

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto es importante en vista de que la Función Judicial de Ibarra no cuenta con un Manual de atención con calidad que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio. Proporcionado a los usuarios, por parte de los secretarios/as de los Juzgados, ocasionando insatisfacción a los usuarios y reiteradas quejas por parte de los propios funcionarios, y más aun de los usuarios.

Este manual será de gran beneficio para la institución porque permitirá encaminar a la misma hacia una cultura de servicio y al mejoramiento de la atención logrando celeridad en los trámites y procesos Judiciales, a fin de optimizar el tiempo tanto de los usuarios como el de los mismo funcionarios, evitando de esta manera que las diligencias Judiciales en ciertas ocasiones tengan un retraso innecesario.

El presente trabajo de investigación, tratará de resolver en forma ágil y oportuna todo lo referente a los problemas de atención al usuario que en la actualidad nuestra sociedad enfrenta para mejorar las falencias identificadas en la institución.

Por otra parte las autoridades de la Institución se encuentran muy interesados en la elaboración de este Manual de Atención con calidad al usuario para mejorar la eficiencia, de ahí que es factible la ejecución de esta investigación, además de existir suficiente bibliografía y documentación que respalda el presente trabajo, por otra parte se cuenta con el apoyo de los funcionarios y autoridades, lo que afirma que el modelo va a cumplir con las expectativas requerida

El primer capítulo se refiere al Problema de investigación y consta de: Antecedentes, planteamiento del problema, formulación, delimitación, objetivos y justificación.

En el segundo capítulo, encontramos la fundamentación teórica, fundamentación sociológica, fundamento filosófico, la administración pública en el proceso de modernización, la calidad en la gestión pública, el servicio al cliente en instituciones públicas, atención con eficiencia, nuevo perfil de la secretaria y asistente ejecutiva, formación de la secretaria, código deontológico de la secretaria, optimización del tiempo y espacio, posicionamiento teórico personal, el glosario de términos, y preguntas directrices con sus respuestas.

El capítulo III consta de metodología de la investigación, tipos de investigación, métodos de investigación, técnicas e instrumentos, población, y cálculo de la muestra.

El capítulo IV consta de la encuesta realizada a los usuarios de los Juzgados de la función Judicial de Ibarra, y la encuesta realizada a los secretarios/as y amanuenses de esta institución.

En el capítulo V, encontramos conclusiones, y recomendaciones.

En el capítulo VI, consta el desarrollo de la propuesta que es la elaboración de un manual de atención con calidad al usuario por parte de los secretarios y secretarías de los Juzgados de la Función judicial de Ibarra.

## CAPITULO I

### 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

**1.1 ANTECEDENTES.-** La presente tesis se orienta en La Función Judicial de Ibarra que se encuentra ubicado en la calle García Moreno entre Sucre y Rocafuerte de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, tiene por competencias, ejecutar las políticas, directrices y delegaciones emanadas del Consejo de la Judicatura y atender en forma directa y oportuna a los servidores judiciales y requerimientos de Tribunales Penales, Juzgados Civiles, Penales, Tránsito, Inquilinato, Trabajo, Niñez y Adolescencia y Única Sala, el presente trabajo reúne los antecedentes de la investigación que permiten conocer cuál era el nivel de calidad en la atención que venían prestando los/las funcionarios/as en las diferentes secretarías de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.

El objetivo de la Función Judicial, a través de los mandatarios establecidos en la Ley Orgánica de la Función Judicial y la Constitución de la República, esto es: Cortes Nacional de justicia, Cortes Provinciales, Juzgados de Primer Nivel, funcionarios y demás Tribunales de Justicia, escogidos del Cuerpo de Abogados: lógicamente con la participación obligada de los profesionales de la Abogacía. Administrar Justicia, es la potestad pública de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, en una materia determinada; por lo tanto, los órganos de la Función Judicial no está revestidos de autoridad para ejercer otra actividad, dentro del mandato de la Constitución y la Ley, siendo necesario el talento humano así como las herramientas y tecnología adecuadas a todas las dependencias del distrito para que la justicia cumpla sus fines oportunamente es decir, elaboración de planes operativos anuales que garanticen la consecución de

la misión y visión institucional. Atención permanente a los requerimientos materiales y profesionales del distrito a fin de brindar un eficiente y eficaz servicio de administración de justicia

La notoria complejidad de este problema de realidad social debido al bajo nivel de calidad en la atención que reciben los usuarios es lo que me motivó a realizar este manual sobre la atención de calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que prestan los secretarios y secretarias de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, ya que es necesario frente a los nuevos retos de las actividades sociales y administrativas del siglo actual.

De acuerdo a la investigación realizada fue posible evidenciar la necesidad de cada secretaría de los Juzgados, por adquirir un manual que ayude a mejorar el nivel de eficiencia mediante una atención de calidad, proporcionada al usuario en base de la actualización de conocimientos sobre la calidad en la gestión pública, además la importancia del servicio al cliente en entidades públicas, atención con eficiencia entre otros aspectos.

En este contexto y en razón de la importancia que reviste contar con herramientas de apoyo como lo es este manual, que permite un desarrollo de actividades con eficiencia tanto en desempeño laboral, como en las relaciones interpersonales entre usuario y secretario/a de los Juzgados por lo que propone una atención de calidad.

La actividad secretarial e institucional, necesita respaldarse por un manual de atención con calidad al usuario para mejorar la eficiencia en el servicio que prestan los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra y a su vez ser aplicado eficientemente en la labor de las secretarios/as, quienes contribuyen al eficaz funcionamiento de una

Institución mediante una calidad y calidez en la atención que ofrecen a los usuarios, acompañada de una eficiencia que se refleje en la celeridad de los procesos judiciales y en su pronta gestión, además, puesto que una Secretaria aparte de tener una sólida preparación y extensa cultura general necesita brindar una buena impresión frente al público interno y externo.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Considerando que en las secretarías de la Función Judicial tienen una constante actividad, donde laboran amanuenses y secretarias/os con diferente grado de preparación, ya sea de nivel medio o superior, con el presente trabajo se pretende motivar con un manual acerca de atención con calidad al usuario que les ayude a cultivar aptitudes además de actualizar sus conocimientos sobre la calidad del servicio al cliente en instituciones públicas a fin de que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento con el afán de mejorar la eficiencia en el servicio, y las buenas relaciones entre usuarios y funcionarios.

Gracias al impulso de conseguir un servicio con calidad, se evidenciará por parte de los usuarios y de los propios funcionarios de la Función Judicial satisfacción ante una cultura de servicio, al mismo tiempo una adecuada organización de actividades, optimizando así el tiempo proporcionando agilidad en el despacho de causas Judiciales, y eficiencia, para así poder evitar, descontentos, quejas, pérdida de tiempo, y más factores negativos por parte de los usuarios.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la calidad de atención que se ofrece al usuario de la Función Judicial de Ibarra y como la aplicación de un adecuado manual de atención al

usuario mejorará la eficiencia en el servicio que brindan los secretarios y secretarias de los Juzgados?

## **1.4 DELIMITACIÓN**

### **Unidades de Observación**

La investigación se la realizó a los funcionarios judiciales: secretarios/as amanuenses y a los usuarios de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.

#### **1.4.1 Delimitación Espacial**

La presente investigación se desarrolló en los Juzgados: Civiles, Penales, Tránsito, Inquilinato, Trabajo, Niñez y Adolescencia de la Función Judicial de Ibarra, ubicada en las calles García Moreno y Sucre de la ciudad de Ibarra.

#### **1.4.2 Delimitación Temporal**

La investigación se realizó el mes de abril de 2012, hasta septiembre de 2012.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar cuál es la atención que se brinda al usuario en la Función Judicial de Ibarra y como mejorará la eficiencia en el servicio por parte de los secretarios/as de los Juzgados.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los servicios que prestan los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.
- Establecer cuáles son las causas para que exista falencias en la atención al usuario en los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.
- Diseñar un manual sobre la atención de calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que proporcionan los secretarios y secretarias de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.
- Socializar el manual sobre la atención de calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que ofrecen los secretarios y secretarias de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.

### **1.6 JUSTIFICACIÓN**

Como egresada de la carrera Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, escogí este problema de investigación porque se encuentra íntimamente ligado con mi especialidad, y veo en este proyecto la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Este proyecto implica un mejoramiento significativo, provechoso y de gran beneficio para la comunidad que requiere los servicios de La Función Judicial, ya que disminuirá el tiempo promedio en el trámite, así mismo gozará de un trato adecuado y amable por parte de los funcionarios además se podrá evidenciar una atención con calidad que se demostrará en la celeridad de los procesos judiciales, igualmente la creación de este manual será de gran utilidad para los propios funcionarios secretarios (as) de los Juzgados ya que les motivará a cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos sobre la calidad del servicio al cliente en las instituciones públicas a fin de que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento

con el afán de mejorar la eficiencia en el servicio, las buenas relaciones entre usuarios y funcionarios por la satisfacción de los resultados positivos y la imagen de la Función Judicial de Ibarra.

Al final de la presente investigación elaboré un manual sobre la atención de calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que prestan los secretarios y secretarias de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, fundamentada con normas de atención, procesos de atención, especificaciones acerca de formas claras y comprensibles del servicio y orientación al personal que allí labora hacía el impulso de un servicio de calidad.

### **1.7 Factibilidad**

Esta investigación responde a la consideración Proyecto Factible ya que constituye el desarrollo de una propuesta valida que permite ofrecer una solución a un problema de la realidad social.

El diseño de un manual sobre la atención de calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que proporcionan los secretarios (as) de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra es necesario, pues actualmente la imagen de esta institución se encuentra debilitada a causa de la deficiente atención ofertadas al usuario y la demora en los trámites, ya que como una más de las personas que conforman la comunidad de usuarios, la investigadora comprueba día a día las falencias de la Función Judicial por trabajar directamente solicitando estos servicios y constatando personalmente los resultados poco alentadores que genera el visitar a los oficinistas de la función Judicial.

De allí nace la iniciativa principal por la elaboración de este manual, al mismo tiempo que la investigadora cuenta con la suficiente bibliografía que fundamenta el estudio del tema, y sobre todo cuenta con la formación y preparación Superior lo que garantiza el desarrollo adecuado de su proceso de gestión con el apoyo de las autoridades de la Función Judicial de Ibarra, que permiten todas las facilidades para desenvolverme y observar directamente la realidad del problema tal como se presenta diariamente.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Fundamentación Teórica.**

No cabe duda que se está atravesando por una etapa de cambios significativos a través de la aplicación de nuevas Políticas de Gobierno las cuales avanzan en la aplicación del nuevo Marco Constitucional y Legal, que genera transformaciones sociales, tecnológicas, culturales, que configuran una nueva sociedad, de ahí la importancia de ir aplicando el nuevo modelo hacia la formación de individuos activos, con cultura servicial e íntegros que comprendan diferentes aspectos de la realidad y apliquen este conocimiento en beneficio de sí mismos y de su entorno en este caso de los usuarios que requieran de la eficiencia en sus procesos de servicio.

Se diagnostica que en la Institución no existe ningún trabajo como el propuesto para corregir las falencias en la atención que proporcionan los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, motivo por el cual las autoridades apoyan la realización de este trabajo de investigación.

Con la finalidad de sustentar adecuadamente la presente investigación se ha realizado un análisis de las reseñas en el despacho de procesos que indican un exagerado lapso entre el inicio de las demandas y el despacho de providencias, trámites entre y otros procedimientos que llevan al fallo final, además diferentes opiniones, experiencias de usuarios y vivencias propias, investigación de documentos en internet que contiene información sobre

ámbitos los más relevantes del tema a investigar que fundamentan la concepción del problema.

### **2.1.1 Fundamentación Sociológica**

Puesto que el desarrollo social depende de la conciencia de los valores que rigen la vida humana, la educación participa en la vida en un alto grado a más del desarrollo espiritual y el crecimiento de la sociedad, pero la historia de la educación se halla esencialmente condicionada por el cambio de los valores válidos para cada sociedad.

Aun así el usuario es la esencia o razón de ser de la Institución y como tal precisa de gran atención por parte de las secretarías/os y exige calidad en su atención, cuando concurra a las oficinas.

En este contexto lo que realmente reclaman los ciudadanos a sus Gobiernos e instituciones públicas es que mejore la prestación de los servicios, esto es, una mayor calidad de los servicios públicos, un esfuerzo para avanzar hacia la excelencia posibilitando la competitividad profesional, ya que es en la sociedad donde el hombre desarrolla sus valores, y se concibe como un proceso educativo dinámico en el que interactúa con el medio en el cual se desenvuelve.

### **2.1.2 Fundamento Filosófico**

El interés de la sociedad está orientado esencialmente a potenciar las capacidades de los seres humanos al desarrollo, socialización y discusión alrededor de los derechos, deberes con los que cuentan los ciudadanos,

así como los valores humanos, fundamentales para la convivencia armónica en comunidad.

Desde el punto de vista filosófico, la presente investigación se fundamenta en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos funcionales para llevar a cabo el objetivo

Así como también generar cambios radicales en el modelo de servicio diseñando e implementando un modelo de prestación de servicios eficientes evaluados por resultados.

### **2.1.3 La administración Pública en el Proceso de Modernización.**

En este contexto todas las organizaciones necesitan estabilidad y continuidad, al tiempo de adaptación e innovación, es decir, necesitan un cambio continuo porque son sistemas abiertos que han de estar en una constante interacción con el medio en que realizan su acción. Se sabe que los individuos cambian con la educación y la experiencia, no obstante, estos cambios individuales no siempre llevan a la transformación de las organizaciones en las que se integran.

Como aspecto relevante el talento humano es quien en definitiva llevará el impulso del cambio a las organizaciones, por lo tanto, la habilidad de la organización y de sus administradores para dirigir o influir en la conducta de los recursos humanos será un factor crítico de éxito en el cambio organizacional.

La gestión de la calidad es clave en el proceso de modernización del Estado y en la prestación de los servicios públicos, gestionar con calidad implica hacerse cargo de satisfacer las demandas de los ciudadanos, en consecuencia, esta labor requiere: conocer profundamente las necesidades de los usuarios, gestionar la relación con ellos, medir el grado de satisfacción a la prestación del servicio. Del mismo modo los objetivos de calidad en los servicios públicos establecen, garantizar el compromiso con la mejora continua a través de procesos controlados.

El estado compartiendo sus principios e incorporando un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2000, busca implantar un modelo de transparencia, integridad y participación que rijan a las instituciones públicas, en este contexto se deben abordar al menos dos dimensiones, para el mejoramiento de los servicios públicos:

- El Control institucional interno y externo, con información transparente para los usuarios.
- Aumentar la calidad de los servicios públicos que requiere el concurso de profesionales competentes, dotación motivada, normas claras y objetivos definidos. El resultado final será evaluado por cada usuario.

Para ello es necesario superar la natural resistencia a los cambios que pueden producirse en una nueva forma de organización con responsables que deben anticiparse a las posibles reacciones negativas de los individuos y que el único camino posible es implicar a todos los funcionarios que conforman la Función Judicial de Imbabura en la consecución de la meta, es decir, en conseguir su compromiso de participación en el cambio a fin de que la resistencia tenga el menor efecto posible donde la comunicación con todos los miembros de la Función Judicial sea realista y sincera con las

probabilidades de mejoras que permitan el proceso de cambio en la estructura organizacional.

#### **2.1.4 La Calidad en la Gestión Pública**

Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que llevan a un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Si bien el concepto de Sistema de Gestión de la Calidad nace en la industria de manufactura, este puede ser aplicado en cualquier sector tales como el de servicios y gubernamentales y en todos los procesos organizacionales, ya que se ha convertido en un estilo de gestión.

La Gestión de Calidad es una estrategia orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales, pero la verdad más absoluta y profunda de la calidad se encierra en las personas y sus valores, procesos, técnicas y documentos son materias en las que se basa el trabajo para alcanzar la excelencia, pero si no se tiene en cuenta que detrás de todo hay personas y que son las que han de creer en ella, impulsarla, utilizar sus instrumentos y que existen unos valores en los que confían los profesionales y también los ciudadanos que vienen ninguna medida o sistema que se adopte tiene alguna posibilidad de triunfar.

La gestión de calidad pública comprende el sistema de gestión planificada, organizada, controlada y líder, que consigue aumento en la satisfacción del cliente, trabajo interno más eficaz, incremento de la

productividad, mayores beneficios, menores costos, mayor calidad en los servicios.

Es decir los principios de eficacia, eficiencia y de calidad en las funciones de un Estado deben responder a las demandas de sus ciudadanos.

