UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL

EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Secretariado en Español

---

TEMA: "LA GESTIÓN SECRETARIAL INCIDE EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO".

AUTORA: Concha Isabel Acosta Muñoz

TUTORA: Lic. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

Ambato – Ecuador

2013

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 1801224351 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **"**La Gestión Secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito", desarrollado por la egresada: Concha Isabel Acosta Muñoz, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 20 de junio del 2013

…..…….

LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO

TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

C.C. 1801224351

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Ambato, 20 de junio del 2013

…….

CONCHA ISABEL ACOSTA MUÑOZ

C.C. 1713022430

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Concha Isabel Acosta Muñoz, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: "La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito", autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, 20 de junio del 2013

…….

CONCHA ISABEL ACOSTA MUÑOZ

C.C. 1713022430

AUTORA

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: "La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito", presentado por la Sra. Concha Isabel Acosta Muñoz, egresada de la Carrera de Secretariado en Español; modalidad Semipresencial, Promoción Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ambato, 20 de junio del 2013

LA COMISIÓN

…….

Dr. Héctor Manuel Silva Escobar Msc.

PRESIDENTE

…….	…….
Lcda. Teresa Alexandra Ruiz Betancourt Mg.	Dra. Lozada Figueroa Ruth Nelly Mg.
MIEMBRO	MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mi Hijo, y mi familia que son la columna en la cual sostengo los ideales de lucha, lealtad y solidaridad en beneficio de los más necesitados.

Isabel

AGRADECIMIENTO

A la Alma Mater "Universidad Técnica de Ambato", a la Mg. Mónica López, Directora de Tesis, a los Profesores, Personal Directivo y Administrativo, mil gracias, por sus conocimientos y continua motivación para concluir con éxito una fase profesional en mi vida.

Isabel

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos **Páginas**

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN ii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE DE CUADROS xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS xv
RESUMEN EJECUTIVO xvi

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA

1.1 Tema: 3
1.2 Planteamiento del Problema 3
1.2.1Contextualización 3
1.2.2 Análisis Crítico. 6
1.2.3 Prognosis 7
1.2.4 Formulación del Problema 8
1.2.5 Interrogantes de la Investigación 8
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación 8
1.2.6.1 Delimitación Espacial. 9
1.2.6.2 Delimitación Temporal. 9
1.2.6.3 Unidades de observación. 9

1.3 Justificación 9
1.4 Objetivos..... 10
1.4.1 Objetivo General. 10
1.4.2 Objetivos Específicos: 10

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes Investigativos. 12
2.2. Fundamentación Filosófica..... 14
2.2.1. Fundamentación Axiológica 15
2.2.2. Fundamentación Ontológica. 15
2.2.3. Fundamentación Sociológica. 16
2.2.4. Fundamentación Psicológica. 16
2.2.5. Fundamentación Pedagógica. 17
2.3. Fundamentación Legal. 17
2.3.1 Constitución Política de la República del Ecuador:..... 17
2.3.2. Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Público:..... 18
2.4. Categorías fundamentales. 19
2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente: Gestión Secretarial..... 20
2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente: Servicio al cliente. 21
2.4.3.1. Trascendencia de la función secretarial. 22
2.4.3.2. La gestión basada en competencias laborales..... 23
2.4.3.3. Las competencias 25
2.4.3.5. Valores éticos de una secretaria 26
2.4.3.6. Aspectos secretariales. 26
2.4.4.1. Condiciones para el cambio Organizacional..... 27
2.4.4.2. Desarrollo Organizacional del progreso. 28
2.4.4.3. Actividades de la organización. 29
2.4.5.1. Destrezas de la secretaria moderna 30
2.4.5.2. Cualidades de una secretaria. 32

2.4.5.3. Gestión y Liderazgo 33
2.4.5.4. Obligaciones de la Secretaria. 33
2.4.5.5. La secretaria ejecutiva moderna 34
2.4.6.1. Clasificación de los servicios secretariales. 37
2.4.6.2. Desarrollo de los servicios secretariales. 38
2.4.7.1. Satisfacción del Cliente 40
2.4.8.1. La cadena de servicio-utilidad. 43
2.4.8.1. Importancia del servicio al cliente. 44
2.5. Hipótesis 45
2.6. Señalamiento de variables 45
2.6.1. Variable independiente 45
2.6.2. Variable dependiente 45

CAPÍTULO III

METODOLOGÌA

3.1. Enfoque de la investigación 46
3.2. Modalidad de investigación. 46
3.2.1. Bibliográfica –documental. 46
3.2.2. De campo. 47
3.2.3. De interacción social. 47
3.3. Niveles o tipos de investigación. 47
3.3.1. Descriptivo. 47
3.4. Población y muestra. 48
3.4.1. Población. 48
3.5. Operacionalización de variables. 49
3.5.1. Variable independiente: Gestión secretarial. 49
3.6. Recolección de la información. 52
3.7. Procesamiento y análisis. 53
3.7.1. Procesamiento. 53

3.7.2. Análisis. 53

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta dirigida para los funcionarios de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito..... 54
4.2. Encuesta dirigida para los clientes de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito..... 63
4.3. Verificación de la hipótesis 71
4.3.1. Modelo Lógico. 71
4.3.2. Modelo Matemático. 71
4.3.3. Modelo Estadístico..... 71
4.3.3.1. Nivel de Significación..... 72
4.3.3.2. Fórmula de la Chi- Cuadrado 72
4.3.4.1. Frecuencias Observadas..... 73
4.3.4.2. Frecuencias Esperadas. 73
4.4. Cálculo de X^2_c..... 74
4.4.1. Zona de aceptación y rechazo de las hipótesis.**¡Error! Marcador no definido.**
4.4.2. Grado de libertad (gl) 74
Distribución Chi Cuadrado x^2 74
4.4.3. Zona de rechazo y aceptación de las hipótesis. 75
4.4.4. Regla de decisión. 76
4.4.5. Decisión Estadística. 76

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones. 77

5.2. Recomendaciones.....78

CAPÍTULO VI

PROPUESTA.

