



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

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

### **TEMA:**

LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA SECRETARIA Y SU  
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y  
ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DE OTAVALO

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciadas en la  
especialidad de Secretariado Ejecutivo En Español.

### **AUTORAS:**

Andrade Yáñez Gisella Karina

Jaramillo Ríos Loren Del Cisne

### **DIRECTORA:**

Dra. Cecilia Rea

Ibarra, 2013

## **ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA**

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema La Actitud Profesional de la Secretaria y su Incidencia en la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo. PROPUESTA ALTERNATIVA. Trabajo realizado por las estudiantes egresadas: Andrade Yánez Gisella Karina y Jaramillo Ríos Loren Del Cisne, previo a la obtención del Título de Licenciadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

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

Dra. Cecilia Rea

DIRECTORA

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a mi Hijo Dan, el ser más importante de mi vida, quien me ha dado la felicidad de conocer el significado de la palabra Mamá y a mis padres doblemente padres quienes son el sustento permanente para seguir adelante esforzándome y culminar con éxito este nuevo paso en mi vida profesional.

Gisella Karina

## **DEDICATORIA**

Ofrezco plegarias a mi Divino Niño, a la Reina del Cisne y a Mis Padres(+) por darme la fortaleza e inteligencia de sentir la necesidad de superación, porque son la fuerza que empujan para salir adelante y tener el valor para vencer los obstáculos en mi camino y que me permitan competir con éxito en el convivir social y laboral.

### **A MI ESPOSO E HIJOS:**

Que con su preocupación, su infinito amor y sabiduría, hicieron posible la culminación de ésta etapa, que me ayudará para un futuro mejor, porque gracias a sus palabras de aliento me motivaron para salir adelante y así ser ejemplo de lucha y constancia y llegar a cumplir mi meta.

Loren del Cisne

## **AGRADECIMIENTO**

Un fervoroso agradecimiento y admiración para los Docentes de la Universidad Técnica del Norte que con amor, sacrificio y con mística vertieron todo su apostolado en nuestras mentes y han hecho que los conocimientos impartidos se reflejen en este Trabajo.

A la Doctora Cecilia Rea, Directora de nuestra Tesis, y en especial al Doctor Julio Alarcón quienes orientaron acertadamente este Trabajo, sacrificando su tiempo y esfuerzo hasta llegar a su culminación, compartieron sus profundos conocimientos en el campo más fértil, como una generosa contribución a nuestra formación personal y profesional, para alcanzar el fortalecimiento intelectual, ético y profesional que se pondrá de manifiesto día a día en nuestro campo laboral.

## NDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
NDICE GENERAL.....	V
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPITULO I.....	1
1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES.....	1
1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	5
1.4.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	5
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPITULO II.....	8
2 MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN.....	8
2.2. LA SECRETARIA EN LA INSTITUCIÓN.....	9
2.2.1. LA SECRETARIA.....	9
2.2.2. CONOCIMIENTOS BÁSICOS QUE DEBE POSEER UNA SECRETARIA.....	10
2.2.3. FUNCIONES DE LA SECRETARIA.....	10

2.2.4. NUEVO PERFIL DE LA SECRETRIA/O Y ASISTENTE ADMINISTRATIVA/O.....	11
2.2.5. NORMAS PARA EVITAR LA MALA IMAGEN .....	12
2.2.6. IMÁGEN PERSONAL .....	12
2.2.6.1 El vestuario .....	13
2.2.6.2 El calzado .....	13
2.2.6.3 El baño diario .....	13
2.2.6.4 El Peinado.....	13
2.2.6.5 Los cosméticos .....	14
2.2.6.6. FUNCIONES DE LA SECRETARIA.....	14
2.3. LA APTITUD Y ACTITUD .....	14
2.3.1 APTITUD.....	14
2.3.2. ACTITUD .....	16
2.3.3 COMPONENTES DE LA ACTITUD. ....	17
2.3.4 Las funciones de las actitudes .....	18
2.3.5 TIPOS DE ACTITUDES .....	19
2.3.5.1 Actitud emotiva .....	19
2.3.5.2. Actitud desinteresada.....	19
2.3.5.3. Actitud manipuladora. ....	19
2.4. Actitud interesada. ....	20
2.5. Actitud integradora.....	20
2.6. ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE .....	20
2.6.1 CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE .....	21
2.7. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	22
2.8. INTERROGANTES .....	25
2.9 MATRIZ CATEGORIAL .....	27
CAPITULO III.....	28
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	28
3.2 MÉTODOS.....	29

3.3	TÉCNICA .....	30
3.4	POBLACIÓN.....	30
3.5	MUESTRA .....	32
	CAPITULO IV.....	35
	4ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	35
	4.1 Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.....	35
	CAPITULO V.....	59
	5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	59
	5.1 CONCLUSIONES .....	59
	5.2 RECOMENDACIONES .....	60
	CAPÍTULO VI.....	62
	6. PROPUESTA ALTERNATIVA .....	62
	6.1. TEMA DE LA PROPUESTA.....	62
	6.2. Justificación .....	62
	6.3 Fundamentación. ....	63
	6.4. OBJETIVOS.....	64
	6.4.1 . Objetivo general.....	64
	6.4.2. Objetivos Específicos.....	65
	6.5. Ubicación sectorial y física.....	65
	6.6. Factibilidad.....	65
	6.7 IMPACTOS .....	97
	6.8 EVALUACIÓN.....	97
	6.9 BIBLIOGRAFIA.....	98

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo, fue seleccionado como resultado de la experiencia vivida por las investigadoras que han observado de cerca el funcionamiento de la administración pública, especialmente en el sector municipal, por tal motivo es importante detectar la actitud profesional de los funcionarios y funcionarias y las causas de la deficiente atención a los clientes, el propósito es mejorar la calidad de servicio de las secretarías/os del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo porque se ha detectado falencias que existen de manera notoria en las secretarías/os, en cuanto se refiere a la actitud de servicio y atención al cliente, así como en la tramitación de documentos, por tal motivo el objetivo de esta guía es conseguir que el personal del GAD de Otavalo adquiriera actitudes de servicio para mejorar la atención al cliente y conseguir así una buena imagen institucional. En esta guía se abordan temas de aspectos generales como el cambio de actitud, actitud negativa, positiva, actitudes para un servicio de excelencia, la secretaria en la atención al cliente, entre otras. Por lo que nuestra finalidad fue investigar a los usuarios mediante una encuesta en la que constaban temas acerca de la actitud de servicio en la atención al cliente, dando como resultado aspectos no tan favorables concernientes al tema. No es suficiente tener los mejores servicios, los trámites más eficientes y ágiles, las oficinas y equipos modernos si no se cuenta con lo primordial que es el ser humano con su excelente actitud de servicio, la tesis contribuye con una propuesta de mejorar la actitud y calidad de servicio en la atención al cliente orientando al personal de secretaría a definir su rol profesional mediante el aprovechamiento de sus capacidades, sus competencias y de manera especial poner énfasis en la actitud de servicio al cliente, ya que los funcionarios se encuentran en contacto diario con los usuarios tanto internos como externos, todas las técnicas consejos y recomendaciones que aquí se presentan servirán para brindar una mejor atención institucional, teniendo siempre en mente que un gran porcentaje del éxito depende de la actitud de las personas y una minoría se atribuye a otros factores. La Municipalidad de Otavalo que cuenta con funcionarios, siendo el recurso más importante que puede existir en una institución propiciando la imagen que toda entidad pública requiere tener. El afán es entregar las mejores orientaciones en la actitud y calidad de servicio para que puedan ser puestas en práctica en la vida laboral.



## **ABSTRACT**

This thesis was selected as a result of the experience of the researchers who have closely observed the functioning of public administration, especially in the municipal sector, for this reason it is important to detect the professional attitude of the staff members and the causes of poor customer service, it is for this reason that our purpose is to improve the quality of service secretaries / os Decentralized Autonomous Government of Otavalo have observed that there are shortcomings markedly in the Secretaris / os, as is terms of attitude and customer service, as well as in the processing of documents, for this reason the aim of this guide is to get the Otavalo GAD staff service attitudes acquired to improve customer service and thus achieve good corporate image. This guide covers topics on general issues such as change of attitude, negative attitude, positive attitudes to service excellence, the secretary in the customer service, among others. So our aim was to investigate the users through a survey that consisted issues about the attitude of service in customer care, resulting in not so favorable aspects concerning the topic. It is not enough to have the best services, the procedures more efficient and agile, modern offices and equipment if you do not have to be the paramount human with excellent service attitude, the thesis contributes a proposal to improve the attitude and service quality in customer orienting staff secretary to define their professional role by leveraging their capabilities, skills and especially put emphasis on customer service attitude, and that officials are in daily contact with both internal and external users, all technical advice and recommendations presented here will serve to provide better institutional care, keeping in mind that a large percentage of success depends on the attitude of people and a minority is attributed to other factors. The Municipality of Otavalo holds with officials, the most important resource that can exist in an institution promoting this image requires that all public agencies have. Our desire is to provide the best guidance on the attitude and quality of service that can be implemented in your work life.

## **INTRODUCCIÓN.**

El presente trabajo fue investigado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo a los Secretarios/as donde se pudo detectar una actitud poco agradable frente a los/as usuarios/as, lo cual opaca la imagen Institucional, dicha información fue recopilada por medio de encuestas estructuradas técnicamente aplicadas a los/as funcionarios/as y de igual forma a usuarios/as tanto internos como externos.

Nuestra principal finalidad es mejorar la actitud de las/os Secretarios/as del GAD de Otavalo, por lo tanto es necesario contar con herramientas de apoyo administrativo que permitan desarrollar con eficiencia las funciones y cumplir con los objetivos de las secretarias/os, nos permitimos elaborar una guía sobre La Actitud Profesional de los/as Secretario/as para fortalecer la Calidad de Servicio y Atención al Cliente, la cual servirá como instrumento de consulta y orientación a los mismos/as.

Este trabajo de investigación contiene seis capítulos distribuidos así:

El Capítulo Primero: contiene el Problema, antecedentes, el planteamiento del problema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos tanto general como los específicos y la justificación.

El Capítulo Segundo, recoge el marco teórico que sustenta el contenido científico de la tesis, el glosario de términos, las interrogantes de las preguntas directrices y la matriz categorial.

El Capítulo Tercero, consta los tipos de investigación como: descriptiva, propositiva, documental y de campo, los métodos utilizados en la elaboración del trabajo fueron analítico, deductivo y estadístico, la técnica aplicada en el desarrollo del proceso fue la encuesta. Además señala la población de usuarios, muestra y simbología.

El Capítulo Cuarto, contiene el análisis e interpretación de resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas.

El Capítulo Quinto, consta de las conclusiones y recomendaciones que obtuvo el grupo de investigación una vez concluido el trabajo.

El Capítulo Sexto, engloba la propuesta del trabajo, la justificación, objetivos tanto general como específicos, la ubicación sectorial y física de la institución investigada y la factibilidad de la misma.

Constan como Anexos, el árbol de problemas, fotografías del GAD de Otavalo, del personal y usuarios que colaboraron en el proceso de las encuestas.

## **CAPITULO I**

### **1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.2 ANTECEDENTES**

En las instituciones públicas a nivel nacional se observó que la actitud profesional, la calidad de servicio y atención al cliente es deficiente por parte del personal que labora en secretaría debido a la inoperancia, desidia, falta de preparación y sobre todo deseos de servir con eficiencia, lo cual ocasiona mala imagen a la institución.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo las secretarias no poseen la suficiente actitud profesional ni proporcionaron ayuda necesaria a los clientes, por lo que ellos se sienten insatisfechos, molestos por el servicio recibido, lo que causa desprestigio para la institución.

Cuando se trabaja en una empresa o institución, se representa a la misma y por tanto la responsabilidad es muy grande, pues no se considera como personas independientes, sino como miembros integrantes de una empresa.

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual con la aplicación de la alta tecnología y los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; determinan que además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, han de ser capaces de actuar con responsabilidad e independencia.

## HECHOS HISTÓRICOS:



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

En 1541 Otavalo contribuye con un considerable contingente de hombres, pertrechos y animales de carga con la expedición que terminaría con el descubrimiento del Amazonas. El Sínodo de Quito de 1570 reubica a Otavalo en su nuevo lugar que facilitará la vida y evangelización. El 17 de noviembre Francisco Toledo, Virrey de Lima dispone la planificación del nuevo pueblo

Sin embargo, solo el 5 de Junio de 1673 se realiza el traslado de Otavalo antiguo al sitio nuevo de Otavalo, todo el Corregimiento y la capital del mismo se llamó San Luis de Otavalo.

El 10 de agosto, no pasó desapercibido en Otavalo. La Junta Soberana de Quito controló la situación: el Corregidor Mariano de Albuja fue reemplazado por el Dr. José Sánchez Orellana quien colaboró levantando tropas en todo el Corregimiento contribuyendo a la causa de la Libertad.

La Junta Superior Gubernativa reconoce los hechos y eleva el asiento de Otavalo a la Categoría de Villa el 11 de Noviembre de 1811. Por medio de la Ley de División Territorial de Colombia. Otavalo fue canonizado el

25 de Junio de 1824 por el general Francisco de Paula Santander. La eleva a categoría de ciudad el Libertador Simón Bolívar, por su contribución a la causa de la independencia americana, mediante Decreto del 31 de Octubre de 1829.

En 1872 en la ciudad existía una sola escuela particular y estaba dirigida por el maestro Severo Espinoza, educaba a 135 niños de la parroquia San Luis, mientras que en la parroquia El Jordán existía una escuela con sesenta alumnas, dirigida por Margarita Pinto.

En 1910 el General Eloy Alfaro, mediante decreto eleva a categoría de Instituto Normal de varones a la escuela “Froebel de Otavalo” instituto que llevaría el nombre de “Diez de Agosto”.

La primera Biblioteca Municipal comenzó a funcionar en 1902 y en 1937, se fundó la sección infantil. <http://www.otavalo.gob.ec/>

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La deficiente atención al cliente, se debe a la falta de preparación académica, y al desconocimiento de técnicas de comunicación que permitan optimizar el servicio de las secretarías a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

La inadecuada relación secretaria-usuario, se debe a la falta de capacitación específica en el cumplimiento de la función asignada por la administración municipal, toda vez que estas designaciones son el resultado del beneficio político y no de una correcta selección con base a méritos y oposición, condiciones fundamentales que no permiten a la funcionaria un correcto desempeño laboral.

Debe considerarse, que quienes requieren realizar trámites en la municipalidad necesitan una atención ágil, amable, certera, y de

orientación en cuanto a los pasos que deben seguir para la realización de sus trámites, ya que un alto índice poblacional que asiste a la municipalidad, desconoce el procedimiento que debe darse para obtener los documentos que el usuario necesita como también, cumplir con las ordenanzas y disposiciones de la administración municipal, por ello que el rol de la secretaria municipal es importante debido a que la información que debe dar al usuario le encamine a que su gestión sea óptima.

Además, cabe señalar que en los hogares algunas de ellas tienen problemas familiares lo cual afecta la parte psicológica y actitudinal, por lo cual su desempeño laboral disminuye notablemente ante el usuario, pues el problema particular no permite una concentración adecuada para realizar las labores encomendadas.

De la misma manera una actitud de falta de profesionalización se refleja cuando el usuario advierte que las secretarias no atienden con la prontitud deseada al público y dan prioridad a su aspecto personal dentro de su horario de trabajo.

Por otro lado, la falta de preparación académica se presta para que su trabajo no realicen de una manera clara en el servicio al usuario y se tienda a confundir causando pérdida de tiempo y molestias al público, por lo tanto, refleja una mala imagen a la institución en la que laboran.

Por lo anotado anteriormente es de suma importancia la preparación académica y humana de las secretarias porque de su capacidad depende el éxito de los trámites que realiza el usuario, para que salga completamente satisfecho del servicio.

Como egresadas de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte investigamos sobre (La Actitud Profesional de la Secretaria y su Incidencia en la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Otavalo).

**FACTIBILIDAD.** Este trabajo de investigación se pudo realizar porque existió la suficiente bibliografía, se contó con logística necesaria y sobre todo con lo más importante que es el apoyo de las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera la actitud profesional de la secretaria influye en la calidad de servicio y atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo?

### **1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La presente tesis se desarrolló en todas las Direcciones y Jefaturas del Municipio de Otavalo.

#### **1.4.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Este trabajo de investigación se realizó en los meses de mayo a noviembre de 2012.

### **1.5 OBJETIVOS**

#### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la actitud del personal de secretariado y su impacto en la calidad de servicio en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo”.

#### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Diagnosticar la actitud de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo” y los problemas que genera en la calidad de servicio y atención al cliente.



