



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO, SOBRE LA CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2012, PARA MEJORAR LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS”.

Trabajo de Grado Previo a la Obtención del Título de Licenciadas en
Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORAS:

León León Deisy Karina

Zapata Morales Daniela Alexandra

DIRECTOR:

Dr. Julio Alarcón

IBARRA- ECUADOR

2012-2013

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del trabajo de Grado titulado: **“OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO, SOBRE LA CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2012, PARA MEJORAR LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS”**, de la señora: León León Deisy Karina y Zapata Morales Daniela Alexandra, de la carrera de licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ibarra, Diciembre del 2012

DR. JULIO ALARCÓN RIVADENEIRA

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

A mi madre, porque creyó en mí y porque me sacó adelante dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ella hoy puedo ver alcanzada mi meta ya que incondicionalmente estuvo impulsándome en los momentos más difíciles de mi vida y de mi carrera, y porque el orgullo que siente por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final guiada por su mano amiga y por sus palabras de aliento.

A mi hermano por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

León León Deisy Karina

Ibarra, 2013

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a:

Dios, que me dio la oportunidad de vivir y por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi mami Maribel M. y a mi papi Danilo Z. que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento, gracias a ellos por creer en mí, brindándome todo su amor y apoyo incondicional, este trabajo es para ustedes, sólo les estoy devolviendo lo que me dieron; a mis hermanos Johanna, Santiago y Danilito, a mi tía Rubita Morales a mi prima Paola Ponce por apoyarme, por darme ánimos para culminar este gran paso de mi vida, hoy les dedico con todo mi corazón, nunca les olvidaré.

A la Sra. Tere Pijal, mi suegra, por aconsejarme, ayudarme y por estar conmigo cuando he necesitado, a mi novio Juan Carlos Esparza, que siempre esta conmigo, sólo quiero darte las gracias por todo el apoyo que me has brindado para continuar con mi camino, recuerda que eres muy importante para mí.

A mi amiga Janeth I. ya que con vuestro esfuerzo, he llegado a una de mis metas, gracias por la paciencia.

Zapata Morales Daniela Alexandra

Ibarra, 2013

AGRADECIMIENTO

Para la realización de la presente investigación, agradecemos al Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, Funcionarios, Secretarias y personas que de una y otra manera colaboraron para su satisfactoria culminación.

A la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, de la Universidad Técnica del Norte, Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, de manera especial a sus catedráticos, los cuales supieron impartir sus valiosos conocimientos que servirán en nuestras vidas.

Al Dr. Julio Alarcón, Director de Tesis, por sus valiosos aportes durante la elaboración y estructura del documento final de tesis.

Al Abg. Luis Chiliquinga por el apoyo y ánimo constante, a los asesores del Jurado Examinador Dra. Cecilia Rea, Dr. Jaimito Vizcaíno, Dr. Vicente Yandún por su apoyo y comprensión.

“Un gracias y un hasta siempre de corazón”

Leon L. Daisy K. y Zapata M. Daniela A

Ibarra, 2013

RESUMEN

El presente trabajo de grado fue realizado en El Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, contiene el problema de investigación, en el cual se da a conocer el planteamiento, formulación, delimitación, objetivos, justificación y factibilidad, del mismo que establece un Marco Teórico, sustentado en los aportes brindados, por los diferentes escritores ya que **“El cliente es la razón de existir del negocio”**, además para contribuir con una sociedad sustentable se fundamenta en la tecnología y el uso correcto de los equipos, y por ende identificar cada uno de los parámetros de Atención al Cliente, como la Calidad, Calidez y Propiedad. y una Metodología de Campo, Propositiva, Bibliográfica, Tecnológica y métodos como el Inductivo, Deductivo para detallar la falta de parámetros al atender a los clientes por parte de Funcionarios y Secretarias, el método Analítico Sintético, Estadístico, y Técnicas e Instrumentos como la encuesta, que fue aplicada a Secretarias, Funcionarios y usuarios de Compra venta de Bienes Inmuebles. Y el respectivo análisis e interpretación de resultados con cuadros y gráficos estadísticos, en el que se diagnosticó la problemática en cuanto al tema de investigación, y se concretó a desarrollar una Guía multimedia de Atención al Usuario para realizarlo con Calidad, Calidez y Propiedad, acompañada de una justificación e importancia que ayude a la labor sustentable de en las secretarias, para que conquiste una conciencia ecológica del mundo en el que vive y la debida Optimización de tiempo y materiales, la Guía por sus interesantes aplicaciones multimedia se consigue despertar el interés de reforzar sus actitudes y aptitudes, es decir velar por aplicar eficientemente una excelente atención al cliente. Es necesario resaltar que se cumplió con los objetivos propuestos además será de ayuda no solo en la gestión laboral sino también en cualquier otros ámbitos como la auto-educación, en lo social con sus respectivas Conclusiones y recomendaciones para su utilización con su idónea Difusión e Impactos.

ABSTRAC

This work was performed at the level of the Property Registry of the Canton Ibarra, it contains the research problem, which disclosed the approach, design, definition, objectives, rationale and feasibility, the same as a theoretical framework , based on the input provided by the various writers as "The customer is the reason for existence of the business" and contribute to a sustainable society that is founded on technology and the proper use of the equipment, and thus identify each one of the Customer parameters such as quality, warmth and Property. So a field methodology, Propositiva, Bibliography, Technology and methods such as inductive, deductive to detail the lack of parameters to serve customers by officials and secretaries, the analytical method Synthetics, Statistical Techniques and Instruments, and the survey. Which was applied to Secretaries, Officers and members of the Real Estate Purchase. So the respective analysis and interpretation of results with statistical tables and charts, which was diagnosed the problem as to the research topic, and it was completed to develop a multimedia guide Customer Care to do with quality, warmth and Property, accompanied a justification and on importance to assist in a sustainable work secretaries to conquer the world ecological awareness in living and proper optimization of time and materials, the guide for their interesting applications is accomplished multimedia to interest reinforce their attitudes and skills, ie ensure the efficient implementation of excellent customer service. It should be stressed that met the objectives will help in the management not only labor but also in any other areas like self-education, social with their conclusions and recommendations for their appropriate use with Diffusion and Impacts

INDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	II
DEDICATORIA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	VI
ABSTRAC	VII
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del Problema.....	3
1.4 Delimitación	3
1.4.1 Unidades de observación:	3
1.4.2 Delimitación espacial.....	3
1.4.3 Delimitación temporal	4
1.5 OBJETIVOS	4
1.5.1 Objetivo General:	4
1.5.2 Objetivos Específicos	4
1.5.3 Justificación	5
1.7 Factibilidad	6
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÒRICO	7
2.1 Fundamentación Teórica del Problema.....	7
2.1.1 Fundamentación Científica	7
2.1.2 Fundamentación Social	8
2.1.3 Fundamentación Psicológica.....	9
2.1.4. Fundamentación Tecnológica	9
2.1.5 Fundamentación Filosófica.....	10
2.1.6 La Calidad	11
Modelo Deming	11
Modelo Crosby	12
Modelo de Juran.....	12
Modelo de Ishikawa.....	12

Herramientas básicas de la Calidad	13
Atención al Cliente	13
2.1.7 La Calidez	14
2.1.8 La Propiedad	14
Talento Humano	15
El trato con el Cliente	15
El cliente discutidor	15
El cliente enojado	15
La Secretaria	16
Optimización.....	17
Optimización del recurso y tiempo en la atención	17
Cómo optimizar el Talento Humano de la organización	18
Recursos	18
Tips para como Optimizar el Tiempo.....	19
Optimización del Tiempo y Espacio	19
La urbanidad	20
Tramitación de Documentos.....	21
2.2. Posicionamiento Teórico Personal	21
2.3. Glosario de Términos	22
2.4. Preguntas directrices.....	25
2.5. Matriz Categorial	27
CAPÍTULO III.....	28
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1 Tipo de Investigación.....	28
3.1.1 Investigación Descriptiva	28
3.1.2 Investigación de Campo	28
3.1.3 Investigación Propositiva.....	29
3.1.4 Investigación Bibliográfica	29
3.1.5 Investigación Tecnológica	29
3.2 Métodos.....	29
Se aplicaron los siguientes métodos de investigación:	29
3.2.1 Método Inductivo	30
3.2.2 Método Deductivo	30
3.2.3 Método Analítico-Sintético.....	30
3.2.4 Método Estadístico	31
3.3 Técnicas E Instrumentos	31
La encuesta.....	31
3.4 Población.....	32
3.5 Calculo de la Muestra.....	33
CAPÍTULO IV	35

4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	35
4.1 Procesos	35
4.1 Encuestas Aplicadas a Funcionarios y Secretarias	36
Encuestas Aplicadas a Clientes	48
CAPÍTULO V	60
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1. Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones.....	61
5.3. Contestar las interrogantes de investigación.....	63
CAPÍTULO VI	65
6. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	65
6.1. Título de la propuesta	65
6.2. Justificación e Importancia	65
6.2.1 Factibilidad	68
6.3. Fundamentación.....	68
Fundamento Filosófico	68
Aspecto Tecnológico	69
Aspecto social	69
6.4 Objetivos	70
Objetivo general	70
Objetivos Específicos	70
6.5 UBICACIÓN SECTORIAL	71
CROQUIS.....	72
6.6 Desarrollo de la Propuesta	74
Para instalar Neobook	74
6.7.1 Análisis de Impactos.....	82
6.8 Difusión	83
6.9 Bibliografía	83
Libros.....	83
Lincografía.....	84
ANEXOS	85
ANEXO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS	86
Encuestas funcionarios y secretarias encuestados.....	87
Fotografías	92

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	32
TABLA 2	32
TABLA 3	34

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se refiere a la optimización del talento humano, en la atención al cliente por parte de las secretarías que laboran en el registro de la propiedad del cantón Ibarra para mejorar la tramitación de documentos, es decir determinar las condiciones en que se desenvuelven las secretarías que su labor sea con eficiente frente a los nuevos retos de las actividades sociales y administrativas del siglo XXI.

La característica principal en este tema es que el Talento humano prevalezca siempre en ellas la Calidad, Calidez y Propiedad para atender a la comunidad, además en el contexto y razón de la importancia que reviste contar con herramientas y materiales de oficina sustentables que sean de apoyo administrativo, que permita desarrollar con eficiencia las funciones cumpliendo con los objetivos propuestos, de manera que se solucione el inconveniente existente y se tramite con agilidad y buen servicio al usuario en la Institución antes indicada.

Para analizar esta problemática fue necesario mencionar sus causas una de ellas fue la poca optimización en la atención, se entendió que no existe un buen servicio y por ende consta una información inadecuada y tramites en espera, por lo tanto “el cliente que es lo más importante” no puede cumplir a tiempo con sus expectativas y se molesta con justa razón por la poca agilidad.

La investigación de este problema se realizó por el interés de conocer porque acrecentado la falta de atención con Calidad, Calidez, y Propiedad por parte de las secretarías del Registro de la Propiedad, esto permitió

identificar las relaciones entre compañeras de labores, profundizar la indagación respectiva en cuanto al tema.

El presente trabajo integró las referencias de la investigación de cada secretaria en los diferentes departamentos, un marco teórico en que se sustentan sus actividades, la estructura de organización que tiene el registro de la propiedad y la descripción de las funciones que les corresponden a las secretarías.

Para el efecto se plantea aportar con una propuesta alternativa práctica multimedia sustentable para el ambiente y que sirva de material de apoyo para cada secretaria de la Institución, en el cual se destacan importante información indispensable porque el Secretariado Ejecutivo en Español debe poseer capacidades intelectuales, disposición dinámica, seguridad personal, criterio adecuado y personalidad, que sirva como orientación para mejorar la calidad de trabajo de una secretaria y a la vez inducir a optimizar los recursos disponibles.

La investigación consta de 6 capítulos:

CAPÍTULO I.- Se detalla los antecedentes. Planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación de las unidades de observación, objetivos que en el transcurso de la investigación se esperó alcanzar justificación y la factibilidad.

CAPÍTULO II.- Contiene la fundamentación teórica de la investigación aquí se desarrolló un estudio sobre la problemática y los fundamentos teóricos relacionados con el tema.

CAPÍTULO III.- Indica los procedimientos metodológicos y técnicos para recopilar la información de las fuentes bibliográficas, de la investigación de campo, lo cual permite la elaboración de la presente investigación.

CAPÍTULO IV.-Contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de secretarias de la institución seleccionada.

CAPITULO V.-Indica los aspectos fundamentales de la realidad investigada, con el fin de plantear soluciones a los problemas estudiados, mediante conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI.-Se define el desarrollo de la propuesta, y los impactos que genera la aplicación de la propuesta planteada por la investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

El secretariado ejecutivo establece un elemento importante en cuanto a la mayor responsabilidad y autoridad que posee en el manejo de los trámites y actividades propias de una entidad, posee una formación idónea, conociendo de la redacción, administración de personal e Institución, técnicas de oficina, relaciones públicas, relaciones humanas y un elevado grado cultural, por su formación y calidad laboral resulta un elemento importante en la forma y toma de decisiones.

El Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, es una institución pública de prestaciones de servicios innovadores de carácter tecnológico y jurídico registral sirviendo como medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos, dar publicidad registral a los actos y contratos que versan sobre la propiedad, sus limitaciones y gravámenes, garantizando de esta manera, la seguridad jurídica e inmobiliaria de los instrumentos que se inscriban, tiene una página web, donde el usuario no solo tiene información, sino además puede conocer los pormenores sobre los bienes inmuebles que posee.

El servicio de mensajería es otra de las herramientas tecnológicas que se ha implementado conjuntamente con la imagen corporativa, que también se está reforzando en las instalaciones. En donde siguen trabajando a favor de la comunidad, brindándoles un servicio óptimo y en la brevedad del caso que lo requiera.

Para contribuir con nuevas innovaciones que sean utilizadas por las secretarías en el transcurso de sus labores ejecutivas, se investigó si la optimización del talento humano, sobre la Calidad, Calidez y Propiedad de atención al cliente para mejorar la tramitación de documentos, para los usuarios del Registro de la propiedad del Cantón Ibarra.

1.2. Planteamiento del Problema

Actualmente si se analiza el problema en la Institución, la creciente complejidad de las condiciones en que se desenvuelven, son progresivos, se puede observar que tiene muchas falencias con respecto a la atención al cliente por parte de las Secretarías del Registro de la Propiedad de Ibarra, por lo tanto el proceso de atención al usuario se vuelve tedioso lo que impide un servicio de calidad, Calidez y Propiedad.

La institución tiene recursos tecnológicos actuales, que no eran utilizados adecuadamente para la digitalización, tramitación e impresión de documentos, ocasionando un grave problema que es el uso inadecuado de los materiales y útiles de oficina por la falta de conciencia ecológica, en donde no contribuyen con la sustentabilidad del ambiente, puesto que germinan los desperdicios innecesarios de papel y otros materiales que contaminan el planeta.

La poca optimización en el talento humano y agilidad en la tramitación de documentos provoca el mal servicio, la información inadecuada y los numerosos trámites en espera, Hoy por hoy la atención al cliente se relaciona a “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes externos y Clientes Internos, en diversas áreas de la propia Institución. De modo que si no existe comunicación y excelente servicio

para clientes internos y externos no se utiliza la potente herramienta de marketing, si ser tratados de igual manera en justicia y ética, para enfrentar con éxito a la profesional en secretaría para desarrollar su labor con eficacia y competitividad frente a los nuevos retos de las actividades sociales y administrativas del siglo actual lo cual contribuyen al eficaz funcionamiento de una Institución mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico, puesto que una Secretaria aparte de tener una sólida preparación y extensa cultura general necesita brindar una buena impresión frente a los públicos internos y externos.

1.3. Formulación del Problema

¿La optimización del Talento Humano sobre la Calidad, Calidez y Propiedad mejorará la atención al cliente y la tramitación de documentos por parte de las secretarias que laboran en el Registro de la Propiedad de Ibarra?

1.4 Delimitación

1.4.1 Unidades de observación:

Se tomó en cuenta a los Funcionarios, Secretarias y usuarios de compra venta de bienes inmuebles del Registro de la Propiedad de Ibarra.

1.4.2 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, Parroquia San Francisco, Registro de la Propiedad de Ibarra con el personal de secretarias.

1.4.3 Delimitación temporal

La investigación se desarrolló durante el periodo comprendido entre octubre 2012 a enero 2013.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General:

Determinar como el Talento Humano presta atención al cliente en los parámetros de Calidad, Calidez y Propiedad por parte de las secretarias que laboran en el Registro de la Propiedad de Ibarra, para mejorar la tramitación de documentos.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en la atención al cliente que brindan las secretarias del Registro de la Propiedad de Ibarra.
- Fundamentar teóricamente los parámetros de Calidad, Calidez y Propiedad en la atención al cliente con la finalidad de mejorar el servicio y la tramitación de documentos.
- Diseñar una propuesta alternativa práctica en la que se aplique los parámetros de Calidad, Calidez y Propiedad en la atención al cliente.
- Socializar la propuesta a los funcionarios del Registro de la Propiedad de Ibarra.

1.5.3 Justificación

La atención al cliente es el éxito de una empresa, depende primordialmente de la demanda de sus clientes, quienes son los protagonistas principales y el factor más importante en el juego de los negocios.

La calidad en el servicio para el usuario implica satisfacer sus necesidades y deseos. Es decir que la calidad depende de la forma en la cual el servicio responde a las preferencias del cliente. Además puede decirse que brindar un óptimo servicio de calidad es aportar valor al usuario mediante el servicio, atención al cliente, comunicación efectiva y excelencia.

Desde el punto de vista del equipo de investigación, el principal propósito fue apoyar la formación de las secretarias con la interacción de la Calidad, Calidez y Propiedad mediante la experiencia laboral de la ejecutiva, aportando con un modelo innovador de atender de forma eficiente, que beneficie a los clientes del Registro de la Propiedad de Cantón Ibarra.

La investigación se presentó en el ámbito concreto del secretariado ejecutivo en español y se esperó mejorar la calidad de atención al cliente, en el entorno institucional y social.

La optimización del Talento Humano sobre la Calidad, Calidez y Propiedad permitió a las secretarias valorar la importancia de mejorar individualmente su trato hacia los clientes, y recalcar que es el compromiso optimizar de una manera correcta y eficiente, de modo que ya no se presenten errores en los trabajos de secretaría, en las bases de datos, matriculas, oficios, certificados, compraventa, contratos evitando

los desperdicios de tiempo y esfuerzo que afectan la atención oportuna al usuario.

1.7 Factibilidad

Fue factible realizar la investigación por las siguientes razones:

Se dispuso de Talento Humano, recursos materiales y económicos para la realización del procedimiento de la investigación, que incluyó la bibliografía que apoyó al tema en la construcción de un marco teórico científico pertinente. El apoyo, la buena predisposición de las autoridades, del Registro de la Propiedad de Ibarra, jefes de cada departamento y secretarias, perteneciente a la ciudad de Ibarra constituyeron un aporte significativo en la realización del presente trabajo.

La capacidad intelectual de las Investigadoras para afrontar los temas de la especialidad con solvencia, por tanto el problema de investigación planteado corresponde a las temas de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo en español.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica del problema

El presente trabajo de investigación contiene la optimización del talento humano basada en definir Calidad, Calidez y Propiedad, útil y sustentable, que sirvió como instrumento de apoyo y trabajo.

2.1.1 Fundamentación Científica

Según Guèdez (2001) argumenta que: **“No puede haber competitividad empresarial sin el desarrollo de competencias personales: el conocimiento y las capacidades de los sujetos revelan las cartas del juego, y las actitudes necesarios para ejercer flexible, estar capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo”**.

