



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ANÁLISIS DEL PERFIL ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA EN RELACIÓN EN LA ATENCIÓN HACIA LA CIUDADANÍA DE IBARRA AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”.

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

AUTORA:

Cañarejo Pastaz Ana Yolanda

DIRECTORA:

Dra. Lourdes Salazar

Ibarra, 2016

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 directora del Trabajo de Grado titulado: **“ANÁLISIS DEL PERFIL ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA EN RELACIÓN EN LA ATENCIÓN HACIA LA CIUDADANÍA DE IBARRA AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”**, de la señorita egresada: Ana Yolanda Cañarejo Pastaz, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

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


.....
Dra. Lourdes Salazar
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado especialmente a DIOS, todo poderoso, a quien doy gracias principalmente por la vida, la fuerza y valor que cada día me brinda.

Con infinito amor dedico este Trabajo de Grado a mi hijo quien viene en camino, a mis padres, quienes en esta lucha han sido mi apoyo, fuerza, valor y sobre todo confianza para cumplir con este sueño tan grande que me llena de nostalgia y felicidad.

Ana Yolanda

AGRADECIMIENTO

A la universidad Técnica del Norte por haber hecho posible una oportunidad de superación y aprendizaje en nuestra formación profesional. Al Consejo de la Judicatura por la apertura al desarrollo de la investigación, que pretende aportar a mejorar las instituciones más representativas de provincia.

Un agradecimiento especial a la Dra. Lourdes Salazar, Directora de Trabajo de Grado, que con calidez humana incomparable guió con ética el cumplimiento de los objetivos, y por haber facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas, con su amistad y confianza otorgada a la investigadora.

A mis familiares, quienes con infinito amor a través de la vida, han sabido guiarme con su ejemplo de trabajo y honestidad, lo que me ha permitido alcanzar esta meta profesional.

La autora

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----|
| TEMA:..... | i |
| ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS..... | v |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| INTRODUCCIÓN | xi |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1. MARCO CONTEXTUAL..... | 1 |
| 1.1 Antecedentes | 1 |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 1.4.1 Delimitación de las Unidades de Observación..... | 5 |
| 1.4.2 Delimitación Espacial..... | 5 |
| 1.4.3 Delimitación Temporal | 5 |
| 1.5. OBJETIVOS..... | 5 |
| 1.5.1 Objetivo General | 5 |
| 1.5.2 Objetivos Específicos..... | 6 |
| 1.6 JUSTIFICACIÓN | 6 |
| 1.7 FACTIBILIDAD..... | 7 |
| CAPÍTULO II..... | 8 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 8 |
| 2.1.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA..... | 8 |
| 2.1.3 Teoría Socio-Crítica | 8 |
| 2.1.4 SU IMAGEN PERSONAL, ES LA IMAGEN DE SU EMPRESA O INSTITUCIÓN..... | 10 |

| | |
|---|----|
| 2.1.5 LA APTITUD Y ACTITUD | 13 |
| 2.1.6 CONDICIONES DEL SERVICIO..... | 15 |
| 2.1.7 IMAGEN PERSONAL | 15 |
| 2.1.8 ATENCIÓN AL PÚBLICO | 17 |
| 2.1.9 CUALIDADES HUMANAS Y ÉTICAS DE LOS FUNCIONARIOS. . | 19 |
| 2.1.10 Puntualidad | 20 |
| 2.1.11 Orden..... | 20 |
| 2.1.12 Paciencia | 20 |
| 2.1.13 Pulcritud | 20 |
| 2.1.14 Memoria | 21 |
| 2.1.15 Espíritu de colaboración..... | 21 |
| 2.1.16. Buena educación | 21 |
| 2.1.17. Las buenas maneras..... | 21 |
| 2.1.18. El saludo diario | 21 |
| 2.1.19. El trato a los compañeros de trabajo | 22 |
| 2.1.20. La gentiliza de dar la bienvenida a un nuevo empleado | 22 |
| 2.1.21. Atender llamada telefónica..... | 22 |
| 2.1.22. El uso del teléfono celular | 23 |
| 2.1.23 NUEVO PERFIL DE LOS ASISTENTES O EMPLEADOS | 24 |
| 2.1. 24 Cualidades de un funcionario o empleado | 25 |
| 2.1.25 Principios de carácter general para un funcionario | 28 |
| 2.1.26 IMAGEN INSTITUCIONAL..... | 29 |
| 2.1.27 ¿sobre quiénes se proyecta la Imagen institucional? | 31 |
| 2.1.28 ¿Para qué proyectar una buena Imagen Institucional?..... | 31 |
| 2.1.29 ¿Cómo se mantiene la imagen? | 32 |
| 2.1.30 Importancias de la imagen institucional | 32 |
| 2.1.31 IDENTIDAD CORPORATIVA..... | 32 |
| 2.1.32 IMAGEN CORPORATIVA..... | 33 |
| 2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL | 34 |
| 2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS | 35 |
| 2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN | 38 |
| 2.5 MATRIZ CATEGORIAL..... | 40 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO III..... | 41 |
| 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 41 |
| 3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 41 |
| 3.1.1. Investigación Diagnóstica..... | 41 |
| 3.1.2 Investigación de Campo..... | 41 |
| 3.1.3 Investigación Descriptiva..... | 41 |
| 3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN..... | 42 |
| 3.2.1 Método Deductivo..... | 42 |
| 3.2.2 Método Inductivo..... | 42 |
| 3.2.3 Método Bibliográfico..... | 42 |
| 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN..... | 43 |
| 3.4 POBLACIÓN..... | 43 |
| CAPÍTULO IV..... | 46 |
| 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 46 |
| 4.1 PROCESOS..... | 46 |
| 4.2 ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA..... | 47 |
| CAPÍTULO V..... | 69 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 69 |
| 5.1 CONCLUSIONES..... | 69 |
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 71 |
| CAPÍTULO VI..... | 72 |
| 6. PROPUESTA ALTERNATIVA..... | 72 |
| 6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA..... | 72 |
| 6.2 JUSTIFICACIÓN..... | 72 |
| 6.2.1 Aportes Sociales..... | 73 |
| 6.2.2 A quien beneficiará..... | 74 |
| 6.2.3 Factibilidad..... | 74 |
| 6.3 FUNDAMENTACIÓN..... | 74 |
| 6.4 OBJETIVOS..... | 76 |
| 6.5 IMPORTANCIA..... | 76 |
| 6.6 UBICACIÓN..... | 77 |

| | |
|---|-----|
| 6.7 CONTENIDO DE LA PROPUESTA..... | 78 |
| 6.8 TÉCNICA Nro. 1: “REFLEXIÓN PERSONAL Y EN GRUPO” | 81 |
| 6.9 TÉCNICA Nro. 2: REFLEXIÓN | 91 |
| 6.10 TÉCNICA Nro. 3: TRABAJOS EN GRUPO..... | 97 |
| 6.11. TÉCNICA Nro. 4 DRAMATIZACIÓN | 105 |
| 6.12. TÉCNICA Nro. 5: DRAMATIZACIÓN..... | 112 |
| 7.- IMPACTOS | 118 |
| 7.1 IMPACTO SOCIAL | 118 |
| 7.2 IMPACTO ADMINISTRATIVO | 118 |
| ANEXOS..... | 122 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación parte del problema que se observa en el Personal administrativo en el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra, donde no existe atención eficiente y eficaz a la ciudadanía, por lo que plante diseñar una guía de capacitación, sin embargo se debería hacer un estudio serio acerca de la problemática que es evidente y que permita plantear los correctivos necesarios para brindar un buen servicio. Entre las razones que motivaron a que realice esta investigación, fue la búsqueda del mejoramiento y prestigio institucional, es decir, conocer las fortalezas y debilidades del personal administrativo y usuarios a través de la aplicación de encuestas que nos ayuden a mejorar la calidad de un buen servicio de la misma manera buscar el cambio de actitud del personal, incentivándoles al cumplimiento de sus funciones en base de la rendición de cuentas a la sociedad. Luego de esto se consideró el marco teórico como un aspecto fundamental en el desarrollo de la investigación, ya que el mismo provee información científica y social. Vale indicar que entre la información que el marco teórico ofrece están las teorías de atención al cliente. En la realización del diagnóstico intervinieron 36 del personal administrativo de la institución quienes fueron encuestados y 161 usuarios, los mismos que facilitaron la recopilación de información para posteriormente realizar la tabulación y de esta manera realizar el análisis e interpretación de resultados. Se puede concluir que esta investigación es un aporte significativo para mejorar la imagen y prestigio de la institución a través de una guía que optimice la aplicación de los principios y actitudes del personal administrativo del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra.

ABSTRACT

The present research work starts from the problem observed in the Administrative Staff in the Judicial Council of Ibarra, where there is not an efficient and effective attention to the citizens, so that I proposed to design a training guide, however, a serious study of this evident problem should be done, so it allows to establish the necessary corrective measures to provide a good service. Among the reasons that motivated to carry out this research, one was the search for improvement and institutional prestige, it means, to know the strengths and weaknesses of the administrative staff and users through the use of surveys to help us improve the quality of a good service and in the same way to seek a change of attitude of the staff, encouraging them to fulfill their functions on the basis of accountability to society. After this, the theoretical framework was considered as a fundamental aspect in the research development, since it provides scientific and social information. It is important to say that among the information the framework offers, are the theories of the client attention. In the diagnosis contrition, 36 people of administrative staff of the institution were surveyed and 161 users, who facilitated the collection of information to later make the tabulation and thus the analysis and interpretation of results. It can be concluded that this research is a significant contribution to improve the image and prestige of the institution through a guide to optimize the application of the principles and attitudes of the Administrative Staff in the Judicial Council of Ibarra.

INTRODUCCIÓN

La atención al cliente es un proceso encaminado a la obtención de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de la institución y de las personas. El Consejo de la Judicatura de Ibarra, es una institución que debe mejorar la calidad de atención que ofrece al cliente. El trabajo del personal administrativo, tiene que ver con la actitud, buena atención, agilidad de trámites y servicio al usuario que vaya en beneficio de la institución. En cada uno de estos puntos se ha evidenciado ciertas irregularidades formales con relación al desempeño de los administrativos que no cuentan con un conocimiento de normas y actitudes adecuadas al usuario.

Este trabajo constituye una herramienta de investigación y consulta para funcionarios, administrativos y secretarios. Se ha elaborado minuciosamente de tal forma que resulte comprensible en todo su contenido, el mismo que se encuentra estructurado por capítulos.

En el **capítulo I:** se desarrolla los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del problema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **capítulo II:** se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigar, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significativo y las principales interrogantes con la respectiva matriz categorial.

En el **capítulo III**: se expone la metodología general que se usará durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, población y muestra.

En el **capítulo IV**: se encuentran las preguntas con su respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

En el **capítulo V**: se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas al personal admirativo del Consejo de la Judicatura que fueron encuestados y posteriormente de la calidad y estilo de redacción.

En el **capítulo VI**: se hace mención de la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá con la solución del problema encontrado. Así también, se describe la fundamentación en la que está cimentada la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con su aplicación, el desarrollo completo de la propuesta planteada, el impacto social que generará y finalmente la manera cómo se efectuará la difusión.

CAPÍTULO I

1. MARCO CONTEXTUAL

1.1 Antecedentes

El personal que labora en las Instituciones públicas presenta una ineficacia, indiferencia, falta de preparación y deseo de servir a la ciudadanía por lo que ofrece una calidad de servicio, actitud profesional y atención al cliente deficiente ocasionando una mala imagen a la institución.

En la Provincia de Imbabura ciudad Ibarra en la avenida García Moreno 449 entre Sucre y Rocafuerte se encuentra el Consejo de la Judicatura. Se encarga de mejorar la vida en los aspectos: Económicos-Productivos, Social-Intercultural, Gestión Ambiental, Político-Institucional a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión, acordes con la competencia constitucional y la ley, promueve el desarrollo humano sustentable de la población y del territorio provincial, esto permite mejorar el nivel de vida de la sociedad, aplicando otras alternativas de servicio y gestión que contribuyan a la sostenibilidad y sustentabilidad del ambiente, desarrollo de los actores productivos, generando una imagen positiva ante la ciudadanía.

Al trabajar en una Institución Pública se forma parte de ella por lo que existe un alto grado de responsabilidad.

Cada uno de los funcionarios en el ambiente de la oficina actual deben trabajar con eficiencia y estar en la capacidad de actuar con responsabilidad e independencia, al momento de la aplicación de nuevas tecnologías y los cambios de actitud hacia el usuario.

No existe un liderazgo provincial, se realizan capacitaciones socio organizativas ciudadana inadecuadas, mal manejo de la información y comunicación, y no existe una planificación participativa.

Los funcionarios al brindar el servicio lo realizan en tiempos muy prolongados de espera, no se cumplían con los horarios establecidos, poco organización en el departamento de atención al cliente y existe desinformación del área física de la institución, teniendo así usuarios insatisfechos con el servicio recibido y a esto le suma el mal trato dado por parte de los funcionarios quienes son imprescindibles al momento de cumplir con sus responsabilidades lo que impide que los directivos puedan desempeñar con más eficiencia sus funciones ejecutivas.

En una Institución la primera imagen la da el profesionalismo con el que laboran sus funcionarios por lo que la principal herramienta en el perfil administrativo, por esta razón se ha visto factible la realización de la presente propuesta direccionada a mejorar el profesionalismo con el que laboran los funcionarios del Consejo de la Judicatura.

El Ideario del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Ibarra es:

MISIÓN

Es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial, mediante la definición y ejecución de las políticas para el mejoramiento y modernización del Sistema Judicial.

(<http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/LOTAIP/napo/METAS%20NAPO.pdf>)

VISIÓN

Garantizar el acceso a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de derechos con eficacia, integridad y transparencia asegurando el debido proceso y la seguridad jurídica.

(<http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/LOTAIP/napo/METAS%20NAPO.pdf>)

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es muy importante mantener un usuario satisfecho con el servicio u la atención brindada por el funcionario por lo que debe existir un perfil administrativo adecuado y aceptado por la ciudadanía para mantener una buena proyección de la institución a la ciudadanía.

El personal no tiene una actitud positiva de empoderamiento debido al limitado interés de las autoridades hacia la imagen institucional, ejercen su trabajo sin ninguna motivación, siendo este un problema a nivel institucional porque si existiera una preocupación por la imagen de la institución no solo se beneficiaría a la misma sino también a los usuarios.

Posiblemente no exista la adecuada capacitación en temas que ayuden a los funcionarios a mantener una relación adecuada con los usuarios y

manejar las adversidades que se presenten con habilidad para comunicarse y aplicar estrategias adecuadas en sus actitudes para evitar conversaciones tensas, confrontaciones, y lograr una relación funcionario-usuario cordial y productiva.

El usuario al no recibir buen trato siente enfado, irritabilidad, tristeza, y provoca un alejamiento hacia esta institución esto provocado por la falta de conocimiento de los funcionarios de las teorías de atención afectando directamente a la imagen de la institución.

Los servicios que presta el Consejo de la Judicatura, son trámites de carácter ágil, amable certero y deben ser correctamente indicados los procesos a seguir para la realización de cada trámite, la mayoría de los usuarios desconocen el procedimiento a seguir en esta institución para la obtención de algún documento que se requiera. El rol del funcionario es muy importante para brindar la información precisa que necesita el usuario y así lograr cumplir con las ordenanzas y disposiciones de las autoridades.

Por esta razón es importante que los funcionarios se encuentren preparados académicamente y humanamente ya que de esto depende el éxito de los trámites que realice el usuario y se sienta completamente satisfecho con el servicio.

Al ser egresada de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte me interesé por investigar sobre (La Actitud Profesional de los funcionarios y su independencia en la Calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Consejo de la Judicatura)

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Después de haber planteado y analizado el problema se formula la siguiente interrogante:

¿Cómo analizar el perfil administrativo del Consejo de la Judicatura en relación en la atención hacia la ciudadanía de Ibarra año 2014?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Delimitación de las Unidades de Observación

La investigación se realizó, al personal administrativo y a los usuarios del Consejo de la Judicatura.

1.4.2 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la ciudad de Ibarra, Provincia Imbabura en el Consejo de la Judicatura.

1.4.3 Delimitación Temporal

La investigación se efectuó en el año 2014

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

- Determinar el perfil administrativo en base a su actitud profesional de los funcionarios del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra para mejorar la atención a la ciudadanía.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Evaluar a los funcionarios del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra para determinar cuál es el perfil administrativo.
- Observar cómo se realiza la atención al usuario en el Consejo de la Judicatura.
- Elaborar una guía de desempeño administrativo de los funcionarios del Consejo de la Judicatura que permita una atención de calidad al usuario.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Se ha observado que en el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra, existe una falta de atención con eficiencia que la diferencie de las demás y la ubique como una Institución de calidad por lo que se justifica esta investigación.