Los modelos de gestión de calidad se han gestado en la administración de empresas privadas, y la mayoría de ellos hablan de la calidad centrada en el cliente y de ofrecer servicios orientados a la satisfacción de él en ese sentido es importante realizar distinciones básicas entre cliente y ciudadano. El concepto de ciudadanía se fue gestando a lo largo de tres siglos, comienzan con los derechos civiles, luego los políticos y por fin los sociales.

Martín Llorens (2010) en su obra Éxitos en Gestión manifiesta:

**“Para alcanzar un sistema de gestión de calidad, se debe desarrollar y aplicar el Plan Estratégico de Calidad, asesorar a los diferentes órganos de la materia de calidad, analizar y sugerir actuaciones para resolver problemas de calidad, proponer memoria anual en materia de calidad, proponer el Plan de Mejoras anual, ejecutar auditorías internas en materia de calidad, realizar auditorías internas autorizadas en materia de calidad, supervisar acciones correctivas, conservar y actualizar los registros de calidad, registrar, conservar, analizar y dar respuesta a las reclamaciones y/o sugerencias para la mejora de la calidad, colaborar con proveedores para aumentar la calidad de sus productos y servicios, analizar la satisfacción del cliente externo e**

**interno, dinamizar los equipos de mejora, realizar valoraciones del clima laboral, contribuir a la formación en metodología para la mejora de la Calidad”(p.51)**

Ideas que permite deducir que para que una organización pueda alcanzar éxito en la gestión y servicio ha de lograr el ambiente de trabajo, la conformidad del producto/servicio a través de la identificación y la gestión de las condiciones del ambiente de trabajo, donde la Planificación de la realización del producto/servicio, los procesos relacionados con el cliente o usuario, la determinación de los requisitos conexos con el producto/servicio y la comunicación con el cliente sean eficientes ofreciendo servicios de control, seguimiento, medición y rendición de cuentas.

#### **2.1.4.1 El Servicio al cliente en las entidades públicas**

Martín Llorens (2010) en su obra Éxitos en Gestión

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad, los servicios son personalizados, involucran al cliente, a quien el servicio se dirige, los servicios se producen conforme a la demanda, los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados, no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan), los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados. Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción, se basan en el uso intensivo de mano de obra hacia una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo.

El éxito de una organización depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en las relaciones administrativas, laborales o comerciales, si la empresa no satisface las necesidades o deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta.

Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente o usuario, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa o institución. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado si no existen compradores.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes o usuarios, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

El servicio al cliente permiten relacionar las responsabilidades de todas las entidades para brindar servicios de calidad mediante una planificación estructurada que operativice el accionar de las dependencias y la eficacia en la atención al usuario, que incluye entre los atributos esenciales para operaciones de calidad en el servicio a la eficiencia, precisión, uniformidad, constancia, receptividad, accesibilidad, confiabilidad, competencia y capacidad, cortesía, usuario, entrenamiento, seguridad, satisfacción y placer.

**Kelly, Montgomery (2009) en su obra Servicios de Calidad, manifiesta:**

**“Un servicio de calidad debe seguir los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y conservación de clientes:**

**El cliente es la persona más importante en la empresa, el cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente, recuerde que trabaja para sus clientes, el cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo, el cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios, usted no le hace ningún favor sirviéndole, es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones, no olvide que si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él, el cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted.**

**Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten, el cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia, su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas, merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.**

**El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios. Recuerde siempre que sin sus clientes, no tendría actividades de negocio, y usted trabaja para su clientela". (p.9)**

Reflexiones que obligan a retomar acciones para prestar servicios de calidad, con altruismo y responsabilidad con el cliente.

Colles, Darwin (2008) en su obra Calidad Publica manifiesta:

**“La calidad en la gestión pública es una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer progresivamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, al servicio Público, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos Públicos”. (p.36)**

Ideas de amplia concordancia con el pensador ya que la gestión de calidad ya no es un dominio exclusivo de las empresas exitosas con altos resultados en sus operaciones comerciales ya que la necesidad de ofrecer servicios que cumplan con estándares de calidad y a satisfacción del usuario se ha trasladado en el ámbito público, de ahí la urgencia en la implementación de una gestión de calidad en lo público porque ya no se justifican los gastos que el Estado realiza para brindar servicios que no sean los adecuados a las demandas del ciudadanos.

#### **2.1.4.2 Atención con eficiencia.**

**Kelly, Montgomery (2009) en su obra Servicios de Calidad:**

Actualmente la administración pública moderna se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión; esto obedece a la necesidad no solo de ser eficaces sino también eficientes, esta eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de los emprendimientos, porque no solo importa lograr los resultados sino también interesa con qué costo se lo logra. Por tanto la administración pública tiene el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y con calidad.

En este contexto la calidad en la Gestión Pública se entiende como un instrumento de un buen gobierno democrático y con dos propósitos importantes:

- Que la gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de los servicios y programas públicos o como un legítimo participante en el proceso de diseño, ejecución y control.
- Que la gestión pública debe orientarse por resultados y esto implica control sobre sus acciones y responsabilidad en el ejercicio por medio del control social.

Se sabe que los individuos cambian con la educación y la experiencia, no obstante, estos cambios individuales no siempre llevan al cambio de las organizaciones en las que se integran, por ello es necesario en primer lugar asignar funciones; serán responsables de una atención al cliente con calidad y eficiencia, aquellos funcionarios o aquellas dependencias que logren ese contacto directo (así no sea personal).

Transmitiendo esta cadena de responsabilidad a aquellas instancias que por la naturaleza de sus funciones, por su misión, o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el usuario.

El objetivo es incrementar los niveles de eficiencia, agilidad, entre los aspectos que se debe considerar para una atención eficiente

### **2.1.4.3 Recepcionista**

Un Recepcionista es un profesional que atiende a los clientes o usuarios de un edificio en una zona particular conocida como recepción, proporciona todo tipo de información y asistencia, por lo que por lo general, posee conocimientos sobre alguna de las ciencias secretariales.

Dependiendo de su especialidad, las tareas que pueden llegar a realizar varían significativamente, siendo la atención al cliente su principal cometido, cuenta con una serie de funciones y responsabilidades que varían dependiendo del tipo de establecimiento. Principalmente proporciona información precisa, así como tramitar cualquier solicitud de servicio de un cliente, bien de forma presente, por teléfono, correo electrónico o fax.

### **2.1.4.4 Nuevo perfil de la secretaria y asistente ejecutiva**

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico. En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina, pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad.

La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su

superior de manera más directa, será ella quien confeccione los informes, memorandos o dossiers; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características generales de éste, para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia.

El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características, sin embargo en términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer el personalidad equilibrada y proactiva, autoestima positiva, criterio propio, así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará,

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo.

Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

**Discreción.**- Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

**Adaptabilidad.-** Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo

**Iniciativa y capacidad de trabajo.-** Se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

**Puntualidad.-** Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

**Responsabilidad.-** Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

**Limpieza y orden.-** Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

**Paciencia.-** La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

**Cooperación.-** El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

**Buen criterio.-** Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.

**Buena voluntad.-** Toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.

**Dedicación.-** Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

**Pulcritud.-** Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

**Previsión.-** Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.

**Sinceridad.-** La relación jefe - secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.

**Buena educación.-** Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

#### **2.1.4.5 Formación de la secretaria**

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión

fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional.

**Mecanografía.-** El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

**Ofimática.-** El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

**Ortografía y gramática.-** Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

**Caligrafía.-** Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.

**Archivo.-** Es también importante que la secretaria tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.

**Idiomas extranjeros.-** Es imprescindible el conocimiento de inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales.

**Matemática financiera.-** El trabajo administrativo requiere el conocimiento de la matemática financiera, que consiste en el cálculo de operaciones sencillas como los porcentajes, intereses, tasa, entre otros.

**Contabilidad.-** Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio.

#### **2.1.4.6 Código deontológico de las secretarias**

Principios de carácter general:

**Dignidad.-** La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor.

**Integridad.-** Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

**Secreto profesional.-** Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

Principios de carácter general del secreto profesional, de más de un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de secretaria, sin olvidar que existen leyes que lo protegen.

El derecho y la obligación del secreto profesional comprenden:

Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional, los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros

cualesquiera del colectivo en el que la secretaria desempeñe su labor. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.

La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.

La secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior, el secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y comparar información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

**Relaciones con sus compañeros.-** La secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros. La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. La secretaria debe ser consciente que la discreción es algo de una importancia fundamental.

Lo que para otros miembros del colectivo puedan resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos, o tonos de burla, o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional.

Es obligación de toda secretaria prestar su colaboración a todos sus colegas, cuando sea necesaria su intervención para que nos produzcan

atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.

**Relaciones con la empresa.**- La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma.

La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto. Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información, la secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

**En relación con su profesión.**- La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento, además demostrará permanentemente afán de superación y pro actividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa, la secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión, jamás debe valerse de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener ascensos no merecidos y, como consecuencia mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otras personas que por su experiencia, conocimientos y años de servicio lo tiene más merecido, o conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión.

Ha de ser consciente de que representa un colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer, y lograr que se respete el código Deontológico de su profesión, en este sentido, es apropiado que sea

instrumento de difusión del mismo, tanto para afirmar los valores contenidos en el código como para ampararse en él.

#### **2.1.4.7 Optimización del Tiempo y Espacio.**

Según Salom G. en su Obra Tiempo y Espacio, El entorno que nos rodea nos lleva a la reflexión sobre la estructuración del tiempo y el espacio, por entorno se entiende todo aquello que está a nuestro alrededor, es decir, el conjunto de condiciones físicas, sociales y culturales en las que se desenvuelve.

La distribución de los distintos espacios se hace partiendo de condiciones previas que hay que tener muy en cuenta, por ello la labor de una secretaria es realizar un análisis de las condiciones existentes, de las posibilidades que ofrecen los espacios con que se cuenta y la búsqueda de los recursos más adecuados.

Los espacios físicos deben ser higiénicos, confortables, amplios, bien distribuidos y de fácil acceso, cada espacio de trabajo debe ser acogedor agradable, con buena iluminación, ventilado, seguro, estable y ordenado, organizado en correspondencia con las necesidades.

#### **2.1.4.8 Atención telefónica**

Los y las telefonistas, los recepcionistas y los secretarios/as son personas "clave" al momento de transmitir la primera imagen de una empresa. Son los responsables de la primera impresión que se llevan los clientes, y a través de ellos perciben el tipo de relación que tendrán con la empresa. Como todos sabemos, hoy en día, una atención telefónica de calidad en las empresas, se ha convertido en una necesidad. Los clientes y

ciudadanos intentan resolver sus gestiones y consultas a través del teléfono, por la comodidad, en determinados momentos, que esto puede suponer.

En una época como la actual, dominada casi exclusivamente por la imagen, el teléfono es un aliado para transmitir una determinada imagen de la empresa. La acción de descolgar el teléfono y contestar, es una carta de presentación de la entidad. Debemos valorar que en estos casos "la primera impresión es la que cuenta". Sin embargo, gran parte de las veces, atender el teléfono se convierte en una actividad rutinaria de cuyo alcance e importancia no siempre somos conscientes, ni le prestamos la atención que merece.

## **2.2 Posicionamiento Teórico Personal**

Una vez realizado el análisis de los diferentes tipos documentos, textos la presente investigación se sustenta en la idea de que los servicios que presten las Instituciones Públicas sean de calidad; y sus metas sean avanzar hacia la excelencia. Desde el punto de vista filosófico, la presente investigación se fundamenta en el **proceso de construcción del conocimiento** que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que se evidencian en los principios que rigen orientan al fortalecimiento de las capacidades de atención con calidad y eficiencia.

Desde el punto de vista sociológico la investigación se basa en la idea que la **educación y en conocimiento participa en la vida y el crecimiento de la sociedad**, tanto en su destino exterior como en su estructuración interna y en su desarrollo espiritual, y puesto que el desarrollo social depende de la

conciencia de los valores que rigen la vida humana, la historia de la educación se halla esencialmente condicionada por el cambio de los valores válidos para cada sociedad, donde las Administraciones Públicas deben prestar servicios públicos de calidad hacia la excelencia.

También se ha analizado tópicos importantes sobre servicios de calidad y atención a clientes en el sector público que constituye un componente activo y esencial del modelo social al contribuir en el cumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos, fomentando los valores comunes de solidaridad, igualdad de género, no discriminación y prestación de unos servicios públicos solidarios con calidad en atención y calidez al usuario atendiendo a los principios y valores compartidos de igualdad de acceso, universalidad, continuidad, adaptabilidad.

Principalmente en todas las Instituciones Educativas, publicas y privadas se debe mantener un debido control en su organización, ya que el tiempo es un recurso y de cómo lo administremos dependerá no solo nuestro éxito profesional, sino nuestro bienestar personal e Institucional.

### **2.3 Glosario de Términos**

Según el Diccionario Estructurado de Talento Humano IMPRIT 2006 y su [diccionario.com](http://diccionario.com)

- **Cliente:** Es la persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o institución, constituyen el elemento vital de cualquier organización.

- **Eficacia:** se refiere a la habilidad de una organización para alcanzar los objetivos relacionados con su misión, es decir, para cumplir con su mandato institucional.
- **Eficiencia,** es un concepto que se refiere a conseguir con el mínimo de recursos un determinado resultado o a conseguir el máximo de productos con un nivel dado de recursos.
- **Estudio de factibilidad:** Estudio llevado a cabo en la etapa de pre inversión (idea proyecto, anteproyecto y proyecto), tendiente a:
  - Verificar si el proyecto está bien fundado y justificado. Determinar si los objetivos propuestos son coherentes con las necesidades de los beneficiarios
  - Determinar si no existen impedimentos políticos, legales, sociales, técnicos o económicos.
- **Ética:** Elaboración de códigos éticos y deontológicos comprometidos.
- **Manual de Calidad:** conjunto de procedimientos escritos que avalen la reproducibilidad de los procesos y aseguren la calidad de los mismos y sus productos resultantes.
- **Directrices:** Norma o conjunto de normas e instrucciones que dirigen, guían u orientan una acción, una cosa o a una persona.
- **Potestad:** Facultad atribuida a la administración en virtud de la que puede actuar, en ciertos casos, según su libre apreciación de las circunstancias.
- **Consagrados:** Dedicar esfuerzo y trabajo a un fin
- **Amanuenses:** Copista es la palabra que designa a quien reproduce libros a mano. De ahí su sinónimo, amanuense

- **Filosófico:** es el estudio de una variedad de problemas fundamentales acerca de cuestiones como la existencia, el conocimiento, la verdad, la moral, la belleza, la mente y el lenguaje.

#### **2.4. Preguntas directrices y sus respuestas.**

- ¿Cómo se encuentra el nivel de conocimiento en atención al usuario por parte de los secretarios(as) de los Juzgados de la Función Judicial Ibarra?

El nivel de conocimiento por parte de los secretarios/as no es el ideal para la entera satisfacción de los usuarios que diariamente requieren los servicios de esta institución, ya que se evidencia un exagerado retraso entre el lapso en que inician los trámites Judiciales y el fallo final está claro que se podría aumentar el nivel de conocimiento encaminándolo hacia un buen servicio con calidad y eficiencia de esta manera se aportará al mejor desarrollo de evidente problema que existe en la atención al usuario por parte de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial.

- ¿Quién se beneficiará con la eficiente atención de los funcionarios de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra?

La creación de este manual beneficiará directa o indirectamente a todos los que día a día conformamos la Función Judicial, ya que como usuarios podremos gozar de un apropiado servicio y atención digna con calidad que se evidenciará en el trato cortés y amable por parte de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial, y además a los clientes internos ya que de esta manera se organizarán adecuadamente a fin de que el rendimiento laboral diario se note, reflejándose en el orden, en el incremento de las buenas relaciones entre compañeros de trabajo.

- ¿La eficiencia en el servicio al usuario se mejorará con la aplicación de un manual de atención con calidad las relaciones interpersonales entre funcionarios y usuarios en la Función Judicial Ibarra?

Uno de los deberes de la Función Judicial es ser eficiente, por lo tanto al aplicarla en forma oportuna y adecuada la relación interpersonal entre funcionarios y usuarios será de calidad; misma que se reflejará en el trato y la buena aceptación de los usuarios respecto de la atención brindada por los funcionarios de la Función Judicial; además de que se daría fiel cumplimiento a la misión y deberes en general que deben ser acatados por esta institución.

- ¿Sería importante la difusión de un manual de atención de calidad para optimizar el tiempo y los recursos de los secretarios y secretarías de la Función Judicial de Ibarra?

Evidentemente con la deficiente calidad de la atención al usuario por parte de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, es muy importante difundir el contenido de un manual de atención de calidad.

Por cuanto los secretarios/as de esta institución podrán guiarse, aprender, actualizar sus conocimientos según sea el caso, y a su vez esto significa un paso al desarrollo personal e institucional, optimizando el tiempo y recursos con los que cuenta la institución.