Es decir, que se debe disponer de una efectiva gestión empresarial, que es imprescindible contar con una persona eficiente, científicamente competente (conocimiento laboral), que despliegue este cargo de secretaria, ya que por ella pasan mayormente todas las diligencias o actividades de una organización, además estar al corriente de la tramitación de expedientes, manejo de la agenda, tanto la de reuniones como de contactos y su mantenimiento de manera organizada y actualizada.

Según Dravetta Guadagnini. Diccionario de Administración y Ciencias Afines (2001), dice: **“Área de la organización cuya función es**

analizar, verificar e identificar las conductas humanas individuales y grupales, tanto como las causas de los posibles conflictos de la integración humana, con el fin de integrar dichas conductas a las organizaciones de manera tal que puedan alcanzar los fines personal y los objetivos empresariales”.

<http://www.slideshare.net/ucveducacion/rrhh-ch#btnNext>

En este sentido, el capital humano debe poseer importantes conocimientos, habilidades y aptitudes inseparables, todo lo expuesto anteriormente el talento humano permite mejorar la satisfacción del cliente, la calidad de productos, servicios, e incremento de los ingresos, el desarrollo de habilidades, de hábitos y conductas orientados a la formación de la capacidad transformadora humana profesional.

2.1.2 Fundamentación Social

Roges. H. en su Obra Cultura y Valores Organizacionales, (2001) dice: **“Es sumamente importante saber definir lo que es Cultura y Valores, para entender el contexto donde se produce el cambio que involucra a 2 culturas distintas. Y así decidir correctamente al momento de iniciar un proceso de comunicación Organizacional con el fin de interiorizar ese cambio en los empleados para que haya una entrega en las actividades que realizan como concentración en sus trabajos con el fin de optimizar tiempo, recursos de oficina y recursos económicos”.** (Pág.167)

En establecimientos estatales y privadas, deben conservar la instancia de comunicación con los usuarios, para satisfacer la necesidad social del entorno, partiendo de la competencia profesional, implementando la práctica laboral como instrumento explorador de los problemas de los grupos humanos.

Se debe aceptar que el usuario no es un código, una cifra, una cuenta, un balance, un gráfico, un orgánico, es algo más profundo, no es solo la esencia o razón de ser de la Institución si no ante todo un ser humano y como tal precisa de gran atención por parte de las secretarias y exige calidad en su atención, cuando concurra a las oficinas.

2.1.3 Fundamentación Psicológica.

Albrecht y Bradford (1990) dice: **“El cliente es la razón de existir de nuestro negocio” (Pág. 1.2)**

http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-9839-068-1.pdf

El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, básicamente es un análisis de la sociedad, la forma que la secretaria, dentro de la optimización del recurso humano debe estar al tanto sobre el carácter de los usuarios internos y externos, la comprensión y las formas de reaccionar ante las diversa maneras de optimización, conquistando al público a través del mensaje, venciendo toda dificultad, aplicando el conocimiento, se aprecia claramente la necesidad de actuar con psicología en el trato humano en caso de imprevistos, equívocos, olvidos, tomando en cuenta la relación interpersonal interna, externa y la madurez, en torno a la edad y la psiquis mental de los usuarios.

2.1.4. Fundamentación Tecnológica

Según Londoño, María Claudia, Guía para la Secretaria Ejecutiva. (2004) menciona: **“Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con al menos: Buena presencia, persona de buen trato, amable cortés y seria, excelente redacción y ortografía, dominio de Windows, Microsoft Office, Internet, buenas**

relaciones interpersonales, dinámica entusiasta, capacidad para trabajar en equipo”. <http://www.articuloz.com/administracion>

Hoy por hoy la tecnología ha llegado a todos los ámbitos esenciales de la vida a la educación, a la cultura y como no decirlo al trabajo, por tanto a las labores de la secretaria, lo cual constituye una herramienta virtual, para adaptar al medio en el que se desenvuelve de modo que pueda satisfacer con calidad las necesidades del Registro de la Propiedad de Ibarra, los equipos tecnológicos deben ser utilizados con responsabilidad en el trabajo para reducir tiempo y papel, es decir desempeñarse como secretaria ejecutiva con tecnología integrada al utilizar herramientas didácticas ambientales virtuales.

2.1.5 Fundamentación Filosófica

El talento humano y el conocimiento se orientó en preocuparse sobre la entorno social y por ende también evitar la contaminación que está acabando con la vida y con el ambiente, en donde no se procura la protección general del ecosistema, la humanidad tiene una filosofía responsable de dejar a las futuras generaciones un ambiente no contaminado, una educación para el cuidado de la naturaleza y consecuentemente para contribuir a disminuir el efecto demoledor que azota al mundo.

Ahora es un siglo XXI, en el cual ha empeorado la situación ambiental y por todo lo dicho anteriormente el trabajo de investigación se enfocó a contribuir y generar ideas para el ahorro de papel y otros materiales de oficina que se utilizaba en las oficinas y ambientes de secretaría. A demás de optimizar tiempo y mejorar el servicio mediante el uso adecuado de la tecnología, constituyendo una filosofía en atención al cliente con Calidad, Calidez y Propiedad.

2.1.6 La calidad

Según Ramón R. Abarca Fernández- Norma ISO dice: **“Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”**. (Pág. 5)

<http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf/CaliCalidez.pdf>

Según Celina Alvear Sevilla, en su obra Calidad Total II Aseguramiento y mejora continua (1999) dice: **“Existen muchos modelos y metodología que las organizaciones utilizan para desarrollar proyectos de calidad; entre los modelos más conocidos están los propuestos por los pioneros de los enfoques de calidad: Deming, Juran, Crosby e Ishikawa”**. (Pág. 15)

La calidad constituye un factor fundamental, ya que a los clientes no les gusta ser engañados, desean el mejor el mejor servicio, desde el punto de vista como investigadoras de este tema son importantes los aportes brindados por Deming, Juran, Crosby y las normas ISO 9000, ya que están de acuerdo en que los requerimientos son los indicadores de si se cumple o no con la calidad, por razones prácticas, se sobreentiende que calidad es cumplir con los requerimientos.

Modelo Deming

- Crear perseverancia en el propósito de mejorar productos y servicios.
- Dejar de depender de la inspección para mejorar la calidad
- Mejorar de manera permanente y constante el sistema de producción y servicio con el fin de alcanzar la calidad y la productividad y así reducir los costos.

- Implantar el Liderazgo.
- Desechar el miedo, de tal manera que cada uno pueda trabajar con eficiencia para la compañía

Modelo Crosby

- Formar el equipo para mejorar la calidad.
- Crear conciencia sobre la calidad.
- Establecer metas.
- Tomar decisiones correctivas.
- Eliminar las causas de error.
- Festejar el día “Cero defectos”.

Modelo de Juran

- Crear para cada proyecto un equipo, que tenga la responsabilidad clara de dirigir el proyecto hacia un fin satisfactorio.
- Proporcionar los recursos y la motivación para que los equipos:
- Diagnostiquen las causas
- Establezcan controles para que perduren los logros.

Modelo de Ishikawa

- Implantar el control de la calidad en toda la compañía.
- Formar círculo de calidad
- Realizar auditorías de control de calidad
- Aplicación de métodos y herramientas estadísticas.

Herramientas básicas de la calidad

Para la mejora continua requiere de cuatro tareas relacionadas con el manejo de la información:

- **Recabar Información.**- A través de herramientas para recaba información se obtiene datos o ideas útiles.
- **Clasificar información.**- Permite ordenar información.
- **Diagnosticar Causas.**- Identifica las causas que originan efectos o resultados que se analizan.
- **Generar Soluciones.**- Facilitan la identificación de acciones que propicien la solución de un problema.

Atención al cliente

Según Blanco, (2001) dice: **“La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes”** (Pág. 1.3)

Para conllevar una aplicación de calidad de atención al cliente exitosa la institución en este caso el Registro de la Propiedad de Ibarra, debe considerarse los parámetros de la atención al cliente como una de las actividades básicas de las estrategias de la organización y que todos los y las ejecutivos deben conocer y poner en práctica, es decir poseer una cultura corporativa de que se manifieste en la actitud y comportamiento, ya que solo se puede lograr la excelencia en la atención al cliente con el aporte de todos sus participantes.

2.1.7 La Calidez

Según Los sembradores de calidez argumentan que: **“La gentileza o la ternura, pueden derretir muros, construir puentes de confianza o crear hermosos paisajes de afecto. Es sencillo ser cálido y gentil cuando todos a tu alrededor lo son”**.

<http://www.nuestraedad.com.mx/calidez.htm>

Las secretarias de La institución investigada deben poseer una actitud que promueva las mejores y más humanas prácticas para la atención a los usuarios y usuarias, trabajar como seres sensibles, con rostros propios, con un trato digno, amable, respetuoso y considerado, es decir sin distenciones ni discriminaciones, el Registro de la Propiedad de Ibarra, debe implementar la calidez como parte de su nuevo slogan, ya que no existe calidad sin calidez.

Sin embargo la calidez, del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra debe ser inmensamente sobrecogedora, excelente la atención a los clientes, constituyéndose en un personal muy amable y en cuanto a las instalaciones mejorar y ser encantadoras.

2.1.8 La Propiedad

“Palabras “Mágicas” en el servicio al cliente dice: “Por las palabras que diga y los pensamientos que produzca cada persona es perfecta de su propio destino”. (Pàg.3)

<http://www.slideshare.net/consultoriauniversidad/palabras-magicas-en-la-atencion-a-clientes>

Talento Humano

Según Lic. Olga Edith López Abril en su obra Talento (2009) dice: **“Es hablar de competencias, de creatividad, capacidades, innovación, astucia, adaptación, estrategias y habilidades de pensamiento para asumir retos, pero también supone autoconocimiento. Como se deduce de lo expuesto, las competencias son un conjunto de características propias de cada persona, lo cual define su forma de pensar y actuar, y que están relacionadas con un desempeño exitoso, incluyendo los motivos que cada uno tenga”**.

<http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/talento-que-significa-el-talento-en-una-organizacion.php?3>

El trato con el cliente

El cliente discutidor: Son agresivos por naturaleza y seguramente no están de acuerdo o discutan cada cosa que se dice. No hay que caer en la trampa, para tratar este tipo de clientes:

- Solicitarle su opinión.
- Hablar suavemente pero firme.
- Concentrar la conversación en el punto en que se está de acuerdo.
- Contar hasta diez o más

El cliente enojado: Cuando se trata este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más. Aquí se menciona algunas formas de manejar la situación las cuales son:

- Ver más allá del enojo

- No ponerse a la defensiva
- No involucrarse en las emociones
- No provocar situaciones más irritantes
- Calmar el enojo
- No hay que prometer lo que no se puede cumplir
- Analizar a fondo el problema
- Hay que ser solidario
- Negociar una solución

La propiedad al hablar es el poder de las palabras, que ejerce influencia en la psiquis (espíritu) de cada persona, es por ello que si se desea modificar el destino, hay que modificar el vocabulario y la percepción del mundo cambia. Las secretarias del Registro de la Propiedad de Ibarra, y todo su personal obtuvo mucho cuidado con las frases negativas o descuidadas que pueden echar a perder por un segundo todo lo que la institución ha hecho por ganarse la simpatía del o la cliente, es prudente usar solo palabras positivas.

2.1.9 La Secretaria

Según Milkadipo, (2012) dice: **“Secretaria es la persona que se encarga de diferentes funciones básicas para que su colaborador o jefe no tenga que preocuparse por ejemplo llamados telefónicos, recepción de documentos y de más. Su profesión sería auxiliar administrativo que gestiona el tiempo del empresario o persona con el cual trabaja.”**

<http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Secretaria/4314939.html>

Sin duda alguna es la profesión de **auxiliar administrativo** orientado a realizar actividades elementales en las instituciones públicas o privadas, funciones relacionadas con el trabajo de oficina, y diferentes

funciones tales como: atender llamadas telefónicas, recepción, tramitación, archivo de documentos y vencimiento pero sobre todo lo más importante atención.

Optimización

Es saber buscar la mejor manera de realizar una actividad, Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia, menor la cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento.

Optimización del recurso y tiempo en la atención

Según Salom G. en su Obra Tiempo y Espacio argumenta que: **“Es el activo más poderoso con el que contamos y el único recurso no renovable de la humanidad, por lo menos hasta que la máquina del tiempo sea inventada, Sin embargo, éste es también el recurso más desperdiciado, sobre todo en las grandes ciudades dónde supuestamente más escasea, dónde todo mundo se queja de la falta de tiempo y dónde todo mundo lo derrocha”**. (Pàg.127)

Una secretaría eficiente, tiene muy claro, que para llevar a cabo su tarea con total dominio del buen hacer, tiene que basarse en el control total de su organización, de su tiempo, saber priorizar lo importante de lo urgente, establecer claramente los parámetros de su decisión, sabiendo que objetivo debe alcanzar y qué opiniones tiene para lograrlo.

Aportar todos sus conocimientos en la optimización del tiempo, para poder cumplir eficientemente con todos los requerimientos de sus clientes, reunir toda la información del objetivo a lograr y sobre cada una de las alternativas a considerar para la toma de decisiones que

beneficien el progreso de la institución en este caso el Registro de la propiedad de Cantón Ibarra.

Cómo optimizar el Talento Humano de la organización

El rendimiento debajo de lo esperado, en cualquier negocio, puede ocasionar su cierre permanente. El rendimiento se forma de dos partes principales: la tecnología y el talento humano que operan con dicha tecnología. Si el capital humano no está comprometido con su labor estos pueden generar un bajo rendimiento y aún con la tecnología más moderna, llevar a quiebre a la empresa, buscar la mejor manera para realizar las actividades y optimizar los recursos en cada dependencia del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra. Una secretaria debe velar en todo momento por la buena imagen de su jefe y de la Institución, tanto dentro como fuera de ella.

Recursos

Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa, medio de cualquier clase que en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.

Se consideran recursos todos aquellos medios que contribuyen a la producción y distribución de los bienes y servicios de que los seres humanos hacen uso. Se entendió que todos los recursos son siempre escasos frente a la amplitud y diversidad de los deseos humanos, que es como explican las necesidades definiéndose precisamente a esos recursos entre los distintos fines posibles.

Tips para como Optimizar el Tiempo

Organizar el tiempo del director, las llamadas telefónicas de su superior a la hora precisa el control efectivo de la agenda, ordenando de forma metódica y actualizando las tareas a realizar durante el día.

- La redacción y gestión de la correspondencia.
- Trabajos de taquigrafía y mecanografía.
- Extender actas de reuniones al momento.
- Custodiar los documentos de la oficina.
- Llevar con exactitud la clasificación y el archivo de documentos.
- Preparar organizar reuniones, seminarios, almuerzos de trabajo, entre otros.

Optimización del Tiempo y Espacio

El entorno que rodea 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.

La urbanidad

“Consiste en saber convivir en comunidad, **saber comportarse de modo correcto en cualquier ocasión para agradar a quienes nos rodean**, para cultivar esta virtud, es imprescindible desarrollar el “tacto social”, mantener una cortesía civilizada, a la hora de relacionarse con las demás personas.”

Principios básicos de urbanidad

- **Respetar al otro como un otro:** Su carácter, su amor propio, sus opiniones, inclinaciones, caprichos, costumbres, entre otros, aunque las consideremos defectos. El respeto da un paso más que la tolerancia.
- **Escuchar, más que hablar:** Descubrir quién es el otro, qué quiere, qué piensa. No dirigirse a él como si fuera una proyección de nosotros. Hablar sin descanso es una descortesía hacia los demás, y además revela cierto egoísmo.
- **Comprender, antes que juzgar:** No odiar al otro ni hablar mal de él ante otros por lo que creemos que son sus defectos. Siempre es mejor preguntarse ¿qué hace que la persona que nos molesta actúe de la forma en que lo hace? Así, será más fácil que comprendamos y más difícil que odiamos.
- **Pensar antes de actuar o de hablar:** Elegir siempre la mejor oportunidad, no ser imprudente, evitar palabras molestas, observaciones poco delicadas, descortesías o demasiado personales.
- **Ser discreto:** No hacer preguntas que nos hagan parecer excesivamente curiosos, ni divulgar los secretos que otros nos han confiado. De lo contrario, nos ganaremos que nadie confíe en nosotros.
- **Adecuar el discurso a los conocimientos del otro:** Evitar hacer comentarios sobre historia, ciencia, cultura o arte cuando no se conoce el grado de conocimiento de las personas que escuchan.
- **Adecuar el discurso a la situación del otro:** Percibir cuál es su estado anímico y, según eso, decir lo que sea apropiado.
- Tratar a los demás como nos gustaría ser tratados.

<http://sinalefa2.wordpress.com/2009/08/06/algunas-reglas-de-urbanidad/>

Tramitación de Documentos

Información confidencial, circunstancial y temporal. Proviene de latín *fidare* y está asociada a las palabras de la misma raíz como *fiable* y *fidelidad*, o *confiar* y *confianza*. Comúnmente, dado que su forma más habitual y también su expresión más conocida, suele identificarse de forma genérica la relación confidencial en el ámbito público y privado.

El primer deber de la persona encargada de guardar la información es pues un deber de Prudencia, evaluar oportunamente si la excepción está justificada y hasta qué punto el acuerdo de la confiabilidad es legítimo y beneficioso para la actividad que se está realizando y para el derecho a la información del público. Una vez establecida, dada su importancia y utilidad, la promesa de confidencialidad da pie a uno de los deberes más fundamentales de todo profesional el de respetar dicha promesa o acuerdo, de su importancia da buena prueba algún dato.

2.2. Posicionamiento Teórico Personal

El proceso de esta investigación, está sustentada en los aportes brindados por los diferentes escritores pero sobre todo por el punto de vista psicológica del célebre investigador Albrecht y Bradford quien menciona que **“El cliente es la razón de existir de nuestro negocio”** y el aporte Científico brindado por Dravetta Guadagnini, que menciona que es necesario, **“Integrar conductas a las organizaciones para alcanzar los fines personales y los objetivos empresariales”**, son importantes las diferentes clasificaciones y alternativas encaminadas a conseguir cambios integrales que mejoren en forma permanente su personalidad de las secretarías del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra.

Se seleccionó también el fundamento tecnológico de de Londoño, puesto que estaba encaminado a “Ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con al menos: Buena presencia, persona de buen trato, amable cortés y seria, excelente redacción y ortografía, dominio de Windows, Microsoft Office, Internet, buenas relaciones interpersonales, dinámica entusiasta, capacidad para trabajar en equipo”, fue un factor importante porque es un siglo en el que la tecnología se está innovando a pasos agigantados, y deben ser utilizados con responsabilidad en el trabajo, ya sea para reducir tiempo y papel, es decir que la secretaria debe desempeñarse como una ejecutiva con tecnología integrada al utilizar herramientas didácticas ambientales virtuales en donde se observe con exactitud las actitudes y aptitudes, contribuyendo con el ecosistema, que es el mundo en donde se vive.

2.3. Glosario de Términos

Actitud.- Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

Actualización.- Hacer que los elementos lingüísticos abstractos o virtuales se conviertan en concretos e individuales, constituyendo mensajes inteligibles.

Acceso.- Entrada o paso a algo.

Adquirir.- Coger, lograr o conseguir.

Aptitud.- Idoneidad para ejercer un cargo.

Atención.- Acción de atender. Demostración de respeto u obsequio.

Calidad.- Satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables.

Capacitación.- Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo

Diagnóstico.- Determinación de la naturaleza de una situación desconocido.