- ✓ Fortalecer la aplicación de la actitud profesional de la secretaria en el desempeño de sus actividades en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo”.
- ✓ Proponer la elaboración de una Guía práctica al personal de secretaría, y socialización de la misma para mejorar la actitud en calidad de servicio y atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo”

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo fue dirigido a todas las secretarías/os del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo”, con la finalidad de mejorar la actitud en la calidad de servicio y la atención al cliente, una buena comunicación e información, influye enormemente en la satisfacción del cliente. El dominio personal de la secretaria es fundamental en el éxito con los demás, vencer la timidez, mostrarse segura y confiada de sí misma.

La secretaria/o debe trabajar con probidad, voluntad, amabilidad y entusiasmo, pues son elementos primordiales para alcanzar una actitud positiva ante las personas que solicitan sus servicios.

Saber escuchar es un poderoso medio de comunicación y de relación con los clientes; tomando en cuenta que la secretaria es el vínculo entre la administración y los ciudadanos.

La administración pública es muy compleja por la multiplicidad de campos que se encuentran bajo su responsabilidad, las mismas que están determinadas en la Ley de Régimen Municipal; y que, de acuerdo con el orgánico estructural existen varias jefaturas y direcciones, contando en cada una de ellas con la función de secretaria/o , la misma que tiene bajo su responsabilidad, el manejo de archivos y más documentos propios de cada una de estas dependencias municipales así,

la Secretaría General, de Obras Públicas, Planificación, Agua Potable, de Ambiente y otras ; sin embargo, a más de estas responsabilidades, son propias de secretaría, las referentes a las relaciones sociales en las cuales, el rol que cumplen es de primerísima importancia, por cuanto tienen que ver con el correcto manejo de las relaciones humanas; por lo tanto, la comunicación o el diálogo fluido tiene que darse necesariamente entre la funcionaria responsable de secretaría y los usuarios.

Un manejo inadecuado de las relaciones humanas hace que la administración municipal, tienda a resquebrajarse por cuanto no está cumpliendo con los objetivos propios de la administración, que están encaminados a brindar una atención oportuna y de calidad a los ciudadanos que necesitan del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo” y de sus jefaturas y direcciones para la satisfacción de sus necesidades que nacen del cumplimiento de las leyes y ordenanzas municipales.

## CAPITULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 FUNDAMENTACIÓN.

El trabajo de investigación se orienta en base a la teoría del Modelo Competitivo de Hernández Pérez, G. D. (1999): que especifica:

##### **Modelo competitivo**

En los últimos años se han acrecentado las exigencias de los ciudadanos en términos de la forma y calidad de los servicios, desde el punto de vista de una entrega de servicios, probablemente esto se hace más patente en los pocos casos en los que el ciudadano puede elegir, de manera que los servicios se efectúen de una manera más ágil y eficiente.

La modernización municipal se observa en un profundo rediseño de los servicios, lo cual en términos concretos desde el punto de vista del receptor del servicio se vería reflejado en importantes mejoras, tales como:

Múltiples canales de acceso, privilegiando la web

Múltiples modalidades de pago, entre ellas, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transferencias electrónicas y otros, eficiencia y menores tiempos de respuesta.

Ahora bien, como en general son escasos los modelos en los que se da un enfoque competitivo, si existen posibilidades de emular situaciones similares a través de alianzas público privadas (PPP). Un ejemplo de ello es la externalización de la ventanilla (virtual o presencial), la cual puede ser entregada a uno o más empresas privadas. Otro modelo que apunta a homogenizar la calidad del servicio es el de ventanilla única, o portal de servicios del Estado.

Como en el caso de muchos servicios en que una modalidad competitiva no es posible, se requiere de un cambio de actitud que mira más al cliente, en este caso al ciudadano, que al Estado, es decir, pasar desde el paradigma estado-céntrico al ciudadano-céntrico.

Este nuevo modelo se enfrenta habitualmente a lo que ocurre en todo el proceso de cambio, como:

No entendimiento del nuevo modelo (costos, esfuerzos necesarios, tiempos y otros)

Falta de visibilidad de los beneficios para el usuario final

Temor al cambio de prácticas y su impacto en el trabajo diario

Pérdida del poder del timbre

Los fracasos de proyectos asociados a este tipo de modernización pasa por no abordar adecuadamente alguno o todos los puntos anteriores

**<http://www.monografias.com/trabajos16/indices-competitividad/indices-competitividad.shtml#COMPET>**

## **2.2. LA SECRETARIA EN LA INSTITUCIÓN**

Según Zapata Imelda, afirma que:

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

### **2.2.1. LA SECRETARIA**

Es el pilar fundamental dentro de las actividades de una oficina; es asistente directa del jefe, portavoz de las decisiones de su superior;

asume responsabilidades de éste, con absoluta credibilidad; además construye el eficaz funcionamiento de la oficina, mediante su trabajo discreto ordenado y ágil.

### **2.2.2. CONOCIMIENTOS BÁSICOS QUE DEBE POSEER UNA SECRETARIA**

Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial.

La secretaria debe tener conocimiento de algunas técnicas como: Digitación. Ofimática, Ortografía y Gramática, Archivo, Idiomas Extranjeros, Matemática Financiera y Contabilidad.

### **2.2.3. FUNCIONES DE LA SECRETARIA**

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con responsabilidad e independencia.

Una descripción de su cargo abarcaría probablemente las siguientes funciones:

- Representar personalmente al jefe
- Organizar la agenda del jefe
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe
- Coordinar las actividades del jefe

- Mantener en funcionamiento la oficina en ausencia del jefe
- Servir de enlace en las actividades internas y externas de la oficina
- Leer y contestar la correspondencia de los clientes
- Investigar y reunir datos para presentar informes
- Asistir a reuniones en representación de su jefe
- Organizar conferencias y reuniones
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas
- Transcribir documentos dictados o registrados
- Organizar viajes y planificar itinerarios
- Redactar el orden del día y las actas en las reuniones
- Supervisar a los empleados

ZAPATA, Imelda. "Manual de la secretaria eficiente" Volumen 1.

#### **2.2.4. NUEVO PERFIL DE LA SECRETRIA/O Y ASISTENTE ADMINISTRATIVA/O.**

Este perfil fue tomado de "Módulo de Asistencia Ejecutiva". Pág. 20

- Personalidad equilibrada y proactiva
- Autoestima positiva
- Capacidad de adaptación a los cambios
- Habilidades comunicativas y escucha activa
- Capacidad de crear, innovar e implementar
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades
- Disposición para trabajar en equipo
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas
- Espíritu de superación
- Flexibilidad
- Sentido del humor
- Resistencia física y nerviosa

- Agudeza visual

ZAPATA, Imelda. "Manual de la secretaria eficiente" Volumen 1.

### **2.2.5. NORMAS PARA EVITAR LA MALA IMAGEN**

Cuando se trabaja en una empresa o institución, se asume que se representa a la misma; y por tanto, la responsabilidad es muy grande pues no se considera como personas independientes, sino como miembros integrantes de una empresa, se debe tener en cuenta las siguientes normas para evitar la mala imagen:

- No comer en la oficina, y mucho menos masticar chicle
- No dejar en su escritorio recipientes de líquidos que haya tomado
- No debe maquillarse ni peinarse en su sitio de trabajo
- No pintarse las uñas
- No utilizar anteojos de fantasía, ni vidrios de color
- No usar pañuelos en la cabeza, ni gorros
- Procure tener siempre el cabello arreglado
- No fumar cigarrillos en la oficina

ZAPATA, Imelda. "Manual de la secretaria eficiente" Volumen 1.

### **2.2.6. IMÁGEN PERSONAL**

Las relaciones con el público son una de las actividades más importantes en una oficina es por lo tanto indispensable que los visitantes tengan una buena impresión del empleado y de las demás personas a quienes acuden para obtener su servicio.

Tomar en cuenta que la oficina no es un lugar de distracción, ni tampoco una elegante fiesta, una manera apropiada para lucir bien en la

oficina es el aseo personal y el cuidado de la ropa para lo cual debe poner mucha atención de las siguientes sugerencias:

CEDEÑO, Gardenia;. Módulo de Asistencia Ejecutiva”. Pág. 20

#### **2.2.6.1 El vestuario**

El vestuario es uno de los elementos esenciales de la apariencia, la moda es variable por naturaleza pero existen alternativas para vestir según la edad, la ocasión y la personalidad de cada una, la forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros de oficina.

CEDEÑO, Gardenia;. Módulo de Asistencia Ejecutiva”. Pág. 21

#### **2.2.6.2 El calzado**

Los zapatos deberán ser cómodos y de tacón no muy alto, procurar tener calzado de colores básicos que vayan con toda su ropa: negros, cafés y azules.

CEDEÑO, Gardenia;. Módulo de Asistencia Ejecutiva”. Pág. 22

#### **2.2.6.3 El baño diario**

Cuando se trabaja con otras personas en una oficina la falta de aire crea problemas, hay que tomar precauciones como la costumbre del baño diario complementada con el uso de desodorante.

CEDEÑO, Gardenia;. Módulo de Asistencia Ejecutiva”. Pág. 22

#### **2.2.6.4 El Peinado**

Se debe peinar pero sin exageraciones, lo más indicado es un peinado sencillo, elegante y discreto.

CEDEÑO, Gardenia;. Módulo de Asistencia Ejecutiva”. Pág. 22



### **2.2.6.5 Los cosméticos**

El maquillaje debe complementar la vestimenta, resaltar los rasgos de la cara pero no llamar la atención con una desagradable mezcla de cosméticos.

CEDEÑO, Gardenia. "Módulo de Asistencia Ejecutiva" pág. 21.

### **2.2.6.6. FUNCIONES DE LA SECRETARIA**

En las relaciones de trabajo la secretaria se involucra con los demás departamentos de la institución, por lo que es necesario cultivar otras actitudes que determinen nuevas formas de comportamiento.

La secretaria debe poseer cualidades como: discreción, lealtad, honestidad, amabilidad, comedimiento, tino, paciencia, orden, solidaridad, compañerismo, cordialidad, responsabilidad, respeto, eficiencia, flexibilidad, equidad, veracidad, entusiasmo, optimismo, generosidad, sencillez, sensibilidad, serenidad, constancia, tolerancia e integridad.

CEDEÑO MARCILLO, Gardenia, GARCÍA MENDÓZA, Glenda y GARAY VERA, Julia, Modulode Asistencia Ejecutivall, editado por la Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda Ecuador, Año 2002 2005

## **2.3. LA APTITUD Y ACTITUD**

**"LA ACTITUD ES LA MANERA COMO ENFRENTAMOS LAS COSAS, LA APTITUD ES LA CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR UNA ACTIVIDAD"**

### **2.3.1 APTITUD**

La aptitud (del latín aptus = capaz para), en psicología, es cualquier característica psicológica que permite pronosticar diferencias

interindividuales en situaciones futuras de aprendizaje. Carácter o conjunto de condiciones que hacen a un hombre especialmente idóneo para una función determinada.

Hay que destacar también que la aptitud está estrechamente relacionada con la inteligencia y con las habilidades tanto innatas como adquiridas fruto de un proceso de aprendizaje. Inteligencia y Aptitudes.

Las aptitudes están relacionadas con una amplia variedad de capacidades competenciales, todas ellas relacionadas con las diversas habilidades lógico-matemáticas.

- ✓
- ✓ Razonamiento lógico, relacionado con la Inteligencia lógica.
- ✓ Razonamiento abstracto, relacionado con la Inteligencia lógica-matemática.
- ✓ Comprensión verbal y expresión escrita, relacionada con la Inteligencia lingüística-corporal.
- ✓ Razonamiento espacial, relacionado con la Inteligencia espacial.
- ✓ Concentración mental, relacionada con la Inteligencia emocional.
- ✓ Destreza manual y coordinación viso-manual. relacionada con la Inteligencia corporal-cenestésica.
- ✓ Capacidad analítica, relacionada con la Inteligencia lógica-matemática.
- ✓ Capacidad de síntesis, relacionada con la Inteligencia lógica-matemática.
- ✓ Razonamiento físico-mecánico, relacionado con la Inteligencia espacial.
- ✓ Capacidad de observación. relacionado con la Inteligencia espacial.

Atención distribuida

- ✓ Habilidad corporal, relacionada con la Inteligencia corporal-cenestésica.
- ✓ Habilidad musical, relacionada con la Inteligencia musical.
- ✓ Inferencia, relacionada con la Inteligencia lógica-matemática.
- ✓ Razonamiento inductivo, relacionado con la Inteligencia lógica-matemática.
- ✓ Razonamiento deductivo, relacionada con la Inteligencia lógica-matemática.

Si bien las aptitudes están relacionadas con el respeto la tolerancia y el amor, también se debe tomar en cuenta los rasgos que la conforman para poder definir la aptitud de una persona ya que esta se ve afectada por el objetivo propio de la misma que define el interés, sus objetivos y la creatividad que conlleva a las habilidades y capacidades (las antes mencionadas) adquiridas y desarrolladas.

LILLIAN, (Doris) 2008 Manual de la Secretaria.

### **2.3.2. ACTITUD**

Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

En este sentido, puede considerarse la actitud como cierta forma de motivación social -de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas. Eiser pág.1 define la actitud de la siguiente forma: predisposición aprendida a responder de un modo consistente a un objeto social.

#### **Otras definiciones:**

Además de las definiciones mencionadas, se puede agregar las siguientes:

F. H. Allport: "Una actitud es una disposición mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia y que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que les corresponden".

R. H. Fazio & D. R. Roskos-Ewoldsen: "Las actitudes son asociaciones entre objetos actitudinales (prácticamente cualquier aspecto del mundo social) y las evaluaciones de esos objetos".

C. M. Judd: "Las actitudes son evaluaciones duraderas de diversos aspectos del mundo social, evaluaciones que se almacenan en la memoria".

Kimball Young: "Se puede definir una actitud como la tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono afectivo, a responder de un modo bastante persistente y característico, por lo común positiva o negativamente (a favor o en contra), con referencia a una situación, idea, valor, objeto o clase de objetos materiales, o a una persona o grupo de personas".

R. Jeffress: "La actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida"

### **2.3.3 COMPONENTES DE LA ACTITUD.**

Componente cognoscitivo: para que exista una actitud, es necesario que exista también una representación cognoscitiva del objeto. Está formada por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto. En este caso se habla de modelos actitudinales de expectativa por valor, sobre todo en referencia a los estudios de Fishbein y Ajzen. Los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes. La representación cognoscitiva puede ser vaga o errónea, en el primer caso

el afecto relacionado con el objeto tenderá a ser poco intenso; cuando sea errónea no afectará para nada a la intensidad del afecto.

Componente afectivo: es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones - que se caracterizan por su componente cognoscitivo.

Componente conductual: es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud. Sobre este componente y la relación entre actitud-conducta, y las variables que están interviniendo, girará nuestra investigación.

Para explicar la relación entre actitud y conducta, Fishbein y Ajzen, (1980, citado en Rodríguez pág.2) han desarrollado una teoría general del comportamiento, que integra un grupo de variables que se encuentran relacionadas con la toma de decisiones a nivel conductual, ha sido llamada Teoría de la Acción Razonada.

La psicología social distingue un estudio de la estructura intra-aptitudinal de la actitud, para identificar la estructura interna, de un estudio de la estructura inter-aptitudinal, para buscar diferencias y similitudes entre mapas donde confluyen más actitudes.

#### **2.3.4 Las funciones de las actitudes**

Muchas veces la actitud y la aptitud se usan indistintamente cuando son conceptos muy diferentes. Se dice que la aptitud tiene más que ver con los atributos técnicos, independientemente de su actitud. Lo que está claro es que ambas están relacionadas con la competencia.

La aptitud es lo que sabes

La actitud es lo que haces con lo que sabes

O también esta definición:

- Aptitud es disponer de alguna habilidad
- Actitud es la voluntad de mejorar una debilidad en un conjunto de habilidades.
- Aptitud es el “talento” y la actitud es el “temperamento”.
- La actitud es meramente un componente de la personalidad y no tiene nada que ver con alguna habilidad o talento.

### **2.3.5 TIPOS DE ACTITUDES**

Según Francois Frederic podemos encontrar las siguientes actitudes:

#### **2.3.5.1 Actitud emotiva**

Cuando dos personas se tratan con afecto, se toca el estrato emocional de ambas. Esta se basa en el conocimiento interno de la otra persona, el cariño, el enamoramiento y el amor son emociones de mayor intimidad que van unidas a una actitud de benevolencia.

#### **2.3.5.2. Actitud desinteresada**

Esta no se preocupa, ni exclusiva ni primordialmente, por el propio beneficio, sino que tiene su centro de enfoque en la otra persona y que no la considera como un medio o instrumento, sino como un fin, está compuesta por 4 cualidades: Apertura, Disponibilidad, Solicitud y Aceptación.

#### **2.3.5.3. Actitud manipuladora.**

Solo ve al otro como un medio, de manera que la atención que se le otorga tiene como meta la búsqueda de un beneficio propio.

## **2.4. Actitud interesada.**

Puede considerarse como la consecuencia natural de una situación de indigencia del sujeto: cuando una persona experimenta necesidades ineludibles, busca todos los medios posibles para satisfacerlas; por ello, ve también en las demás personas un recurso para lograrlo.