6.1. Datos Informativos.....79
6.1.1. Título**.** 79
6.1.2. Unidad ejecutora: 79
6.1.3. Beneficiarios. 79
6.1.4. Tiempo estimado para la ejecución:.....80
6.1.5. Ubicación:.....80
6.1.6. Equipo técnico responsable: 80
6.1.7. Costo:.....80
6.2. Antecedentes de la propuesta.....80
6.3. Justificación. 82
6.4. Objetivos.....83
6.4.1. Objetivo general:.....83
6.4.2. Objetivos Específicos:.....83
6.5. Análisis de factibilidad. 83
6.5.1. Factibilidad Política. 84
6.5.2. Factibilidad Técnica. 84
6.5.3. Factibilidad social - educativa.....84
6.5.4. Factibilidad Tecnológica.....84
6.5.5. Factibilidad Organizacional. 85
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género. 85
6.5.6. Factibilidad Ambiental. 85
6.5.7. Factibilidad Legal.....85
6.6.2. Fundamentación Social 86
6.6.4. Fundamentación filosófica.....87
6.6.5. Fundamentación axiológica. 87
6.6.6. Fundamentación sociológica.....87
6.6.7. Fundamentación Legal. 88
6.6.8. Fundamentación teórica. 88

6.6.8.1. Manual de Normas y Procedimientos 90
6.6.9. Elementos de secretariado. 91
6.6.10. Calidad de servicio. 92
6.6.11. Dimensiones de la calidad de servicio..... 93
6.6.12 Servicio al cliente..... 94
6.7. Modelo Operativo (Plan de acción). 98
6.7.1. Plan de acción. 100
6.8. Administración de la propuesta 102
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta..... 103

MATERIALES DE REFERENCIA. 107
Bibliografía..... 107

Anexo A. Encuesta aplicada a los funcionarios de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito..... 110
Anexo B. Encuesta aplicada al cliente de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. 113
Anexo C. Croquis de ubicación de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito. 116
Anexo D. Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito..... 117
Anexo E. Jefe de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. 118
Anexo F. Colaboración del personal que labora en la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en la aplicación de encuestas. .. 119
AnexosG. Manual de Gestión Secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito..... 119
AnexosH. Manual de Gestión Secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito..... 120

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos **Páginas**

Cuadro No. 1: población investigada. 48
Cuadro No. 2: Gestión secretarial. 49
Cuadro No. 3: Servicio al Cliente. 51
Cuadro No. 4: Recolección de información. 52
Cuadro N. 5: Manejo técnico 54
Cuadro N. 6: Procedimientos secretariales. 55
Cuadro N. 7: Comunicación estratégica 56
Cuadro N. 8: Procesos de capacitación. 57
Cuadro N. 9: Procesos de servicios. 58
Cuadro N. 10: Planes de capacitación 59
Cuadro N. 11: Herramientas secretariales. 60
Cuadro N. 12: Monitoreo. 61
Cuadro N. 13: Normas y técnicas de redacción 62
Cuadro N. 14: Apoyo a usuarios. 63
Cuadro N. 15: Medios de comunicación. 64
Cuadro N. 16: Tareas secretariales. 65
Cuadro N. 17. Honestidad, confianza, cortesía. 66
Cuadro N. 18: Respeto y amabilidad. 67
Cuadro N. 20: Quejas y sugerencias. 68
Cuadro N. 21: Adaptación. 69
Cuadro N. 22: Control atención al cliente 70
Cuadro N. 23: Frecuencias Observadas. 73
Cuadro N. 25. Cálculo de X^2_c 74
Cuadro N. 26. Distribución Chi Cuadrado X^2_c 74
Cuadro N. 27. Modelo Operativo 98
Cuadro N. 28. Plan de acción. 100
Cuadro N. 29. Administración de la propuesta. 102
Cuadro N. 30. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta 103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos **Páginas**

Gráfico N. 1: Relación Causa – Efecto 6
Gráfico N. 2: Inclusiones Conceptuales. 19
Gráfico N. 3. Constelación de ideas de la variable independiente: Gestión Secretarial. 20
Gráfico N. 4: Constelación de ideas de la variable dependiente: Servicio al Cliente 21
Gráfico N.5: Manejo técnico. 54
Gráfico N. 6: Procedimientos secretariales. 55
Gráfico N. 7: Comunicación estratégica. 56
Gráfico N. 8: Procesos de capacitación. 57
Gráfico N. 9: Procesos de servicio 58
Gráfico N. 10: Planes de capacitación. 59
Gráfico N. 11: Herramientas secretariales. 60
Gráfico N. 12: Monitoreo. 61
Gráfico N. 13: Normas y técnicas de redacción. 62
Gráfico N. 14: Apoyo a usuarios. 63
Gráfico N.15: Medios de comunicación. 64
Gráfico N. 16: Tareas secretariales. 65
Gráfico N. 17: Honestidad, confianza, cortesía. 66
Gráfico N. 18: Respeto y amabilidad. 67
Gráfico N. 20: Quejas y sugerencias 68
Gráfico N. 21: Adaptación. 69
Gráfico N. 22: Control atención el cliente. 70
Gráfico N. 23. Zona de aceptación de la Hipótesis 75

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL
EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

TEMA: "La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito".

Autor: Concha Isabel Acosta Muñoz

Directora: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

La Secretaría de Educación una entidad pública que potencia los ámbitos de acción y competencias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, las cuales están enfocadas en la construcción de la ciudad y la ciudadanía, en este contexto se pretende lograr el mejoramiento de la gestión secretarial que incide en el servicio al cliente, el cual es el eje y parte fundamental del servicio público. La realidad actual demanda de una gestión secretarial de calidad, que conforme los principios de eficacia, eficiencia y efectividad deben satisfacer necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes, pues estos son el referente para cambiar la forma de pensar y de actuar de la vieja práctica secretarial a cambio de una verdadera gestión secretarial que contenga nuevas competencias y habilidades propias del siglo veinte y uno.

Palabras claves: Gestión, competencias, mejoramiento, incide, calidad, eficiencia, efectividad, habilidades, servicio.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
SPANISH SECRETARIAL CAREER
IN SEMI-PRESENTIAL STUDIES MODALITY

Author: Concha Isabel Acosta Muñoz
Director: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

EXECUTIVE SUMMARY

The Ministry of education a public entity that boosts levels of competences of the municipality of the District Metropolitan of Quito, which are focused on the construction of the city and citizenship, and action in this context is intended to achieve the improvement of the secretarial management which has an impact on service to the customer, which is the axis and an essential part of the public service. The current reality demands a secretarial quality management, which according to the principles of effectiveness, efficiency and effectiveness must meet needs, requirements and expectations of customers, because these are the benchmark for change the way of thinking and acting of the old secretarial practice in exchange for true secretarial management that contains new powers and abilities of the twentieth century and one.