## 2.4 Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
Es un conjunto de estrategias que una empresa diseña y pone en práctica para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, o usuarios.	Calidad de servicio	Componentes de la calidad en el servicio al usuario	Actitud Buen trato Eficiencia Optimizar Puntualidad
Es brindar servicio de calidad al cliente con cortesía, y eficiencia.	Atención al Cliente	Necesidades del cliente	Comunicación Sentirse Importante Información necesaria Amabilidad
La eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de las actividades, porque no solo importa lograr los resultados sino también interesa con qué costo se lo logra.	Eficiencia en el servicio	Juzgados de la Función Judicial	Rapidez Confiable Prontitud

## CAPÍTULO III

### 3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación propuesta responde a la consideración Proyecto Factible ya que constituye el desarrollo de una propuesta válida que permite ofrecer una solución a problemas de la realidad social sustentada en una base teórica que sirve a los requerimientos o necesidades de alcanzar una atención de 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.

A continuación se detalla los tipos de investigación que sirvieron de base para el desarrollo de la investigación:

**La investigación bibliográfica o Documental:** consistió en investigar toda clase de documentos, manuales, libros, textos, revistas de carácter científico - técnico, artículos de prensa, folletos, trípticos e internet o cualquier material escrito, referente al tema de investigación, constituye una de las primeras etapas de toda investigación, entregó información a las ya existentes como las teorías, resultados, instrumentos y técnicas usadas.

Facilitó la búsqueda de información en documentos que fundamentaron en base a estudios y autores diversos el marco teórico, permitiendo conocer, analizar, comparar y deducir los diferentes enfoques, criterios, análisis, conclusiones y recomendaciones que proporcionaron este tipo de información acerca del área particular de estudio

**La investigación descriptiva:** es la que estudia, analiza o describe la realidad presente en cuanto a hechos, personas y situaciones, sirvió para

recoger los datos sobre la base teórica planteada, se resumió la información de manera cuidadosa para luego exponer los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyeron a la investigación del problema de:

¿Cómo desarrollar manual de atención de calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que prestan los secretarios y secretarias de la Función Judicial de Ibarra?

**La investigación de campo:** se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, es decir en la Función Judicial de Ibarra, lo que permitió el conocimiento más a fondo a la investigadora para poder manejar los datos exploratorios, descriptivos y experimentales del problema con más seguridad, creando una situación de control.

Este tipo de investigación permitió justificar de las verdaderas condiciones en que se obtuvieron los datos, por lo que facilitó su revisión y/o modificación.

**La investigación Propositiva:** permitió elaborar un modelo de investigación estratégica que se convirtió en una herramienta práctica para el desarrollo, el fortalecimiento y el mantenimiento de estándares de calidad, que lograron eficiencia en la atención que se presta a los usuarios y además alcanzar reconocimiento interno y externo.

Es un tipo de investigación partió de la necesidad de solucionar un problema a nivel local.

### **3.2 Métodos**

En el desarrollo de la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

- **El Método Analítico.-** Porque es de gran necesidad desglosar la información, descomponerla en sus partes, con este método se logró la comprensión y explicación amplia del problema, para determinar sus causas y efectos, sirvió además para demostrar el tamaño exacto de la población y sacar conclusiones valederas y recomendaciones útiles.
- **El Método Descriptivo.-** Puesto que tiene como base la observación sirvió para describir el problema tal como se presenta en la realidad de la institución investigada, además permitió una visión contextual del problema y del lugar de investigación en tiempo y espacio.
- **El Método Inductivo.-** Se empleó para la elaboración del marco teórico y el análisis de resultados del diagnóstico.  
Posibilitando descubriendo, analizando, sistematizando los resultados obtenidos para hacer generalizaciones para el problema, también sirvió para la interpretación de resultados al elaborar las conclusiones y recomendaciones enfocadas a la propuesta.
- **El Método Estadístico.-** Se empleó mediante el análisis cuantitativo y porcentual de la información, puesto que después de la recopilación, agrupación, tabulación de datos se procedió a resumirlos en tablas y diagramas estadísticos.

La información se representó a través de tablas, gráficos con lo cual se estructuró en síntesis la investigación.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos**

Las técnicas e instrumentos utilizados son:

La Encuesta y la Fichas de observación que permitieron obtener datos provenientes del encuestado sin presión o intervención alguna del encuestador, que incluye preguntas estructuradas técnicamente.

### 3.4 Población

La población que se tomó para realizar la investigación está conformada por:

#### CUADRO DE FUNCIONARIOS

Secretarias y Secretarios	15
Amanuenses	30
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

**Nota.-**

Como el número de funcionarios es reducido no se realizara cálculo de muestra.

#### CUADRO DE USUARIOS (MENSUAL) PROMEDIO

---

JUZGADOS	USUARIOS
- Primero de lo Civil	140
- Segundo de lo Civil	140
- Tercero de lo Civil	140
- Cuarto de lo Civil	140
- Quinto de lo Civil	140
- Primero de lo Penal	100
- Segundo de lo Penal	100
- Tercero de lo Penal	100
- Cuarto de lo Penal	100
- Primero de Tránsito	500
- Primero de Inquilinato	200
- Primero de Trabajo	400
- Primero y Adjunto de la Niñez y de la Adolescencia	150
- Segundo y Adjunto de la Niñez y de la Adolescencia	150
- Tercero de la Niñez y de la Adolescencia	100
- <b>TOTAL</b>	2.600

### 3.5 Cálculo de la muestra.

Para cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times PQ}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ} =$$

n = Muestra

N= Población

PQ = Varianza de la población

E = Margen de error

K = = Constante (2)

$$n = \frac{2600 \times 0.25}{(2600 - 1) \frac{(0.08)^2}{2^2} + 0.25} =$$

$$n = \frac{650}{(2599) \frac{0.0064}{4} + 0.25} =$$

$$n = \frac{650}{2599 \times 0.0016 + 0.25} = \quad n = \frac{650}{4.4084} =$$

$$n = 147.40$$

## CUADRO DE MUESTRA DE USUARIOS

<b>JUZGADOS</b>	<b>USUARIOS</b>
Primero de lo Civil	8
Segundo de lo Civil	8
Tercero de lo Civil	8
Cuarto de lo Civil	8
Quinto de lo Civil	8
Primero de lo Penal	6
Segundo de lo Penal	6
Tercero de lo Penal	6
Cuarto de lo Penal	6
Primero de Tránsito	28
Primero de Inquilinato	11
Primero de Trabajo	22
Primero Niñez y Adolescencia	8
Segundo Niñez y Adolescencia	8
Tercero Niñez y Adolescencia	6
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

## **CAPITULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 PROCESOS**

Luego de haber realizado las encuestas a la población de funcionarios y usuarios de la Función Judicial de Ibarra de ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios y amanuenses de los Juzgados y otra encuesta a los usuarios de ciudad.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

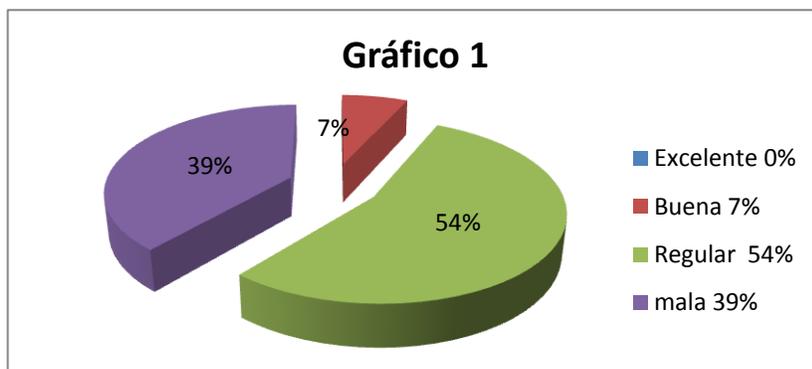
Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la Barra de Menú la opción insertar, en el grupo Ilustraciones, se escogió Gráficos circulares.

Los gráficos circulares inferenciaron en la investigadora el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

## ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL DE IBARRA.

1. Califique la actitud que poseen los secretarios y (as) de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.

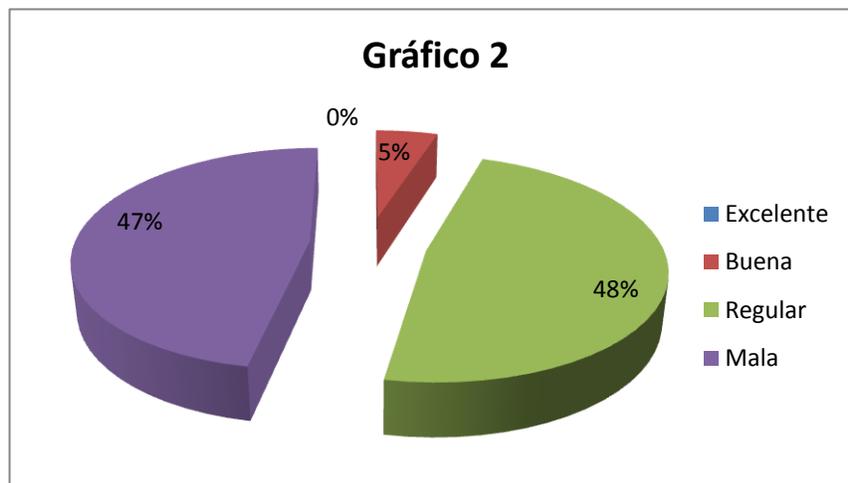
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Buena	10	7%
Regular	80	54%
Mala	57	39%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



Un poco más de la mitad de los usuarios encuestados opinan que la actitud de los secretarios/as es regular, mientras que un tanto menos de la mitad consideran que es mala, y la menor parte de usuarios piensan que es mala, esto refleja la existencia de una problemática para el usuario porque la atención en cuanto a la actitud de los funcionarios deja mucho que desear. Lo ideal es que ellos cambian su actitud.

2.- ¿En calidad de usuario, cómo calificaría usted la atención al que recibió?

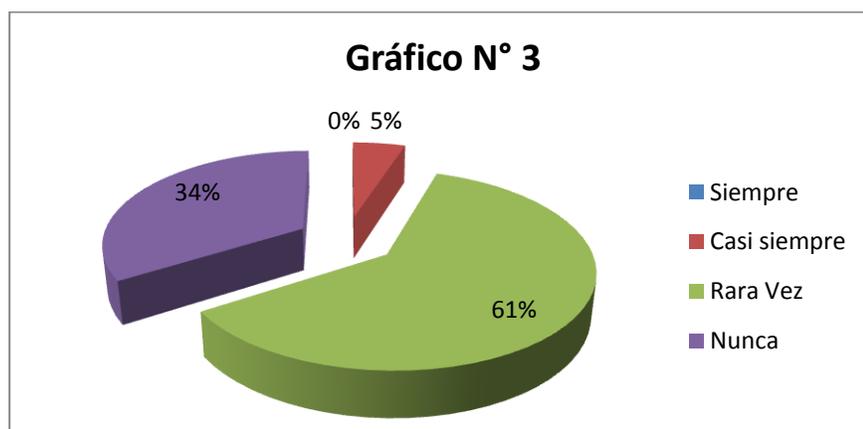
<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	<b>0</b>	<b>0%</b>
Buena	<b>8</b>	<b>5%</b>
Regular	<b>70</b>	<b>48%</b>
Mala	<b>69</b>	<b>47%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



La mayoría de usuarios opinan que la atención que recibieron por parte de los secretarios/as fue regular, con una corta diferencia apreciamos en el gráfico que los usuarios opinan que fue mala y casi nadie indica que es buena, por lo que es evidente que hace falta una mejoría en la atención que aquí se proporciona.

3.- ¿Hay puntualidad en el despacho de los trámites?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	7	5%
Rara vez	90	61%
Nunca	50	34%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

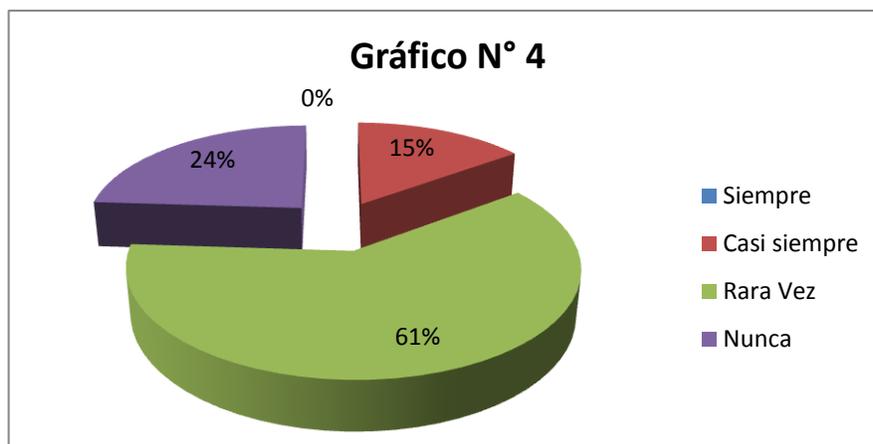


La mayoría de los encuestados consideran que nunca hay puntualidad en los trámites Judiciales, mientras que un poco menos de la mitad consideran que rara vez y algunos piensan que casi siempre los trámites se desarrollan con puntualidad, tomando en cuenta que en su mayoría coinciden con que la puntualidad en el despacho de causas no es la ideal, es que se observa la necesidad de tomar medidas para que esta situación mejore.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
--------	------------	------------

4.-	Siempre	<b>0</b>	<b>0%</b>	¿Usted
al	Casi siempre	<b>22</b>	<b>15%</b>	
	Rara vez	<b>90</b>	<b>61%</b>	
	Nunca	<b>35</b>	<b>24%</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	

momento de solicitar ayuda con un trámite, recibe un buen trato por parte de los secretarios (as) de los Juzgados de la función Judicial de Ibarra?

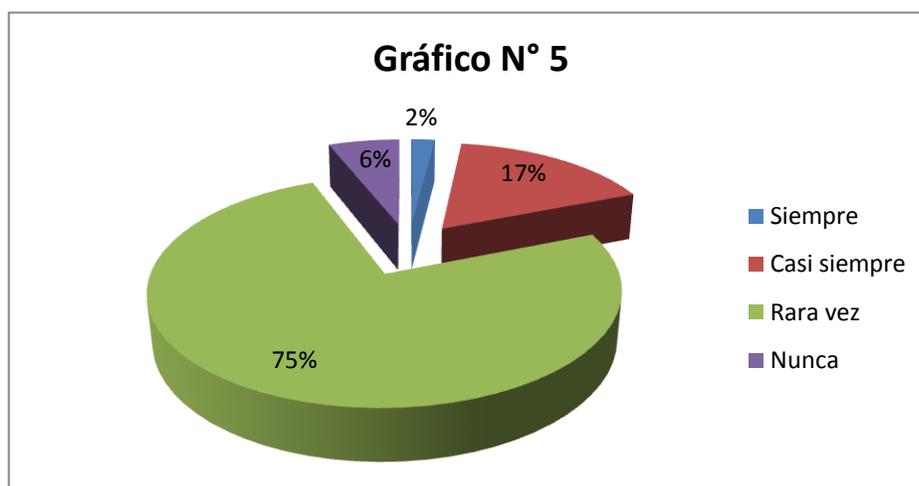


La mayoría de encuestados opinan que rara vez reciben un buen trato por parte de los secretarios/as mientras que algunos encuestados, opinan que nunca, y pocos manifiestan que casi siempre reciben un buen trato al momento de solicitar ayuda con un trámite, es evidente que no existe el trato

oportuno hacia los usuarios ya que la falta de colaboración y solidaridad hace que ocurran retrasos y un deficiente ambiente en esta institución.

5.- ¿El trámite solicitado por usted se procede con eficiencia y confía en su pronta gestión?