## **2.5. Actitud integradora.**

La comunicación de sujeto a sujeto, además de comprender el mundo interior del interlocutor y de buscar su propio bien, intenta la unificación o integración de las dos personas.

## **2.6. ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**

Según KELO, Toso:

Define la atención al cliente como 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.

### **CLIENTE**

Según KELO, Toso:

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

## **NECESIDADES DEL CLIENTE**

El cliente es la razón existencia de la empresa. Sus objetivos y metas estarán diseñados en función de satisfacer sus necesidades y requerimientos. Para conocerlos, será necesario encontrar las vías más adecuadas de comunicación que permitan optimizar los procesos y detectar que es lo que espera el cliente.

## **CLASES DE CLIENTES**

Existen dos clases: internos y externos

**Externo:** personas, organizaciones, grupos y sectores de la comunidad en general, a quienes hay que servir con productos y servicios; para satisfacer sus necesidades con calidad y eficiencia.

**Internos:** Son personas, grupos, áreas o departamentos internos vinculados directamente con la gestión de la organización. No por pertenecer a la institución, dejan de requerir la prestación de un servicio por parte de las demás personas que integran la empresa.

Según KELO, Toso (2003) expresa que el cliente debe “Ser comprendido, bien recibido, sentirse importante y necesidad de comodidad”.

### **2.6.1 CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**

#### **Servicio al cliente.**

Es un conjunto de estrategias diseñadas por una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes

#### **Calidad de servicio**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el



momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.  
[http://www.gestiopolis.com/canales/10\\_mandamientos\\_al\\_cliente.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/10_mandamientos_al_cliente.htm)

### **Condiciones del servicio.**

Las condiciones para brindar un servicio de calidad son: “confianza, simplicidad, cuidado, signos verbales”, el verdadero servicio es la comunicación, un mal servicio ocurre cuando lo recibido es inferior a lo esperado.

OCEANO: 1994 “Enciclopedia básica de la Secretaría” pág. 19-50

## **2.7. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**ACTITUD.-** Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

**ACTITUD.-** Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

**ÁMBITO.-** Contorno o perímetro de un espacio o lugar, Espacio comprendido dentro de límites determinados.

**ANALÍTICO.-** Se considera todos los hechos concernientes antes de hacer algo.

**ANHELA.-** Tener ansia o deseo vehemente de conseguir algo. Anhelar empleos, honras, dignidades

**APTITUD.-** Carácter o conjunto de condiciones que hacen a una persona especialmente idónea para una función determinada.

**CAPACITACIÓN.-** Acción y efecto de capacitar.

**CLIENTE.-** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. Parroquiano (persona que acostumbra a ir siempre a una misma tienda o establecimiento público).parroquiano.

**CÓDIGO.-** Es un conjunto de signos que necesita del lenguaje, ya sea oral o escrito. De este modo, los códigos lingüísticos se dividen, a su vez, en código lingüístico oral -si utiliza el lenguaje oral- y código lingüístico.

**COGNOSITIVO.-** Es la facultad de procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido (experiencia) y características subjetivas que permiten valorar la información.

**COMPETITIVIDAD.-** Capacidad que tiene una persona que le permite oponerse a otros en la consecución de un mismo fin

**COMPRENSIÓN.-** Facultad, acto o proceso de comprender (entender) las cosas. Actitud comprensiva o tolerante.

**COMUNICACIÓN.-** Acción de comunicar o comunicarse entre las personas.

**CONDUCTA.-** es la manera con que las personas se comportan en su vida y acciones.

**DEDUCCIÓN.-** Es una secuencia finita de fórmulas, de las cuales la última es designada como la conclusión.

**DEDUCTIVO.-** Que obra o procede por deducción.

**DEFINICION.-** Proposición que expone con claridad y exactitud los caracteres genéricos y diferenciales de algo material o inmaterial.

**DESTREZAS.-** capacidad o habilidad para realizar algún trabajo, primariamente relacionado con trabajos físicos o manuales.

**DIRECTRICES.-** Dicho de una cosa: Que determina las condiciones de generación de algo. Ideas, líneas directrices. Dicho de una línea, de una

figura o de una superficie: Que determina las condiciones de generación de otra línea, figura o superficie. Conjunto de instrucciones o normas generales para la ejecución de algo.

**DISPONIBILIDAD.-** Cualidad o condición de disponible. En funcionarios o militares, situación de disponible. Conjunto de fondos o bienes disponibles en un momento dado.

**EMOCIONAL.-** que produce o tiende a producir sentimientos intensos.

**ESPACIAL.-** Que se encuentra o se produce en el espacio.

**EXPERIENCIA.-** Es una forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la vivencia de un evento o proveniente de las cosas que suceden en la vida.

**EXPRESIÓN.-** Movimiento del interior hacia el exterior, es decir, una presión hacia afuera, es la demostración de ideas o sentimientos.

**FIABILIDAD.-** Cualidad de fiable. Probabilidad de buen funcionamiento de algo.

**HABILIDAD.-** Es la destreza para ejecutar una cosa o capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas, bien a título individual o bien en grupo.

**INDUCTIVO.-** Relativo a la inducción. Se aplica al razonamiento que a partir de una serie de hechos particulares establece una ley general.

**INFERENCIA.-** Acción de inferir (sacar una conclusión).

**ORGANIZACIONES.-** Las organizaciones son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos. Existe una diversidad de tipos de organizaciones, por ejemplo: universidades, empresas de servicios, colegios, institutos armados, clubs

sociales, la familia, etc. Cada uno con sus características específicas que apuntan a una meta a cumplir.

**PRODUCTO.-** Es cualquier cosa, objeto, instrumento o herramienta esencialmente tangible y con transmisión de propiedad que una parte puede ofrecer a la otra.

**RAZONAMIENTO.-** Facultad que permite resolver problemas, extraer conclusiones y aprender de manera consciente de los hechos, estableciendo conexiones causales y lógicas necesarias entre ellos.

**SECRETARIA.-** Persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación.

**SERVICIO.-** Acción esencialmente intangible y efecto de servir. Función o prestación desempeñadas por organizaciones y su personal.

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

## **2.8. INTERROGANTES**

### **PREGUNTAS DIRECTRICES**

#### **1. ¿Cuál es la actitud profesional de las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo?**

La actitud profesional de la secretarías/os, no es la apropiada para una entidad pública, ya que no existe una actitud de cambio por parte de los funcionarios/as, en la calidad de atención y servicio al cliente, esto hace que exista inconformidad en el usuario que busca una manera más cómoda de llevar a cabo los trámites que solicita frecuentemente y al no existir predisposición al cambio positivo no se podrá lograr el éxito que la Institución requiere.

## **2. ¿Cómo mejorar la actitud profesional para que se optimice la atención y calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cantón Otavalo?**

Para que se optimice la calidad y atención al cliente, las secretarias/os deben tomar en cuenta que la Institución en la que laboran es una entidad pública que brinda servicio a la colectividad, por ende se debe tener carisma y deseo de trabajo, tanto en equipo como en forma individual, realizando las labores en forma rápida, certera, eficiente oportuna y eficaz, logrando de esta manera tener un cliente satisfecho que quiera regresar con agrado a la institución, donde encontrará buen trato y una sonrisa agradable.

## **3. ¿La guía de la actitud profesional de la secretaria mejoraría la calidad de servicio y la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo?.**

Es seguro que la Guía será una herramienta indispensable en el mejoramiento de la actitud de servicio y atención al cliente, ya que es una guía práctica, fácil, certera con un lenguaje apto para los funcionarios/as que laboran en el GAD de Otavalo, siendo esta una orientación que facilita su mejor desenvolvimiento laboral así como aprender a trabajar en equipo, compartir responsabilidades y respetando criterios tanto de funcionarios como de usuarios.

## **4. ¿El conocimiento y dominio de técnicas de atención al cliente permitirá ofrecer una atención de calidad y calidez? Al tener el dominio en el conocimiento de las técnicas se podrá brindar una atención de excelencia, proyectando así la imagen y el prestigio que la institución necesita, el trabajo con calidad y calidez enriquece y ennoblece al hombre, si un funcionario/a desea ser realmente bueno en algo, esto va a implicar salir de la zona de confort, tolerar la frustración, la lucha, los reveses y fracasos. La recompensa es la satisfacción de ser excelente en algo que se ha ganado con su propio trabajo**

<b>2.9 MATRIZ CATEGORIAL</b>			
CATEGORIA	DEFINICIÓN	DIMENCIÓN	INDICADORES
ACTITUD PROFESIONAL	Es cualquier característica psicológica que permite pronosticar diferencias interindividuales en situaciones futuras de aprendizaje. Carácter o conjunto de condiciones que hacen a un hombre especialmente idóneo para una función determinada. Hay que destacar también que la aptitud está estrechamente relacionada con la inteligencia y con las habilidades tanto innatas como adquiridas fruto de un proceso de aprendizaje	SECRETARIAS	*Roles y funciones *Actitud de servicio *Colaboradora *Capacitación *Lenguaje fluido
CALIDAD DE SERV ICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Es un conjunto de estrategias diseñadas por una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, además es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.  Podemos definir la atención al cliente como 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.	GAD OTAVALO	*Prontitud *Respeto *Agilidad *Eficiencia *Efectividad *Cortesía *Respetar los Turnos

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente trabajo por los objetivos que persiguió representó un proyecto cualitativo factible y propositivo, ya que buscó dar soluciones mediante el desarrollo de una propuesta válida y sustentada con actividades propias del Secretariado Ejecutivo en Español.

Para su formulación se apoyó en los siguientes tipos de investigación que sirvieron de base para el desarrollo del mismo:

**Descriptiva.-** porque sirvió para relatar la realidad presente en cuanto a hechos, personas y situaciones, además recogió los datos sobre la base teórica planteada, resumiendo la información de manera cuidadosa para luego exponer los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan a la investigación del problema.

**Propositiva.-** porque parte de ideas innovadoras, de la necesidad de solucionar un problema a nivel local y global, que permitió elaborar un modelo de investigación estratégica cuya finalidad fue convertirse en una herramienta práctica para el desarrollo, el fortalecimiento y el mantenimiento de estándares de calidad, con el fin de lograr altos niveles de productividad o alcanzar reconocimiento científico interno y externo.

**Documental.-** porque facilitó la búsqueda de información en documentos para fundamentar con base a estudios y autores diversos incluidos en el marco teórico, permitiendo analizar, los diferentes enfoques, criterios,

conceptualizaciones, conclusiones y recomendaciones que proporcionó este tipo de información acerca del área particular de estudio.

**De Campo.-** porque permitió a las investigadoras manejar los datos exploratorios, descriptivos con más seguridad creando una situación de control. Este tipo de investigación permitió cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos desde el lugar donde se presentó el fenómeno.

**<http://www.monografias.com/trabajos59/tipos-investigacion/tipos-investigacion.shtml>**

### **3.2 MÉTODOS**

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

**El Método Analítico.** Porque fue de gran necesidad desglosar la información y descomponerla en sus partes, con el se logró la comprensión y explicación amplia y clara del problema, determinando sus causas y efectos, sirvió para demostrar el tamaño exacto de la población y sacar conclusiones valederas y recomendaciones útiles.

**El Método Deductivo.** Se empleó para la elaboración del marco teórico y el análisis de resultados del diagnóstico, posibilitando descubrir, analizar y sistematizar los resultados obtenidos para hacer generalizaciones para el problema, se utilizó para la interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones enfocadas a la propuesta.

**El Método Estadístico.** Se empleó mediante el análisis cuantitativo y porcentual de la información en el cálculo del campo de investigación puesto que después de la recopilación, agrupación y tabulación de datos



se procedió a resumir la información a través de tablas, gráficos y en forma escrita, con lo cual se estructuraron las conclusiones

<http://www.monografias.com/trabajos11/methods/methods.shtml>

### **3.3 TÉCNICA**

Entre la técnica e instrumento se utilizó: La encuesta que incluye preguntas estructuradas técnicamente que fueron aplicadas a los funcionarios/as que tengan contacto con usuarios y a una muestra de usuarios. Una vez aplicadas las encuestas, se procedió a realizar un análisis de cada uno de los instrumentos de investigación con la finalidad de tabular los datos consignados, posteriormente se tabuló e interpretó los resultados obtenidos.

<http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

#### **TÉCNICA DE LA OBSERVACIÓN:**

Utilizamos esta técnica para observar atentamente el fenómeno, hecho o caso suscitado en el GAD de Otavalo, para registrar y luego analizar la información obtenida.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella nos apoyamos como grupo investigador para obtener el mayor número de datos.

<http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

### **3.4 POBLACIÓN.**

La población de funcionarios que atienden al público es la siguiente:

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>FUNCIONARIOS/AS</b>
Alcaldía	1
Dirección Administrativa	1
Dirección Financiera	1
Dirección de Obras Públicas	1
Dirección de Planificación y Desarrollo Urbano.	1
Recursos Humanos	1
Dirección de Higiene Salud y Gestión Ambiente	1
Dirección de Agua Potable	1
Jefatura de Educación y Promoción Social	1
Asesoría Jurídica	1
Comunicación y Dialogo Intercultural	1
Avalúo y Catastros	1
Comisaría Municipal	1
Comisaría de Construcciones	1
Biblioteca	1
Participación ciudadana y Dialogo Intercultural	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

**NOTA.** Como el número de funcionarias/os es mínima no se calcula la muestra.

Las Personas que realizaron los trámites en el Municipio de Otavalo, durante los meses de mayo a julio de 2012, fueron distribuidas así:

#### **CUADRO DE POBLACIÓN DE USUARIOS**

<b>DIRECCIONES SECRETARIAS</b>	<b>No.</b>	<b>USUARIOS Nro.</b>
Alcaldía	1	1000
Dirección Administrativa	1	1000
Dirección Financiera	1	9.000
Dirección de Obras Públicas	1	1200

Dirección de Planificación y Desarrollo Urbano.	1	1900
Recursos Humanos	1	2.000
Dirección de Higiene Salud y Gestión Ambiente	1	1000
Dirección de Agua Potable	1	1500
Jefatura de Educación y Promoción Social	1	900
Asesoría Jurídica	1	1300
Comunicación y Dialogo Intercultural	1	600
Avalúo y Catastros	1	1100
Comisaría Municipal	1	2000
Comisaría de Construcciones	1	4000
Biblioteca	1	1300
Participación ciudadana y Dialogo Intercultural	1	1030
<b>TOTAL:</b>	<b>16</b>	<b>30.830</b>

### 3.5 MUESTRA

Para calcular la muestra utilizamos la formula:

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

#### SIMBOLOGIA:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o Universo

PQ = Variancia media de la población (0.25)

(50%) si

(50%) no

$0,5 * (-0,5) = -0,25$

(N-1)= CORRECCIÓN GEOMÉTRICA

E = Margen de error estadístico

0,05=5%

K = Constante (valor es 2)

### APLICACIÓN:

$$n = \frac{30830 + 0.25}{(30830 - 1) \left( \frac{0.08^2}{2^2} \right) + 0.25}$$

$$n = \frac{7707.50}{30829 \left( \frac{0.0064}{4} \right) + 0.25}$$

$$n = \frac{7707.50}{30829 * 0.0016 + 0.25}$$

$$n = \frac{7707.50}{49.5764}$$

$$n = 155.467$$

$$n = 155$$

### CUADRO DE MUESTRA DE USUARIOS

	DIRECCIONES	USUARIOS
1	Alcaldía	5
1	Dirección Administrativa	5
1	Dirección Financiera	44
1	Dirección de Obras	6
1	Dirección de Planificación	9

1	Recursos Humanos	10
1	Dirección de Higiene	5
1	Dirección de Agua	8
1	Jefatura de Educación y	5
1	Asesoría Jurídica	7
1	Comunicación y Dialogo	3
1	Avalúo y Catastros	6
1	Comisaría Municipal	10
1	Comisaría de	20
1	Biblioteca	7
1	Participación ciudadana y	5
<b>TOTAL:</b>		155

## CAPITULO IV

### 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

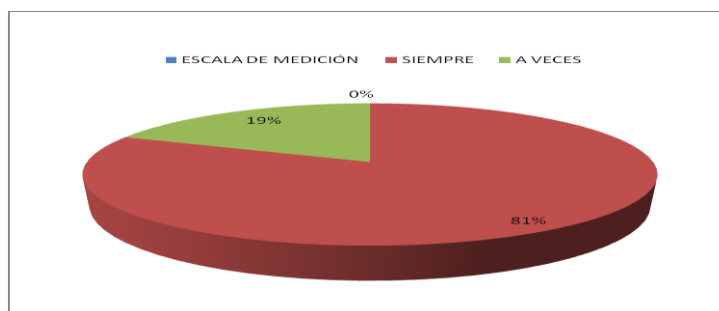
#### 4.1 ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE OTAVALO.