Key words: management, competencies, improvement, impact, quality, efficiency, effectiveness, skills, service.

INTRODUCCIÓN

En épocas pasadas la secretaria realizaba únicamente tareas monótonas y rutinarias como: transcribir textos, copiar dictados, contestar el teléfono, etc., con el avance tecnológico y los cambios de la sociedad, actualmente las instituciones del sector público, privado y otras, exigen secretarias proactivas, creativas, con iniciativa de superación personal, profesional e institucional, siendo el eje fundamental en la empresa o institución sobre todo para fortalecer la imagen y prestigio institucional.

El presente trabajo de investigación, pretende sensibilizar y orientar sobre como la Gestión Secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, considerando que la secretaria cumple un papel protagónico en las organizaciones de vanguardia, se constituyen en la imagen de la empresa, provoca procesos de comunicación e interrelación entre los clientes y genera un clima emocional positivo.

La presente investigación se desarrollará en los siguientes capítulos:

El primer capítulo. El Problema**,** trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes de la investigación; las delimitaciones del problema, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación filosófica, sociológica, axiológica y legal, donde se abarcará las categorías fundamentales con una

constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

En el tercer capítulo, referente a la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, así también las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

En el cuarto capítulo, se presenta el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, la encuesta y la verificación de las variables.

El quinto capítulo, hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, donde se establece como realizar y plantear la propuesta.

El sexto capítulo, denominado propuesta, se refiere a datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema

Finalmente se concluirá con la bibliografía, Webgrafía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

"La Gestión Secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito".

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

Actualmente en el Ecuador se ha implementado una serie de mecanismos para mejorar el servicio público y atención a los clientes, quienes exigen una inmediata, eficaz y oportuna diligencia con respecto de sus necesidades y requerimientos.

CALPE, José Ramón. (2013). Manifiesta que "la administración pública que constituye un servicio a la colectividad regido porque los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación". (Pág. 16)

Es trascendental determinar que los servidores públicos deben garantizar un servicio de utilidad social, considerando que el salvaguardar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficacia y eficiencia determina la imagen corporativa institucional.

En el Distrito Metropolitano de Quito, se está encaminando cambios que engloban la estructura y funciones, que requieren de procesos ágiles, oportunos,

inmediatos, considerándose la demanda de nuevas competencias, emanadas en la Constitución, sobre todo en los nuevos orgánicos de la Secretaria, destacándose como elemento fundamental el servicio al cliente con calidad y calidez, fortaleciendo el respeto y consideración hacia el ser humano, donde la secretaria alcanza el progreso personal y profesional contribuyendo en el prestigio e imagen institucional.

Se considera que la gestión secretarial de calidad tiene el compromiso de cumplir una serie de preceptos éticos enfocado en la gestión laboral, sobresaliendo los criterios de excelencia, satisfacción de las necesidades, y expectativas de los clientes que demandan los servicios institucionales, que exigen competencias, habilidades, preparación continua y trabajo en equipo.

La Secretaria de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, entidad pública que busca potenciar los ámbitos de acción y competencias del Municipio, enfocando en el trabajo, la construcción e implementación de políticas educativas locales; teniendo por objetivo estratégico el desarrollar políticas y procesos de universalización, inclusión y calidad.

Una de las metas de la Secretaría de Educación es el promover la educación ciudadana y oportunidades de aprendizaje para toda la población del Distrito organizando la oferta educativa en correspondencia con el crecimiento poblacional, características particulares y desarrollo del territorio, proponiendo innovaciones educativas a desarrollarse en el Sistema de Educación Municipal; sin embargo en la institución se evidencia el limitado talento secretarial que influye negativamente en la eficacia, rendimiento y productividad, generando un inadecuado servicio, perjudicando el desempeño laboral.

En la actualidad las instituciones públicas están sujetas a cambios vertiginosos en sus estructuras organizacionales y procedimientos, por lo que es necesario dejar atrás la vieja práctica secretarial, es decir que la secretaria debe dejar de ser de una persona más de una oficina rutinaria y convertirse en una

funcionaria creativa, proactiva, competitiva, innovadora y productiva, considerando el éxito laboral como un escalón para ascender en esa vertiginosa y tan ansiada carrera administrativa.

