



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **TEMA:**

**“ESTUDIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DE LOS SECRETARIOS Y SECRETARIAS DE LOS JUZGADOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL DE IBARRA, AÑO 2012. PROPUESTA ALTERNATIVA.”**

Plan de Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo Español.

### **AUTORA:**

**VALVERDE RÍOS DAYSI GABRIELA**

### **DIRECTORA:**

**Dra. Cecilia Rea**

**IBARRA, 2012**

## ÍNDICE

Aceptación Del Director .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii

### **CAPITULO I**

1. Introducción .....	1
1.1 Antecedentes .....	3
1.2 Planteamiento Del Problema .....	5
1.3 Formulación Del Problema .....	5
1.4 Delimitación .....	6
1.4.1 Delimitación Espacial .....	6
1.4.2 Delimitación Temporal.....	6
1.5 OBJETIVOS.....	6
1.5.1 Objetivo General .....	6
1.5.2 Objetivos Específicos.....	7
1.6 Justificación .....	7
1.7 Factibilidad .....	8

### **CAPITULO II**

2.1 Fundamentación Teórica .....	10
2.1.1 Fundamentación Sociológica .....	11
2.1.2 Fundamento Filosófico.....	11
2.1.3 La administración Pública en el Proceso de Modernización.....	12
2.1.4 La Calidad en la Gestión Pública .....	14
2.1.4.1 El servicio al cliente en las entidades públicas .....	16
2.1.4.2 Atención con Eficiencia .....	19
2.1.4.3 Recepcionista .....	21
2.1.4.4 Nuevo perfil de la secretaria y asistente ejecutiva .....	21

2.1.4.5 Formación de la Secretaria .....	24
2.1.4.6 Código Deontológico de las Secretarias.....	26
2.1.4.7 Optimización del Tiempo y Espacio .....	29
2.1.4.8 Atención Telefónica .....	29
2.2 Posicionamiento Teórico Personal.....	30
2.3 Glosario de Términos .....	31
2.4 Preguntas Directrices y Respuestas .....	33
2.5 Matriz Categorical.....	35

### **CAPITULO III**

3.1 Tipo de Investigación .....	36
3.2 Métodos .....	38
3.3 Técnicas e Instrumentos .....	39
3.4 Población.....	39
3.5 Cálculo de la Muestra .....	41

### **CAPITULO IV**

4.1 Procesos .....	43
4.2 Encuesta realizada a los Usuarios .....	44
4.3 Encuesta realizada a los secretarios/as .....	56

### **CAPITULO V**

5.1 Conclusiones .....	68
5.2 Recomendaciones.....	69

### **CAPITULO VI**

6.1 Manual de atención con calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que prestan los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra .....	71
6.2 Justificación e Importancia .....	71
6.3 Objetivos .....	72
6.4 Objetivos General .....	72
6.4.1 Objetivos Específicos .....	72
6.5 Ubicación Sectorial y Física .....	72
6.6 Desarrollo de la Propuesta .....	73
6.7 Impacto .....	99
6.8 Evolución .....	99

Bibliografía ..... 100  
Lincografía..... 101  
Anexos..... 103  
Anexos 1..... 104  
Anexos 2..... 105  
Anexos 3..... 106  
Anexos 4..... 108

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema **“ESTUDIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DE LOS SECRETARIOS Y SECRETARIAS DE LOS JUZGADOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL DE IBARRA, AÑO 2012. PROPUESTA ALTERNATIVA”**, Trabajo realizado por la señorita egresada: VALVERDE RÍOS DAYSI GABRIELA, previo a la obtención del Título de Licenciada en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Dra. Cecilia Rea

**DIRECTORA**

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se presenten.

A mis padres, en especial a mi Madre, Fanicita Ríos, por el apoyo incondicional que me otorgo tanto en la vida estudiantil como personal, quién no dejó que desmaye en momentos difíciles y que supo guiarme para poder cumplir mis metas y sueños.