1.¿Cree usted realizar con prontitud los trámites que los clientes le solicitan?

CUADRO Nro 1

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		13%	81%
A VECES		3%	19%
NUNCA		0%	0
TOTAL		16	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro 1



**Fuete:** Encuestas a Secretarias

**Elaboración:**

Gisella Andrade y Loren Jaramillo

De acuerdo a los datos un alto porcentaje de las secretarias/os manifiestan que realizan con prontitud los trámites que los clientes les solicitan, en cambio la minoría manifiesta que su atención con prontitud solo la realizan en ocasiones. Lo deseable sería que todas/os cumplan la atención con prontitud. Lo que demuestra que la función de la Secretaria Ejecutiva es muy compleja y dinámica.

## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

2. ¿Es eficiente la calidad de servicio y atención al cliente brindada por usted?

**CUADRO Nro 2**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	16%	100%
A VECES	0%	0%
NUNCA	0%	0%
TOTAL	16%	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro 2**



**Fuete:** Encuestas a Secretarías  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Las secretarías/os encuestadas/os en su totalidad manifiestan que en todo momento el servicio que ellas brindan al usuario siempre es eficiente.

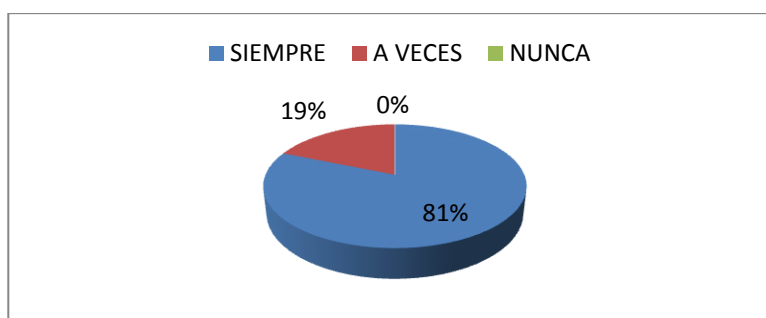
## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

3. ¿Conoce usted cuáles son sus roles, funciones y tareas que debe desempeñar dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo?

CUADRO Nro 3

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	13%	87%
A VECES	3%	13%
NUNCA	0%	0%
TOTAL	16%	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro 3



**Fuente:** Encuestas a Secretarías

**Elaboración:**

Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Los resultados obtenidos permiten deducir que una gran mayoría de las secretarías/os manifiestan si conocer cuáles son sus roles, funciones y tareas que ellas desempeñan dentro del GAD para brindar un buen servicio en la calidad y atención al cliente. Sin embargo la minoría de secretarías/os manifiestan que a veces cumplen las funciones, roles y tareas a ellas/os designados, o no tienen el interés en conocer, esto representa un problema importante para el servicio pues si los funcionarios no tienen claras las funciones que deben cumplir es muy probable que siga habiendo falencias e incurriendo en errores y la calidad de servicio en la atención al cliente se restrinja y no se logre mejorar.



## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo

4) ¿Utiliza un lenguaje fluido y adecuado al momento de dar un mensaje al cliente externo?

**CUADRO Nro4**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	16%	100%
A VECES	0%	0%
NUNCA	0%	0%
TOTAL	16	100

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro4**



**Fuente:** Encuestas a Secretarías  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

De acuerdo a los resultados la totalidad de las secretarías/os encuestadas expresan utilizar siempre un lenguaje fluido y adecuado al momento de brindar el servicio en la atención al usuario/o. Expresan que esto les ayudará a fortalecer su carrera profesional.

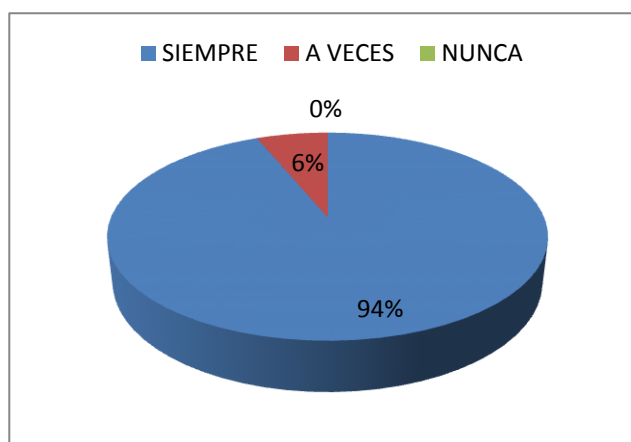
## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

5. ¿Usted hace respetar los turnos al momento de brindar el servicio en la atención al cliente?

**CUADRO Nro5**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15%	94%
A VECES	1%	6%
NUNCA	0%	0%
TOTAL	16%	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro5**



**Fuete:** Encuestas a Secretarías

**Elaboración:**

Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Más de la de la mayoría de las secretarías/os expresan que si hacen respetar los turnos al momento de brindar el servicio, ya que esto ayudará a mejorar el orden en los usuarios, sin embargo una pequeña minoría no dan la importancia en hacer respetar los turnos sin darse cuenta que esto ocasiona inconvenientes y malestar en los usuarios. Lo ideal sería que en todos los departamentos se establezca el dispensador de turnos.

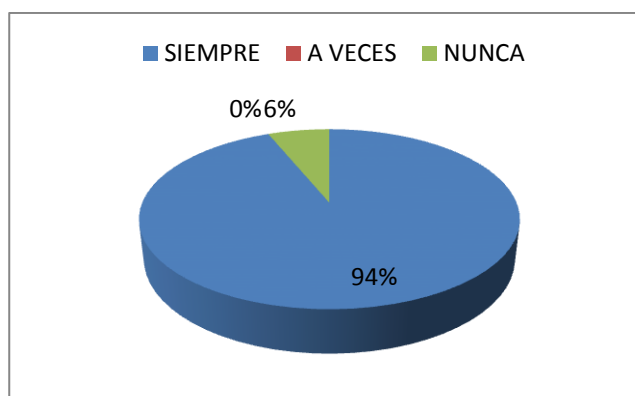
## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

6. ¿Cree usted que el respeto es fundamental al momento de tratar con el cliente externo?

**CUADRO Nro6**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15	94%
A VECES	0	0%
NUNCA	1	6%
TOTAL	16	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro6**



**Fuente:** Encuestas a Secretarías  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Ante la interrogante una gran mayoría de las secretarías/os manifestó que siempre existe el respeto hacia los usuarios/as, siendo este una carta de presentación para los funcionarios/as, sin embargo una minoría expresó que en ocasiones cree que el respeto es fundamental en el trato con el público. Lo ideal sería que todos los funcionarios mantengan una actitud de respeto a los demás, reflejando así una buena calidad de servicio en la atención y proyectando positivamente la imagen de la institución.

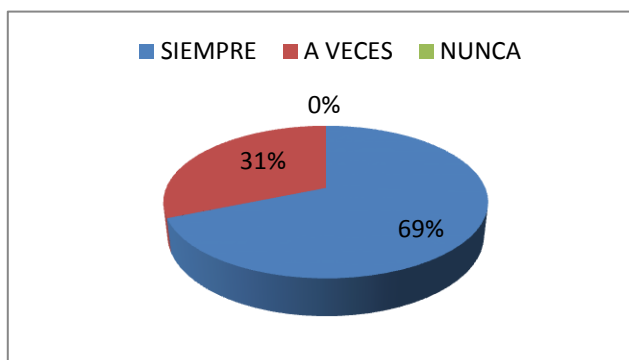
## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

### 7) ¿La documentación ingresada la gestiona con agilidad?

**CUADRO Nro7**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	11	69%
A VECES	5	31%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro7**



**Fuente:** Encuestas a Secretarías  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

La mayoría de las secretarías/os encuestadas del GAD expresan que la documentación que ingresa el usuario/a siempre la gestionan con agilidad, el resto de secretarías a veces la gestionan con agilidad. Es decir no existe la suficiente concienciación en el cumplimiento de sus tareas, sin darse cuenta que está afectada su desempeño laboral.

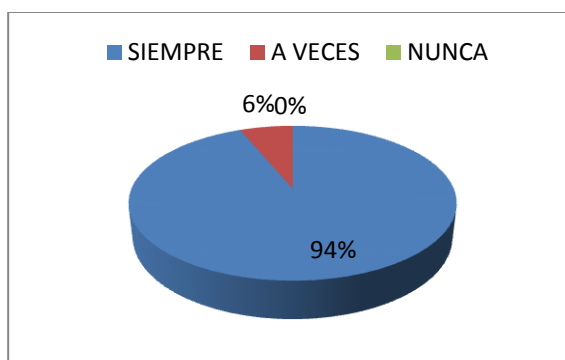
## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

### 8) ¿Es eficiente la información que usted brinda al cliente externo?

**CUADRO Nro8**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15	94%
A VECES	1	6%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro8**



**Fuente:** Encuestas a Secretarías  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Por los datos del cuadro se deduce que un gran porcentaje de las secretarías/os expresan que la información que ellas brindan al clientes siempre es eficiente, por ser un trabajo dinámico, y relación persona a persona, pero existe un minoría que a veces brinda una buena información. Lo deseable sería que todos/as la realicen con eficiente demostrando con esto al público tanto interno como externo una buena imagen tanto profesional como institucional.

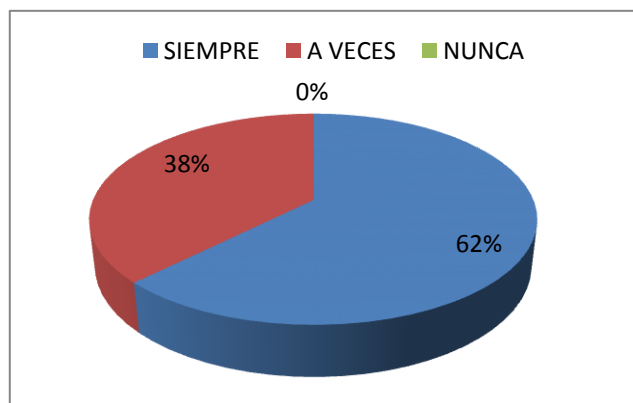
## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

9) ¿Con la guía práctica cree usted que mejorará la actitud en la calidad de servicio y atención al cliente?

**CUADRO Nro9**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	62%
A VECES	6	38%
NUNCA	0	0
TOTAL	16	100

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro9**



**Fuente:** Encuestas a Secretarías  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

La mayoría de los funcionarios encuestados manifiestan que con la ayuda de la guía práctica se mejora la actitud en el servicio, y la minoría expresa, que a veces ayudaría a brindar una buena atención, Es decir que esta guía les permitirá que haya una mejor actitud frente a los clientes tanto internos como externos, y se evitará cometer errores en lo posible.

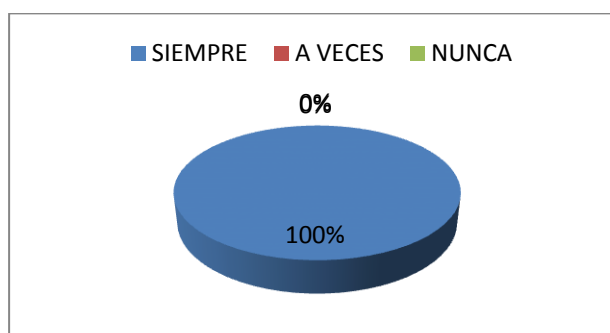
## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

### 10) ¿Es usted una secretaria que atiende con cortesía?

**CUADRO Nro10**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	16	100%
A VECES	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	16	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro10**



**Fuete:** Encuestas a Secretarías

**Elaboración:**

Gisella Andrade y Loren Jaramillo

En esta pregunta se muestra que la totalidad de las/os funcionarios siempre atienden con cortesía al cliente, Ya que la empatía y un buen trato es una carta de presentación para la secretaria/o.

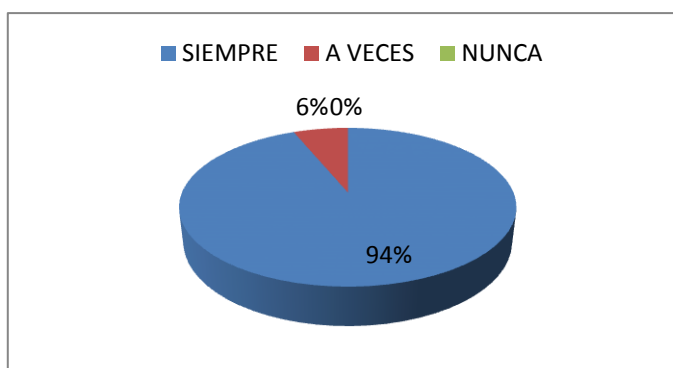
## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

11) ¿Al ingresar el cliente a la oficina, usted le ofrece su colaboración en los trámites que el realiza?

**CUADRO Nro11**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15	94%
A VECES	1	6%
NUNCA	0	0
TOTAL	16	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro11**



**Fuente:** Encuestas a Secretarías  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

La gran mayoría de los/as encuestados/as expresan ofrecer la colaboración en los trámites que brinda la institución a los clientes, sin embargo la minoría hace presumir deficiencias en la ayuda de los mismos, sin duda todas estas actitudes de atención, están dirigidas a brindar un buen servicio que le permitirá al Municipio alcanzar el prestigio del mismo.



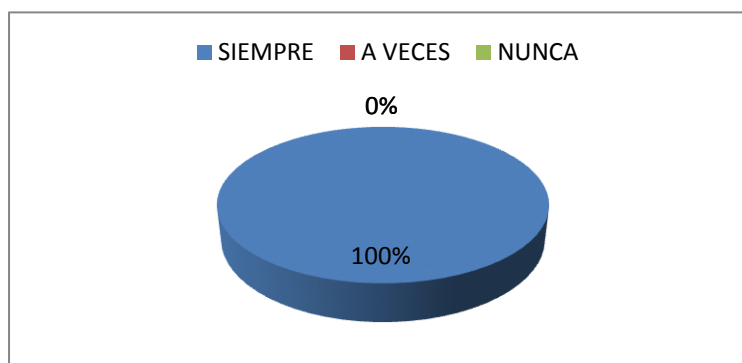
## Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

12) ¿La atención al público se realiza con actitud de servicio?

**CUADRO Nro12**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	16	100%
A VECES	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL		100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro12**



**Fuente:** Encuestas a Secretarías  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Los resultados permiten establecer que el total de encuestados consideran que la actitud de servicio siempre ayudará a ofrecer una buena calidad en la atención al cliente.

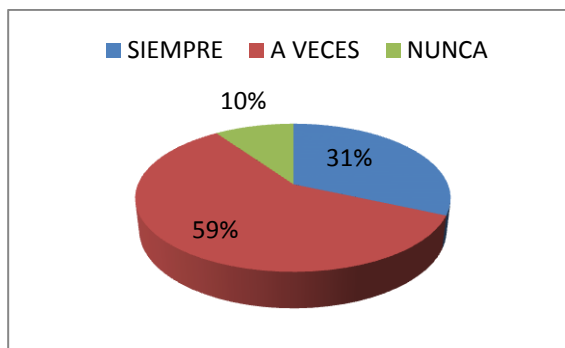
## Encuesta a Clientes del Gobierno Municipal de Otavalo

1 ¿Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Otavalo realizan con prontitud los trámites que usted solicita?

**CUADRO Nro1**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	49	31%
A VECES	91	59%
NUNCA	15	10%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro1**



**Fuete:** Encuestas a Usuarios  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Un alto porcentaje de los clientes del GAD Otavalo, manifiesta que a veces la documentación que solicitan es gestionada con prontitud; es importante recalcar que la versión de los clientes es en parte contraria a la de los funcionarios/os del Municipio, la versión de los clientes es la que está más cerca a la verdad.

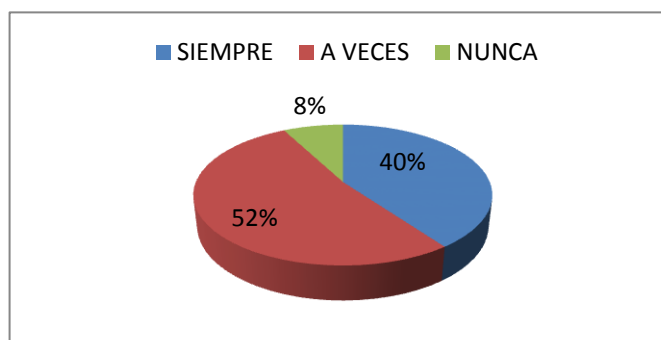
## Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

2) ¿Es eficiente la calidad de servicio y atención al cliente que brinda la secretaria/o?

**CUADRO Nro2**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	62	40%
A VECES	81	52%
NUNCA	12	8%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro2**



**Fuente:** Encuestas a Usuarios

**Elaboración:**

Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Según la opinión de la mayoría de los clientes encuestados la calidad del servicio brindado por las secretarías/os, a veces es eficiente, siendo este el pilar fundamental para que los clientes se sientan satisfechos a la hora de recibir el servicio, en cambio algunos creen que siempre es eficiente y una pequeña minoría opina que nunca es eficiente, es notorio el malestar con la percepción que el público o usuario tiene acerca de la calidad del servicio, que ofrecen los/as funcionarios/os.