Efectividad.- Es la relación directa con los objetivos.

Eficaz.- Es la relación entre los resultados obtenidos y los resultados planificados (resultados).

Eficiencia.- Es la relación entre los resultados obtenidos y los insumos utilizados (proceso).

Emprendedor.- Que emprende con resolución acciones dificultosas o azarosas.

Entorno.- Ambiente, lo que rodea.

Estrategia.- Arte de dirigir y coordinar todo tipo de acciones para la conseguir un objetivo.

Excelencia.- Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo

Falencias.- Engaño o error.

Herramienta.- Conjunto de estos instrumentos

Innovación.- Cambiar las cosas, introduciendo novedades.

Indagar.- Intentar averiguar, inquirir algo discurriendo o con preguntas.

Motivación.- Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia.

Laboral.- Perteneiente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

Ligado.- Unión de dos puntos sosteniendo el valor de ellos y nombrando solo el primero.

Optimizar.- Buscar la mejor manera de realizar una actividad.

Parámetros.- Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.

Proceso.- Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Predeterminado.- Determinar o resolver con anticipación algo.

Reciclar.- Someter un material usado a un proceso para que se pueda volver a utilizar.

Recurso.- Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.

Rutina.- Costumbre inveterada, hábito adquirido de hacer las cosas por mera práctica y sin razonarlas.

Satisfaga.- Dar solución a una duda o a una dificultad.

Sectorial.- Perteneciente o relativo a un sector.

Socializar.- Promover las condiciones sociales que, independientemente de las relaciones con el Estado, favorezcan en los seres humanos el desarrollo integral de su persona.

Técnicas.- Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.

Valor.- Persona que posee cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad.

2.4. Preguntas directrices

- **¿Cuál es la situación actual en la atención al cliente que brindan las secretarías del Registro de la Propiedad de Ibarra?**

La situación actual diagnosticada en la institución investigada, fue una atención pobre y escasa, porque no aplicaban los parámetros de la atención al cliente o guías para que se lo haga con propiedad, lo cual resultaba un bajo nivel de Calidad y Calidez en atención al usuario.

- **¿Cuáles son las bases teóricas de los parámetros para la atención de servicios y tramitación ágil de documentos?**

Las bases teóricas de los parámetros para la atención de servicios y tramitación ágil de documentos fueron recopiladas en base a la fundamentación teórica de atención al cliente conjuntamente con el entorno en donde se desarrollan las actividades de las secretarías del RPI en el trato al usuario, lo cual ayudó a determinar el manejo de una guía con un lenguaje claro, con la finalidad de que el usuario es la razón de la Institución.

- **¿Una guía de atención con Calidad, Calidez y Propiedad mejorará el conocimiento y actitud de las secretarías del registro de la Propiedad de Ibarra?**

La Guía de atención al usuario permite que la secretaria del Registro de la Propiedad de Ibarra, incremente su potencial humano y fortalezca sus conocimientos, es decir que mejore su perfil profesional, ya sea de forma individual o grupal, además que

pueda desarrollar sus actividades de una manera eficiente, desempeñándose con valores, justicia, e identidad ya que son parte fundamental de la integración social del Cantón Ibarra.

- **¿La aplicación de las normas y estrategias de la guía de atención al cliente mejorará la Calidad, Calidez y Propiedad en el trato al usuario?**

La aplicación de la Guía es de uso exclusivamente del personal de secretaria del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, a fin de obtener como resultado efectivo y primordial el acercamiento o aproximación al potencial cliente, con la máxima profesionalidad para conocer cuál es su problema, duda o necesidad. Ya que las normas y estrategias permiten a la secretaria tener capacidad de resolución, actuar con honestidad, cortesía y buen trato, por ende el usuario percibe que la persona en quien confía es apta y competente.

2.5. MATRÍZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	DEFINICION	DIMENSIÓN	INDICADORES
TALENTO HUMANO	Es hablar de competencias, de creatividad, capacidades, innovación, astucia, adaptación, estrategias y habilidades de pensamiento para asumir retos, pero también supone autoconocimiento.	Optimización	-Capacidad -Capacitación -Aptitud -Actitud -Iniciativa
ATENCIÓN AL CLIENTE	Es un conjunto de actividades por las organizaciones con orientación al mercado, encaminados a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas.	Calidad Calidez Propiedad	-Prontitud -Respeto de turnos -Prioridad (Características) -Cortesía -Documentos solicitados -Respeto de equipos -Guía

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

El diseño de la investigación de este trabajo es no experimental, porque se enfoca a resolver un problema de tipo práctico, en cuanto a la situación que se atraviesa diariamente la atención al cliente por parte de los funcionarios y secretarias quienes son las encargadas de salvaguardar los intereses de la Institución.

3.1.1 Investigación Descriptiva

Para la ejecución del proyecto se consideró esta investigación debido a que permitió analizar los datos tabulados, obtenidos previamente como resultados de las encuestas aplicadas a las secretarias del Registro de la propiedad y conocer las causas que han originado la problemática planteada.

3.1.2 Investigación de Campo

La investigación de campo sirvió para la realización de la recopilación de la información en el mismo lugar del problema que es acerca de la optimización del Talento Humano en la atención al cliente con Calidad, Calidez y Propiedad.

3.1.3 Investigación Propositiva

Mediante esta investigación se propuso la aplicación de una guía de atención con calidad, Calidez y Propiedad como alternativa para optimizar el talento humano especialmente en las labores y atención del servicio al cliente.

3.1.4 Investigación Bibliográfica

Este tipo de investigación permitió analizar libros, documentos, guías, páginas de internet y así evaluar aquello que se investigó del problema planteado, esto sirvió como apoyo para la optimización del talento humano con la efectividad en la aplicación de una propuesta practica multimedia, que se realiza en beneficio de las secretarias del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra y mejorar su atención con Calidad, Calidez y Propiedad en el trato con él o la cliente.

3.1.5 Investigación Tecnológica

El trabajo se relacionó con la investigación tecnológica porque tuvo como finalidad solucionar un problema dentro del campo tecnológico laboral valiéndose de lo que hoy por hoy ofrece la tecnología, por lo tanto no fue descubrir nuevas leyes, sino de construir procesos en función de descubrimientos ya realizados, tomando en cuenta que la tecnología proporciona sistemas, software y equipos que facilitan la solución de problemas.

3.2 Métodos

Se aplicaron los siguientes métodos de investigación:

3.2.1 Método Inductivo

Es el que parte de los hechos individuales o particulares para llegar a formular principios o leyes generales.

Permitió analizar cada una de las preguntas de investigación con respecto a la optimización del talento humano en atención al cliente con Calidad, Calidez y Propiedad. Estos son hechos particulares para luego redactar las conclusiones y recomendaciones que son hechos generales.

3.2.2 Método Deductivo

Es el que va de lo general a lo particular.

Con este método se pudo analizar el problema en su contexto general, desmenuzando cada una de sus causas, síntomas y efectos que se producen con cada ejecutiva de secretariado. Se dedujo detalladamente la falta de Calidad, Calidez y Propiedad al atender a los clientes. También se aplicó este método para el diseño del Marco Teórico.

3.2.3 Método Analítico-Sintético

Con este método se desglosó el problema de investigación y se analizó cada una de las preguntas según los indicadores, permitió en el marco teórico analizar la información científica y técnica.

3.2.4 Método Estadístico

Este método, se utilizó en la recopilación de información, procesamiento y tabulación de los datos obtenidos, mediante las encuestas que se aplicaron a jefes de oficina, secretarias, y usuarios del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, para luego representar gráficamente cada una de las fuentes y datos recopilados con su respectiva interpretación.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La encuesta

En la presente investigación se utilizó la encuesta que permitió recopilar información sobre la tramitación de documentos a tiempo con Calidad, Calidez y Propiedad.

Se utilizó como instrumento la encuesta el cuestionario.

Para ello se utilizó un listado de preguntas escritas previamente, mismo que fue aplicado a jefes de oficina, secretarias y usuarios de compra venta de bienes inmuebles, de tal manera permitió diagnosticar diferentes aspectos, que generaron como resultado esperado averiguar las causas del problema para poder implementar una propuesta alternativa.

Se manejó un lenguaje claro y sencillo de modo que el encuestado responda de forma clara y precisa permitiendo diagnosticar el grado de atención ágil y dinámica de las secretarias de la Institución.

3.4 Población

Para realizar la investigación se tomó como población a los 2 jefes de la oficina, 8 secretarias y a usuarios de compra venta de bienes inmuebles del Registro de la Propiedad del cantón Ibarra.

CUADRO DE POBLACIÓN DE FUNCIONARIOS

Tabla 1

INSTITUCIÓN	JEFES DE OFICINA	SECRETARIAS
Registro de la Propiedad del cantón Ibarra.	2	8
TOTAL	2	8

NOTA: Como la población fue un número relativamente pequeño no hizo falta calcular la muestra y por tanto la investigación se realizó con toda la población.

CUADRO DE POBLACIÓN DE USUARIOS A LA SEMANA

Tabla 2

USUARIOS	NÚMERO
Clientes	885
TOTAL	885

3.5 Cálculo de la Muestra

Para calcular la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Muestra

N = Población

P.Q = varianza

E = Margen de Error

K = Constante (su Valor es 2)

$$n = \frac{885 * 0.25}{(885 - 1) \frac{(0.05)^2}{2^2} + 0.25}$$
$$n = \frac{221.25}{884 * 0.001225 + 0.25}$$

$$n = \frac{221.25}{1.3329}$$

$$n = 165$$

CUADRO DE MUESTRA DE USUARIOS POR SEMANA

Tabla 3

USUARIOS	NÚMERO
Cientes	165
TOTAL	165

CAPÍTULO IV

4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Procesos

Luego de haber realizado las encuestas a la población de funcionarios y usuarios del registro de la Propiedad de Ibarra se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

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

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios del registro de la Propiedad del Cantón Ibarra y una encuesta a los usuarios de la ciudad de Ibarra.

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 de Excel, luego en la Barra de Menú la opción insertar, en el grupo de Ilustraciones, se escogió Gráficos circulares.

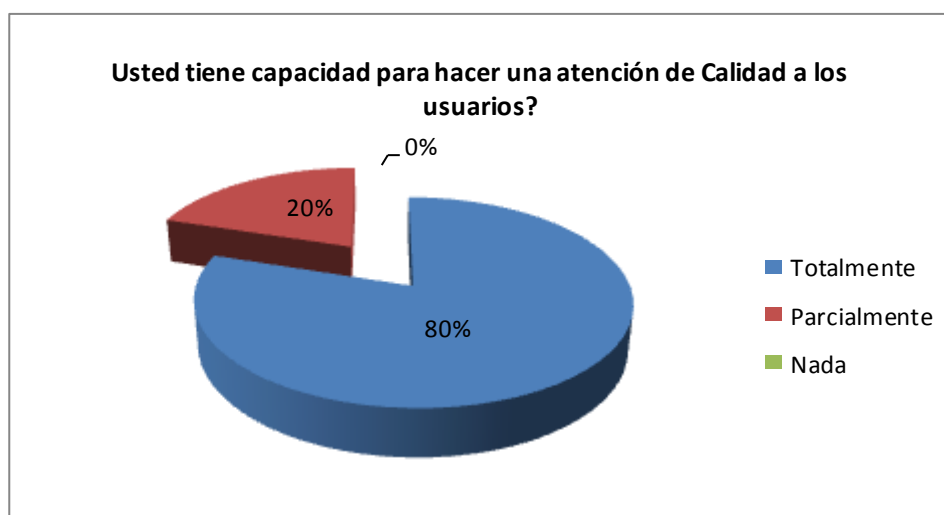
Los gráficos circulares ayudaron a las investigadoras para el análisis e interpretación de estos resultados, que se presentan a continuación.

4.1 Encuestas Aplicadas a Funcionarios y Secretarias

1.- ¿Usted tiene capacidad para hacer una atención de Calidad a los usuarios?

Cuadro Nro. 1

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	8	80
Parcialmente	2	20
Nada	0	0
TOTAL	10	100%



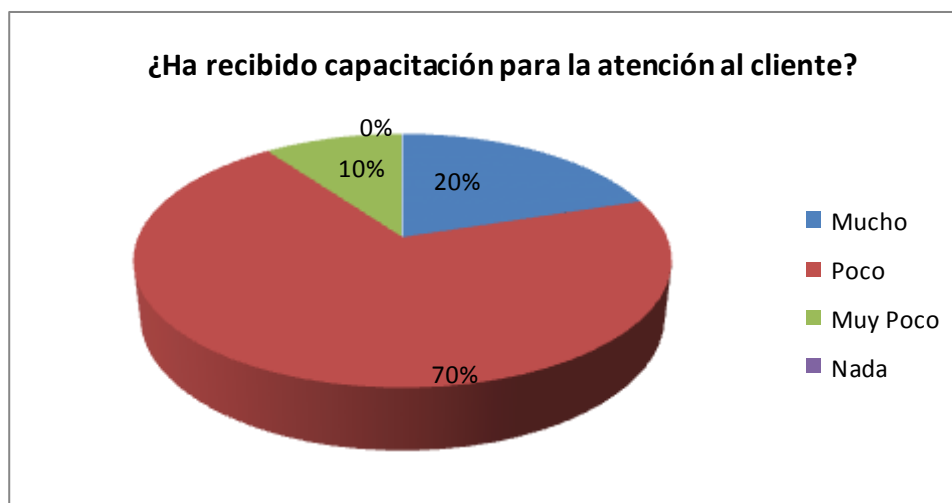
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Como se puede apreciar en el gráfico un gran porcentaje de los funcionarios y secretarias departamentales expresaron, que tienen capacidad totalmente para hacer una atención de calidad, que mejore el desempeño laboral y se logre un buen ambiente de trabajo, ya que se evita una desintegración entre compañeros/ras y un mal desarrollo de un excelente servicio, lo cual una minoría está en desacuerdo.

2.- ¿Ha recibido capacitación para la atención al cliente?

Cuadro Nro. 2

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	2	20
Poco	7	70
Muy Poco	1	10
Nada	0	0
TOTAL	10	100%



Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra

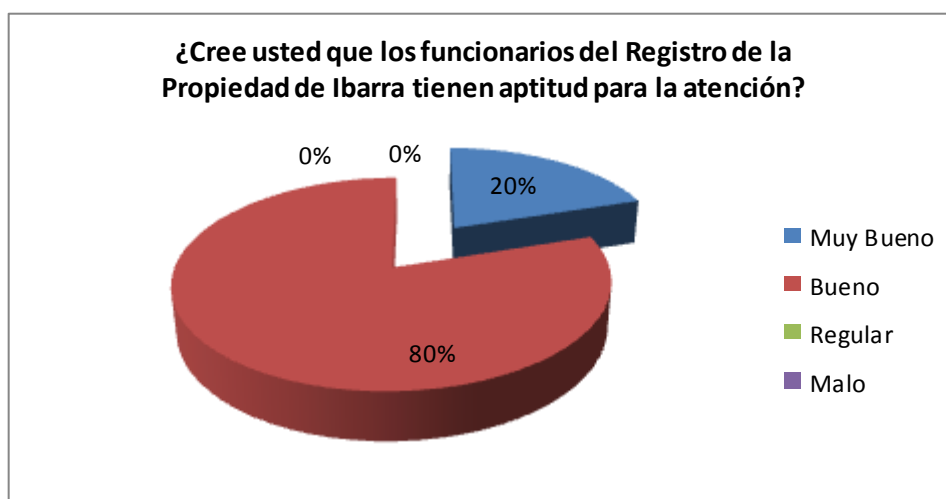
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Del análisis del gráfico se pudo apreciar que un abundante porcentaje manifiesta que no se realizan cursos de capacitación frecuentes para las Secretarías, sobre la atención al cliente, lo cual representa el papel más importante en el tema de la calidad, ya que el cliente es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados.

3.- ¿Cree usted que los Funcionarios del Registro de la Propiedad de Ibarra tienen aptitud para la atención?

Cuadro Nro. 3

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	2	20
Bueno	8	80
Regular	0	0
Malo	0	0
TOTAL	10	100%



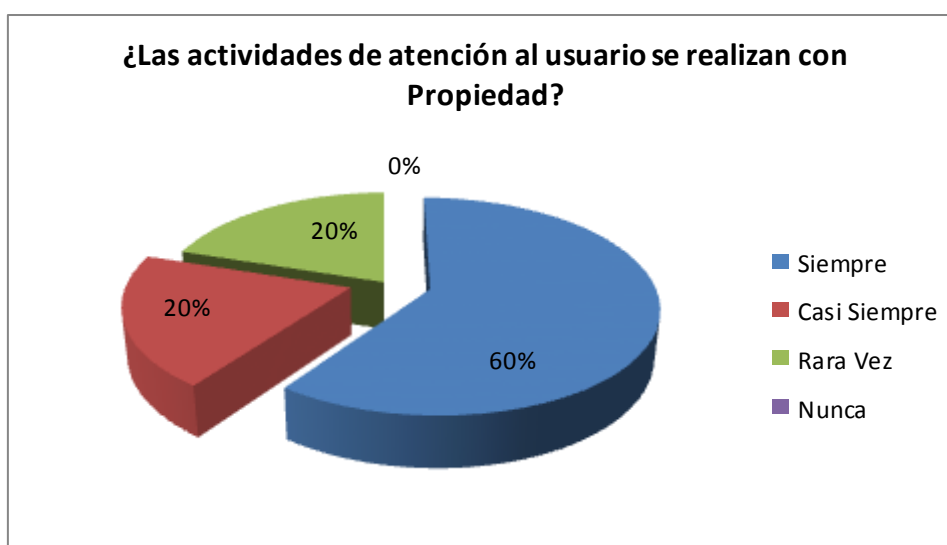
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Según el análisis a esta pregunta muchas secretarías y funcionarios se pronunciaron al decir que ciertas Secretarías del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, son amables, tienen una escucha activa y experiencia al dirigirse e informar al usuario, pero existe un cierto porcentaje que no lo son, es decir que tienen una capacidad técnica, y que se demoran en la resolución de problemas y la toma de decisiones.

4.- ¿Las actividades de atención al usuario se realizan con Propiedad?

Cuadro Nro. 4

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60
Casi Siempre	2	20
Rara Vez	2	20
Nunca	0	0
TOTAL	10	100%



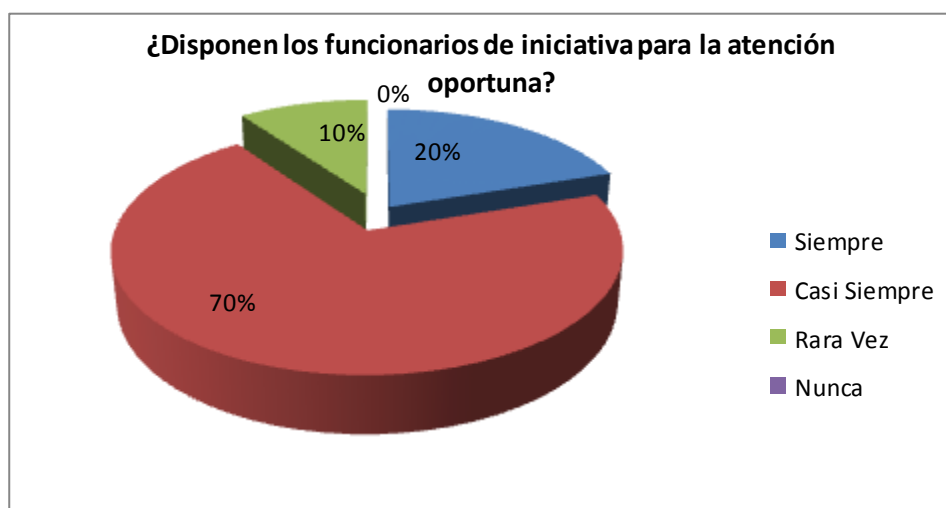
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

En referencia al gráfico se analizó, que en la mayoría mencionan que el trabajo en la atención al cliente requiere disposición previa por parte de la secretaria que le permita desarrollar sus habilidades y, por lo tanto, realizar un buen trabajo. El potencial que posea la secretaria hace referencia a ciertas características o competencias básicas que favorecen la adquisición de conocimientos y habilidades en la prestación del servicio con propiedad.