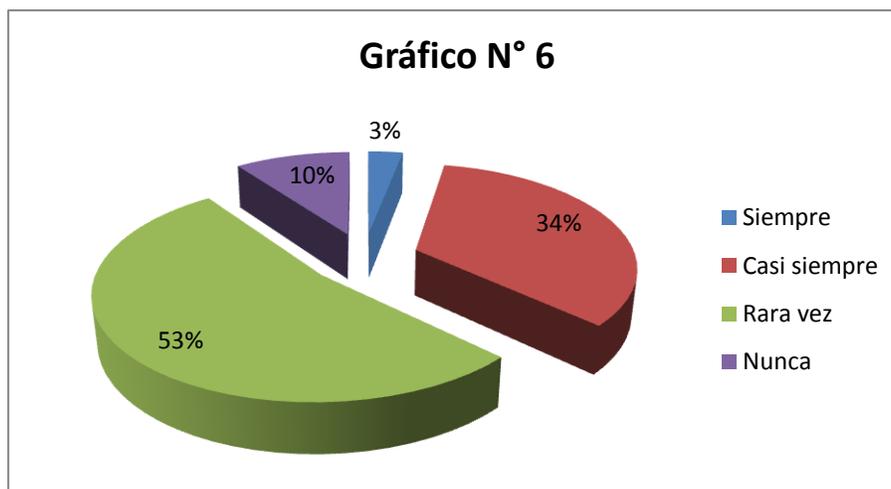
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	2%
Casi siempre	25	15%
Rara vez	110	61%
Nunca	9	24%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



Casi todos los encuestados opinan que rara vez confía en la pronta gestión del trámite, y mucho menos de la mitad opinan que casi siempre, unos pocos manifiesta que nunca, mientras que casi nadie considera que siempre, por lo que es evidente la falta de un buen servicio con calidad, a fin de aumentar la credibilidad de los usuarios hacia la institución con el fin de mejorar la imagen que proyectan.

6.- ¿Usted considera que, se optimizan los recursos para la atención al usuario en los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra?

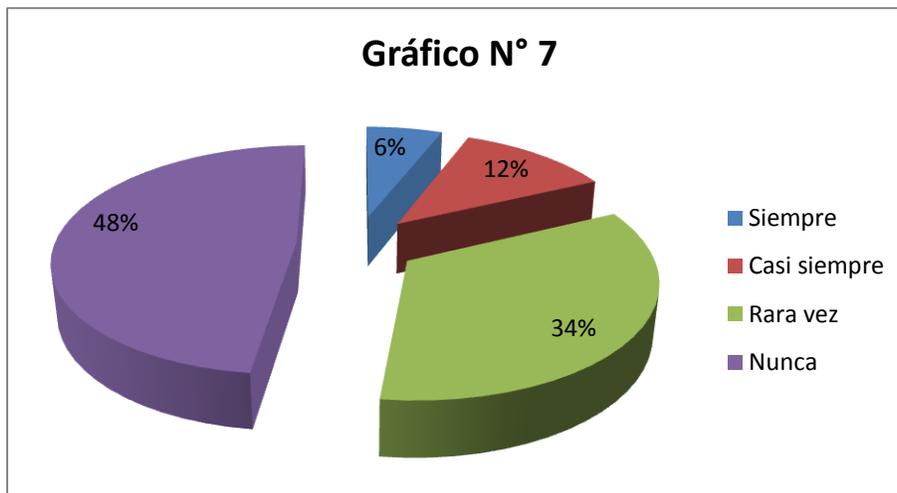
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	3%
Casi siempre	50	34%
Rara vez	78	53%
Nunca	14	10%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



Un poco más de la mayoría de los encuestados opinan que rara vez se optimizan los recursos por parte de los secretarios/as, un poco menos de la mitad consideran que casi siempre, muy escasos encuestados piensan que nunca se optimizan recursos, mientras que casi nadie opinan que siempre, por lo que hace falta concientizar a los secretarios/as de lo importante que es la optimización de recursos en las instituciones.

7.- ¿El nivel de comunicación de los funcionarios con los usuarios se imparte con empatía (Actitud/afectividad)?

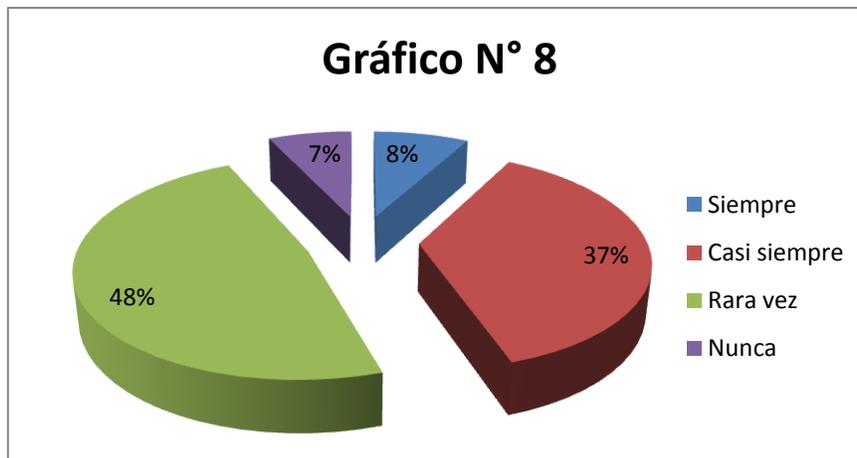
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	6%
Casi siempre	18	12%
Rara vez	50	34%
Nunca	70	48%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



En poco más de la mitad de encuestados opinan que nunca hay empatía en la comunicación prestada por los secretarios/as, y que menos de la mitad de usuarios opinan que rara vez, mientras que muy escasos consideran que casi siempre existe empatía en la comunicación y casi nadie dice que siempre, de esta manera confirmamos, que es necesaria la mejoría en la calidad de la comunicación a fin de tener una buena empatía entre secretarios/as y usuarios, creando así unas buenas relaciones interpersonales.

8.- ¿Si desconoce el procedimiento para realizar un trámite y ha solicitado la información necesaria, los secretarios/as le han brindado la ayuda respectiva a sus inquietudes?

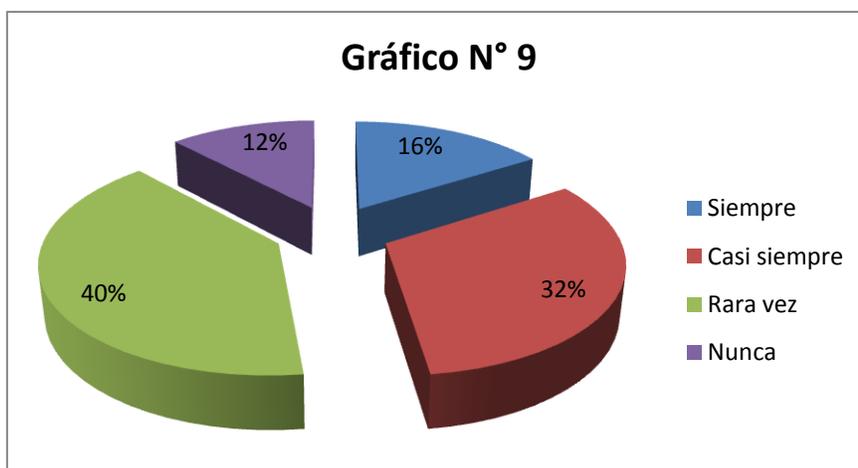
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	8%
Casi siempre	55	37%
Rara vez	70	48%
Nunca	10	7%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



El casi la mitad de los usuarios encuestados opinan que rara vez los secretarios les han brindado la información necesaria a sus inquietudes cuando desconocen el procedimiento de un trámite, mientras que menos de la mitad opinan que casi siempre, y muy escasos usuarios opinan que siempre y entre otros pocos que consideran que nunca, de esta manera observamos que hace falta una cultura de servicio hacia los demás por lo que es evidente que hay que tomar correcciones para eliminar esta falencia.

9.- ¿Cuándo solicita un servicio los secretarios (as) le demuestran confiabilidad?

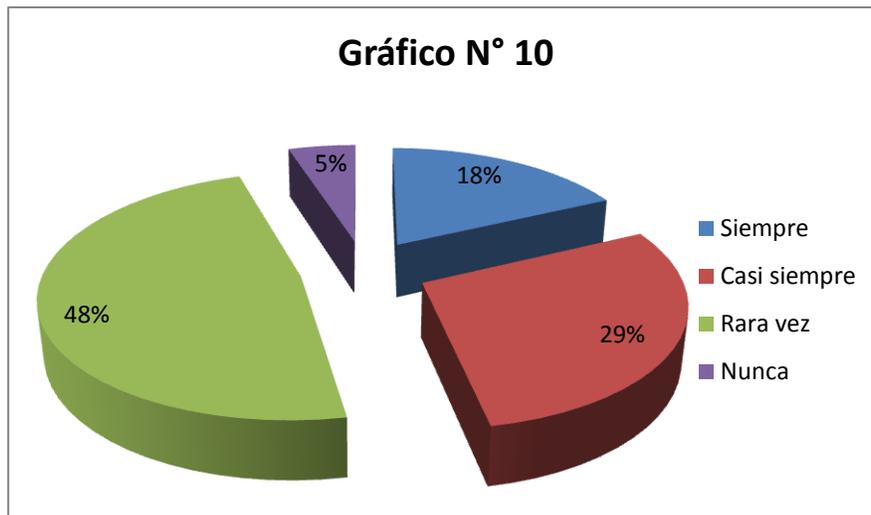
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	16%
Casi siempre	47	32%
Rara vez	59	40%
Nunca	18	12%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



Casi la mitad de encuestados opinan que rara vez los secretarios demuestran confiabilidad, algunos opinan que casi siempre, mientras que el muy pocos consideran que siempre, y muy escasos opinan que nunca, esta causa afecta a la imagen institucional a gran medida ya que la confianza de los usuarios es un factor importante para la institución, por lo que hay que tomar medidas correctivas.

10.- ¿Los funcionarios de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra le reciben con amabilidad?

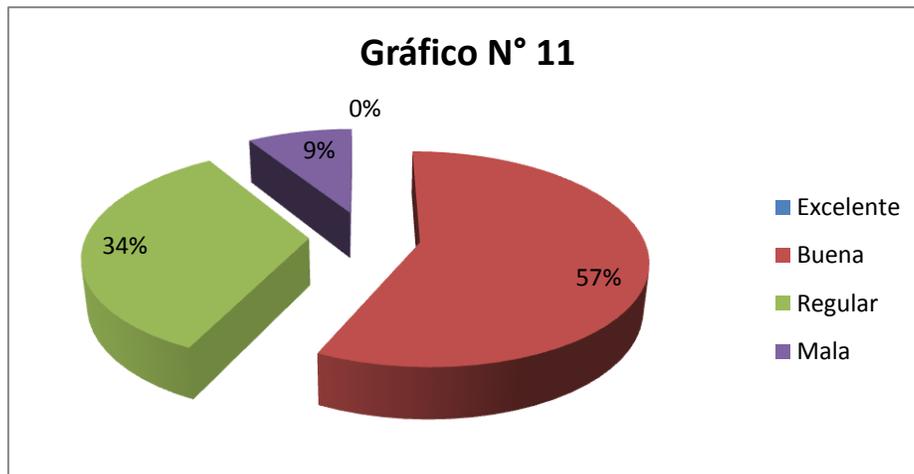
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	16%
Casi siempre	47	32%
Rara vez	59	40%
Nunca	18	12%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



La mitad de encuestados opinan que rara vez los secretarios/as los reciben con amabilidad, algunos opinan que casi siempre, muy pocos consideran que siempre y pocos dicen que nunca, es por esta razón que se deben motivar a los secretarios/as de los Juzgados para que los servicios que ofrecen, a los usuarios sean satisfactorios con una actitud positiva

11.- ¿Considera que la puntualidad en el trámite y/o servicio fue?

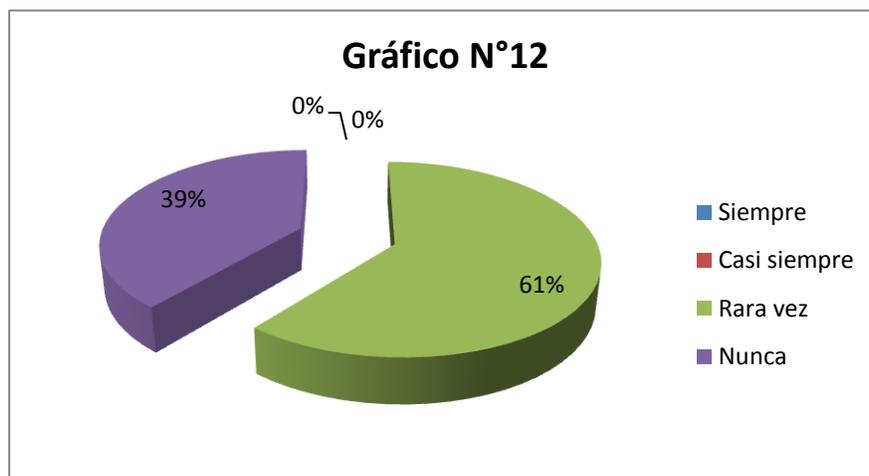
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Buena	84	57%
Regular	50	34%
Mala	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



Los usuarios encuestados en casi la mitad de ellos, opinan que la puntualidad en el trámite realizado fue buena, algunos manifiestan que son regulares, mientras que muy pocos consideran que fue mala, este tipo de retrasos en los trámites judiciales son la causa de la mala imagen institucional, por lo que es necesario establecer lineamientos de calidad en la atención.

12.- ¿La atención que recibe le hace sentirse importante?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Rara vez	90	61%
Nunca	57	39%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

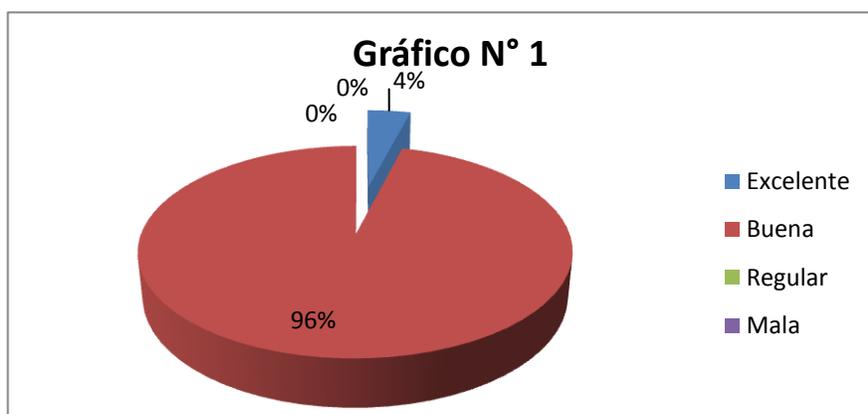


Más de la mitad de encuestados opinan la atención recibida por parte de los secretarios/as, rara vez les hace sentirse importantes, mientras que el algunos opinan que nunca, es necesario motivar a los funcionarios secretarios/as de los Juzgados a cultivar sus aptitudes, y demostrar interés por los requerimientos de los usuarios, a fin de que los usuarios sientan importantes al ser escuchados y atendidos de la mejor manera.

**ENCUESTA REALIZADA A LOS SECRETARIOS/AS DE LOS JUZGADOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL DE IBARRA.**

1.- ¿Cómo califica su actitud en la atención al público?

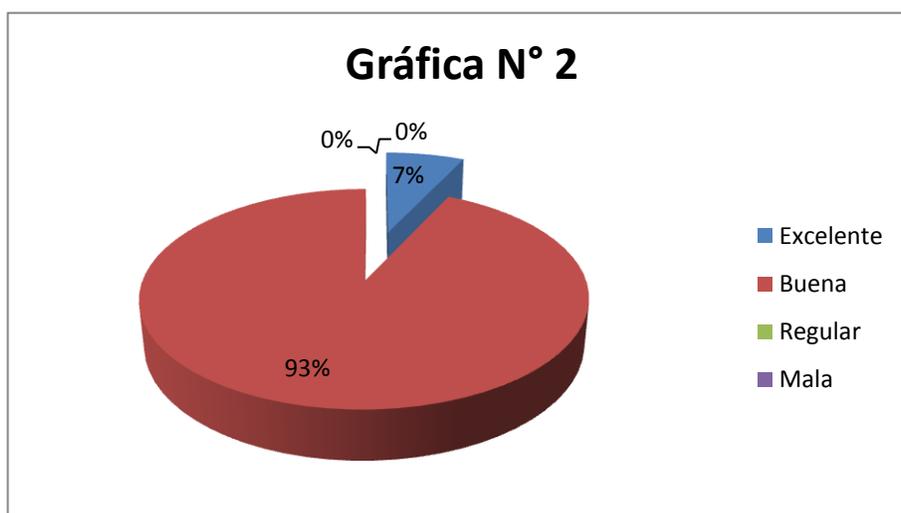
<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	<b>2</b>	<b>4%</b>
Buena	<b>43</b>	<b>96%</b>
Regular	<b>0</b>	<b>0%</b>
Mala	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Casi la totalidad de secretarios/as encuestados manifiesta que su actitud en la atención al cliente es buena, mientras que unos pocos opinan que es excelente.

2.- ¿Cómo calificaría la atención que usted presta al usuario?

