
1.2.10	Comunicación interna institucional	11
1.2.11	Comunicación externa institucional	12
1.3	IDIOMA QUICHUA.....	12
1.3.1	Idioma quichua definición.....	12
1.3.2	Historia del idioma quichua	12
1.3.3	Extensión del quichua en el Ecuador	13
1.3.4	Escritura del quichua	13
CAPITULO II.....		14
2.	METODOLOGÍA	14
2.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	14
2.1.1	Investigación descriptiva	14
2.1.2	Investigación explicativa	14
2.1.3	Investigación cuantitativa	14
2.1.4	Investigación aplicada	14
2.2	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	14
2.2.1	La encuesta.....	14
2.2.2	La entrevista.....	14
2.3	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	14
2.4	MATRIZ DIAGNÓSTICA.....	15
2.5	PARTICIPANTES	16
2.6	PROCEDIMIENTO Y PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.....	16
CAPITULO III.....		17
3.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	17

3.1 ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DE COMPLEJO JUDICIAL DE OTAVALO .	17
3.2 ENTREVISTA APLICADA A FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE COMPLEJO JUDICIAL DE OTAVALO	21
CAPITULO IV	24
4. PROPUESTA.....	24
TITULO DE LA PROPUESTA	24
JUSTIFICACIÓN	24
OBJETIVO	24
OBJETIVO GENERAL.....	24
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	25
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES.....	72
GLOSARIO	73
REFERENCIAS	75
ANEXOS	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Cuadro de participantes</i>	16
Tabla 2 <i>Calificación de la atención al usuario</i>	17
Tabla 3 <i>Observación del problema</i>	17
Tabla 4 <i>Personal que domine los dos idiomas</i>	18
Tabla 5 <i>Servicio en los dos idiomas</i>	18
Tabla 6 <i>Atención de calidad y eficiencia</i>	19
Tabla 7 <i>Desarrollo de los funcionarios en quichua</i>	19
Tabla 8 <i>Implementación de un manual</i>	20
Tabla 9 <i>Imagen institucional</i>	20

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Ubicación geográfica del Complejo Judicial Otavalo</i>	25
Figura 2. <i>Foto Complejo Judicial de Otavalo</i>	25
Figura 3. <i>Atención al usuario.</i>	27
Figura / Rikuna 4. <i>El servicio - Yanapana</i>	28
Figura / Rikuna 5. <i>El servicio - Yanapana 2.</i>	28
Figura / Rikuna 6. <i>El usuario - Yanapita chasquik.</i>	29
Figura / Rikuna 7. <i>Tipos de usuarios - shikanlla yanapayta maskakkuna.</i>	31
Figura / Rikuna 8. <i>El servidor Público - llankak</i>	32
Figura / Rikuna 9. <i>El saludo - Napana</i>	34
Figura / Rikuna 10. <i>El saludo - Napana 2</i>	34
Figura / Rikuna 11. <i>La atención - Uyana</i>	35
Figura / Rikuna 12. <i>Rapidez y Agilidad- Ñapash kana</i>	36
Figura / Rikuna 13. <i>Servicio de teléfono - Karuyarik Antamanta</i>	37
Figura / Rikuna 14. <i>La Actitud-kanamamta</i>	38
Figura 15. <i>Buena Comunicación</i>	59
Figura / Rikuna 16. <i>Escuchar al cliente - Mashita Uyana.</i>	61
Figura / Rikuna 17. <i>Escuchar- Uyana</i>	61
Figura / Rikuna 18. <i>Comunciación No verbal - Kishkana shimi</i>	64
Figura / Rikuna 19. <i>La comunicación - Willana shimi</i>	65
Figura / Rikuna 20. <i>La comunicación - Willana shimi 2</i>	65
Figura / Rikuna 21. <i>Entrega de documentos - Mashima willachina.</i>	66
Figura / Rikuna 22. <i>Entrega de documentos- Mashima willachina 2.</i>	66
Figura 23. <i>Términos para mejorar la comunicación</i>	68
Figura 24. <i>Divorcio</i>	69
Figura 25. <i>Pension Alimenticia</i>	69
Figura 26. <i>Violencia contra la mujer</i>	69
Figura 27. <i>Adolescente Infractor</i>	69
Figura 28. <i>Civil</i>	70
Figura 29. <i>Penal</i>	70
Figura 30. <i>Inquilinato</i>	70
Figura 31. <i>Trabajo</i>	70
Figura 32. <i>Constitucional</i>	71
Figura 33. <i>Tránsito</i>	71
Figura 34. <i>Contravenciones</i>	71
Figura 35. <i>Complejo Judicial Otavalo</i>	81
Figura 36. <i>Usuarios indígenas</i>	81
Figura 37. <i>Funcionaria Cristina Reina</i>	71
Figura 38. <i>Funcionaria y usuario</i>	71
Figura 39. <i>Funcionaria y estudiante</i>	71
Figura 40. <i>Imagen audios de las entrevistas</i>	81

INTRODUCCIÓN

El Complejo Judicial de Otavalo, es una institución pública que brinda servicios judiciales como; trámites de índole civil, penal, tránsito y violencia a todos los usuarios de la ciudad de Otavalo, por ello es muy importante mejorar las estrategias de atención, para mejorar los servicios que se presta a todos los beneficiarios, pero existen casos en los que la atención aún tiene falencias, por ejemplo, cuando el personal no conoce las necesidades del usuario no puede satisfacerlas del modo correcto, esto suele ocurrir con muchos casos cuando la persona que presta el servicio no puede comprender al usuario principalmente porque este no puede hablar el mismo idioma u otros factores que intervienen. Esto fue lo que me motivó a realizar este trabajo, para analizar la situación del problema y proponer una solución que beneficie a la sociedad.

El problema se efectúa al no existir una buena comunicación entre el usuario y el personal administrativo, también existe la dificultad de que el personal no domina el idioma quichua, por lo que se le es difícil atender a usuarios que solo hablen esta lengua y por consiguiente el personal no puede prestar un servicio de calidad. Ante este problema la imagen de la institución también se ve afectada. Por ejemplo, debido al no entendimiento de tema, la persona encargada de atender al cliente puede realizar el servicio equivocado y demorar demasiado la atención a los demás usuarios.

La falta de conocimiento del idioma quichua promueve que los empleados no puedan brindar información adecuada y oportuna, cuando los usuarios acuden a solicitar los servicios a la institución sus necesidades no son totalmente cubiertas debido al desconocimiento del idioma por parte de los empleados, por ello con este estudio se busca mejorar la atención que brindan los funcionarios a todos los usuarios.

El diseño de este proyecto va encaminado a mejorar el servicio que presta la institución y busca resolver un problema social que afecta en su mayoría a la ciudad de Otavalo donde habita mayor cantidad de personas indígenas, del mismo modo al ejecutar este proyecto buscamos que el complejo Judicial de Otavalo preste uno de los mejores servicios a nivel cantonal.

En el Complejo Judicial de Otavalo, en el área de atención al cliente y comunicación, la institución al ser un establecimiento público ubicado en la ciudad de Otavalo acoge muchos usuarios mestizos y una parte de los usuarios son usuarios indígenas y en diversas situaciones se ha observado que no se puede brindar un buen servicio por el desconocimiento del idioma quichua, por lo que se realiza esta investigación para buscar y proponer una mejora para esta problemática.

El proyecto de investigación tiene un impacto social, debido a que su principal objetivo es buscar un beneficio para la sociedad, los usuarios ven muy buena la idea de que en la institución se promueva la atención al usuario en el idioma quichua, ya que a veces han presenciado ciertos casos donde el personal administrativo no sabe cómo entender las necesidades de los usuarios que solo hablan el quichua, que este caso son pocos, pero siguen siendo primordiales para

institución.

El proyecto también tiene un impacto ético porque el personal encargado de atención al cliente del Complejo Judicial de Otavalo podrá establecer mejor comunicación con los usuarios y así prestarle un servicio de alta calidad, logrando la satisfacción de ambas partes ya que el usuario se sentirá muy bien al ser bien atendido y el personal se sentirá más satisfecho ofreciendo un servicio completo y de buena calidad.

Con este proyecto se pueden generar varias expectativas, ya que, al implementar este servicio de atender al cliente en el idioma quichua, permitirá que otras instituciones tomen la iniciativa de implementar de igual forma este servicio para mejorar su imagen y atención al cliente.

El objetivo principal de este proyecto es mejorar la atención al cliente en el Complejo Judicial de Otavalo con la implementación del idioma quichua mediante la elaboración de un manual que mejore la comunicación entre el usuario y la institución. Para lograr esto se obtendrá información de las variables del tema para determinar la calidad del servicio que ofrece la institución, también se analizará el impacto que tiene la importancia del idioma quichua en la atención al cliente, de igual forma se propone un manual de español-quichua dirigido al personal de atención al cliente de la institución, el cual finalmente será socializado al personal encargado de prestar los servicios al usuario.

Las principales preguntas de hipótesis de este proyecto son; ¿Qué papel fundamental cumple la comunicación en el servicio?, ¿Porque se realiza este proyecto? y ¿Cuál es el objetivo final del proyecto? La metodología utilizada en este proyecto es la inductiva que ve la problemática de una forma parcial para luego llegar a una conclusión y buscar una solución de acuerdo al conflicto que se presenta.

El siguiente proyecto de investigación se realiza mediante cuatro capítulos, el capítulo uno que consta del estudio de las variables los cuales conforman el marco teórico, el capítulo dos se plasma toda la metodología e instrumentos utilizados en la investigación, en el capítulo tres se muestran los resultados obtenidos mediante los instrumentos de investigación y finalmente en el capítulo cuatro se realiza la propuesta que se representa.

CAPITULO I: Abarca todo el marco teórico desde la introducción hasta el despliegue de las variables en subtemas y citas bibliográficas en este caso de la atención al usuario, la comunicación y el idioma quichua. Todos los subtemas propuestos deben contar con una fundamentación propia.

CAPITULO II: Trata acerca de los métodos e instrumentos que se usan para la recopilación de la información, durante la investigación se utilizó métodos de investigación deductiva e inductiva que se obtuvieron de las personas directamente involucradas con el problema propuesto, para la recopilación de datos se aplicaron encuestas y entrevistas, las encuestas dirigidas a los usuarios y la entrevistas a los funcionarios de la institución.

Para la aplicación de los instrumentos de investigación, primero se formulan las preguntas buscando que abarque las tres variables y de la misma forma las entrevistas.

CAPITULO III: Muestran los resultados obtenidos de las técnicas de investigación, en este caso de las encuestas y las entrevistas mediante una tabulación que se obtiene por medio del programa de Excel de donde se obtiene resultados generales.

Mediante la tabulación se observa de forma gráfica el problema que detectan las personas implicadas en el tema de investigación y mediante este, se obtiene un análisis general para de ahí partir con la realización de la propuesta.

CAPITULO IV: En el capítulo cuatro se redacta la información que se presenta como propuesta, en este se muestra los objetivos que se desean conseguir con ello, para quienes están dirigidos y en si el contenido de la propuesta, en este caso se exponen recomendaciones de cómo se debe brindar una la correcta atención al usuario, cómo influye la comunicación en la atención y el idioma quichua.

El desarrollo del manual será fijado en tres partes la primera parte que consta de recomendaciones para atender correctamente a los usuarios con temas como; la actitud del servidor público, el servicio, el usuario, agilidad y rapidez etc. La segunda parte consta de recomendaciones para una buena comunicación que cuenta con temas como; la comunicación, escuchar al cliente, lo que no es recomendable hacer etc, y finalmente la tercera parte que indica los términos a utilizarse en la comunicación.

Para esta investigación se presentó una dificultad la cual consiste en que la comunicación es muy extensa, y el manual no puede abarcarla en su totalidad, pero se puede mejorar el servicio ya que está dirigido a determinadas situaciones y acciones que si aportaran al mejoramiento del problema.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ATENCIÓN AL USUARIO

1.1.1 Definición

(Fidelización del cliente, 2007). Define que el usuario o cliente es la persona que adquiere un bien o un servicio para uso propio a cambio de un valor determinado. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos y servicios en la empresa.

El usuario es la persona o entidad que paga por recibir un bien o servicio, es la base de toda institución, ya que es el único que puede calificar a la empresa y a su vez comunicar buenas o malas referencias. Este se merece las mejores atenciones debido a que futuros usuarios crearán más en su opinión que en los que comparta la institución. Por ello es recomendable tratar de la mejor forma a todos los usuarios sin hacer excepciones y preferencias.

1.1.2 Principios de la atención al usuario

(Karl, 2004). Según Karl Albert los principios de la atención al cliente o usuario son los siguientes:

- Un cliente o usuario es la persona más importante en cualquier negocio.
- Un cliente o usuario no depende de un funcionario. El servidor dependemos de él.
- Un cliente o usuario no es una interrupción de trabajo. Es un objetivo.
- Un cliente o usuario hace un favor cuando llega. No está haciendo un favor atendiéndolo.
- Un cliente o usuario es una parte esencial del negocio; no es ningún extraño.
- Un cliente o usuario no es solo dinero en la registradora, es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.
- Un cliente merece la atención más comedida que se pueda brindar. Es el alma de todo negocio.

Se debe considerar al consumidor como una bendición para la institución, es la persona por la cual existe la institución y es también el personaje que puede llevar a la organización al éxito o al fracaso, Las empresas tienen la obligación de indicar a personal que el cliente es alguien muy importante y se merece todo el apoyo y consideraciones.

1.1.3 Clasificación de los clientes

(Joseph, s.f.). Indica que los clientes no solo incluyen las personas que entran en el establecimiento. Los clientes también incluyen a los que trabajan todos los días para que la operación sea un éxito, por ello ambas son fundamentales.

En una entidad existen dos tipos generales de clientes o usuarios los internos que comprenden a todos los trabajadores que laboran en la empresa y los externos que son directamente las personas

que adquieren nuestros productos o servicios, es importante mantener una buena comunicación con ambos tipos de clientes ya que para brindar un buen servicio al cliente externo, el interno tiene que estar motivado y sobre todo el mientras realiza su labor.

1.1.4 Necesidades básicas del usuario

(Prieto, Gerencia del Servicio, 2010). Determina que la mente del usuario es uno de los aspectos más difíciles de manejar en el servicio. Y por ello es importante conocer las necesidades básicas de cliente

- **Necesidad de ser comprendido:** El usuario debe ser comprendido en todos los ámbitos para que la empresa pueda satisfacer sus necesidades.
- **Necesidad de ser bien recibido:** Es muy necesario brindar un buen recibimiento desde el inicio al usuario para mostrar una imagen empresarial impecable.
- **Necesidad de sentirse importante:** El usuario debe ser el centro de atención en la empresa, ya que de él depende su permanencia en el mercado.
- **Necesidad de sentirse cómodo:** Para brindar un excelente servicio es necesario que el usuario este cómodo, debido a que si existe dudas pueda preguntar con toda confianza y resolver sus dudas.

Todos los clientes y usuarios tienen necesidades, es por ello que acuden a las instituciones con el fin de satisfacerlos, la empresa como tal tiene la obligación de cubrir esas necesidades, ya que es el principio primordial de cada negocio sea este prestador de servicios y productos. Para cubrir con las necesidades de todo usuario es importante tomar en cuenta la comprensión, el escuchar y tratar bien al usuario porque solo eso podrá lograr que él prefiera los servicios que se ofrece en lugar de los demás, ya que lo importante no es prestar un buen producto y un servicio sino la forma como se presta ese producto y servicio.

1.1.5 Satisfacción del usuario

(Carrasco, 2012). Manifiesta que, por un lado, sabemos que no existe calidad sin satisfacción. Por otro, que el grado de satisfacción de los usuarios que compran un producto o un servicio está en función de superar sus expectativas.

El brindar un servicio de calidad consiste en cubrir con todas necesidades que el usuario tenga. Para el cliente es muy importante que todas sus dudas y preocupaciones sean resueltas. Cuando una institución no logra que el cliente se vaya tranquilo se debe tener por seguro que él no estará satisfecho y dudara en regresar a esa entidad, ya que donde se siente satisfecho es donde el usuario siempre vuelve y lo cataloga de calidad. En el Complejo Judicial se busca que el usuario este satisfecho en todo momento, pero al existir falencias en el servicio que se presta, esta no goza totalmente de buenas críticas.

1.1.6 Fidelización del usuario

(De la Encarnación, Gestión Comercial y Servicios de Atención al cliente, 2004). Determina que la fidelización es buscar el mantenimiento de relaciones a largo plazo con los clientes o usuarios

más rentables de la organización, es por ello que deben cuidar al consumidor y buscar su satisfacción.

Una institución puede ofrecer el mejor producto del mundo, pero si no mejora la experiencia que tiene, el usuario durante el proceso de atención este podría optar por cambiar de institución perjudicando la mantención de la institución en el medio. Para que la entidad sea estable se requiere mantener clientes y usuarios fieles, pero para ello, la empresa debe estar en constante innovación, ofrecer cosas nuevas, ya que algunos usuarios cambian de establecimiento porque están cansados de la misma rutina y buscan algún servicio nuevo e innovador.

Las empresas públicas siempre tendrán usuarios, pero sería más agradable mantener una buena relación con ellos, en lugar de que este sea catalogado como una entidad incapaz de ofrecer un servicio de calidad, por ello es recomendable implementar nuevas normas de atención al cliente y ponerlos en práctica.

1.1.7 El servicio

(Uribe, 2017). El servicio es un factor que agrega valor a los usuarios, va más allá de la prestación de asistencia principal por parte de la empresa, dan un mejor valor a la propuesta que se ofrece al usuario y genera en él mayor satisfacción.

Cada entidad tiene la obligación de ofrecer un valor agregado a su producto o servicio, el cliente o usuario aprecia mucho la forma en como es atendida además de recibir el bien, es imprescindible que el personal encargado de atender al usuario este muy consciente de que representa a la imagen de la empresa y que de ella depende que el usuario o cliente se lleve una buena o mala perspectiva de la empresa.

1.1.8 El ciclo del servicio

(Prieto, 2010). El ciclo del servicio empieza por el contacto entre el usuario y la organización, termina cuando el usuario considera que el servicio está completo, y se reinicia cuando éste decide volver por más. El ciclo del servicio será único para cada organización y varía de una situación a otra.

La institución debe brindar un buen servicio todo el tiempo, esto comprende desde que el usuario llegue hasta cuando él se retire, el consumidor siempre esta con los ojos bien abiertos para ver cómo es la actitud con la que lo atienden, por ejemplo en el caso de la adquisición de un bien, si el cliente mira algo que no le agrada del vendedor este puede, retractarse de asistir al establecimiento y buscar otro lugar, y por consiguiente perderemos un cliente y la imagen que tenemos ante él.

1.1.9 Calidad del servicio

(Aspectos Prácticos de la Calidad en el Servicio, 2008). Cuando un usuario valora la calidad de un servicio, no disocia todos sus componentes, sino que lo juzga como un todo, por ello lo que prevalece es la aplicación correcta de las acciones.

Cuando una empresa brinda un excelente servicio va por buen camino a alcanzar el éxito, hoy en día el usuario valora mucho más la atención, que el bien recibido, las grandes empresas buscar impresionar a los usuarios ofreciéndoles excelentes servicios así que el bien que ofrecen pasa a segundo plano, ya que a los usuarios les interesa mucho más una grata experiencia.

1.1.10 Servicio postventa

(Badia & Enriqueta, 2013, pág. 191). “El servicio de postventa es la agrupación de servicios, instrucciones y personas que en una institución se dedican a atender los inconvenientes que los clientes o usuarios plantean una vez vendido un bien o un servicio”.

La atención al usuario es un proceso muy completo que no solo implica entregar el bien o servicio, sino que también implica prestar cooperación aun después del proceso, el usuario en ocasiones tiene problemas con el bien o servicio recibido por ello es importante brindar un servicio adicional para ofrecer una atención muy completa en todos los sentidos posibles.

1.1.11 Los problemas en el servicio

(Anderzon & Zemke, 1995). Determinan que la confiabilidad significa mantener la promesa del servicio, cumplir lo que se dijo que se haría por y para el consumidor. Como profesional de los servicios, es necesario conocer muchas de las expectativas del usuario, y las promesas, cualquiera que sea su origen, son demasiado importantes como para que se basen en meras conjeturas.

Durante la prestación de servicios los principales inconvenientes que ocurre es el desconocimiento de todos los servicios que ofrece la institución, la persona encargada de atender al cliente y usuario tiene que saber en todos los bienes y servicios que la empresa ofrece, para que pueda dispersar cualquier duda del usuario.

El encargado de atención e intermediario no puede por ningún motivo prometer alguna cosa que no pueda cumplir, engañar al usuario es lo peor que se puede hacer, ya que la institución pierde su credibilidad y por ende afecta de manera significativa la imagen que tiene la empresa.