5.- ¿Disponen los funcionarios de iniciativa para la atención oportuna?

Cuadro Nro. 5

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	20
Casi Siempre	7	70
Rara Vez	1	10
Nunca	0	0
TOTAL	10	100%



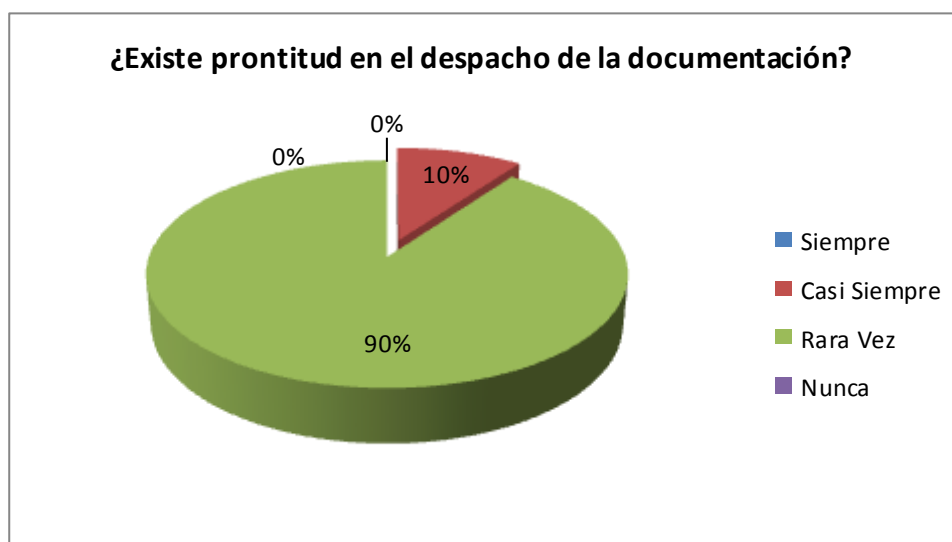
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Como se puede observar en el gráfico que los funcionarios departamentales supieron manifestar que un alto porcentaje si tienen iniciativa para la atención sobre todo experiencia pero por los años de trabajo y porque a diario realizan las mismas actividades y no otra clase de actividad, pero otro porcentaje expresa que no siempre tienen iniciativa ya que pierden los documentos y no sonríen, sus mensajes e información no son objetivos y poco veraces en el momento que es útil y necesario.

6.- ¿Existe prontitud en el despacho de la documentación?

Cuadro Nro. 6

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi Siempre	1	10
Rara Vez	9	90
Nunca	0	0
TOTAL	10	100



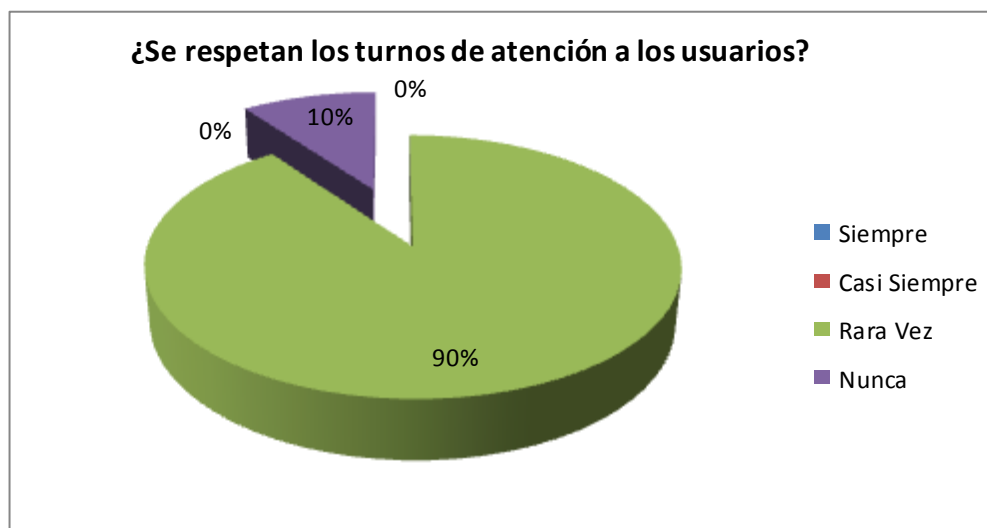
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Del análisis del gráfico se pudo apreciar que la mayoría de encuestados manifestó que no se despachan con prontitud la tramitación de documentos por razones derivadas del mismo, y muy pocos opinan que de vez en cuando se toma en cuenta el tipo de trámite, porque no es cuestión suya que la tramitación se demore, ya que existe mucha demanda de papeleo y no tienen tiempo para ser corteses con el cliente, razón por la cual se molesta el usuario.

7.- ¿Se respetan los turnos de atención a los usuarios?

Cuadro Nro. 7

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Rara Vez	9	90
Nunca	1	10
TOTAL	10	100%



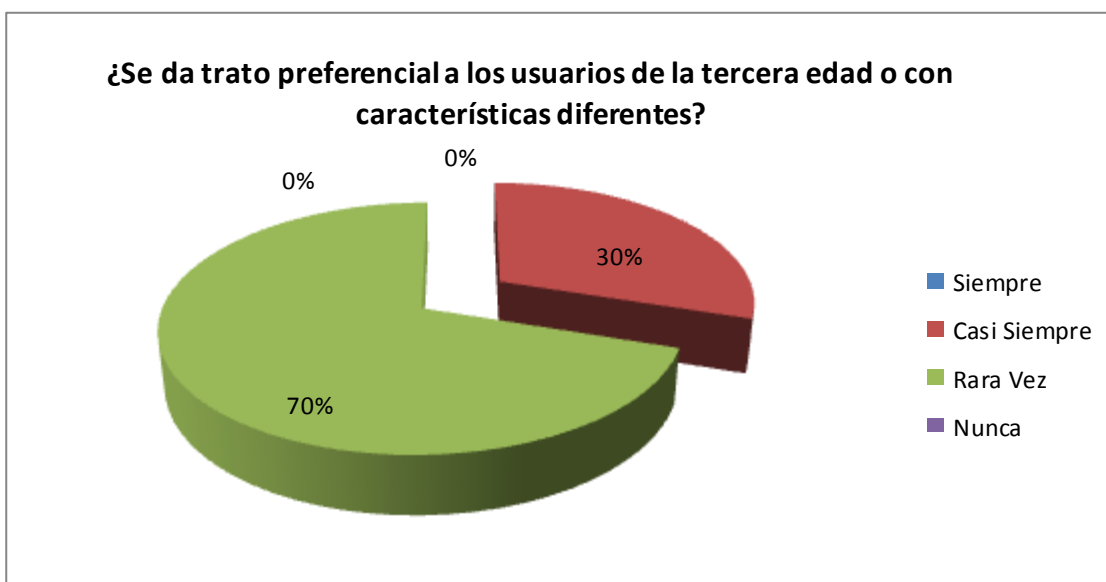
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Como se puede apreciar en este gráfico muchos mencionan que no se respetan los turnos de atención al usuario, siendo así un factor muy necesario, porque mediante la asignación de turnos les permite la correcta relación con los clientes, y proporciona a las Secretarías y demás conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades y no atender por afinidad o conveniencia.

8. ¿Se da trato preferencial a los usuarios de la tercera edad o con características diferentes?

Cuadro Nro. 8

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi Siempre	3	30
Rara Vez	7	70
Nunca	0	0
TOTAL	10	100%



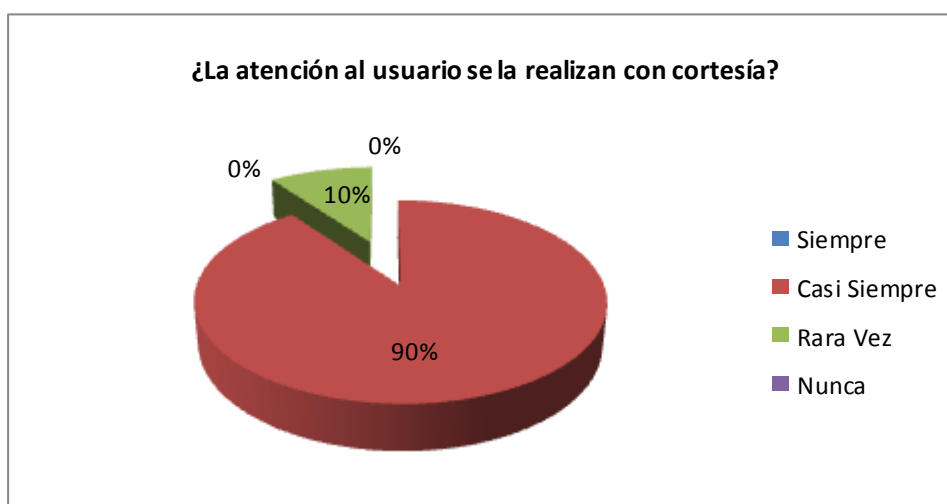
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Se pudo observar en la Institución que en mayoría no se da un trato preferencial a personas de la tercera edad o con características diferentes, pocas son las secretarias que atienden a estas circunstancias, expresan en la mayoría que la Institución debe implementar una normativa y trato preferencial para lo antes mencionado también para mujeres embarazadas.

9.- ¿La atención al usuario la realizan con cortesía?

Cuadro Nro. 9

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi Siempre	9	90
Rara Vez	1	10
Nunca	0	0
TOTAL	10	100%



Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra

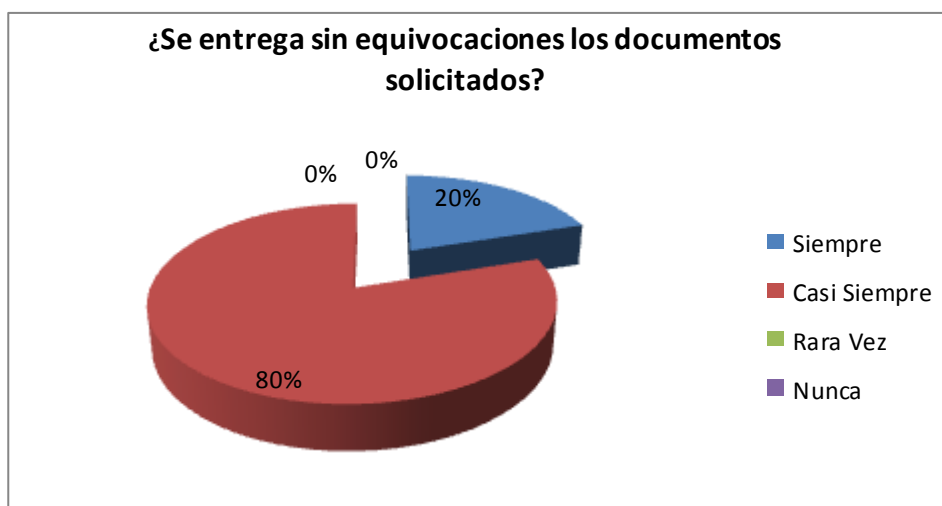
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Los funcionarios y secretarías en su mayoría manifestaron que la atención al usuario si se la realizan con cortesía, pero algunos usuarios mencionan que la atención al usuario no demanda cortesía por parte de las secretarías, que no existe el deseo de ayudar, ni tiene entusiasmo solo rara vez cuando están de humor.

10.- ¿Se entrega sin equivocaciones los documentos solicitados?

Cuadro Nro. 11

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	20
Casi Siempre	8	80
Rara Vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100%



Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Como se puede observar en el gráfico los jefes departamentales expresan que si se entrega en ocasiones los documentos solicitados con equivocaciones, las cuales son elaboradas por las secretarias y cuando existe reclamos por parte de los clientes ellas emiten pretextos son irregularidades al momento de entregar la documentación.

11.- ¿Se respeta el tiempo que dura la tramitación de la documentación sin pretextos?

Cuadro Nro. 12

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	90
Casi Siempre	1	10
Rara Vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	2	100



Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Como se puede apreciar en el gráfico un gran porcentaje de funcionarios y secretarias expresan que en la mayoría si se respeta el tiempo que dura la tramitación de documentos por que se anticipa al usuario que día y a qué hora debe ir para entregarle su respectivo documento solicitado como tiempo 15 días o a la semana siguiente dependiendo del trámite.

12.- ¿Considera necesaria la utilización de una guía para la atención a los usuarios?

Cuadro Nro. 10

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100
Casi Siempre	0	0
Rara Vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100%



Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Como se pudo apreciar en el gráfico los funcionarios y manifestaron que están totalmente de acuerdo, que se elabore y aplique una Guía de atención al usuario en el que clarifique una atención de Calidad, Calidez y Propiedad, ya que es una herramienta primordial para que establezca de mejor manera su perfil profesional.

Encuestas Aplicadas a Clientes

1.- ¿Usted tiene capacidad para hacer una atención de Calidad a los usuarios?

Cuadro Nro. 1

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	50	30
Parcialmente	98	60
Nada	17	10
TOTAL	165	100%



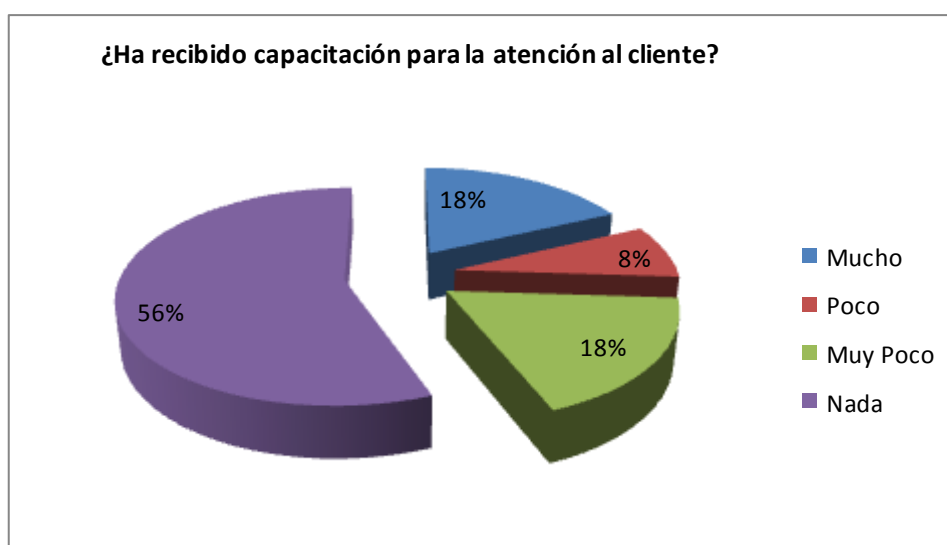
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Como se pudo observar en el gráfico, un porcentaje de los usuarios identifican que en la Institución se da una atención de calidad, mientras que algunos clientes expresaron, que no existe capacitación total para que las secretarías y demás funcionarios realicen una atención de calidad que mejore el desempeño laboral y se logre un buen ambiente de trabajo y por ende él se sienta satisfecho con el servicio recibido.

2.- ¿Ha recibido capacitación para la atención al cliente?

Cuadro Nro. 2

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	30	18
Poco	13	8
Muy Poco	30	18
Nada	92	56
TOTAL	165	100%



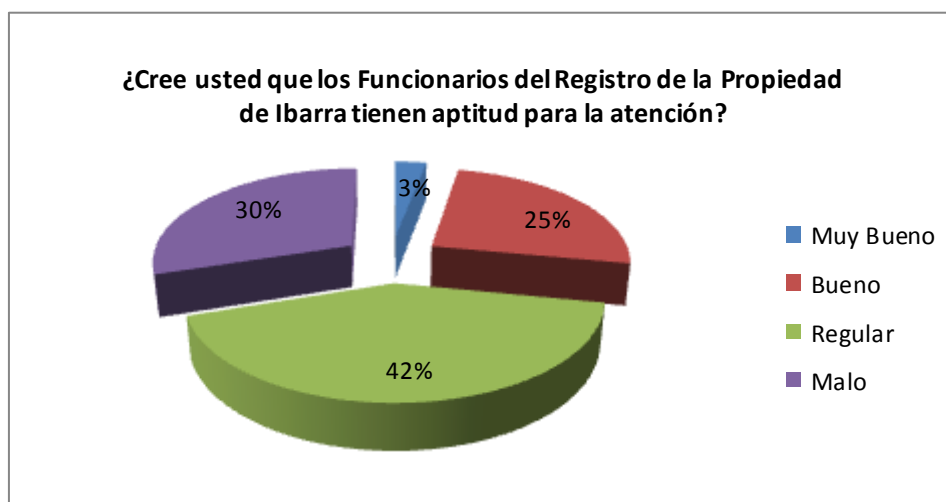
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Con respecto a la pregunta se pudo apreciar la respuesta de los usuarios en un abundante porcentaje y mencionan que a simple vista se observa que no existe cursos de capacitación para las Secretarias, sobre la atención al cliente, ya que no son corteses, que muy poco los y las reciben con una sonrisa, y no buscan la mejora en el desempeño para la satisfacción del cliente, representando inconvenientes en la gestión laboral del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra.

3.- ¿Cree usted que los Funcionarios del Registro de la Propiedad de Ibarra tienen aptitud para la atención?

Cuadro Nro. 3

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	4	3
Bueno	42	25
Regular	70	42
Malo	49	30
TOTAL	165	100%



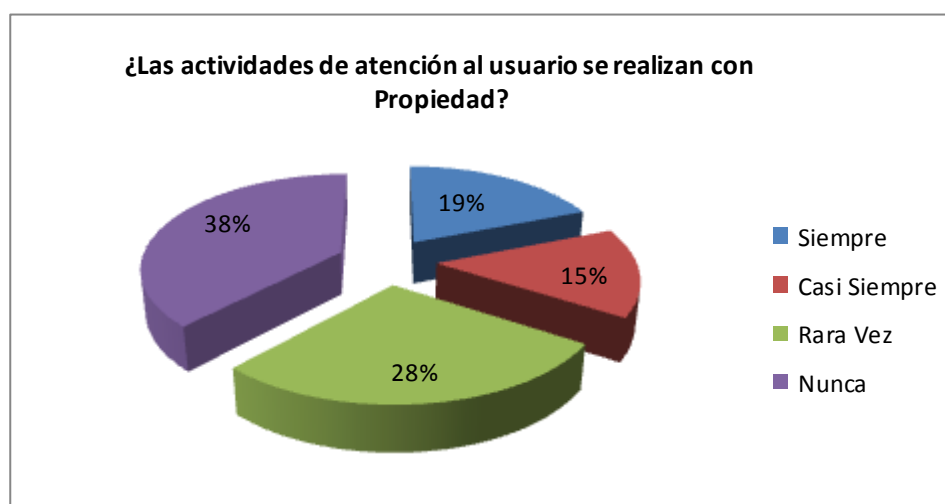
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta pregunta, la mayoría de los clientes responden, que son pocos los Funcionarios que tiene aptitud para atender, que no respetan la opinión del usuario y solo algunos si las respetan. Corresponde fortalecer la práctica del respeto a los demás, a aprender a escuchar y aplicar consensos que les permitan aceptar criterios, realizándolo como base de la relación una actitud que promueve las mejores y más humanas prácticas para la atención a los usuarios y usuarias.