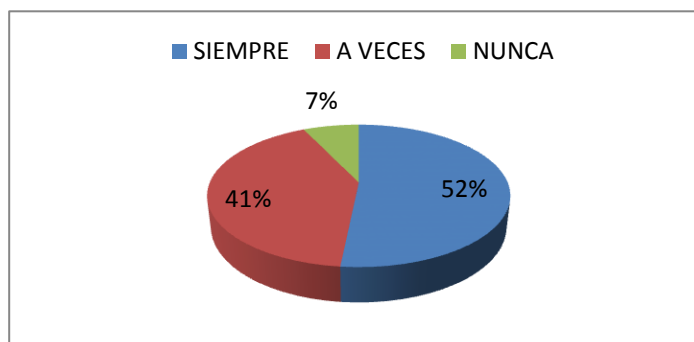
### Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

3) ¿Cree usted que los roles, funciones y tareas que debe desempeña la secretaria dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo deben ser cambiados?

CUADRO Nro3

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	80	52%
A VECES	64	41%
NUNCA	11	7%
TOTAL	155	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro3



Fuete: Encuestas a Usuarios  
Elabaráción:  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Como se puede observar claramente la mayoría de los clientes cree que los roles, funciones y tareas que desempeñan los funcionarios debe ser cambiado y actualizado, y la minoría expresan que también a veces deben ser cambiados, Siendo esto un obstáculo para que puedan brindar un servicio de calidad. Aquí nos damos cuenta que la versión de los clientes es totalmente contradictoria a las de las/os funcionarios del Municipio.

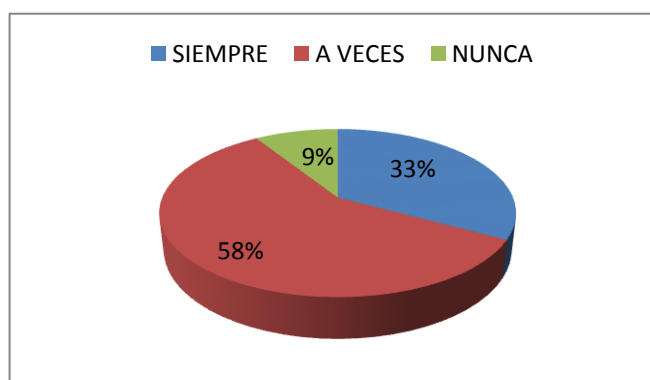
## Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

4. ¿Utilizan las secretarías un lenguaje fluido y adecuado al momento de darle a usted un mensaje?

**CUADRO Nro4**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	51	33%
A VECES	90	58%
NUNCA	14	9%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro4**



**Fuente:** Encuestas a Usuarios

**Elaboración:**

Gisella Andrade y Loren Jaramillo

En su gran mayoría, los clientes investigados opinan que las secretarías/os, no utilizan un lenguaje fluido y adecuado al momento de dar un mensaje, existiendo así una barrera para satisfacer las necesidades de los clientes, la minoría de encuestados expresan que siempre utilizan un lenguaje fluido y la menor partes cree que a veces el lenguaje es fluido. Percibiéndose así la inconformidad de los clientes al momento de recibir el mensaje siendo esto contradictorio a lo manifestado por las/os secretarías/os.

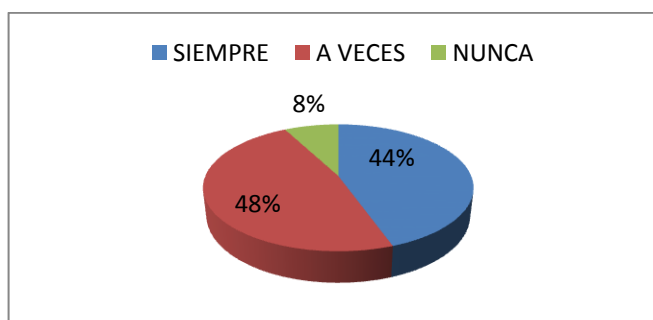
## Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

5. ¿Las secretarias hacen respetar los turnos al momento de brindarle a usted el servicio en la atención al cliente?

**CUADRO Nro5**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	POCENTAJE
SIEMPRE	69	44%
A VECES	74	48%
NUNCA	12	8%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro5**



**Fuente:** Encuestas a Usuarios  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Se puede establecer en los resultados que la mayoría de secretarias/os a veces hacen respetar los turnos ya sean estos por amistad o algún palanqueo, en departamentos ajenos a los de la ventanilla Única ya que este es el único que posee un dispensador de turnos, el otro grupo de encuestados creen que siempre hacen respetar los turnos, y el último grupo opina que nunca hacen respetar los turnos, ocasionando esto malestar, insatisfacción e inconformidad a la hora de requerir el servicio; una vez más nos damos cuenta que esta versión es totalmente contradictoria a la que opinan las/os funcionarios/as.

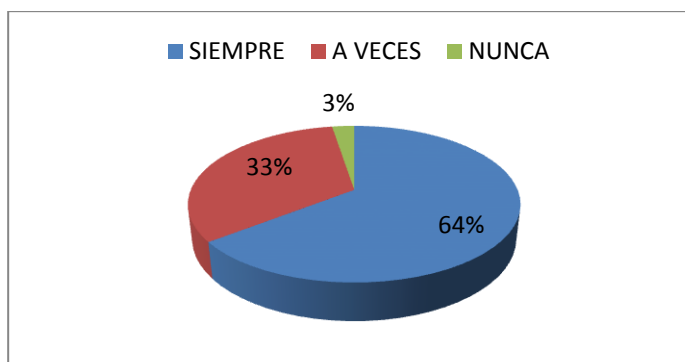
## Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

6) ¿Considera usted que el respeto de la secretaria es fundamental al momento de tratar con el cliente externo?

**CUADRO Nro6**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	100	64%
A VECES	51	33%
NUNCA	4	3%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro6**



**Fuente:** Encuestas a Usuarios

**Elaboración:**

Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Una gran mayoría de clientes encuestados opinan que siempre debería existir el respeto mutuo, entre funcionarios y clientes, para que exista una mejor actitud del servicio, algunos encuestados en cambio expresan que a veces hay respeto y una pequeña minoría expone que no existe respecto siendo esto un factor muy importante a la hora de tratar con el público externo, y reflejándose así el grado de cultura que posee las personas para tratarse entre sí.

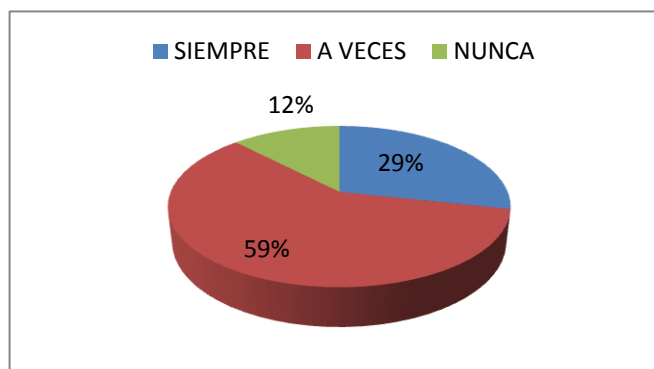
## Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

7) ¿La documentación ingresada por la/s secretarías/os es gestionada con agilidad?

**CUADRO Nro7**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	44	29%
A VECES	92	59%
NUNCA	19	12%
TOTAL	155	100

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro7**



**Fuente:** Encuestas a Usuarios

**Elaboración:**

Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Un alto porcentaje de los clientes del GAD, expresan que a veces la documentación que ingresa para ser tramitada es gestionada con agilidad, la menor parte de las personas siempre creen que la gestionan con rapidez y la minoría manifiesta que nunca hay agilidad en los trámites de documentación. Los encuestados se dan cuenta que esto influye de manera negativa en el prestigio de la institución.



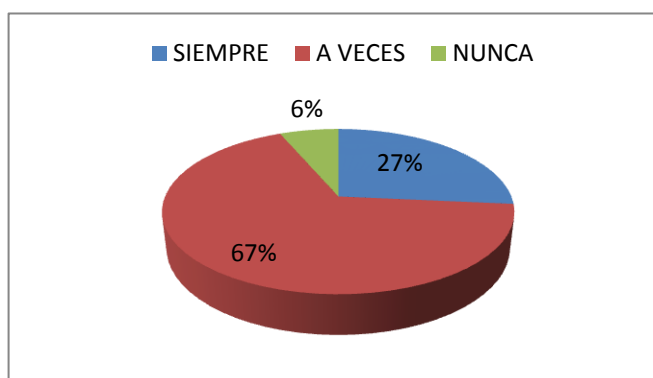
## Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

8) ¿Considera usted que la información brindada por las secretarias es eficiente?

**CUADRO Nro8**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	41	27%
A VECES	104	67%
NUNCA	10	6%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro8**



**Fuente:** Encuestas a Usuarios  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

La respuesta de la mayoría de los encuestados en esta pregunta asegura que las secretarias/os a veces le proporcionan buena información sobre los trámites que se realizan en el GAD, y una minoría opina que siempre pierde fluidez, y nunca el personal cuenta con la información suficiente y a pesar de tener la información no es clara, lo ideal sería que exista una guía sobre los trámites correctos que se deben realizar en la Institución.

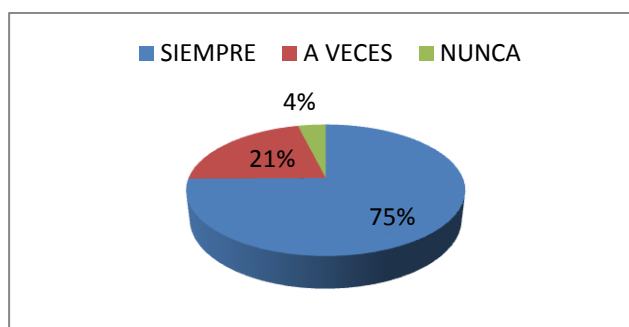
## Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

9) ¿Cree usted que con la guía práctica las secretarías brindarán una mejor calidad de servicio en la atención al cliente?

**CUADRO Nro9**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	116	75%
A VECES	33	21%
NUNCA	6	4%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro9**



**Fuete:** Encuestas a Usuarios

**Elaboración:**

Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Una gran mayoría de los clientes del GAD, manifiestan que siempre la guía práctica permitirá a las secretarías/os ofrecer una mejor información de calidad de servicio en la atención al cliente, algunos encuestados expresan que a veces la guía ayudará a mejorar el servicio, y el menor grupo de encuestados cree que nunca la guía práctica va a mejorar el servicio, si las/os funcionarios no tienen las ganas y deseos de trabajar en pro mejoras de la calidad de servicio hacia la colectividad.

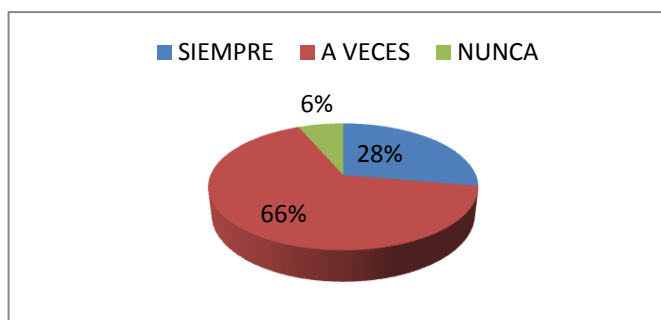
## Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

10) Cuando solicita un servicio, ¿las secretarías le atienden con cortesía?

**CUADRO Nro10**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	43	28%
A VECES	102	66%
NUNCA	10	6%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro10**



**Fuente:** Encuestas a Usuarios  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Los resultados muestran que la gran mayoría de los clientes del GAD, manifiestan que en ocasiones las secretarías/os atiende con cortesía, siendo esto lo más importante en el trato con el público interno y externo; algunas versiones expresan que siempre y en todo momento la cortesía es primordial en la atención, y un pequeño grupo indica que nunca los funcionarios atienden con cortesía, convirtiéndose esto en queja e insatisfacción. Desafortunadamente el personal de secretaría desconoce cómo perciben los clientes la atención.

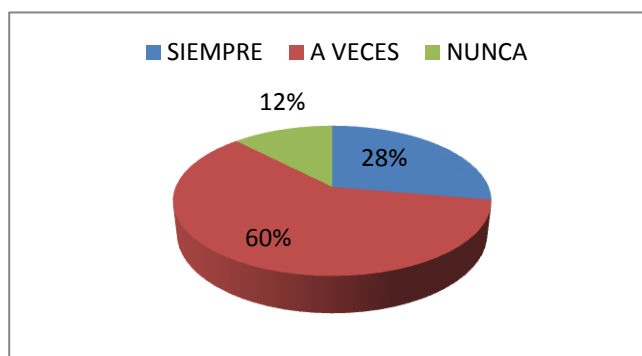
**Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.**

**11) Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo le ofrecen ¿la Colaboración para que realice sus trámites?**

**CUADRO Nro11**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	43	28%
A VECES	93	60%
NUNCA	19	12%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro11**



**Fuete:** Encuestas a Usuarios  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

Los clientes encuestados en su mayoría afirman que las secretarías/os a veces colaboran en el proceso de los trámites que son requeridos por los usuarios; algunos expresan que en ocasiones reciben la colaboración por parte de los funcionarios/as; y una pequeña parte opina que nunca reciben ayuda en los trámites, esta respuesta es totalmente contradictoria al criterio expresado por el personal de secretaría se puede establecer que todos estos aspectos son fundamentales para contribuir con el prestigio institucional.

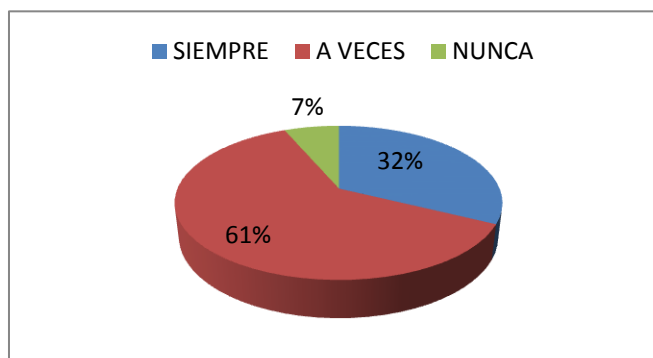
## Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

12) ¿Cree usted que existe actitud de servicio en la atención al público?

**CUADRO Nro12**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	50	32%
A VECES	95	61%
NUNCA	10	7%
TOTAL	155	100%

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL Nro12**



**Fuente:** Encuestas a Usuarios  
**Elaboración:**  
Gisella Andrade y Loren Jaramillo

En las respuestas de los clientes encuestados la gran mayoría identificada que a veces la falta de actitud de servicio por parte de las secretarías/os del GAD obstaculiza la calidad de servicio, en cambio algunos manifiestan que siempre hay actitud de servicio, no así un mínimo que opina que nunca hay actitud de servicio. Esto nos confirma la existencia y la inconformidad en la actitud en la calidad de los servicios que las secretarías brindan a los usuarios.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- 1) Según el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de investigación, las expectativas de los clientes no necesariamente coinciden con las formuladas a las funcionarias y funcionarios de la Institución.
- 2) No existe una verdadera concienciación en cuanto a los roles funciones y tareas que debe cumplir cada funcionario, ocasionando malestar e insatisfacción en los clientes externos, debido a las falencias que esto ocasiona al momento de recibir el servicio, por lo tanto afecta la imagen institucional.
- 3) Durante el proceso investigativo se logró detectar a través de las encuestas realizadas que no existe una verdadera calidad de servicio y atención al cliente, falta de cortesía y entereza al momento de agilizar los trámites, es por esto que no existe empatía en la mayoría de clientes al momento de requerir un servicio.
- 4) No existe por parte de los funcionarios un lenguaje que pueda ser captado por todos los clientes ya que al ser el Cantón Otavalo multiétnico es importante saber dirigirse a todo tipo de usuarios, por ser este un trabajo dinámico y existir relación permanente de persona a persona.
- 5) A pesar de existir una ventanilla única en la que se dan los turnos mediante un dispensador, existen departamentos en los cuales no dan importancia al orden de llegada de los clientes, dando así preferencia a

personas allegadas, faltando en todo sentido al respeto de los clientes que esperan su turno.