1.1.12 La atención de quejas

(Carlos, 2013). La queja es una declaración relativa a las expectativas que no han sido satisfechas. Una queja es también una oportunidad para que una organización pueda satisfacer a un cliente insatisfecho, bien mejorando el servicio o rectificando el error.

Toda empresa en algún momento tiene problemas con sus usuarios, estos se molestan porque los productos o servicios que adquirieron no les resultaron bien por alguna razón. La institución debe

saber cómo tratar estos casos ya que debe conseguir que el cliente quede en buenos términos con la empresa, a su vez este debe tomar las quejas de los clientes como una oportunidad para mejorar y seguir adelante.

1.1.13 Imagen personal

(Escudero, 2011). La imagen es la percepción que los clientes tienen de la empresa y sus empleados. Las empresas y usuarios valoran a las personas con una imagen física y psíquica que se identifiquen con la filosofía de la empresa y que establezcan relaciones públicas, la comunicación y un buen conocimiento de la empresa.

La persona que mantiene contacto directo con el usuario debe mantener una imagen impecable, ya que representa la imagen de la institución, los usuarios son los personajes más importantes de la empresa y por ello hay que siempre estar muy presentables ante ellos, una mala imagen puede hacer parecer que nuestra entidad es menos seria, mientras mejor representemos nuestra imagen y el de la empresa mayor serán las expectativas que el cliente tenga sobre los servicios. La persona que presta los servicios siempre tiene que tomar en cuenta que es importante vestir con discreción y elegancia para demostrar mucho más profesionalismo ante los usuarios.

1.1.14 Ética pública

(Peña, 2011). La ética pública establece que se potencie las prácticas de transparencia y las asuma como valor y cultura organizacional, una democracia más sana, tendentes a la sociedad de bienestar. Evitando la corrupción del sector público.

Cada institución debe tener su propia ética es decir su educación en valores, ya que su razón de ser es el de servir a la sociedad, los servicios y bienes que se prestan a la sociedad tiene que ser los mejores, en el caso del Complejo Judicial al ser una institución pública su objetivo es el de brindar los mejores servicios a la ciudadanía, a pesar de que esto se vea afectado por algunos factores los servidores públicos tienen la obligación de prestar sus servicios demostrando sus valores.

1.2 LA COMUNICACIÓN

1.2.1 Concepto de la comunicación

(Ansesio, Manceras, & Uribe, 2018). Podemos definir a la comunicación como el proceso a través del cual se realiza un intercambio de información y de experiencias, La comunicación es un aspecto básico de la vida de las personas.

La comunicación es el medio por el cual los seres humanos interactúan y muestran sus necesidades, por medio de esto los seres humanos viven en grupos y permiten conocer sus diferentes creencias y modos de vida, la comunicación es la base de toda la sociedad sin ella, el mundo sería una completa desorganización, por ello la importancia de la comunicación en la vida diaria de todo ser.

1.2.2 La comunicación institucional

(Carrasco, Atención al cliente en el proceso comercial, 2012). La comunicación institucional es el proceso encaminado a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se producen entre los miembros de la organización y entre la organización y su entorno.

Ninguna empresa funciona sin comunicación, la comunicación es la base de toda sociedad y la estructura de una institución no es diferente, una empresa genera mucha comunicación, sea entre trabajadores, directivos o a través de la tecnología. Lo cierto es que dentro de una entidad se maneja gran cantidad de información y esta circula por toda la organización haciendo que la comunicación sea continua y extensa.

1.2.3 Importancia de la comunicación institucional

(De la Encarnación, 2009). Cuando la empresa se comunica con sus empleados y accionistas busca crear un buen clima social, motivar a trabajadores y directivos, mantener la confianza de los accionistas, en fin, una buena relación con las personas dentro de la empresa demuestra la mejor imagen empresarial.

La comunicación institucional es el principal eje para que una empresa siga adelante, para que una organización se estable se debe fortalecer primero la comunicación interna, porque trabajadores a gusto y contento ofrecen un mejor servicio a los clientes y usuarios, para ello la empresa debe incentivar el compañerismo y trabajo en equipo logrando una empresa más unida y fuerte.

1.2.4 Elementos de la comunicación

(Nicolas & Jessica, 2019) Determina que en un acto comunicativo intervienen seis elementos.

Estos son fundamentales para que la comunicación o el mensaje que se transmite se realicen con éxito.

- **Emisor:** produce y envía el mensaje.
- **Receptor o destinatario:** Recibe e interpreta el mensaje.
- **Mensaje:** Lo que el emisor comunica al receptor.
- **Código:** el lenguaje que utiliza el emisor para crear el mensaje y el receptor para interpretarlo.
- **Canal:** El medio por el que se comunica el mensaje.
- **Contexto:** conjunto de circunstancias en las que se produce la comunicación.

En la comunicación existen factores determinantes que hacen que la comunicación sea comprendida cuando es transmitida, para ello debe existir algo que lo envíe, un canal por el cual se transmita lo que se desea notificar, también es esencial la información ya que esta indica lo que se quiere expresar o decir y alguien a quien enviar el mensaje, es decir a dónde va el mensaje.

1.2.5 El lenguaje verbal y no verbal

(Nicolás & Gonzales, 2019). El principal lenguaje que utilizan los seres humanos para comunicarse es el lenguaje verbal, es decir, el que utiliza las palabras. Sin embargo, en la mayor parte de las comunicaciones cotidianas se utilizan, además de palabras, las imágenes, sonidos, gestos y objetos con los que también se transmiten información, influimos sobre los otros o se experimentan los sentimientos. Todos estos sistemas constituyen el lenguaje no verbal.

En la comunicación existe muchas formas de manifestarse, por ejemplo al saludar alguien a parte del saludo podemos comunicar nuestro estado de ánimo, por ello es importante comunicar no solo con palabras, sino también con acciones, cuando se va a solicitar un servicio, se debe atender amablemente con una sonrisa, para que el usuario se sienta bien atendido, pero en algunas ocasiones brindan atención con un mal humor y hacen muecas en su rostro, lo que nos hace sentir incomodos a los usuarios, por ello se sobreentiende que se puede comunicar algo de dos formas: en palabras y en acciones.

1.2.6 La comunicación en el servicio

(Paz, 2005). La comunicación tiene un papel fundamental en el servicio al cliente. Considerando que los clientes constituyen la razón de ser de la empresa, ya que toda empresa que desee permanecer en el mercado necesita tener clientes fieles y para ello la comunicación adquiere especial relevancia.

La comunicación en el servicio debe ser muy clara y específica, ya que una falta de esta puede provocar malos entendidos entre la persona que presta el servicio y el que lo adquiere, un claro ejemplo de esto es cuando el servidor por varios factores no escucha bien la necesidad del usuario y entrega un servicio equivocado provocando que el cliente se moleste y se cree un problema para la empresa.

1.2.7 Obstáculos en la comunicación

(Servicio al cliente-Gestión Empresarial, 2005). El intercambio de significados con el cliente por medio de palabras y el lenguaje corporal pueden sufrir interferencias, es decir “ruidos”. El ruido es todo elemento que entorpece el proceso de comunicación, pudiendo incluso llegar a anularlo.

Los ruidos más habituales son:

- **Falta de voluntad de comunicarse:** Tanto la persona que brinda el servicio como la que lo recibe debe mostrar toda la predisposición para entregar y recibir un buen servicio.
- **La defensividad:** Algunos usuarios por sus estados de ánimo pueden mostrarse a la defensiva, pero esto no debe interferir en la comunicación.
- **Conocimiento insuficiente de los productos o servicios:** Cuando la persona que presta el servicio no conoce lo que está ofertando no podrá mantener una buena comunicación ya que no sabe lo que realmente el usuario necesita.
- **Incapacidad para escuchar:** Ambas partes durante la prestación del servicio tiene la

obligación prestar atención para evitar malos entendidos y mantener una buena comunicación.

- **El entorno:** A veces el entorno no es muy favorable, a veces el ruido o el ambiente pueden dificultar la comunicación.

Durante la comunicación puede haber muchos factores que lo entorpezcan, el solo ruido que la ciudad produce puede ser un factor que impida la comunicación, la predisposición que el servidor pone al usuario para escucharlo puede ser otro factor, debido a que algunas personas por ahorrar tiempo fingen escuchar al cliente mientras hacen otras cosas, lo que impide la comunicación de la institución con el usuario.

1.2.8 La comunicación eficaz

(Villa, 2014). La comunicación eficaz evita las barreras que se opone a la correcta recepción del mensaje; y desarrolla habilidades necesarias y específicas para comunicarnos exitosamente con el cliente y/ o ciudadano, de esta manera, lograremos satisfacer sus necesidades.

Existe una comunicación eficaz cuando entre el servidor y el cliente hay un entendimiento total, ambos intercambian información y las necesidades del usuario son completados, esto no solo se puede lograr cuando existe la colaboración total de las dos partes pero es responsabilidad de la institución mantener la iniciativa.

A veces el usuario se puede presentar con un mal genio, pero el servidor por ello no debe acceder a la indiferencia, más bien tiene la obligación de atenderlo con una buena actitud y sonrisa, ayudarlo en lo que es posible y brindarle satisfacción en el servicio que solicita.

1.2.9 Clases de comunicación

(Grande, 2012, pág. 265). “Todas las empresas de servicios deben entablar una buena comunicación con el mercado y con sus empleados, por ello existe la comunicación externa con el cliente y comunicación interna entre trabajadores.”

Toda entidad mantiene dos tipos de comunicación, la interna y la externa que a su vez en conjunto benefician a la institución de una forma muy significativa, la empresa debe mantener una comunicación interna muy fuerte, porque esto ayudara a que los objetivos de la misma sean cumplidos en conjunto con los empleados y directivo, de la misma forma la comunicación externa es muy importante, puesto que los clientes y usuarios son el marketing que más alcanza y se difunde en la población.

1.2.10 Comunicación interna institucional

(Nicolini & Parodi, 2015). La comunicación interna posee un rol de vaso comunicante de las necesidades de las personas y equipos que se conducen en las organizaciones, los cuales son el valor primordial para poder brindar servicios de excelencia.

La comunicación interna es la interacción de todas las personas quienes conforman la institución, es recomendable que la comunicación dentro de la institución sea amplia y clara para evitar malos entendidos y problemas entre las personas que lo conforman. En el Complejo Judicial la comunicación es buena con los compañeros de trabajo, todos se comunican muy bien y logran interactuar caso de haber un problema con algún usuario en idioma quichua y todos buscan la forma de solucionar el conflicto.

1.2.11 Comunicación externa institucional

(Pelazas, 2015). “La comunicación externa se lleva a cabo entre la empresa y su entorno para anticiparse así a sus demandas, puede darse con los usuarios, proveedores, competidores y administración pública, etc.”

La comunicación externa es la que se da con los usuarios directos o clientes, es por ello es muy importante entablar una buena comunicación con ellos, debido a que son la razón de existir de toda institución. El complejo judicial trata de brindar un excelente servicio a todos sus usuarios, pero al no contar con un servicio en el idioma quichua es casi imposible satisfacer por completo las necesidades del cliente y usuario.

1.3 IDIOMA QUICHUA

1.3.1 Idioma quichua definición

(Morena, 2016). Define que el quechua o quichua es una familia de lenguas originarias de los Andes centrales que se extiende por la parte occidental de Sudamérica a través de seis países: Chile, Argentina, Bolivia, Perú, Ecuador y Colombia.

El quichua es un idioma que fue introducido a un grupo de personas de acuerdo a las costumbres de la población, en Ecuador algunas personas que hablan el idioma quichua aún no se han podido acoplar al idioma castellano que es el más usado en el país.

1.3.2 Historia del idioma quichua

(Morena, 2016). Esta familia lingüística se habría originado en la región central y occidental del actual Perú. En el siglo V, se separaron dos ramas del lenguaje. Hacia el siglo XV, la llamada lengua general se convirtió en una importante lengua vehicular y oficial por el Estado incaico.

El idioma ha existido desde hace varios siglos y ha ido evolucionando según las culturas que lo ha adoptado, es ahí que el idioma cobra su propia esencia dependiendo del lugar en donde lo habla, puesto que cada grupo de indígenas ha cambiado algunos términos y significados de acuerdo a sus conocimientos. Es importante recalcar que en Ecuador hay un número elevado de personas que hablan este idioma y por tanto el estado debería implantar el idioma en las principales instituciones públicas para mejorar la comunicación y sea mucho más fácil la prestación de servicios y bienes.

1.3.3 Extensión del quichua en el Ecuador

(Quillupangui, 2015). En el Ecuador se habla el quichua, proveniente de la familia lingüística quichua. Las nacionalidades que la hablan son: Palta, Kañari, Puruway, Kitu, Karanki, Pastu y Kichwa amazónico, es de tres regiones del país y representando un total de el 6% de la población.

En Ecuador hay variedad de pueblos indígenas, pero en este estudio se va a centrar más en el pueblo Otavalo quien tiene la mayor cantidad de personas indígenas en Imbabura y algunas de ellas no han podido comprender bien el idioma castellano por lo que se les dificulta solicitar algún servicio en las grandes instituciones públicas lo que hace que se vea afectada la calidad que ofrecen ciertas instituciones.

1.3.4 Escritura del quichua

(Kichwa.net, s.f.) El quichua no tenía una escritura propiamente definida- el hablado varía de acuerdo a la zona, Gracias al trabajo e investigaciones realizados por los técnicos y lingüistas de diferentes organizaciones y la Dirección Nacional de Educación Intercultural Bilingüe, se ha llegado a normalizar la escritura de quichua y se crea el quichua unificado.

Con el pasar de los años el quichua se ha ido acoplando muy bien en la sociedad ecuatoriana más que todo por establecer una comunicación más directa con los pueblos indígenas, por ello se ha tratado de implementar la escritura quechua empleando el alfabeto latino usando algunas modificaciones, también se ha tratado de generalizar el idioma puesto que este había muchas modificaciones por cada pueblo que lo acopla a sus necesidades.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Investigación descriptiva

Se describió los factores que intervienen en el problema y sus variables, en este caso el idioma quichua, la comunicación y la atención al usuario, es decir que hace la persona que atiende al usuario frente al problema.

2.1.2 Investigación explicativa

Mediante este se pudo indagar las causas que provoca la deficiencia que tiene el personal con respecto a la atención al usuario en idioma quichua. También estudiara lo efectos que causara la implementación del manual en el personal frente a este problema.

2.1.3 Investigación cuantitativa

Este se basa en la información que podemos obtener de la población específica, en este caso los indígenas y el personal que labora en la institución, en este caso la información que obtuvimos por medio de los instrumentos de investigación.

2.1.4 Investigación aplicada

Después de crear el manual se aplicó como solución realizar un manual que facilite la comunicación en el usuario y el funcionario en el idioma quichua.

2.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.2.1 La encuesta

A través de esta se pudo recopilar información muy importante como sugerencias y opiniones, y los datos que se obtuvieron son directamente de los usuarios que están inmersos en la investigación.

2.2.2 La entrevista

Mediante esta herramienta se pudo obtener información a través de una conversación, es muy útil ya que se pueden conocer las razones por la cual se genera el problema, la entrevista estuvo dirigida al personal encargado de atención al usuario del Complejo Judicial de Otavalo.

2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Qué papel fundamental cumple la comunicación en el servicio?
- ¿Qué se pretende solucionar con este proyecto?

- ¿Qué fue lo que motivó a realizar el trabajo en la institución seleccionada?

2.4 MATRIZ DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS DIAGNOSTICOS	VARIABLE	INDICADORES	TECNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Determinar la calidad de atención al usuario que se brinda dentro del Complejo Judicial de Otavalo.	Atención al usuario	El usuario, principios de la atención al usuario, clasificación de los clientes, necesidades básicas del usuario, satisfacción del usuario, fidelización del usuario, el servicio, el ciclo del servicio, calidad del servicio, servicio postventa, problemas en el servicio, atención de quejas, imagen personal, ética pública.	-Entrevista -Encuesta	-La entrevista se realizará a los funcionarios encargados de atender a los usuarios. -La encuesta se realizará a los usuarios indígenas.
Mejorar la comunicación en la atención al usuario y el idioma quichua entre los beneficiarios y la institución.	La comunicación	Concepto, la comunicación institucional, importancia de la comunicación institucional, elementos de la comunicación, lenguaje verbal y no verbal, la comunicación en el servicio, obstáculos en la comunicación, la comunicación eficaz, clases de comunicación, comunicación interna institucional, comunicación externa institucional.	-Entrevista -Encuesta	-La entrevista se realizará a los funcionarios encargados de atender a los usuarios. -La encuesta se realizará a los usuarios indígenas.

Implementar el idioma quichua en la atención al usuario para mejorar la comunicación con los usuarios que hablan solo el idioma quichua.	El idioma quichua.	<ul style="list-style-type: none"> • Idioma quichua. • Historia del idioma quichua. • Extensión del idioma quichua. • Escritura del idioma quichua. 	-Entrevista -Encuesta	La entrevista se realizará a los funcionarios encargados de atender a los usuarios. -La encuesta se realizará a los usuarios indígenas.
--	--------------------	---	--------------------------	--

2.5 PARTICIPANTES

Para la investigación se tomó en cuenta solo a la población indígena que asiste a la institución y los funcionarios públicos que tienen contacto directo con el usuario y laboran en Complejo Judicial.

Tabla 1

Cuadro de participantes

PARTICIPANTES	NUMEROS
Funcionarios del complejo Judicial que ejecutan atención al cliente	6
Usuarios Indígenas diario	30
TOTAL	36

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta julio 2019

2.6 PROCEDIMIENTO Y PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el procedimiento y análisis de resultados se utilizó una hoja de cálculo de Excel y conocer los porcentajes de las respuestas realizadas en las encuestas y obtener una tabulación correcta de los resultados.

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DE COMPLEJO JUDICIAL DE OTAVALO

1 ¿Cómo califica la atención que se brinda en el Complejo Judicial?

Tabla 2

Calificación de la atención al usuario

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	23%
MALO	3	10%
REGULAR	20	67%
TOTAL:	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta julio 2019

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada a usuarios del Complejo Judicial, la mayor parte de las personas manifestaron que la atención que se brinda en la institución es regular, es decir que es buena en su mayoría, un menor número de personas encuestadas concluyeron que la atención es excelente, mientras que un mínimo de personas restantes dijo que la atención que se brindaba en la institución era mala.

2. ¿Alguna vez ha observado un problema de atención al usuario por diferencias de idioma?

Tabla 3

Observación del problema

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	70%
NO	9	30%
A VECES	0	0%
TOTAL:	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta julio 2019

Interpretación: En esta pregunta la mayoría de los usuarios encuestados manifestaron que si han observado un problema de atención al usuario por diferencias de idioma pesar de que no es muy usual, si se ha visto este problema al menos una vez, revelan que cuando esto pasa los funcionarios no actúan de forma rápida des agilizando el servicio para las demás personas, mientras que otro porcentaje menor de personas no ha visto este tipo de problemas en la institución.

3 ¿Está de acuerdo que dentro de esta entidad pública es indispensable contar con personal que domine el idioma quichua?

Tabla 4

Personal que domine los dos idiomas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	80%
NO	1	3%
TALVES	5	17%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta julio 2019

Interpretación: En esta pregunta la mayoría de los encuestados manifestó que si es muy necesario contar con personal que domine el idioma quichua, ya que al estar la institución situada en un lugar donde habitan personas indígenas siempre existirá casos en los que las personas no hablen los dos idiomas, por otro lado un número menor de los encuestados manifestó que es indispensable que hoy en día las personas dominen los dos idiomas, por lo que tal vez es necesario contar con personal propio para esta actividad otro grupo de personas también mencionó que tal vez es indispensable este tipo de servicio.

4 ¿Le agradaría un servicio de atención al usuario en los dos idiomas español y quichua?

Tabla 5

Servicio en los dos idiomas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	80%
NO	2	7%
TAL VEZ	4	13%
TOTAL	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta julio 2019

Interpretación: En esta pregunta la mayor parte de las personas encuestadas respondieron que sí, ya que ellos a veces hablan el español básico y se le dificulta un poco entender lo que los funcionarios les manifiestan por lo tanto es de mucho valor que en instituciones públicas a las cuales asiste mucha gente exista atención en los dos idiomas español y quichua, también algunas personas respondieron que tal vez, debido a que dominan muy bien los dos idiomas así que eso o es de mucha relevancia para ellos, finalmente un mínimo porcentaje de personas encuestadas respondieron que no es necesario ya que las personas deben aprender más para adaptarse a las instituciones.

5 ¿Cree usted que recibe una atención de calidad y eficiencia?