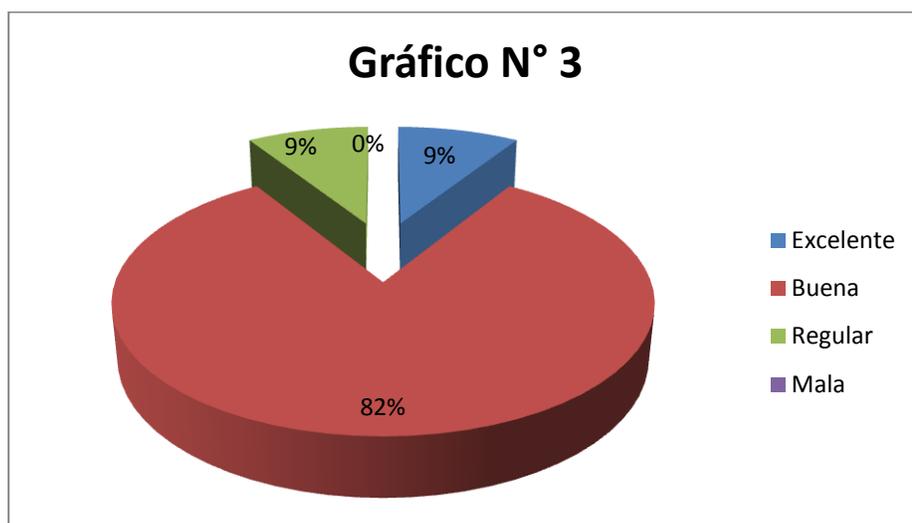
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	7%
Buena	42	93%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Casi la totalidad de los secretarios/as encuestados califica su atención prestada al usuario como buena, mientras que unos pocos consideran que es excelente, como se puede apreciar estas respuestas no coinciden con lo que manifiestan los usuarios en cuanto a la actitud de los funcionarios.

3.- La puntualidad en el despacho de los trámites que usted tiene a su cargo es?

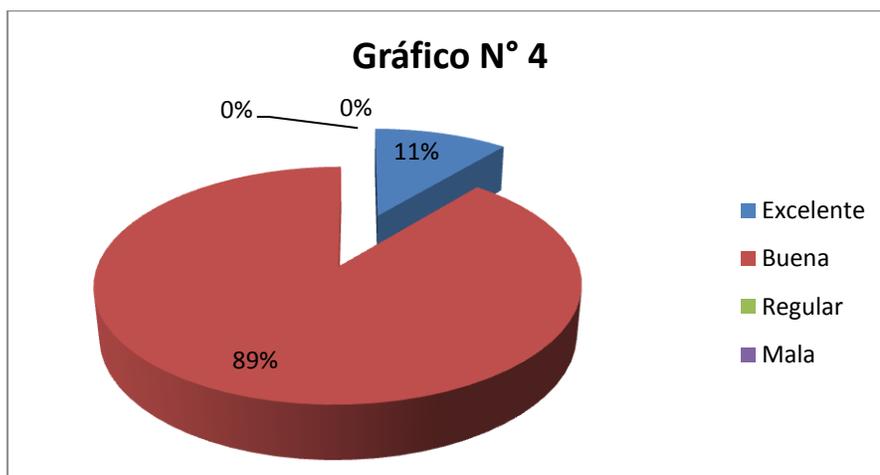
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	9%
Buena	37	82%
Regular	4	9%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Casi la totalidad de los usuarios consideran que la puntualidad en el despacho de los trámites que tienen a su cargo es buena, y en algunos opinan que es excelente, mientras que los secretarios restantes manifiestan que es regular, por lo que nos damos cuenta que no concuerda con las respuestas recopiladas por los usuarios.

4.- ¿El buen trato que usted brinda a los usuarios cuando le solicitan ayuda con un trámite es?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	11%
Buena	40	89%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

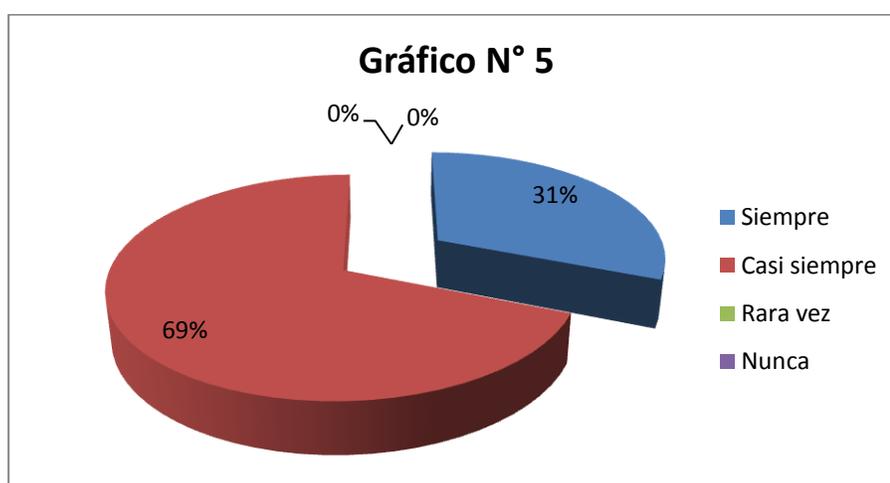


Casi la totalidad de los secretarios/as de los Juzgados opinan que el buen trato que brindan a los usuarios es buena y pocos consideran que es excelente.

5.- ¿Los trámites solicitados por los usuarios son gestionados con eficiencia y ellos confían en su pronta gestión?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
--------	------------	------------

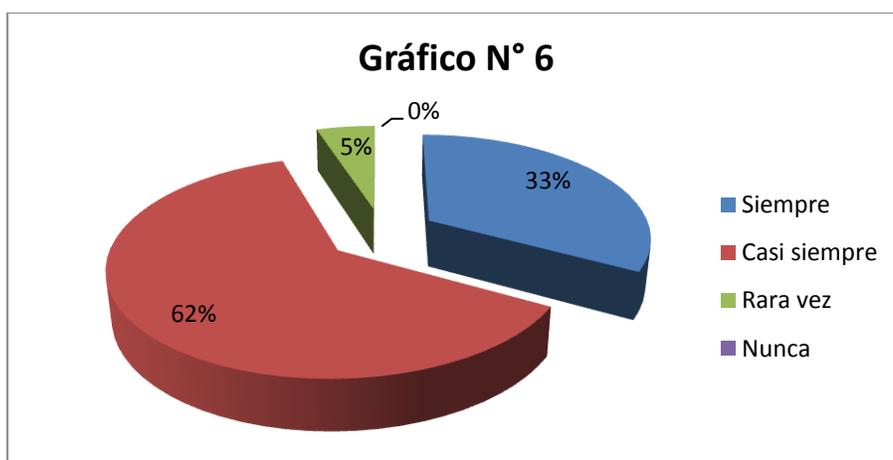
Siempre	<b>14</b>	<b>31%</b>
Casi siempre	<b>31</b>	<b>69%</b>
Rara vez	<b>0</b>	<b>0%</b>
Nunca	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Un poco más de la mitad de los secretarios/as opinan que casi siempre los trámites a su cargo son gestionados con eficiencia y que los usuarios confían en su pronta gestión, mientras que algunos consideran que siempre.

6.- ¿Al gestionar un trámite, optimiza usted los recursos en la atención al cliente?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	33%
Casi siempre	28	62%
Rara vez	2	5%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

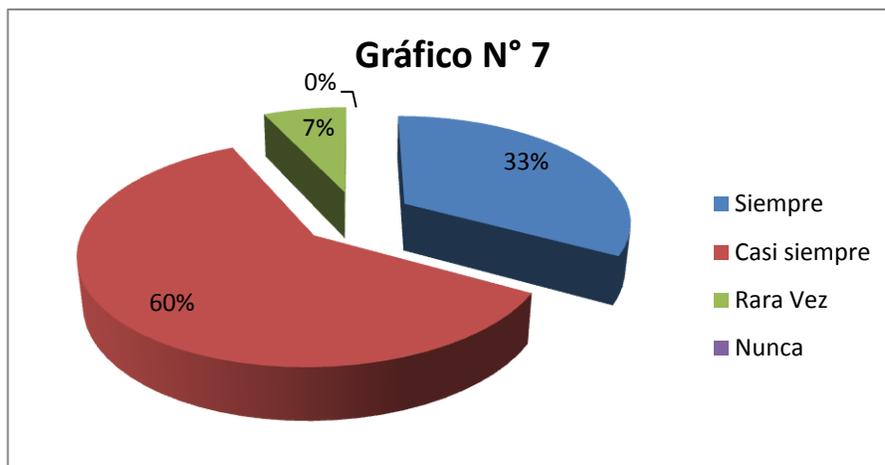


Muy pocos de los secretarios/as encuestados/as opinan que casi siempre optimizan los recursos en la atención al cliente, mientras que algunos opinan que siempre y casi ninguno considera que rara vez, estas respuestas nos demuestran que es necesario, concientizar al personal que allí labora sobre la importancia que implica la optimización de recursos.

7.- ¿Imparte usted empatía (Actitud/afectividad) y un buen nivel de comunicación con los usuarios?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
--------	------------	------------

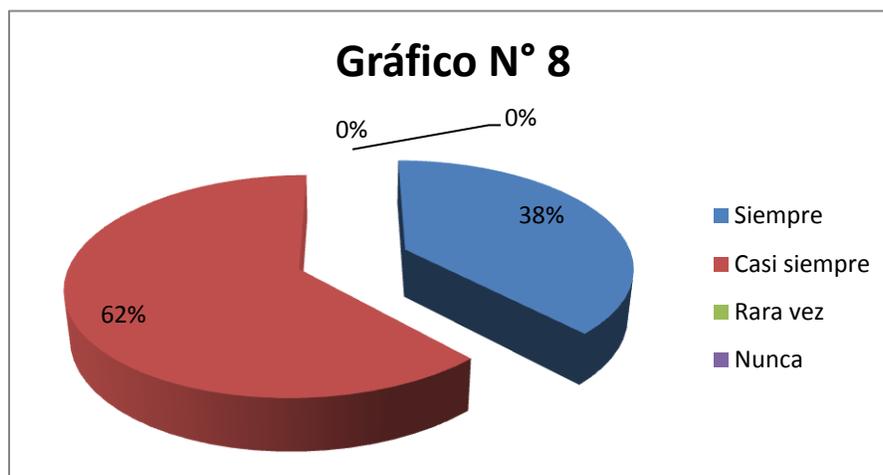
Siempre	<b>15</b>	<b>33%</b>
Casi siempre	<b>27</b>	<b>60%</b>
Rara vez	<b>3</b>	<b>7%</b>
Nunca	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Un poco más de la mitad de los secretarios/as encuestados opinan que casi siempre imparten empatía y un buen nivel de comunicación con los usuarios, mientras que el pocos opinan que siempre y muy escasos manifiestan que rara vez.

8.- ¿Cuándo los usuarios desconocen el procedimiento para realizar un trámite y le han solicitado la información necesaria, usted le han brindado la ayuda respectiva a sus inquietudes?

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	17	38%
Casi siempre	28	62%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

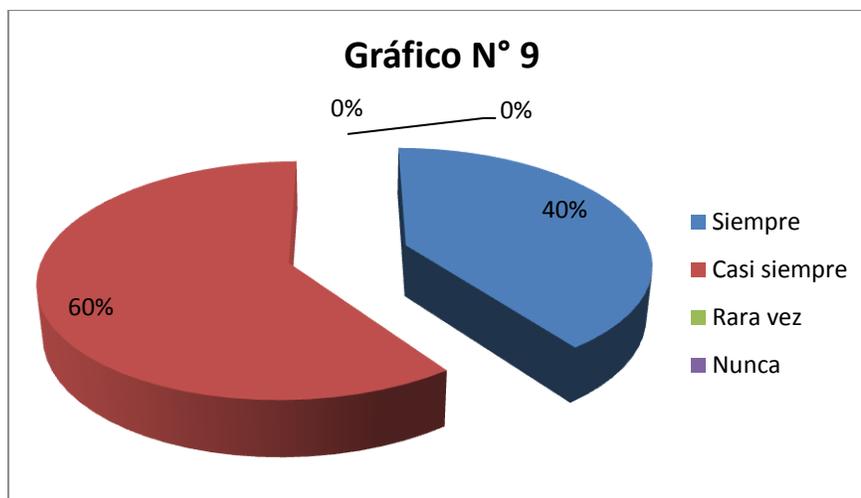


Muy escasos, secretarios/as encuestados opinan casi siempre han brindado ayuda necesaria a los usuarios cuando ellos desconocen el procedimiento para realizar un trámite, mientras que algunos manifiestan que siempre lo hacen, como nos podemos dar cuenta, este resultado no coincide con el obtenido en las respuestas de los usuarios, implementar una actitud de servicio hacia los demás por parte de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.

9.- ¿Cuándo los usuarios le solicitan un servicio, usted les demuestra confiabilidad?

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
---------------	-------------------	-------------------

Siempre	<b>18</b>	<b>40%</b>
Casi siempre	<b>27</b>	<b>60%</b>
Rara vez	<b>0</b>	<b>0%</b>
Nunca	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

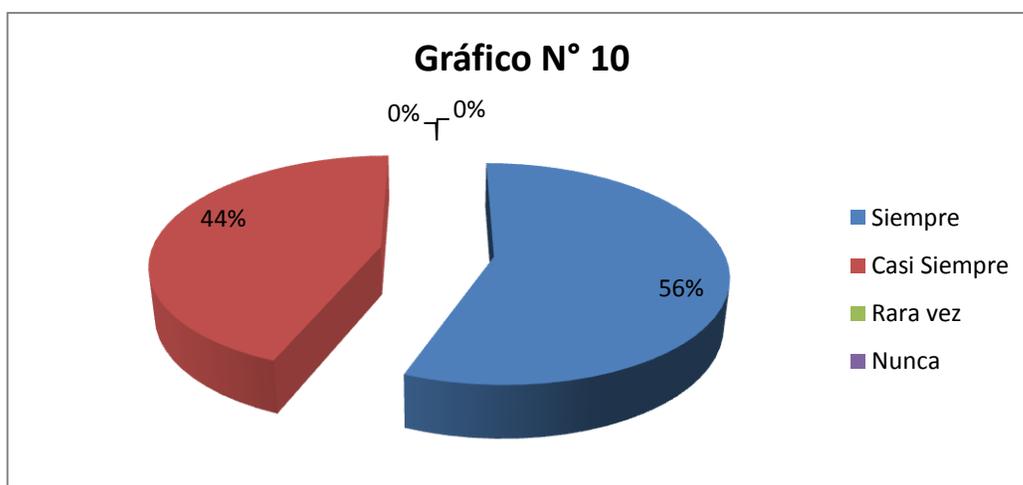


Más de la mitad de los secretarios/as encuestados opinan que casi siempre demuestran confiabilidad a los usuarios, mientras que algunos manifiestan que siempre lo hacen.

10.- ¿Recibe usted con amabilidad a los usuarios que ingresan a su oficina?

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	<b>25</b>	<b>56%</b>
Casi siempre	<b>20</b>	<b>44%</b>

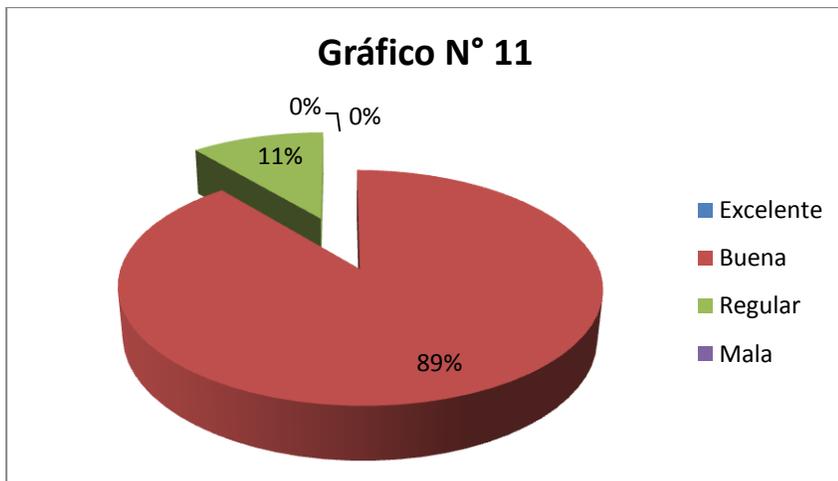
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Un poco más de la mitad de los encuestados consideran que siempre reciben con amabilidad a los usuarios que visitan sus oficinas, mientras que la diferencia de ellos manifiestan que casi siempre, como se puede apreciar esta respuesta no coincide con la manifestada por los usuarios, en cuanto a la amabilidad por parte de los secretarios/as hacia los usuarios.

11.- ¿La prontitud con que gestiona un trámite y/o servicio es?