6) Con base en el análisis de las encuestas planteadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Otavalo, se crea la necesidad de elaborar una Guía la cuál facilitará mejorar el desempeño en lo que se refiere a prontitud en los trámites, agilizar la documentación ingresada por el cliente y demostrar colaboración en los mismos generando confianza y credibilidad hacia la Institución.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Una vez elaboradas las conclusiones de este trabajo, se propone las siguientes recomendaciones:

1) Se recomienda a las Autoridades que los perfiles profesionales de las secretarias/os ejecutivas/os deben ser revisados, actualizados y evaluados al menos una vez al año para garantizar su funcionalidad y vigencia, de esta manera evitar conflictos con los clientes, para que el usuario en todo momento conozca la instancia y avance en su trámite, sería también recomendable la determinación de competencias de las secretarias /os, y aprovechar sus potencialidades y fortalezas.

2) A los funcionarios/as analizar, interpretar los resultados y encontrar las estrategias de solución que mejoren la calidad de los servicios y la atención al público, socializar con el personal y hacer conciencia de la necesidad de cambio de actitud.

3) A los Secretarios/as se recomienda tino y prudencia al personal de secretaria al momento de dirigirse a la colectividad, puesto que no todos

tienen la misma capacidad de comprender el mensaje que se quiere transmitir.

4) A las Autoridades para que adquieran un dispensador de turnos lo cual es una de las necesidades primordiales en la Institución, para evitar las molestias causadas al momento de requerir el servicio y no causar inconformidad en el usuario.

5) Se recomienda a los funcionarios la aplicación de la Guía para el cambio de actitud porque con ello se mejorará la atención en la calidad de servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo.

6) A las Investigadoras para que difundan la utilización de la Guía, en toda la Municipalidad de Otavalo y sus dependencias, para que los funcionarios conozcan los beneficios y la aplicabilidad de la misma.



## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. TEMA DE LA PROPUESTA**

**“GUIA SOBRE LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA Y LOS SECRETARIAS/OS PARA FORTALECER LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE OTAVALO”.**

#### **6.2. Justificación**

Tomando en cuenta la investigación realizada en el GAD de Otavalo, el área secretarial tiene la función y el encargo de cumplir eficientemente en los diferentes departamentos y jefaturas, la y el Secretaria/o Ejecutiva/o precisa ser un/a profesional con visión, dinámica/o, proactiva/o, requiere estar preparada/o para ejercer su cargo, estar siempre en constante fortalecimiento de los conocimientos que le permitan innovar y ser creativa/o dentro del ejercicio profesional, además, debe poseer conocimientos para utilizar adecuadamente los términos en el área que se desenvuelven, deberán tener información actualizada, sobre la cortesía, amabilidad, prontitud, eficiencia, respeto, colaboración a los demás, fluidez en la comunicación, e información, clima organizacional positivo, conocimiento del correcto uso de dispensador de turnos, aplicación de las herramientas básicas de crecimiento personal que garanticen el manejo de conflictos sobre todo mejorar la actitud de servicio en la calidad y atención a los clientes para que ayude a mejorar el desempeño de las funciones en la Institución. Los y las funcionarias/os juegan un rol importante en el desafío de contribuir a un mejor

posicionamiento de la Institución en un mercado competitivo y globalizado, utilizando estrategias que puedan dar una atención de calidad, tomando en cuenta que es una institución pública reconocida que sus usuarios merezcan una excelente atención y ser ejemplo para otras instituciones.

La Guía servirá como una herramienta de trabajo que va dirigida al mejoramiento de la actitud en la calidad del servicio y atención al cliente en el GAD de Otavalo y a la ciudadanía en general.

### **6.3 Fundamentación.**

#### **Modelo competitivo**

La propuesta se orienta en base a la teoría del Modelo Competitivo de Hernández Pérez, G. D. (1999): que especifica:

En los últimos años se han acrecentado las exigencias de los ciudadanos en términos de la forma y calidad de los servicios, desde el punto de vista de una entrega de servicios, probablemente esto se hace más patente en los pocos casos en los que el ciudadano puede elegir, de manera que los servicios se efectúen de una manera más ágil y eficiente.

La modernización municipal se observa en un profundo rediseño de los servicios, lo cual en términos concretos desde el punto de vista del receptor del servicio se vería reflejado en importantes mejoras, tales como:

Múltiples canales de acceso, privilegiando la web

Múltiples modalidades de pago, entre ellas, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, transferencias electrónicas y otros.

Eficiencia y menores tiempos de respuesta

Ahora bien, como en general son escasos los modelos en los que se da un enfoque competitivo, si existen posibilidades de emular situaciones similares a través de alianzas público privadas (PPP). Un ejemplo de ello es la internalización de la ventanilla (virtual o presencial), la cual puede ser entregada a uno o más empresas privadas. Otro modelo que apunta a homogenizar la calidad del servicio es el de ventanilla única, o portal de servicios del Estado.

Como en el caso de muchos servicios en que una modalidad competitiva no es posible, se requiere de un cambio de actitud que mira más al cliente, en este caso al ciudadano, que al Estado, es decir, pasar desde el paradigma estado-céntrico al ciudadano-céntrico.

Este nuevo modelo se enfrenta habitualmente a lo que ocurre en todo el proceso de cambio.

No entendimiento del nuevo modelo (costos, esfuerzos necesarios, tiempos y otros)

Falta de visibilidad de los beneficios para el usuario final

Temor al cambio de prácticas y su impacto en el trabajo diario

Los fracasos de proyectos asociados a este tipo de modernización pasa por no abordar adecuadamente alguno o todos los puntos anteriores.

**<http://www.monografias.com/trabajos16/indices-competitividad/indices-competitividad.shtml#COMPET>**

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1 . Objetivo general**

Mejorar la actitud profesional de los/as secretarías/os en la calidad de servicio y atención al cliente mediante la elaboración de una Guía la cuál facilitará el desempeño laboral.

#### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Actualizar los conocimientos de los/as secretarios/as sobre la actitud de servicio en la calidad y atención a los clientes.
- Socializar la guía a los/as secretarias/os ejecutivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo para fortalecer la imagen institucional
- Lograr que las y los secretarias/os de los diferentes departamentos del GAD Otavalo utilicen la guía en forma permanente, la misma que les ayudará a tener un mejor desempeño laboral.

#### **6.5. Ubicación sectorial y física.**

La presente propuesta se desarrollará en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, situado en la calle García Moreno 505 entre Antonio José de Sucre y Simón Bolívar, de la Provincia de Imbabura.

#### **6.6. Factibilidad**

Esta propuesta se podrá realizar porque existe la suficiente bibliografía, se cuenta con logística necesaria y sobre todo con lo más importante que es el apoyo de las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

### **PLAN DE EJECUCIÓN**

Talleres de Socialización

#### **COMPONENTES**

#### **¿Cuál es el objetivo de la guía?**

El objetivo de una Guía es obtener una visión general sobre un tema o necesidad requerida, es guiar al usuario a través de una variedad de recursos de información de una manera sistemática y clara.

### **¿A quiénes va dirigida?**

La guía va dirigida específicamente al personal de secretarías y secretarios del GAD de Otavalo.

### **¿Para qué sirve?**

La guía constituye una herramienta analítica de información para los funcionarios/as, sobre actividades institucionales.

La guía es adaptable al entorno local, en la cual podrán encontrar información sobre la cortesía, amabilidad, prontitud, eficiencia, respeto, colaboración a los demás, fluidez en la comunicación e información, clima organizacional positivo, conocimiento del correcto uso de dispensador de turnos, aplicación de las herramientas básicas de crecimiento personal que garantice el manejo de conflictos sobre todo mejorar la actitud de servicio en la calidad y atención a los clientes para que ayude al desempeño de las funciones en la Institución.

Finalmente dispondrá de amplios anexos con información de interés institucional, trámites tanto internos como externos.

### **¿CÓMO UTILIZARLA?**

La guía se presenta de una manera sencilla y práctica con información básica acerca de las actividades que deben realizar, permitiendo al funcionario hacer consultas permanentes de las actividades que se realizan en su entorno institucional.

Una vez visualizada la guía podrán obtener información sobre la manera más adecuada y práctica de mantener una buena relación funcionario-usuario y mejorar la actitud de servicio en calidad y atención al cliente.

## **Importancia**

Esta guía será una orientación práctica acerca de los temas más relevantes que deben conocer los funcionarios para un mejor desarrollo laboral.

## **¿Cómo se la aplica?**

La guía se debe revisar constantemente, no hay que olvidarse que en ella encontrarán todas las directrices para realizar las actividades laborales.

## 6.8. TÉCNICA 1: REFLEXIÓN

### Tema.- El Cambio de Actitud

**OBJETIVO.-** Concienciar sobre el efecto que provoca el cambio de actitud en el personal de secretaría del GAD de Otavalo cuando se trata de fortalecer la manera de pensar de alguien.

#### Estrategias

1. Se proyectará un video referente al Virus de la Actitud por parte de las expositoras.
  - 1.1 Duración del video 8 minutos 54 segundos
  - 1.2 **Dinámica La Pelota Preguntona"**



[dinamicasojuegos.blogspot.com/2009/09/la-pelota-preguntona.html](http://dinamicasojuegos.blogspot.com/2009/09/la-pelota-preguntona.html)

**Objetivo :** Conocerse mejor.

Materiales: Radio, pelota, sillas en círculo.

#### Desarrollo:

- ✓ El animador entrega una pelota a cada equipo, invita a los presentes a sentarse en círculo y explica la forma de realizar el ejercicio
- ✓ Mientras se entona una canción se hace correr la pelota de mano en mano; a una señal del animador, se detiene el ejercicio

- ✓ La persona que ha quedado con la pelota en la mano se presenta para el grupo: dice su nombre y lo que le gusta hacer en los ratos libres.

El ejercicio continúa de la misma manera hasta que se presenta la mayoría. En caso de que una misma persona quede más de una vez con la pelota, el grupo tiene derecho a hacerle una pregunta.

Publicado por “Carmen Domínguez Pedrosa”

## **CONTENIDO**

### **1.- Cambio de Actitud**

Cada uno de nosotros es responsable de sus propias actitudes. Si mis actitudes son mi propia creación la única persona que las puede cambiar soy yo misma, al mismo tiempo, ninguno de nosotros es un sistema cerrado. Creamos nuestras actitudes para entender el mundo que nos rodea y, por tanto, nuestras actitudes están permanentemente abiertas a la influencia del entorno. Eso hace que las actitudes estén en continua transformación. No tenemos más que mirar hacia el pasado para darnos cuenta de cómo y cuanto hemos cambiado nuestra manera de pensar sobre un tema concreto. Las cosas que creemos a los 5 años no tienen mucho que ver con las cosas que creemos a los 10, no digamos a los 30.

Por lo tanto, el problema no es tanto conseguir que el otro cambie de actitud, sino conseguir que cambie en la dirección deseada. Para ellos las dos palabras mágicas son influencia y respeto.

No nos damos cuenta del  
impacto que nuestra actitud





tiene sobre nuestra propia

vida. Desde luego que

<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

también afecta a los demás

pero lo primordial es

lo que te afecta a ti mismo

favorable o desfavorablemente

según sea el caso.

## **Influencia**

### **No hay peor sordo que el que no quiere oír**

#### **Refrán popular**

Se puede lograr otro cambio de comportamiento, por la fuerza, pero la fuerza no resulta muy eficaz cuando lo que se pretende es conseguir un cambio en la manera de pensar de alguien. De hecho suele ser contraproducente.

Nuestra capacidad de motivación está directamente relacionada con nuestra influencia en el otro. Tendremos más influencia cuanto más nos escuche el otro. Una de las grandes paradojas de la comunicación humana es que si queremos que el otro deje de estar sordo y tenga interés en escucharnos primero tenemos que escucharle nosotros a él. La empatía y la capacidad de entender al otro son los cimientos sobre los que se asienta nuestra capacidad de motivación para los demás. Lo que quiere decir que el primer paso para poder motivar a los demás es observarles e intentar saber todo lo posible sobre su manera de pensar.

Cuando entendemos al otro y conseguimos su atención y su confianza podemos presentarle ideas nuevas, actitudes nuevas. Naturalmente eso

no garantiza que el otro las acepte. Por eso la segunda palabra mágica es respeto.

## RESPETO

“Cambiamos sólo cuando decidimos que ese cambio nos ayuda a ser lo que queremos ser”

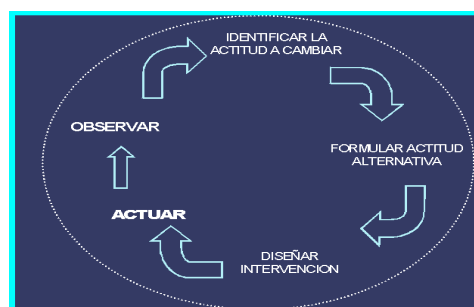
Margaret Wheatley

Si partimos de la base de que motivar al otro supone influirle para que cambie sus actitudes tenemos que actuar desde el respeto a la capacidad que el otro tiene de tomar sus propias decisiones en función de sus intereses.

En la práctica esto implica renunciar a la idea de que “yo soy el experto que sabe lo que le conviene al otro” y aceptar las decisiones del otro cuando no coinciden con las nuestras o con lo que nosotros consideramos “políticamente correcto”.

Motivar al otro no quiere decir elegir por el otro, sino ofrecerle alternativas viables, para que él pueda elegir la que más le conviene.

El procedimiento a seguir para poder ofrecer alternativas viables se podría esquematizar de la siguiente manera:



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Partiendo de la observación y conocimiento del otro identificamos primero las actitudes que impiden la motivación. La pregunta a hacerse es



¿Cómo sé que esa persona no está motivada?



¿Qué es lo que tengo que ver para decidir que carece de motivación?

¿Qué comentarios evidencian la falta de motivación?

### **Formular la actitud alternativa**

Una vez que hemos identificado la actitud o actitudes que queremos que el otro cambie el segundo paso es formular la actitud alternativa que le vamos a presentar.

Las actitudes son el mapa que utilizamos para ir por la vida, y un mal mapa es peor que no tener mapa, Si queremos que alguien cambie el mapa que está usando necesitamos ofrecerle un mapa mejor, de lo contrario seguirá usando el que tiene y al que está acostumbrado. La pregunta básica es:



**¿Qué es lo que necesito en vez de esto?**



¿Qué querría ver en lugar de esto?

¿Qué comentarios tendría que oír?

¿Qué tendría que notar para saber que esa persona está motivada?

Con frecuencia sabemos identificar con precisión lo que no queremos (la actitud a cambiar) pero no nos hemos reflexionado sobre lo que nos gustaría tener en su lugar.

## **Diseñar mi intervención**

Una vez que sabemos qué actitudes vamos a proponer necesitamos decidir cómo y cuándo lo vamos a hacer.



¿Cómo voy a intervenir?

- ¿Vamos a trabajar con una persona o con un grupo?
- ¿Qué medios vamos a utilizar para lanzarles la nueva idea?
- ¿Dónde y cuándo vamos a actuar?

Una vez que sepa lo que voy a hacer y cómo puedo actuar y observar los resultados, veré, si es necesario, volver a empezar el mismo ciclo.

## **Evaluación**

Se realizarán exposiciones sobre el video de la reflexión para recoger opiniones de hasta donde el personal que labora en el GAD de Otavalo se conoce, y la disposición al cambio de actitud ya que esto brindará satisfacción en la atención tanto en el cliente interno como en el externo.

## **6.9. TÉCNICA 2: TRABAJOS EN GRUPO**

### **Tema.- " ACTITUD POSITIVA "**

**OBJETIVO.-** Promover la actitud positiva en las secretarias /os del GAD de Otavalo, conocer los pasos a seguir para proporcionar un servicio de calidad en la atención al cliente.

### **Estrategias**

1. Audio comentado
2. Tema: La Actitud Positiva y Negativa

### **CONTENIDO**

La actitud positiva es un estado mental influenciado por nuestras experiencias, sentimientos, pensamientos (creencias) y conductas. La actitud que transmitimos, será generalmente la que recibiremos.

**Mensajes Positivos.** ¡Descubre a un compañero haciendo algo bueno el día de hoy! sé sincero, sé directo, hacerlo de inmediato, decir exclusivamente lo positivo, mostrar expresividad, siempre que sea posible señalar los efectos de la conducta positiva de la otra persona, aprender a recibir lo positivo.

### **La actitud laboral positiva**

Hay muchos profesionales que ingresan a una actividad sin que sea la que más les gusta pero, en base a su dedicación, esfuerzo y capacitación destinada a mejorar su competencia profesional, han alcanzado con el tiempo un desarrollo profesional sostenido, experiencia, especialización, logros, ascensos y mayores ingresos.

### **Diez Reglas De Oro**

Si se siguen al pie de la letra, harán de ti una nueva persona positiva:

- Relájate y respira profundo



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Si algo te salió mal o te sientes un poco depresivo, lo mejor que puedes hacer es distenderte y concentrarte en la respiración. Se ha comprobado que los métodos de relajación ayudan a deshacerse de los pensamientos negativos, favorecen el control de las emociones y purifican el cuerpo.

- **Haz lo que piensas**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Si piensas una cosa y terminas haciendo otra totalmente diferente, te sentirás inconforme contigo mismo. Trata de evitar las conductas contradictorias, sobre todo si no quieres que te invada un profundo sentimiento de fracaso existencial.