Tabla 6

Atención de calidad y eficiencia.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	17%
CASI SIEMPRE	25	83%
NUNCA	0	0%
TOTAL:	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta julio 2019

Interpretación: En esta pregunta la mayoría de los usuarios encuestados mencionaron que la atención al cliente es casi siempre de calidad y eficiencia, muchas veces el servicio que brindan es de calidad, pero en ciertos casos no, debido a que pueden existir varios factores que lo impiden, mientras que otro mínimo de personas recalca que la atención es de calidad siempre y que no existe ninguna inconveniente en ese aspecto.

6 ¿Cómo calificaría el desenvolvimiento de los funcionarios en cuanto a la atención al usuario en el idioma quichua?

Tabla 7

Desenvolvimiento de los funcionarios en quichua

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFACTORIO	2	7%
REGULAR	19	63%
MALO	9	30%
TOTAL:	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta julio 2019

Interpretación: En esta pregunta un porcentaje mayor de la personas encuestadas respondió que el desenvolvimiento de los funcionarios en cuanto a la atención al cliente en el idioma quichua es regular es decir es bueno ya que no dejan de lado a esas personas que solo hablan su lengua, y buscan la forma de atenderlos, Por otro lado, algunos usuarios encuestadas dice que el desenvolvimiento de los funcionarios en cuanto a ese aspecto es malo ya que al no lograr comunicarse eficientemente con un usuario no se agiliza la atención y los demás tienden a esperar mucho. Finalmente, un mínimo de personas restantes dice que el desenvolvimiento de los funcionarios en el idioma es satisfactorio debido a que los funcionarios siempre encuentran la forma de atender al usuario y q este se vaya feliz con el servicio que recibe.

7 ¿Cree usted que la implementación de un manual en el idioma español y quichua aportaría a una mejor atención al usuarios y comunicación?

Tabla 8

Implementación del manual

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	80%
NO	0	0%
TAL VEZ	6	20%
TOTAL:	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta julio 2019

Interpretación: En la formulación de esta pregunta la mayor parte de usuarios encuestados respondieron que si, efectivamente la implementación de un manual aportaría a mejorar la comunicación con los usuarios, además de mejorar el servicio que prestan los funcionarios, mientras que un el resto de usuarios que constituyen el menor número de encuestados manifestaron que tal vez el manual ayudaría, debido a que el usuario debe ajustarse a las exigencias de las instituciones y que además es cuestión de cada profesional aprender el idioma para brindar un servicio más completo.

8 ¿La falta de conocimiento del idioma cree que afecta a la imagen de la institución?

Tabla 9

Imagen institucional

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83%
NO	1	3%
TAL VEZ	4	14%
TOTAL:	30	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: encuesta julio 2019

Interpretación: En esta última pregunta la mayoría de las personas de las encuestadas mencionaron que la falta de conocimiento de idioma quichua si afecta a la imagen de la institución, debido a que existen complicaciones con los usuarios, lo que no le permite gozar de una excelente imagen a la institución. También algunas personas manifestaron que tal vez afectaría a la imagen de la institución ya que no es tan relevante que el servicio en los dos idiomas. Finalmente, muy pocas personas encuestadas dicen que la falta de conocimiento del idioma no afecta para nada la imagen de la institución.

3.2 ENTREVISTA APLICADA A FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE COMPLEJO JUDICIAL DE OTAVALO

1. ¿Conoce y habla el idioma quichua?

- **Sra. Cristina Reina:** Si conozco el idioma quichua pero no hablo el idioma
- **Sra. Juanita Flores:** Si conozco, entiendo un poco pero no hablo.
- **Sra. Diana Chiza:** No.
- **Sr. Josué Quilca:** No.
- **Srta. Katherine Perugachi:** No conozco ni hablo el idioma quichua.
- **Srta. Karen Cerón:** No conozco ni hablo.

Interpretación. La mayoría de los funcionarios que se encuentran en atención al usuario no conocen ni hablan el idioma quichua, solo una persona dice conocerlo y entenderlo un poco, pero le es muy difícil hablarlo. Es importante recalcar que en atención al usuario se ha dado este problema en algunas ocasiones por lo tanto el personal debe buscar la forma de remediar esta dificultad y mostrar la predisposición para solucionarlo.

2. ¿Ha habido alguna complicación al atender a personas que no hablen castellano y se comunican solo en el idioma quichua?

- **Sra. Cristina Reina:** No ha habido ninguna complicación, porque aquí tenemos algunos compañeros indígenas que si hablan quichua y nos ayudan de esa forma.
- **Sra. Juanita Flores:** Claro que sí, La falta de comunicación, a veces no nos entienden y para poderles ayudar se dificulta y entonces me toca a mí pedir a algún usuario que este aquí que sea indígena por ejemplo y que sepa y que me ayude.
- **Sra. Diana Chiza:** Si en algunas ocasiones.
- **Sr. Josué Quilca:** Si hay complicaciones, pero se llama a mi compañero para que nos dé traduciendo o a veces aquí mismo hay gente que nos ayuda traduciendo todo que lo que nos dicen.
- **Srta. Katherine Perugachi:** Si existe complicaciones puesto que no saber hablar el idioma quichua es difícil para comunicarse con esas personas y además la persona a veces se molestan porque no les atendemos.
- **Srta. Karen Cerón:** Si es complicado por que como yo no hablo ni entiendo siempre tengo que pedir ayuda de algún compañero que hable y entienda el idioma para que me ayude a atender al usuario.

Interpretación: La mayoría de los entrevistados manifestó que si hay complicaciones al atender a personas que solo hablan el idioma quichua porque es muy difícil mantener la comunicación y es casi imposible entender sus necesidades, en varios casos han acudido a buscar ayuda externa para atender correctamente al usuario.

3. ¿En el establecimiento hay alguna persona que está encargada de traducir la comunicación que se genera con un usuario que hable solo el idioma quichua?

- **Sra. Cristina Reina:** No, no hay ninguna persona. Anteriormente había compañeros, pero

hubo cambios institucionales y por lo tanto ya no hay personas indígenas que atiendan a los usuarios.

- **Sra. Juanita Flores:** Teníamos dos compañeros, una compañera ya no trabajo aquí y al otro compañero que ahora está trabajando en Cotacachi, tenemos a un compañero que está en el área de civil que es un secretario que habla quichua ya en el caso extremo, pero alguien específico no.
- **Sra. Diana Chiza:** No, no hay una persona explicita para esa actividad.
- **Sr. Josué Quilca:** Encargada designada por coordinación no, pero si hay una persona que nos ayuda en ese tema.
- **Srta. Katherine Perugachi:** No, no existe ninguna persona encargada, pero si existen personas que son indígenas y nos pueden ayudar en la traducción.
- **Srta. Karen Cerón:** Encargado no, pero si tenemos compañeros que son indígenas y que, si hablan, pero no hay ningún encargado que haga eso.

Interpretación: Todos los entrevistados respondieron en unanimidad que no existe personal propiamente encargado de traducir y atender al cliente en el idioma quichua y que la mayoría de los funcionarios en estos casos buscan ayuda entre sus compañeros indígenas que hablen el idioma quichua y en algunos casos solicitan la colaboración de otros usuarios.

4. ¿Qué hace en caso de que un cliente no hable el idioma castellano y se le dificulta la comunicación?

- **Sra. Cristina Reina:** Busco a alguien que me ayude a comunicarme.
- **Sra. Juanita Flores:** Busco a alguien que me ayude a comunicarme.
- **Sra. Diana Chiza:** Buscamos a alguien, normalmente hay compañeros que habla quichua o buscamos aquí mismo entre los usuarios que se prestan a colaborar.
- **Sr. Josué Quilca:** Buscar a alguien para que nos ayude a comunicarnos.
- **Srta. Katherine Perugachi:** Busco ayuda para que me explique lo que está intentando decirme la otra persona.
- **Srta. Karen Cerón:** Busco a alguien que me ayude a comunicarme.

Interpretación: Todos los funcionarios que fueron entrevistados al no conocer ni hablar el idioma, y a su vez al no contar con compañeros que realicen la labor de atender y traducir la comunicación que se da con personas que solo hablan el idioma buscan a alguien que los ayude para comunicarse con ese tipo de usuarios, y brindar un buen servicio para que el cliente se sienta satisfecho y contento.

5. ¿Cree usted que la implementación de un manual permitirá mejorar la comunicación con usuarios que no hablan el idioma?

- **Sra. Cristina Reina:** Si yo creo que es muy importante ya que es muy necesario para poder comunicarnos con las personas que no hablan el idioma español.
- **Sra. Juanita Flores:** Más o menos, tal vez podría ser, pero si, si pudiera ser una buena ayuda.
- **Sra. Diana Chiza:** Claro que sí.

- **Sr, Josué Quilca:** Si.
- **Srta. Katherine Perugachi:** Si fuera mucho más fácil comunicarse con las personas al tener un manual aquí que nos ayude con eso.
- **Srta. Karen Cerón:** Si yo creo que si es necesario al menos a nosotros que estamos en atención al usuario para conocer las cosas básicas del idioma.

Interpretación: A excepción de una persona todos los demás entrevistados afirmaron que un manual de atenciónal cliente y comunicación con el idioma quichua aportaría a mejorar la comunicación con personas que solo hablen esta lengua y que saber cosas básicas del idioma contribuiría mucho a la comunicación con el usuario. La persona que manifestó lo contrario manifestó que por la amplia comunicación que a veces se maneja sería un poco complicada la aplicación del manual.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

TITULO DE LA PROPUESTA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIÓN, CON EL IDIOMA ESPAÑOL Y QUICHUA EN EL COMPLEJO JUDICIAL DE OTAVALO.

JUSTIFICACIÓN

La propuesta se realiza viendo la necesidad de mejorar la atención al cliente que se brinda a los usuarios que no hablan el mismo idioma, lo que ocasiona un desentendimiento cuando se realiza la prestación del servicio y esto a su vez causa insatisfacción en el usuario y en la institución que no sabe cómo actuar de forma adecuada en estos casos.

La elaboración de un manual para atención al cliente y comunicación con el idioma quichua permitirá mejorar la calidad de atención al cliente y optimizar el servicio que se brinda en la institución, además de implementar un nuevo idioma en la prestación de servicios a los usuarios. Este manual será implementado en el Complejo Judicial de Otavalo y estará dirigido a los funcionarios quienes mantienen contacto directo con los usuarios y son quienes han presenciado en varias ocasiones este tipo de problema.

La propuesta será de gran importancia debido a que por medio de este el personal encargado de brindar el servicio podrá entender mejor las necesidades del cliente, que este caso no domine los dos idiomas y conseguirá prestarle un mejor servicio.

El manual contendrá la forma correcta de atender al cliente, los servicios que ofrecen la institución y las posibles opciones que puede elegir el cliente en la solicitud de servicio, permitiendo que se mejora la comunicación con el cliente y la institución logrando mejorar incluso la imagen de la empresa.

Con la implementación de este manual se beneficiará no solo a los clientes de la institución sino también se logrará que la institución se muestre como una de las pioneras en la implementación del idioma quichua en su prestación de servicios y atención al cliente, logrando es una institución competitiva y de buenas referencias.

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la atención al cliente y comunicación en cuanto al idioma quichua mediante la elaboración de un manual de estrategias de atención al cliente que permita mejorar y agilizar el intercambio de información y la atención del servidor público hacia el usuario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Perfeccionar la atención al cliente y mejorar la comunicación con el usuario en cuanto idioma quichua.
- Evitar la desatención que se produce en la institución a usuarios que solo hablen el idioma quichua.
- Crear un manual de estrategias que le permita al servidor identificar los puntos clave de ofrecer un buen servicio al usuario.
- Socializar el manual con el personal encargado de atender al usuario en el Complejo Judicial de Otavalo.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El Complejo Judicial de Otavalo se encuentra en la provincia de Imbabura, en la ciudad de Otavalo, en la Ciudadela Rumiñahui, en la calle Aurelio Mosquera 2-111 y calle Luis Fernando Villama.



Figura 1. Ubicación geográfica del Complejo Judicial Otavalo. Tomado de: Google Maps. (2019)



Figura 2. Foto Complejo Judicial de Otavalo. Tomado por: Samy Cachimuel (2019)



COMPLEJO JUDICIAL DE OTAVALO

**MANUAL DE ATENCIÓN
AL USUARIO Y
COMUNICACIÓN CON EL
IDIOMA ESPAÑOL Y
QUICHUA EN EL
COMPLEJO JUDICIAL DE
OTAVALO**



**AUTOR
SAMY CACHIMUEL**

**AÑO
2020**

CÓMO ATENDER CORRECTAMENTE AL USUARIO

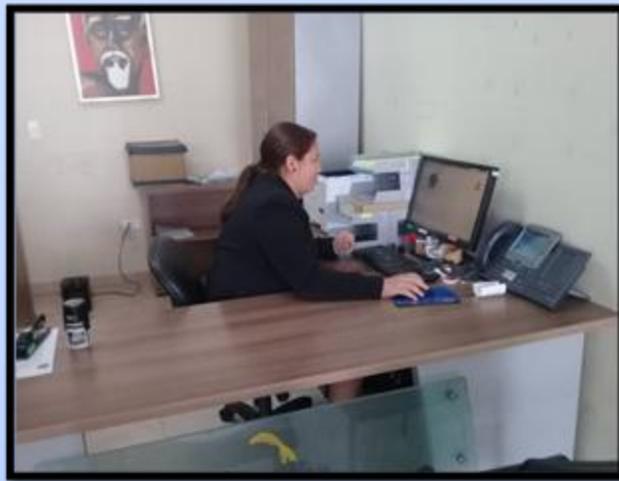


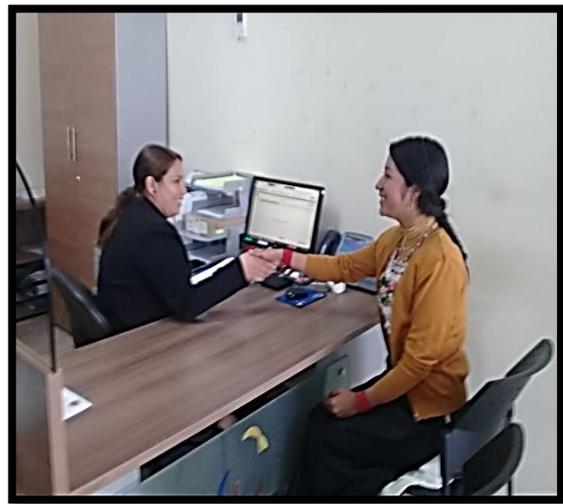
Figura 3. Atención al usuario. Tomado por: Samy Cachimuel (2019)

TEMA : EL SERVICIO
YACHANA : ALLI YANAPANATA

OBJETIVO: Dar a conocer al encargado de atender al usuario la importancia que tiene ofrecer servicios de calidad.

PAKTANA MUNAY: Kay ukupi yanapashpa llamkakman, allipacha mishki shimiwan rimashpa llakta mashitaka yanapana nishpa willachina.

- Una institución dedicada a la prestación de servicios debe siempre buscar la forma de que el servicio que brinda sea excelente, de lo contrario los usuarios y clientes podrían disgustarse y propagar información no tan agradable de la entidad.
- Shina yanapayta chaskichik ukuka, tukuy pachapimi yanapy sumaklla kachun maskarina, mana kashpaka llakta mashikunaka piñarishpa waklli shimi willaykunata mirachishpa kay ukutaka pinkaychinka.
- Es indispensable brindar un valor agregado al servicio que se ofrece al usuario, sonreír al saludar es una buena opción, ya que eso demostrara lo agradecidos que se esta de su presencia y la predisposición que tiene el servidor para atenderlo.
- Kay ukupi yanapashpa llamkakman, allipacha mishki shimiwan rimashpa llakta mashitaka.
- Una buena tención siempre hace la diferencia y demuestra tu educación.
- Alli ñawita rikuchishpaka, kuanchi yachajushkakunata mi rikuchinchik.



Figura/ Rikuna 4. El servicio - Yanapana. Tomado por: Samy Cachimuel (2019)



Figura / Rikuna 5. El servicio - Yanapana. Tomado por Samy Cachimuel (2019).

TEMA : EL USUARIO YACHANA : YANAPAYTA CHASKIK

OBJETIVO: Dar a conocer quién es el cliente, y su importancia para la existencia de la institución.

PAKTANA MUNAY: Kay hatun wasi yanapashpa kawsachunka, llakta mashikunaman willachina.



*Figura / Rikuna 6. El usuario - Yanapita chasquik.
Tomado por Samy Cachimuel (2019)*

- El cliente o usuario es la persona que puede mejorar o empeorar el funcionamiento de la entidad, es decir es la base de toda institución o empresa.
- Yanapayta chaskik mashikunaka, kikin runa kashpa, wankurikkuna kashpapashmi yanapashkamantaka kullkichin, paykunami sapikuna kan, kay wasi ukuta sumakyachinkapa, wakliiyachinkapakpash.
- De allí recalcar que es el personaje más importante de la institución, por ello es necesario tratarlo de la mejor manera posible y cubrir todas sus necesidades de información o inquietudes, tratarlo con respeto y demostrarle que nos interesa cumplir con sus necesidades y demandas.
- Shina kashkamantami kay yanapak wasitaka rikunalla kan, chaymantami allikuta riksinalla chaskishpa, yachanayayta, pantarimantapash allikuta willana kan, paykunapa mutsurishka, yanapanamanta llamkayta rikuchina kanchik.

TEMA : TIPOS DE USUARIOS**YACHANA : SHIKANLLA YANAPAYTA MASKAKKUNA**

OBJETIVO: Conocer los tipos de usuarios más habituales y poner en práctica la forma correcta de cómo tratarlos.

PAKTANA MUNAY: Yanapayta maskashpa puriklla llakta mashikunatak, ña riksishpa kanchik, shinashpaka kushilla sumaklla rimashpami chaskina kanchik.

A la institución pueden asistir una gran variedad de personas y cada una es diferente, para ello el personal que tiene contacto directo con ellos debe conocer como desenvolverse y actuar con cada uno de ellos.

Tawka sami mashikunami kay wasi ukumanka shamunka, sapan ayllu mashikunami shuk shuk kanka. Chaymantami paykunawan kayllayankapaka allikuta chaskishpa, kushilla achiklla rimanami kan.

TIPOS DE USUARIOS	CARACTERISTICAS	COMO TRATARLOS
IMA SHINATA YANAPAYTA MUNAKKUNA	IMA SHINA KAK	RIKSISHPA CHASKISHPA RIMANA
El usuario hablador	<ul style="list-style-type: none"> *Es muy alegre. *Busca toda la atención *Habla de su vida privada en varias ocasiones. 	Es importante siempre ser amable, mantener la iniciativa y no seguir a sus conversaciones ya que hay otros usuarios que están esperando.
Rimaklla llakta mashi	Kushilla, rikushpa uyak, tawka kutinmi paypa kikin kawsayta riman.	Rikunalla kushillami kana, Utkalla rimashpa, paypa rimashkata ama katina, shuk mashikunapash yanapachun shuyan nishpa.
El usuario desconfiado	<ul style="list-style-type: none"> *Son muy incrédulos *Preguntan varias veces. 	Es importante mantener seriedad y paciencia, responder todas sus inquietudes y si es el caso repetir en ocasiones.
Mana ñik llakta mashi	<ul style="list-style-type: none"> *Waklli yuyaywan llakta mashi. *Kutin kutinmi tapuchin 	Rikunalla yuyayta charina Ima pantarikunatapash allimanta kutichina, shina mutsurikpika tawka kutin willachina.

<p>El usuario sabelotodo</p> <p>Tukuyta yachak llakta mashi</p>	<p>*Son de carácter serio. *Creen que conocer absolutamente todo. *Pueden mostrar una actitud de dominio.</p> <p>*Millaylla rikuk, *tukuyta yachayta yuyak, *Ushay chariy kayta rikuchik.</p>	<p>Funcionario siempre debe mantener la calma y paciencia, debe evitar discusiones por desacuerdos para lograr una buena comunicación.</p> <p>Kay ukupi llamkak mashika chulunlla, kasilla kana, mana nishpa rimayta harkarina, allí yanapayman</p>
<p>El usuario grosero</p> <p>Piñalla, llakta mashi</p>	<p>*Por alguna razón están siempre serios y de mal humor. *Pueden ofenderse e insultar con facilidad. *Carecen de poca paciencia.</p> <p>*Imamantapash millayllapacha kak. *Takurishpa shimi kachariklla. *mana kasilla kayta ushak.</p>	<p>Es importante no tomar muy personal sus ofensas, es mejor tratar de calmarlo y tratarlo con respeto todo el tiempo .</p> <p>Payta takurishkata mana shukuipy hapi, ashtawankin tukuylla pachapi chullunlla riksinalla kumushaca kana</p>



Figura / Rikuna 7. Tipos de usuarios- Shikanlla yanapayta maskakkuna. Tomado de: <https://bit.ly/2PviHvV>

TEMA :EL SERVIDOR PÚBLICO

YACHANA : COMPLEJO JUDICIAL WASI UKUPI LLAMKAK

OBJETIVO: Conocer la definición de servidor y sus responsabilidades en cuanto a la atención al usuario.