Los funcionarios y así como la Institución y los usuarios se beneficiarán con el presente estudio, debido a que la presente guía propuesta es para mejorar el desempeño en las labores mejorando el perfil administrativo y así el cliente estará satisfecho con el servicio y la Institución tendrá una buena imagen.

La Universidad Técnica del Norte exige que los proyectos de investigación en su mayoría sean propositivos por lo que me he basado en esta metodología, siguiendo las siguientes etapas:

Tema, planteamiento del problema, justificación, objetivos, marco de referencia, sistema de hipótesis o interrogantes de investigación, variables e indicadores, glosario de términos, metodología, población- muestra, pruebas estadísticas, recopilación de información, análisis, conclusiones y recomendaciones, propuesta de solución del problema.

Además, se escogió este tema porque como egresada de la especialidad de “Secretariado Ejecutivo Español”, se hace conocedora del tema y se busca el mejoramiento del perfil administrativo del Consejo de la Judicatura.

1.7 FACTIBILIDAD

Para la realización de esta investigación se cuenta con la total apertura de Consejo de Judicatura de Ibarra y se pudo cubrir los gastos requeridos y también existe facilidad para trasladarse al lugar.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Uno de los elementos que tengo, para elevar el servicio al máximo y la satisfacción total de todos los usuarios, es una herramienta de investigación y consulta para funcionarios, administrativos y secretarios que ayuden en la formación en la atención al cliente, ya que esto es ineludible e impostergable. Sociológicamente la investigación tiene el aporte de la teoría socio crítica.

2.1.3 Teoría Socio-Crítica

Romina Barak (2010) dice: “La IMAGEN o perfil es una herramienta de comunicación muy poderosa. , nace con el objetivo de ayudar a personas y empresas, a potenciarla para que puedan cumplir con sus objetivos, tanto en el ámbito personal como en lo corporativo”. (pàg.102)

Esta teoría no da lugar a división, egoísmo o individualismo, a la crítica constructiva ya que se basa en el servicio a la sociedad, ayuda a crear métodos o nuevas ideas que dan paso a la colaboración, al trabajo cooperativo de los directivos, personal administrativo y empleados para conseguir la mejor y la más completa imagen institucional.

El trabajo del asesor de imagen es ayudar y mejorar a la persona a explotar su potencial que tiene guardado y que por alguna razón no logra lucirlo ante los demás esto es a lo que llamamos, “Consultorio de la imagen personal”.

Cuando se habla de imagen personal se habla primeramente de la parte interna primero hay que encontrarse uno mismo y saber demostrar nuestro yo interior para poder transmitir lo que se desea exactamente y poder mejorar o cambiar la imagen exterior que se proyecta.

Un asesor debe tener una visión macro de la persona que le está contratando el servicio, para asesorarle de tal manera que entienda que todo su aspecto es un conjunto a analizarse, ha de haber casos en los que la persona tenga una cuestión netamente personal en dónde desea encontrar su estilo, y saber maquillarse, arreglarse adecuadamente utilizar los accesorios adecuado, para sobresalir en un evento.

Se dan casos en los que las personas están atravesando un cambio importante en su vida y quieren reflejarlo en su imagen y en todo aspecto en general. También suelen llegar a realizar consultas de como proyectar, transmitir de manera adecuada en una entrevista laboral, en el ambiente corporativo, para esto se debe realizar un análisis de la vestimenta, cuidado del cabello, maquillaje, manera de comportarse, en general aspectos reflejado exteriormente por las personas.

Todo esto mejora cuando se tiene un asesor de imagen personal que ayuda a pulir, enseñar, guiar, dar las pautas necesarias para que exista un cambio en lo personal como en lo corporativo, la persona aprende cómo sobrellevar el tema de su apariencia física, que está muy conectada con la parte interna. Ya con las pautas necesarias es trabajo de la

persona asimilar y poner en práctica los conceptos para hacer el cambio buscado.

Hoy el contratar un asesor de imagen está al alcance de cualquier persona que tenga la posibilidad y las ganas de un cambio no como era hace poco que existía un mito al contratar un asesor de imagen, ya que estos servicios solo los contrataban famosos y políticos hoy en día cualquier persona que tenga ganas de cambiar, de sentirse mejor con lo que es y con lo que tiene puede acceder a este servicio.

Al ir desarrollando el proyecto iremos ampliando de asesoría de imagen, su funcionalidad y los diferentes servicios presta y se irá dando consejos prácticos tanto para el aspecto social como para el ámbito corporativo.

2.1.4 SU IMAGEN PERSONAL, ES LA IMAGEN DE SU EMPRESA O INSTITUCIÓN

ANGÉLICA GRANADOS, (2010): Como aspecto fundamental, sumado a la comunicación empleada por el trabajador, al seguimiento de las políticas de la empresa, a la efectividad en la gestión que adelante cualquier funcionario, se encuentra el cuidado de la imagen personal como base fundamental de la imagen institucional. (pag.2)

Es común en el medio empresarial encontrar personas que se esmeran por brindarnos una atención personalizada excelente. En el momento de estar en contacto con la persona por primera vez pueden

darse o percibirse algunas situaciones que cambian la imagen personal del trabajador y esto afecta a la imagen de la empresa. Los principales aspectos que determinan la primera imagen que se trasmite a los usuarios es su vestimenta, accesorios que usa, maquillaje, como luce su cabello, limpieza de sus uñas, combinación de un accesorio con otro, limpieza de su uniforme, como luce en eventos institucionales.

- **El cabello.-** Se debe tener una asesoría en la forma como debemos llevar correctamente el cabello, si nos luce largo, corto, claro, oscuro, este es un principal complemento para nuestra belleza, por esta razón hay que tener una adecuada asesoría para determinar su look adecuado de acuerdo a su edad, su trabajo o el rol que desempeñe.

Los tintes suelen ser de gran ayuda al momento de elegir el tono correcto, adecuado según nuestro tipo de piel sin embargo hay que tratar de mantenerlo siempre en el mismo tono y no dejar que se lleguen a notar raíces o ver dos tonos de color en el cabello que esto puede afectarnos nuestra imagen en general.

- **La sonrisa.-** Los dientes son un reflejo de nuestra limpieza lo que se nota al momento de sonreír y agradar a los clientes mostrando alegría, buen ambiente laboral, seguridad, por lo que esta sonrisa debe estar muy bien acompañada de unos dientes limpios.
- **La imagen en sus manos.-** Las uñas son un reflejo de nuestras manos principalmente cuando estamos en contacto permanente con el usuario por lo que hay que mantenerlas limpias, limadas con brillo o de ser posible decoradas por un manicurista, sin mucho recargo en la decoración los colores claros dan más elegancias y sobriedad en sus manos. Evite arreglarse sus uñas en público esto no es una buena imagen.

- **Uso de los perfumes y los desodorantes.-** Hay que evitar olores fuertes que molesten a otras personas estar cerca de usted, es recomendable utilizar olores discretos que muestren su preferencia personal pero que no limite a las personas el estar cerca de usted.
- **El maquillaje.-** Igualmente el maquillaje debe ser de acuerdo a su tipo de rostro para cada color de piel forma de rostro existe un maquillaje adecuado que ayude a lucir mejor su belleza, es muy respetable la apariencia natural pero no es una buena imagen para la empresa.
- **El vestuario.-** Existen personas que tratan de utilizar sus atributos para ascender en su cargo, lo que no es lo correcto, hay que usar la vestimenta adecuada que permita lucir bien y elegante en el trabajo sin exagerar ni dar pie a otras situaciones incómodas.

Hay que elegir bien los pantalones que se vayan a usar si son largos cortos dependiendo de los zapatos que se vayan a utilizar, al igual que el uso de faldas, vestidos deben ser acorde a nuestro cuerpo.

Las faldas deben tener el largo adecuado el recomendable es el largo no sobrepasar los 6 centímetros por encima de la rodilla, no utilizar faldas que sean demasiado ceñidas y la tela no ser trasparente que reluzca su ropa interior esto aplica igual para pantalones y vestidos.

Al igual que las blusa no deben ser transparentes es mejor utilizar “camisilla” para ser usada por debajo, esto permita ser más discreto, así mismo evitar blusa descotadas y sin mangas. Finalmente si se usa un uniforme asignado por la empresa hay que lucirlo con orgullo. La primera

impresión es la más importante al relacionarse con otras personas en el medio empresarial.

2.1.5 LA APTITUD Y ACTITUD

Dice: LILLIAN, Doris, 2010, Manual de la Secretaria. Si bien las aptitudes estas 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 adquiridas y desarrolladas. (pàg.109)

- **APTITUD**

La aptitud (del latín aptus = capaz para), la psicología, es el conjunto de condiciones que determinan un hombre idóneo para una función determinada. Da a conocer características que determinan y pronostican diferencias interindividuales en situaciones futuras de aprendizaje.

La inteligencia y las habilidades, innatas como adquiridas, fruto de un proceso de aprendizaje está estrechamente relacionada con la aptitud. 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 la inteligencia espacial.
- Capacidad de observación, relacionado con la Inteligencia espacial.

Atención Distribuida

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

- **ACTITUD**

Define: Eiser 2012. La actitud de la siguiente forma: predisposición aprendida a responder de un modo consistente a un objeto social. (pág. 1)

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.

2.1.6 CONDICIONES DEL SERVICIO

OCÉANO: 2010 “Enciclopedia básica de la Secretaria” (pp.19-50) 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.

2.1.7 IMAGEN PERSONAL

El relacionarse socialmente, es una actividad muy importante en una oficina, por ello, es indispensable reflejar una buena imagen y causar una adecuada impresión del empleado y demás funcionarios a los visitantes que acuden a obtener un servicio.

Dice: (CEDEÑO, Gardenia (2010); Módulo de Asistencia Ejecutiva. pág. 20).). 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.

El vestuario

La moda es variable por naturaleza pero existen alternativas para vestir según la edad, la ocasión y la personalidad por ello se

debe escoger el vestuario adecuado ya que es uno de los elementos esenciales de la apariencia, la manera de vestir de una secretaria transmite un mensaje a sus compañeros de oficina.

El calzado

La comodidad es muy importante por lo que se debe buscar Los zapatos cómodos y de tacón no muy alto, tratar de tener calzado de colores básicos que vayan acorde a la ropa que se esté utilizando: negros, cafés y azules.

El baño diario

Al trabajar en una oficina entre varias personas se genera un calor en el ambiente que puede causar la expulsión de olores incómodos por lo que hay que tener precaución y tomar un baño diario y usar siempre desodorante.

El peinado

Lo más recomendable es un peinado discreto, elegante y sencillo.

Los cosméticos

Utilizarlo como un complemento en la vestimenta, que ayude a resaltar los rasgos de la cara pero no hacer una mezcla exagerada de colores que llamen la atención desagradable de las personas.

2.1.8 ATENCIÓN AL PÚBLICO

Según Williams Estrada (2013): dice La atención al público es un servicio que solo encuentra su utilidad si el usuario se siente bien atendido (pág.29).

Tipos.

Los usuarios requieren interacciones y respuestas distintas dependiendo de estas preferencias, se debe distinguir los tipos de atención al público, según el caso:

- La atención presencial.
- La atención telefónica.
- La atención a distancia.

La atención presencial o personal

Para satisfacer la demanda de los usuarios el primer factor que se debe tomar en cuenta por el funcionario que trabaja directamente con el público es tener toda la información que será requerida por el usuario, esta atención es directa cara a cara.

Un requisito indispensable para mostrar un aspecto personal acorde con el puesto es mantener un alto grado de empatía y mucha paciencia.

Fases de la Atención Presencial

Toda atención personal debe responder a una secuencia pautada que suele repetirse en cada nueva interacción entre los actores de la comunicación:

- El mensaje de bienvenida y acogida rompe el hielo entre los comunicantes.
- La escucha en actitud atenta por parte del informante facilita la empatía,
- La búsqueda de información por parte del usuario y la exposición de las cuestiones motivo de la comunicación.
- La elaboración del mensaje que contenga la información requerida por parte del Empleado.
- La despedida, a ser posible, con una sonrisa.

Actitudes en la atención presencial

- Es preciso tener en cuenta que en la comunicación cara a cara la imagen de los comunicantes es de vital importancia, no solo en lo que al aspecto se refiere, sino también a las actitudes personales que se muestran, tales como la postura, la voz, los gestos, la sonrisa, la mirada, entre otros.
- La posición correcta para una buena comunicación es aquella que muestra cercanía pero respetando la distancia corporal (las personas nos sentimos cómodas cuando media entre nosotras una distancia de unos dos metros).
- El tono de la voz debe ser cálido y cercano y a la vez, seguro y firme. Lo mismo debe tenerse en cuenta con la velocidad a la hora de hablar y con el volumen empleado.
- Los gestos deben ser abiertos y relajados.

- La mirada cobra especial importancia en el proceso de la comunicación presencial. Se debe mirar directamente al interlocutor cuando hablamos y nos hablan, ya que no hacerlo denota falta de interés e indiferencia.

La Atención Telefónica

Aquí la atención es mediada por el aparato telefónico por lo que la comunicación es a distancia, a pesar de que la atención sigue siendo inmediata, se pierden todos los detalles de las reacciones inconscientes al no tener delante al interlocutor.

La Atención a Distancia (por ejemplo vía e-mail).

Hoy en día existen diversos soportes para transmitir la comunicación escrita, los medios electrónicos son los más eficaces y rápidos. Esta atención es técnica e impersonal ya que realiza sin ningún tipo de interacción de dos personas quien atiende y quien demanda atención.

2.1.9 CUALIDADES HUMANAS Y ÉTICAS DE LOS FUNCIONARIOS.

(CEDEÑO Gardenia; GARAY Julia y GARCÍA Glenda, 2010) Las cualidades humanas son las que harán de los funcionarios unos buenos profesionales. Entre las cualidades que hay que destacar se hallan: Iniciativa y capacidad de trabajo: Se entiende por iniciativa la capacidad de la persona para emprender una acción sin necesidad de que otros se lo indiquen. La secretaria con iniciativa se anticipa a las necesidades de su jefe y actúa en consecuencia: reúne información relacionada con el tema de una carta que acaba de llegar, averigua los detalles que no se incluían en un informe (pag.31).

2.1.10 Puntualidad

Los funcionarios deben demostrar su seriedad y formalidad siendo siempre puntuales en su horario de trabajo, mientras están trabajando y en su vida diaria.

2.1.11 Orden

Debe haber una concordancia entre lo que piensa y hace la secretaria debe ser muy ordenada en las dos cosas y que esto se vea reflejado en su trabajo.

2.1.12 Paciencia

La furia no es un buen complemento al momento de trabajar solo es una descarga de nuestros nervios con los demás, jamás da un buen resultado por lo que la paciencia es una virtud muy necesaria, se debe tratar de mantener tranquilidad a pesar de que las cosas no estén marchando al ritmo esperado. No dejarse dominar por los impulsos es un buen elemento..

2.1.13 Pulcritud

El esmero y cuidar la presentación es muy importante a la hora del trabajo.

2.1.14 Memoria

Tener excelente memoria es muy útil al momento de ejercer las funciones esto ayudará a recordar lo principal en el trabajo y la manera más breve como realizarle o llevarla a cabo.

2.1.15 Espíritu de colaboración

Es mejor trabajar en equipo y mostrar ganas de ayudar a los demás y dejar a un lado complejos de superioridad para mostrar empatía con todos y así al momento en el que se necesite una colaboración de algún funcionario nos ayudará con gusto.

2.1.16. Buena educación

La cortesía debe mantenerse siempre al momento de dirigirse con los clientes, las visitas, los jefes, los compañeros de trabajo y el resto del personal.

2.1.17. Las buenas maneras

Se aplica en las siguientes circunstancias la norma de la educación:

2.1.18. El saludo diario

En el ámbito universal el saludo es una demostración de amistad y un signo de cortesía. Es una norma de educación dar los “buenos días” o las “buenas tardes” esto nunca debe ser olvidado por los funcionarios, debe ser desarrollado en forma agradable.

2.1.19. El trato a los compañeros de trabajo

Sin exagerar con nuestra actitud hay que ser amables con todos y mantener una buena relación laboral. No debe existir ningún tipo de discriminación y brindar amistad a todos.

2.1.20. La gentileza de dar la bienvenida a un nuevo empleado

El no presentar a un nuevo funcionario a los demás compañeros es una de las grandes faltas de amabilidad.