4.- ¿Las actividades de atención al usuario se realizan con Propiedad?

Cuadro Nro. 4

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	19
Casi Siempre	24	15
Rara Vez	46	28
Nunca	63	38
TOTAL	165	100%



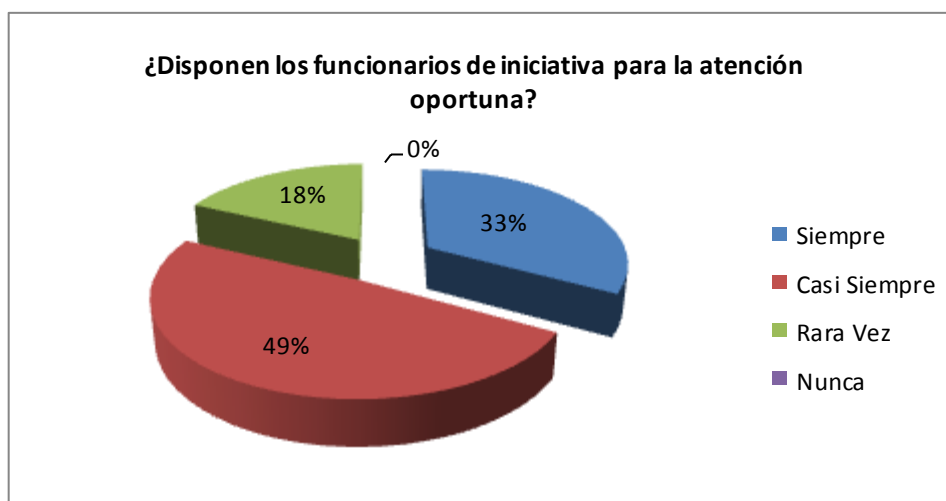
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Un porcentaje considerable opinaron que la falta de Propiedad incide en la atención, y tramitación de documentos, ocasionando fallas laborales, razón por la cual las secretarias deben conocer los principales parámetros que se deben tener en consideración para brindar a los usuarios un servicio de calidad y con propiedad demostrando un apoyo brindado y un trabajo en equipo.

5.- ¿Disponen los funcionarios de iniciativa para la atención oportuna?

Cuadro Nro. 5

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	54	33
Casi Siempre	81	49
Rara Vez	30	18
Nunca	0	0
TOTAL	165	100%



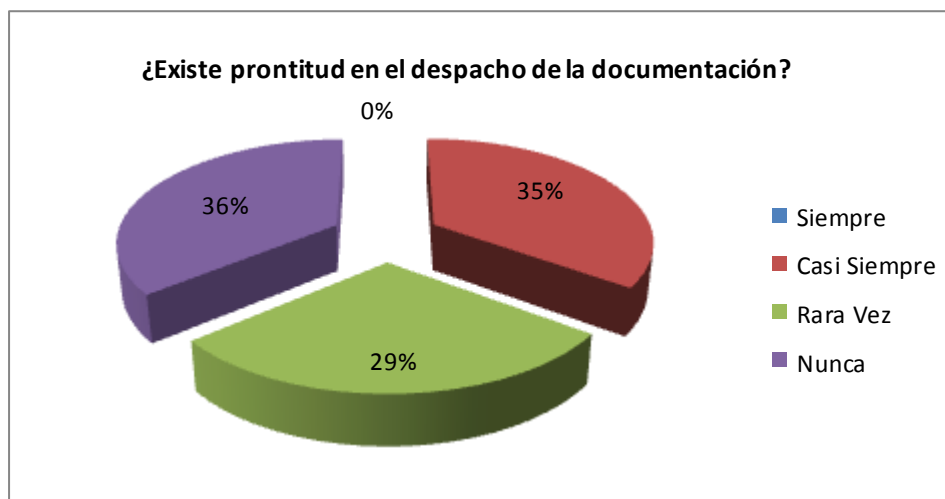
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

En los resultados se pudo apreciar en un abundante porcentaje expresan que no existe iniciativa para la atención oportuna, por la falta de comunicación laboral, rapidez y eficiencia, lo cual es negativo en su formación y labor diaria, mientras que una minoría mencionaron que existe buena iniciativa al momento de atender pero no se optimiza el tiempo.

6.- ¿Existe prontitud en el despacho de la documentación?

Cuadro Nro. 6

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi Siempre	57	35
Rara Vez	48	29
Nunca	60	36
TOTAL	165	100



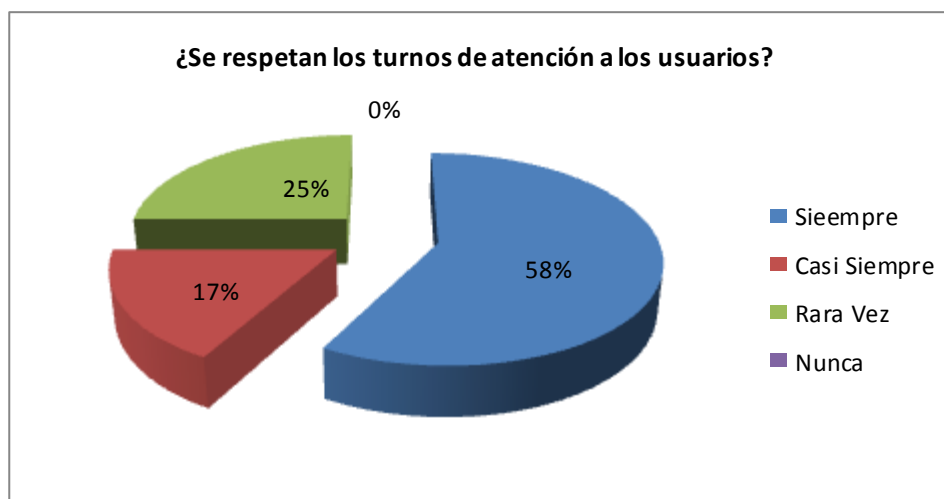
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Como se observó los resultados de los encuestados manifestaron que la mayoría casi nunca se entrega los documentos al instante, los Funcionarios y Secretarias en los diversos niveles departamentales, e instalaciones no trabajan en conjunto totalmente para mejorar el despacho de documentos, y es evidente que un trámite se demora por lo menos 3 o más días. Es necesario compartir la información libremente y coordinar sus actividades, donde la información fluya a todos los niveles, exista la posibilidad rápida y oportuna de entregar los documentos, es el elemento clave para lograr este objetivo y un cliente satisfecho.

7.- ¿Se respetan los turnos de atención a los usuarios?

Cuadro Nro. 7

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	96	58
Casi Siempre	28	17
Rara Vez	41	25
Nunca	0	0
TOTAL	165	100%



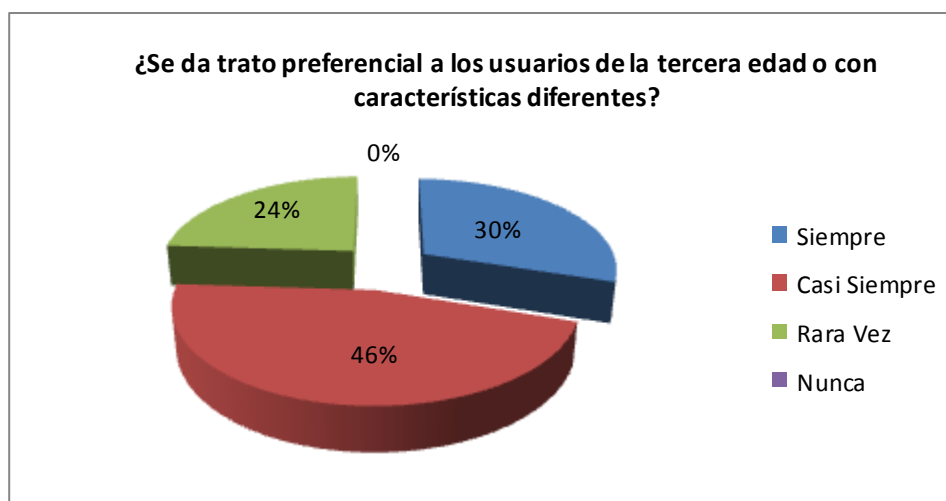
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

En los resultados obtenidos se pudo apreciar que la mayoría de usuarios expresan que si se respetan los turnos emitidos lo cual es positivo para la optimización del tiempo, pero que no son atendidos agradablemente, en este caso la importancia de la entrega de turnos es una estrategia óptima, misma que permite mantener una organización adecuada para una buena atención a los usuarios y la correcta comunicación con las Secretarías y Funcionarios del Registro de la Propiedad de Ibarra.

8. ¿Se da trato preferencial a los usuarios de la tercera edad o con características diferentes?

Cuadro Nro. 8

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	49	30
Casi Siempre	76	46
Rara Vez	40	24
Nunca	0	0
TOTAL	165	100%



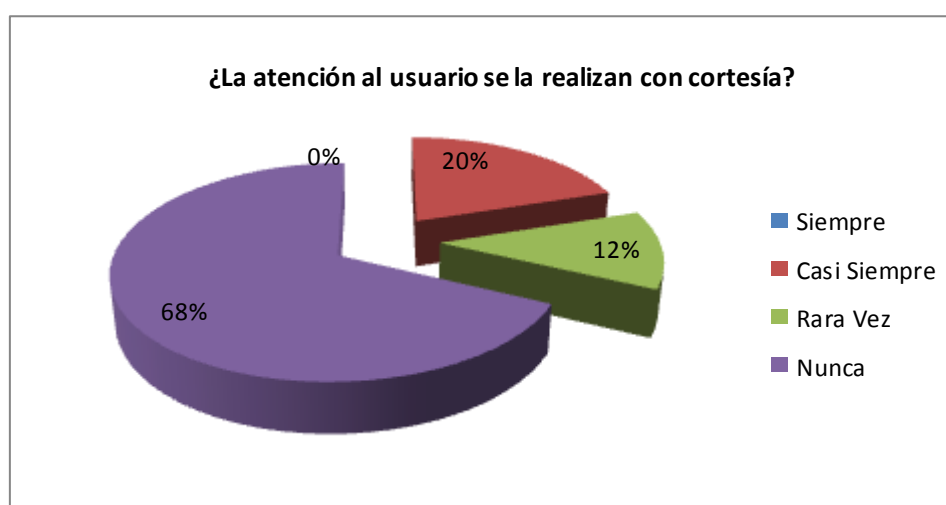
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Muchos usuarios encuestados manifestaron que por la entrega de turnos existente inconvenientes en cuanto a la atención de clientes de la tercera edad o con características diferentes, ya que tienen que esperar a que siga el turno, caso contrario no son atendidos a simple vista, otros mencionaron que es vital dar preferencia a este tipo de usuario porque no tienen las misma facultades para soportar la espera y la atención que no es muy satisfactoria por la aptitud que demuestran día a día.

9.- ¿La atención al usuario se la realizan con cortesía?

Cuadro Nro. 9

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi Siempre	33	20
Rara Vez	19	12
Nunca	113	68
TOTAL	165	100%



Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

De las opciones presentadas acerca de la Cortesía, la mayoría de los clientes afirmaron que no sienten en las Secretarías la utilización de este parámetro, mientras que la minoría lo desconocen, lo interesante sería mencionar todos los y las clientes que es importante concientizar a Secretarías y Funcionarios , sobre la necesidad de crear y mantener un ambiente laboral en el que impere la práctica de valores que consolide la relación armoniosa con la participación de todos los miembros de la Institución, mediante la socialización de talleres específicos que busquen fortalecer los lazos de cortesía, una comunicación adecuada y orientación oportuna para los clientes.

10.- ¿Considera necesaria la utilización de una guía para la atención a los usuarios?

Cuadro Nro. 10

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	157	95
Casi Siempre	3	2
Rara Vez	5	3
Nunca	0	0
TOTAL	165	100%



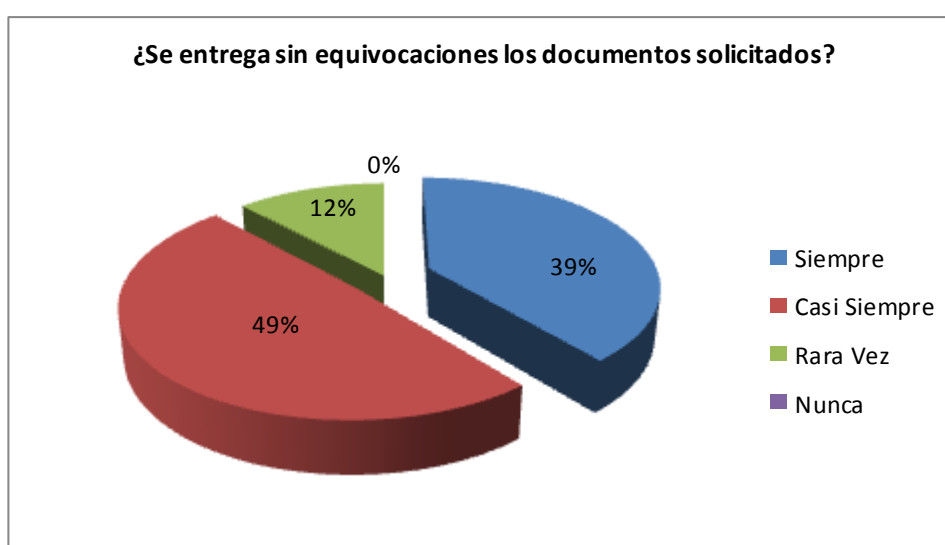
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

De acuerdo al análisis a esta pregunta, la mayoría de clientes estuvieron de acuerdo en la necesidad de utilizar una guía para mejorar la atención, manifiestan que hace falta la aplicación y practica en cuanto a la Calidad, Calidez y Propiedad porque definitivamente, existen personas incluso analfabetas cuyo comportamiento puede ser y de hecho lo es, mucho más Corteses y brindan servicios de Calidad, que aquel de profesionales y personas importantes cuyos valores éticos y morales y aptitud dejan mucho que desear. Considerando esta respuesta, es importante concluir que se debe realizar una Guía de atención con los parámetros antes mencionados.

11.- ¿Se entrega sin equivocaciones los documentos solicitados?

Cuadro Nro. 11

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	64	39
Casi Siempre	81	49
Rara Vez	20	12
Nunca	0	0
TOTAL	165	100%



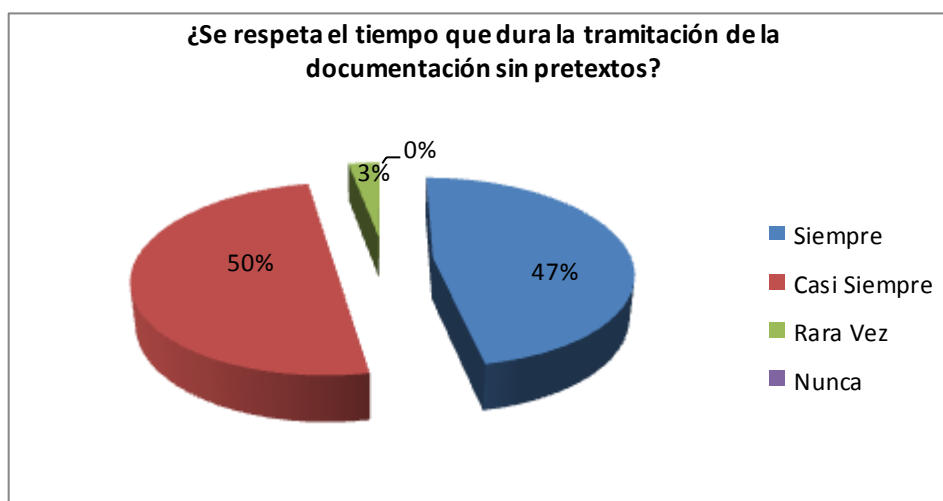
Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra
Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

Según el análisis a la pregunta planteada en un alto porcentaje los encuestados manifestaron que los documentos solicitados si existen errores, que casi siempre existen algunas faltas ortografías e incluso equivocaciones por cuanto tiene que solicitar una rectificación. Una de las claves que asegura una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes con “cero errores” enfatizando la determinación de la Calidad y evitar que el cliente espere que le resuelvan la equivocación y la espera que le proporcionada.

12.- ¿Se respeta el tiempo que dura la tramitación de la documentación sin pretextos?

Cuadro Nro. 12

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	77	47
Casi Siempre	83	50
Rara Vez	5	3
Nunca	0	0
TOTAL	165	100



Fuente: Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra

Investigadoras: León León Deisy .K. Y Zapata Morales Daniela .A.

La mayoría de encuestados respondieron que no siempre se respeta el tiempo de la tramitación de documentos en la Institución, que sus trámites se intensifican por la espera y no se cumplen con efectividad, que existe pretextos como por la bases de datos o el sistema, para la entrega de trabajos de secretaría ya sea de matrículas, oficios, certificados, compraventa y contratos, produciendo desperdicios de papel que afecta la finanzas de la institución y ambiente, por tanto no se optimiza el tiempo de atención al público y no existe una sustentabilidad laboral eficaz.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Luego de haber analizado los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a Jefes de oficina, usuarios y secretarias se concluye que:

1. Las secretarias del RPI manifiestan que no utilizan los parámetros de Calidad, Calidez y Propiedad en atención al cliente, ya que no cuentan con capacitaciones frecuentes, ni formas de atender a usuarios con características diferentes, haciendo que el beneficiario reciba información y tramitación de documentos de forma insatisfactoria.
2. Luego de obtener los resultados de las encuestas realizadas a los funcionarios y secretarias del Registro de Propiedad del Cantón Ibarra, se llegó a la conclusión de que se necesita prioritariamente capacitación en Calidad, Calidez y Propiedad para mejorar y actualizar sus conocimientos en atención al cliente lo cual ayude a desarrollar su trabajo con eficiencia.
3. En mayoría de los funcionarios y secretarias no adoptan una actitud y propiedad acorde a sus funciones notándose inconsistencias, entre otras, en la información.
4. Luego del análisis de las encuestas se concluye que todos los funcionarios y secretarias deben tener iniciativa propia en

atención al cliente y manifestar con hechos, la prontitud en la tramitación de documentos solicitados por los usuarios.

5. Analizados los resultados de las encuestas se deduce que en ciertos ciudadanos no practican elementales básicas de consideración y respeto a usuarios de la tercera edad, discapacitados y madres embarazadas, e inclusive se detectó también una falta de organización de ciertos funcionarios y secretarias.
6. La elaboración de una Guía de Atención al Usuario para realizarlo con Calidad, Calidez y Propiedad, es una alternativa de solución a la problemática identificada en la presente investigación, cuerpo normativo que le permitirá definir el desempeño de las asistentes de secretaria de la institución, con la finalidad de viabilizar los procesos en la tramitación de documentos y atención al cliente interno y externo de este organismo público.

5.2. Recomendaciones

Luego de haber expuesto las diferentes conclusiones se puede establecer las siguientes recomendaciones:

1. La elaboración de una Guía de Atención al Usuario para realizarlo con Calidad, Calidez y Propiedad, es una alternativa de solución a la problemática identificada en la presente investigación, cuerpo normativo que le permitirá definir el desempeño de las asistentes de secretaria de la institución, con la finalidad de viabilizar los procesos en la tramitación de documentos y atención al cliente interno y externo de este organismo público.