PAKTANA MUNAY: Llakta mashita yanapanamantaka, imashina yanapak kamak kanata yachana riksina.

El servidor público es la persona encargada de atender las demandas de los usuarios o clientes que ingresan a la institución, son lo que se encuentra en contacto directo con los usuarios y tiene la responsabilidad de mostrar la mejor imagen de la institución, a través de su desempeño.

Llakta kamachik llamkak mashimi, kay wasi ukupika ñawpakman rikushpa llakta mashita yanapachun churashka kan, paykunami llakta mashipakman kayllayashpa chaskishpa, sumaklla kamashpa, kikin llamkaywanka, kay yanapak wasitaka sumaklla allí rikichina kan.

- Siempre debe mostrar una buena actitud.
- Ali kanataka tukuy pachapi rikuchina.
- Predisposición para el apoyo al usuario.
- Llakta mashita yanapana munayta charina.

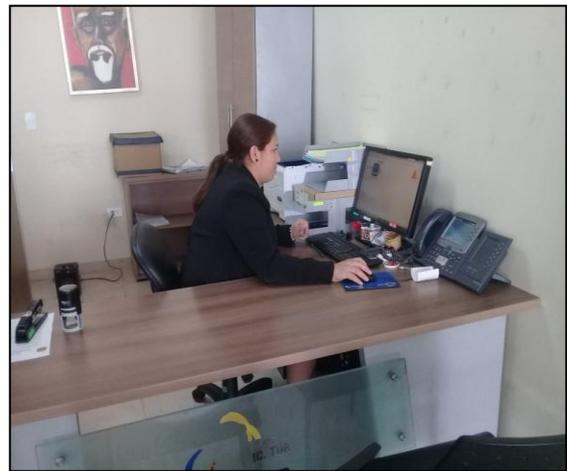


Figura / Rikuna 8. El servidor Público - Lllankak. Tomado por Samy Cachimuel (2019)

- Mostrar respeto e igualdad ante todo.
- Tukylla pachapi ari nishpa paktalla kayta rikuchina

TEMA : EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

YACHANA : LLAKTA MASHITA TUKUYPACHAPI UYASHPA YANAPANA

OBJETIVO: Establecer cuáles son puntos clave de la atención al cliente y poner en práctica las recomendaciones presentadas.

PAKTANA MANAY: Kaypi willay yuyayta karashkata, mashna yupaymanta llakta mashita yanapayta ushaskata rikuna.

El proceso de atención al cliente inicia desde la entrada del usuario a la institución hasta cuando el usuario se vaya satisfecho de la institución es por ello que la atención durante todo el proceso debe ser satisfactoria

Llakta mashita yanapayka, kay ukuman yaykumushkamanta, ima pachapi kushilla ukumanta llukshishpa rinami kan, chaymantami yanapyka tukuylla pachapi kushilla, munaylla kana.

El proceso consta de algunos aspectos que el servidor público debe tomar en cuenta.

Chaymantami kaypi llamkak mashika, wakin niki rurayta yachana kan.



TEMA : EL SALUDO
YACHANA : NAPANA

OBJETIVO: Indicar la importancia del saludo y lo que genera realizarlo correctamente ante los usuarios.

PAKTANA MUNAY: Llakta mashita allikuta napanata willachina, rurashpapash rikuchinakan

El saludo demuestra educación y a su vez logra establecer una cercanía con la otra parte, el saludo debe ejercerse de forma verbal, con un apretón de manos y finalmente mostrar sonrisa para transmitir confianza y entablar una buena comunicación.

Llakta mashiwan kayllayarishpa mashiyaninkapaka, napanami mutsurin, chaymi yachayta rikuchirin, napaytaka makiwan hapirishpami rimana, katipika kushilla asirishpami rikuchina, allita rimanakushpa hamutarinkapa.

El servicio inicia con el saludo, es importante que el contacto del servidor a usuario sea confiable para entablar una buena comunicación.

Alli tratukunapi allí ñawit arikuchina, ama llankak na lli yapapaita yachun, kaika kallarinmi chaira rikushakamanta.



Figura / Rikuna 9. El saludo - Napana. Tomado por Samy Cachimuel (2019)



Ilustración / Rikuna 10. El saludo - Napana. Tomado por Samy Cachimuel (2019)

TEMA: LA ATENCIÓN

TEMA: PAYTA RIKUSHPA UYANA

OBJETIVO: Mostrar que la atención al usuario no solo consiste en realizar un trabajo laboral, sino demostrar también un servicio de calidad que ofrece una institución.

MUNAY PAKTANA: Mana kay wasi ukupi llamkashpa paktachinallaka kanchu, ahstawankarin kay ukupi yanapay kamachikta paktachishpa rikuchinami kan.

Al atender al cliente se debe tomar muy en cuenta el escuchar al cliente, conocer sus inquietudes, dudas, preocupaciones y mantener un cierto grado de empatía.

Llakta mashita sumaklla allikuta yanapankapaka, allí yikushpa uyanami kan, paypa pantariyta, llakiyayta, imacha yuyayta yachankapa.



Posteriormente proceder a despejar las dudas del y responder correctamente a sus inquietudes, al brindar información realizarlo de forma clara y entendible.

Katipika ima pantariykunata, allipacha willachishpa achikyachina hamutachina kan.



Figura / Rikuna 11. La atención - Uyana. Tomado por Samy Cachimuel (2019)

TEMA : LA RAPIDEZ Y AGILIDAD

YACHANA : ÑAPASH UTKALLA KANA

OBJETIVO: Indicar la importancia de realizar la labor de atender al usuario con agilidad.

PAKTANA MUNAY: Yanapayta maskak mashita, ñapash rikushpa, utkalla yanapana nishpa willana.

- Durante el proceso de atención al cliente el servidor público debe mantener una actitud muy positiva y realizar su labor de forma rápida y eficaz
- Kay ukupi yanapashpa llamkakka, tukuylla pachapi utkalla rikushpa llakta mashitaka, ñapash yanapana kan
- Los usuarios sienten un poco de desagrado cuando observan que les toma mucho tiempo atender a otros usuarios y ellos esperar por mucho más tiempo.
- mana shinakpika mana allikachishpami rikun, katik nikipi mashikunaka ashtawan pachakunatami shuyanka.



Figura / Rikuna 12. Rapidez y Agilidad - Ñapash kana
Tomado de: <https://bit.ly/30fpoXI>

NOTA/ YUYACHINATA

Es importante tener en cuenta que los usuarios a veces están cortos en tiempo y cuando la institución demora la prestación de servicios, este se siente ansioso y buscara y adquirirá una pésima imagen de la institución.

Chaymantami may chaniyaykan, ñukanchik shimi rimashkaka, willachik shimimi kan, ñuka imashina kayka, imatapash shukta rikuchinkallami, shinamantami maychaniyay ñukanchik ima ruraypi imashina rikurinaka..

TEMA: HABLAR POR TELÉFONO
YACHANA: KARUYARIK ANTAMANTA

Objetivo: Conocer el uso correcto del teléfono para brindar un mejor servicio a los usuarios de la institución.

PAKTANA MUNAY: Karuyari allí rimay ushayta rikuchina, allí yanapaykunata kugapa kuanchi clientekunapa.



Figura / Rikuna 13. Servicio- teléfono - Karuyarik naim, antamanta. Tomado por Samy cachimuel (2019)

La comunicación que se genera por el teléfono es muy importante y por ello hay que tomar muy en cuenta las siguientes normas:

Kuruyari rimayka allipachami kan, chaymantami kaykunata yachan kan.

- El teléfono de la institución es únicamente de uso laboral.
- Llamkana wasipa willi willika, allí llamkay ushanapami kan.
- Es importante dar información básica de la institución y de la persona que habla por el teléfono.
- Llamkana wasipa willi willika, allí llamkay ushanapami kan.
- La comunicación que se brinda por el teléfono debe darse de una manera clara y concisa.
- karuyari antapi imatapash willachikushpaka achiklla, utkallami kana kan.

TEMA: LA ACTITUD

YACHANA: IMASHINA KANAMANTA

OBJETIVO: Demostrar todo lo que implica la prestación del servicio con buena actitud y sus efectos en los usuarios para brindar servicios de calidad.

PAKTANA MUNAY: Llakta mashipi allilla llamkashkata rikuchunka, yanapashpa llamkakmi tukuypacha mishki shimiwan kushilla rimashpa yanapana kan.

La actitud es muy importante en todas partes, sea en el ámbito personal o laboral. Una buena actitud hace referencia a nuestra educación en valores, demostrar lo que valemos como personas y profesionales.

Tukuy pachapimi ima shina kanaka achka mutsurishka kan, kikin kawsaypipash, llamkana ukupipash, ñukanchikpa pakchi yachaykunata ushaykunata rikuchinkapak.

Es trascendental mantener una buena actitud mientras se presta el servicio, regalar una sonrisa no es tan difícil y contestar correctamente a las inquietudes de los usuarios, manteniendo paciencia y buen trato incluso si el usuario está molesto o disgustado, eso demostrará la calidad de la institución y de sus servidores catalogándola como una gran institución.

Yanapashpa llamkakushpaka allipacha kushilla rikuchishpami kana, llakta mashipa ima tapuytapash kushillami kutichina, asirishpa allimanta rimana, llakta mashi millayashpa rimakukupipash, chaypimi yanapak wasi ukupi llamkakkuna sumaklla kamakkuna rikurinka.



Figura / Rikuna 14. La Actitud - Kanamamta. Tomado por Samy cachimuel (2019).

SONRISA

ASIRIPAY

TEMA: EL CELULAR PERSONAL
TEMA: KIKINPA KARUYARIMANTA

OBJETIVO: Indicar el momento correcto del uso del celular para evitar problemas con el usuario y la institución.

PAKTANA MUNAY: Alli yanaparikwan, yanapashpa llamkak mashikunawan, ama llakikunapi urmankapaka, willi willitaka, allí kana pachapimi rikuchina kan.

El celular es de uso personal y su uso durante las labores de trabajo podría perjudicar al trabajador y al usuario, debido a que el celular es una distracción muy fuerte y por ello la institución podría verse afectada ya que el usuario al no ser atendido de forma rápida por la distracción del celular puede concluir indicando que recibió una mala atención.

Kikinpa willi willika kanpakllami kan, llamkana pachapi kayachikushpaka llamkaktapash, yanaparik mashitapashmi wakllichin, ima nishpaka willi willika kushiyarina pukklaymi kan, chaymantami yanapak wasika waklli rikurinka, llakta mashita mana utka yanapayta rikuchishkamanta.



Es indispensable usar el celular fuera de las horas de trabajo.

LLamkay pacha kanllamanmi willi willitawanka pitapash kayashpa rimana.

En caso de ser necesario, usarlo de forma rápida para evitar problemas con usuarios que están esperando por su servicio.

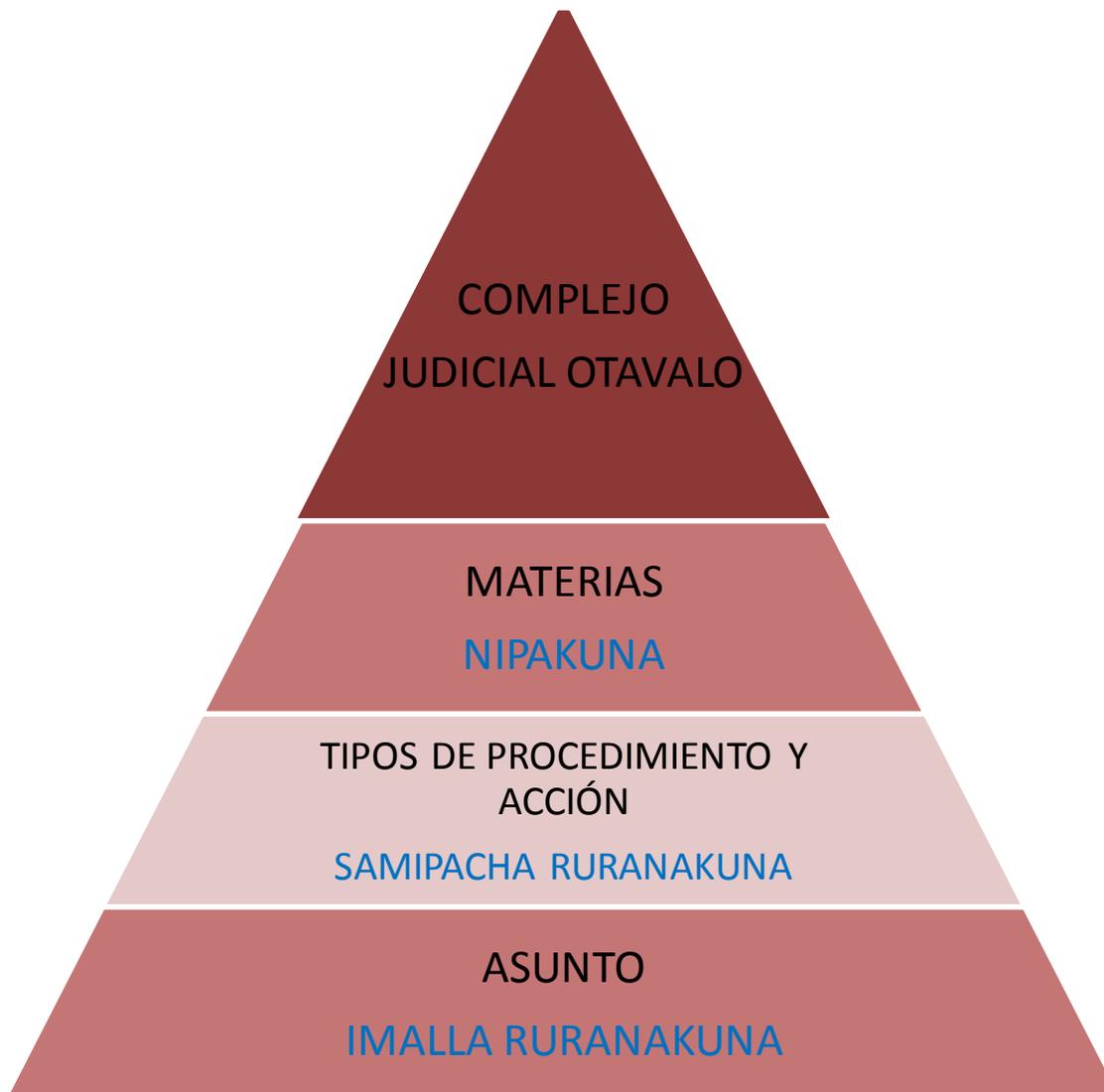
Utka mutsurikipipash, ñapashtami rimana, ama llakta mashikuna shuvanakukpi llakipi urmankapa.

Es recomendable apagar el celular durante las horas de trabajo para evitar cualquier distracción.

Shuktak yuyay ama hapichun kishpirinkapaka, willi willitaka wañuchishpa upallavachishpami sakina

ORGANIGRAMA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL COMPLEJO JUDICIAL DE OTAVALO

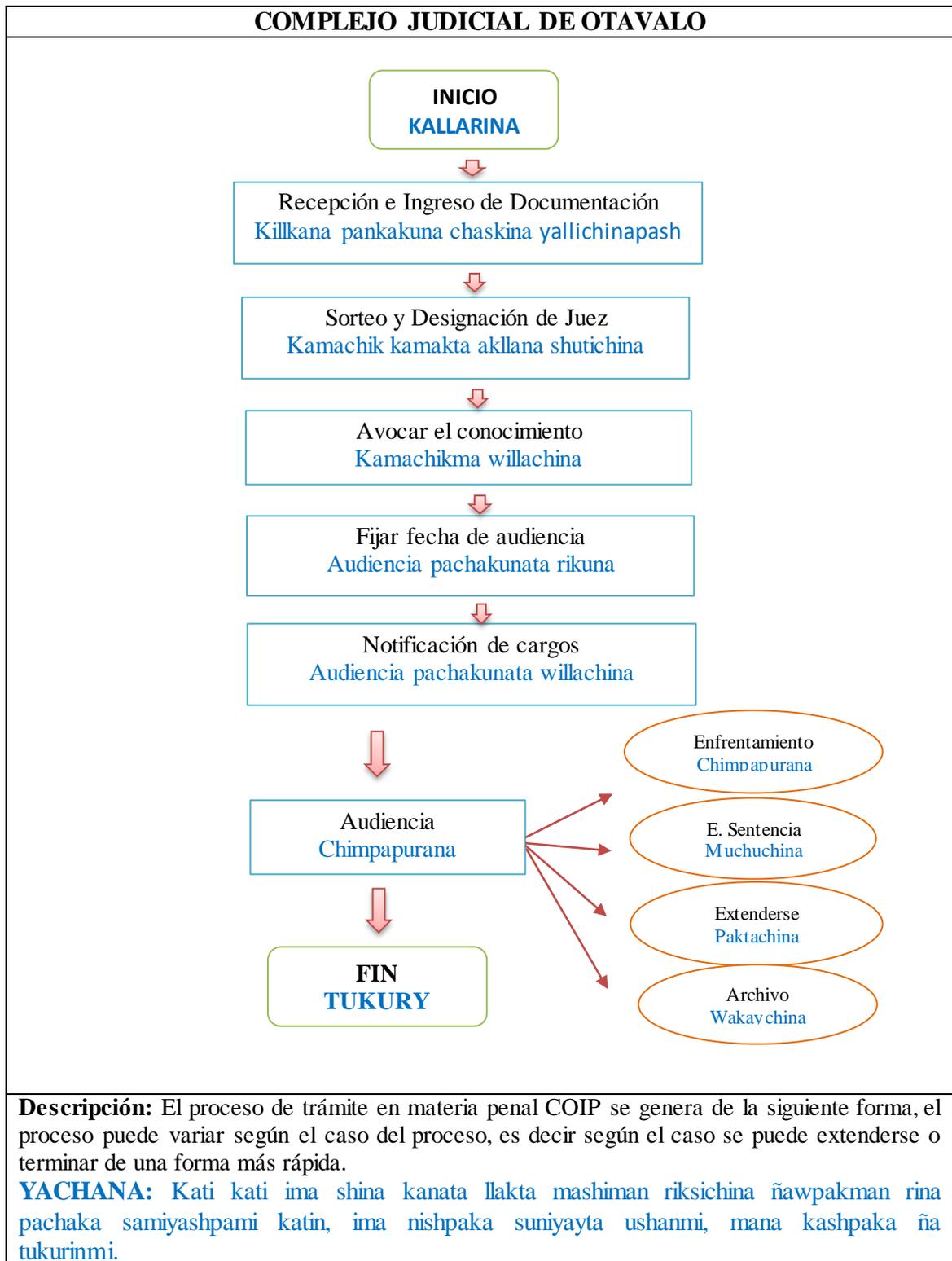
OTAVALO KITIPA COMPLEJO JUDICIAL IMASHINA YANAPANA LLAMKAYPA WANKURIMANTA



El complejo Judicial brinda un sinnúmero de servicios que están divididos en primer lugar por materias, luego por tipos de procedimiento y finalmente por asuntos que comprenden al código penal de la constitución.

Otavalo kiti llaktata kamanapa achka achkata yanapanapa awllirishka hatun wasi uku. Kaypika tawkapi rakirishkami kan, kallariyika nipakunamanta, katipika sami pachakunapi ima shina katichinakunamanta, tukurinkapaka muchuchishpa llakichinamana ukumanta

MATERIA: **PENAL COIP/ MUSHUCHISPA LLAKICHINA**



Descripción: El proceso de trámite en materia penal COIP se genera de la siguiente forma, el proceso puede variar según el caso del proceso, es decir según el caso se puede extenderse o terminar de una forma más rápida.