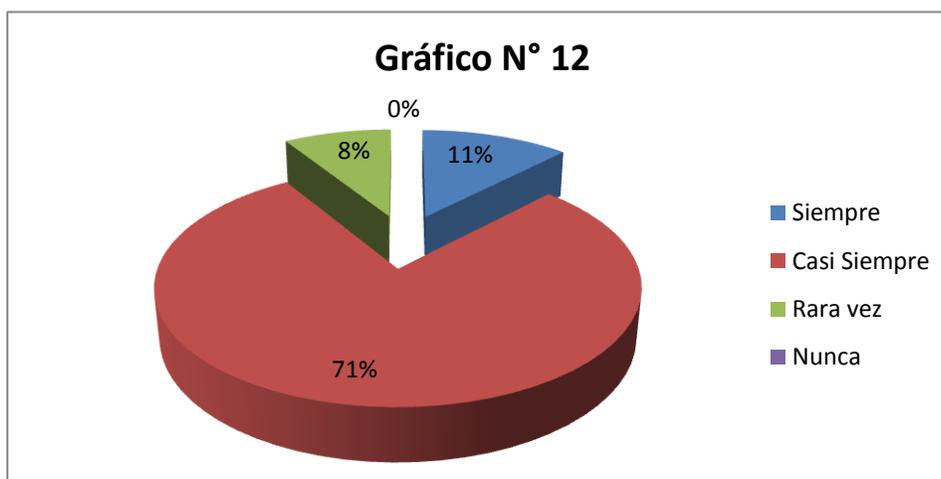
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Buena	40	89%
Regular	5	11%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Casi el total de los secretarios/as encuestados opinan que la prontitud con que gestionan los trámites es buena, mientras que algunos manifiestan que es regular, como se puede apreciar esta respuesta no coincide con la consultas realizada a los usuarios, en cuanto a prontitud en el despacho de causas se refiere.

12.- ¿La atención que usted brinda, hace sentir importante a los usuarios?

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	11%
Casi siempre	32	71%
Rara vez	8	18%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Un poco más de la mitad de los secretarios/as encuestados opinan que casi siempre la atención que brindan hace que el usuario se sienta importante, mientras que el pocos considera que siempre y muy escasos manifiestan que rara vez.

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1 CONCLUSIONES

Aplicadas las encuestas a los usuarios de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra se concluye que:

Después de realizadas las encuestas a los usuarios es evidente que la falta de comunicación, e información necesaria por parte de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, hacia los usuarios, es un problema que afecta no solo a los usuarios sino también a los funcionarios que allí laboran ya que este tipo de falencias existentes generan impuntualidad en el despacho de las causas judiciales, y el insuficiente aprovechamiento del tiempo y recursos.

Como podemos apreciar las respuestas por parte de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra no coinciden por las expuestas por los usuarios, por lo que es fácil apreciar la problemática que existe en cuanto a calidad en la atención se refiere, por lo que es necesario implementar cambios correctivos.

Además la investigación realizada mediante las encuestas a los usuarios revela la actitud negativa, y falta de amabilidad con la que los secretarios/as de los Juzgados de la función Judicial, atienden a los usuarios ya que la mayoría coincide con que el trato recibido en esta institución no es el adecuado.

Los encuestados, en casi su totalidad, manifiestan la necesidad de contar con un manual de atención de calidad al usuario que permita mejorar la eficiencia en el servicio que prestan los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra de esta manera se incrementará la confiabilidad

y rapidez en el servicio ofertado, además de la buena imagen institucional que se ha ido deteriorando a causa de estos factores negativos.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Expuesto los resultados se sugiere lo siguiente:

Se recomienda a los funcionarios mejorar la comunicación para que puedan brindar la información oportuna y necesaria a los usuarios que diariamente visitan los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, de esta manera también se podrán crear buenas relaciones interpersonales entre usuarios y funcionarios.

Lo ideal sería que las respuestas de los secretarios/as de los Juzgados coincidan en su mayoría, con lo manifestado en las encuestas por los usuarios, para que se pueda evidenciar la armonía, la fraternidad entre usuarios y funcionarios, como un resultado de la eficiencia recibida y la calidad en la atención, proporcionada por los funcionarios de esta institución.

Este proyecto implica un mejoramiento significativo y provechoso tanto para los usuarios como también para los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, ya que poniéndolo en práctica, mejoraremos la imagen institucional que se encuentra debilitada a causa de los factores negativos que hemos encontrado durante la investigación.

Se recomienda a los funcionarios, secretarios/as, y amanuenses socializar y aplicar el contenido del manual de atención con calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en la atención del personal de secretaría de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, para que de esta manera

ejerzan un trabajo dinámico, aprovechando los recursos y el tiempo, evitando caer en la rutina y en el mecanismo.

Es necesario socializar un manual de atención de calidad, con la finalidad de actualizar conocimientos sobre el servicio al cliente en entidades pública y orientar sobre el nuevo perfil de secretaría y asistente ejecutiva/o, de tal manera que el personal de secretaría ejerza un trabajo dinámico, aprovechando los recursos y el tiempo, evitando caer en la rutina y en el mecanismo.

## **CAPITULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **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**

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

Tomando en cuenta la investigación realizada, analice los inconvenientes por los cuales atraviesan las secretarías de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, y es evidente que no existe una buena actitud en el trato al usuario por parte de los secretarios/as por lo que la atención no es eficiente lo que provoca falta de puntualidad en el despacho de trámites y deficiente optimización de recursos, por lo que desarrollamos un manual de atención con calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que prestan los secretarios/as de los Juzgados, para superar las falencias que existe, mismas que demuestran un gran porcentaje de usuarios insatisfechos.

Debido al valor de la Función Judicial de Ibarra es necesario mantener una buena imagen frente a los usuarios, utilizando estrategias que puedan dar una atención de calidad, tomando en cuenta que es una institución pública que sus usuarios merecen una excelente atención.

### **6.3 OBJETIVOS**

#### **6.4 OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la eficiencia en el servicio y ofrecer una atención con calidad, por parte de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, basada en las experiencias obtenidas en la investigación para obtener mayor exactitud en el trabajo.

##### **6.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Orientar a los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial Ibarra, para que pongan en práctica una excelente atención de calidad al usuario para beneficio propio y de la imagen institucional.

Socializar entre los Secretarios/as de la Función Judicial el manual de atención con calidad para así mejorar la eficiencia en el servicio.

#### **6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

La Función Judicial Ibarra se encuentra en la Provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, ubicada en la calle García Moreno entre Sucre y Rocafuerte.

## **6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **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**

#### **¿QUÉ ES UN MANUAL?**

Un manual es un texto expositivo, el cual busca siempre informar. En este sentido el manual proporcionará información específica y secuencial para poder llevar a cabo una tarea determinada. Una mala atención al cliente es la primera razón que alegan los clientes cuando deciden cambiar de compañía. Pero un buen sistema puede contribuir a mejorar la situación.

La desactualización o desconocimiento de algunos funcionarios secretarios/as sobre la labor que desempeñan es la causa por la que no pueden cumplir a cabalidad con sus funciones, por lo que es necesaria una capacitación sobre la calidad en la atención para mejorar la eficiencia y aumentar las buenas relaciones interpersonales y relaciones humanas con los usuarios a fin de disminuir las constantes quejas por parte de los mismos funcionarios y más aun de los usuarios de la Función Judicial.

#### **¿A QUIÉN VAN DIRIGIDO?**

Los manuales de atención con calidad van dirigidas principalmente a los secretarios/as de los Juzgados ya que fue creado para ellos recopilando datos necesarios mediante algunas fuentes y además encuestas que demuestran la realidad por la que atraviesa la Función Judicial de Ibarra, por otro lado también compete a los usuarios que visitan esta institución, ya que ellos son los beneficiarios directos de esta mejora en la atención, sin ellos no hubiera sido necesaria la creación de este manual.

## **¿PARA QUE SIRVE?**

El manual de atención con calidad constituyen una herramienta analítica de información beneficiosa para el mejor desempeño de los secretarios y secretarias de la Función Judicial, que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que ellos prestan a los usuarios, además este manual ayudara a optimizar el tiempo con el fin de agilizar la gestión de los procesos judiciales y la celeridad en los trámites será de calidad.

## **¿COMO UTILIZARLO?**

Una vez socializado el manual con los secretarios y secretarias, podrán consultar información de la situación que tengan en duda o escaso conocimiento del tema, como la moderna atención en entidades públicas, competencias profesionales, calidad en la gestión pública, código deontológico de la secretaria.

Toda esta información está actualizada según la información de las fuentes oficiales. Por lo tanto, permite orientar sobre como destacar las habilidades técnicas y actitud que requiere esta profesión.

## **IMPORTANCIA**

Este manual quiere ser un instrumento útil y práctico para la consulta de las diferentes técnicas, actitudes, y capacidades de educación para el buen desempeño de las labores de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial.

## **¿CÓMO LO APLICO?**

El manual de atención con calidad debe ser revisado constantemente, no hay que olvidar que es el que nos da todas las directrices para la eficiente atención a los usuarios.

## **¿QUE ES LA ATENCIÓN AL USUARIO EN ENTIDADES PÚBLICAS?**

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad, los servicios son personalizados, involucran al cliente, a quien el servicio se dirige, los servicios se producen conforme a la demanda, los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados, no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan), los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.

Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción, se basan en el uso intensivo de mano de obra hacia una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo.

El éxito de una organización depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en las relaciones administrativas, laborales o comerciales, si la empresa no satisface las necesidades o deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Por tal motivo en los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente o usuario, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa o institución. De nada sirve que el producto o el

servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado si no existen compradores.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes o usuarios, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

El servicio al cliente permiten relacionar las responsabilidades de todas las entidades para brindar servicios de calidad mediante una planificación estructurada que operativice el accionar de las dependencias y la eficacia en la atención al usuario, que incluye entre los atributos esenciales para operaciones de calidad en el servicio a la eficiencia, precisión, uniformidad, constancia, receptividad, accesibilidad, confiabilidad, competencia y capacidad, cortesía, usuario, entrenamiento, seguridad, satisfacción y placer.

Entre los factores claves de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad, se considera:

- Atención inmediata
- Comprensión de lo que el cliente quiere
- Atención completa y exclusiva
- Trato cortés
- Expresión de interés por el cliente
- Receptividad a preguntas
- Prontitud en la respuesta
- Eficiencia al prestar un servicio
- Explicación de procedimientos
- Expresión de placer al servir al cliente
- Expresión de agradecimiento
- Atención a los reclamos

- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.

### **Atención y servicio con calidad**

En la Función Judicial es necesario tomar acciones para prestar servicios de calidad, con altruismo y responsabilidad al cliente, siguiendo normas de atención y servicio con calidad para asegurar una verdadera atención al cliente por tal motivo se debe seguir 10 reglas que se describen a continuación:

1. No haga esperar al cliente, saludelo de inmediato.
2. Dar atención total, sin distracciones o interrupciones
3. Haga que los primeros 30 segundos cuenten
4. Sea natural, no falso o robotizado
5. Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo)
6. Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede)
7. Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente.
8. Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)
9. Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión)
10. Manténgase en forma, cuide su persona de atención con eficiencia y calidez, sin olvidar la verdadera esencia en el servicio que es el usuario o cliente.

En la atención al cliente no debemos olvidarnos que otra de las cosas de gran importancia en el servicio al cliente es la puntualidad, ya que es una

parte vital dentro de la imagen de la empresa, es algo sencillo de alcanzar y hacerlo, se construye una imagen de responsabilidad y profesionalismo, nuestra imagen y la confianza que tienen nuestros compañeros y empleados van tomadas de la mano por lo que debemos procurar mantenerlas en un excelente nivel

### **EXPRESIONES QUE LE PERMITEN MANEJAR AL CLIENTE MOLESTO O IRRITADO.**

La Función Judicial, en vista de que la mayoría de sus usuarios atraviesan por problemas de orden judicial es indispensable que los secretarios/as sepan manejar la situación ante un cliente molesto o irritado, y que cumpla con las siguientes expresiones como son, usar un tono cálido y cooperativo para calmar la irritación, disminuir la incertidumbre y momentos de difíciles.

- Lo comprobaré ahora mismo
- Esto es importante.
- Esta no es la clase de servicios que deseamos darle.
- Lo siento mucho
- Gracias por hacérmelo saber
- Su tiempo es importante para nosotros
- Gracias por su paciencia.
- Permítame tomar nota de lo que debe corregirse.

**SUGERENCIAS.-** Cada persona en la oficina o lugar de empleo es importante. Sin embargo el respeto y la tolerancia son aspectos que tampoco debemos olvidar para un ambiente laboral adecuado.

Asimismo, las secretarios/as tienen que desarrollar habilidades de gestión que les permitan tomar decisiones, solucionar problemas y manejar las relaciones interpersonales con criterio.

Si se presentan clientes con problemas y diferentes quejas debemos atenderlos cortés, rápida y eficientemente, de acuerdo al valor o interés que se le presente por atender la queja, la apertura al receptarla y la forma en que se atiende a los clientes volverán a requerir de nuestros servicios.

## **FÓRMULAS PARA SER CORTÉS.**

Los funcionarios de la Función Judicial de Ibarra han venido desarrollando su trabajo con deficiencia en la cortesía, por lo tanto hay que observar y cumplir con firmeza estas fórmulas de cortesía para mejorar el servicio y la atención en las secretarías de los Juzgados.

- Siempre da las gracias por una atención recibida, aunque esta sea elemental
- Llegar puntual a los diferentes compromisos, reuniones, a tu lugar de trabajo entre otros, que se te presenten.
- Prestar la debida atención a quién se dirige a ti.
- Al entrar en una oficina, toca primero a la puerta y pide permiso.
- Mantén tus rutinas de belleza y cuidados en privado.
- Habla en voz baja, y evade temas de conversación sobre temas polémicos o comprometedores.
- Ser amable en el trato con los demás.
- Cultivar el servicio en Bien de otros.
- Saludar amistosamente
- Ser solidario con los demás.
- Reconocer los méritos de otros.
- Demuestre respeto por usted misma y por los demás
- Aprenda a escuchar.

La cortesía no es solo instrumento de buenos modales sino de cultura humana, como un resultado de los contextos socioculturales dentro de los

cuales es producido, y se conectan a los comportamientos con el concepto de imagen social y de acuerdo a ellas, el individuo proyecta de sí mismo una realidad psicosocial.

## **TÉCNICAS PARA DESARROLLAR EL TRABAJO DE UNA MEJOR MANERA**

Actualmente la administración pública moderna se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión; esto obedece a la necesidad no solo de ser eficaces sino también eficientes, esta eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de los emprendimientos, porque no solo importa lograr los resultados sino también interesa con qué costo se lo logra. Por tanto la administración pública tiene el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y con calidad.

En este contexto la calidad en la Gestión Pública se entiende como un instrumento de un buen gobierno democrático y con dos propósitos importantes:

- Que la gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de los servicios y programas públicos o como un legítimo participante en el proceso de diseño, ejecución y control.
- Que la gestión pública debe orientarse por resultados y esto implica control sobre sus acciones y responsabilidad en el ejercicio por medio del control social.

Con este fin se les proporcionará al personal de secretaría de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, herramientas para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes en la comunicación personal y en la

telefónica desarrollando destrezas de comunicación y estrategias a seguir para ofrecer una imagen positiva y de calidad de servicio. Y por último, instrumentos prácticos para que sean capaces de resolver eficazmente situaciones de conflictos y crisis en las relaciones interpersonales en el desempeño diario de su tarea.

Con el fin de incrementar los niveles de eficiencia, agilidad, entre otros aspectos en los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra se debe considerar:

- Ama tu trabajo, amando a tu trabajo amas al prójimo y también a Dios.
- Hacer contacto visual con la el usuario, desde el momento en que se les acerque.
- Saludar al usuario de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué puedo servirle.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al usuario, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del usuario en ese momento ser un asesor.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es del caso se registrará en el formato correspondiente

- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.
- Al despedirse, agradecer al usuario el haber recurrido a la Institución para resolver su problema y si se le puede servir en algo más, con el gesto de darle la mano ya que manifiesta más seguridad.
- Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al usuario.
- Aprender los recursos y técnicas para realizar una buena acogida telefónica, escuchar activamente al cliente, comunicar mensajes, manejar eficazmente las situaciones difíciles, atender con soltura las quejas y reclamaciones.
- Adoptar un estilo que permita transmitir una excelente imagen personal y a través del teléfono potenciando sus posibilidades en el contacto directo con clientes, proveedores, personal de la empresa.
- Adquirir un conocimiento pleno sobre el lenguaje positivo al comunicarse verbalmente o por teléfono y capacitarse para ser empáticos y asertivos en la atención al cliente tanto externo como interno y con el resto del personal de la empresa.
- Enriquecer y refrescar sus propios conocimientos y habilidades en la atención telefónica para conseguir un servicio excelente o un servicio de calidad.
- Adquirir nuevas ideas, sugerencias y trucos a utilizar en el desempeño de sus tareas de recepcionistas/secretarios.
- Ejercitar nuevas estrategias que les permita realizar su trabajo con más seguridad y motivación, superando las situaciones de saturación y estrés.