Al incorporarse a una nueva empresa o actividad los nervios e inseguridad los sienten todas las personas así hayan tenido experiencia en otros trabajos.

Por lo tanto, es bueno asegurarse de que el nuevo funcionario haya sido presentado con todos y brindarle un ambiente agradable que le haga sentir bienvenido.

2.1.21. Atender llamada telefónica

Al ser el teléfono un instrumento básico y que brinda agilidad a la empresa y que es indispensable su uso, se debe cuidar la imagen que se va a proyectar ya que esto hablará de la empresa y su superior.

Al ser un instrumento de gran utilidad el funcionario debe estar muy bien informado del uso y funcionalidad de su teléfono.

El uso del teléfono en la oficina es únicamente para agilizar los procesos del trabajo por lo que debe ser utilizado eficazmente.

Al momento de recibir una llamada responda con respeto, agrado identifíquese y de igual manera pida la identificación del usuario que realiza la llamada y de ser el caso apunte su nombre y su requerimiento para evitar olvidarlo.

2.1.22. El uso del teléfono celular

El uso del celular hoy en día es muy importante sin embargo hay ocasiones en las que una conversación por celular no es tan privada y llegamos a escuchar conversaciones y a enterarnos de cosas personales que no nos competen.

Cómo manejar el celular en el medio laboral

- En términos generales es importante que sea discreta en su uso.
- Es incorrecto dejar esperando a un cliente para atender asuntos personales.
- Si recibe una llamada durante una reunión, sepárese del lugar donde se encuentra.
- Si la empresa le asigna un celular, es necesario que lo use racionalmente. aunque el celular sea suyo. Déjelo para los momentos libres. Piense que la imagen de la empresa podría ser afectada por su despreocupación.

2.1.23 NUEVO PERFIL DE LOS ASISTENTES O EMPLEADOS

Este perfil fue tomado del Módulo de Asistencia Ejecutiva”. (2010) Pág. 20

El trabajo administrativo que deba realizar cada funcionario puede ser muy diferente entre uno y otro en relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características.

Sin embargo, en términos generales todo empleado o asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil:

- 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 de humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.

Según: ZAPATA, Imelda. “Manual de la Secretaria eficiente” Volumen 1.

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta. (págs. 21-22)

Un funcionario debe conocer:

- **Técnicas de archivo.**
- **Técnicas de oficina.**
- **Digitación o mecanografía.**
- **Uso apropiado del teléfono.**
- **Manejo y organización de la agenda.**
- **Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.**
- **Manejo adecuado de documentos.**
- **Conocimiento y dominio del idioma del país.**

2.1. 24 Cualidades de un funcionario o empleado

Las cualidades personales deben relucir en todo empleado eficiente, esto le permitirá junto con las destrezas y conocimientos desarrollar su trabajo de manera más óptima, y podrá trabajar con otras personas como miembros de equipo. Las cualidades más importantes que un funcionario debe tener son las siguientes:

Discreción

Ya que se ocupa un cargo de confianza y se tiene la disponibilidad de acceder a material reservado para la empresa es vital para todo empleado, la discreción.

Adaptabilidad

Pueden existir varios cambios en sus funciones, a las normas de la empresa por lo que se requiere que un funcionario tenga la capacidad para poder adaptarse. Tener una favorable disposición ante cambios bruscos en su rutina.

Iniciativa y capacidad de trabajo

Es bueno utilizar la iniciativa tratando de anticiparse a las necesidades que tenga su jefe para lograr una mejor capacidad en el trabajo.

Puntualidad.

La puntualidad es muy importante al momento de realizar su labores ya que demuestra seriedad y formalidad.

Responsabilidad

Se debe cumplir con las funciones encomendadas con una mayor eficacia sin necesidad de una supervisión.

Limpieza y orden

Tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios, el funcionario siempre debe ser ordenado.

Paciencia

Mantener la tranquilidad aun si las cosas no están yendo de acuerdo a lo planeado.

Cooperación

Si se requiere trabajo en equipo el funcionario debe estar en la capacidad de trabajar en equipo y colaborara con todos para lograr el objetivo.

Buen criterio

Para decidir una acción apropiada se debe recopilar la información necesaria conocer el caso a fondo y así dar un buen criterio.

Buena voluntad

El funcionario debe estar en la posibilidad de dar un servicio adicional en el caso de que la empresa lo requiera y hacerlo con buena voluntad.

Dedicación

No se deben emplear el tiempo de trabajo en cosas que no correspondan, el funcionario debe demostrar dedicación en sus labores.

Pulcritud

Realizar el trabajo con esmero y la presentación debe ser impecable.

Previsión

Tener ese sentido de prevenir anticiparse a los problemas que puedan ocurrir es un complemento que ayuda a realizar mejor el trabajo.

Buena educación

Es indispensable demostrarla con los con los clientes, visitas, compañeros, con el jefe.

2.1.25 Principios de carácter general para un funcionario

➤ Dignidad

Se debe desenvolver en sus funciones con honor y dignidad y abstenerse de realizar comportamientos que supongan alguna infracción.

➤ Integridad

Actuar con buena fe, lealtad y honradez.

➤ Secreto profesional

En los hechos y noticias que se lleguen a conocer por razones del ejercicio de la profesión se debe observar estrictamente el principio de confidencialidad.

➤ **Dar una buena imagen**

La forma como nos miran los demás es nuestra tarjeta de presentación por lo que esto es primordial para toda persona, la primera imagen en la mayoría de los casos es percepción que se forman las personas de nosotros y una vez tomada esta percepción es muy difícil de cambiarla.

La ropa, la forma de vestirse, el perfume, maquillaje todo lo exterior de una persona es la percepción que tienen los demás, por esta razón se debe actuar dentro y fuera de la empresa de una manera correcta.

2.1.26 IMAGEN INSTITUCIONAL

Según: Capriotti Peri Paul, (2013).

La Imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los sectores públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, marcas, empresas o instituciones. (Pags.15-30)

Una toma de posición emotiva es la imagen que es una representación mental y virtual. Se puede articular una imagen positiva o negativa según una razón lógica y material, esto se transforma en creencias, asociaciones y la imagen configurada es siempre un hecho emocional.

La comunicación construye la imagen por acumulación de hechos distinguidos. Para que connote y denote la imagen que se desea la presentación debe articularse.

La vestimenta debe estar en estrecha relación con la imagen general debe ser bien combinada su ropa con un tipo de zapatos apropiados, corbata, calcetines que vayan acorde a la vestimenta que esté usando.

Las empresas igual deben mantener un mismo estilo se aplica la misma filosofía que regula el comportamiento; se debe tratar de reglamentar todas las expresiones en las que se mezcla su imagen (papel de cartas, rótulos externos, medios de transporte, entre otras).

Los medios de transporte, los escaparates y las estructuras expositivas son elementos externos para los cuales las disposiciones de cómo se puede observar, la debe dar un diseñador gráfico que debe crear una imagen corporativa acorde a la empresa lo que a veces les lleva mucho tiempo incluso años.

Al hablar de imagen corporativa nos hacemos las siguientes interrogantes, quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace. Para hacer que la imagen sea transmitida correctamente deber ser coordinado diseño de los diferentes agentes de comunicación.

Los recursos materiales, como los uniformes, la papelería, la publicidad, el mobiliario, son elementos necesarios para el funcionamiento, la construcción de una imagen conlleva la optimización de estos recursos.

Para darle cuerpo, posicionarla en el mercado y repartir su imagen el símbolo de la Imagen Corporativa es la personalidad de la empresa, que debe estar impresa en todas las partes que involucren a la misma.

2.1.27 ¿sobre quiénes se proyecta la Imagen institucional?

- Consumidores potenciales que forman el mercado.
- Usuarios de la institución.
- Distribuidores y proveedores.
- La competencia.
- Los empleados de la institución.
- Las demás instituciones.
- Las instituciones financieras y compañías de seguros.
- Las instituciones gremiales y laborales.
- Las instituciones de gobierno.
- Los medios de comunicación.

2.1.28 ¿Para qué proyectar una buena Imagen Institucional?

- Para transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la institución.
- Para incrementar la preferencia por los servicios que proporciona la institución.
- Obtener una presencia permanente en la conciencia del público.
- Aumentar el flujo informativo entre la empresa y el público por medio de una comunicación visual más eficiente (mensajes con menor interferencia).
- Respaldar situaciones críticas internas y externas.
- Elevar la moral y la mística de los empleados, aumentando su confianza y su identificación con la institución.
- Incentivar o estimular determinados comportamientos en los empleados (orden, eficiencia, rendimiento) mediante el ambiente visual que los rodea, los que se traducen en una mayor productividad.
- Fomentar la confianza del usuario en la institución.

2.1.29 ¿Cómo se mantiene la imagen?

La imagen debe ser recordada, comunicada y estimulada luego de ser definida para que permanezca activa y viva en el receptor, observando su desarrollo y evolución a través de investigaciones permanentes.

La imagen es afectada por otras acciones y hechos porque no es un hecho estático, sino dinámico. Se puede deteriorar con el paso del tiempo y como símbolo de referencia puede perder su credibilidad.

2.1.30 Importancias de la imagen institucional

La actitud final hacia un producto depende de la imagen que es uno de los factores de mayor peso, y esta muchas veces configura la actitud. Otros casos se dan en los que las diferencias con sus competidores no son distinguidas a simple vista por el usuario por lo que es el componente de la actitud final. Y así mismo existen productos que la diferencia la marca la imagen del producto.

2.1.31 IDENTIDAD CORPORATIVA

Según Collins y Porras: (2013). “Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa”.

“La identidad corporativa de una organización tiene una influencia decisiva en todos los aspectos de la gestión de una organización, señalan que la identidad Corporativa orienta las decisiones, políticas, estrategias y acciones de la organización, y refleja los principios, valores y creencias fundamentales de la organización. Así, es necesario reflexionar sobre esta cuestión y definir qué es la Identidad Corporativa y

establecer cuáles son sus componentes fundamentales. (pág. 20).

2.1.32 IMAGEN CORPORATIVA

Según TERESA PINTADO (2013) dice:

Se puede definir como una evolución o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cumulo de atributos referencias a la compañía; cada uno de esos atributos pueden variar, y pueden coincidir o no la combinación de atributos ideal de dicho individuo. (págs. 18,20)

Es lo que se representa internamente en cada individuo sobre un producto, así por ejemplo una Coca-cola representa para muchos una tradición un refresco que está relacionado con su botella su imagen exterior porque ya se ha ganado una imagen corporativa a través de los años.

Debido a las diferentes experiencias que cada individuo ha vivido con los productos puede tener una imagen de una empresa única, esto influenciado muchas veces por la publicidad que percibe del producto, los comentarios escuchados en la tienda, de los amigos, estos comentarios pueden ser positivos o negativos. Estos factores pueden afectar a la imagen de ahí que esta se forme por los diferentes atributos de la empresa.

- **Diferencias entre identidad e imagen corporativa**

Existe una diferencia sutil entre “identidad corporativa” e “imagen corporativa” por lo que no hay que confundirse en el entorno profesional ya que son términos que utilizan muy comúnmente las empresas de forma equivalente.

Partiendo de lo que es la identidad corporativa hace referencia a lo que la empresa comunica a su público. Como se ha explicado, la imagen corporativa se configura posteriormente ya que se relaciona con lo que los usuarios perciben y pasa a formar parte de sus pensamientos, logrando marcar diferencias entre las distintas marcas y compañías existentes.

Según TERESA PINTADO (2013) dice:

Si se analiza el término “identidad corporativa” con más profundidad, se observa que es el “ser” de la empresa, su esencia. Al igual que cuando se estudia un ser humano, este tiene una serie de atributos y genes que le hacen diferente, ocurre lo mismo con las empresas. Las empresas no tienen genes pero si una serie de atributos, identificadores y diferenciadores. (págs. 18,20)

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

En el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra el desempeño administrativo es muy importante porque se requiere rescatar la Justicia y su atención a la ciudadanía.

El trabajo es desarrollado en base a la teoría socio – crítica que promueve a la comunicación como herramienta personal y corporativa, con la investigación se busca mejorar la atención del Consejo de la Judicatura, proyectando el mensaje adecuado a la ciudadanía.

Uno de los parámetros fundamentales para mejorar el perfil del Consejo de la Judicatura es la imagen que proyectan los funcionarios ya que eso contribuye a mejorar su desempeño profesional.

El perfil administrativo, ha sido el escogido puesto que es una expresión que sintetiza lo visual de la identidad de una empresa, se puede decir que la imagen es un elemento definitivo que genera posicionamiento, confianza, y preferencia de los usuarios de los servicios ofrecidos y prestados más aun siendo el Consejo de la Judicatura una entidad pública que debe servir con calidad y calidez a los usuarios.

Se realizó un análisis teórico sobre las cualidades que se deben manejar en la institución el cual permitió diseñar un medio didáctico, para mejorar el perfil administrativo del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud.- Es una postura de una persona ante una situación.

Alternativa.- Es la facultad que tiene una persona para realizar una elección de ejecutar una determinada alternativa.

Ámbito.- Se denomina a un espacio determinado con límites determinados.

Analítico.- Es una decisión metódica de hechos determinados.

Anhela.- Es una ambición impetuosa para lograr un objetivo determinado.

Aprendizaje.- Es la adquisición de conocimientos para formarse en algún arte u oficio.

Aptitud.- Forma tomar una determinada situación de situaciones que hacen a una persona fundamentalmente eficaz para una ocupación definitiva.

Aspiración.- Referente a desear.

Capacidad.- Cabida de conocimientos, talentos, inteligencia e idoneidad.

Capacitación.- Acción y efecto de capacitar.

Cliente.- Persona o grupo de personas que se beneficia de un determinado servicio.

Competitividad.- Facultad de competir.

Comprensión.- Acción y efecto de entender las cosas.

Comportamiento.- Determinada manera de portarse.

Comunicación.- Transmitir mensajes.

Conducta.- Conjunto de acciones.

Cordial.- Efusiva, afectuosa, complaciente.

Eficaz.- Virtud, actividad y poder para obrar.

Eficiencia.- Facultad para conseguir un resultado determinado.

Humanismo.- Ligado de predisposiciones científicas y positivistas donde se promueven las cualidades humanas.

Razonamiento.- Facultad que consiente solucionar dificultades y realizar conclusiones de manera consciente.

Relaciones Públicas.- Constituye la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización con el interés público y la aceptación del público.

Respeto.- Impresión que provoca a conocer a alguien con atención.

Servicio.- Operación substancialmente impalpable y consecuencia de servir.

Simpatía.- Gentileza, cualidad de ser de un individuo grato y atractivo para los demás.

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

2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

1.- ¿Cuál es el perfil del desempeño administrativo de los funcionarios del Consejo de la Judicatura?

El personal administrativo del Consejo de la Judicatura prácticamente no utiliza normas para el desempeño por la falta de conocimiento en cómo se debe actuar o manejar diferentes estados de los usuarios, por lo cual, esta guía a realizarse será de mucha importancia dentro de la Institución y así llegar a proyectar una imagen de categoría y un prestigio de excelente calidad ante la comunidad.

2.- ¿Cómo se realiza la atención al usuario en el Consejo de la Judicatura?

En el Consejo de la Judicatura no se aplican principios de atención al cliente de calidad porque no están capacitados en cómo tratar o actuar frente a un usuario, en un porcentaje alto, la mayor parte de administrativos no conocen las maneras o normas correctas.

Es por esta razón, que se está realizando una guía sobre atención al usuario o cliente en beneficio de los funcionarios y de todo el personal que labora en el Consejo de la Judicatura, con un propósito de mejorar la atención, imagen y prestigio ante la comunidad y el público en general.

3.- ¿Una guía de técnicas sobre el perfil del desempeño administrativo mejorará la atención al usuario del Consejo de la Judicatura hacia la ciudadanía?

Una guía de técnicas de servicio de calidad y atención a clientes en el sector público constituye un componente activo y esencial del modelo social, al contribuir en el cumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos, fomentando los valores comunes de solidaridad, igualdad de género y no discriminación, así como la competitividad, el desarrollo económico sostenible y la cohesión social y territorial; por lo que ayudaría a mejorar los servicios y atención al cliente en el Consejo de la Judicatura.

4.- ¿La aplicación de la guía por parte de los funcionarios del Consejo de la Judicatura permitirá mejorar la atención a los usuarios?

La aplicación de una guía por parte de los funcionarios mejorará la atención y orientará el proceso de gestión en el Consejo de la Judicatura, en razón de que está centrado en el usuario.