1.2.2 Análisis Crítico

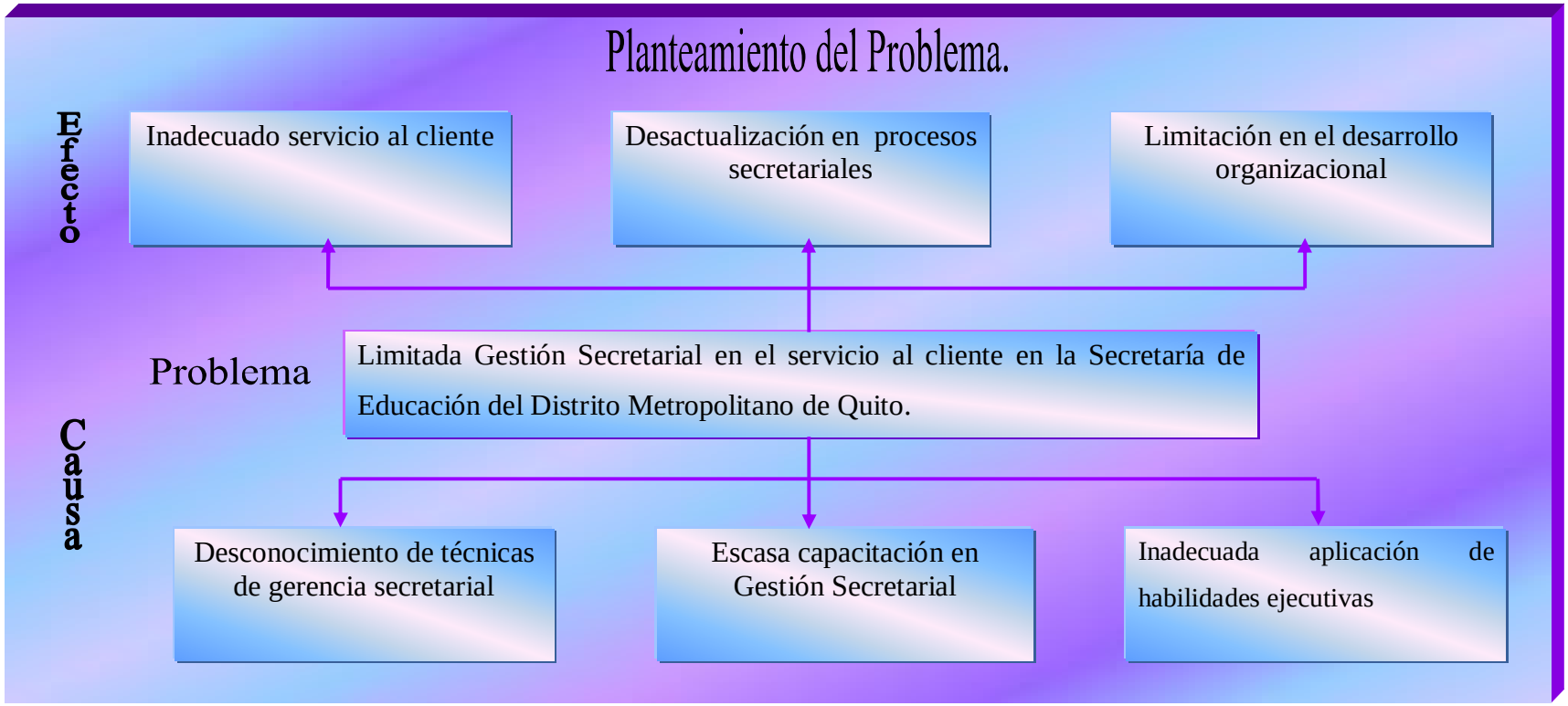


Gráfico N°. 1: Relación Causa – Efecto

Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

El desconocimiento de técnicas de gerencia secretarial en el proceso de atención al cliente genera un inadecuado comportamiento ante el cliente que asiste a la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito ocasionando en ocasiones situaciones conflictivas que requieren un estudio profundo para la búsqueda de soluciones en beneficio del mejoramiento del servicio de atención.

En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito se evidencia que la escasa capacitación en Gestión Secretarial originando desactualización en procesos secretariales dificultando la interrelación afectiva y laboral, entre el público y la funcionaria.

Inadecuada aplicación de habilidades ejecutivas limita el desarrollo organizacional incrementando la insatisfacción del cliente que concurre a la Secretaria de Educación, teniendo dificultad en lograr su atención y realización dando como resultado una inadecuada comunicación que dificulta el trabajo en equipo.

Cabe destacar que las causas y efectos descritos dificultan la labor de la secretaria perjudicando en la imagen y prestigio institucional influyendo negativamente en la identidad, sentido de pertenencia, autoestima, integración adecuada, y crítica a lo interno de la Secretaría de Educación, que atiende y sirve a una sociedad que ejerce la ciudadanía y la democracia.

1.2.3 Prognosis

De no considerarse la limitada gestión secretarial y le servicio al cliente se continuará con el inadecuado servicio al cliente, la desactualización en procesos secretariales y el inadecuado desempeño laboral, se debilitará la identidad e imagen institucional, conllevando al incumplimiento de normas y reglas secretariales en relación al servicio al cliente.

1.2.4 Formulación del Problema

¿De qué manera incide la Gestión Secretarial en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.5 Interrogantes de la Investigación

¿Cómo incide el proceso secretarial, para brindar un servicio eficaz al usuario que acude a la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?

¿Cuál es el proceso de la gestión secretarial que permite fortalecer el servicio al usuario en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?

¿Cuáles son las técnicas y habilidades ejecutivas para alcanzar el desarrollo organizacional en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?

¿Existe una alternativa de solución al problema planteado: la limitada gestión secretarial y servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Campo. Educativo

Área. Secretarial

Aspecto. Gestión Secretarial.
Servicio al Cliente

1.2.6. Delimitación Espacial

Esta investigación se efectuará en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito

1.2.6.1. Delimitación Temporal.

La investigación se realizará durante los meses de noviembre del 2012 a abril del 2013.

1.2.6.3 Unidades de observación.

Funcionarios.

Clientes.

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad primordial mejorar el proceso de servicio en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, resaltando la eficiencia en el servicio al cliente.

La investigación es de **interés,** porque se enfoca en la gestión secretarial y en el servicio de calidad, resaltando mejoramiento de la gestión organizacional mediante implementación de normas de cortesía para la obtención de un servicio óptimo, eficaz y eficiente.

El tema es de **importancia teórica práctica**, porque sirve de base para futuras investigaciones, contribuyendo en el mejoramiento de procesos secretariales, encaminados al fortalecimiento de la imagen institucional.

El trabajo investigativo es **novedoso** porque el personal de la en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito utilizará procedimientos adecuados encaminados a la mejora del servicio al usuario.

La **utilidad teórica** está determinada con la investigación, análisis y descripción de los procesos de la gestión secretarial que inciden en el limitado servicio al cliente, donde la aplicabilidad de procesos para fortalecer la atención al público y mejorar la imagen institucional.

La investigación tiene su **impacto** en el ámbito empresarial y organizacional, resaltándose que la gestión secretarial posibilitara una mejor atención al cliente mediante la aplicación adecuada de procesos secretariales.

El estudio es **factible**; se cuenta con el aval de autoridades y compañeros de trabajo, a quienes se les ha participado del presente trabajo de investigación; demostrando predisposición para colaborar; además se dispone del conocimiento del investigador, los recursos técnicos, tecnológicos, bibliográficos y económicos.

Esta investigación es diferente a otras, porque se enfoca en la actualización de conocimientos secretariales, mejora continua y capacitación, fortaleciéndose el desempeño laboral del talento humano.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Investigar como incide la Gestión Secretarial en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

1.4.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar el proceso de la gestión secretarial que permita fortalecer el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

Establecer las técnicas y habilidades ejecutivas para alcanzar el desarrollo organizacional en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

Estructurar una guía de solución al problema "la limitada gestión secretarial y servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito"

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.