YACHANA: Kati kati ima shina kanata llakta mashiman riksichina ñawpakman rina pachaka samiyashpami katin, ima nishpaka suniyayta ushanmi, mana kashpaka ña tukurinmi.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial

Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel

ACCIONES EN MATERIA PENAL COIP
MUCHUCHISHPA LLAKICHINAPI SHINA RURANAKUNA

TIPOS DE ACCIÓN EN MATERIA PENAL
RURANAKUNA MUCHUCHISHPA LLAKICHINAPI (PENAL)

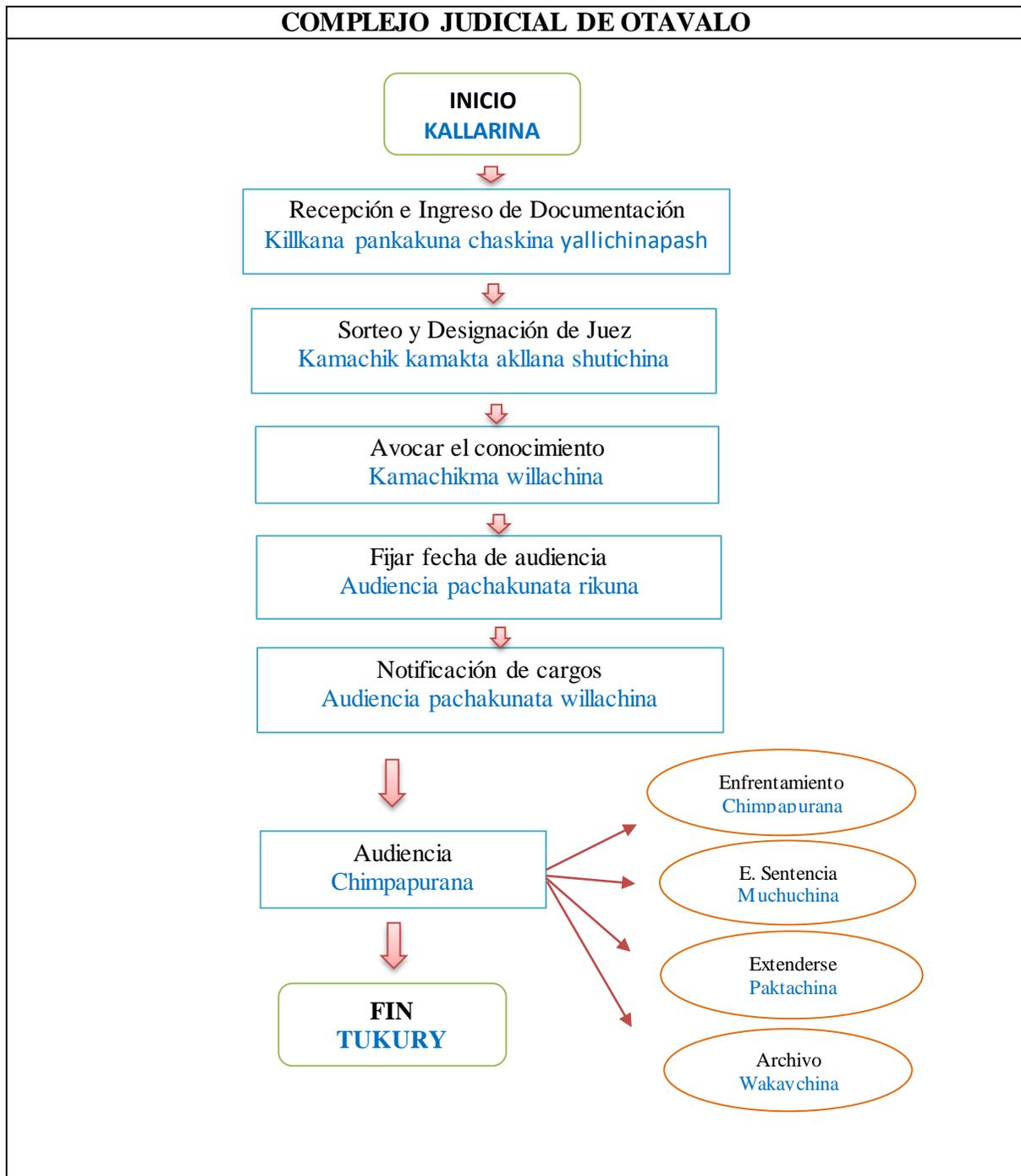
- Acción penal pública
- Ejercicio privado de la acción penal
- Actos urgentes
- Deprecatorio
- Recusación
- Verbal Sumario
- Comisión
- Exhorto
- Investigación previa
- Apelación ley de defensa del consumidor
- Principio de oportunidad
- Garantías penitenciarias
- Medidas de protección delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar.
- Especial
- Deportación
- Diligencias pre procesales
- Conflicto de competencia negativo
- Reconocimiento y homologación de sentencia extranjera
- Extradición activa
- Extradición pasiva
- Conflicto de competencia positiva

Descripción: Todos estas acciones y asuntos se encuentran dentro de la materia Penal COIP y llevan el mismo proceso de desarrollo. Como se especificó anteriormente solo varía de acuerdo a las acciones que se dan en las partes relacionadas.

Imashina kak: Mushuchishpa lakichinapi ukupimi kan tukuylla kayta ruranakunaka, chaypachallapitakmi apan, ñawpani nishkashinaka, ashakutallami samiyán, ima kashpaka paypurakuna ima shina watarishpa rurashkamanta.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial
Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel

MATERIA: **CONSTITUCIONAL/ KAMACHIY KAMAK**



Descripción: El proceso de trámite en materia constitucional se genera de la siguiente forma, el proceso puede variar según el caso del proceso, es decir según el caso se puede extenderse o terminar de una forma más rápida.

YACHANA: Kati kati ima shina kanata llakta mashiman riksichina ñawpakman rina pachaka samiyashpami katin, ima nishpaka suniyayta ushanmi, mana kashpaka ña tukurinmi.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial

Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel

ACCIONES EN MATERIAS CONSTITUCIONALES

KAMACHIY KAMAK SHINA RURANAKUNA

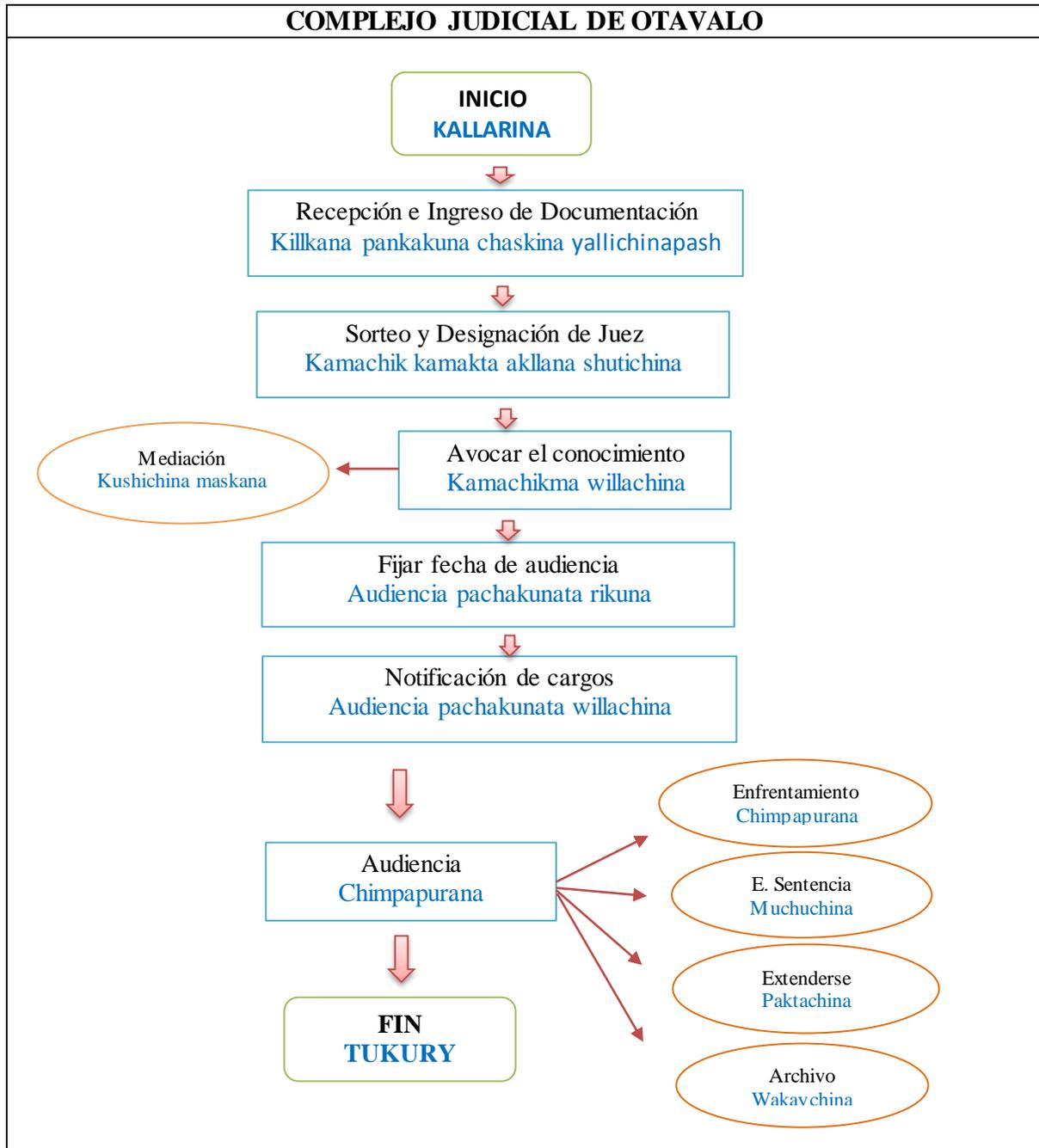
TIPOS DE ACCIÓN EN MATERIA DE CONSTITUCIONAL KAMACHIY KAMAK SHINA RURANAKUNA

- Comisión
- Deprecatorio
- Exhorto
- Garantías Jurisdiccionales de los derechos Constitucionales
- Trámite especial
- Verbal Sumario
- Recusación
- Conflicto de competencia negativo
- Conflicto de competencia positivo

Descripción: Todos estas acciones y asuntos se encuentran dentro de la materia Constitucional y llevan el mismo proceso de desarrollo. Como se especificó anteriormente solo varía de acuerdo a las acciones que se dan en las partes relacionadas.

Imashina kak: Kamachiy kamak shinapi ukupimi kan tukuylla kayta ruranakunaka, chaypachallapitakmi apan, ñawpani nishkashinaka, ashakutallami samiyán, ima kashpaka paypurakuna ima shina watarishpa rurashkamanta.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial
Elaborado por/Rurak : Samy Cachimuel



Descripción: El proceso de trámite en materia civil COIP se genera de la siguiente forma, el proceso puede variar según el caso del proceso, es decir según el caso se puede extenderse o terminar de una forma más rápida.

YACHANA: Kati kati ima shina kanata llakta mashiman riksichina kai kawsaipa allí yachaykunata ñawpakman rina pachaka samiyashpami katin, ima nishpaka suniyayta ushanmi, mana kashpaka ña tukurinmi.

Fuente/**Maymanta yachay kallariy** : Complejo Judicial

Elaborado por/**Rurak** : Samy Cachimuel

ACCIONES EN MATERIA CIVIL/ KAWSAYPA ALLI YACHAY SHINA RURANAKUNA

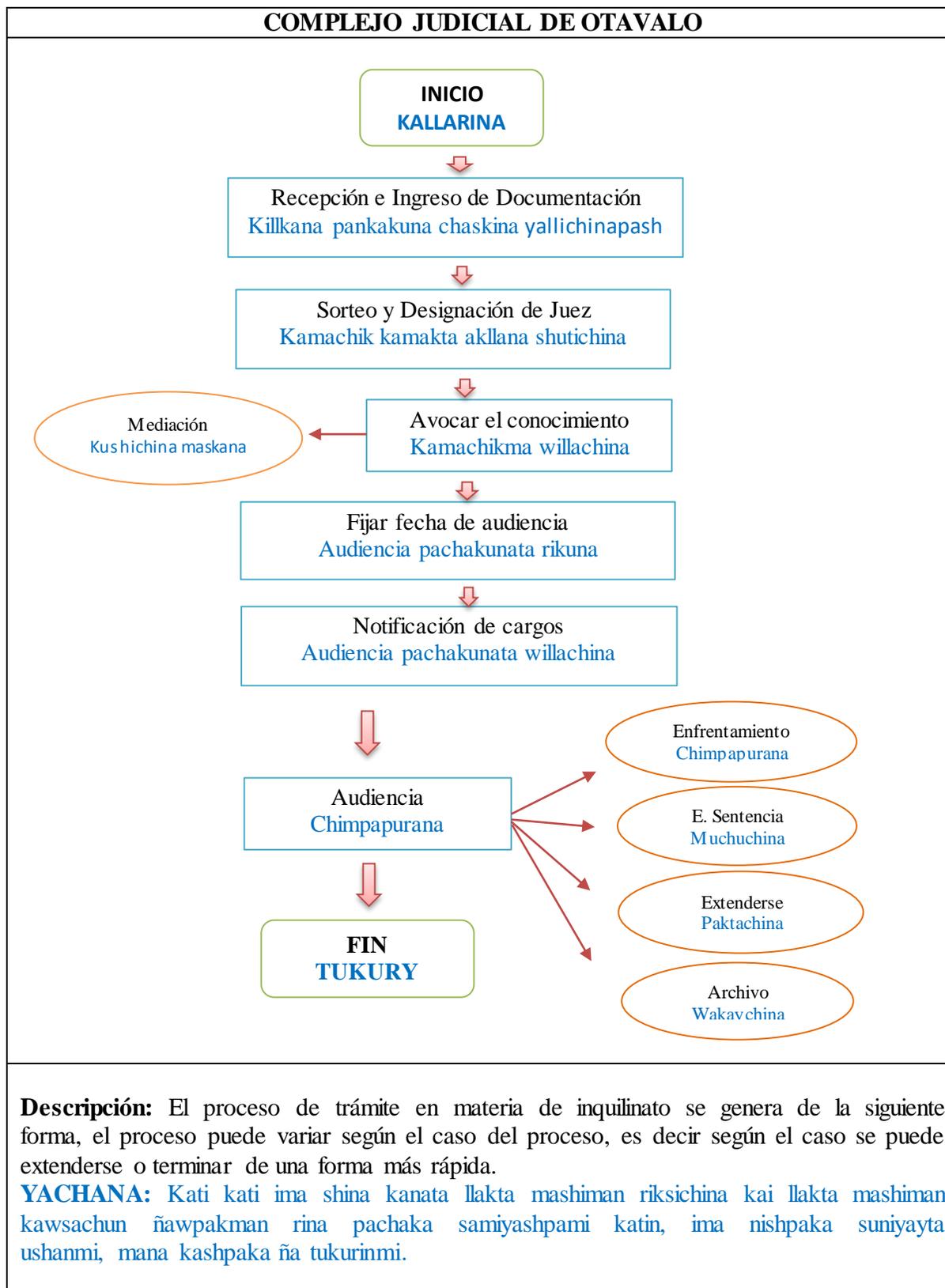
TIPOS DE ACCIÓN EN MATERIA CIVIL KAWSAYPA ALLI YACHAY SHINA RURANAKUNA

- Voluntario
- Comisión
- Concursal
- Deprecatorio
- Diligencia Preparatoria
- Ejecución
- Ejecutivo
- Monitorio
- Ordinario
- Sumario
- Conflicto de competencia negativo
- reconocimiento y homologación de acta de mediación extranjera
- Recusación
- Reconocimiento y homologación de laudo arbitral extranjero
- Reconocimiento y homologación de sentencia extranjera
- Exhorto
- Providencias preventivas (previo al proceso)
- Excusa
- Nulidad de laudo arbitral Art.31 Lam
- Conflicto de competencia positivo

Descripción: Todos estas acciones y asuntos se encuentran dentro de la materia Civil y llevan el mismo proceso de desarrollo. Como se especificó anteriormente solo varía de acuerdo a las acciones que se dan en las partes relacionadas.

Imashina kak: Kausaypa ally yachypa ukupimi kan tukuylla kayta ruranakunaka, chaypachallapitakmi apan, ñawpani nishkashinaka, ashakutallami samiyani, ima kashpaka paypurakuna ima shina watarishpa rurashkamanta.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial
Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel



Fuente/**Maymanta yachay kallariy** : Complejo Judicial

Elaborado por/ **Rurak** : Samy Cachimuel

ACCIONES EN MATERIA DE INQUILINATO
LLAKTA MASHIMAN KAWSACHUN SAKI SHINA RURANAKUNA

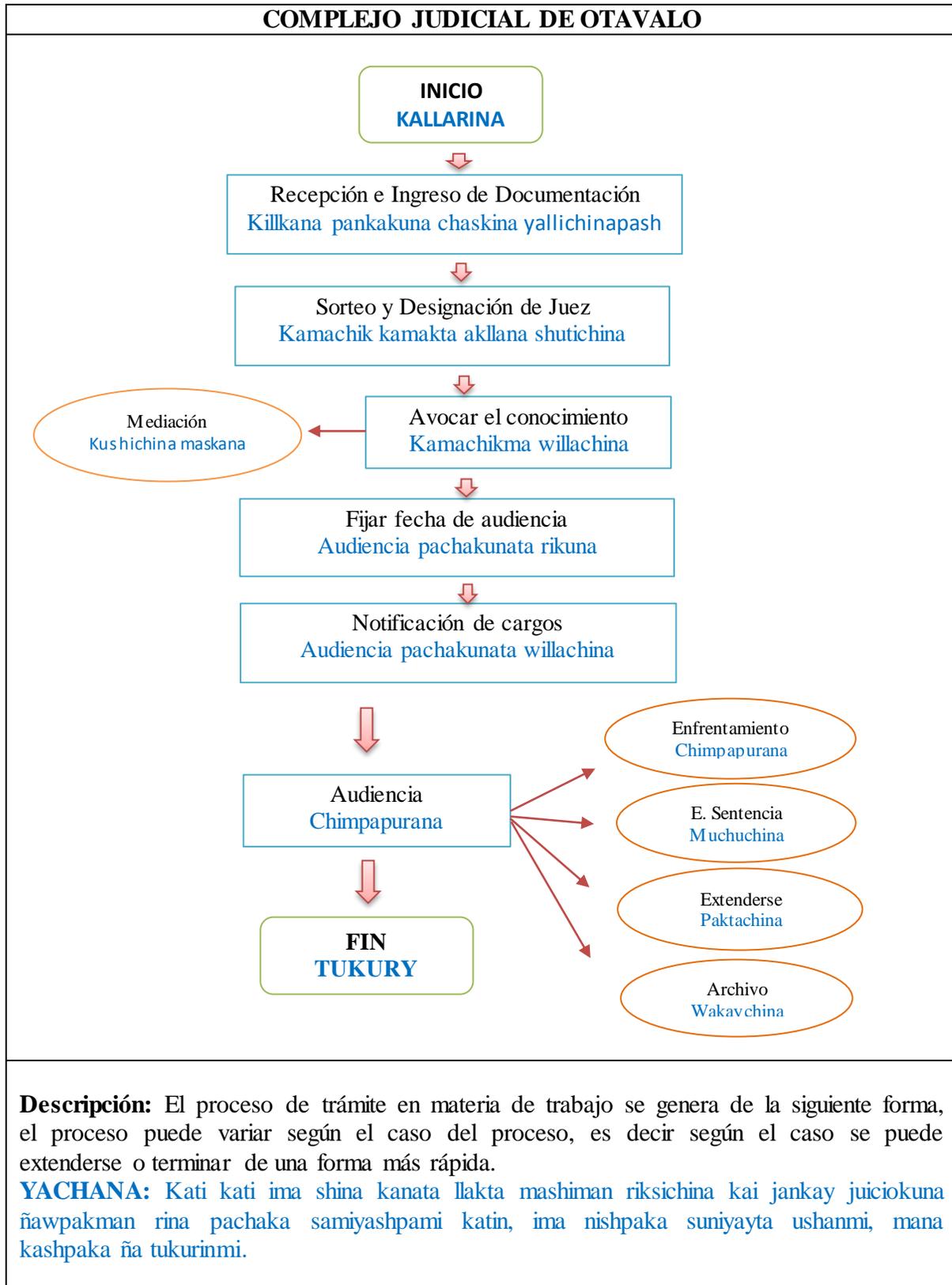
TIPOS DE ACCIÓN EN MATERIA DE INQUILINATO
LLAKTA MASHIMAN KAWSACHUN SAKI SHINA RURANAKUNA

- Comisión
- Deprecatorio
- Diligencia Preparatoria
- Ejecución
- Ordinario
- Sumario
- Voluntario
- Recusación
- Providencias preventivas (previo al proceso)
- Conflicto de competencia negativo
- Reconocimiento y Homologación de acta de mediación extranjera
- Reconocimiento y homologación de laudo arbitral extranjero
- reconocimiento y homologación de sentencia extranjera
- Monitorio
- Conflicto de competencia positivo

Descripción: Todos estas acciones y asuntos se encuentran dentro de la materia de Inquilinato y llevan el mismo proceso de desarrollo. Como se especificó anteriormente solo varía de acuerdo a las acciones que se dan en las partes relacionadas.