2. Es indispensable que en el Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, se haga constar dentro de su presupuesto anual, cursos de capacitación para el mejoramiento profesional del personal, de modo que logre un desarrollo efectivo de este organismo importante en la ciudad de Ibarra.
3. Promover la investigación, familiarización y dominio del desempeño eficiente de sus funciones a fin de que la información y solicitud de requisitos sea única.
4. Cumplan con mayor agilidad sus funciones a fin de reducir al máximo el lapso de tiempo en ejecución del trámite entregando una información precisa.
5. Se sugiere a funcionarios y secretarias que reciban capacitación constante de eficiente atención al usuario a fin de proporcionar un servicio de calidad a fin de garantizar la convivencia calidad que requiere la sociedad.
6. Se propone a las secretarias utilizar una guía de Atención al Cliente que es siempre muy necesario, porque permite interactuar la cortesía y calidez con el usuario, entregar con prontitud el despacho de documentos, y especificar un trato preferencial para usuarios de la tercera edad, mencionaron que es adecuado para una Atención de Calidad.

5.3. Contestar las interrogantes de investigación en base a los resultados obtenidos.

- **¿Cuál es la situación actual en la atención al cliente que brindan las secretarías del Registro de la Propiedad de Ibarra?**

La situación actual diagnosticada en la institución investigada, fue una atención pobre y escasa, porque no aplicaban los parámetros de la atención al cliente o guías para que se lo haga con propiedad, lo cual resultaba una bajo nivel de Calidad y Calidez en atención al usuario.

- **¿Cuáles son las bases teóricas de los parámetros para la atención de servicios y tramitación ágil de documentos?**

Las bases teóricas de los parámetros para la atención de servicios y tramitación ágil de documentos fueron recopiladas en base a la fundamentación teórica de atención al cliente conjuntamente con el entorno en donde se desarrollan las actividades de las secretarías del RPI en el trato al usuario, lo cual ayudó a determinar el manejo de una guía con un lenguaje claro, con la finalidad de que el usuario es la razón de la Institución.

- **¿Una guía de atención con Calidad, Calidez y Propiedad mejorará el conocimiento y actitud de las secretarías del registro de la Propiedad de Ibarra?**

La Guía de atención al usuario permite que la secretaria del Registro de la Propiedad de Ibarra, incremente su potencial

humano y fortalezca sus conocimientos, es decir que mejore su perfil profesional, ya sea de forma individual o grupal, además que pueda desarrollar sus actividades de una manera eficiente, desempeñándose con valores, justicia, e identidad ya que son parte fundamental de la integración social del Cantón Ibarra.

- **¿La aplicación de las normas y estrategias de la guía de atención al cliente mejorará la Calidad, Calidez y Propiedad en el trato al usuario?**

La aplicación de la Guía es de uso exclusivamente del personal de secretaria del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, a fin de obtener como resultado efectivo y primordial el acercamiento o aproximación al potencial cliente, con la máxima profesionalidad para conocer cuál es su problema, duda o necesidad. Ya que las normas y estrategias permiten a la secretaria tener capacidad de resolución, actuar con honestidad, cortesía y buen trato, por ende el usuario percibe que la persona en quien confía es apta y competente.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la propuesta

GUÍA MULTIMEDIA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE IBARRA PARA REALIZARLA CON CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD.

6.2. Justificación e Importancia

Los Registros de la Propiedad del Ecuador son netamente de servicio público de prestaciones de servicios innovadores de carácter tecnológico y jurídico registral sirviendo como medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos, dar publicidad registral a los actos y contratos que versan sobre la propiedad, sus limitaciones y gravámenes, garantizando de esta manera, la seguridad jurídica e inmobiliaria de los instrumentos que se inscriban.

Por experiencias propias de las investigadoras se puede apreciar que en el nivel laboral de Secretariado no están bien delimitadas la optimización del Talento Humano y la Calidad, Calidez, y Propiedad del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, dando lugar a deficiencias en el manejo de documentos, pérdida del tiempo, herramientas materiales de Oficina, inadecuado archivo de la documentación, y falta de atención a los usuarios.

La tecnología ha traído un cambio positivo en el trabajo con las mejores y últimas innovaciones tecnológicas que están al alcance de las

manos de los trabajadores del sector público o privado, permitiéndole realizar el trabajo de una manera eficaz, rápida, móvil y sin error, es decir, crear un ambiente laboral de calidad, personas éticas, responsables, promovedores del derecho y a convivir en paz consigo mismo, es decir un talento humano que conquiste una conciencia ecológica del mundo en el que vive, evitando de esta manera la contaminación y el uso innecesario de papel.

La Guía de atención al usuario multimedia, permite precisar de mejor manera la optimización del Talento Humano, en Calidad, Calidez y Propiedad para mejorar la atención al cliente, por ende mediante estos parámetros enmarcados en la guía multimedia lograr un cambio esencial en cada una de las secretarías del Registro de la propiedad de Ibarra lo cual sea fuente de motivación y auto aprendizaje por parte de ellas, dejando en un alto porcentaje la utilización de libros de papel, que en ocasiones son entregados a las secretarías y no lo leen.

Al realizar la Guía se puede lograr interactuar, dinamizar y motivar sus labores diarias entre jefes de oficina, usuarios y compañero de trabajo, que al atender tanto al cliente interno y externo muestre un rostro propio, además de realizar un seguimiento continuo e individual.

Las beneficiarias de la propuesta son las secretarías del Registro de la propiedad del Cantón Ibarra, puesto que con el diseño de la guía multimedia, se puede lograr mejorar y optimizar el talento humano, su rendimiento laboral en Calidad, Calidez y Propiedad, ya que por sus interesantes aplicaciones multimedia se consigue despertar el interés de reforzar sus actitudes y aptitudes, es decir velar por aplicar eficientemente una excelente atención al cliente.

La Guía multimedia incluye los parámetros de Calidad, Calidez y Propiedad, entre secretarias pueden ser de gran utilidad ya que permite disponer de grandes cantidades de información, la guía es también una excelente herramienta de mejorar la calidez. Esta permite la posibilidad de subirlo a internet, y por tanto puede ser descargado por todas aquellas personas que lo necesitan y en cualquier parte del mundo.

Los derechos de autor están garantizados, ya que las Guías digitales no pueden copiarse ni imprimirse (excepto expresa aclaración del autor), por lo tanto el propósito de esta investigación fue diseñar una guía multimedia que ahorre el papel, impresión, almacenamiento, al realizar y difundir la propuesta alternativa práctica se evita la tala de árboles y la contaminación propios de la producción de papel.

Así puede contribuirse con el cuidado del ambiente, las cuales respondan a los desafíos de la era del conocimiento y la tecnología permitiéndoles informarse y auto-aprender los parámetros que mejoran la atención al cliente.

En ejecución es importante agregar que la propuesta se la realizó gracias a la aprobación y la predisposición de las autoridades, de los jefes de oficina y secretarias del Registro de la Propiedad del Ibarra, que permitieron obtener datos preliminares para el desarrollo de la misma.

Estas observaciones fueron las razones que incentivaron a presentar esta propuesta, misma que pretende concientizar a las Secretarias sobre la necesidad de presentar iniciativas de mejora continua que sean motivadoras e innovadoras y fomenten una atención al cliente interno y externo valores, es decir que sea fuente de humanizar la tarea laboral dentro de la Institución, en la que se pueda evidenciar un proceso de crecimiento integral en las secretarias del RPI.

6.2.1 Factibilidad

Esta propuesta es factible realizarla porque se cuenta con:

- La predisposición de autoridades, Jefes de oficina y secretarias del registro de La Propiedad del Cantón Ibarra.
- Se dispone de las herramientas necesarias para la realización de la Guía multimedia.
- La capacidad intelectual y tiempo de las investigadoras.

6.3. Fundamentación

Con la finalidad de sustentar adecuadamente la presente propuesta se ha realizado un análisis de documentos bibliográficos que contienen información sobre los ámbitos a investigar, seleccionando aquellas propuestas teóricas más notables que fundamente la concepción del problema y la elaboración de la propuesta para la solución.

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 y cívicos, fundamentales para la convivencia armónica en comunidad.

Desde el punto de vista filosófico, la presente investigación se fundamentó en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás y de promover el desarrollo humano sustentable.

Aspecto Tecnológico

Según los avances del siglo XIX hace que cada día el talento humano vaya esforzándose en relación a otras ciudades o países con más conocimientos tecnológicos, ya que el futuro guía en torno a la tecnología y las comunicaciones; saber computación se refiere en un requisito indispensable ya que permite optimizar tiempo y lograr eficiencia en la ejecución de labores.

La guía multimedia está encaminada a la optimización del Talento Humano con Calidad, Calidez y Propiedad, lo cual responden satisfactoriamente a la innovación de las actividades relacionadas con el manejo sistematizado de documentos y su agilidad de entrega.

Aspecto social

Por lo tanto, la guía multimedia sustentada en los parámetros de atención al cliente, se la realizó con la aspiración de satisfacer las necesidades del usuario, en relación a la atención por parte de las secretarías del registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, para lograrlo se necesita la participación de todos los actores en este caso de las secretarías, que se involucren en este proceso, la guía de atención al cliente que presentó el equipo de investigadoras fue en base para la innovación de los conocimientos, con la aplicación una eficiente atención para el cliente interno y externo, resulta imprescindible que la secretaria conteste a la mayor brevedad, dar muestras de una presencia real, de que realmente hay alguien quien le ayude, dispuesto a escuchar al cliente y atender sus peticiones.

Además, esta práctica contribuye a reforzar la buena imagen de la institución, se dice que de cada 3 clientes que ha obtenido una respuesta rápida y eficaz recomendaría dicha empresa, es indispensable en toda institución la atención al cliente, la calidad del mismo depende el éxito en el servicio y es imprescindible cultivarlo día a día, inculcando desde el personal de apoyo hasta la alta gerencia el manejar buenas normas de atención con los clientes.

6.4 Objetivos

Objetivo general

Mejorar la atención al usuario del Registro de la Propiedad de Ibarra, para que se lo haga con Calidad, Calidez y Propiedad.

Objetivos Específicos

- Proponer a los funcionarios estrategias de atención al usuario del Registro de la Propiedad de Ibarra.
- Disponer de la guía multimedia con parámetros de la atención al cliente y obtener un rendimiento óptimo en cada una de las secretarías del RPI.
- Socializar y manejar la propuesta como una herramienta multimedia que propicie una atención con Calidad y Calidez, y Propiedad

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL

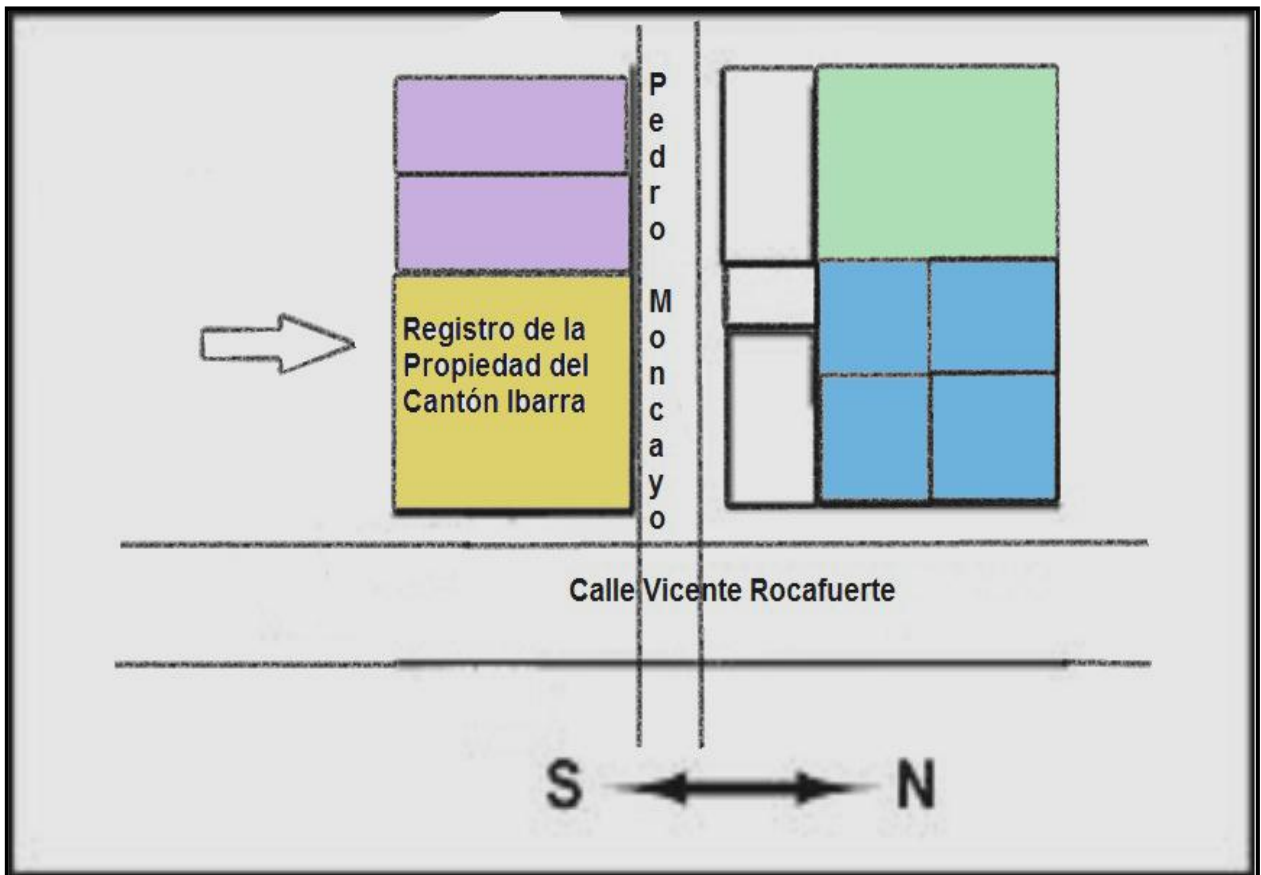
La propuesta investigativa se realizó en el Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, que es una Institución pública de prestaciones de servicios innovadores de carácter tecnológico y jurídico registral sirviendo como medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos, dar publicidad registral a los actos y contratos que versan sobre la propiedad, sus limitaciones y gravámenes, garantizando de esta manera, la seguridad jurídica e inmobiliaria de los instrumentos que se inscriban, generando una imagen positiva a la ciudadanía.

DOMICILIO

Provincia	: Imbabura
Cantón	: Ibarra
Ciudad	: Ibarra
Parroquia	: San Francisco
Dirección	: Pedro Moncayo y Vicente Rocafuerte
Teléfono	: 2951530
Dirección electrónica	: www.registropropiedadibarra.gob.ec



CROQUIS



GUÍA MULTIMEDIA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE IBARRA PARA REALIZARLA CON CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD



Autoras:
Zapata Morales Daniela Alexandra
León León Deisy Karina

Dirigido Por: Dr. Julio Alarcón

CS.005

6.6 Desarrollo de la Propuesta

La propuesta se orientó en proponer una Guía multimedia tomando como base a la Fundamentación teórica de modo que sea fuente de la optimización del Talento Humano para secretarias/os que permitan una atención con Calidad, Calidez y Propiedad, por sus características constituye un aporte a mejorar la calidad de la gestión para las **SECRETARIAS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTON IBARRA**, de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Razón por las cuales se consideró necesario en precisar en primer término en la guía multimedia, un diagnóstico previo al estudio interactivo de: La calidad, Calidez y Propiedad y agilidad en la tramitación de los documentos. Y al final de ellas unas evaluaciones para examinar y calificar el nivel de conocimiento adquirido en cada parámetro de la atención al cliente.

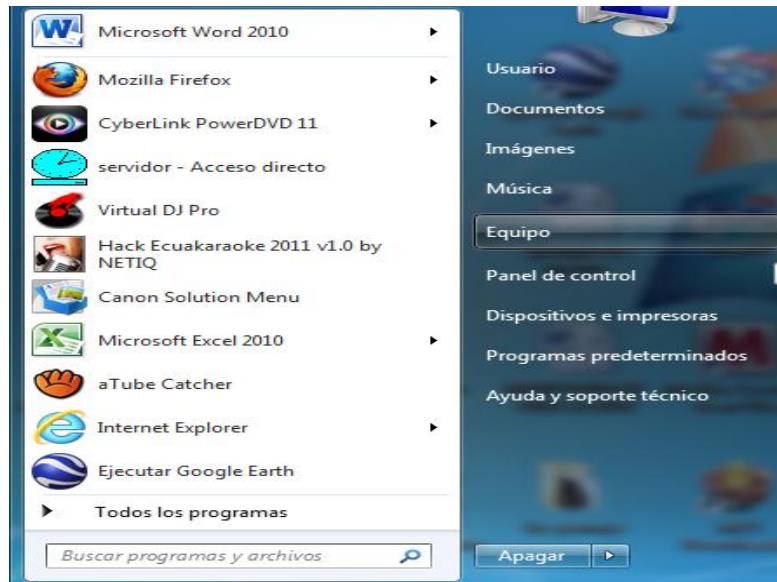
Cuenta como eje transversal, citas de motivación y de valores, la guía también contiene imágenes, sonidos, gifs animados, es una propuesta incentivada en el apoyo a la protección del ambiente, eliminación en gran proporción de uso del papel, impresión y evitar la contaminación propias del mismo.

A continuación se muestra la portada de la propuesta denominada “Guía Multimedia de Calidad, Calidez y Propiedad en atención al cliente”.