Con esta guía podemos mejorar el trato al cliente, la imagen y prestigio de nuestra institución e innovar día a día, y llegar a ser muy reconocidos en toda la provincia como una de las mejores Instituciones que aplican normas de atención y servicio al cliente.

Es decir, el difundir esta guía de procesos permitirá conocer el flujo de actividades y requisitos de realización.

2.5 MATRIZ CATEGORIAL

| CATEGORÍA | DEFINICIÓN | DIMENSIÓN | INDICADORES |
|-----------------------|--|--|--|
| Perfil Administrativo | Son aquellas personas dentro de la empresa que solucionan problemas, miden recursos, planean su aplicación, desarrollan estrategias, efectúan diagnósticos de situaciones, que son exclusivos de la organización a la que pertenece. | Desempeño | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumple horarios ➤ Es colaborador ➤ Tiene compromiso institucional ➤ Conoce misión y visión, de la institución. ➤ Domina sus conocimientos profesionales. |
| Atención al cliente | Son personas que requieren del servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. | Eficiencia Eficacia Calidad Calidez | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitud de servicio ➤ Respeto de turnos ➤ Cortesía ➤ Propiedad (lo solicitado) ➤ Rapidez (prontitud) ➤ Eficiencia-eficacia ➤ Agilidad |

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación Diagnóstica

La investigación no presenta hipótesis es por ello que no es considerada experimental. El tema tratado consta de una investigación diagnóstica, dónde se determinó el grado de satisfacción de los clientes que utilizan los servicios del Consejo de la Judicatura, así también se analizó la relación al perfil administrativo de los funcionarios y su incidencia en la atención al cliente.

3.1.2 Investigación de Campo

Es investigación de campo ya que se realizó un compendio de información que se ejecutó dónde se realizó la investigación en el Consejo de la Judicatura de Ibarra, ubicado en la calle García Moreno 449 entre Sucre y Rocafuerte.

3.1.3 Investigación Descriptiva

Es descriptiva ya que se realizó una exploración dónde se pudo recabar información sobre causas y efectos que dieron origen a soluciones para el problema encontrado, además cuenta con un enfoque

propositivo porque presenta una alternativa metodológica para mejorar la atención de los empleados del Consejo de la Judicatura de Ibarra a los usuarios de los servicios ofrecidos.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método Deductivo

Se manejó el método deductivo, porque se partió de lo general hasta encontrar particularidades. Así se obtuvo información secuencial del Planteamiento del Problema, se construyó como punto primordial la elaboración de una idea clara sobre el problema de investigación con sus causas, efectos y consecuencias. También se empleó este método para el desarrollo del Marco Teórico.

3.2.2 Método Inductivo

El método inductivo que va de lo particular a lo general se aplicó en la recopilación de la información (hechos particulares) para llegar a las conclusiones y recomendaciones (hechos generales).

3.2.3 Método Bibliográfico

Se utilizó el método bibliográfico ya que se manejó fuentes escritas como libros, textos, informes, folletos, e-books, páginas webs, repositorios virtuales actuales que han contribuido a mejorar la calidad de la información mejorando así la calidad del marco teórico y fomentando para que la investigación cuente con información real.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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.

3.4 POBLACIÓN

La investigación se realizó con una población dividida entre funcionarios y usuarios del Consejo de la Judicatura.

CUADRO DE FUNCIONARIOS:

| DEPARTAMENTOS DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA | NÚMERO DE FUNCIONARIOS |
|--|------------------------|
| Unidad Financiera | 3 |
| Control disciplinario | 3 |
| Talento humano | 3 |
| Unidad informática | 5 |
| Comunicación social | 2 |
| Coordinador de audiencias | 1 |
| Archivo | 3 |
| Presidencia | 1 |
| Oficina de citaciones | 1 |
| Recepción de escritos | 1 |
| Pagaduría | 3 |
| Juzgados de tránsito | 4 |
| Juzgado de la niñez y adolescencia | 6 |
| Total | 36 |

MUESTRA

Como el número de funcionarios es pequeño no se realiza el cálculo de la muestra.

CUADRO DE POBLACIÓN DE USUARIOS:

| POBLACIÓN | NÚMERO |
|-----------|--------|
| Usuarios | 270 |
| Total | 270 |

MUESTRA

Para determinar la muestra, con respecto a la población de usuarios fue aplicada a una parte del público que hace uso del servicio en el Consejo de la Judicatura.

Como el número de usuarios es significativo se procedió a calcular una muestra, en base a la siguiente formula:

Cálculo de muestra

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

Simbología de la formula estadística:

n = tamaño de la muestra

N= población total

P= probabilidades de éxito

Q= probabilidades de fracaso

$(N - 1)$ = corrección para métrica constante relativa, para el cálculo de muestras grandes.

E= error máximo admisible para inferencias muestrales estadísticas, el mismo que es inversamente proporcional al tamaño de la muestra, es decir que al aumentar el margen de error, disminuye el tamaño de la muestra, de este modo el investigador puede realizar varios cálculos, hasta encontrar el tamaño adecuado. El valor de E varía entre 5% - 20% y 8% = 0,08

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

$$n = \frac{270 \times 0,25}{(270 - 1) \frac{0,05^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{67,5}{(269) (0,0025) + 0,25}$$

$$n = \frac{67,5}{269 \times 0,000625 + 0,25}$$

$$n = \frac{67,5}{0,418}$$

n = 161

Cuadro de muestra

| POBLACIÓN | NÚMERO |
|-----------|--------|
| Usuarios | 161 |
| Total | 161 |

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a los funcionarios y usuarios al Consejo de la Judicatura se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

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

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a 36 funcionarios y 161 usuarios. Una vez que se obtuvo los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

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

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

4.2 ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA.

PREGUNTA Nro. 1

1.- ¿Cumple con puntualidad sus horarios de trabajo?

Cuadro Nro. 1

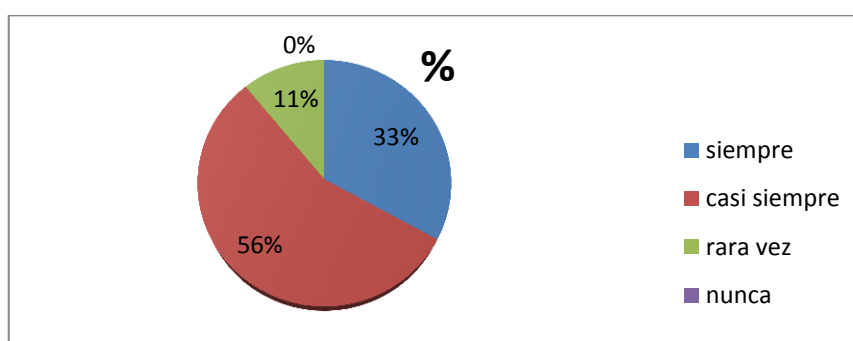
Es puntual en su horario de trabajo

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 12 | 33 |
| Casi siempre | 20 | 56 |
| Rara vez | 4 | 11 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO Nro.1

Es puntual en su horario de trabajo



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos permiten conocer que un porcentaje alto de funcionarios no cumplen con puntualidad sus horarios de trabajo por lo tanto deben recibir capacitaciones para mejorar el conocimiento de estas normas.

PREGUNTA Nro. 2

2.- ¿En las actividades del Consejo de la Judicatura usted es colaborativo?

Cuadro Nro.2

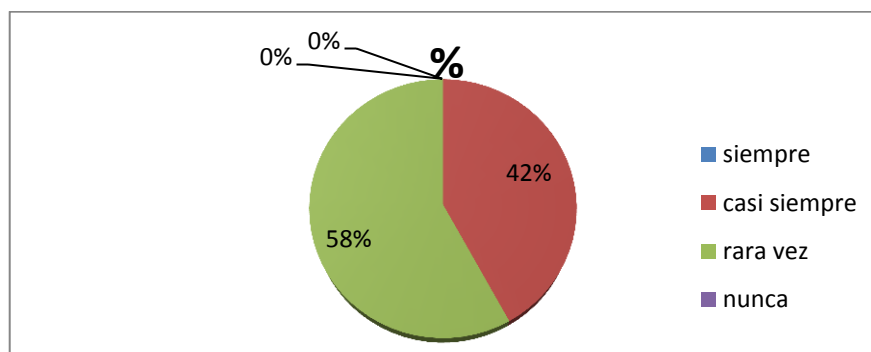
En el Consejo de la Judicatura es colaborativo

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 15 | 42 |
| Rara vez | 21 | 58 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.2

En el Consejo de la Judicatura es colaborativo



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla muestran que un alto porcentaje del personal administrativo afirma que en las actividades del Consejo de la Judicatura no son colaborativos.

PREGUNTA Nro. 3

3.- ¿Conoce la misión y visión del Consejo de la Judicatura?

Cuadro Nro. 3

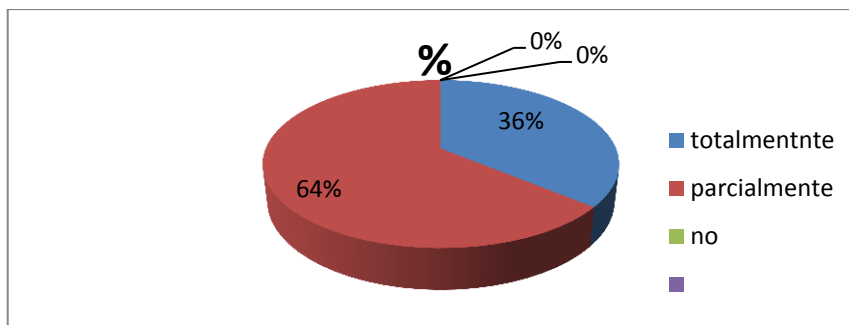
Sabe la misión y la visión del Consejo de la Judicatura

| Variable | Frecuencia | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Totalmente | 13 | 36 |
| Parcialmente | 23 | 64 |
| No | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.3

Sabe la misión y la visión del Consejo de la Judicatura



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

En esta tabla se muestra que la mayoría de los encuestados afirman que parcialmente conocen la misión y la visión del Consejo de la Judicatura al cual está se debe poner más énfasis ya que es lo más importante y a donde va encaminada la institución.

PREGUNTA Nro. 4

4.- ¿Domina los conocimientos propios de su actividad de trabajo?

Cuadro Nro.4

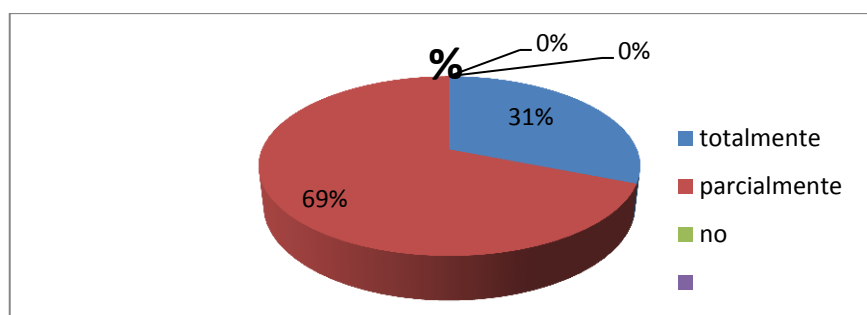
Domina sus conocimientos de actividad de trabajo

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Totalmente | 11 | 31 |
| Parcialmente | 25 | 69 |
| No | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N. 4

Domina sus conocimientos de actividad de trabajo



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de los encuestados manifiestan que “parcialmente” dominan los conocimientos propios de su actividad de trabajo en el Consejo de la Judicatura, lo que refleja que esta Institución no ofrece un servicio de calidad al cliente.

PREGUNTA Nro. 5

5.- ¿Tiene una actividad de servicio para el usuario del Consejo de la Judicatura?

Cuadro Nro. 5

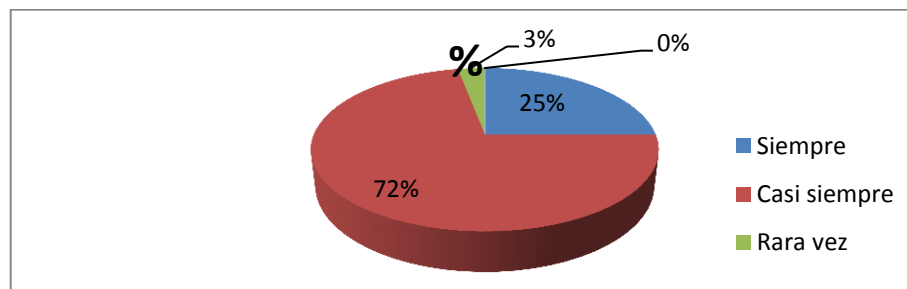
Posee un servicio para el Consejo de la Judicatura

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 9 | 25 |
| Casi siempre | 26 | 72 |
| Rara vez | 1 | 3 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

Grafico Nro. 5

Posee un servicio para el Consejo de la Judicatura



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

La mayoría de los entrevistados coinciden en afirmar que “casi siempre” brindan un servicio al usuario o cliente esto quiere decir que no se proyecta una imagen de calidad a la institución mejorando su prestigio y sus relaciones laborales.

PREGUNTA Nro. 6

6.- ¿Tiene compromiso institucional en todas sus actividades en la institución?

Cuadro Nro. 6

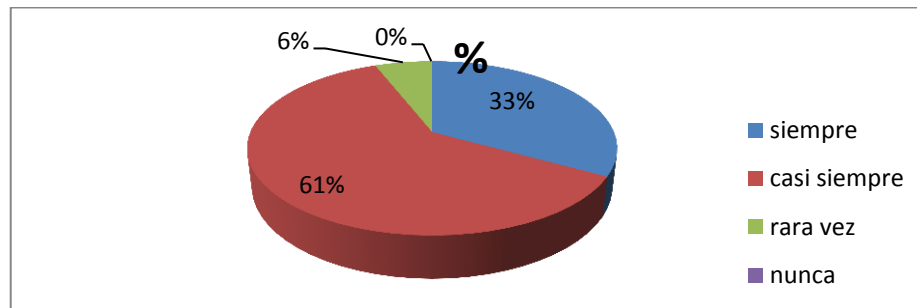
Es su compromiso en las actividades de la institución

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 12 | 33 |
| Casi siempre | 22 | 61 |
| Rara vez | 2 | 6 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

Gráfico N.-6

Es su compromiso en las actividades de la institución



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de encuestados indican que en el Consejo de la Judicatura “casi siempre” brindan con compromiso en todas sus actividades en la institución. Lo que demuestra que la atención de servicio no es de calidad para que ingrese con facilidad a estas dependencias.

PREGUNTA Nro. 7

7.- ¿Existe un trato con cortesía para los usuarios de la institución?

Cuadro Nro. 7

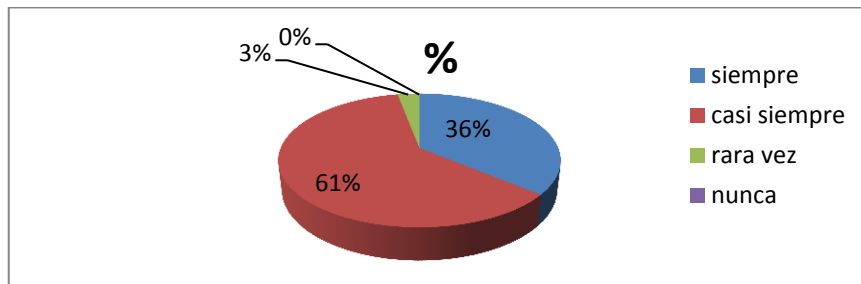
Existe trato de cortesía para el usuario

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 13 | 36 |
| Casi siempre | 22 | 61 |
| Rara vez | 1 | 3 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.-7

Un trato de cortesía para el usuario



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de encuestados “casi siempre” existe un trato de cortesía para el usuario del Consejo de la Judicatura, refleja que esta entidad pública no cuenta en su totalidad con un personal adecuado.

PREGUNTA Nro. 8

8.- ¿Existe un dispensador de turnos para la atención al usuario?