Imashina kak: Llakta mashima kawsachun sakipi ukupimi kan tukuylla kayta ruranakunaka, chaypachallapitakmi apan, ñawpani nishkashinaka, ashakutallami samiyan, ima kashpaka paypurakuna ima shina watarishpa rurashkamanta.

Fuente/[**Maymanta yachay kallariy**](#) : Complejo Judicial
Elaborado por/ [**Rurak**](#) : Samy CachimueL



Fuente/**Maymanta yachay kallariy** : Complejo Judicial

Elaborado por/ **Rurak** : Samy CachimueL

ACCIONES EN MATERIA DE TRABAJO LLAMKANAMANTA RIKUY SHINA RURANAKUNA

TIPOS DE ACCIÓN EN MATERIA TRABAJO LLAMKANAMANTA RIKUY SHINA RURANAKUNA

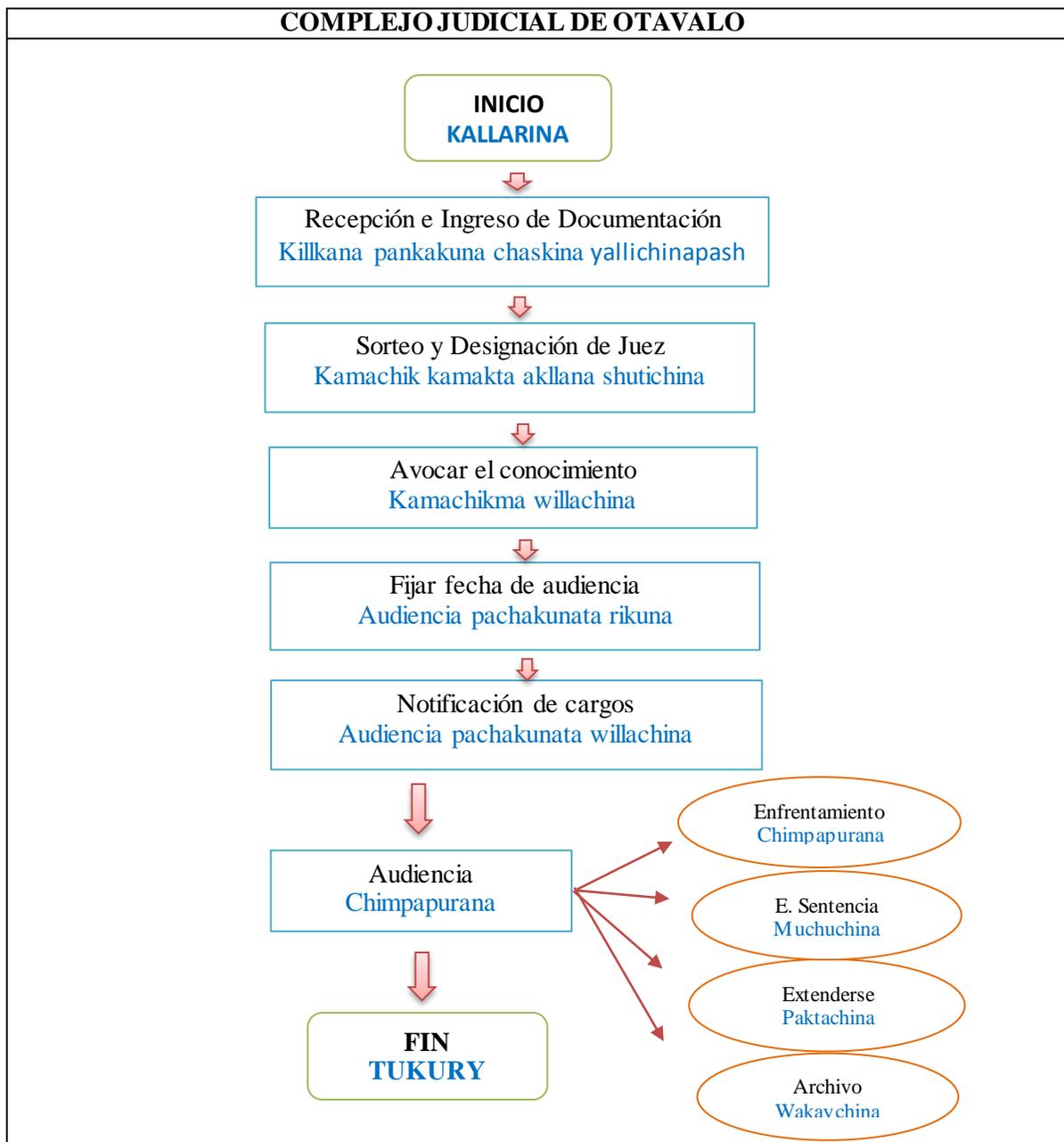
- Comisión
- Deprecatorio
- Diligencia Preparatoria
- Ejecución
- Ordinario
- Sumario
- Voluntario
- Conflicto de competencia negativo
- Recusación
- Providencias preventivas (previo al proceso)
- Reconocimiento y Homologación de acta de mediación extranjera
- Reconocimiento y homologación de laudo arbitral extranjero
- Reconocimiento y homologación de sentencia extranjera
- Monitorio
- Nulidad de laudo arbitral Art. 31 Lam
- Consulta
- Conflicto de competencia positivo

Descripción: Todos estas acciones y asuntos se encuentran dentro de la materia de Trabajo y llevan el mismo proceso de desarrollo. Como se especificó anteriormente solo varía de acuerdo a las acciones que se dan en las partes relacionadas.

Imashina kak: Llankanamanta rikuy ukupini kan tukuylla kayta ruranakunaka, chaypachallapitakmi apan, ñawpani nishkashinaka, ashakutallami samiyán, ima kashpaka paypurakuna ima shina watarishpa rurashkamanta.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial
Elaborado por/ Rurak : Samy CachimueL

**MATERIA: CONTRAVENCIONES COIP/ MANA ARI NISHPA
WAKLLIRINAMANTA**



Descripción: El proceso de trámite en materia de contravenciones COIP se genera de la siguiente forma, el proceso puede variar según el caso del proceso, es decir según el caso se puede extenderse o terminar de una forma más rápida.

YACHANA: Kati kati ima shina kanata llakta mashiman riksichina kai mana ari nishapa wakllirina ñawpakman rina pachaka samiyashpami katin, ima nishpaka suniyayta ushanmi, mana kashpaka ña tukurinmi.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial

Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel

**ACCIONES EN MATERIA DE CONTRAVENCIONES COIP
MANA ARI NISHPA WAKLLIRINAMANTA SHINA RURANAKUNA**

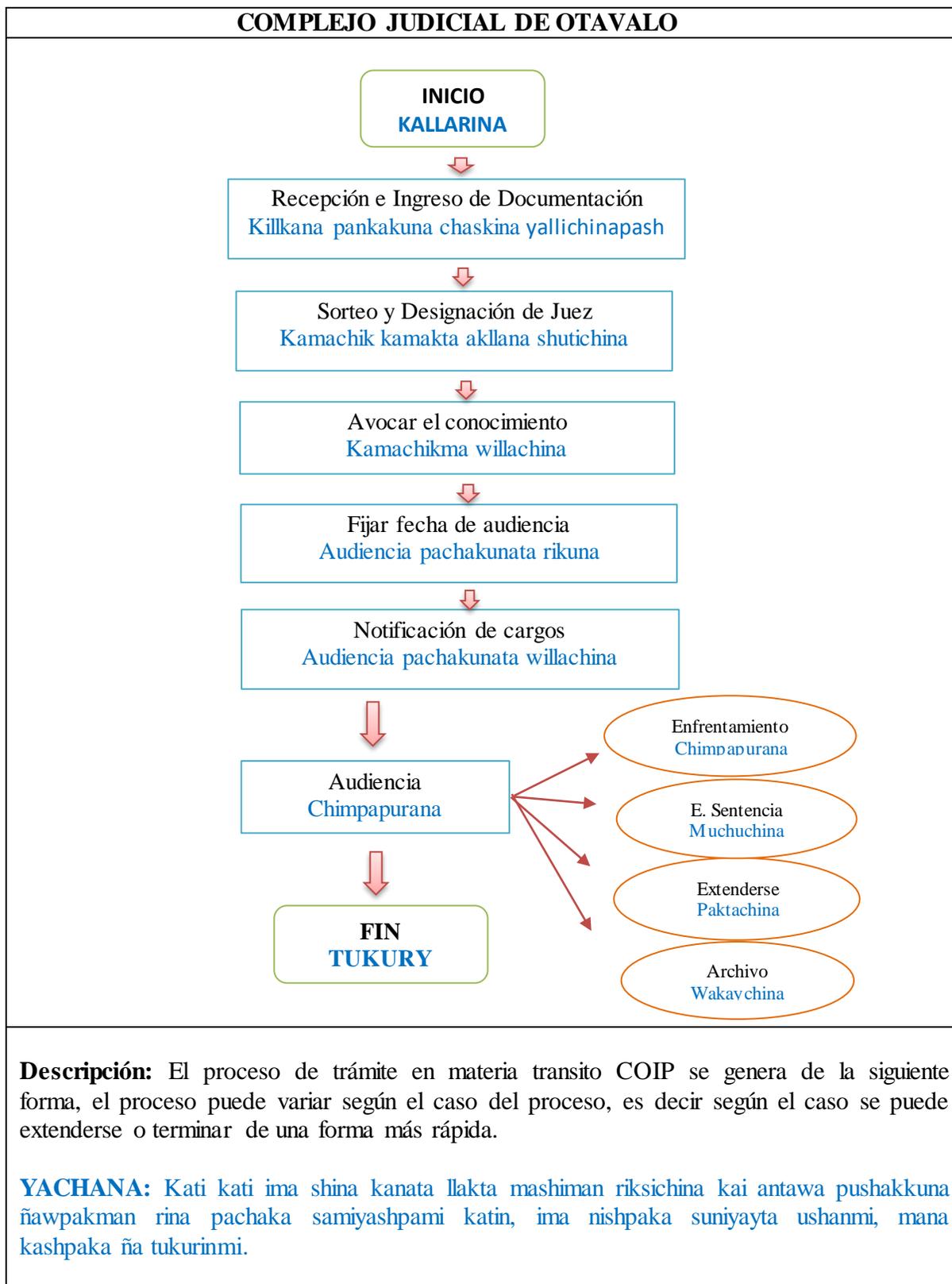
**TIPOS DE ACCIÓN EN MATERIA DE CONTRAVENCIONES COIP
MANA ARI NISHPA WAKLLIRINAMANTA SHINA RURANAKUNA**

- Contravenciones Penales
- Diligencias Pre procesales
- Deprecatorio
- Recusación
- Verbal sumario
- Comisión
- Deportación
- Contravenciones a la ley orgánica de defensa del consumidor
- Contravenciones de violencia contra la mujer
- Especial
- Consulta
- Conflicto de competencia negativo
- Conflicto de competencia positivo
- Ordinario
- Medidas provisionales de protección COA
- Consultas armadas del Ecuador

Descripción: Todos estas acciones y asuntos se encuentran dentro de la materia de Contravenciones COIP y llevan el mismo proceso de desarrollo. Como se especificó anteriormente solo varía de acuerdo a las acciones que se dan en las partes relacionadas.

Imashina kak: Mana ari nishpa wakllirinamanta ukupimi kan tukuylla kayta ruranakunaka, chaypachallapitakmi apan, ñawpani nishkashinaka, ashakutallami samiyan, ima kashpaka paypurakuna ima shina watarishpa rurashkamanta.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial
Elaborado por/Rurak : Samy Cachimuel



ACCIONES EN MATERIA DE TRÁNSITO COIP ANTAWA PUSHAK MANA SHINA RURANAKUNA

TIPOS DE ACCIÓN EN MATERIA DE TRÁNSITO COIP ANTAWA PUSHAK MANA SHINA RURANAKUNA

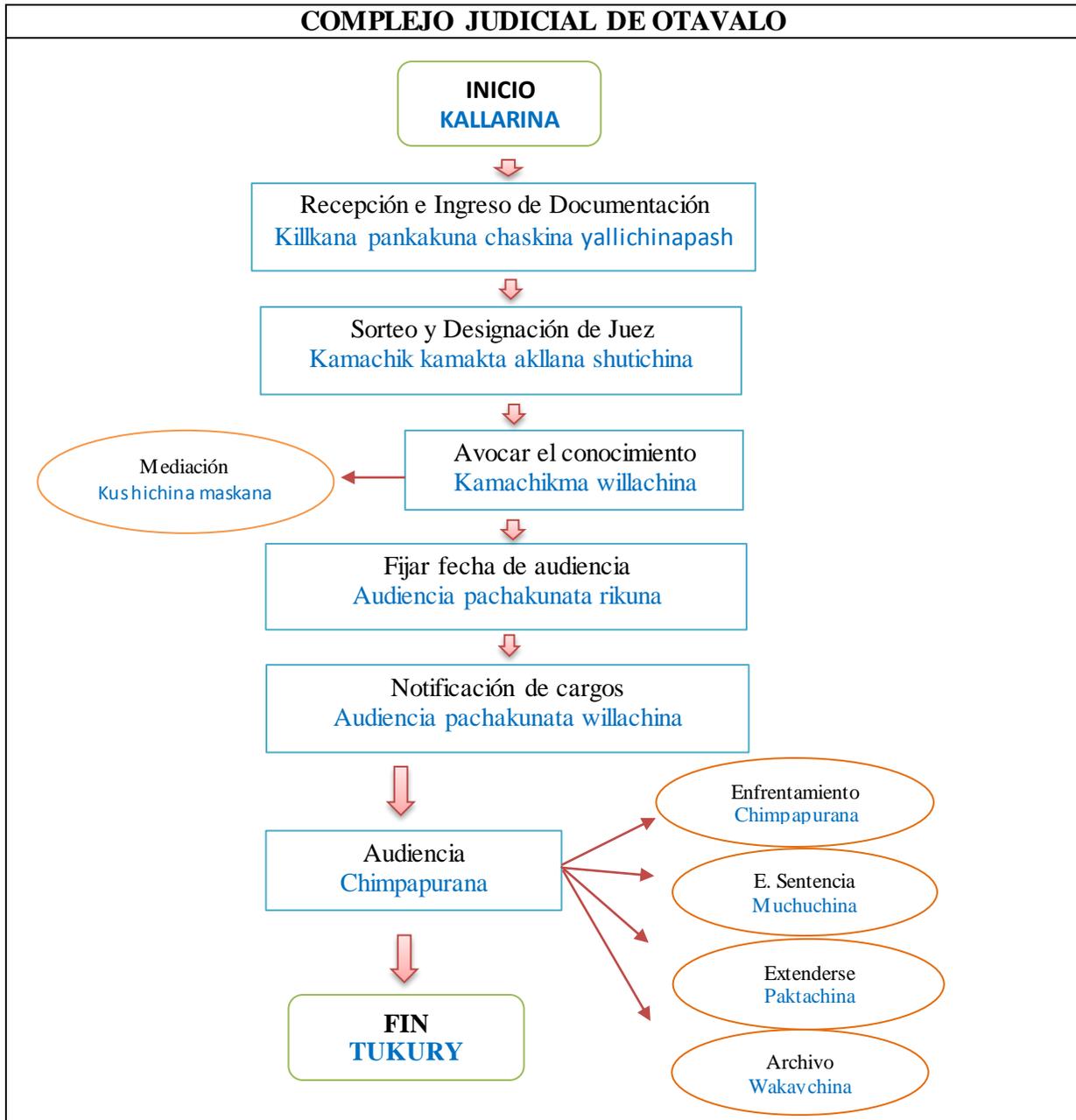
- Delito de tránsito
- Contravenciones de tránsito
- Actos urgentes
- Deprecatorio
- Recusación
- Verbal sumario
- Comisión
- Investigación previa
- Principio de oportunidad
- Especial
- Conflicto de competencia negativo
- Ordinario
- Consulta
- Conflicto de competencia positivo

Descripción: Todos estas acciones y asuntos se encuentran dentro de la materia de tránsito COIP y llevan el mismo proceso de desarrollo. Como se especificó anteriormente solo varía de acuerdo a las acciones que se dan en las partes relacionadas.

Imashina kak: Antawapushak mana ari nishpa llakichinamata ukupimi kan tukuylla kayta ruranakunaka, chaypachallapitakmi apan, ñawpani nishkashinaka, ashakutallami samiyan, ima kashpaka paypurakuna ima shina watarishpa rurashkamanta.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial
Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel

MATERIA: VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y FAMILIA/ WARMITA, AYLLUTA WAKLLICHINAMANTA



Descripción: El proceso de trámite en materia de violencia contra la mujer y familia COIP se genera de la siguiente forma, el proceso puede variar según el caso del proceso, es decir puede extenderse o terminar de una forma más rápida.

YACHANA: Kati kati ima shina kanata llakta mashiman riksichina kai warmita, aylluta wakllichinamanta, ñawpakman rina pachaka samiyashpami katin, ima nishpaka suniyayta ushanmi, mana kashpaka ña tukurinmi.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial

Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel

**ACCIONES EN MATERIA: VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y FAMILIA COIP
WARMITA, AYLLUTA WAKLLICHINAMANTA SHINA RURANAKUNA**

**TIPOS DE ACCIÓN EN MATERIA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y
FAMILIA COIP
WARMITA, AYLLUTA WAKLLICHINAMANTA SHINA RURANAKUNA**

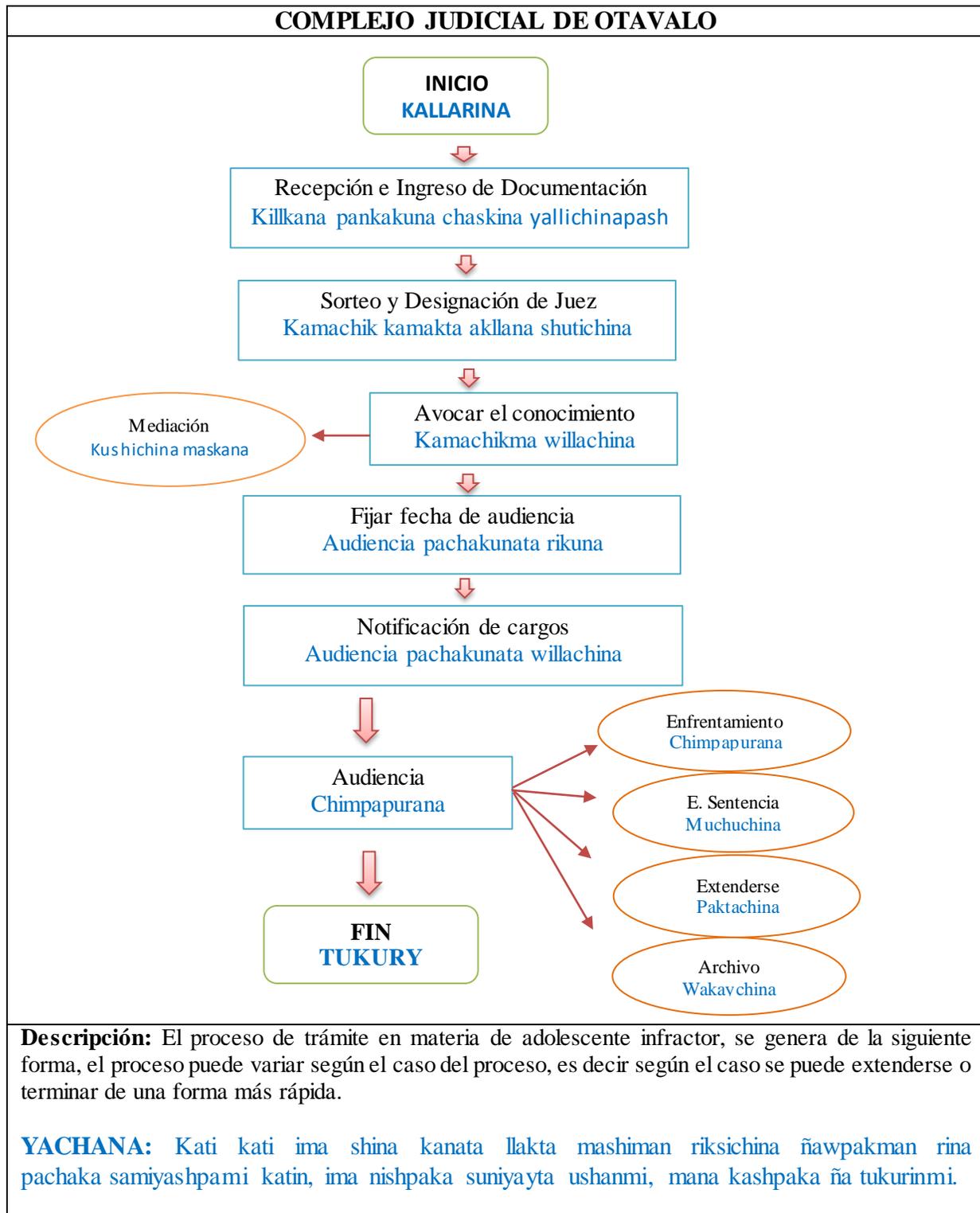
- Delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar
- Contravenciones de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar
- Actos urgentes
- Deprecatorio
- Recusación
- Verbal sumario
- Comisión
- Diligencias pre procesales
- Conflicto de competencia negativo
- Ordinario
- Consulta
- Medidas de protección COIP
- Medidas administrativas de protección de la LOIPEVM
- Acción penal pública
- Conflicto de competencia positivo
- Ejercicio privado de la acción penal
- Investigación previa

Descripción: Todos estas acciones y asuntos se encuentran dentro de la materia de violencia contra la mujer y familia COIP y llevan el mismo proceso de desarrollo. Como se especificó anteriormente solo varía de acuerdo a las acciones que se dan en las partes relacionadas.