- **Aprende a ver el lado positivo de las cosas**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Debes aprender que en la vida no todos los momentos son buenos, hay algunos peores que otros e incluso algunos son indeseables. La clave está en aceptar los hechos que son irremediables sin ningún tipo de frustración o enojo desmedido.

Una reacción emotiva descontrolada o negativa para afrontar un momento duro en la vida es una clara muestra de debilidad y fracaso. Al contrario, la serenidad, el autocontrol y la visión positiva de las cosas son las mejores armas para enfrentar con éxito lo que te toca vivir.

- **Evita las comparaciones**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Para cultivar una actitud positiva nada mejor que ser uno mismo. Tanto las comparaciones como las idealizaciones de cómo deberías ser tú y de

cómo deberían ser las cosas, son muy perjudiciales para tu salud mental y tu autoestima.

La frustración y la envidia que se genera al ver en otros lo que uno quiere ser son pensamientos altamente negativos que debes aprender a controlar para evitar sentirte deprimido.

Lo mejor es aceptarte tal cual eres y tratar de cambiar aquellas cosas que te molestan de ti mismo, pero dejando de lado las comparaciones, pues cada persona es única.

- **Vive el presente**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Si piensas continuamente en lo que debes o puedes hacer en el futuro te pierdes de vivir el presente. Además este tipo de pensamientos alimentan la ansiedad y las preocupaciones y no te permiten disfrutar de los pequeños momentos que te da la vida.

Para dejar de divagar y angustiarte por lo que todavía no sucedió, nada mejor que centrar todos tus sentidos en el aquí y ahora, sin dejar de lado los sueños y los proyectos.



- **Olvídate de los detalles**

La obsesión por la perfección sólo puede conducirte a la desilusión. Pues no todo es tan perfecto como siempre pretendes que sea, la vida está llena de pequeños detalles que la hacen encantadora y única.

Si deseas que todo esté de acuerdo a tu esquema de valores te pasarás todo el tiempo tratando de acomodar esos detalles para que se vean perfectos, pero le quitará el sabor de disfrutar las cosas tal cual se presentan. Busca un equilibrio y deja de lado el exceso de perfeccionismo, te sentirás mejor.

- **Mueve el cuerpo**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

La obsesión por la perfección sólo puede conducirte a la desilusión. Practica un deporte, haz alguna actividad física, recrea tu mente a través del baile o de un paseo por el parque. De esta forma elevas tus niveles de adrenalina y serotonina aumentando el optimismo y desechando los pensamientos negativos, por tanto ayudándote a conseguir una actitud positiva.

- **Cuida tu imagen**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Verse bien es una manera de sentirse bien. El cuidado personal te hará sentir más renovado y te ayudará a romper el círculo cerrado del pesimismo. Intenta cambiar de imagen regularmente y no dudes en arreglarte cada vez que sales de tu casa. Asimismo evita el encierro, esto te obligará a modificar tu aspecto.

- **Presta atención a los demás**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Creerte el centro del universo sólo alimentará las obsesiones que tienen por ti mismo. Poco a poco, comienza a centrarte en los demás y recuerda que ayudar al prójimo puede ayudarte a sentirte mejor y más positivo. Los problemas de los otros pueden hacerte tomar conciencia de que no todo lo que te pasa es tan grave.

- **Duerme plácidamente**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Acostúmbrate a mejorar tu calidad de sueño. Dormir bien es una excelente manera de mejorar tu estado de ánimo durante el día. Recuerda que un mal descanso incide directamente en tu humor, te hace sentir cansado e irritable, y sobre todo no te ayuda a cambiar la actitud.

[http://www.ifam.go.cr/PaginalFAM/docs/PRODUCTOS\\_FOMUDE\\_2006-2011/R3-Productos/P24 Técnico en Gestión Ambiental/Curso 3/Sema](http://www.ifam.go.cr/PaginalFAM/docs/PRODUCTOS_FOMUDE_2006-2011/R3-Productos/P24_Técnico_en_Gestión_Ambiental/Curso_3/Sema)

**Frases de Actitud Positiva**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

No es tu APTITUD, si no tu ACTITUD, lo que determina tu ALTITUD

“Anónimo”

- ✓ Ser feliz es cuestión de actitud

Vriversa

La desidia y la prisa son dos plagas en la voluntad del hombre que se pueden eliminar con, actitud positiva la primera, y mesura la segunda.

“Michel Tanus Cruz”

- ✓ La debilidad de actitud se vuelve debilidad de carácter.

“Albert Einstein”

- ✓ No hay nada más hermoso, que vivir rodeada de gente positiva y recordar que nunca entra la oscuridad donde hay luz“Norma Matelievsky”



<http://vidaextrema.org/infografias/>

**Evaluación.-** Hacer preguntas mediante las respuestas grupales obtenidas por los participantes de la actitud positiva, esto servirá para enfocarnos en la importancia que se debe dar a esta actitud frente a los demás para ayudar a mejorar la calidad y calidez en el servicio.

## **7. TÉCNICA 3: DRAMATIZACIÓN**

**Tema.- “ACTITUDES PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA”**

**Objetivo.-** Mejorar la actitud de servicio en los funcionarios del GAD mediante la concienciación en la importancia de alcanzar la excelencia en el servicio institucional para que esto se refleje en el prestigio de la misma

### **Estrategias**

1. Sketch Como Lograr una Actitud de Excelencia
2. Comentarios individuales respetando criterios entre compañeros/as y propiciar un acercamiento persona a persona.

### **Contenido**

#### **LA ACTITUD DE SERVICIO**

Es la disposición que mostramos hacia ciertas situaciones, influye para realizar nuestras actividades y nos permite facilitar u obstaculizar nuestro camino.

Nuestra actitud es un estado mental influenciado por nuestras experiencias, sentimientos, pensamientos y conductas. La actitud que transmitimos será la que generalmente recibiremos. Si todo empieza con la forma en que recibes a las personas: tu sinceridad, tu interés auténtico, tu gusto por ser quien eres y por hacer lo que haces; todas son causas que tienen el efecto de lograr que alguien se sienta satisfecho.

#### **Técnicas Que Mejoran La Actitud**

1. **Técnica de lado opuesto:** piensa siempre en positivo, deja de lado lo negativo.

**2. Juega a ser ganador:** encamínate hacia el triunfo y compórtate como un ganador.

**3. Simplifica:** haz las cosas sencillas y elimina los obstáculos para seguir adelante.

**4. Apártate:** aléjate de la gente con mala actitud, no te contamines.

**5. Comparte tu actitud positiva con otros:** una actitud positiva te permitirá generar una fuerza para crear equipo con aquellas personas que comparten tu actitud.

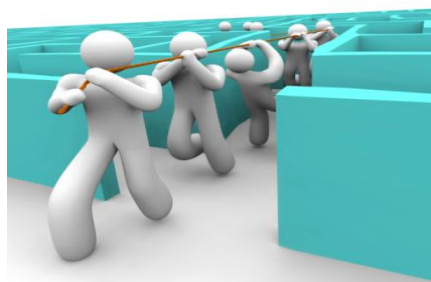
**6. Cuida tu imagen:** recuerda que una imagen dice más que mil palabras y como te ven te tratan.

**7. Cuida tu condición física:** tu salud física te permite contar con la energía para emprender acciones que te llevan a la meta que quieres alcanzar.

**8. Esclarece tu misión:** ten claro lo que quieres y hacia donde vas.

**9. Visualiza creativamente:** utiliza tu imaginación para avanzar a lo que quieres, ponlo en imágenes, sonidos y sensaciones que tendrás en el momento que llegues a lo que quieres.

**Todo lo que conforma tu entorno es la manera en que lo quieras vivir, depende de la actitud que tengas, está en ti disfrutar o sufrir.**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>



# ACTITUD DE SERVICIO

Sentimiento que provoco en los clientes

Sonreír

Hacer sentir bien a  
alguien

Imaginación

Flexibilidad

Aprópiese del cliente



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

## EMOCIONES



- Son nuestro motor
- El impulso vital



- La clave es permitir que se expresen sin juzgarlas, ser tolerante y respetuoso con ellas.



- La atención al cliente, respecto a las emociones se basa en la comprensión.



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

## Trucos para obtener una buena actitud de servicio

**1. Creen en ti mismo.** La primera característica de una persona con una buena actitud es que piensa positivamente en su valor personal. Cuando creas en ti serás libre para verte bajo una luz objetiva y enfocarte en mejorar tu potencial. Una imagen positiva es el pasaporte para el éxito en la vida.



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

**2. Ve lo mejor en los demás.** Todos tenemos expectativas de los demás, pero podemos decidir si éstas serán positivas o negativas. Si constantemente esperas ver cosas buenas en otros, es mucho más fácil tener una actitud positiva. Si los tratas positivamente, la tendencia es que te tratarán de la misma manera.



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>



**3. Oportunidades.** Las personas positivas ven oportunidades en todo lugar. Entienden que son el resultado de una actitud correcta. La oportunidad existe donde tú la buscas.



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

**4. Soluciones.** Casi todas las personas pueden ver los problemas. Para ello no se requiere nada especial. La persona positiva tiene su mente puesta en las soluciones, ve una solución ante cada problema y una posibilidad en cada imposibilidad.

Este camino, aunque un poco arduo, es la manera para tener una actitud ganadora, una personalidad positiva. Por ello, no olvides otros valores como el dar, que es el más elevado nivel de vida.

Mientras más da una persona, mejor su actitud. La diferencia no está en lo que tienes, sino en lo que haces con lo que tienes. Y tú, ¿Qué haces con lo que tienes?



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

## **Diez Sugerencias para Mejorar Nuestras Actitudes Personales en el Servicio.**

1.No sea cortante al dirigirse a otra persona. No hay nada más agradable que una palabra amable a manera de saludo al iniciar una conversación.

2. Por favor sonría. Para fruncir el ceño se necesita mover alrededor de 72 músculos y solo 14 para sonreír.

3.Llame a las personas por su nombre. Lo más agradable al oído de cualquier ser humano es el sonido de su propio nombre.

4. Sea amigable y servicial. Es un compromiso personal que nos hará sentirnos felices y satisfechos.

5. Sea Cordial. Hable y sonría con placer por todo lo que usted hace en su trabajo. Si no lo ha hecho empiece con un cambio de actitud.

6.Interésese profunda y sinceramente por los demás. Si nos proponemos podemos llegar a sentir simpatía por casi todos nuestros semejantes.

7.Sea siempre generoso en el elogio y medido en la crítica.

8.No desestime las opiniones ajenas. Por lo general todo problema tiene tres puntos de vista diferentes: El suyo, el del otro y el correcto.

9.Aunque usted no lo comparta, sea considerado con los sentimientos, expresiones y creencias de los demás. Fomente el respeto para ser respetado.

10.Esté siempre dispuesto a ser útil. Lo más importante en la vida es muchas veces lo que hacemos por los demás.

A todo lo anterior, agréguele una cucharada grande de humor, una gran dosis de paciencia y especialmente mucha pero mucha humildad. Será recompensado con creces.

**Evaluación: Cuadro de evaluación**

Buena actitud en el servicio	Mala actitud en el servicio

Se evaluará mediante un diagrama de comparación a los funcionarios del GAD, con el propósito de detectar cuales son los errores más frecuentes que se cometen en la actitud de servicio hacia el cliente, con esto se ayudará a superar dichas falencias y orientar a un servicio de excelencia

## **7. TÉCNICA 4: DRAMATIZACIÓN**

**Tema.- “LA SECRETARIA/OS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”**

**OBJETIVO.-** Perfeccionar la atención al cliente con una actitud de servicio en los funcionarios del GAD, enfatizando la importancia del cliente en la Institución

### **ESTRATEGIAS:**

#### **1.- Socialización de la dramatización**

**Tema: El Cliente Satisfecho e insatisfecho**

### **CONTENIDO**

Se denomina con el término de secretario/a a aquel individuo, mujer o varón, que se desempeña profesionalmente en una oficina, una compañía, una organización, llevando a cabo tareas de tipo administrativas, por eso es que suele denominárselo también como auxiliar administrativo y asistiendo en todo lo que necesite al directivo de la empresa al cual haya sido asignado como secretario/a, o en su defecto al dueño de la Institución

De alguna manera, el secretario/a lo que hace es optimizar el tiempo del directivo para que este no tenga más preocupaciones que las de dirigir y tomar decisiones que impliquen el crecimiento de la institución.



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

### Siete Reglas que te harán un/a Mejor Secretaria/o



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

**1. Vigila tu reputación interna.** Significa cuidar cómo te manejas en la organización y la imagen que deseas proyectar.

**2. Gánate la confianza.** En lo personal y en el ámbito empresarial, a la gente se le conoce por cómo reacciona en una crisis. Si en la oficina hay un problema económico o un conflicto laboral los jefes esperarían disposición de tu parte para ayudar en esa situación.

**3. Sigue el código empresarial.** "El protocolo empresarial debe seguirse, y si hay diferencias, hay que buscar otra forma de corregirlas que no esté relacionado con retar al otro en todo momento", explica "Leticia Pérez".

**4. Toma las riendas de tu desarrollo.** Es un punto crucial. Hay que grabarse esta consigna: la empresa no es responsable de tu capacitación, tú lo eres, y los escenarios cambiantes demandan que aprendas continuamente otras capacidades y habilidades, de lo contrario, estarás obsoleto.

**5. Súmate a los compromisos.** El nivel de compromiso se mide por acciones, no por lo que dices que harás, o por dar una palmada en la espalda y fingir que nada pasa en la oficina.

**6. Maneja con 'arte' tus relaciones.** Tú puedes ser el mejor vendedor (o cualquier oficio) en la empresa, pero si no hay buena relación con los compañeros, con seguridad no serás la opción a elegir cuando se desocupe un puesto estratégico.

**7. Cuida tu imagen.** Desde los primeros días en una organización debes cuidar la forma de lucir, y recuerda: si quieres ser jefe, hay que empezar a vestirse como tal, puntualiza "Ortega".



## ORACION DE LA SECRETARIA.

*Ayúdame Señor:*

- *A contestar amablemente cuatro teléfonos y atender al mismo tiempo a dos visitantes mientras escribo la carta que debe estar lista esta misma tarde, aunque sé muy bien que la firmarán mañana...*
- *A cancelar mis compromisos particulares porque "otra vez" con caracter extraordinario, he de quedarme hasta tarde en la oficina para acabar de transmitir un asunto "muy urgente"*
- *A no perder la paciencia, si tengo que pasar horas en el archivo buscando un pape que, como me sospechaba, está en el bolsillo del jefe.*
- *A tener memoria de ordenador para recordar hechos que pasaron desapercibidos a mi jefe hace mucho tiempo atrás, y que, según él, estoy obligada a recordar fácilmente.*
- *A tener la sabiduría y el sentido común de varios profesores universitarios aunque mis estudios hayan tenido un alcance mucho más limitado.*
- *A saber dónde está el jefe, qué está haciendo y a qué hora volverá, aunque no lo sepa nadie, ni siquiera su esposa.*
- *A tener la habilidad de un mago para hacer desaparecer a las personas que mi jefe no quiere recibir después de que dicho no esta y de repente me habla en voz alta*

## Atención al Cliente.

### El Cliente

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.



<http://raulbataler.com/category/reclamaciones-y-atencion-al->

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta.

### Un cliente:



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Es la persona más importante de nuestro negocio.

- ✓ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ✓ Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- ✓ Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- ✓ Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.



- ✓ Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- ✓ Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- ✓ Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- ✓ Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- ✓ Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.

### **Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Los empleados propios son "el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

### **CALIDAD DE SERVICIO**



<http://actitudeservicio.blogspot.com/>

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

### **ASPECTOS SOBRE LOS CUALES SE BASA EL CLIENTE PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

- ✓ Imagen
- ✓ Expectativas y percepciones acerca de la calidad
- ✓ La manera como se presenta un servicio
- ✓ La extensión o la prolongación de su satisfacción.

### **ATRIBUTOS ESENCIALES PARA OPERACIONES DE SERVICIOS.**

- ✓ Eficiencia, precisión.
- ✓ Uniformidad, constancia.
- ✓ Receptividad, accesibilidad.
- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Competencia y capacidad.
- ✓ Cortesía, cuidado, entrenamiento.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Satisfacción y placer.

### **LOS SEIS PECADOS CAPITALES DEL SERVICIO.**

- ❖ Apatía
- ❖ Sacudirse al cliente
- ❖ Frialdad (indiferencia)
- ❖ Actuar en forma robotizada
- ❖ Rigidez (intransigente)
- ❖ Enviar el cliente de un lado a otro.