Cuadro Nro. 8

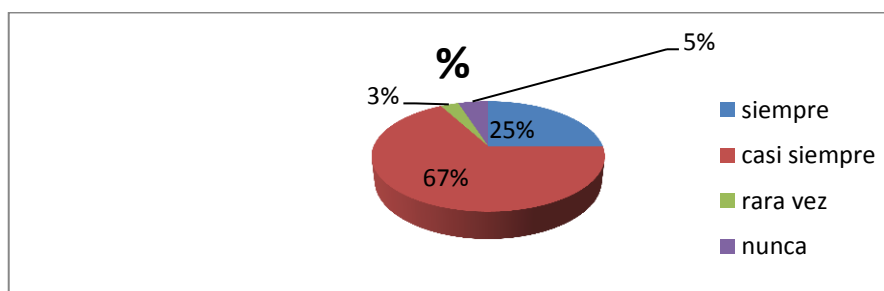
Esta un dispensador de turnos para el cliente

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 9 | 25 |
| Casi siempre | 24 | 67 |
| Rara vez | 1 | 3 |
| Nunca | 2 | 5 |
| Total | 36 | 100% |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 8

Esta un dispensador de turnos para el cliente



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados muestran que un alto porcentaje del personal encuestado “casi siempre” existe un dispensador de turnos para la atención al usuario, lo que refleja que en esta institución no se ofrece un servicio de calidad alto al cliente.

PREGUNTA Nro. 9

9.- ¿Se atiende con propiedad en la entrega de trámites al usuario?

Cuadro Nro. 9

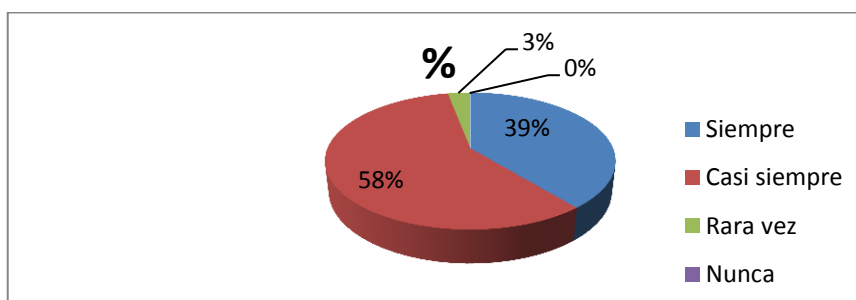
Atiende con propiedad en la entrega de trámites

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 14 | 39 |
| Casi siempre | 21 | 58 |
| Rara vez | 1 | 3 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 9

Atiende con propiedad en la entrega de trámites



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Más del cincuenta por ciento de encuestados afirma que en Consejo de la Judicatura “casi siempre” se atiende con propiedad en la entrega de trámites al usuario, esto significa una mediana preocupación de las autoridades y personal para ofrecer un servicio de buen trato y calidad en el servicio.

PREGUNTA Nro. 10

10.- ¿Los funcionarios tienen agilidad para la atención al usuario?

Cuadro Nro.10

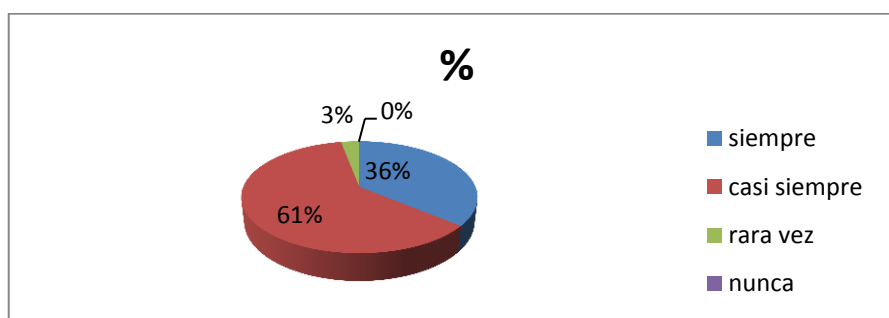
Tiene la agilidad para atender al usuario

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 13 | 36 |
| Casi siempre | 22 | 61 |
| Rara vez | 1 | 3 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

**Fuente: Encuesta al personal administración del Consejo de la
Judicatura**

GRÁFICO N.- 10

Tiene la agilidad para atender al usuario



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

En esta tabla se muestran que la mayoría de los encuestados afirman que los funcionarios tienen agilidad para la atención al usuario del Consejo de la Judicatura, refleja que no todo el personal lo hace con prontitud y eficiencia.

PREGUNTA Nro. 11

11.- ¿Le gustaría contar con una guía para una atención eficiente y eficaz?

Cuadro Nro. 11

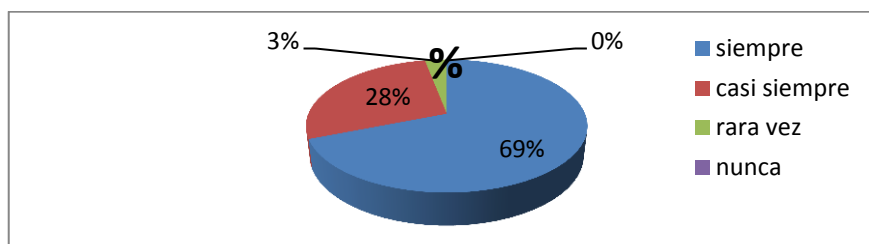
Cuenta con una guía para la atención eficiente y eficaz

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 25 | 69 |
| Casi siempre | 10 | 28 |
| Rara vez | 1 | 3 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 36 | 100 |

Fuente: Encuesta al personal administrativo del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 11

Cuenta con una guía para la atención eficiente y eficaz



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Casi todo el personal encuestado afirma que promover el desarrollo y eficiencia en el servicio es necesaria una guía para una atención eficiente y eficaz, porque la atención al cliente es primordial para mantener la imagen institucional donde los servidores deberán reunir las condiciones, características y méritos necesarios que el cargo demande y les faculte para desempeñarse eficientemente en el trabajo.

4.3.- RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA.

PREGUNTA Nro. 1

1.- ¿Ha visto que los funcionarios son puntuales en su horario de trabajo?

Cuadro Nro. 1

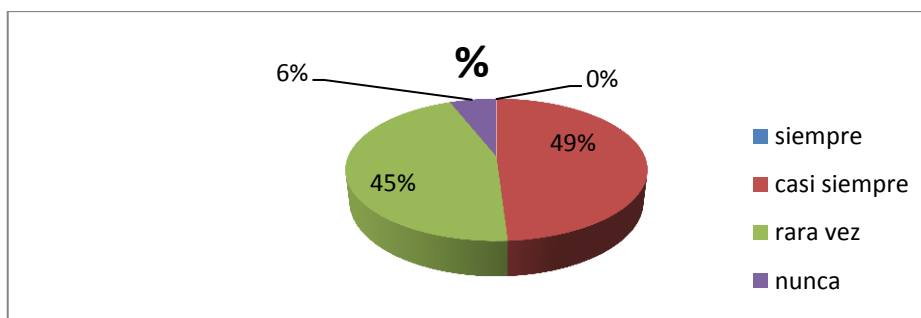
Los funcionarios son puntuales en su horario de trabajo

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 78 | 49 |
| Rara vez | 73 | 45 |
| Nunca | 10 | 6 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuesta a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.-1

Los funcionarios son puntuales en su horario de trabajo



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla muestran que casi la mitad de los encuestados afirman que se ha visto que los funcionarios no son puntuales en su totalidad en su horario de trabajo, esto refleja una despreocupación de las autoridades y personal para ofrecer un servicio totalmente adecuado.

PREGUNTA Nro. 2

2.- ¿Existe una actitud colaboradora en las actividades de la institución?

Cuadro Nro. 2

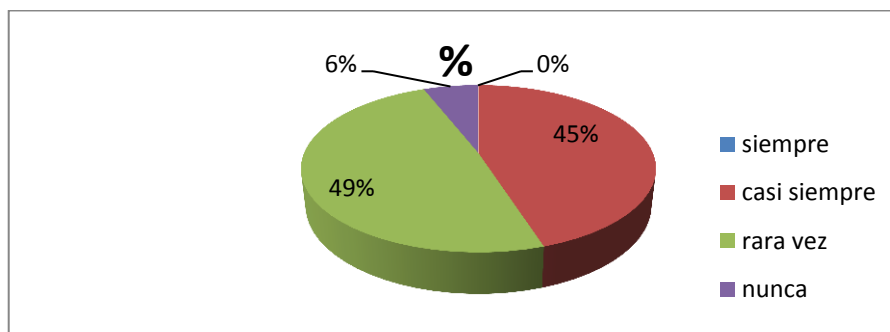
Es la actitud colaboradora en las actividades de la institución

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 73 | 45 |
| Rara vez | 78 | 49 |
| Nunca | 10 | 6 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuesta a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 2

Es la actitud colaboradora en las actividades de la institución



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla muestran que un alto porcentaje de los usuarios investigados afirman que “rara vez” existe una actitud colaboradora en las actividades de la institución. Lo que demuestra que casi la mitad del personal no hace con prontitud y eficiencia.

PREGUNTA Nro. 3

3.- ¿Cree usted que los funcionarios de esta institución conozcan la misión y visión para la que fue creada?

Cuadro Nro. 3

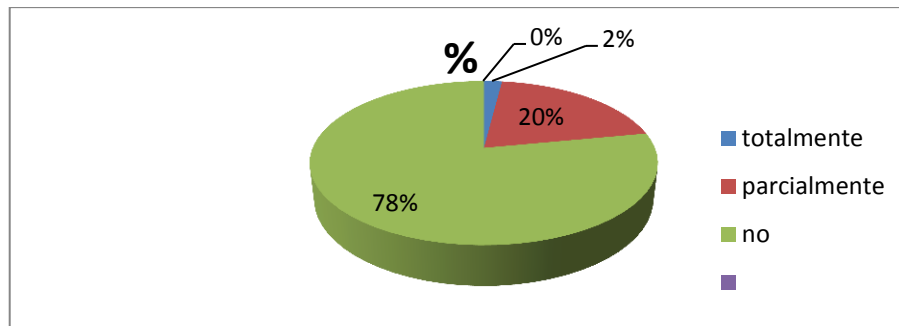
Los funcionarios conocen la misión y visión para la que fue creada

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Totalmente | 2 | 2 |
| Parcialmente | 33 | 20 |
| No | 126 | 78 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuesta a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 3

Los funcionarios conocen la misión y visión para la que fue creada



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados afirman que “no” conocen los funcionarios la visión y la misión para la que fue creada la institución, lo que refleja que en esta institución no se ofrece un servicio de calidad con propuestas u proyectos a los que van encaminados, por lo cual no trabajan con actitud ni eficiencia.

PREGUNTA Nro. 4

4.- ¿Usted ha visto si los empleados dominan los conocimientos profesionales?

Cuadro Nro. 4

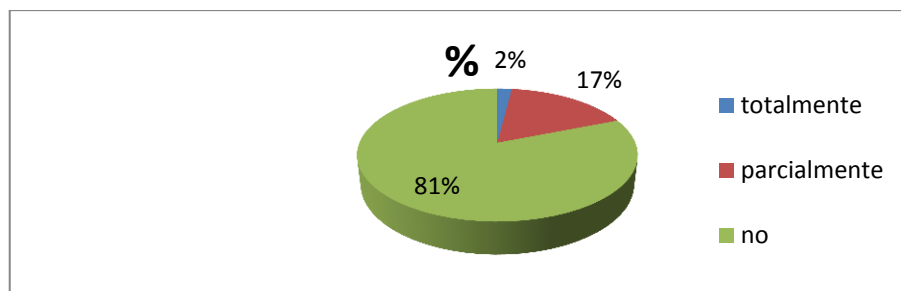
Los empleados dominan los conocimientos profesionales

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Totalmente | 2 | 2 |
| Parcialmente | 28 | 17 |
| No | 131 | 81 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuesta a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 4

Los empleados dominan los conocimientos profesionales



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

Interpretación

La tabla muestra que un alto porcentaje de los usuarios afirman que los empleados “no” dominan los conocimientos profesionales, esto quiere decir que en esta institución en forma ocasional se ofrece un buen servicio al cliente, por ende, en la realización de los trámites con atención, buen trato y calidad en el servicio, razones que validan la novedad de la investigación.

PREGUNTA Nro. 5

5.- ¿Tienen los funcionarios una actitud del servicio para el usuario?

Cuadro Nro. 5

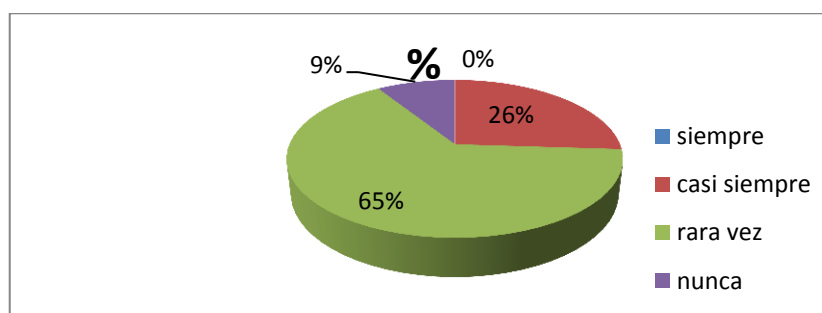
Poseen los funcionarios una actitud del servicio para el usuario

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 41 | 26 |
| Rara vez | 105 | 65 |
| Nunca | 15 | 9 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuesta a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 5

Poseen los funcionarios una actitud del servicio para el usuario



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

La tabla muestra que un alto porcentaje de los usuarios afirman que “rara vez” los funcionarios tienen una actitud de servicio, evidencia que en esta institución quienes laboran no muestran una actitud positiva en la atención para que el cliente ingrese con facilidad a estas dependencias.

PREGUNTA Nro. 6

6.- ¿Cree que los servidores del Consejo de la Judicatura tienen compromiso institucional?

Cuadro Nro. 6

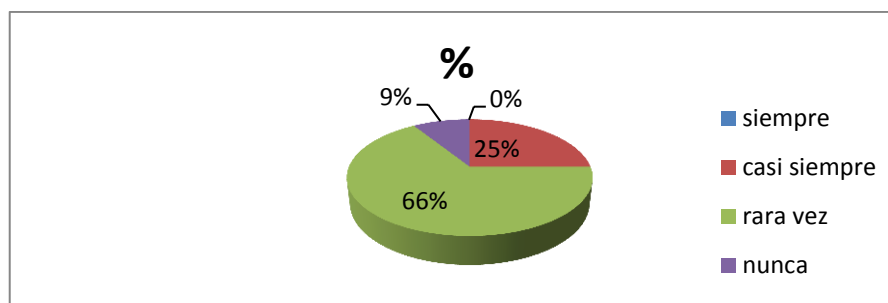
Los servidores del Consejo de la Judicatura tienen compromiso institucional

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 40 | 25 |
| Rara vez | 106 | 66 |
| Nunca | 15 | 9 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuesta a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 6

Los servidores del Consejo de la Judicatura tienen compromiso institucional



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla muestran que la mayoría de los encuestados afirman que “rara vez” los servidores del Consejo de la Judicatura tienen un compromiso institucional, lo que refleja que en esta entidad existe personal que no se compromete totalmente con la institución.

PREGUNTA Nro. 7

7.- ¿Existe un trato de cortesía para usted como usuario?

Cuadro Nro. 7

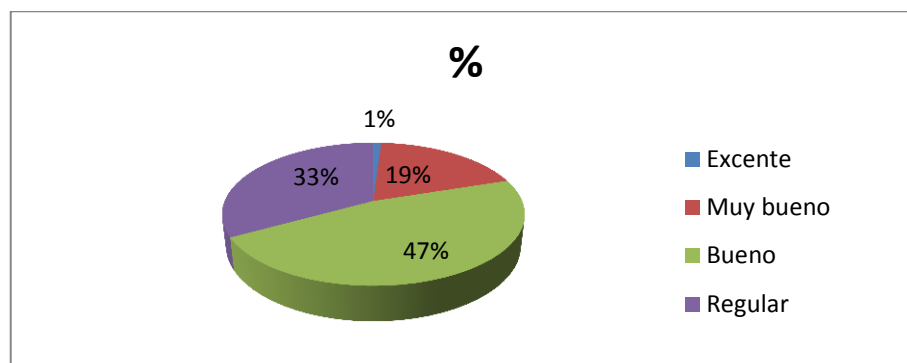
Es trato de cortesía para usted como usuario

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Excelente | 2 | 1 |
| Muy bueno | 31 | 19 |
| Bueno | 75 | 47 |
| Regular | 54 | 33 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuestas a los usuarios de Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 7

Es trato de cortesía para usted como usuario



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La tabla muestra que un alto porcentaje de los usuarios afirman que existe un trato de cortesía “bueno”, evidencia que en esta institución quienes laboran no cuentan con una herramienta dinámica y concreta que permita tratar al cliente de una manera adecuada y precisa.

PREGUNTA Nro. 8

8.- ¿Se respeta el turno para la atención a los usuarios de esta institución?