Imashina kak: Warmi aylluta wakllichinamanta ukupimi kan tukuylla kayta ruranakunaka, chaypachallapitakmi apan, ñawpani nishkashinaka, ashakutallami samiyán, ima kashpaka paypurakuna ima shina watarishpa rurashkamanta.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial
Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel

**MATERIA: ADOLESCENTE INFRACTOR/ WIÑAY WAMRA
WAKLLICHISHKAMANTA SHINA RURANAKUNA**



Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial
Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel

ACCIONES EN MATERIA DE ADOLESCENTE INFRACTOR WIÑAY WAMRA WAKLLICHISHKAMANTA

TIPOS DE ACCIÓN EN MATERIA DE ADOLESCENTE INFRACTOR COIP WIÑAY WAMRA WAKLLICHISHKAMANTA RURANAKUNA

- Acción penal pública
- Ejercicio privado de la acción penal
- Delitos de tránsito
- Contravenciones de tránsito
- Contravenciones penales
- Delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar
- Contravenciones de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar
- Actos urgentes
- Investigación previa
- Medidas de protección
- Principio de oportunidad
- Recusación
- Deprecatorio
- Medidas administrativas de protección de la LOIPEVM
- Conflicto de competencia positivo
- Conflicto de competencia negativo

Descripción: Todos estas acciones y asuntos se encuentran dentro de la materia de Adolescente infractor COIP y llevan el mismo proceso de desarrollo. Como se especificó anteriormente solo varía de acuerdo a las acciones que se dan en las partes relacionadas.

Imashina kak: wiñay wambra wakllichinamanta ukupimi kan tukuylla kayta ruranakunaka, chaypachallapitakmi apan, ñawpani nishkashinaka, ashakutallami samiyan, ima kashpaka paypurakuna ima shina watarishpa rurashkamanta.

Fuente/Maymanta yachay kallariy : Complejo Judicial
Elaborado por/ Rurak : Samy Cachimuel

RECOMENDACIONES PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN

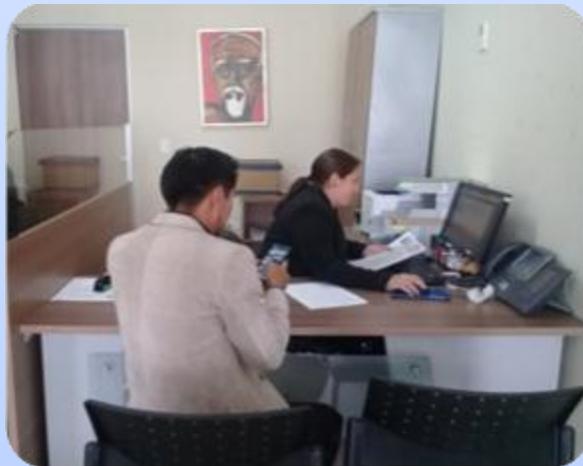


Figura 15. Buena Comunicación. Tomado por Samy Cachimuel (2019)

TEMA 7: LA COMUNICACIÓN
YACHANA: WILLACHINAMANTA

OBJETIVO: Proponer estrategias para mejorar la comunicación con el usuario para prestar un servicio de calidad.

PAKTANA MUNAY: Llakta mashiman imashinapash sumaklla yanapanata paktachinamanta willashpa rikuchina.

En cualquier institución es indispensable entablar una buena comunicación con el cliente o usuario, porque de ello depende la calificación que la entidad recibe. Si un funcionario no mantiene una buena comunicación, el usuario no se sentirá bien por lo tanto el servicio que el reciba tampoco será de su agrado y mantendrá una mala imagen de la institución.

Kaykan yanapak wasipi kashpapash, ninanta mutsurishkami kan llakta mashiwan allikuta sumaklla kushilla rimanakuna, chaytamari allikuta kamaykushpa yanapak wasitaka charin. Kay ukupi llamkak mana allukuta kushilla rimakpika llakta mashika mana allikachinkachu, shinallatak yanapashkapash mana allí kankachu, chayka yanapak wasi ukuka wakllimi rikurinka.



Para mantener una buena comunicación con los usuarios.

Yanapakyta mutsuk mashikunawan sumaklla kushilla rimanakunkapak, Kaykuna huyaylla kana:

- Expresarse y hablar con claridad evitando rodeos y trabas.
- Achikllapacha rimana, pantarishkalla phala phalalla rimanata harkarina.
- Acompañar las palabras con buenos gestos.
- Kushilla ñawi rikuywan, kushillata rimana.
- Mantener el respeto y la educación siempre presente.
- Tukuypachapi yachayta rikuchishpa paktachishpa charina
- Ser muy paciente y tolerante con los usuarios.
- Llakta mashikunawanka, kushilla allimanta rimashpa kana
- Evitar tener preferencias con los usuarios.
- Llakta mashita shikanyachishpa yanapanata harkarina.

TEMA : ESCUCCHAR AL CLIENTE

YACHANA: LLAKTA MASHITA ALLIKUTA RIKUSHPA UYANAPACHA

- Es importante escuchar al cliente, poner atención a sus palabras para evitar malos entendidos y que el usuario se sienta comprendido.
- Waklli napana hamutaymanta kishpirinkapaka, llakta mashita allikuta rikushpa rimakukta uyana, yanapakta munakka, kushillayashpa richun.
- Siempre que se brinda servicios se debe mostrar nuestra buena actitud.
- Ñukanchik ima shina kayka rikurishpa willachimi kan, chaymantami minkanchik allí kushilla rikurina kana nishpa.
- Se debe mostrar una sonrisa y la predisposición de ayudar.
- Willachishpaka ñukanchi kan, chaymantami minkanchik allí kushilla rikurina kana nishpa.



Figura / Rikuna 16. Escuchar al cliente - Mashita Uyana. Tomado por Samy Cachimuel (2019).



Figura / Rikuna 17. Escuchar- Uyana. Tomado por Samy Cachimuel (2019)

TEMA: LA COMUNICACIÓN VERBAL

YACHANA: SHIMIWANLLA RIMASHKAMANTA

Es la comunicación que se da a través de las palabras en la institución la comunicación que más se genera con el usuario es de este tipo y por ello es importante tomar en cuenta las siguientes indicaciones.

Llakta mashiwan, kaypi yanapashpa llamkakwanka shimiwanllami rimashpa riksichin, chaymantami kaykunata rikurayashpa yuyarishpa charina.

LA VOZ RIMAY

La voz del servidor público debe ser clara y de intensidad media, la voz no debe ser muy alta ya que el usuario sentirá que lo está gritando.

Yanapashpa llamkakpa, shimi rimayka achiklla allimantallami kana, mana kashpaka llakta mashika kaparikunmi yuyanka.

LAS PALABRAS SHIMI RIMAUYKUNA

Las palabras deben ser claras y comprensibles, el usuario no entenderá términos muy complicados.

Yanapanamanta rimayka punchalla hamutanallami kana, mana ushanalla shimita rimakpika llakta mashika mana hamutankachu

EL VOCABULARIO YACHAKUNA SHIMI RIMAYKUNA

El encargado de atender al usuario debe conocer un amplio vocabulario ya que tratará con varios tipos de persona.

Llakta mashikunata yanapakka, tawka shimikunatami yachana kan, sami mashikunawan rimana tukunka.

TEMA: FRASES QUE SE DEBEN EVITAR SIEMPRE**YACHANA: TUKUYPACHAPI WAKLLI YUYAYKITA HARKARINA**

OBJETIVO: Conocer las frases que se deben evitar decirse a los usuarios porque indican desinterés a sus necesidades y mejorar la calidad del servicio que presta la institución.

PAKTANA MUNAY: Llakta mashita rimana yuyaykita yachana, ima kashpaka mana rikurinkachu paykunapa mutsurishkata yanapanaka.

FRASES YUYAYKI	EXPRESA RIMAY
<p>¡Usted no entiende! ¡ Kanka mana hamutankichu!</p>	<p>Que el usuario no tiene la capacidad de comprender. Llakta mashika mana hamutana ushayta charinchu.</p>
<p>¡Eso no me compete pregúntele a alguien más; ¡ Chayka mana ñukapa kanchu, pitapash ashtawan tapuylla.;</p>	<p>Que no quiere ayudar de ninguna forma al usuario. Llakta mashitaka minamantapash mana yanapanayachimi.</p>
<p>¡Si desea espere, sino vuelva otro día! ¡Tawka kutinmi ña willarkani!</p>	<p>Desinterés por las necesidades del usuario. Llakta mashipa mutsurishkata mana yanapanayachik.</p>
<p>¡Ya le explique muchas veces! ¡ Tawka kutinmi ña willarkani!</p>	<p>Que el usuario no comprende y usted no desea explicarle una vez mas Kikinka mana kutin ashtawan willanayachinki, llakta mashi mana hamutakpipash.</p>
<p>¡Su trámite aún no se concretado, espere unos días más! ¡ Kanpa mañashka pankaka, manara ari nishkachu, ashtawan punchakunata shuyay.!</p>	<p>No le ponen mucha importancia al trámite de usuario. Llakta mashipa mañashkataka mana yanapanata munashpa rikuchinchu.</p>
<p>¡Porque usted se queja por cosas que ni siquiera tiene importancia! ¡ Kanka imatapash mana rikuchinakunamanta wakarinki!</p>	<p>Desinterés por las acciones que para el usuario son importantes. Llakta mashipa achkata mutsurishka ruranata hichushpa sakinki.</p>

TEMA : LA COMUNICACIÓN NO VERBAL
YACHANA: KILLKASHKA WILLANA SHIMI

OBJETIVO: Indicar el significado de la comunicación no verbal y tomar en cuenta las acciones que comunican más que mil palabras.

PAKTANA MUNAY: Killkashka willana shinipa unanchata rikuchinaka, Ima willaykunata chaskichikpash, yuyaypimi charishpa asirishpa rikuchina.

- Mostrar atención al usuario, mirándolo a los ojos mientras habla.
- Rimakukpika ñawita rikushpawnmí llakta mashitaka yanapana kanchik
- Evitar hacer dos cosas a la vez ya que no lograra realizar ningún trabajo satisfactoriamente.
- Chaymanta, chaypachallata ishka shina ruraykunataka harkarina, ima kashpaka mana maykantapash sumaklla ruranchu.
- Cuidar la imagen personal, el servidor o servidora no debe vestirse con exageraciones debido a que puede mostrar una imagen incorrecta hacia los usuarios.
- Llakta mashikunaman mana allita kana rikurinamantami, kay ukupi llamkakkunaka ama yapatapachaka curarina kan, ñuka iashina kaytaka rikurayashpa kamana kani.



Figura / Rikuna 18. Comunicación No verbal - Kishkana Shimi. Tomado por Samy Cachimuel (2019)

PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL IDIOMA QUICHUA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE SE CLASIFICA LOS SERVICIOS A LOS CUALES ACCEDEN LO USUARIOS INDÍGENAS.

LLAKTA MASHIKUNATA RIKUSHPA CHASKINAPA KICHWA SHIMITA WIÑACHINAPAKA, SAMI YANAPAYTA MUNAKKUNAKA, RUNA MASHIKUNA KAN.

Cabe recalcar que los usuarios asisten a la institución únicamente para, conocer el estado del proceso, entregar información y recibir información.

Yuyachishpaka, llakta mashikuna yanapayta maskashpaka Rimanakuypa, willachina kanpata chaskichinapa, llaki alliyachina imashina kakta yachankapakmi munan.

INGRESO Y ENTREGA DE INFORMACIÓN
WILLACHIK PANKATA HAPINA CHASKICHINAPASH

Para el ingreso y entrega de información el servidor tiene que tomar en cuenta que solo puede emitir información a las partes involucradas.

Willachikunata chaskichinata, hapinakataka, ukupi llamkakka, paypura watarishkamanllami ima shina kakta willachina kan.



Figura / Rikuna 19. La comunicación - Willana shimi.
Tomado por Samy Cachimuel (2019)



Figura / Rikuna 20. La comunicación - Willana shimi.
Tomado por Samy Cachimuel (2019)

COMUNICACIÓN EN ENTREGA DE INFORMACIÓN

TARIPAYTA CHASKICHISHPA LLAKTA MASHIMAN WILLACHINAPA SHINAMI

Servidor: ¡Buenos días!

Ukupi llamkakka: ¡allí puncha mashi!

Usuario: ¡Buenos días!

Llakta mashi: ¡allí puncha !

Servidor: ¿En que lo podemos ayudar?

Ukupi llamkakka: ¿imapitak yanapaytaka ushanchin?

Usuario: Necesito saber, ¿Cuál es el proceso de..?

Llakta mashi : ¿Nukata mi yachanayan imashatakan kai procesokunapi?

Servidor: Permítame su cedula

Ukupi llamkakka: Kikinpa riksichina ministini

Servidor. El proceso de esta demanda es

Ukupi llamkakka: kai procesokunapika kai riksikunami kapan

Usuario: Muchas gracias.

Llakta mashi: yupaychani-pay

Servidor: De nada, estamos para servirle, Tenga un buen día.

Ukupi llamkakka: yanapankapakmi kanchik.



Figura / Rikuna 21. Entrega de documentos - Mashima willachina. Tomado por Samy Cachimuel (2019).



Figura / Rikuna 22. Entrega de documentos- Mashima willachina. Tomado por Samy Cachimuel (2019).

COMUNICACIÓN EN ENTREGA Y RETIRO DE DOCUMENTACIÓN
TUKUCHISHPA KILLKASHKATA WILLACHISHPA KUTICHINA

Servidor: ¡Buenos días!

Ukupi llamkakka: ¡allí puncha mashi!

Usuario: ¡Buenos días!

Llakta mashi: ¡allí puncha!

Servidor: ¿En que lo podemos ayudar?

Ukupi llamkakka: ¿Imapitak yanapaytaka ushanchin?

Usuario: Necesito entregar o retirar este.....documento.

Llakta mashi: ¿kay pankakunata maypinta entreganakany o retiranakani?

Servidor: Permítame su cedula y Numero de proceso

Ukupi llamkakka: Kikinpa riksichina ministini y procesopak yupaykuna, yupaytaka shuk shuk niway.

Servidor: Listo, ya está registrado

Ukupi llamkakka: Ña rurashkami kapan

Usuario: Muchas gracias.

Llakta mashi: yupaychani-pay.

Servidor: De nada, estamos para servirle, Tenga un buen día.

Ukupi llamkakka: yanapankapakmi kanchik.

TERMINOS A USAR EN CASOS EXTREMOS
YAPALLA IMAYACHAY USHANATA, YACHAY HAPISHKAMANTA

- Con ese documento debe acercarse con su abogado
- **Nishkata kutinlla rimayta ushapankicha**

- Ese tipo de documento debe solicitarlo en.....
- **Kay killkashkawanka kamachik kamakwan chayamupanki**

- Para su interpretación puede solicitar ayuda de sus familiares en casa.
- **Kay shina killkashka pankatakachaynipimi rinakangi**

- Si vino solo o sola podemos llamar a alguien para que lo ayude.
- **Wasipi ayllukunatami hamutanapaka yanapay nishpa kanki**

TÉRMINOS A CONOCER EN EL ÁMBITO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN



Figura 23. Términos para mejorar la comunicación. Tomado de: <https://bit.ly/2S7hJ9G>

UNIDAD DE FAMILIA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA
WIÑAY WAMRA, WAWAKUNA, AYLLUKUNATAPASH YANAPAK UKU

DEMANDANTE: ES QUIÉN DEMANDA
 DEMANDADO: A QUIÉN DEMANDA

MAÑAK RUNAMI, IMATAPASH MAÑAN – PI DEMANDATA KACHAN
 HUCHACHIK TUKUKTAMI, IMATAPASH MAÑAN - PITA DEMANDAJUKTA

DIVORCIOS
KUSAWARMI
KARUYARINAMANTA



Figura 24. Divorcio. Tomado de <https://bit.ly/36V9Rh2>(2020)

PENSIONES ALIMENTICIAS
MIKUNAPA KULLKICHINAMANTA

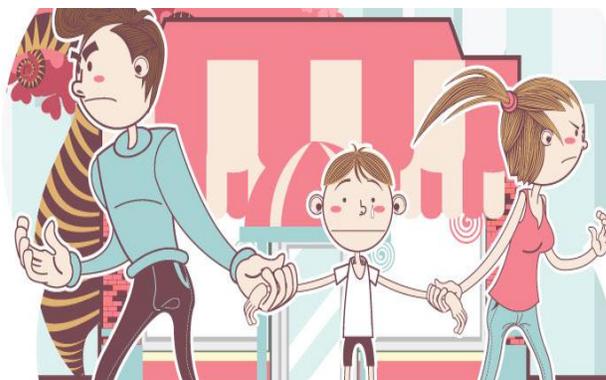


Figura 25. Pension Alimenticia. Tomado de <https://bit.ly/2GYSvFE>(2020)

VIOLENCIA CONTRA LA MUJER
WARMITA
WAKLLICHISHKAMANTA



Figura 26. Violencia Mujer. Tomado por Samy Cachimuel (2020)

ADOLESCENTE INFRACTOR
WIÑAY WANRA MANA ALLÍ
KASHKAMANTA

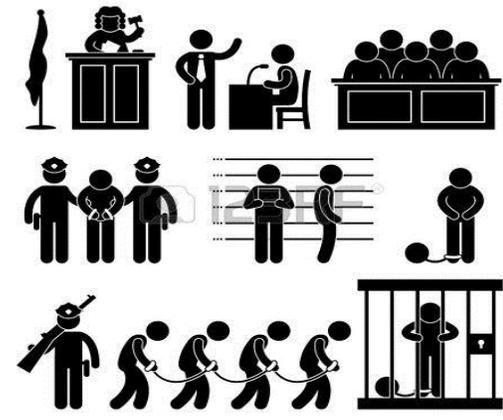


Figura 27. Adolescente Infractor. Tomado de <https://bit.ly/2ulqCoq>(2020)

UNIDAD CIVIL Y PENAL
LLAKTA MASHI PANTARISHKATA ALLIYACHINAMANTA

DEMANDANTE: ES QUIÉN DEMANDA
DEMANDADO: A QUIÉN DEMANDA

MAÑAK RUNAMI, IMATAPASH MAÑAN – PI DEMANDATA KACHAN
HUCHACHIK TUKUKTAMI, IMATAPASH MAÑAN- PITA DEMANDAJUKTA

CIVIL LLAKTA MASHI	PENAL ALLIYACHINAPA
 <p style="text-align: center; font-size: small; margin-top: 10px;"><i>Figura 28.Civil. Tomado de https://bit.ly/2GXaoV7(2020)</i></p>	 <p style="text-align: center; font-size: small; margin-top: 10px;"><i>Figura 29.Penal. Tomado de https://bit.ly/2tzVCAK(2020)</i></p>

INQUILINATO KAWSANA UKUTA	TRABAJO LLAMKANAMANTA
 <p style="text-align: center; font-size: small; margin-top: 10px;"><i>Figura 30.Inquilinato, Tomado de https://bit.ly/31uidLG(2020)</i></p>	 <p style="text-align: center; font-size: small; margin-top: 10px;"><i>Figura 31.Trabajo, Tomado de https://bit.ly/3985rVr(2020)</i></p>

**CONSTITUCIONAL
KAMACHIKMANTA**



Figura 32. Constitucional. Tomado de <https://bit.ly/382KStv>(2020)

**TRÁNSITO
ANTAWAMANTA**



Figura 33. Tránsito, Tomado de <https://bit.ly/37YJl2k>(2020)

**CONTRAVENSIONES
WAKLLICHIKKUNAMANTA**

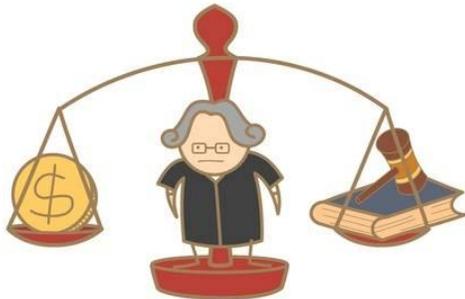


Figura 34. Contravenciones, Tomado de <https://bit.ly/2UqQ5Y5>(2020)

NÚMEROS

YUPAYKUNA

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SHUK	ISHKAI	KIMSA	CHUSKU	PICHA	SUKTA	KANCHIS	PUSAK	ISKUN	CHUNKA

CONCLUSIONES

- Mediante un análisis de investigación se detectó que existe un problema de atención al usuario y en cuanto al idioma quichua en el Complejo Judicial de Otavalo, los funcionarios no saben cómo actuar en casos donde a los usuarios se le dificulta el idioma español y hablan solo el idioma quichua.
- Los usuarios de Complejo Judicial reciben una atención al usuario buena, pero podría mejorar con la implementación de un manual de estrategias que indica como debe ser el comportamiento correcto de atención al cliente o usuario.
- El Complejo Judicial no cuenta con personal capacitado para atender a este tipo selecto de usuarios, quienes por diferencias de idiomas tienen inconvenientes al solicitar el servicio.
- Se propone la creación de un manual que ayude a reforzar la atención que se brinda a los usuarios a demás aportar a establecer un medio de comunicación con usuarios determinados.
- El Complejo Judicial no realiza la verificación de la atención que se brinda en la institución.