Al ingresar a los archivos de la Biblioteca de la Universidad Estatal de Bolívar en relación al tema: "La Gestión Secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito", no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines que enunciaré a continuación:

JARAMILLO FUENMAYOR, Susana Del Carmen; VIÑÁN ALOMÍA, Mayra Cecilia. (2005). "La cultura de servicios en el mejoramiento de la atención eficiente al público en el ámbito del secretariado en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. durante el periodo 2004-2005"

Objetivos:

Mejorar el grado de Cultura de Servicios al cliente aplicado por las secretarias de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. en la atención que brindan a los clientes durante el periodo 2004-2005.

Conocer las normas básicas de servicio al cliente que se utiliza en el trabajo secretarial de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Determinar la eficiencia en la atención al cliente que brindan las secretarias de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Delinear una propuesta que optimice la atención al cliente por parte de las secretarias de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

Conclusión:

La Empresa Eléctrica Riobamba S.A., una empresa de servicios, con muchos años de experiencia, personal capacitado y surgiendo a la par de la tecnología ha tratado de brindar el mejor servicio a sus clientes. Después de un análisis cauteloso, hemos llegado a una conclusión para demostrar:

Que pese al objetivo primordial de la EERSA, de otorgar un excelente servicio al cliente, no se cumple a cabalidad, a pesar del criterio personal de sus jefes y secretarias.

El objetivo básico es dar un buen servicio como base de una cultura capturar clientes satisfacerlos, vivimos tiempos de excesiva actividad porque no brindar lo mejor de cada persona como parte de una empresa.

Un buen servicio de pende de una cultura que nace desde la intimidad de la Empresa y se debería brindar un servicio a todos con el mismo profesionalismo y cultura reflejando: compañerismo, empatía, eficiencia, estabilidad y competencia de la empresa.

Se considera que el desempeño específico de las secretarias de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. y del personal que tiene contacto directo con el cliente a pesar de sus considerables años de experiencia laboral, una constante capacitación posee falencias relacionadas con una adecuada cultura de servicios en la atención al cliente.

REINOSO, Maribel; LÓPEZ, Ligia. (2004). “Incidencia de la ética profesional de la secretaria de la Empresa América Editores en su trayectoria e imagen institucional, en el periodo 2003-2004”

Objetivos.

La incidencia de la ética profesional de la Secretaria de la empresa América Editores de la ciudad de Riobamba, en su trayectoria e imagen institucional, en el período 2003-2004.

Proponer una guía de roles y funciones para el ejercicio del cargo de secretaría en la empresa América Editores con la utilización de lineamientos de Ética Profesional.

Conclusiones.

Una excelente secretaria deberá resolver los problemas internos y externos de la empresa en la brevedad posible aun estando ausente el jefe esto demostrará que el ejecutivo está lo suficientemente capacitado o preparado para ejercer su labor con eficiencia.

El gerente debe poner en claro las ideas e inquietudes, para que el trabajo que solicita sea desarrollado con eficiencia y responsabilidad por parte de la secretaria.

Se considera que la ética profesional en el ámbito secretarial es la actividad personal, puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás siendo su responsabilidad el mantenerse actualizado en conocimientos destacando su valor en su dignidad, seriedad y nobleza, honestidad encaminándose hacia la búsqueda y construcción de una sociedad más justa y equilibrada.

2.2. Fundamentación Filosófica

La investigación se basa en el paradigma crítico – propositivo, considerando que la esencia del trabajo de las secretarías es atender y brindar

información a los clientes, contribuyendo en el desarrollo de la gestión secretarial y el servicio al cliente.

MARTÍNEZ, Martín. M. BUSCARAIS ESTRADA, María R. (2002). Manifiesta que "El ser humano es capaz de desarrollar una profunda conciencia social, una práctica cotidiana al servicio de la colectividad; su capacidad posibilita la realización de cambios de forma positiva y constructiva, orientando sus esfuerzos al trabajo productivo". Revista Iberoamericana de Educación. Mayo/Agosto. (Pág. 17).

El ser humano es fortalecedor de la transformación social como producto del trabajo coordinado, asume el conocimiento como proceso activo y de construcción colectiva mediante el desarrollo de las potencialidades humanas, la inteligencia, la creatividad y el talento, constituyéndose en uno de los grandes problemas globales relacionados con la educación del hombre.

2.2.1. Fundamentación Axiológica

GORDILLO, Oscar, en el Módulo de Enseñanza - Formación, (2010), considera que: "los valores abarcan la totalidad de la existencia real, de ahí que su pérdida se traduce en actitudes atentatorias contra el bien común", (Pág. 43).

La convivencia social, el desarrollo personal y profesional de los individuos, están sujetos a la práctica de valores éticos, humanos, espirituales, estos posibilitan el progreso del ser humano cuando son aplicados correctamente, entendiéndose que si el individuo aplica en todo su accionar todos estos valores, se alcanzaría el tan anhelado Buen Vivir o Sumak Kawsay.

2.2.2. Fundamentación Ontológica

BUENO, Gustavo. (1991). En su Primer ensayo sobre las categorías de las ciencias políticas, hace referencia al criterio emitido Wolff Clauberg, Le Clerc, y

manifiesta que: “La ontología por ser parte de la filosofía que estudia el ser y su existencia en general, surge de la necesidad del conocimiento válido a todo fenómeno y en los conceptos desarrollados para ser llevados a la práctica concreta en los fenómenos físicos y sociales”.

En el caso de la gestión secretarial, la fundamentación ontológica, implica a la secretaria que influye en la manera en que se relacionan las entidades que existen; así: La relación entre un fundamento universal (institución) y fundamento particular (funcionario), o la relación entre un evento (funcionario que sirve) y sus participantes (funcionario usuario).

2.2.3. Fundamentación Sociológica

CASATI, Roberto, *(*2008). “La sociología estudia al hombre en su medio social; en el seno de una sociedad, cultura, país, ciudad, clase social donde la satisfacción del ser humano”. Sociología educativa. (Página 34).

El ser humano solo puede hallar la felicidad, al hacer lo que le gusta, su trabajo será positivo y esa satisfacción personal demostrará con eficiencia; plasmando los conocimientos adquiridos y la práctica profesional logrando su desarrollo personal como fruto de la acción social en la que se desenvuelve.

La sociología busca el desarrollo humano integral de sus estudiantes y profesores, al interior de un clima de respeto interpersonal, solidaridad y libertad formando personas comprometidas, solidarias, honestas y responsables, con capacidad de trabajar en función del bienestar humano-social y natural.