Cuadro Nro. 8

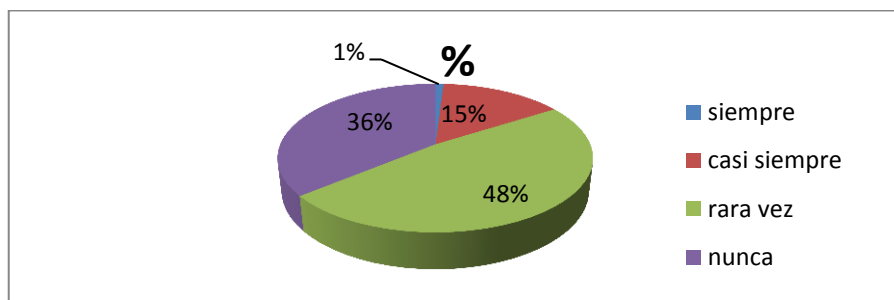
Se respeta el turno para la atención a los usuarios

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 1 | 1 |
| Casi siempre | 25 | 15 |
| Rara vez | 77 | 48 |
| Nunca | 58 | 36 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuesta a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 8

Se respeta el turno para la atención a los usuarios



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos permiten conocer que en un porcentaje alto, “rara vez” se respeta el turno para la atención de esta institución y un porcentaje mínimo se respeta el turno de forma adecuada, por lo tanto, deben recibir capacitaciones de normas para mejorar el conocimiento de la misma.

PREGUNTA Nro. 9

9.- ¿Ha sido atendido con propiedad en la entrega de lo solicitado en esta institución?

Cuadro Nro. 9

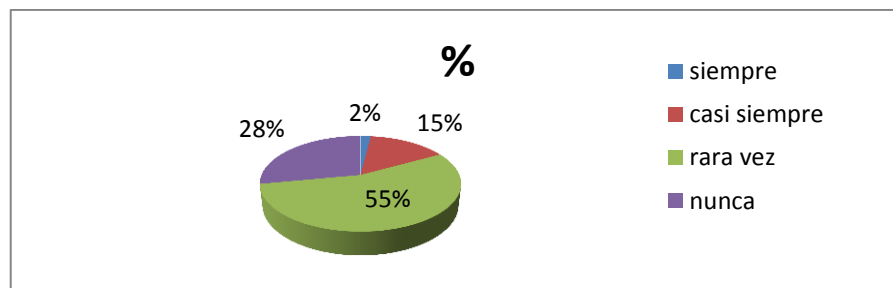
Es atendido con propiedad en la entrega de lo solicitado en esta institución

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 3 | 2 |
| Casi siempre | 25 | 15 |
| Rara vez | 88 | 55 |
| Nunca | 45 | 28 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuestas a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 9

Es atendido con propiedad en la entrega de lo solicitado en esta institución



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios investigados, coinciden en afirmar que “rara vez” es atendido con propiedad en la entrega de lo solicitado en el Consejo de la Judicatura, esto quiere decir que no se ofrece en su totalidad un buen servicio al cliente y una celeridad en la atención de los trámites.

PREGUNTA Nro. 10

10.- ¿Los funcionarios le atienden con agilidad en sus trámites?

Tabla Nro. 10

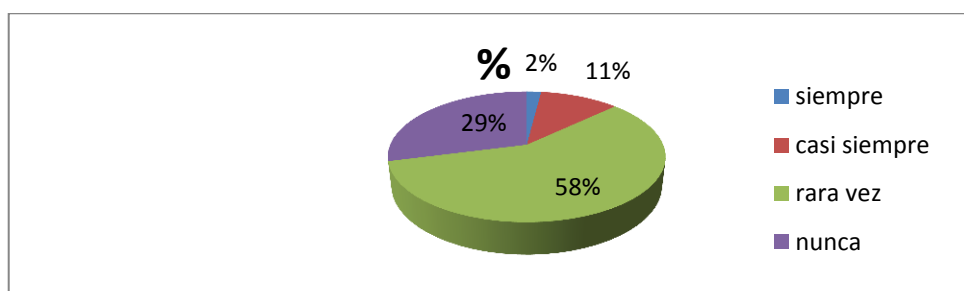
Los funcionarios le atienden con agilidad

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 3 | 2 |
| casi siempre | 18 | 11 |
| Rara vez | 94 | 58 |
| Nunca | 46 | 29 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuesta a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.-10

Los funcionarios le atienden con agilidad



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla muestran que un alto porcentaje de los encuestados manifiestan que “rara vez” los funcionarios atienden con agilidad en los trámites solicitados, lo que refleja que en esta institución no se ofrece un servicio de calidad en su totalidad para desarrollar procesos de administración y gestión con calidad en la atención a sus clientes y visitantes de esta entidad.

PREGUNTA Nro. 11

11.- ¿Le gustaría ser atendido con eficiencia y eficacia de manera técnica?

Cuadro Nro.11

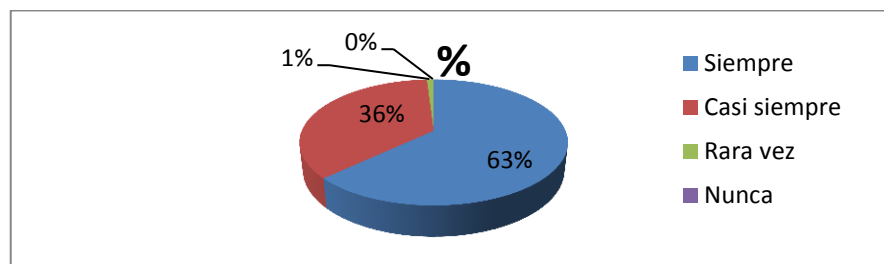
Le gustaría ser atendido con eficiencia y eficacia de manera técnica

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 101 | 63 |
| Casi siempre | 58 | 36 |
| Rara vez | 2 | 1 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 161 | 100 |

Fuente: Encuesta a los usuarios del Consejo de la Judicatura

GRÁFICO N.- 11

Le gustaría ser atendido con eficiencia y eficacia de manera técnica



Elaborado: Ana Yolanda Cañarejo

INTERPRETACIÓN

Los resultados de la tabla muestran en su mayoría que a los usuarios “siempre” les gustaría ser atendido con eficiencia y eficacia de manera técnica, para que la atención sea eficaz y mantener la imagen institucional.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis y procesamiento de la información, realizados en la aplicación de los instrumentos de investigación, las expectativas de los clientes no necesariamente coinciden con las formuladas a los funcionarios del Consejo de la Judicatura, se establecen las siguientes conclusiones:

- ❖ Que 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 de la Institución.

- ❖ Durante el proceso investigado se logró concluir y detectar a través de las encuestas realizadas que no existen una verdadera calidad de servicio y atención al cliente, sino una 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.

- ❖ A pesar de existir un dispensador de turnos, 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 el respeto de los clientes.

- ❖ Con base en el análisis de las encuestas planteadas en el Consejo de la Judicatura, se colige que es necesaria la elaboración de una Guía, la cual 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 el Consejo de la Judicatura.

5.2 RECOMENDACIONES

Con respecto a las conclusiones plateadas;

- ❖ Se recomienda a las Autoridades que los perfiles profesionales de las secretarías/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, de manera tal que el usuario en todo momento conozca la instancia y avance en su trámite, sería también recomendable la determinación de competencias de las secretarías/os, y aprovechar sus potencialidades y fortalezas.
- ❖ A los funcionarios/os analizar e interpretar los resultados y encontrar las estrategias de solución que mejoren la calidad de los servicios y la atención al usuario, socializar con el personal y hacer conciencia de la necesidad de cambio de actitud.
- ❖ A las autoridades realizar las gestiones para crear un departamento o equipo de trabajo responsable de orientar en una guía servicios para el aprovechamiento de los recursos técnicos y humanos con el propósito de unificar criterios, diseñar estrategias y procedimientos conducentes a garantizar el éxito de la atención y comunicación en el Consejo de la Judicatura.
- ❖ Se recomienda a las autoridades e investigadora la aplicación de la Guía para el cambio de actitud porque con ello se mejorará la atención en la calidad de servicio al cliente del Consejo de la Judicatura, para que se difunda la utilización de la Guía, y sus dependencias, y así los funcionarios conozcan los beneficios y la aplicabilidad de la misma.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“GUÍA PARA MEJORAR EL PERFIL ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO DEL JUDICATURA PARA LA EFICIENTE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE IBARRA. AÑO 2014”

6.2 JUSTIFICACIÓN

La presente guía contiene la descripción de la secuencia de actividades que se deben observar para la realización de los diferentes actos y eventos que llevan a cabo el personal administrativo de las instituciones, con eficiencia y eficacia.

Para que el personal administrativo del Consejo de la Judicatura, esté actualizado con habilidades y destrezas para asumir sus responsabilidades con eficiencia en atención al cliente.

En cuanto a la atención al usuario o cliente se presenta una guía a la experiencia, misión y visión de la institución, y en la atención al usuario.

Con el personal capacitado, la aplicación de la guía de atención al cliente en el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Ibarra provincia de Imbabura será secuencial; además, permitirá organizar la atención aplicando las normas establecidas, lo cual ahorrara tiempo, teniendo en cuenta que es aquí en donde los resultados son satisfactorios, en lo profesional e institucional.

La propuesta será indispensable porque a través de esta guía de atención al cliente la institución podrá proyectar una mejor imagen a la comunidad. Esta guía es importante porque servirá a la institución como una herramienta para el personal administrativo que labora en ella, para desarrollar de manera correcta los actos solemnes y programas protocolarios.

Además cabe mencionar, que esta guía se presentó por cuanto se observó una falta de organización en los actos que en la institución se realiza, y en la forma de tratar a sus invitados y autoridades, por esta razón, esta alternativa es una guía práctica y fácil de implementar.

6.2.1 Aportes Sociales

El Consejo de la Judicatura es el que organiza una serie de eventos, por lo tanto, facilitará los conocimientos a los diferentes sectores de la ciudad, con la idea de socializar la guía para que ellos también pongan en práctica estas recomendaciones en el momento de organizar los eventos.

6.2.2 A quien beneficiará

Con la presentación de la guía sobre los principios y las normas de atención al cliente se beneficiará el Consejo de la Judicatura, proyectando así una excelente imagen institucional. Además, servirá para la comunidad, estudiantes e instituciones públicas y privadas en relación a la atención al cliente.

6.2.3 Factibilidad

Esta guía tiene los parámetros para ser aplicable no únicamente en el Consejo, sino también en otras instituciones, porque lo que se plantea ésta al alcance de todos quienes tengan la predisposición por cambiar de actitud. En este caso en el Consejo de la Judicatura de Imbabura, que cuenta con la infraestructura necesaria y logística.

Esto que se plantea no merece quedar únicamente en un Trabajo de Grado, la visión va más allá, se propone que realmente se ponga en práctica la guía de atención al cliente.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

Modelo competitivo

En los últimos años se han acreditado las exigencias de los ciudadanos en términos de la forma y calidad de 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 del Consejo de la Judicatura se observa en un profundo rediseño de los servicios, términos concretos desde el punto de vista del receptor del servicio se vería reflejado en importantes mejoras, tales como:

Múltiples canales de acceso y eficiencia y menores tiempos de respuesta.

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 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.

6.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Mejorar el servicio y aplicación de modales y actitudes en la atención al usuario en el Consejo de la Judicatura mediante la elaboración de una Guía la cual facilitara el desempeño laboral.

Objetivos Específicos

- Fomentar la aplicación de normas y actitudes al personal administrativo del Consejo de la Judicatura.
- Promover el buen desempeño de los temas de modales y actitudes en la atención al cliente en las responsabilidades diarias del personal administrativo del Consejo de la Judicatura, tomando en cuenta las instrucciones de la guía.
- Socializar la guía a los funcionarios y personal administrativo del Consejo de la Judicatura.

6.5 IMPORTANCIA

Debido a los problemas que el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra, no cuenta con el plan de capacitado sobre normas de actitudes, modales y normas, siendo importante que lo incluya en la agenda.

Por este motivo, se realiza esta guía en beneficio del Consejo de la Judicatura y todo el personal que labora dentro de la misma, ya que esta

guía será una importante herramienta de trabajo para mejorar el servicio a la ciudadanía en el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra. Proyectando en si una imagen de categoría y de prestigio ante el público y la sociedad.

Por lo tanto, facilitará los conocimientos a los diferentes departamentos, con la idea de facilitar la guía para que ellos también pongan en práctica estas recomendaciones en el momento atender al cliente.

El Consejo de la Judicatura tiene un rol fundamental en organizar actitudes y valores en las generaciones futuras, por lo que es indispensable que ellos impulsen una guía que los ayude a orientar sus acciones en este aspecto, dado que se trata de un tema que está siempre presente. La importancia de manejar quejas en forma adecuada, es un problema que involucra a todos los actores del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra.

La presente guía entrega unas estrategias metodológicas para el correcto servicio a la ciudadanía, su objetivo es servir de pauta para solucionar de forma adecuada la problemática de los clientes, de acuerdo a la realidad del Consejo de la Judicatura.

6.6 UBICACIÓN

Se aplica en el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura que se encuentra ubicado en la calle García Moreno entre Sucre y Rocafuerte.

Esta guía tiene todos los parámetros para ser aplicados no únicamente en el Consejo de la Judicatura, sino también en otras Instituciones, por lo que, se plantea ésta al alcance de todos quienes tengan la predisposición por generar un cambio.

En este caso en el Consejo de la Judicatura que cuenta con la infraestructura necesaria y logística, entidad pública en donde se va implementar la guía.

Esto que se plantea no merece quedar únicamente en un Trabajo de Grado, la visión va más allá, se propone que ponga en práctica la guía de normas y actitudes. La creación y aplicación de la Guía de aplicación de la organización de las actitudes a los funcionarios del Consejo de la Judicatura es factible, ya que Autoridades, personal administrativo y de servicio posee los medios materiales e informáticos necesarios.

El proyecto es factible porque se puede realizar, debido a que la investigadora cuenta con los recursos humanos, económicos y materiales para llevar a cabo el programa de capacitación en la organización de eventos.

6.7 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

INTRODUCCIÓN

Esta guía de normas y actitudes en relación a la atención al cliente enfoca diversos temas que orientan a los funcionarios del Consejo de la Judicatura, a cumplir con la organización y planificación de un buen hábito

y aquellas personas que necesiten de este conocimiento para mejorar las actitudes y normas en relación a la atención al cliente.

La siguiente guía es de gran utilidad, cuenta con un amplia información de los conocimientos básicos que los funcionarios del Consejo de la Judicatura deberían conocer para una mejor atención al cliente, la cual esta presta al diálogo de manera abierta y dispuesta a mejorar la imagen frente al usuario.

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

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 del Consejo de la Judicatura.

La guía se presenta de una manera sencilla y practica 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.

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.

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 Nro. 1: “REFLEXIÓN PERSONAL Y EN GRUPO”

TEMA: SERVICIO AL CLIENTE

Según; Jean Marie Ayala Álvarez, MIBA, CRP

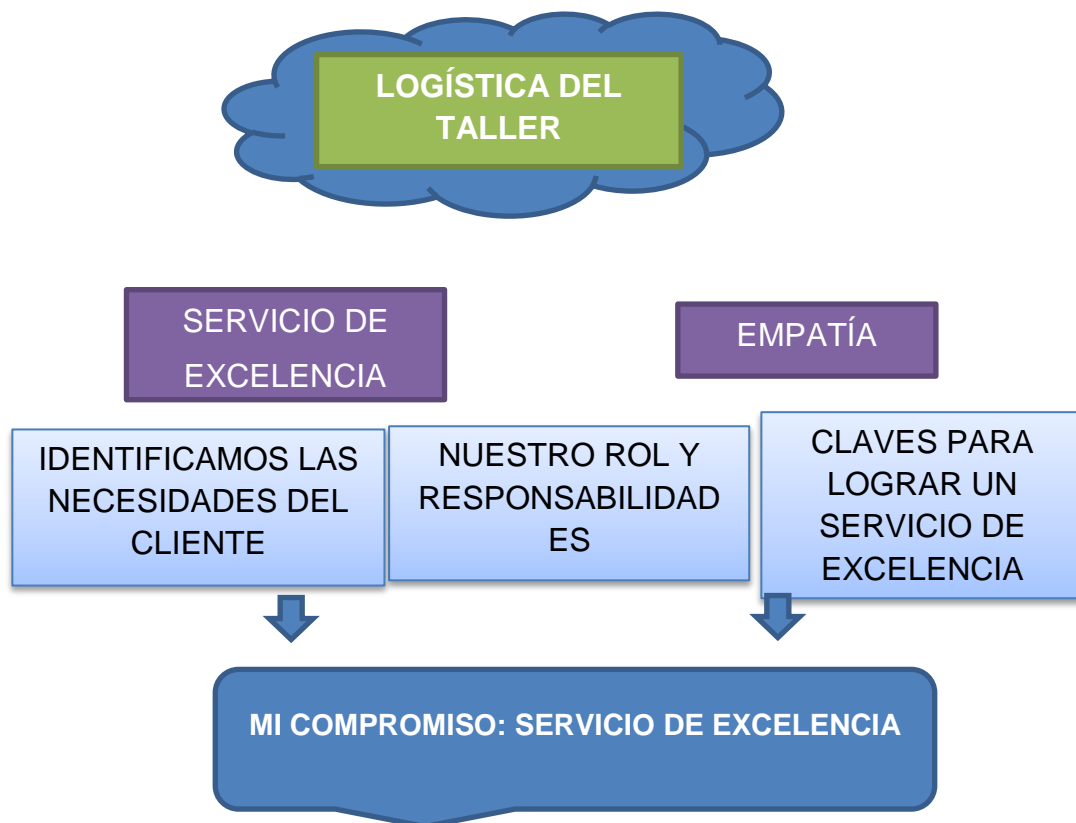
Se debe tener en cuenta lo siguiente:

Objetivo general:

Comprender que el cliente es su prioridad y que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas claves en esta gestión. Conocer a nivel general, donde nos encontramos en relación a la prestación de un servicio de excelencia.