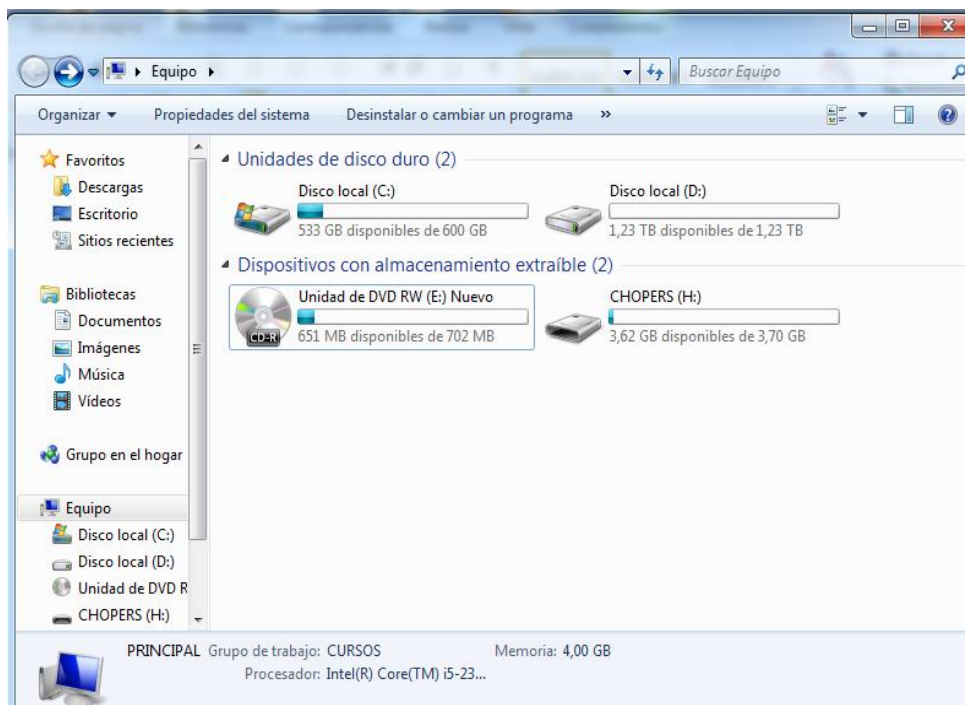
INSTALAR EL PROGRAMA PARA LA GUÍA MULTIMEDIA

Para instalar Neobook 5.7.- Inserte el CD en la unidad DVD-RW para que aparezca en pantalla la ventana inicial de instalación:

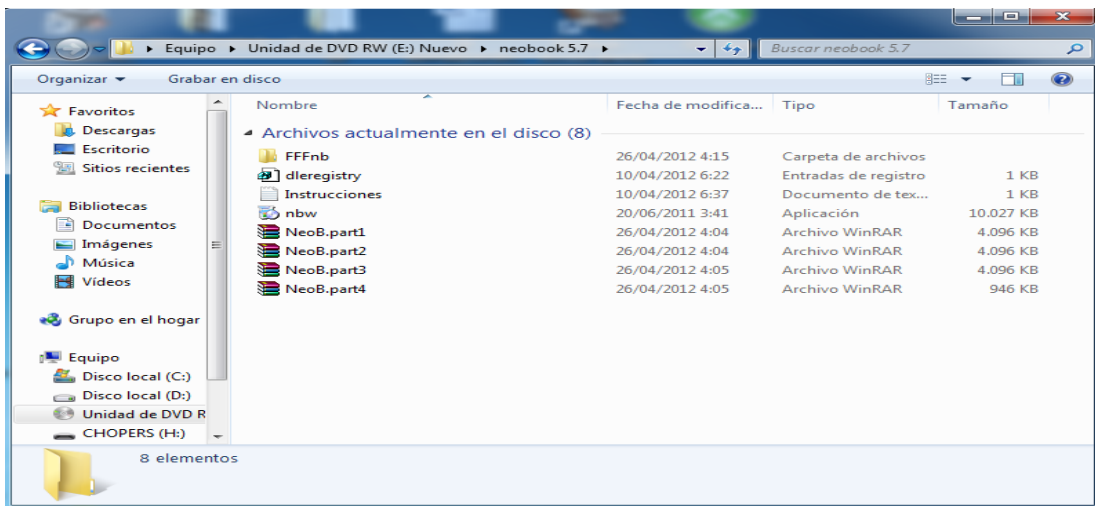
1.- Hacer clic en inicio y a continuación doble clic en equipo.



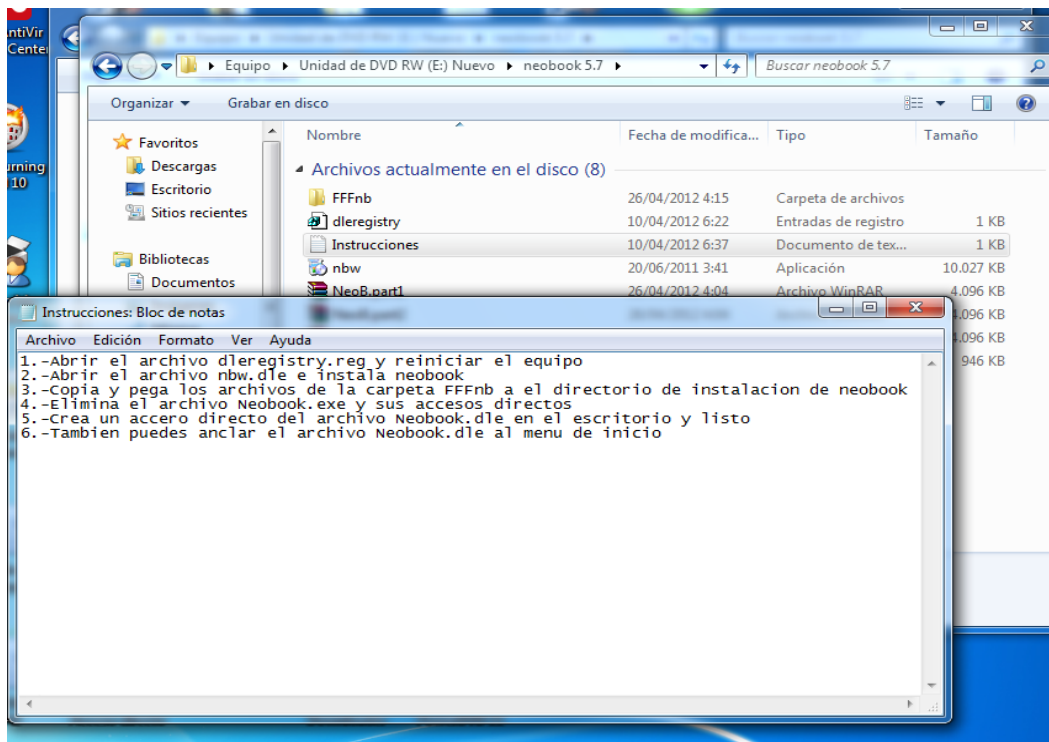
2.- Hacer clic en la en la **Unidad de DVD-RW (E:) Nuevo**.



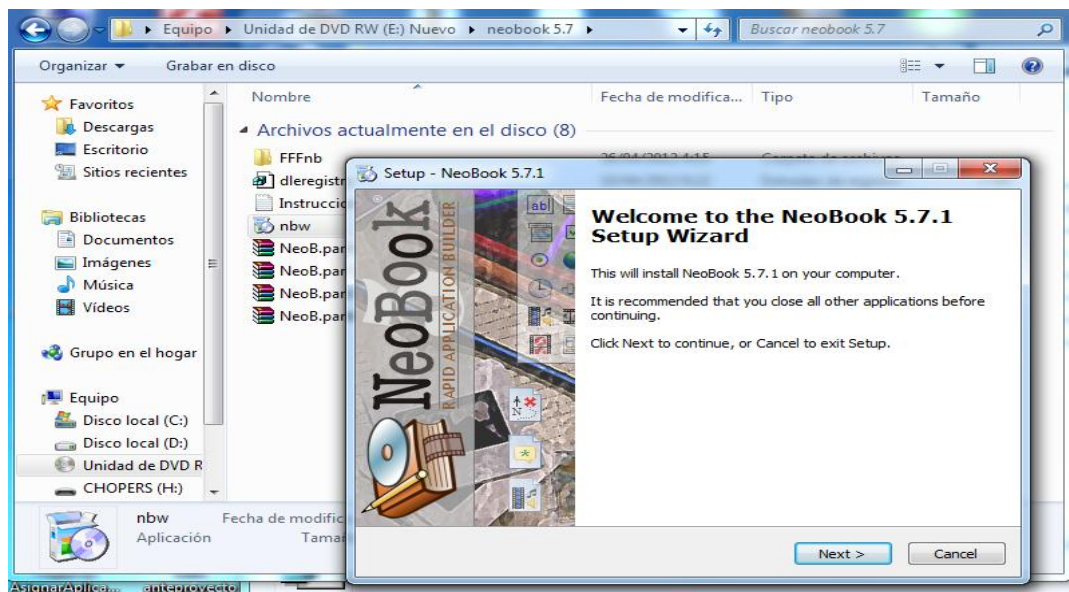
3.- Aparecerá una carpeta Neobook 5.7, hacer 2 clic en la misma y aparecerá lo siguiente:



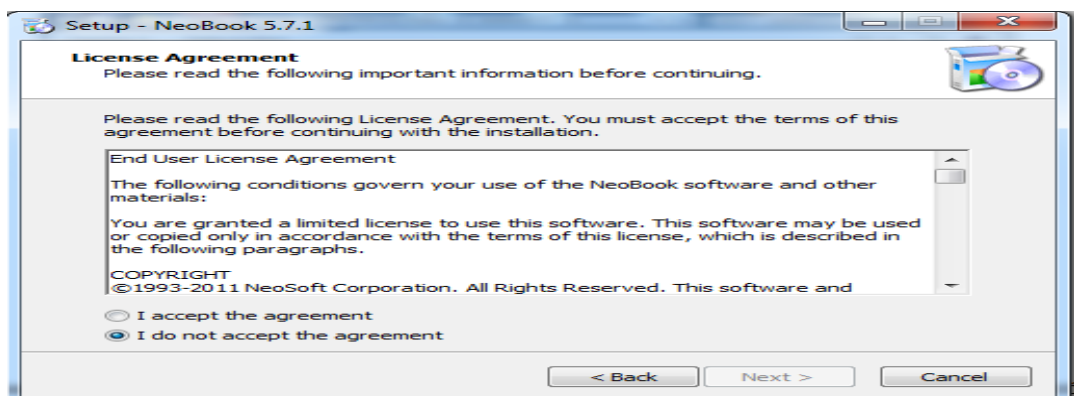
4.- Luego, clic en instrucciones y seguir los pasos detallados.



- a) Abrir el archivo dlregistry.reg y reiniciar el equipo
- b) Abrir el archivo nbw.dle e instalar Neobook 5.7
- c) Esperar a que se abra la siguiente ventana.

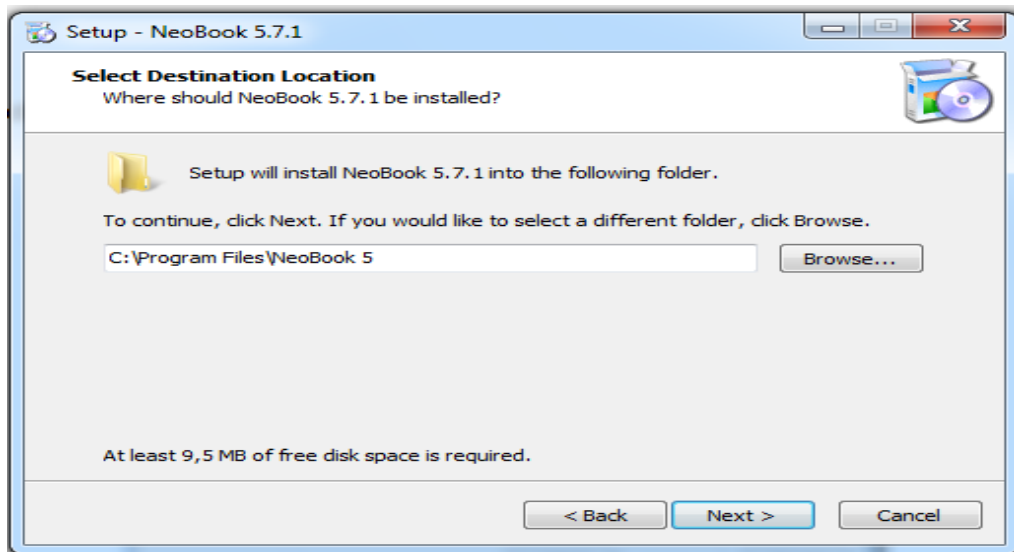


- Hacer clic en Siguiente (Next) y aceptar la licencia de instalación (I accept the agreement).

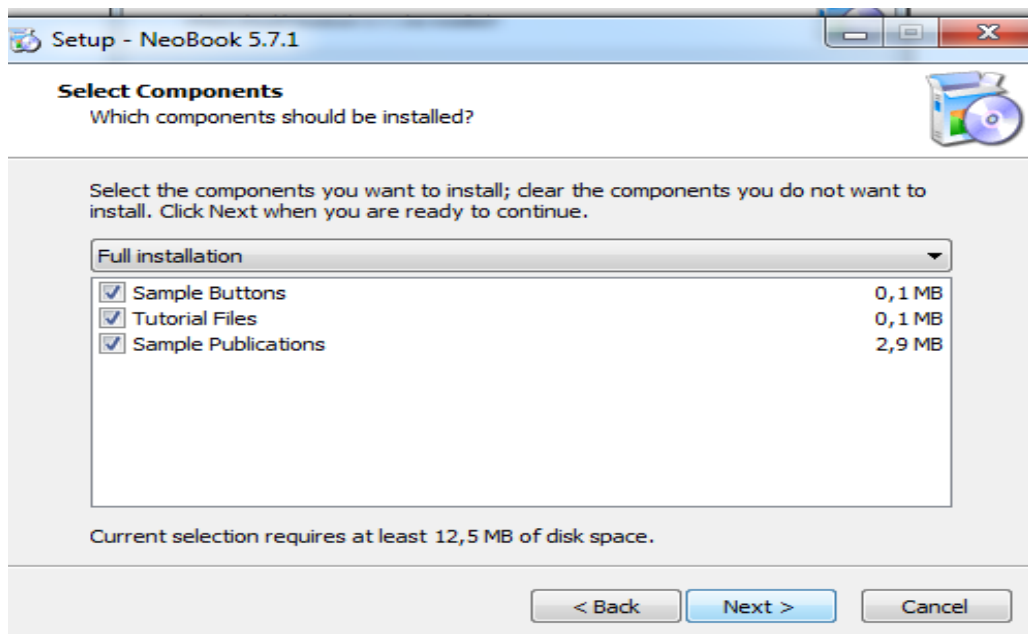


Elegir dos opciones:

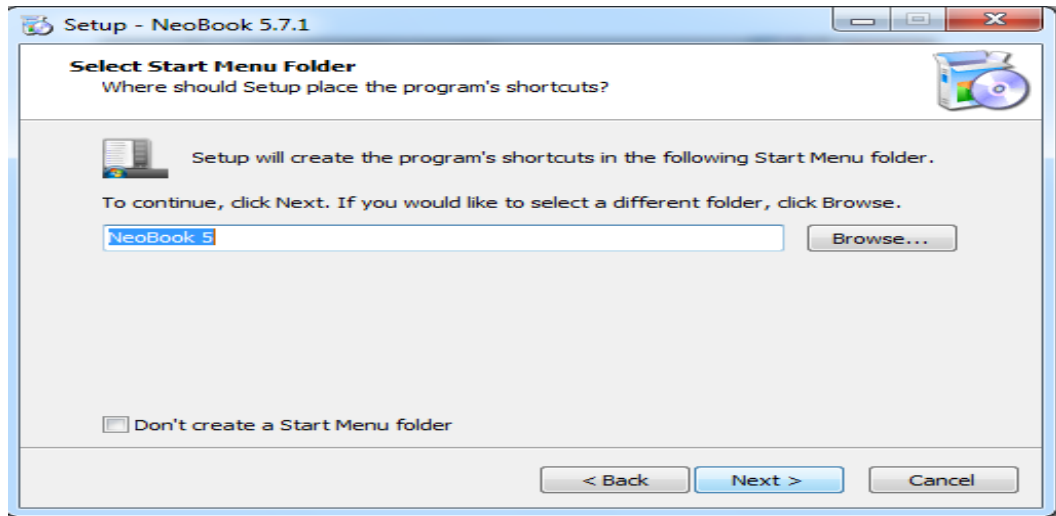
- La primera, la que sugiere el software normalmente es la decisión preferible (y la que se aconseja si no se tiene un manejo profundo del ordenador), ya que los instala en C:\Archivos de programa.
- Luego cambiar dicha carpeta a nuestra elección e instalar el programa en otra que se desea. El botón Explorar permite acceder a una ventana para elegir la carpeta (o crearla).
- Al pulsar en siguiente pasa a otra pantalla que pregunta si quiere crear una copia de seguridad de cada archivo reemplazado.



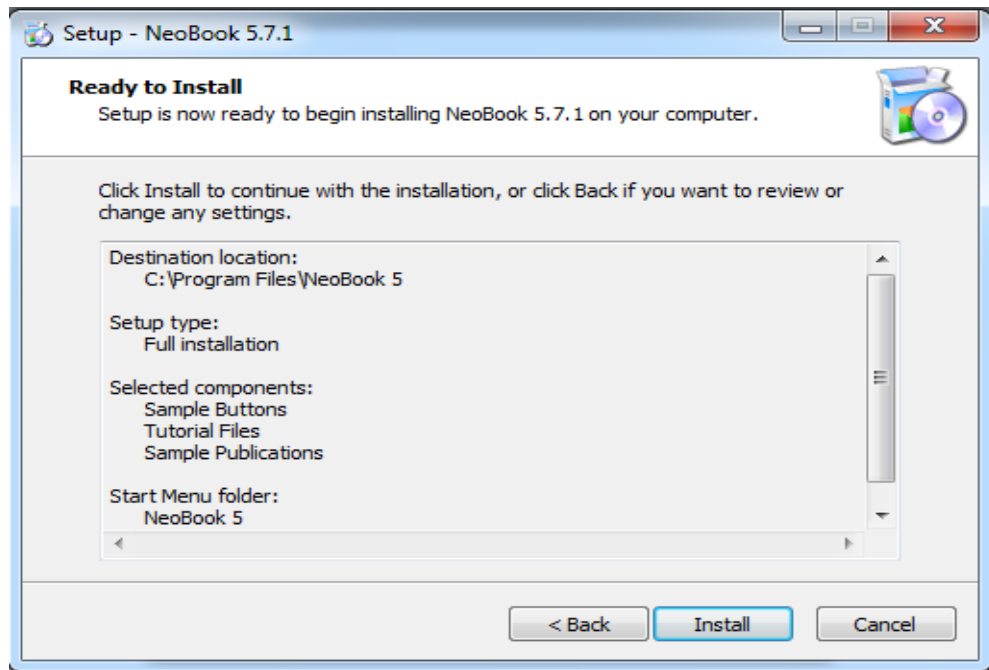
En la siguiente pantalla puede elegir las opciones que desee para instalar en el disco duro. Por defecto vienen todas marcadas, pero si quiere, puede quitar algunas (en el caso de que tenga poca capacidad en el disco duro).