2.2.4. Fundamentación Psicológica

Según: WOLF, Werner. (1967), manifiesta que: “La Psicología trata de la conducta del hombre, de sus experiencias íntimas y de las relaciones entre ambas”.

La presente investigación fortalecerá la conducta humana, como herramienta fundamental para el desempeño secretarial, pues le permite organizar las acciones de la oficina, garantizando posibilidades de éxito en los procesos secretariales y la gestión empresarial, en la medida que se apliquen oportuna y adecuadamente.

2.2.5. Fundamentación Pedagógica

GALARZA, Germán, (2009), en el Módulo de Psicología Educativa, señala "El conocimiento no es un objeto que se pasa de uno a otro, sino que es algo que se construye por medio de operaciones y habilidades cognoscitivas que se inducen en la interacción social".

Cabe enfatizar que en los funcionarios de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, las experiencias generadas en la práctica determinan impactos en el desarrollo laboral, proponiendo acciones transformadoras en los contextos donde interactúan.

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1 Constitución Política de la República del Ecuador:

Cap.7, Sec.3, Art. 231.- Las servidoras y servidores públicos sin excepción presentarán, al iniciar y al finalizar su gestión y con la periodicidad que determine la ley, una declaración patrimonial jurada que incluirá activos y pasivos, así como la autorización para que, de ser necesario, se levante el sigilo de sus cuentas bancarias; quienes incumplan este deber no podrán posesionarse en sus cargos. Los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional harán una declaración patrimonial adicional, de forma previa a la obtención de ascensos y a su retiro.

Cap.1, Sec. 3, Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.

Cap. 5, Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

2.3.2. Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Público:

Art. 283.- De los efectos del informe de evaluación de calidad de servicio.- Los resultados del informe de evaluación de calidad de servicio permitirán:

a) Establecimiento de la certificación de calidad de servicio;

b) Establecer el ranking y premio a la calidad de servicio público;

c) Evaluación de servidoras, servidores e instituciones;

d) Formular los programas de mejoramiento de la gestión institucional.

2.4. Categorías fundamentales.
Organizador lógico de variables.

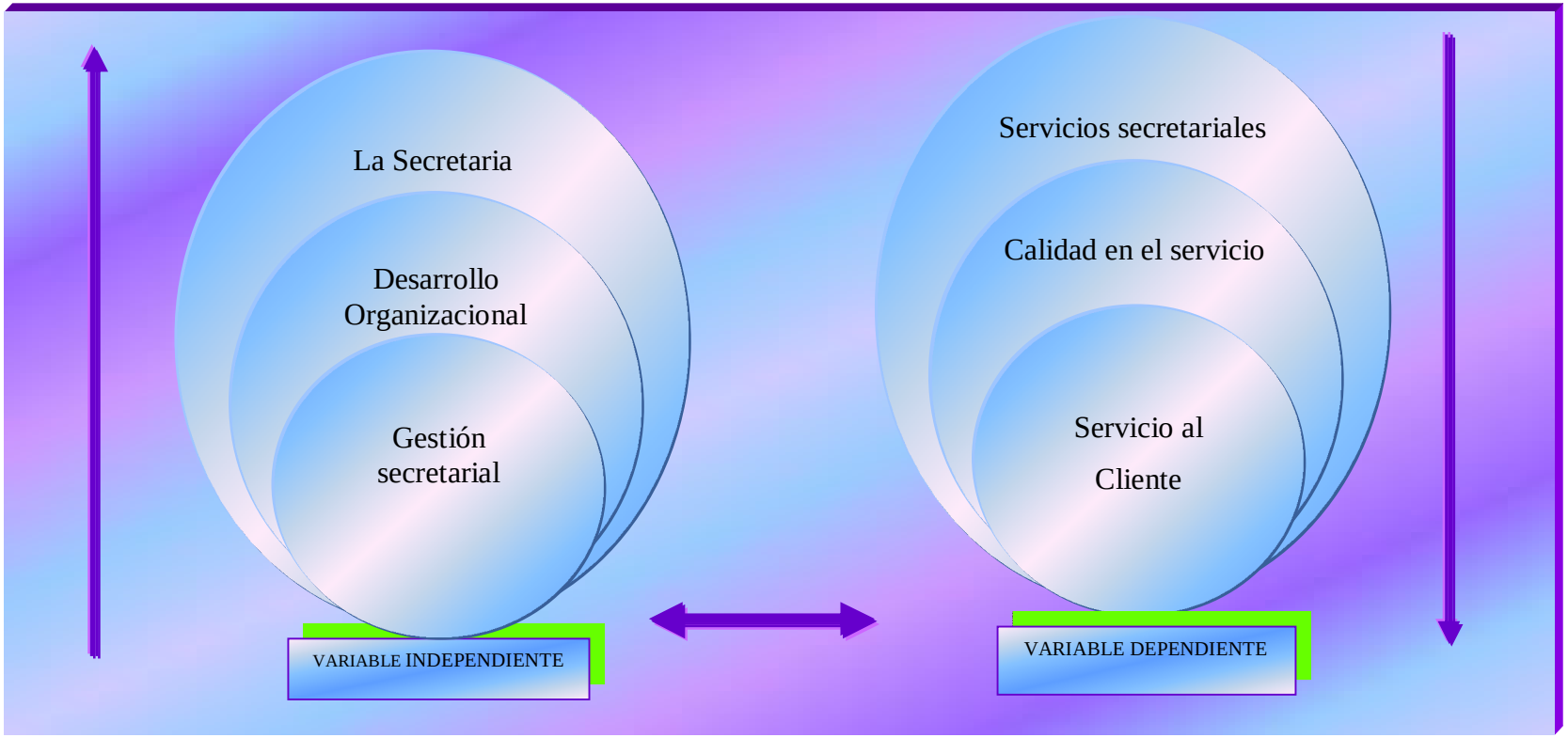


Gráfico No. 2: Inclusiones Conceptuales.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente: Gestión Secretarial.