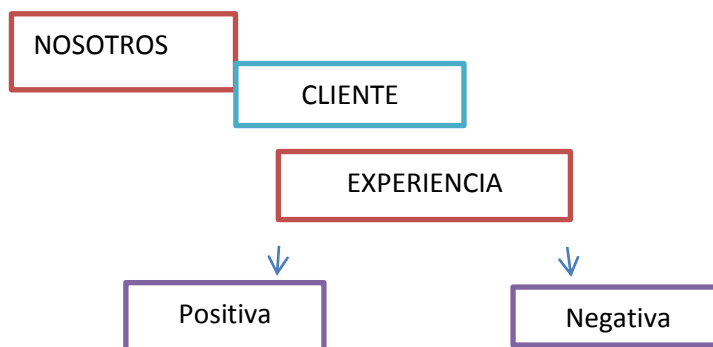
Objetivos específicos:

- ✓ Comprender que ofrecer un servicio de excelencia es necesario y que se logra cuando todos como un grupo deciden adoptarlo y aplicarlo.
- ✓ Conocer cómo identificar las necesidades de sus clientes, y comprender que tienen la autoridad para resolver sus problemas.
- ✓ Comprender que el servicio de excelencia se viabiliza cuando podemos ubicarnos en el lugar del cliente.
- ✓ Aprender a lidiar con los clientes difíciles.
- ✓ Comprender cuáles son sus roles y responsabilidades en este proceso.
- ✓ Desarrollar un plan de acción personalizado para aplicar estos conocimientos en sus respectivas áreas.



Dinámica grupal:

- Para mí un servicio de excelencia es:



Servicio al cliente:

- Es cualquier tipo de intervención que se lleve a cabo entre un representante de una compañía y un cliente.
- Este contacto puede ser:
 - Personal

- Por teléfono
 - Por correo
-
- Este es uno de los factores más importantes para determinar el éxito de una compañía.
 - Un cliente satisfecho regresa y refiere a otras personas.
 - Es la persona más importante en cualquier negocio.
 - No depende de nosotros; nosotros dependemos de él.
 - No interrumpe nuestro trabajo; es el propósito del mismo.
 - Nos hace un favor cuando nos llama; nosotros le hacemos un favor cuando contestamos su llamada.

EMPATÍA:

Requisito primordial: ubicarnos en un lugar del cliente.

“Ponernos en los zapatos del cliente”

Recomendaciones:

- Trata a tu cliente en la manera en que te gustaría te trataran.
- Demuéstrales interés genuino
- Da la milla extra.
- Muéstrate amigable y accesible.
- Llama al cliente por su nombre.
- Agradece al cliente el que este haya seleccionado nuestros servicios.
- Recuerda que el cliente es nuestra razón de ser.

6 CLAVES PARA LOGRAR EL ÉXITO MEDIANTE EL SERVICIO AL CLIENTE

Clave # 1: El servicio es una actitud

- Su actitud es importante para determinar qué tan efectivo es en cualquier situación dada.
- Muchas personas creen que no pueden hacer nada respecto a la forma en que se sienten.
- Usted puede cambiar esta forma de pensar esforzándose un poco y optando por no dejar que sus sentimientos afecten su actitud.

DESARROLLE SU ACTITUD DE SERVICIO

- Usted es el que crea la experiencia de cliente-servicio, de manera que su actitud determinará qué tipo de servicio proporciona y si tendrá éxito o no.
- Al desarrollar una actitud de servicios, se le facilitará mantener una actitud positiva al estar trabajando.

SONRÍA Y EL MUNDO SONREIRÁ CON USTED

- Asegúrese de que su expresión envíe el mensaje correcto a sus clientes.
- Una sonrisa es una señal de confianza y fomentará la confianza de sus clientes en usted.
- Piense en la forma en que usted se siente cuando alguien le sonrío.
- Esto le ayudara a recordar que deben sonreír.

RECIBA Y SALUDE INMEDIATAMENTE

- Nada deteriora la experiencia de un cliente más rápidamente que el hecho de que se le ignore.

- Salude a cada cliente inmediatamente.
- Dele una cordial bienvenida y pregunte: ¿En qué puedo servirle?
- Recuerde que el cliente siempre debe ir en primer lugar.

NO SE PIERDA ESA OPORTUNIDAD DE SERVICIO

- Una oportunidad de servicio es aquella donde haces algo adicional por un cliente.
- No espere a que alguien le pida ayuda; busque las oportunidades para ayudar a sus clientes.
- Anticipe las necesidades del cliente y busque formas de mejorar sus servicios.

MANTENGA SATISFECHO AL CLIENTE

- ✓ Proporcione satisfacción cumpliendo las necesidades del cliente.
- ✓ Si está dispuesto, es útil, alegre y eficiente, se ganará a los clientes cada vez.
- ✓ Trate a cada cliente como si fuera la persona más importante de su institución.
- ✓ Siempre agradezca.

EN TODO CASO ¿DE QUIÉN ES EL TRABAJO?

- Siéntase el dueño de su empleo, responsabilizándose de sus acciones y de la satisfacción de sus clientes.
- La gente que culpa a los demás de sus errores y fallas descarta su capacidad de ser felices y exitoso.
- Decídase a que cada acción que emprenda en el trabajo cuente para que sus clientes estén contentos.

CLAVE #2 ACÉRQUESE Y COMUNÍQUESE

- Servir a los clientes efectivamente involucra intercambiar información.
- Desarrollar sus habilidades de comunicación le ayudará a servir a sus clientes efectivamente.
- Piense que éstas son herramientas dentro de una caja de servicios al cliente, que lleva con usted todo el tiempo.

IDENTIFIQUE ¿ES USTED LA PERSONA IDÓNEA?

- Los clientes no quieren tener que tratar de llamarle la atención, así que salude al cliente inmediatamente.
- Mientras más tiempo tenga que esperar el cliente, más difícil será el proceso de comunicación.
- Ofrecer ayuda al cliente abre los canales de comunicación, permitiéndole al cliente darle información a usted.

ESCUCHAR ES UN ARTE

- Preste mucha atención a lo que le dice el cliente.
- Atienda bien a lo que le dice el cliente o pasará por alto información o indicios importantes acerca de la forma en que puede servirle mejor.
- Préstele toda su atención al cliente.
- No deje que interfieran distracciones externas

MÍRELOS A LOS OJOS

- Mire a los clientes a los ojos cuando está hablando con ellos o al escucharlos.

- Al mirarlo a los ojos está demostrando que le está escuchando, que está interesado en saber lo que necesita, que satisfecerá esos requisitos y que usted es una persona cortés y amable.
- Déjese de distracciones y mantenga sus ojos fijos al cliente.

LLÁMELOS POR SU NOMBRE

- Usar el nombre de un cliente es una forma poderosa de personalizar la experiencia del servicio.
- Practique tener gran precisión en el uso de nombres.
- Equivocarse en la pronunciación de un nombre o equivocarse de nombre es peor que no usarlo.
- Recuerde a cada cliente cada vez que vaya a verlo; éste apreciará y disfrutará que lo reconozca de forma individual.

CLAVE #3: LO QUE USTED SABE, HACE LA DIFERENCIA

- Debe poder contestar las preguntas, dar buenas indicaciones, saber dónde encontrar las cosas, entender qué es posible ofrecer y qué no es posible ofrecer y por qué.
- Nunca le diga: “No sé” a un cliente y después váyase.
- Averigüe la respuesta y comuníquese al cliente.

LO QUE DISTINGUE COMO PROFESIONAL

- Use modales correctos, adopte una actitud formal y condúzcase en una forma profesional.
- Deje de lado los sentimientos personales mientras está en el trabajo; adopte una actitud de servicio y trate al cliente como si fuera la persona más importante del mundo.
- La etiqueta profesional significa poner en primer lugar la comodidad y bienestar del cliente.

USTED ES EL EXPERTO

- Aprenda todo lo que sea necesario acerca de la institución.
- Familiarícese con aquellas áreas que sean de servicio directo a la cual usted trabaja.

CLAVE #4 LA PRIMERA IMPRESIÓN CUENTA

- ¿Qué clase de impresión da?
- Los clientes muchas veces emiten juicios sobre su institución y sus empleados acerca de esa primera impresión.

¿QUÉ TOMAMOS EN CUENTA?

- Vestimenta
- Vocabulario
- Presencia
- Postura
- Conocimientos
- Otros

CLAVE #5: SUS NORMAS PERSONALES

- Usted le dice mucho a los demás en formas no verbales.
- Los indicios que transmite tienen un impacto directo en la forma en que los clientes lo percibe, así como los servicios que proporciona.
- Es importante que entienda cuáles son sus normas personales y qué tipo de señales transmite.

CLAVE #6 TOME LA INICIATIVA

- Los clientes quieren lo que quieren, a la hora que lo quieren, y están contando con usted para que le resuelva.
- Aprender a tomar la iniciativa con cada cliente significa aceptar la responsabilidad para asegurarse que el cliente esté completamente satisfecho y hacerlo sin que se lo pidan.

Toma la iniciativa

- Tomar la iniciativa significa hacerse cargo de la responsabilidad de hacer las cosas y hacerlas bien.
- Antes de comenzar, usted debe determinar cuánta responsabilidad está dispuesto a manejar.
- Hágase cargo de pequeñas cosas primero para luego tomar mayores responsabilidades.

APRENDA A TOMAR DECISIONES

- Para poder tomar la iniciativa en cualquier situación, necesitará tomar decisiones por cuenta propia.
- Hacer decisiones informadas reducirá el riesgo de tomar una decisión equivocada.
- Analice detalladamente su decisión.

SEA LA SOLUCIÓN Y NO EL PROBLEMA

- Para ser efectivo en el servicio al cliente y tomar la iniciativa con un problema de un cliente, considérese parte de la solución.
- Estudie detalladamente el problema con el fin de obtener una solución que le de satisfacción al cliente.
- No espere a que se presenten los problemas, observe lo que ocurre en su entorno, de manera que pueda encontrar la mejor forma de trabajar con la situación.

Haz las cosas de la mejor forma posible

- Tomar la iniciativa y asumir la responsabilidad de hacer felices a los clientes significa hacer su mejor esfuerzo.
- Pregúntese: ¿Hice mi mejor esfuerzo hoy?

6.9 TÉCNICA Nro. 2: REFLEXIÓN

TEMA.- EL CAMBIO DE ACTITUD

OBJETIVO.- Ayudar a tomar conciencia del efecto que provoca el cambio de actitud en el personal del personal administrativo, cuando se trata de cambiar 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

1.2 Dinámica: “**La pelota preguntona**”



Objetivo: Conocerse mejor.

Materiales: radio, pelota, sillas en círculo.

Desarrollo:

- El animador entrega una pelota o cada equipo, invita a los presentes a sentarse en círculo y explica la forma de realizar el ejercicio.
- Mientras se entona una canción la pelota se hace correr 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 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: “Ana Yolanda Cañarejo Pastaz”

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 lo 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 cuánto 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 también afecta a los demás, pero lo primordial es lo que te afecta a ti mismo, favorable o desfavorable según sea el caso.

Influencia

“No hay peor sordo que él 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 de 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.

Cuanto 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 solo cuando decimos que ese cambio nos ayuda a ser lo que queremos ser”

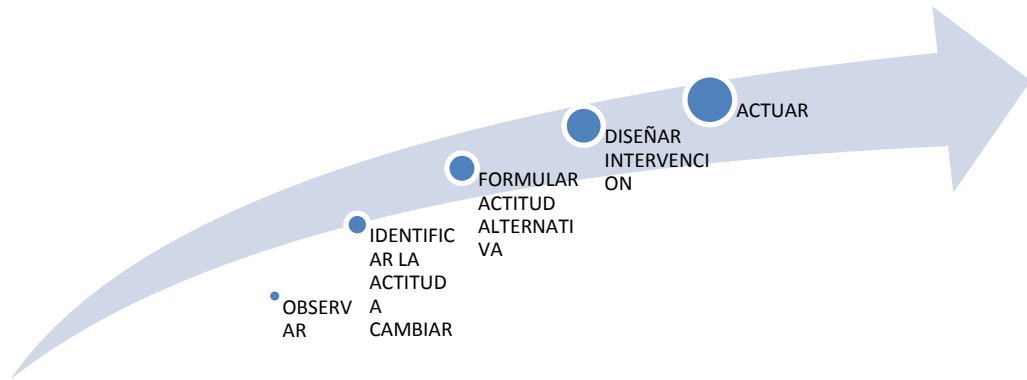
Margaret Wheatley

Si partimos de la base 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 conviene el otro” y acepta 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:



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 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 para un mal mapa, es mejor no tener mapa; si queremos que alguien cambie el mapa que está ocupando 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 en lugar de esto?
- ¿Qué comentarios tendría que oír?

- ¿Qué tendría que notar para saber que esa persona no está motivada?

Con frecuencia sabemos identificar con precisión lo que no queremos (la actitud a cambiar) pero no 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, para ver si es necesario volver a empezar el mismo ciclo.

Evaluación

Se realizará exposiciones sobre el video de la reflexión para recoger opiniones de hasta dónde el personal que labora en el Consejo de la Judicatura se conoce, y la disposición al cambio de Actitud, ya que esto brindará satisfacción en la atención tanto en el cliente interno y externo.

6.10 TÉCNICA Nro. 3: TRABAJOS EN GRUPO

Tema.- “ACTITUD POSITIVA”

OBJETIVO.- Promover la actitud positiva en el personal administrativo del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra, conocer los pasos a seguir para proporcionar un servicio de calidad en la atención al cliente.

Estrategias

- 1.- Audio comentado
- 2.- Tema: Actitud Positiva y negativa

Contenido

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

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 positiva

Hay muchos profesionales que ingresan a una actividad sin que ésta 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**
-



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**



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 invada un profundo sentimiento de fracaso existencial.

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



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**



Para cultivar una actitud positiva nada que mejor ser uno mismo. Tanto las comparaciones como las idealizaciones de cómo deberías ser tú y de cómo deberían ser las cosas, es muy perjudicial es 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**



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.

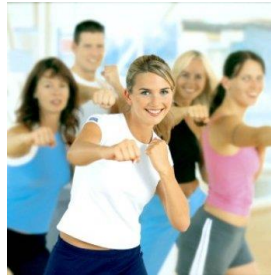
- **Olvídate de los detalles**

La obsesión por la perfección solo 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**



Pasa cuanto antes a la acción y permítele al cuerpo moverse con total libertad. 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 lo tanto, ayudándote a conseguir una actitud positiva.

- **Cuida tu imagen**



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**



Creerte el centro del universo solo alimentará las obsesiones que tienes 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**



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.

Frases de actitud positiva



“Anónimo”

- Ser feliz es cuestión de actitud

Vrivera

- 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”

DECÁLOGO

Una actitud positiva

“Ante la adversidad nos crecemos”

1 Manos a la obra

Las críticas y las quejas no sirven de nada.

Vamos a buscar y proponer soluciones y ponerlas en marcha. La manera de actuar nadie, quien menos lo esperas te puede dar una gran lección.

2 Actuar es armonía

Una actitud positiva implica colaboración, generosidad y abundancia. Cuando hay cambios o algún proyecto no sale es porque algo mejor está por llegar.