## Protocolo Atención Telefónica

Aunque la conversación personal es provechosa, en la Función Judicial el uso del teléfono tiene sus ventajas ya que es un medio de comunicación rápido, práctico y valioso que requiere de una técnica definida para manejarlo adecuadamente. Entre los temas que deben considerarse para una adecuada atención telefónica en la cualquier institución y más aún en la Función Judicial que es a la que fortalecemos para alcanzar la excelencia en los secretarios/as pueden señalar:

- Sea Discreta al iniciar una conversación, y no trate de que la persona a quién está llamando adivine o reconozca su voz.
- Si esta la conversación que va a sostener se torna larga, pregúntele al interlocutor si en ese momento dispone de tiempo suficiente. Para tratar el asunto.
- Si el teléfono tiene una extensión, por ningún motivo levante el auricular de éste para escuchar las conversaciones ajenas.
- El tono de la voz ideal podría describirse como amistoso, amable, y atento.
- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Escuche con atención a la persona que está hablando para que no tenga que repetir el mensaje
- No interrumpa a su interlocutor mientras no concluya una frase.
- Si por alguna razón tiene que dejar la bocina, hágalo con delicadeza y pida a la persona con amabilidad que espere en la línea.

- No coma ni fume mientras habla.
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el usuario recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.
- Cuando haya terminado de hablar despídase cortésmente y coloque el auricular con cuidado.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Las expresiones negativas producen resistencia y oposición, lo cual no es prudente en los contactos de negocios freses como:
  - ¡Qué quiere!
  - ¡No se puede!
  - ¡Quién te llama!

Todos estos términos son inapropiados, para dirigirse al interlocutor lo que hará obrar en sentido crítico y ponerse a la defensiva.

- Tomar nota de los mensajes que el interlocutor desea comunicar, con detalles como:
  - Nombre de la empresa a la que representa el interlocutor.
  - Nombre de la persona que habla
  - Con quién desea comunicarse y la razón.
  - Mensaje completo, claro y comprensible.

En definitiva, la figura de la persona profesional del secretariado es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que éste no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la compañía.

## ELEMENTOS QUE DETERMINAN LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Ya que la función Judicial está atravesando cambios en su reorganización de personal se debe exigir en los actuales funcionarios la existencia de:

- La **profesionalidad**, que implican poseer las habilidades y conocimientos necesarios para prestar el servicio.
- La **credibilidad**, que implica confianza, Fe, honradez. Lleva consigo tener siempre en el corazón y en la mente” los mejores intereses de los clientes.
- La **comprensión** y el conocimiento de los clientes (**empatía**), que exige realizar todos los esfuerzos posibles para comprender sus verdaderas necesidades
- La **capacidad de respuesta**, que se refiere a la disposición y voluntad de los empleados para suministrar el servicio en el plazo exigido por el cliente.
- La **accesibilidad**, que entraña la facilidad para ponerse en contacto con la empresa.
- La **comunicación**, que exige mantener a los clientes informados, con un lenguaje que puedan comprender, y mostrarse dispuestos a escucharlos.
- La **seguridad**, que implica mantener a los clientes al margen de daños, riesgos y dudas.

La calidad nace en nosotros mismos cuando damos valor a lo que somos y a lo que hacemos, y es posible cuando somos conscientes que formamos parte de una cadena y sabemos que si no cumplimos bien y a tiempo la cadena se rompe.

## CÓDIGO DE CALIDAD DEL SERVICIO

La función Judicial, debe adoptar entre sus deberes, el siguiente código:

1. Atienda al cliente de inmediato.

2. De al cliente su total atención
3. Sea natural no falso ni mecánico.
4. Demuestre energía y cordialidad.
5. Sea el agente de su cliente (trabaje para él).
6. Piense: use el sentido común.
7. Algunas veces ajuste las reglas (sea flexible)
8. Escuche activamente.
9. Dedique su tiempo a los demás.
10. Haga seguimiento a las reclamaciones que reciba.

## **¿COMO OPTIMIZAR EL TIEMPO?**

La gestión del tiempo es un aspecto organizacional de tu vida, así, debemos concederle más atención. Sin embargo, la gestión del tiempo también forma parte de un programa de aprendizaje personal que nos permite administrar nuestras interacciones con las personas que nos rodean y de comprender mejor los cambios en nuestro alrededor.

La Función Judicial debe implantar la optimización del tiempo, como algo primordial en sus actividades diarias ya que es, un gran beneficio para todas las instituciones porque, de allí se deriva una institución organizada, sin dejar de lado ninguna de sus tareas diarias.

### **1. Piensa en fijarte un plazo para la realización de tus objetivos:**

Utiliza un mecanismo de cálculo de tiempo para cada tarea. Verás que tus recursos van "a abrir" perspectivas para ser más eficaz.

### **2. Prevé los imprevistos. Se flexible**

Cada día tiene sus imprevistos, aunque tengas tu plan de trabajo establecido, acepta que, de vez en cuando tendrás la posibilidad de modificar tu estrategia.

### **3. Acepta que el ser humano no es perfecto.**

Somos todos especialistas en algo; hacemos algunas cosas mejor que otras y viceversa. La perfección no es una condición humana.

### **4. Especialízate**

Concéntrate en algo que hagas bien, hacer algo que te gusta es más provechoso que preocuparte de nuevos dominios que tienes que aprender, delega a otros colaboradores u otros profesionales lo que tu no dominas, ganarás un tiempo precioso. Cada individuo tiene sus propios ritmos. Descubrirlos es una técnica para ganar tiempo.

### **5. Clasifique lo importante y lo urgente**

Estas tareas son las que tienen que ser realizadas inmediatamente, bajo pena de consecuencias lastimosas. El pago de las facturas por ejemplo. Lo que usted clasifica en una "bandeja, clasificado como importante, dedícale una atención particular.

En cambio la bandeja URGENTE necesita acciones a efectuar sin tardar. Tienes que darles la prioridad más alta.

### **6. Enfoca tus acciones en el momento presente.**

Desarrolla costumbres que te ayudarán a poner el énfasis en lo que estas haciendo ahora mismo.

No te dejes distraer por pensamientos sobre lo que tienes que hacer luego. Tiene que estar entero " cuerpo y espíritu " para concentrarte en lo que haces.

Hay quienes entienden por gestión, el manejo de recursos y, al tratar la gestión educativa dan prioridad en dicho manejo a los recursos humanos, es decir a los docentes, hay quienes también al enfocar la gestión educativa como manejo de recursos, dan prioridad a la asignación de recursos financieros. También hay quienes postulan que para la transformación de la gestión educativa en el Perú es necesario superar la concepción pedagógica de la educación.

La Educación, dicen: Debe organizarse como entidad productiva y de tener al logro de óptimos resultados en la combinación de los factores de la producción. Otros entienden por gestión educativa el manejo del conocimiento. Creen que la gestión de una escuela se debe dedicar a desarrollar el uso del conocimiento, el cultivo de actitudes interpersonales de convivencia equitativa, al tener como eje de la acción educativa el aprendizaje y no la enseñanza, es decir el de promover la construcción del propio aprendizaje.

Hay también quienes identifican gestión como administración, hasta considerarlo sinónimos: Pero la gestión se encuentra en la creación y dirección hacia el futuro, construyendo las condiciones para que ese futuro se concrete.

Es justamente en esta última perspectiva que se ubica el concepto de Gestión: Gestión como creación de las condiciones para el futuro educativo que queremos lograr se concrete.

Significa que debe existir un proyecto por cumplir, que hay que seleccionar a las personas que se considera capaces para realizarlo, que se programen y ejecuten acciones para irlo concretando, asimismo solución de problemas que lo obstaculizan, finalmente, que se generen recursos y se los administre, para contar con las personas que se requiere y realizar las acciones que se necesitan.

## **LAS PREGUNTAS DEL CLIENTE O USUARIO NO DEBEN MOLESTARLE.**

Cuando el cliente pregunta algo, está abriendo las puertas de la comunicación, es por esto que los secretarios/as de la Función Judicial deben aprovechar esta situación como una oportunidad de interactuar con su cliente, captando su atención de una forma servicial, de esta manera demostrarán cuán importante es él, para la institución, es por ello que recomendamos aplicar estas sugerencias, con el fin de atraer al usuario en lugar de crear un ambiente hostil e infructuoso.

1. Contestarle y ayudar al usuario o cliente su trabajo.
2. Las preguntas se hacen cuando el cliente está interesado en seguir con la institución o empresa de lo contrario sería indiferente.
3. Si le interesa la propuesta, o solución que usted dio a sus problemas, puede interesarle seguir quedándose con esta empresa y eso, es conveniente para todos.
4. Si sabe la respuesta, que el usuario necesita saber, sólo hay que brindársela, con amabilidad, Así de fácil.
5. Si no sabe la respuesta, sólo consúltelo a otra persona, y solucione el inconveniente del cliente.
6. Si no tiene la respuesta que el cliente necesita, es una buena oportunidad para generar una alternativa que satisfaga al cliente.

7. Si el cliente tiene alguna inquietud, y usted la conoce no espere que él se lo pregunte, ayúdelo de inmediato, de esta manera ganará su confianza en beneficio de la institución.

## **DE UNA ATENCIÓN PROFESIONAL A SUS CLIENTES**

Su servicio al cliente y sus habilidades de comunicación son la clave, hay una variedad de maneras en que usted puede mejorar su reputación como profesional y hacer que los clientes salgan satisfechos mejorando así la imagen de la Función Judicial.

### **1. Satisfaga a todos y cada uno de sus clientes**

Usted deberá asegurarse que cada cliente que entra a la institución salga satisfecho. Tenga presente que son los clientes la única razón por la que abrimos las puertas del negocio cada día. No existe nada más importante que un cliente.

### **2. Deje su vida personal en casa.**

Todos nosotros tenemos días en que nos sentimos estupendamente, y días en los que querríamos escondernos bajo la alfombra. Usted no debe permitir que su propio humor personal afecte la manera en que trata a un cliente. Todos esperan ser atendidos rápida y cortésmente.

### **3. Salude a cada cliente**

Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con al menos un simple “hola” o “Buen día” y mejor aún, con un “¡Bienvenido!”. Usted estará logrando dos cosas. La primera y más importante, le está permitiendo saber

que usted está contento de que haya entrado a su negocio. Saludar al cliente es también un resguardo contra los hurtos.

#### **4. Nunca califique a sus clientes por su apariencia**

Simplemente por pensar que el cliente no luce como para poder comprar en su negocio no cometa el error de creérselo. ¿Nunca ha tenido que ir a comprar un regalo importante justo después de lavar su auto? Todas las posibilidades apuntan a que fue tratado diferente que si hubiera seguido vestido con su traje. Usted nunca podrá juzgar qué podría comprar o qué va a comprar el cliente basándose en su apariencia.

#### **5. Deje que el cliente tenga su espacio**

Todos tenemos una cierta medida de “espacio personal” que necesitamos para poder sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado.

Mientras que es apropiado ofrecer su nombre durante su presentación (“A propósito, mi nombre es María”), no le pregunte al cliente el suyo, puede parecer una presión, si él le ofrece su nombre, utilícelo para dirigirse a él durante la conversación. En esta misma línea, evite llamar a sus clientes "caballero". Esta palabra hace que personas jóvenes o de mediana edad tiendan a sentirse más viejas.

#### **6. No Interrumpa**

Usted no debe interrumpir al cliente mientras habla. Muchas veces un vendedor o funcionario, detendrá a un cliente en medio de una oración, para decir algo que siente que es importante. Independientemente de cuán ansioso esté usted para exponer ese aspecto, espere hasta que haya

terminado de hablar. Recuerde, cuando el cliente o usuario esté hablando, el cliente está comprometiéndose con nosotros.

## **7. Adáptese a cualquier circunstancia.**

Adapte su estilo dependiendo del tipo de usuario o cliente tiene en frente, sería apropiado un tono más relajado, más sencillo para unos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal.

## **10 REGLAS QUE TE AYUDARÁN A LLEVAR MEJOR LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.**

### **1. Confianza**

Es importante que seas sincero con el usuario ya que, una buena relación con el hará que ganes su confianza y credibilidad.

### **2. Mentira**

Podrías ser el mejor jugador de Poker del mundo y aun así un cliente o usuario sería capaz de saber que estás mintiéndole. Debes tener tolerancia cero a las mentiras en la institución.

### **3. Haz lo que dices**

No te comprometas con el cliente, nunca, a hacer algo que no estás seguro que puedes cumplir. Si cierras una fecha para un trabajo, cúmplela, si no estás 100% seguro dobla el tiempo de respuesta o directamente deja un margen abierto de entrega. Al cliente le importa lo mismo esperar una semana que dos, pero si le dices una semana y no lo cumples estará enormemente disgustado. Un cliente tiene su agenda, y tú estás dentro de ella, si fallas estarás comprometiendo la imagen de tu empresa.

#### **4. Dar Ejemplo**

Tus compañeros de trabajo, poco a poco, asimilan tu forma de tratar al cliente. Si tú tratas mal al cliente o usuario, ellos les darán el mismo trato. Dar ejemplo es importante. Tu comportamiento debe ser ejemplar.

#### **5. Ponte al frente**

Sé franco con el cliente o usuario y no permitas que otras personas hablen en tu nombre o te cubran las espaldas (y menos con mentiras).

Hay ciertos asuntos que sólo tú puedes encarar, ya sea por su nivel técnico o por un elevado grado de importancia. Te ayudará a entender realmente el problema que tiene tu cliente.

#### **6. Sé cuidadoso**

No siempre podrás solucionar los problemas que se crucen en tu camino, es por eso que debes ser creativo y plantear alternativas.

#### **7. Un cliente es como una casa**

Un cliente requiere de las mismas atenciones que tu propia casa. un trabajo necesita organización, orden.

#### **8. Aprende a mantener las distancias**

Es bueno ser social, extrovertido pero, en ciertas ocasiones, los clientes no querrán que invadas su espacio vital. Es importante que aprendas a mantener el espacio y esperes su reacción. Intenta que se sienta cómodo y no intimidado. No olvides sonreír, mostrar felicidad es mostrar que tu negocio

va bien, que tu vida va bien y que por lo tanto él, tu cliente o usuario, sentirá que está en buenas manos.

## **9. Un cliente no es un amigo**

Puedes dar un trato de amistad a tu cliente, considerar que es tu amigo, pero en numerosas ocasiones, hay ciertos comportamientos que no puedes compartir con ellos.

## **10. Toma notas**

Tomar notas en un cuaderno, es importantísimo mientras habla el cliente. Demuestra que realmente estas prestando atención a lo que dice, se sentirá más seguro y tomará la explicación con más seriedad.

No todo es impresionar al cliente, también debemos tener en cuenta que somos ordenadores, nuestra cabeza pierde información y olvida. Por mucha atención que prestemos siempre habrá algunos detalles que desearíamos haber apuntado, no confíes tanto en tu memoria y toma apuntes de todos los detalles.

## **Importancia de la calidad**

La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad, es por eso que la Función Judicial debe estar en constante actualización de sus conocimientos con el fin de mejorar cada día la atención al usuario, ya que la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, El éxito de la empresa no depende solamente de los negocios que haga, sino de que los visitantes se sientan satisfechos de la

atención que reciben, lo cual estimulara a convertirse en clientes permanentes.

## **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

- Buscar la completa satisfacción del cliente.
- Lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa.
- Permanecer en el mercado.

## **PRINCIPIOS DE LA CALIDAD**

La calidad se establece por trece principios, mismos que deben ser aplicados por los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, para obtener mejores resultados en el desenvolvimiento laboral diario, y por ende mejorar la eficiencia en el servicio.

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente).
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores
4. Ser optimista
5. Tener buen trato con los demás.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad a sus compañeros de equipo de trabajo.
9. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

## EL ARTE DE ESCUCHAR

Aunque la mayoría de persona gusta más hablar que escuchar, en una institución al estar a cargo de la atención a clientes o usuarios es importante, escuchar atentamente para poder entender los requerimientos del usuario, por tal motivo recomendamos a los secretarios/as de los Juzgados de la Función judicial de Ibarra, los siguientes puntos que harán de una simple atención, una atención eficaz.