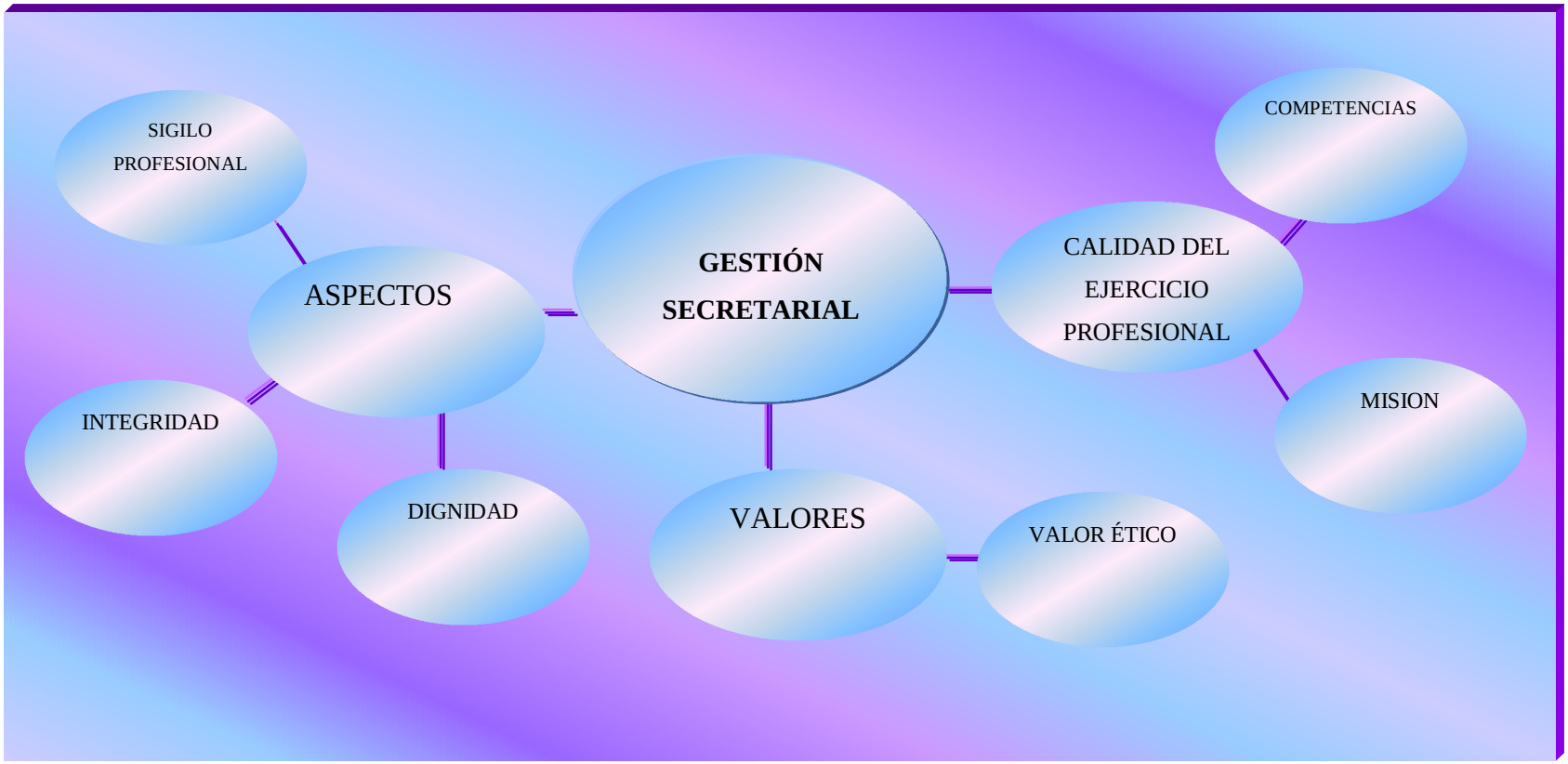


Gráfico No. 3. Constelación de ideas de la variable independiente: Gestión Secretarial.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente: Servicio al cliente.