3 Fluidez y entrenamiento

Como cualquier disciplina, conseguir y mantener una actitud positiva es cuestión de entrenamiento y luego, poco a poco, todo fluye sin esfuerzo. Hay que intentar mantener la distancia con la “malas” noticias y no “engancharse”.

4 Las experiencias nos ayudan a crecer

Todo lo que nos ocurre pasa por nuestro bien aunque en un primer momento quizá no lo parezca. En muchas ocasiones hace falta perspectiva que da el tiempo. Encuentra siempre ese lado positivo y el aprendizaje que trae consigo.

5 Vivamos en el presente

Aprovecha lo que tienes y lo que la vida te ofrece hoy. Recuerda las cosas buenas del pasado e imagina lo mejor para ese futuro que un día llegará. Pero hasta entonces: disfruta del momento. Vive el aquí y el ahora.

6 Enfoque adecuado y consciente

Concentra los esfuerzos, la energía y tu atención... en lo que quieres y no en lo que no quieres.

7 Sentirse siempre bien ayuda a ser positivo

Nadie es más ni menos que tú. Tienes libertad para decidir cómo quieres sentirte en cada momento. Recuérdalo.

8 Sonríe

Al hacerlo el cerebro interpreta que todo va bien y, tanto si es así como si no, sintoniza con una frecuencia positiva. Sonríe y el mundo te sonreirá.

9 Da las gracias

Si nos paramos a pensar un momento seguro que tenemos muchas cosas que agradecer. Hacerlo ayuda a centrarse en lo positivo de nuestra vida.

10 Atención a lo que emitimos

Presta mucha atención a lo que piensas y dices. Olvidemos frases como “No puedo”, etc. Céntrate en lo positivo y no solo seguirá ahí sino que atraerás muchas más cosas buenas a tu vida.

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.

6.11. TÉCNICA Nro. 4 DRAMATIZACIÓN

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

Objetivo.- Mejorar la actitud de servicio en los funcionarios del Consejo de la Judicatura 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 proporcionar 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 cómo 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 comisión:** ten claro lo que quieres y hacia dónde 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 quieres vivir, depende de la actitud que tengas, está en ti disfrutar o sufrir.



ACTITUD DE SERVICIO



Sentimiento que provoco en los clientes

- Sonreír
- Hacer sentir bien a alguien
- Imaginación

- Flexibilidad
- Aprópiase del cliente

Trucos para obtener una buena actitud de servicio

1.- Creer 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.



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.



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



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?



Diez sugerencias para Mejorar 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 medio 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 comparte, 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

Se evaluará mediante un diagrama de comparación a los funcionarios del Consejo de la Judicatura, con el propósito de detectar cuáles 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.

6.12. TÉCNICA Nro. 5: DRAMATIZACIÓN

Tema.- “EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”

OBJETIVO.- Perfeccionar la atención al cliente con una actitud de servicio en los funcionarios del Consejo de la Judicatura, enfatizando la importancia del cliente en la misma.

ESTRATEGIAS:

1.- Socializar de la dramatización

Tema: El cliente Satisfecho e insatisfecho

CONTENIDO

Se denomina con el término de administrativo/a a aquel individuo, mujer o varón, que se desempeña profesionalmente en una oficina, una compañía, una organización, el cual dirige y toma decisiones para el crecimiento de la misma al cual pertenecen.



Siete Reglas que te harán un mejor asistente administrativo

- 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.
- 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. “Ortega”

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.

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

Un cliente:

- 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



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



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 cómo 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

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 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 primeros 30 segundos cuenten (deja una buena impresión).
- Manténgase en forma, cuide su persona.

Evaluación:

El grupo expositor evaluará un diagrama de comparación a las funcionarios/as del Consejo de la Judicatura, con la finalidad de superar las falencias en el servicio al cliente, obteniendo así resultados positivos con las estrategias planeadas.

7.- IMPACTOS

7.1 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 Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra, logrando satisfacer las necesidades de los empleados y de los usuarios.

7.2 IMPACTO ADMINISTRATIVO

La elaboración de una guía sobre la actitud profesional del personal administrativo fortalecerá la calidad de servicio y atención al cliente en el Consejo de la Judicatura, 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 tramites, y a su vez, dando otra perspectiva al cliente interno y externo de la institución.

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 Consejo de la Judicatura con la ayuda de la socialización realizada por parte de la expositora, puesto que los clientes son el fiel reflejo del trato que reciben, por lo tanto, las autoridades y funcionarios del Consejo de la Judicatura, deben poner énfasis en que sí se puede mejorar la Actitud de Servicio Y Atención al Cliente y teniendo en cuenta de que el cliente es la parte primordial de la institución y prestigio de la misma.

8.- BIBLIOGRAFÍA

Angélica Granados (2010) "Su imagen personal, es la imagen de su empresa o institución (p. 2)."

Capriotti Peri Paul, (2013). "Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa (p. 18)".

CEDEÑO, Gardenia; GARAY Julia y GARCIA Glenda, (2010). "Módulo de asistente Ejecutiva (p. 28)"

CEDEÑO, Gardenia, (2010) " Modulo de asistente Ejecutivo" (p. 20)

Según Collins y Porras: (2013). "Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa (p.20)".

Hernández Pérez, (2010) "Modulo Competitivo" (p. 104)

Jean Marie Ayala Álvarez, MIBA, CRP "Servicio al cliente" (p. 20)

La Psclologia ; trduccion por editorial medica panamericana SA;edición 7°; año 2005; país Buenos Aires; PP 192-297

Libro Guía Para La Secretaria Ejecutiva (p.28)

LILLIAN Doris, (2010). "Manual de la secretaria" (p.109).

Módulo de asistencia Ejecutiva (2010) (p.20)

Napolion Hill W. y Clemenstone. "La Actitud Mental Positiva".(pp.101-106)

NEGGERS Gladys, (2007). "La secretaria eficiente". Tercera Edición (pp 20-24).

OCEANO 2010 "Enciclopedia básica de la Secretaria " (pp.19-50)

Romina Barak. (2010) "Asesoría de Imagen"(p.102).

Teresa Pintado (2013) "Imagen corporativa"(pp.18 20)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CALLAO Psicología de empresa
Bibliografía: Papalia E. Danie, WenkosOlds Sally; La Psicología ;
Traducción por editorial Mcagraw-hill; edición ; país España ; pp 70-
99. Myers David

Vanesa Carolina Pérez Torres. "Calidad total en la atención al cliente"
(p.106).

Williams Estrada Vera. (2013) "Servicio y Atención al cliente"(p.20)

ZAPATA Imelda. "Manual de la secretaria eficiente". Volumen 1 (pp.22-
28)

Lincografía:

<http://dinamicasojuegos.blogspot.com/2009/09/la-pelota-preguntona.html>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Actitud><http://antalya.uab.es/liniguez/Materiales/escalas.pdf>

<http://es.scribd.com/doc/15909907/IMAGEN-INSTITUCIONAL>

<http://pdf.rincondelvago.com/actitudes.html><http://psicologiacepunt.blogspot.com/2008/01/actitudes.html> Página 5

<http://pensamientoyconductasocial.wordpress.com/2009/06/12/funciones-de-las-actitudes/>

<http://secretariasyasistentes.weebly.com/etica-profesional-para-secretarias.html>

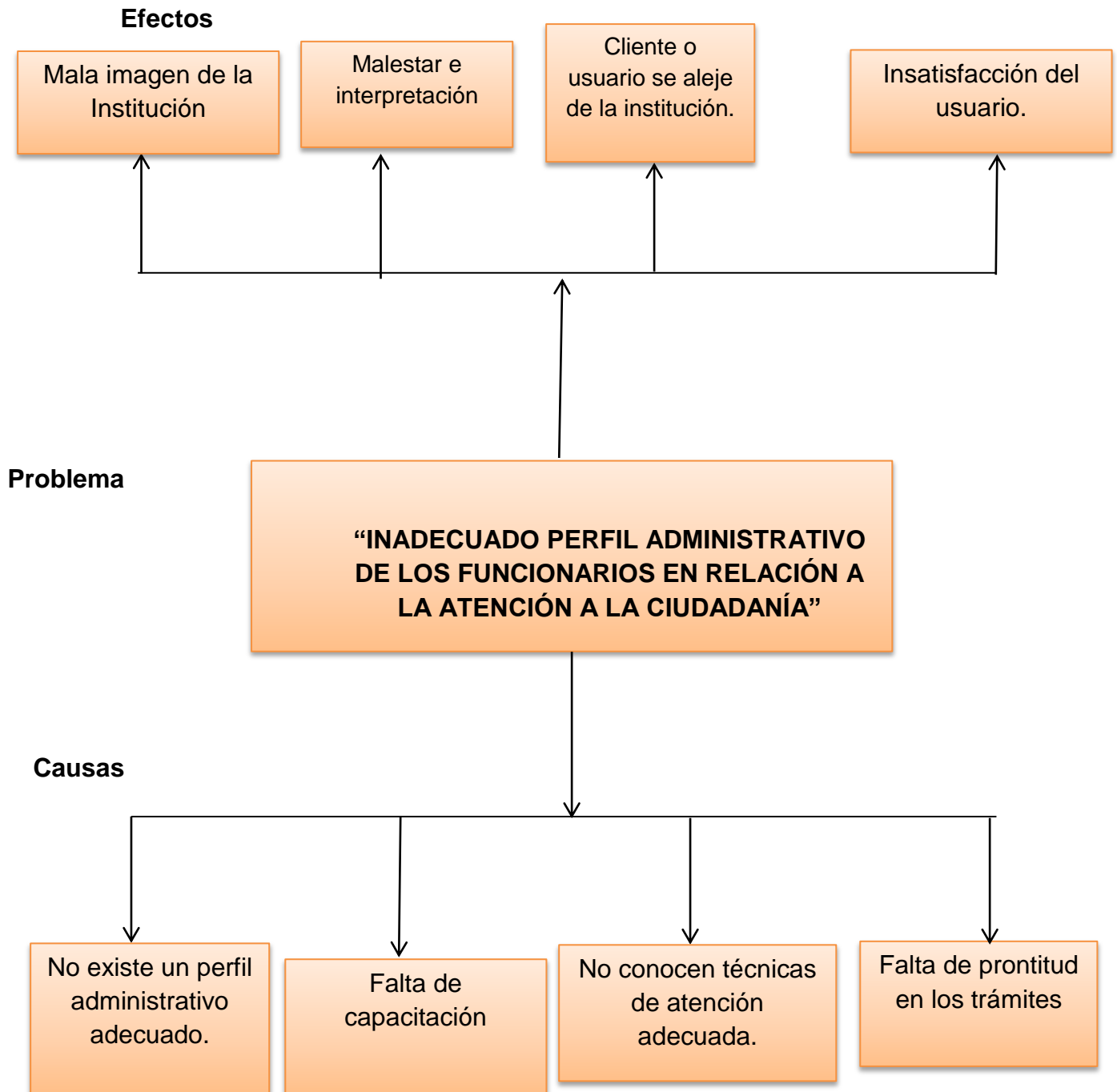
<http://www.entremujeres.com/trabajo/Empleo-ejecutiva-profesion-valor-agregado>

<http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/LOTAIP/napo/METAS%20NAPO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Anexo 2

MATRIZ DE COHERENCIA

| TEMA: | OBJETIVO GENERAL |
|--|---|
| “Análisis del perfil administrativo del Consejo de la Judicatura en relación en la atención hacia la ciudadanía de Ibarra, año 2014”. | Determinar el perfil administrativo del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra en relación a la actitud profesional de sus funcionarios para mejorar la atención a la ciudadanía. |
| PREGUNTAS DIRECTRICES <ul style="list-style-type: none">➤ ¿Cuál es el perfil de desempeño administrativo de los funcionarios del Consejo de la Judicatura?➤ ¿Cómo se realiza la atención al usuario en el Consejo de la Judicatura?➤ ¿Una guía de técnicas sobre el perfil de desempeño administrativo mejorará la atención al usuario del Consejo de la Judicatura hacia la ciudadanía?➤ ¿La aplicación de la guía por parte de los funcionarios del Consejo de la Judicatura permitirá mejorar la atención a los usuarios? | OBJETIVOS ESPECIFICOS <ul style="list-style-type: none">➤ Diagnosticar cuál es el perfil administrativo de los funcionarios del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ibarra.➤ Observar cómo se realiza la atención al usuario en el Consejo de la Judicatura.➤ Elaborar una guía para mejorar el perfil de desempeño administrativo de los funcionarios del Consejo de la Judicatura que permita una atención de calidad al usuario. |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ENCUESTA

Señores (as):

Personal Administrativo

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar y elaborar una Guía Técnica del perfil de desempeño administrativo en relación a la atención al cliente del **Consejo de la Judicatura**.

Por favor, lea atentamente y conteste con sinceridad, su aporte es de vital importancia. Los datos son anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio.

1. ¿Cumple con puntualidad sus horarios de trabajo?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

2. ¿En las actividades del Consejo de la Judicatura usted es colaborativo?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

3. ¿Conoce la misión y la visión del Consejo de la Judicatura?

Totalmente () Parcialmente () No ()

4. ¿Domina los conocimientos propios de su actividad de trabajo?

Totalmente () Parcialmente () No ()

5. ¿Tiene una actitud de servicio para el usuario del Consejo de la Judicatura?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

6. ¿Tiene compromiso institucional en todas sus actuaciones en la institución?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

7. ¿Existe un trato con cortesía para los usuarios de la institución?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

8. ¿Existe un dispensador de turnos para la atención al usuario?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

9. ¿Se atiende con propiedad en la entrega de trámites al usuario?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

10. ¿Los funcionarios tienen agilidad para la atención al usuario?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

11. ¿Le gustaría contar con una guía para una atención eficiente y eficaz?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
ENCUESTA

Señores (as):

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar y elaborar una Guía Técnica del perfil de desempeño administrativo en relación a la atención al cliente del **Consejo de la Judicatura**.

Por favor, lea atentamente y conteste con sinceridad, su aporte es de vital importancia. Los datos son anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio.

1. ¿Ha visto que los funcionarios son puntuales en su horario de trabajo?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

2. ¿Existe una actitud colaboradora en las actividades de la institución?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

3. ¿Cree usted que los funcionarios de esta Institución conocen la misión y la visión para la que fue creada?

Totalmente () Parcialmente () No ()

4. ¿Usted ha visto si los empleados dominan los conocimientos profesionales?

Totalmente () Parcialmente () No ()

5. ¿Tienen los funcionarios una actitud de servicio para el usuario del Consejo de la Judicatura?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

6. ¿Cree que los servidores del Consejo de la Judicatura tienen compromiso institucional?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

7. ¿Existe un trato de cortesía para usted como usuario?

Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular ()

8. ¿Se respeta el turno para la atención a los usuarios de esta institución?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

9. ¿Ha sido atendido con propiedad en la entrega de lo solicitado en esta institución?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

10. ¿Los funcionarios le atienden con agilidad en sus trámites?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

11. ¿Le gustaría ser atendido con eficiencia y eficacia de manera técnica?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

¡Gracias por su colaboración!

CONSEJO DE LA JUDICATURA DE LA CIUDAD DE IBARRA







**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

| DATOS DE CONTACTO | |
|----------------------|-----------------------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 0401609813 |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Cañarejo Pastaz Ana Yolanda |
| DIRECCIÓN: | MIRA-CARCHI |
| EMAIL: | any3332010@gmail.com |
| TELÉFONO FIJO: | |
| TELÉFONO MÓVIL | 0985009699 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|-----------------------------|---|
| TÍTULO: | "ANÁLISIS DEL PERFIL ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA EN RELACIÓN EN LA ATENCIÓN HACIA LA CIUDADANÍA DE IBARRA AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA". |
| AUTOR (ES): | Cañarejo Pastaz Ana Yolanda |
| FECHA: AAAAMMDD | 2016/02/18 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TITULO POR EL QUE OPTA: | Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español |
| ASESOR /DIRECTOR: | Dra. Lourdes Salazar |

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Cañarejo Pastaz Ana Yolanda, con cédula de identidad Nro. 0401609813, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 18 días del mes Febrero del 2016

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: Cañarejo Pastaz Ana Yolanda
c.c. 0401609813



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Cañarejo Pastaz Ana Yolanda, con cédula de identidad Nro. 0401609813 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 titulado: **“ANÁLISIS DEL PERFIL ADMINISTRATIVO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA EN RELACIÓN EN LA ATENCIÓN HACIA LA CIUDADANÍA DE IBARRA AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”**. Qué ha sido desarrollada 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.

Ibarra, a los 18 días del mes Febrero del 2016

(Firma).....
Nombre: Cañarejo Pastaz Ana Yolanda
Cédula: 0401609813