## **LAS DIEZ REGLAS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN EN EL SERVICIO.**

- ❖ No haga esperar al cliente, salúdelo de inmediato.
- ❖ Dar atención total, sin distracciones o interrupciones
- ❖ Haga que los primeros 30 segundos cuenten
- ❖ Sea natural, no falso o robotizado
- ❖ Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo)
- ❖ Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede)
- ❖ Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente
- ❖ Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)
- ❖ Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión)
- ❖ Manténgase en forma, cuide su persona

### **Evaluación:**

El grupo expositor evaluará mediante un diagrama de comparación a las funcionarias/os del GAD, con la finalidad de superar las falencias en el servicio al cliente, obteniendo así resultados positivos con las estrategias planteadas.

### **CUADRO DE EVALUACIÓN**

Cliente satisfecho	Cliente insatisfecho

## **6.7 IMPACTOS**

### **IMPACTO SOCIAL**

La propuesta genera alto impacto social, porque su ejecución propiciará cambios en la actitud de servicio en la atención al cliente que brinde en los diferentes departamentos del GAD de Otavalo logrando satisfacer las necesidades de los empleados y de los usuarios.

### **IMPACTO ADMINISTRATIVO**

La elaboración de una guía sobre la actitud profesional de la y los secretarías/os fortalecerá la calidad de servicio y atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo, generando alto impacto positivo, toda vez que se propicia un modelo de calidad humana, organización, técnica y profesional; factor que incide en la calidad de servicio logrando agilidad en los trámites y a su vez dando otra perspectiva sobre la institución al cliente interno y externo.

## **6.8 EVALUACIÓN**

El grupo investigador aplicará un sondeo de opiniones a los usuarios para ver si la actitud en la calidad de servicio en la atención al cliente ha mejorado en el GAD de Otavalo con la ayuda de la socialización realizada por parte de las expositoras, puesto que los clientes son el fiel reflejo del trato que reciben, por lo tanto las autoridades y funcionarios del GAD, deben poner énfasis en que si se puede mejorar la Actitud de Servicio y Atención al Cliente y teniendo en cuenta que el cliente es la parte primordial de la institución y el prestigio de la misma.

## **6.9 BIBLIOGRAFIA.**

BERLO K. David: 1978 "El proceso de la comunicación " pág. 5.

BILBAO 1971 "La comunicación y los mas media" pág. 119

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. Módulo de Asistencia Ejecutiva". 20

FRANCOISFrederic 1977 " EL lenguaje: La comunicación" pág. 155

LILLIAN, (Doris) 2008 Manual de la Secretaria.

MCQUILDeniss 1983 "Teorías de la comunicación de masas" pág.

Napolion Hill W.Clemenstone La Actitud Mental Positiva

NEGGERS, Gladys, (2007) La Secretaria Eficiente, Tercera Edición.

OCEANO: 1994 "Enciclopedia básica de la Secretaria" pág. 19-50

Vanesa Carolina Pérez TorresCalidad total en la atención al cliente

Williams Estrada Vera Servicio y atención al cliente,

Libro Guía Para La Secretaria Ejecutiva

Monografías de Secretariado Ejecutivo Universidad Técnica del Norte

## **LINCOGRAFÍA**

<http://www.degerencia.com/articulo/aptit>

[www.gestiopolis.com/canales/.../10mandamientosatncliente.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/.../10mandamientosatncliente.htm)

[www.otavalo.gob.ec/](http://www.otavalo.gob.ec/)

[dinamicasojuegos.blogspot.com/2009/09/la-pelota-preguntona.html](http://dinamicasojuegos.blogspot.com/2009/09/la-pelota-preguntona.html)

[secretariasweb.blogspot.com/2009/08/oracion-de-la-secretaria.html](http://secretariasweb.blogspot.com/2009/08/oracion-de-la-secretaria.html)

[www.webtaller.com/maletin/articulos/o...](http://www.webtaller.com/maletin/articulos/o...)

[www.eumed.net/libros/2006c/204/1q.htm](http://www.eumed.net/libros/2006c/204/1q.htm)

<http://www.gestiopolis.com/canales/.../10mandamientosatncliente.htm>

<http://www.ifam.go.cr/PaginaIFAM/docs/PRODUCTOS FOMUDE 2006-2011/R3-Productos/P24 Técnico en Gestión Ambiental/Curso 3/Sema>

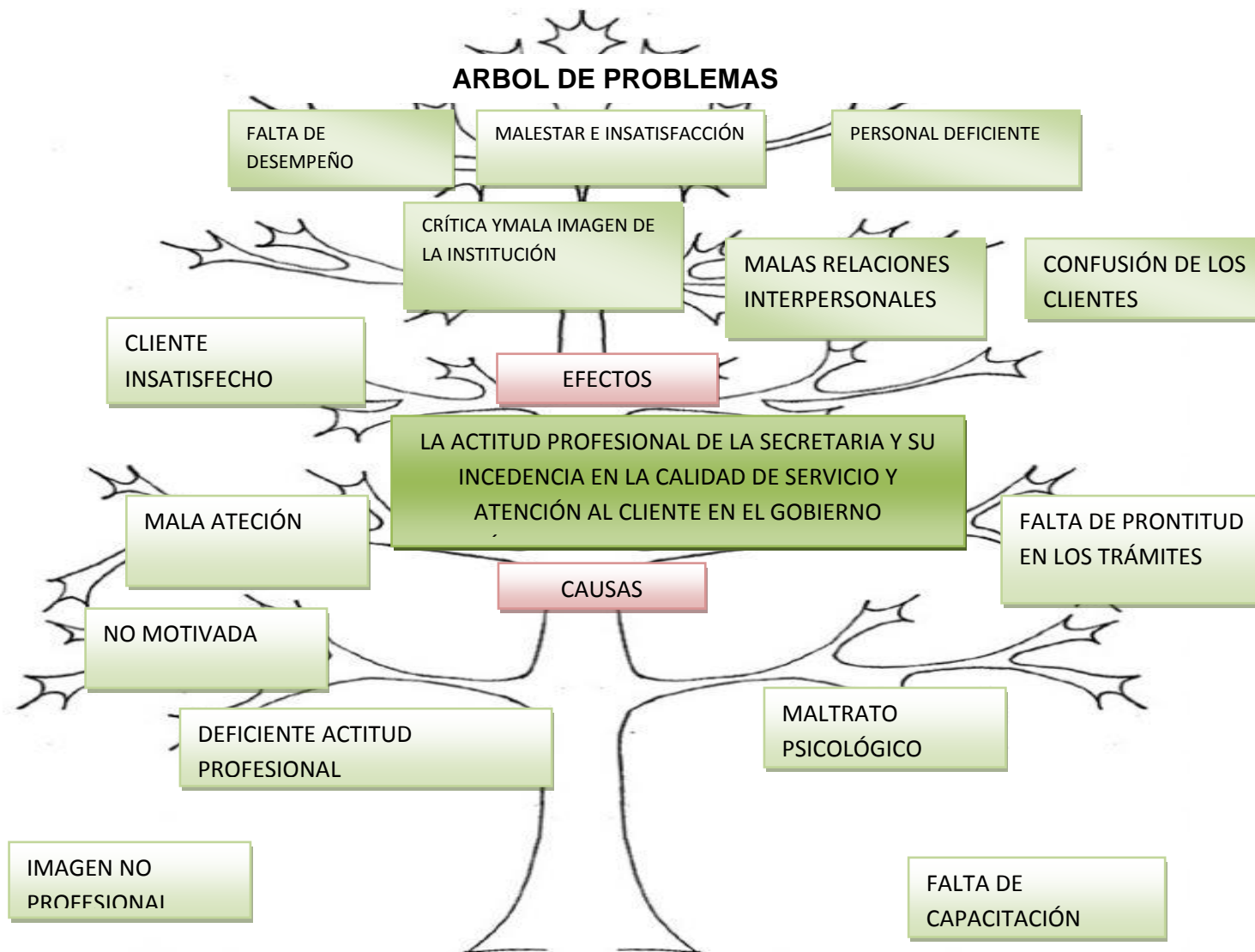
<http://www.monografias.com/trabajos16/indices-competitividad/indices-competitividad.shtml#COMPET>

<http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

<http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

# ANEXOS

## Anexo 1: Arbol de problemas





## ANEXO 2: Matriz de Coherencia

### Matriz de Coherencia

<p>TEMA: LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE OTAVALO</p>	<p>OBJETIVO GENERAL. Determinar la actitud del personal de secretariado y su impacto en la calidad de servicio en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo”, para mejorar este servicio.</p>
<p>SUB PREGUNTAS O INTEGRANTES: 1. ¿Cuál es la actitud profesional de las Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo? 2. ¿Cómo mejorar la actitud profesional para que se optimice la atención y calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cantón Otavalo? 3. ¿La guía de la Actitud profesional de la secretaria mejoraría la calidad de servicio y en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo?. 4. ¿El conocimiento y dominio de técnicas de atención al cliente permitirá ofrecer una atención de calidad y calidez?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnosticar la actitud de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo” y los problemas que genera en la calidad de servicio y atención al cliente.</li><li>• Fortalecer la aplicación de la actitud profesional de la secretaria en el desempeño de sus actividades en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo”.</li><li>• Proponer la elaboración de una Guía práctica al personal de secretaría, y socialización de la misma para mejorar la actitud en calidad de servicio y atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo”</li></ul>

## ANEXO 3: MODELOS DE ENCUESTAS

### Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

1. ¿Cree usted realizar con prontitud los trámites que los clientes le solicitan?

**CUADRO Nro 1**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

2. ¿Es eficiente la calidad de servicio y atención al cliente brindada por usted?

**CUADRO Nro 2**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.

3. ¿Conoce usted cuáles son sus roles, funciones y tareas que debe desempeñar dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo?

**CUADRO Nro 3**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	13%	87%
A VECES	3%	13%
NUNCA	0%	0%
TOTAL	16%	100%

Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo

- 4) ¿Utiliza un lenguaje fluido y adecuado al momento de dar un mensaje al cliente externo?

**CUADRO Nro4**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

**Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.**

5. ¿Usted hace respetar los turnos al momento de brindar el servicio en la atención al cliente?

**CUADRO Nro5**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

**Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.**

6. ¿Cree usted que el respeto es fundamental al momento de tratar con el cliente externo?

**CUADRO Nro6**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

**Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.**

7) ¿La documentación ingresada la gestiona con agilidad?

**CUADRO Nro7**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

**Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.**

8) ¿Es eficiente la información que usted brinda al cliente externo?

**CUADRO Nro8**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

**Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.**

9) ¿Con la guía práctica cree usted que mejorará la actitud en la calidad de servicio y atención al cliente?

**CUADRO Nro9**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

**Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.**

10) ¿Es usted una secretaria que atiende con cortesía?

**CUADRO Nro10**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

**Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.**

11) ¿Al ingresar el cliente a la oficina, usted le ofrece su colaboración en los trámites que el realiza?

**CUADRO Nro11**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

**Encuesta a las Secretarías del Gobierno Municipal de Otavalo.**

12) ¿La atención al público se realiza con actitud de servicio?

**CUADRO Nro12**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

## Encuesta a Clientes del Gobierno Municipal de Otavalo

1) ¿Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Otavalo realizan con prontitud los trámites que usted solicita?

**CUADRO Nro1**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

2) ¿Es eficiente la calidad de servicio y atención al cliente que brinda la secretaria/o?

**CUADRO Nro2**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

3) ¿Cree usted que los roles, funciones y tareas que debe desempeña la secretaria dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo deben ser cambiados?

**CUADRO Nro3**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

4) ¿Utilizan las secretarías un lenguaje fluido y adecuado al momento de darle a usted un mensaje?

**CUADRO Nro4**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

5. ¿Las secretarías hacen respetar los turnos al momento de brindarle a usted el servicio en la atención al cliente?

**CUADRO Nro5**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	POCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

6) ¿Considera usted que el respeto de la secretaria es fundamental al momento de tratar con el cliente externo?

**CUADRO Nro6**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

7) ¿La documentación ingresada por la/s secretarías/os es gestionada con agilidad?

**CUADRO Nro7**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

8) ¿Considera usted que la información brindada por las secretarías es eficiente?

**CUADRO Nro8**

ESCALA DE MEDICIÓN	DE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE			
A VECES			
NUNCA			
TOTAL			

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

9) ¿Cree usted que con la guía práctica las secretarías brindarían una mejor calidad de servicio en la atención al cliente?**CUADRO Nro9**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

10) Cuando solicita un servicio, ¿las secretarías le atienden con cortesía?

**CUADRO Nro10**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal de Otavalo.

11) Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo le ofrecen ¿la Colaboración para que realice sus trámites?

**CUADRO Nro11**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

Encuesta a las/os usuarios del Gobierno Municipal e Otavalo.

12) ¿Cree usted que existe actitud de servicio en la atención al público?

**CUADRO Nro12**

ESCALA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE		
A VECES		
NUNCA		
TOTAL		

Anexo 4: Fotografías del GAD Otavalo



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

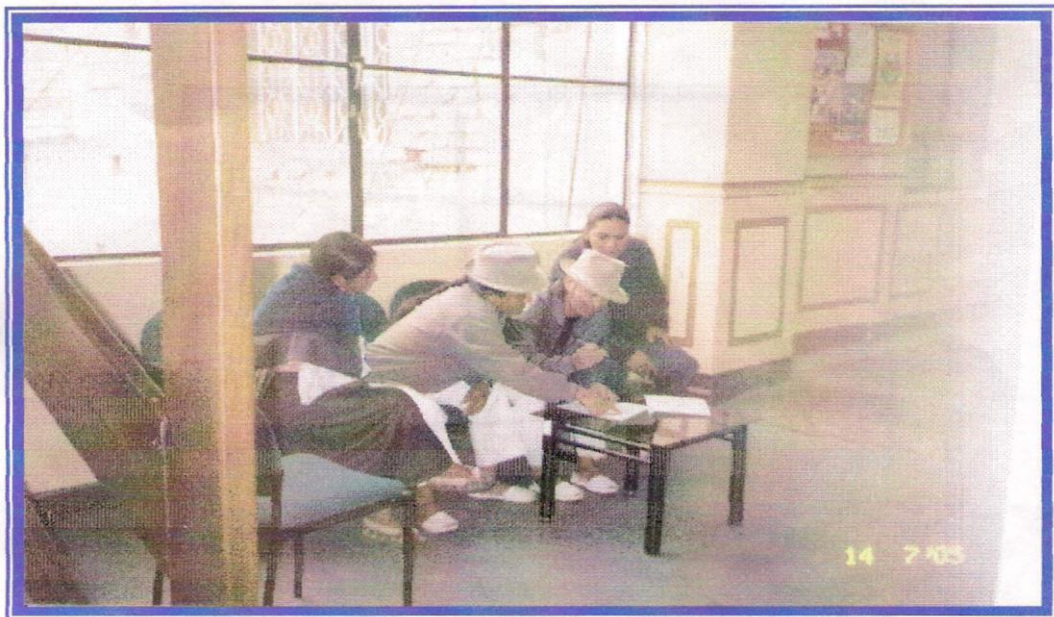


Secretaría de la Alcaldía



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

Cliente de GAD de Otavalo contestando las encuestas



Cliente del GAD DE Otavalo, contestando las encuestas

Funcionario del GAD DE Otavalo, contestando las encuestas



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





**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:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1002358842		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	ANDRADE YANEZ GISELLA KARINA		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Otavalo, Clda Rumiñahui S/N		
<b>EMAIL:</b>	Giseandrade12@yahoo.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2922339	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0985490241

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE OTAVALO”.
<b>AUTOR (ES):</b>	ANDRADE YANEZ GISELLA KARINA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2013/28/02
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Titulo de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dra. Cecilia Rea

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo: ANDRADE YANEZ GISELLA KARINA con cédula de identidad Nro 1002358842 calidad de autor (as) 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 144.

## 3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 18 días del mes de febrero del 2013

### EL AUTOR:



(Firma).....

Nombres: Gisella Andrade

Cédula: 1002358842

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: ANDRADE YANEZ GISELLA KARINA con cédula de identidad Nro 1002358842, manifiesto nuestra 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 “LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE OTAVALO”, 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).....

Nombres: Gisella Andrade

Cédula: 1002358842

Ibarra, a los 18 días 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**

**4. 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:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1103334403		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	JARAMILLO RIOS LOREN DEL CISNE		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Clda Jacinto Collahuazo Primera Etapa S/N		
<b>EMAIL:</b>	lorendelcisne@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2922842	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0989130085

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE OTAVALO”.
<b>AUTOR (ES):</b>	JARAMILLO RIOS LOREN DEL CISNE
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2013/28/02
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Titulo de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dra. Cecilia Rea

## 5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo: JARAMILLO RIOS LOREN DEL CISNE con cédula de identidad Nro 1103334403 calidad de autor (a) 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 144.

## 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, a los 18 días del mes de febrero del 2013

### EL AUTOR:



(Firma).....

Nombre: Jaramillo Loren

C.C.: 1103334403

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, JARAMILLO RIOS LOREN DEL CISNE con cédula de identidad Nro. 1103334403, 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 “LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE OTAVALO”, que ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada en 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: JARAMILLO RIOS LOREN DEL CISNE

Cédula: 1103334403

Ibarra, a los 18 días del mes de febrero del 2013