- 1. La indiferencia.-** Muchas veces pensamos que lo que el cliente dice no tiene importancia y dejamos mientras nuestras mentes están en otro lugar.
- 2. La impaciencia.-** Puede ser más comprensible, aunque no deja de ser un problema grave. Nos impacientamos con un cliente lento, o con uno que no cesa de hablar y nuestras ideas empiezan a adelantarse a la conversación.
- 3. El prejuicio.-** Si permitimos que este interfiera en nuestra capacidad de escuchar, estamos en el lugar equivocado. Pero si permitimos que aparezcan prejuicios como la forma de hablar del cliente, sus actitudes o su compañía tenemos que aprender a controlarlos.
- 4. La preocupación.** Es importante permanecer alerta durante la venta y no dejar que los problemas personales interfieran con nuestro propósito.
- 5. El mal uso de las palabras.-** El cliente puede tener dificultades para expresarse y dar a entender cosas que no pretende decir, esto puede llevar a interpretar mal el mensaje. por otro lado podemos ser

culpables de utilizar malas palabras e interpretar mal lo que el cliente nos diga

## **LA MALA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

La llave que abre realmente a la atracción de más clientes, en una institución o empresa es el buen trato en el servicio hacia los clientes, pero básicamente en algunas instituciones y en la Función Judicial se ha venido detectando que estas fallas se presentan porque los representantes, funcionarios/as, secretarios/as no saben entender a los clientes, es usual encontrar respuestas indiferentes y cortantes, un tono de menosprecio o una falta de cortesía al dirigirse al cliente.

El directivo de la empresa o institución, no tiene conocimiento de esas fallas a no ser que el cliente reclame, pero lamentablemente en nuestro medio ecuatoriano no se plantean abiertamente estas quejas, sino por excepción, y por ende la situación continúa igual.

Una mala atención puede tener diferentes manifestaciones pero lo que sí es constante son las terribles y mortales consecuencias que le acarrea a un negocio, un cliente mal atendido, normalmente no vuelve y se convierte en una mala propaganda para su empresa y esta publicidad negativa genera a su vez la pérdida de un número potencialmente infinito de clientes

Un cliente o usuario descontento, hará todo lo posible por deteriorar la imagen de su empresa, comunicando a todos sus amigos y conocidos la insatisfacción que le produjo la mala atención recibida, y a su vez estas personas darán referencias desastrosas a otras personas.

## Los 7 pecados del servicio

Las personas que están a cargo de la atención al cliente, deben ante todo evitar este tipo de actitudes frente a los usuarios o clientes, ya que dejarían una mala imagen no solo de ellos como profesionales, si no de la institución.

**Apatía.-** Manifestar una actitud de no importarle nada, al representante de la atención al cliente o del servicio,

**Desaire.-** Tratar de deshacerse del cliente, no prestando atención a su necesidad o problema, o simplemente dando respuestas negativas, en vez de soluciones.

**Frialdad.-** Una especie de fría honestidad, antipatía impaciencia con el cliente, indiferencia, o poco interés. Hacen que los usuarios o clientes se sientan molestos, irritados, fastidiados.

**Aire de superioridad.-** Tratar al cliente con un aire de protección o minimizando sus ideas, para engrandecerse ante los demás.

**Robotismo.-** Hay que evitar, actuar totalmente mecanizado, porque hace que el cliente o usuario, sea parte de un programa con los mismos movimientos y no sienta ninguna muestra de atención o amabilidad.

**Reglamentos.-** Colocar las reglas organizacionales por encima de la satisfacción del cliente o usuario, sin antes evaluar la factibilidad de la petición.

**Evasivas.-** Se refiere a emitir respuestas, como esta no es el área que busca, nosotros no hacemos eso, yo no sé, pregunte a... contestaciones que no dan ninguna solución al usuario, y que más bien evaden la

responsabilidad que amerita el puesto, ocasionando mala atención y pérdida de tiempo.

## **6.7 IMPACTO**

Con la elaboración e implementación de este manual en los Juzgado de la función Judicial de Ibarra, se quiere lograr un cambio de actitud significativo, provechoso y beneficioso, no solo para los usuarios sino también para la imagen institucional que proyecta la Función Judicial, además que se busca crear una cultura de servicio hacia los demás, las buenas relaciones interpersonales entre secretarios/as amanuenses y usuarios que diariamente, la eficiencia en el servicio.

Con este manual se pretende, cultivar actitudes y aptitudes positivas, actualizar conocimientos en cuanto a servicio y atención de calidad se refiere, mejorar la eficiencia, de los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, para que de esta manera el personal de secretaría desempeñe su trabajo de una manera adecuada, y rindan al más alto nivel, esto se podrá evidenciar en la celeridad de los procesos judiciales además que se reflejara en la satisfacción por parte de los usuarios, al observar un cambio positivo en el personal que allí labora.

## **6.8 EVOLUCIÓN**

Con este manual de atención con calidad al usuario, poco a poco lograremos un personal de secretaría en los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra, ágil, dispuesto a escuchar y solucionar los problemas de los usuarios que requieren de sus servicios, con amabilidad, garantizando el fiel cumplimiento de sus requerimientos un personal eficiente que supere las expectativas del cliente.

## Bibliografía

1. ALTAMIRANO, David (2003) Sociedad y Educación, Edt. UNL, Loja,
2. ARCENTALES, R (2007), Funcionamiento y Organización en los Gobierno Provinciales, GADs. Quito..
3. ARMIJOS REYES, Carlos y otros, (2005), Investigación de Procesos en Gestión y Servicios, Evento 8, Edt. UNL, Loja,
4. ATHINS, R, (2004), Administración Pública, Edit. Plant, California.
5. BARNES, Susana, (2006) Calidad en los Servicios, Edit. Universidad Nacional, Barcelona.
6. BRAN, Michel (2004) Modulo de Administración Pública de Calidad Edit Mc Graw Hil, Mexico.
7. BROWN, Carlos (2006) Estrategias para el manejo de Talento Humano, Edit Mc Graw Hill, Bogotá.
8. CAMPPELL, J, (2004) Cultura de Servicio Eficiente, Edit. DIDACTA, Madrid.
9. CASTRO, Diomedes (2004) Protocolo de Servicios, Edit. Paz, Brasil.
10. CORTIER, Dimitri (2009) Empresas de Calidad, Edit. Gales, México
11. COLLES, Darwin (2008) Calidad Publica Edit. DIDACTA, Madrid.
12. COLL, Ruther (2005) Gestión con Calidad, Edit. Universidad Nacional, Barcelona.

13. CROLL Bradly (2004) Servicios Efectivos, Edit. Pacifica, México.
14. CHADWICK, E (2005) Servicio y Atención al Cliente, Edit. Mc Graw Hill, Bogotá
15. FERRÁNDIZ U. (2003) Calidad en Servicios, Edit. Carrascal S.A, Madrid
16. LEE, Rimiury (2004) Políticas de Servicios, Edit. Mc Graw Hill, México.
17. LLORENS Martín (2010) Éxitos en Gestión, Edit. Carrascal S.A, Madrid
18. MONTGOMERY Kelly, (2009) Servicios de Calidad, Edit. McGraw Hill, U.S.A
19. PAZMIÑO, J. (2006) Manual de Administración en Servicios con Calidad y Calidez. Edit. Próceres, Barcelona.
20. POTTER, Frank (2003) Estrategias de Calidad, Edit. Promesa S.A, Madrid.
21. PONSATI, Eulalia. (2005) Administración en Servicios altamente Eficientes Ediciones de la UPC,

## **Lincografías**

<http://investigacionholistica.blogspot.com>

<http://es.wikipedia.org>

<http://es.scribd.com/>

<http://www.monografias.com>

<http://www.unl.edu.ec>

<http://definicion.de>

<http://www.funcionjudicial.gob.ec/>

<http://www.mitecnologico.com>

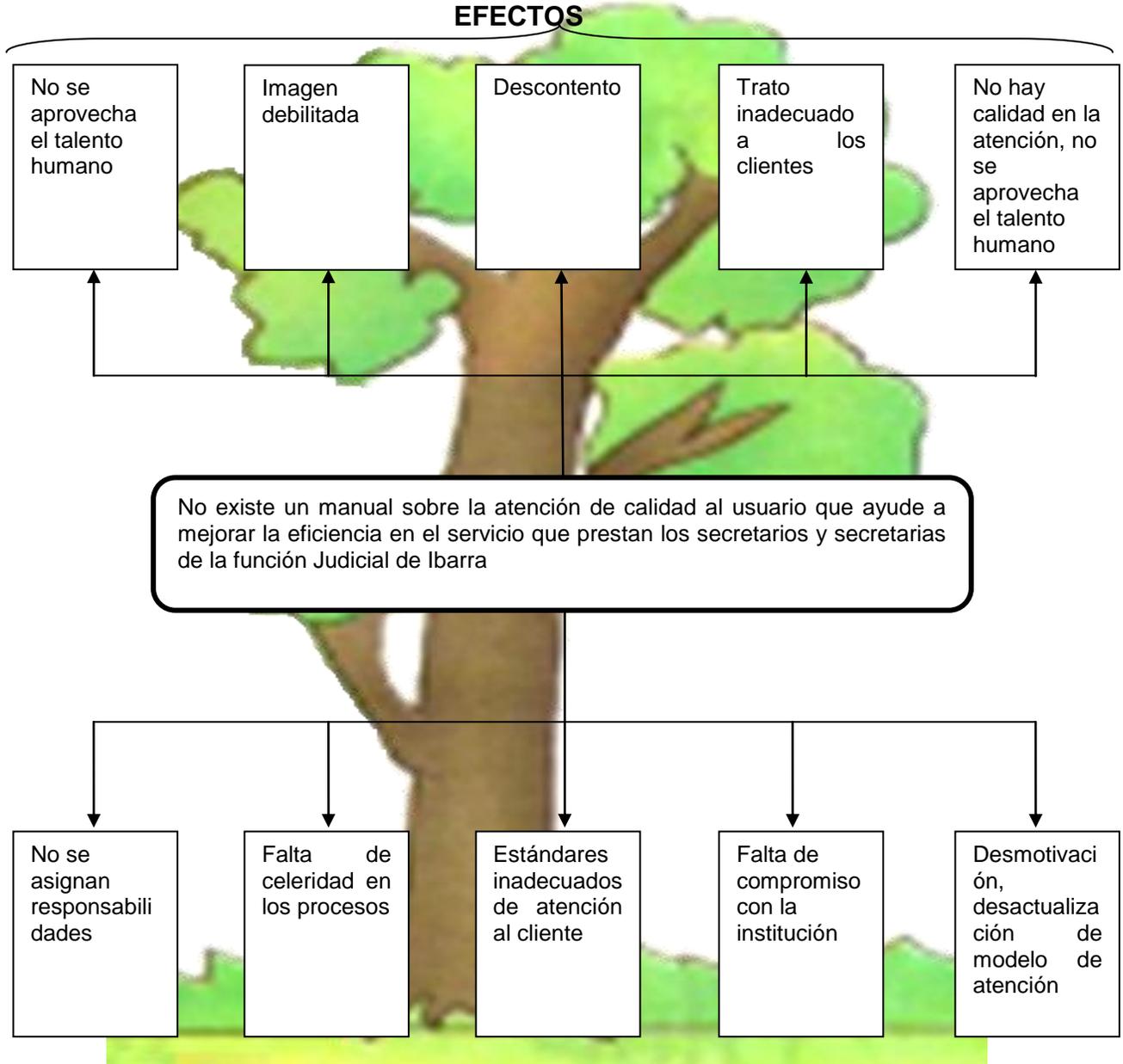
[www.tesismonografias.com/](http://www.tesismonografias.com/)

[manualdeatencion.galeon.com/](http://manualdeatencion.galeon.com/)

# ANEXOS

# ANEXO 1

## Árbol de Problemas



## ANEXO 2

### Matriz de Coherencia

<b>TEMA:</b> <b>ESTUDIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DE LOS SECRETARIOS Y SECRETARIAS DE LOS JUZGADOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL DE IBARRA. PROPUESTA ALTERNATIVA.</b>	
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuál es el nivel de calidad en la atención a los usuarios por parte de los secretarios y secretarias de los Juzgados de la Función Judicial Ibarra.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar cuál es la atención que se brinda al usuario en la Función Judicial de Ibarra y como mejorará la eficiencia en el servicio por parte de los secretarios/as de los Juzgados.</li></ul>
<b>SUBPROBLEMAS/ INTERROGANTES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ¿Cómo se encuentra el nivel de conocimiento en atención al usuario por parte de los secretarios (as) de los juzgados de la Función Judicial de Ibarra?</li><li>• ¿Quién se beneficiará con la eficiente atención de los funcionarios de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra?</li><li>• ¿La eficiencia en el servicio al usuario mejorara las relaciones interpersonales entre funcionarios y usuarios en la Función Judicial Ibarra?</li><li>• ¿Sería importante la difusión de un manual de atención de calidad para optimizar el tiempo y los recursos de los secretarios y secretarias de la Función Judicial de Ibarra?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnosticar la situación actual de los servicios que prestan los secretarios/as de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.</li><li>• Establecer cuáles son las causas para que exista falencias en la atención al usuario en los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.</li><li>• Diseñar un manual sobre la atención de calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que proporcionan los secretarios y secretarias de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.</li><li>• Socializar el manual sobre la atención de calidad al usuario que ayude a mejorar la eficiencia en el servicio que ofrecen los secretarios y secretarias de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.</li></ul>

### Anexo: 3

#### Universidad Técnica del Norte

#### Facultad de Educación Ciencia y Tecnología “FECYT”

A continuación conteste las siguientes preguntas, en forma anónima para garantizar la veracidad de las respuestas.

1. Califique la actitud que poseen los secretarios y (as) de los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra.

**Excelente                      buena                      regular                      mala**

2. ¿En calidad de usuario, cómo calificaría usted la atención al que recibió?

**Excelente                      buena                      regular                      mala**

3. ¿Hay puntualidad en el despacho de los trámites?

**Siempre                      casi siempre                      rara vez                      nunca**

4. ¿Usted al momento de solicitar ayuda con un trámite, recibe un buen trato por parte de los secretarios (as) de los Juzgados de la función Judicial de Ibarra?

**Siempre                      casi siempre                      rara vez                      nunca**

5. ¿El trámite solicitado por usted se procede con eficiencia y confía en su pronta gestión?

**Siempre                      casi siempre                      rara vez                      nunca**

6. ¿Usted considera que, se optimizan los recursos para la atención al usuario en los Juzgados de la Función Judicial de Ibarra?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

7. El nivel de comunicación de los funcionarios con los usuarios se imparte con empatía (Actitud/afectividad)?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

8. ¿Si desconoce el procedimiento para realizar un trámite y ha solicitado la información necesaria, los secretarios/as le han brindado la ayuda respectiva a sus inquietudes?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**  
**nunca**

9. ¿Cuándo solicita un servicio los secretarios (as) le demuestran confiabilidad?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

10. ¿Los funcionarios de los Juzgados de la función Judicial de Ibarra le reciben con amabilidad?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

11. ¿Considera que la puntualidad en el trámite y/o servicio fue?

**Excelente**                      **buena**                      **regular**                      **mala**

12. La atención que recibe le hace sentirse importante?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

**Anexo: 4**

**Universidad Técnica del Norte**

**Facultad de Educación Ciencia y Tecnología “FECYT”**

A continuación conteste las siguientes preguntas, en forma anónima para garantizar la veracidad de las respuestas.

1. ¿Cómo califica su actitud en la atención al público?

**Excelente                      buena                      regular                      mala**

2. ¿Cómo calificaría la atención que usted presta al usuario?

**Excelente                      buena                      regular                      mala**

3. La puntualidad en el despacho de los trámites que usted tiene a su cargo es

**Excelente                      buena                      regular                      mala**

4. ¿El buen trato que usted brinda a los usuarios cuando le solicitan ayuda con un trámite es?

**Excelente                      buena                      regular                      mala**

5. ¿Los trámites solicitados por los usuarios son gestionados con eficiencia y ellos confían en su pronta gestión?

**Siempre                      casi siempre                      rara vez                      nunca**

6. ¿Al gestionar un trámite, optimiza usted los recursos en la atención al cliente?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

7. Imparte usted empatía (Actitud/afectividad) y un buen nivel de comunicación con los usuarios?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

8. ¿Cuándo los usuarios desconocen el procedimiento para realizar un trámite y le han solicitado la información necesaria, usted le han brindado la ayuda respectiva a sus inquietudes?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

9. ¿Cuándo los usuarios le solicitan un servicio, usted les demuestra confiabilidad?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

10. ¿Recibe usted con una amabilidad a los usuarios que ingresan a su oficina?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**

11. ¿La prontitud con que gestiona un trámite y/o servicio es?

**Excelente**                      **buena**                      **regular**                      **mala**

12. ¿La atención que usted brinda, hace sentir importante a los usuarios?

**Siempre**                      **casi siempre**                      **rara vez**                      **nunca**