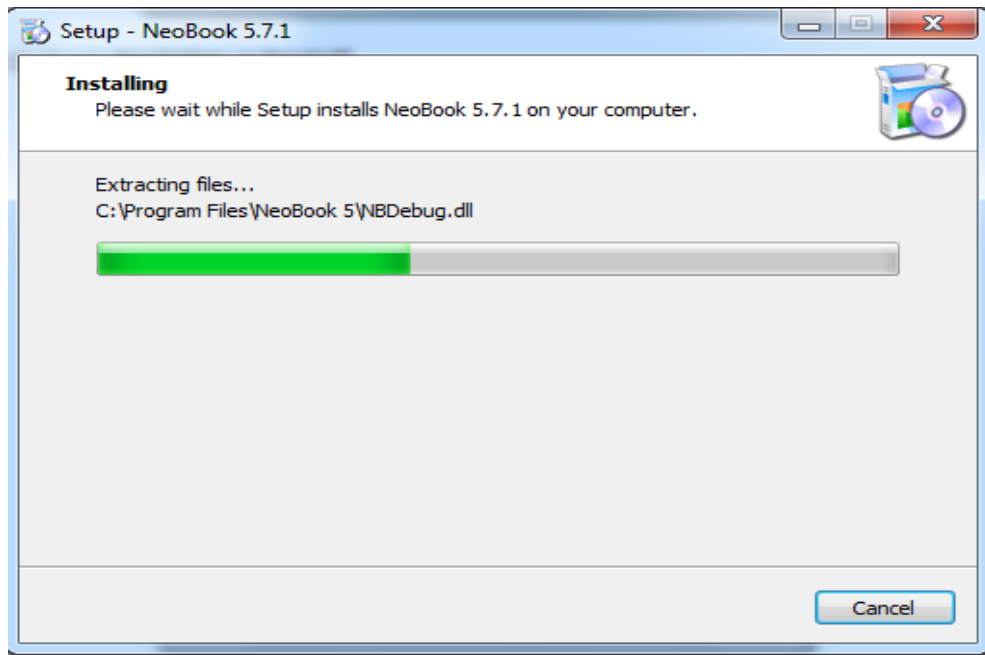
g) Clic en siguiente



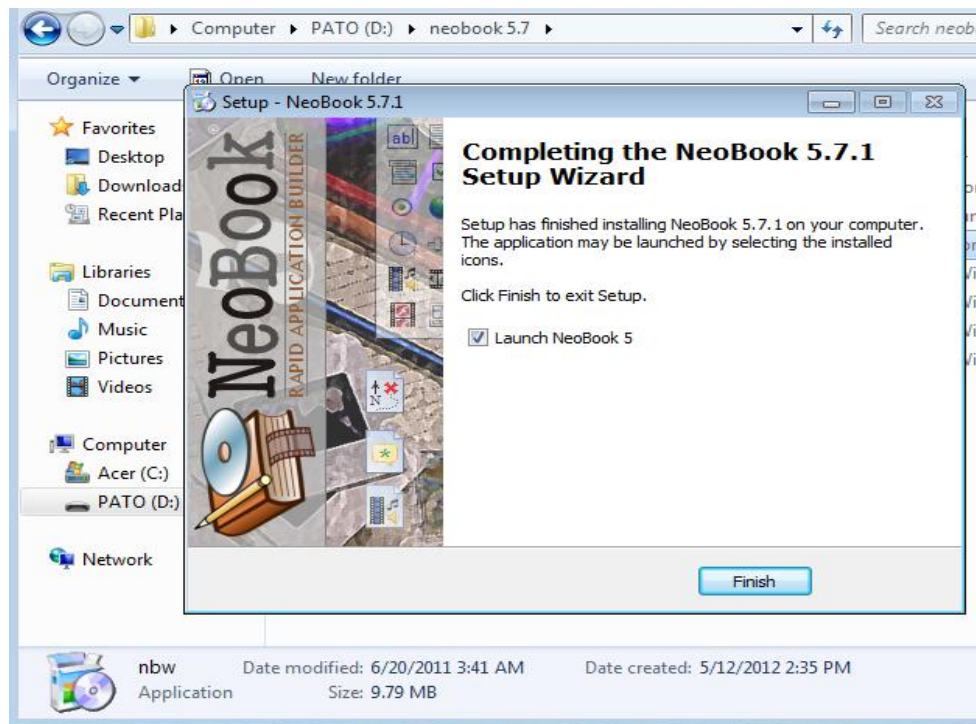
Hacer clic en **Instalar**(Install) Siguiente



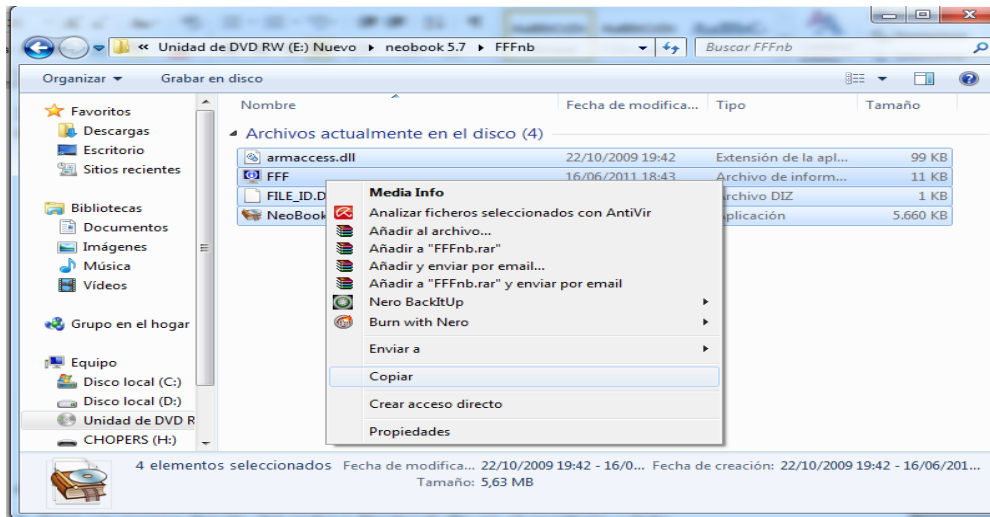
Por último, solamente queda esperar a que aparezca la última pantalla confirmando la instalación correcta.



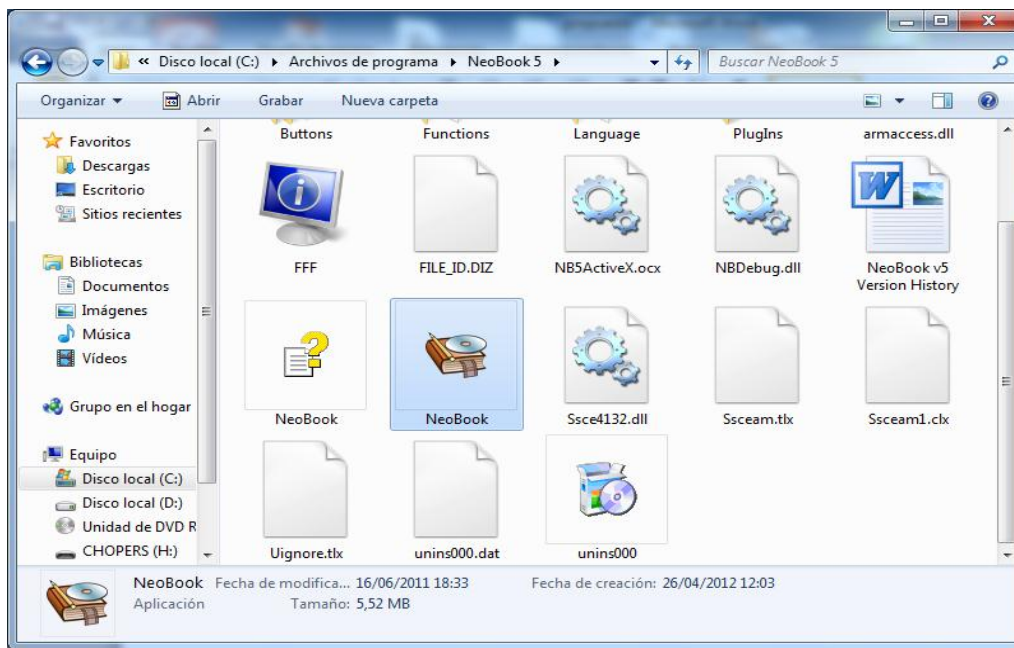
Pulsar el boton Finalizar (Finish) y saldra de la instalación.



Copie y pegue los archivos de la carpeta FFFnb al directorio de instalación de Neobook 5.7.



Elimine el archivo Neobook.exe y sus accesos directos, vaya al disco C: abra los archivos de programas, buscar la carpeta Neobook 5.7, que se instaló y eliminar el icono con el nombre Neobook.



- Crear un acceso directo del archivo Neobook 5.7 en el escritorio y listo.
- También puede anclar el archivo Neobook 5.7 al menú de inicio.

6.7 Impactos

6.7.1 Análisis de Impactos

Este proyecto es de carácter social por cuanto beneficiara a la ciudadanía en general porque está encaminado a brindar facilidades necesarias a los usuarios del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, y evitar pérdidas de tiempo y dinero en el despacho de trámites.

Ante la estrecha relación que existe entre la Institución y el conglomerado Ibarreño este proyecto tiene un gran impacto social, porque la ciudadanía debe satisfacer sus necesidades, para lo cual acude ante esta institución en busca de una solución, y al contar con una guía de atención al cliente se mejoraría la Calidad, Calidez y Propiedad.

Esta propuesta reúne actividades que permiten el trabajo en equipo, la integración, la solución de problemas, que permite tener una mejor imagen institucional.

Constituye un instrumento de orientación y capacitación para los funcionarios y secretarías del Registro de la Propiedad de Ibarra en beneficio de la ciudadanía.

6.8 Difusión

Este proyecto se socializara mediante un taller de capacitación en coordinación con el o la Jefe de Talento Humano del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra, tanto con los funcionarios y sobre todo con las secretarias, luego de lo cual quedaran satisfechos por los conocimientos teóricos, prácticos que alcanzaran.

6.9 BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

1. ALARCON, Julio Cesar, “Talleres de Técnicas de Estudio y Aprendizaje. Ibarra –Ecuador.
2. Tutorial de Neobook 4. Mayo 2007
3. Guèdez (2001). Competitividad empresarial
4. Dravetta Guadagnini. Diccionario de Administración y Ciencias Afines (2001)
5. Roges. H. en su Obra Cultura y Valores Organizacionales, (2001)
6. Albrecht y Bradford (1990).
7. Londoño, María Claudia, Guía para la Secretaria Ejecutiva. (2004).
8. Ramón R. Abarca Fernández- Norma ISO
9. Celina Alvear Sevilla, en su obra Calidad Total II Aseguramiento y mejora continua (1999).
10. BLANCO PRIETO, A.: Atención al cliente, Ediciones Pirámide, Madrid, 2001.
11. Pdf Palabras “Mágicas” en el servicio al cliente
12. Lic. Olga Edith López Abril en su obra Talento (2009).
13. Milkadipo, (2012). La secretaria.

14. Salom G. en su Obra Tiempo y Espacio
15. ALBRECHT K., y L.J. BRADFORD: La excelencia en el servicio al cliente, Fondo Editorial Legis, Colombia, 2009.

LINCOGRAFÍA

1. http://neobook5tutorial.blogspot.com/2007_05_01_archive.html
2. www.neosoftware.com/nbw3.html.
3. <http://www.slideshare.net/ucveducacion/rrhh-ch#btnNext>
4. http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-9839-068-1.pdf
5. <http://www.articuloz.com/administracion>
6. <http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf/CaliCalidez.pdf>
7. <http://www.nuestraedad.com.mx/calidez.htm>
8. <http://www.slideshare.net/consultoriauniversidad/palabras-magicas-en-la-atencion-a-clientes>
9. <http://www.librostecnologicos.com>
10. <http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/talento-que-significa-el-talento-en-una-organizacion.php?3>
11. <http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Secretaria/4314939.html>
12. <http://www.encuestainternet.com>
13. http://www.ciao.es/Opiniones/Neobook_4_1_3a_404007
14. http://www.cigepeajolavirtual.org/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=32
15. <http://ing.aula.v/fatima/metodo>

AneXos

EFFECTOS

4. El trabajo improductivo, ineficaz, no se ahorra el tiempo por lo que el cliente se siente insatisfecho.

3. se obtiene desconfianza por parte del cliente.

1. El proceso de atención al cliente se vuelve tedioso lo que impide un servicio de Calidad, Calidez y Propiedad.

2. Aumenta el mal servicio, la información inadecuada y tramites en espera.

PROBLEMA: Falta de atención al cliente con Calidad, Calidez y Propiedad por parte de las secretarias del Registro de la Propiedad de Ibarra, en el año 2012 para la tramitación de documentos

4. Errores en la documentación de los clientes.

3. Falta de propiedad en la atención

2. Poca optimización en el Talento humano y agilidad en la tramitación de documentos.

CAUSAS

1. Falta de parámetros y capacitación en atención al cliente por parte de las secretarias del Registro de la

MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿La optimización del Talento Humano sobre la Calidad, Calidez y Propiedad mejorará la atención al cliente y la tramitación de documentos por parte de las secretarías que laboran en el Registro de la Propiedad de Ibarra?</p>	<p>Determinar como el Talento Humano da atención al cliente en los parámetros de Calidad, Calidez y Propiedad por parte de las secretarías que laboran en el Registro de la Propiedad de Ibarra, para mejorar la tramitación de documentos.</p>
PREGUNTAS DIRECTRICES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>¿Cuál es la situación actual en la atención al cliente que brindan las secretarías del Registro de la Propiedad de Ibarra?</p> <p>¿Cuáles son las bases teóricas los parámetros para la atención de servicios y tramitación ágil de documentos?</p> <p>¿Una guía de atención con calidad, calidez y propiedad mejorará el conocimiento y actitud de las secretarías del RPI?</p> <p>¿La aplicación de normas y estrategias de la Guía de atención al cliente mejorará la Calidad, Calidez y Propiedad en el trato al usuario?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual en la atención al cliente que brindan las secretarías del Registro de la Propiedad de Ibarra. • Fundamentar teóricamente los parámetros de Calidad, Calidez y Propiedad en la atención al cliente con la finalidad de mejorar el servicio y la tramitación ágil de documentos a la comunidad. • Diseñar una propuesta alternativa práctica en la que se aplique los parámetros de Calidad, Calidez y Propiedad en la atención al cliente. • Socializar la propuesta a los funcionarios del Registro de la Propiedad de Ibarra.

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

Estimado / a

Sírvase contestar de forma clara a las siguientes preguntas, mismas que serán de mucha utilidad para la investigación que se realizará.

Instrucciones

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X en el paréntesis que crea conveniente.

DATOS INFORMATIVOS:

INSTITUCIÓN.....

FECHA.....

1.- ¿Usted tiene capacidad para hacer una atención de Calidad a los usuarios?

Totalmente ()

Parcialmente ()

Nada ()

2.- ¿Ha recibido capacitación para la atención al cliente?

Mucho ()

Poco ()

Muy Poco ()

Nada ()

3.- ¿Cree usted que los funcionarios del registro de la Propiedad de Ibarra tienen aptitud para la atención?

Muy Bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

4.- ¿Las actividades de atención al usuario se realizan con Propiedad?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

5.- ¿Disponen los funcionarios de iniciativa para la atención oportuna?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

6.- ¿Existe prontitud en el despacho de la documentación?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

7.- ¿Se respetan los turnos de atención a los usuarios?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

8. ¿Se da trato preferencial a los usuarios de la tercera edad o con características diferentes?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

9.- ¿La atención al usuario se la realizan con cortesía?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

10.- ¿Considera necesaria la utilización de una guía para la atención al los usuarios?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

11.- ¿Se entrega sin equivocaciones los documentos solicitados?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

12.- ¿Se respeta el tiempo que dura la tramitación de la documentación sin pretextos?

Siempre ()

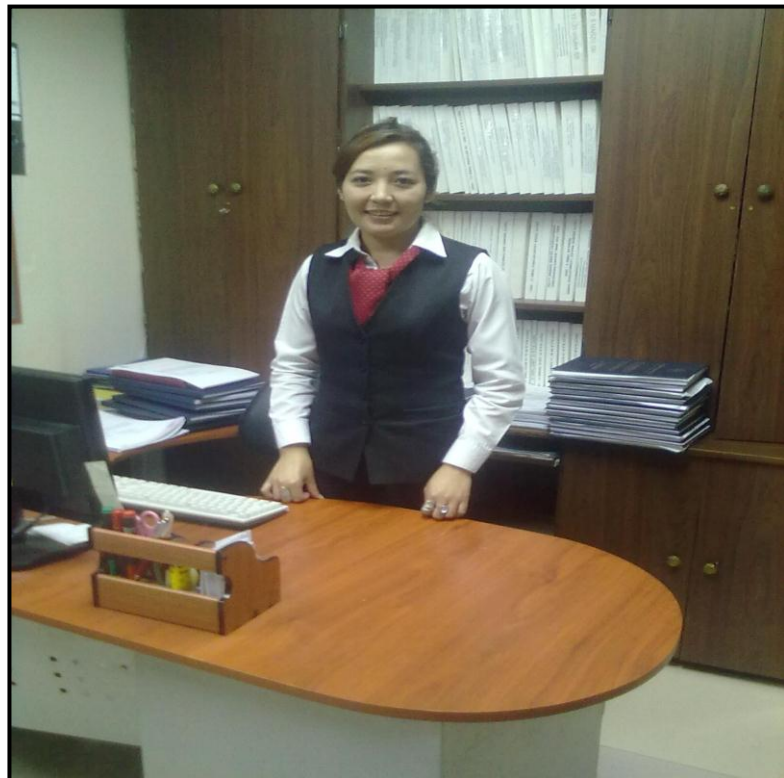
Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

Gracias por su colaboración...!!

Fotografías





CERTIFICADO

En calidad de Registrador de la Propiedad del Cantón Ibarra.- Procedo a:

CERTIFICAR

Que las srtas. Zapata Morales Daniela Alexandra y León León Deisy Karina, realizaron un trabajo de investigación a partir del 28 de noviembre del 2012, a los funcionarios, secretarías y usuarios de compra venta de bienes inmuebles del Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra con el tema: **"OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO, SOBRE LA CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2012, PARA MEJORAR LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS"**.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad pudiendo el interesado hacer uso del presente.

Para constancia se firma en Ibarra, a los veinte y ocho días del mes de noviembre 2013.

Atentamente


Dr. Bayardo Benalcazar Lara

REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA



CERTIFICADO

En calidad de Registrador de la Propiedad del Cantón Ibarra.- Procedo a:

CERTIFICAR

Que las Srta. Zapata Morales Daniela Alexandra Y León León Deisy Karina, que el de 09 de enero 2013, difundieron la propuesta referente al trabajo de Grado **“OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO, SOBRE LA CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2012, PARA MEJORAR LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS”**.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad pudiendo el interesado hacer uso del presente.

Para constancia se firma en Ibarra, a los nueve días del mes de enero 2013.

Atentamente

Dr. Bayardo Benalcazar Lara

REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA

Registro de la Propiedad
del Cantón Ibarra





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003648282		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Zapata Morales Daniela Alexandra		
DIRECCIÓN:	Canton Urcuqui Calle Guzman y Amable Elias Salvador		
EMAIL:	danielazapata23@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2939420	TELÉFONO MÓVIL:	0998675260

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO, SOBRE LA CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2013, PARA MEJORAR LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS”.
AUTOR (ES):	León León Deisy Karina Y Zapata Morales Daniela Alexandra
FECHA: AAAAMMDD	2013 – Enero – 30
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio Alarcón Rivadenira

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Zapata Morales Daniela Alexandra**, con cédula de identidad Nro. **1003648282**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 28 día del mes de Febrero del 2013

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: **Zapata Morales Daniela Alexandra**
C.C.: **100364828-2**

ACEPTACIÓN:

(Firma)
Nombre: **ING. BETTY CHÁVEZ**
Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **Zapata Morales Daniela Alexandra**, con cédula de identidad Nro. **100364828-2** manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **"OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO, SOBRE LA CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2012, PARA MEJORAR LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS"**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) 
Nombre: **Zapata Morales Daniela Alexandra**
Cédula: **100364828-2**

Ibarra, al 28 día del mes de Febrero del 2013



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

2. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003671144		
APELLIDOS Y NOMBRES:	León León Deisy Karina		
DIRECCIÓN:	Juana Atabalipa 10-97 y Tobías Mena		
EMAIL:	leonkry_25@yahoo.es		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0997293941

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO, SOBRE LA CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2013, PARA MEJORAR LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS”.
AUTOR (ES):	León León Deisy Karina Y Zapata Morales Daniela Alexandra
FECHA: AAAAMMDD	2013 – Enero – 30
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio Alarcón Rivadeneira

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, León León Deisy Karina, con cédula de identidad Nro. 1003671144, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 28 día del mes de febrero del 2013

EL AUTOR:



(Firma).....
Nombre: **León León Deisy Karina**
C.C.: **100367114-4**

ACEPTACIÓN:

(Firma).....
Nombre: **ING. BETTY CHÁVEZ**
Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, León León Deisy Karina, con cédula de identidad Nro. 1003671144, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO, SOBRE LA CALIDAD, CALIDEZ Y PROPIEDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA EN EL AÑO 2012, PARA MEJORAR LA TRAMITACIÓN DE DOCUMENTOS”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....
Nombre: León León Deisy Karina
Cédula: 1003671144

Ibarra, al 28 día del mes de Febrero del 2013.