A la Dra. Asesora de mí trabajo de grado, por su apoyo y confianza en este trabajo, por su profesionalismo y capacidad, aportes invaluableles en el desarrollo de este proyecto.

## **AGRADECIMIENTO**

La gratitud es el sentimiento más noble de los seres humanos, es por eso que al culminar este trabajo tan arduo como es la realización de mi tesis, quiero expresar el más sincero sentimiento de gratitud a la Universidad Técnica del Norte que me acogió en sus aulas y por intermedio de sus docentes me brindó excelente nivel de educación para mi formación como excelente profesional.

A mi Madre y Padre, por toda la dedicación y amor que me brindan por que me enseñaron el significado de la generosidad por los que aman que con sus consejos, amor, paciencia y algunas veces regaños me guiaron siempre por el camino del bien muchas gracias por todo, estoy segura que sin su apoyo no estaría donde hoy estoy.

A la Dra. Cecilia Rea, asesora de mi trabajo de grado, por su apoyo y confianza en el impulso de este trabajo, por su profesionalismo y capacidad, aportes invaluable en el desarrollo de este proyecto.

## RESUMEN

El presente trabajo de grado, es una investigación que trata sobre el estudio de la calidad de atención al usuario por parte de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, se ha realizado investigación de campo encada juzgado, observando falencias que existen de manera notoria en los secretarios/as, en cuanto se refiere a tiempo en la tramitación de documentos, respuestas inapropiadas a los usuarios, falta de gentileza en el trato. Se recopiló información a través de la técnica de la encuesta dirigida hacia los secretarios/as y amanuenses de cada Juzgado como también a los usuarios, que sirve como orientación para realizar la propuesta de la elaboración de un manual sobre la atención de calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que prestan los secretarios/as de la Función Judicial, mismo que determina según el diagnóstico factores favorables y desfavorables que afectan a la Institución y que permitieron establecer los objetivos a lograrse. Al conocer los resultados del diagnóstico efectuado en los Juzgados de la Función Judicial, se propone la creación de un manual de atención con calidad para mejorar la eficiencia en el servicio que prestan los secretarios/as de cada Juzgado, mismo que permitirá mantener una organización adecuada para una buena atención a los usuarios. El proyecto tiene como objeto contribuir con una propuesta de atención con calidad al usuario que oriente al personal de secretaría a definir su rol profesional mediante el aprovechamiento de sus capacidades, sus competencias y los insumos disponibles que permitan desarrollar un trabajo eficiente teniendo siempre en mente la optimización de recursos. Terminando este informe con el respectivo análisis e interpretación de los resultados de la investigación realizada se ha llegado a una serie de conclusiones y recomendaciones encaminadas a la solución y mejoramiento de la institución donde fue posible realizar este proyecto.

## **ABSTRACT**

This degree work is an investigation that deals with the study of the quality of customer service from the secretaries / as of the Courts of the Judiciary of Ibarra, has done field research in each court, noting shortcomings markedly exist in the secretaries / as, in terms of time in processing documents, inappropriate responses to users, lack of courtesy in dealing. Information was gathered through the survey technique directed to the secretaries / as and clerks of each court as well as the users, which provides guidance for the proposed development of a manual on the care quality user help improve the efficiency of their service secretaries / ace of the judiciary, as well as determining the diagnosis of strengths and weaknesses that affect the institution and that allowed us to establish the objectives to be achieved. After receiving the results of the analysis from the Courts of the Judiciary, we propose the creation of a manual of quality care to improve efficiency in their service secretaries / as each court, allowing it to maintain an adequate organization for good user services. The project aims at contributing to a quality care proposal the user to guide the secretariat staff to define their professional role by leveraging their capabilities, skills and inputs available in order to develop an effective job keeping in mind the resource optimization. Ending this report with the appropriate analysis and interpretation of the results of the research has reached a number of conclusions and recommendations to the solution and improvement of the institution where this project was possible.