RECOMENDACIONES

- El Complejo Judicial debería realizar capacitaciones periódicamente en atención al usuario y prestación de servicios a personas que hablan solo el idioma quichua para mejorar los servicios que se ofrecen ahí.
- Los funcionarios del Complejo Judicial deben mostrar más predisposición para el mejoramiento del atenciónal usuario, logrando que este quede satisfecho con el servicio que recibe.
- La institución debe colocar una persona capacitada en atención al usuario y que conozca del idioma para casos extremos como audiencias en donde la comunicación es muy extensa.
- Es necesario socializar y poner en práctica el manual con todos los funcionarios para fortaleces las normas de atención al cliente y usuario mejorando considerablemente el servicio que se presta en ese lugar.
- La institución debería realizar una verificación de la atención al usuario en cada cierto tiempo para conocer el estado en el que se encuentra los servicios que ofrecemos y si es el caso buscar una solución para mejorarlos.

GLOSARIO

- **Actitud:** Forma de expresarse de un apersona pueden ser en posturas y expresiones.
- **Adolescente infractor:** Adolescente que quebranta una ley.
- **Agilidad.** Habilidad rápida para hacer las cosas.
- **Agilización:** Dar facilidad para ejecutar alguna cosa.
- **Apelación:** Recurrir a otra sentencia.
- **Audiencia:** Acto de oír a una autoridad a los que reclaman algo.
- **Audiencia:** Realización de un juico ante un juez, abogados e involucrados.
- **Avocar:** Informar a las parte involucradas para dar una dictamen.
- **Bilingüe:** Que habla dos idiomas, escrito en dos lenguas.
- **Civil:** Perteneiente a la ciudad sociable urbana.
- **Conjeturas:** Sinónimo de Suposiciones.
- **Contravenciones:** Se trata de las violaciones a las leyes del estado.
- **Corrupción:** Significa corromper acciones que van en contra de la ética.
- **Democracia:** Medio que indica que un estado cuenta con la participación de ciudadanos para elegir un representante.
- **Deprecatorio:** Rogar pedir suplicar con instancia o eficacia.
- **Diligencias:** Ejecución de un trámite.
- **Disocia:** Significa separar los componentes que se encuentran en determinado tema.
- **Empírica:** Se refiere a la experiencia o lo que se ha logrado en base a ella.
- **Ética:** La ciencia que estudia el buen comportamiento humano.
- **Exhorto:** Inducir a uno con razones y ruegos a que haga o deje de hacer alguna cosa.
- **Expectativa:** Lo que se espera conseguir por medio de oportunidades eventuales.

- **Extradición:** Envío de un procesado a otro país
- **Fidelizar:** Conseguir fidelidad de algo o alguien.
- **Habitual.** Deriva de hábito, que se realiza seguidamente.
- **Imagen institucional:** Es el retrato y perfil que proyecta una empresa.
- **Laudo:** Decisión que toma un juez.
- **Lenguaje no verbal:** Comunicación que se genera a través de gestos y señas.
- **Materias procesales:** Conjunto de normas, códigos y formas del proceso judicial, es decir, que ordena y regula los requisitos, que imparte la justicia.
- **Mediación:** Acto de mediar, llegar a mitad de una cosa o resolución.
- **Mediación:** En términos legales, trata de poner de acuerdo a dos partes involucradas.
- **Notificación.:** Acción de informar un mensaje.
- **Precepción:** Instructivo, puede referirse también a un maestro o maestra.
- **Predisposición:** Acción de estar de acuerdo en la participación de alguna actividad.
- **Proceso:** En términos jurídicos se define proceso al caso que se está tratando sea de cualquier índole.
- **Quichua:** Es la lengua hablada por los indígenas que esta impartida por varios países de América del Sur.
- **Realidad objetiva:** Estudia la realidad desde el modo de pensar o sentir.
- **Realidad subjetiva:** Estudia la realidad desde los sentimientos de cada persona.
- **Recusación:** Indica el deseo de apartar al juez de un proceso.
- **Sentencia:** Parecer juicio o dictamen, resolución judicial o arbitral.
- **Sentencia:** Resultado que un juez decreta una vez finalizado un juicio o audiencia.
- **Verbal sumario:** Proceso, el cual señala los asuntos o situaciones en los que aplica controversias.

REFERENCIAS

1. Anderzon, K., & Zemke, R. (1995). *Ofrezca un servicio de 5 estrellas*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A. Recuperado el 18 de 07 de 2019
2. Ansesio, A., Manceras, M. J., & Uribe, J. (2018). *Apoyo a ala comunicación (2018)*. Madrid, Madrid: Editex, 2018.
3. *Aspectos Prácticos de la Calidad en el Servicio*. (2008). Editorial Vértice. Recuperado el 21 de 07 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=SniadKuZkpoC&printsec=frontcover&dq=e1+servicio+definicion+2019&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiok--Z1MbjAhWNpFkKHVluCdEQ6AEIRjAF#v=onepage&q=e1%20servicio%20definicion%202019&f=false>
4. Badia, M., & Enriqueta, G. (2013). *Marketing y venta en imagen personal*. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado el 21 de 07 de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=Q_dRAgAAQBAJ&pg=PA191&dq=la+postventa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj10Lqz4sbjAhWGv1kKHQs8AB0Q6AEINzAD#v=onepage&q=la%20postventa&f=false
5. Bastos, A. (2007). *Fidelización del cliente*. España: IDEASPROPIAS. Recuperado el 18 de 07 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=8nj-kruWt1gC&printsec=frontcover&dq=BASTOS+EL+CLIENTE&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiF98eapq3jAhWEtlkKHdTpCQAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=BASTOS%20EL%20CLIENTE&f=false>
6. Carlos, O. (2013). *El libro de la venta directa: El sisitema que ha transformado la vida de millones de personas*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 21 de 07 de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=omj9gJ8X_7UC&printsec=frontcover&dq=Ongallo,+C.+\(2012\).+las+quejas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_tLq96sbjAhWI1lkKHbYmCRQQ6AEINzAD#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=omj9gJ8X_7UC&printsec=frontcover&dq=Ongallo,+C.+(2012).+las+quejas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_tLq96sbjAhWI1lkKHbYmCRQQ6AEINzAD#v=onepage&q&f=false)
7. Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Cimapress. Recuperado el 11 de 07 de 2019
8. Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Paraninfo S.A. Recuperado el 19 de 07 de 2019
9. Choque, O. (2013). *monografias.com*. Recuperado el 19 de 07 de 2019, de monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos109/teoria-valores/teoria-valores.shtml>
10. De la Encarnación, A. (2004). *Gestión Comercial y Servicios de Atención al cliente*. Paraninfo S.A. Recuperado el 11 de 04 de 2019
11. De la Encarnación, A. (2009). *Gestión Comercial y Servicio de Atención al cliente*. España: Paraninfo S.A. Recuperado el 20 de 07 de 2019
12. De la Mora, F. (2010). *monografias.com*. Recuperado el 18 de 07 de 2019, de monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos82/fundamentos-filosoficos->

- educacion/fundamentos-filosoficos-educacion2.shtml
13. Escudero, M. (2011). *Gestión Comercial y Servicio de atención al cliente NOVEDAD 2011*. España: Editorial Paraninfo. Recuperado el 21 de 07 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=EpsvChk941kC&pg=PA190&dq=Gesti%C3%B3n+comercial+y+servicio+de+atenci%C3%B3n+al+cliente+imagen+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifg4zM7MbjAhVHuVkkHfLSCVsQ6AEILDAB#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20comercial%20y%20servicio%20de%2>
 14. Grande, E. (2012). *Marketing de los servicios*. Madrid: Esic Editorial. Recuperado el 20 de 07 de 2019
 15. Joseph, C. (s.f.). *La voz de Houston*. Recuperado el 20 de 07 de 2019, de La voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-un-cliente-interno-y-un-cliente-externo-5284.html>
 16. Karl, A. (2004). *La excelencia en el servicio* (1 ed.). Bogota, Colombia: 3R Editores. Recuperado el 11 de 07 de 2019
 17. Kichwa.net. (s.f.). *Kichwa.net*. Recuperado el 21 de 07 de 2019, de Kichwa.net: <https://www.kichwa.net/recursos-kichwa/a1-1-llika-el-alfabeto-kichwa/>
 18. Morena, R. (2016). <http://radiomorena640.com>. Recuperado el 21 de 07 de 2019, de <http://radiomorena640.com>: <http://radiomorena640.com/el-quichua-ecuatoriano/>
 19. Morena, R. (2016). *radiomorena640.com*. Obtenido de radiomorena640.com: <http://radiomorena640.com/el-quichua-ecuatoriano/>
 20. Nicolás, C., & Gonzales, J. (2019). *FPB-Comunicación y Sociedad II-Lenguaje Castellana y Literatura*. Editex. Recuperado el 20 de 07 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=OYmXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=FPB-Comunicaci%C3%B3n+y+Sociedad+II-Lengua+castellana+y+Literatura&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi1h9Oo8sbjAhXIuFkKHT49AOUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=FPB-Comunicaci%C3%B3n%20y%20Sociedad%20II-%20>
 21. Nicolas, C., & Jessica, G. (2019). *FPB-Comunicación y Sociedad II- Lengua castellana y Literatura*. Editex. Recuperado el 20 de 07 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=OYmXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=FPB-Comunicaci%C3%B3n+y+Sociedad+II-Lengua+castellana+y+Literatura&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi1h9Oo8sbjAhXIuFkKHT49AOUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=FPB-Comunicaci%C3%B3n%20y%20Sociedad%20II-%20>
 22. Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *Comunicación Interna en la administración en la administarcion publica: Claves para innovar*. ESPAÑA: INAP.
 23. Paz, R. (2005). *Servicio al cliente-Gestión empresarial*. España: Ideaspropias Editorial S.L. Recuperado el 20 de 07 de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcover&dq=Servicio+al+cliente-Gesti%C3%B3n+empresarial+renata+paz&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy1rmo88bjAhUIq1kKHf_cCX8Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false

24. Paz, R. (2005). *Servicio al cliente-Gestión Empresarial*. España: Ideaspropias Editorial S.L. Recuperado el 20 de 07 de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcover&dq=Servicio+al+cliente-Gesti%C3%B3n+empresarial+renata+paz&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy1rmo88bjAhUIq1kKHf_cCX8Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false
25. Pelazas, M. (2015). *UF0317- Plnificación de la Auditoria*. España: Ediciones Paraninfo.
26. Peña, L. (2011). *Espacios Publicos*. Recuperado el 21 de 07 de 2019, de Espacios Publicos: <http://www.redalyc.org/pdf/676/67621319015.pdf>
27. Prieto, J. (2010). *Gerencia del Servicio*. Bogota: Ecoe Ediciones. Recuperado el 19 de 07 de 2019
28. Prieto, J. (2010). *Gerencia del Servicio*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 19 de 07 de 2019
29. Quillupangui, S. (30 de 07 de 2015). *ultimasnoticias.ec*. Recuperado el 21 de 07 de 2019, de *ultimasnoticias.ec*: <https://www.ultimasnoticias.ec/noticias/28214-el-idioma-quichua.html>
30. Smile, C. (2019). *es.scribd.com*. Recuperado el 18 de 07 de 2019, de *es.scribd.com*: <https://es.scribd.com/document/324253969/Origen-de-La-Palabra-Sociologia#logout>
31. Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio. 3a Edición: Aalternativa para la competitividad*. Ediciones de la U. Recuperado el 21 de 07 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=2TOjDwAAQBAJ&pg=PA97&dq=gerencia+del+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjx54KW3MbjAhUDq1kKHfWoA3wQ6AEIMDA#v=onepage&q=gerencia%20del%20servicio&f=false>
32. Villa, J. P. (2014). *Manual de Atención a Clientes y usuarios*. Barcelona: Profit Editorial. Recuperado el 20 de 07 de 2019

ANEXOS

Javi

Lozada
17/01/2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

Oficio 015-D
16 de enero de 2020

Magíster
Jaime Israel Lozada
DIRECTOR PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE IMBABURA

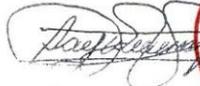
Señor Director:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, reciba un cordial saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita SAMY MARIBEL CACHIMUEL MORÁN, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIÓN CON EL IDIOMA QUICHUA EN EL COMPLEJO JUDICIAL DE OTAVALO".

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO




MSc. Raimundo Alonso López Avalos
DECANO FECYT

ENTREVISTA AL PÚBLICO INTERNO (FUNCIONARIOS) DEL COMPLEJO DE LA JUDICATURA DE OTAVALO

1. ¿Conoce y habla el idioma quichua?
2. ¿Ha habido alguna complicación al atender a personas que no hablen castellano y se comunican solo en el idioma quichua?
3. ¿En el establecimiento hay alguna persona que está encargada de traducir la comunicación que se genera con un usuario que hable solo el idioma quichua?
4. ¿Qué hace en caso de que un cliente no hable el idioma castellano y se le dificulta la comunicación?
 No lo atiende en ese momento.
 Busca a alguien que lo ayude a comunicarse
5. ¿Cree usted que la implementación de un manual permitirá mejorar la comunicación con usuarios que no hablan el idioma?

ENCUESTA AL PÚBLICO EXTERNO DEL COMPLEJO DE LA JUDICATURA DE OTAVALO

1. ¿Cómo califica la atención que se brinda en el Complejo Judicial?
EXCELENTE ()
MALO ()
REGULAR ()
2. ¿Alguna vez ha observado un problema de atención al usuario por diferencias de idioma?
SI ()
NO ()
A VECES ()
3. ¿Está de acuerdo que dentro de esta entidad pública es indispensable contar con personal que domine el idioma quichua?
SI ()
NO ()
TAL VEZ ()

4. ¿Le agradaría un servicio de atención al usuario en los dos idiomas español y quichua?

SI ()

NO ()

TAL VEZ ()

5. ¿Cree usted que recibe una atención de calidad y eficiencia?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

NUNCA ()

6. ¿Cómo calificaría el desenvolvimiento de los funcionarios en cuanto a la atención al usuario en el idioma quichua?

SATISFACTORIO ()

REGULAR ()

MALO ()

7. ¿Cree usted que la implementación de un manual de atención al usuario en el idioma quichua aportaría a una mejor comunicación con los usuarios?

SI ()

NO ()

TALVEZ ()

8. ¿La falta de conocimiento del idioma cree que afecta a la imagen de la institución?

SI ()

NO ()

TALVEZ ()



Figura 35. Complejo Judicial Otavalo, Tomado por Samy Cachiuel (2019)



Figura 36. Usuarios indígenas, Tomado por Samy Cachimuel (2019)

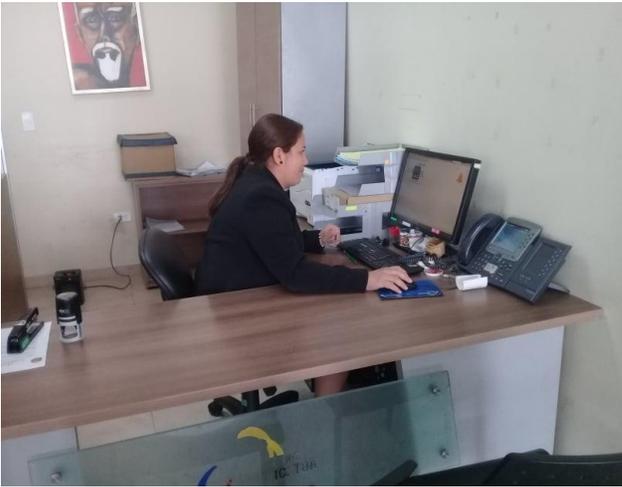


Figura 37. Funcionaria. Cristina Reina. Tomado por: Samy Cachimuel (2019).

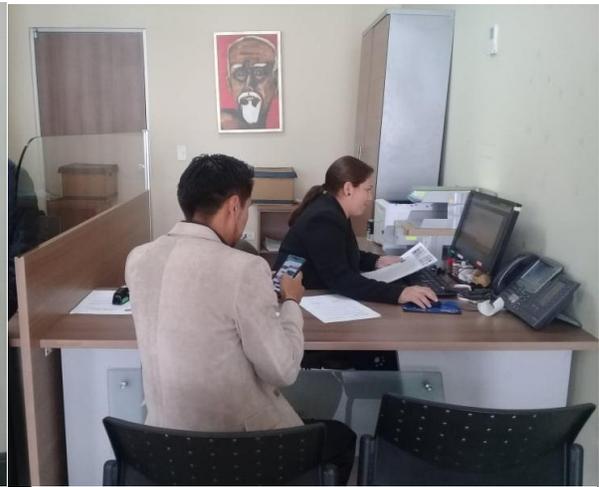


Figura 38. Funcionaria y usuario. Tomado por: Samy Cachimuel (2019)

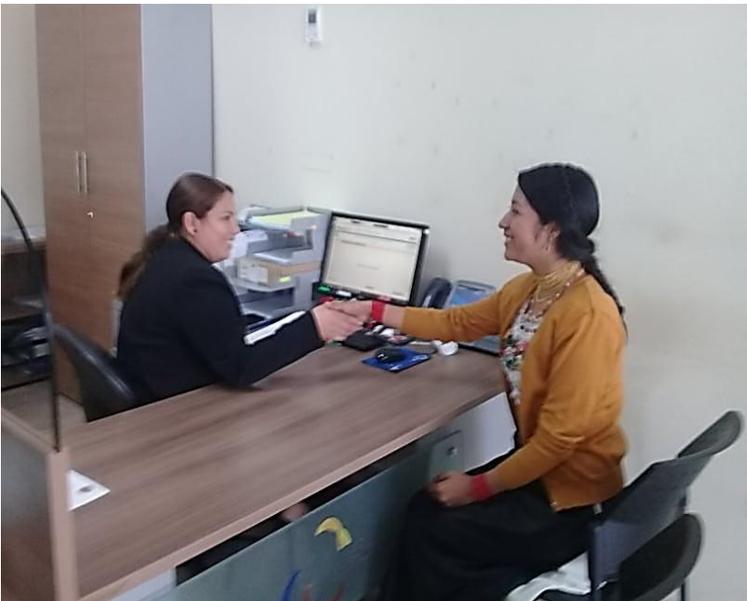


Figura 39. Funcionaria y estudiante. Tomado por Samy Cachimuel (2019)



Figura 40. Usuarios. Tomado por: Samy Cachimuel (2019)

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
 Cristina Reina	04/08/2019 7:43	Audio MPEG-4	1.212 KB
 Diana Chiza	04/08/2019 7:44	Audio MPEG-4	922 KB
 JOSUE QUILCA	04/08/2019 7:44	Audio MPEG-4	976 KB
 Juanita Flores	04/08/2019 7:43	Audio MPEG-4	1.372 KB
 Karen Ceron	04/08/2019 7:44	Audio MPEG-4	1.140 KB
 Katerine perugachi	04/08/2019 7:44	Audio MPEG-4	1.150 KB

Figura 41. Imagen audios de las entrevistas a funcionarios. (2019)

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS. ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN AL CLIENTE EN
QUICHUA..docx (D64036578)
Submitted: 2/18/2020 12:52:00 AM
Submitted By: luisperugachi1998@gmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

Informe final de tesis.docx (D63146132)
Informe Final.docx (D54549963)
tesis FINAL.pdf (D62797366)

Instances where selected sources appear:

10