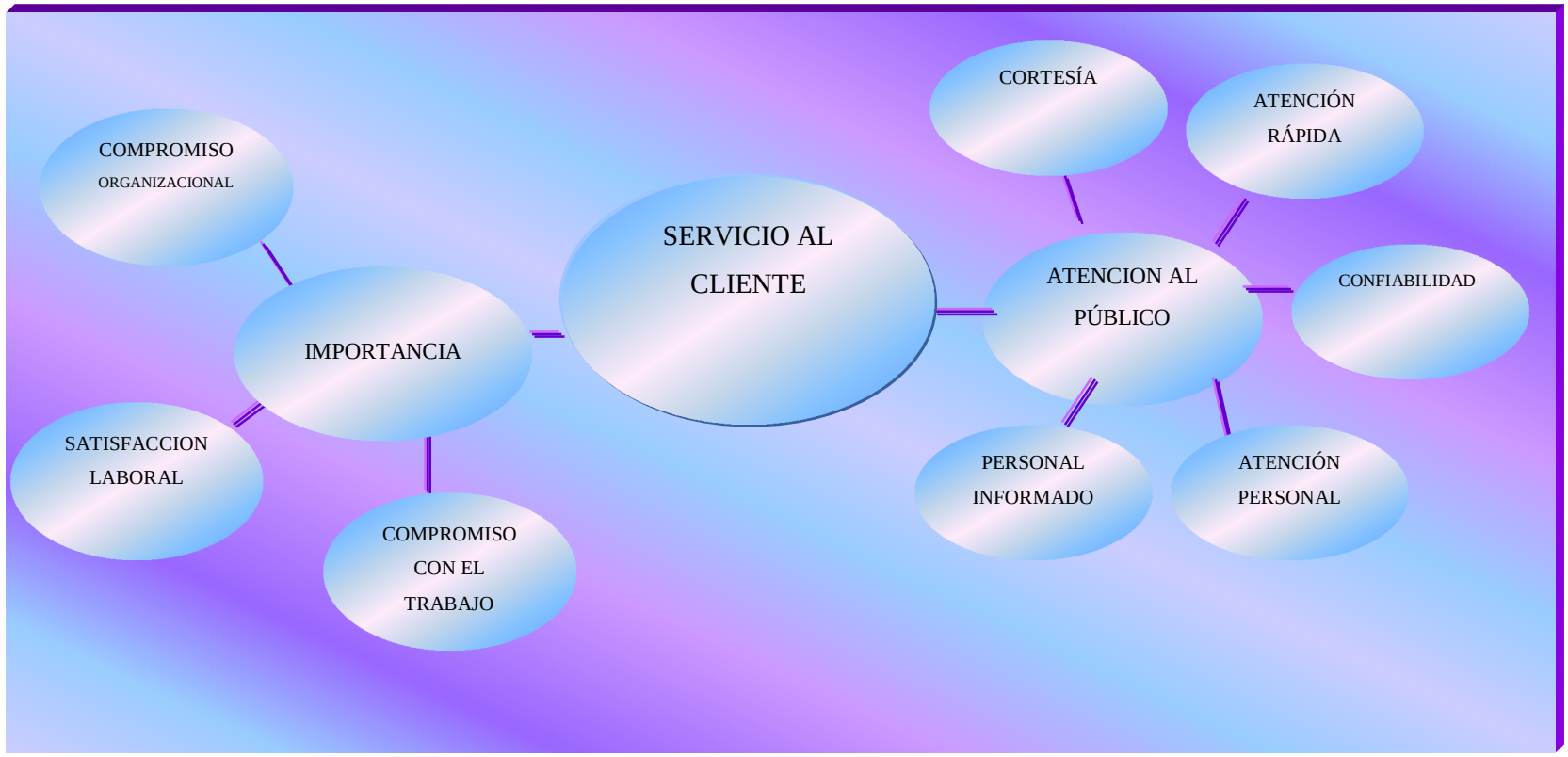


Gráfico No. 4: Constelación de ideas de la variable dependiente: Servicio al Cliente
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

2.4.3. Gestión Secretarial

SILVA, R. (2009). Son los procesos dentro de la gestión que aplicados en la administración son actividades que diariamente realiza la asistente ejecutiva para lograr los objetivos institucionales y personales que le harán alcanzar el éxito. Planificación como función del proceso administrativo. (Pág. 43)

Viene del Latín Gestión, que significa diligencia conducente al logro de un deseo cualquiera, es la dirección y administración de una institución, empresa o negocio.

2.4.3.1. Trascendencia de la función secretarial

MORA VANEGAS, Carlos (2008). Considera como principales las siguientes funciones que debe cumplir la secretaria:

Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.

Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.

Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.

Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.

Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.

Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por el jefe.

2.4.3.2. La gestión basada en competencias laborales

Como consecuencia del desarrollo científico-tecnológico, el nuevo siglo se caracteriza por diversos canjes que incluyen transformaciones en las esferas sociales dando relevancia a la Gestión Basada en Competencias, para satisfacer la necesidad de educación permanente para mejorar la calidad y pertinencia de la formación de las personas que son el sujeto y objeto fundamental del cambio.

Esto constituye un gran reto: "desarrollar una gran capacidad para enfrentar el cambio y ser partícipes del mismo. Ese reto implica a su vez, un proceso de aprendizaje permanente, individual y colectivo para aprender cosas nuevas y desaprender aquellas que ya no funcionan" (CONOCER, 1996).

"Nuestras acciones buscan destacar el potencial de los individuos en la generación de relaciones que fomenten la creatividad y contribuyan a concretar procesos de transformación fundamentados en las competencias humanas y el aprendizaje en grupo". E. MORE y A. LÓPEZ. 2002.

En el cual se define como competencia laboral, al conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio de idoneidad demostrada y los requerimientos técnicos, productivos y de servicios, así como los de calidad, que se le exigen para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones. (GACETA laboral 2005).

Los calificadores han representado un elemento en la organización de las entidades ya que los contenidos de trabajo y los requisitos de calificación que lo conforman han representado un soporte necesario para:

Elaborar los planes de capacitación consecuentes que permitiera preparar a los trabajadores para cumplir las exigencias de los puestos.

Planificar la parte fija del fondo de salario en base a las calificaciones de los puestos de trabajo y los trabajadores ocupados en los mismos.

El mecanismo de la evaluación de la idoneidad de los trabajadores para ocupar los cargos se garantizó mediante un funcionamiento eficiente e ininterrumpido de comisiones de evaluación a nivel de los centros de trabajo.

Las competencias laborales se convierten en herramientas para el desarrollo del Capital Humano y en la base de los procesos de capacitación-entrenamiento-experiencia necesaria.

Lleva implícito un desarrollo de los valores de las personas, que van más allá de los intereses individuales y de la organización, para estar en función de los valores de nuestra sociedad.

Permite educar más fácilmente la diferencia entre las demandas de las organizaciones y las graduaciones de los distintos niveles de enseñanza, centrando la educación en aspectos de carácter más general.(Gaceta laboral 2005)

Las competencias laborales oficialmente y normalizadas para un puesto de trabajo, área ocupacional ó ámbito de trabajo, garantizan que:

Los trabajadores conocen con anterioridad el desempeño que se espera de ellos.

Contar con trabajadores más eficientes y motivados para actuar en el marco de sus funciones y en el de la organización.

La formación estará enfocada hacia el mejoramiento del desempeño.

Las evaluaciones del desempeño serán más objetivas y relacionadas con el aporte a los objetivos de la organización.

Mayor facilidad para vincular los mecanismos de estimulación al logro de niveles de competencia. Mayor claridad para las empleadoras y trabajadores.

Mayor motivación de los trabajadores que lo deseen para realizar acciones de capacitación que les permitan estar preparados para asumir nuevas funciones o cargos. (Gaceta laboral 2005)

2.4.3.3. Las competencias

MORA VANEGAS, Carlos (2008).Están unidas por tres elementos que son indisolubles que integran las competencias profesionales del individuo. Secretaria Ejecutiva Moderna. (Pág. 14)

El conocimiento que ha adquirido a lo largo de la vida, posibilitando el desarrollo cognitivo, procedimental y actitudinal fortaleciendo las habilidades, destrezas y actitudes.

Las cualidades profesionales del individuo, su capacidad de liderazgo, planificación, coordinación y colaboración o las dotes de comunicador.

La sabiduría que se obtiene con la formación y la experiencia.

2.4.3.4. La misión secretarial

REYES CANO, Liz De Montserrat. (1990). "La misión gestión secretarial facilita la comunicación y optimizar el trabajo, a través de todas las herramientas y recursos que participan en los procesos de la organización". Administration. Prentice hall. Stoner J., Wankel C., México, (Pág. 30)

La eficiencia consiste en realizar la mayor cantidad de cosas posibles, utilizando la menor cantidad de recursos.

La efectividad es la medida que se aplica para saber si las cosas están bien hechas.

2.4.3.5. Valores éticos de una secretaria

Según: YARELAZ, Winny. (2012). Dentro de los valores éticos de una secretaria se encuentran los siguientes:

Ser responsable, tener una buena ética, y moral como una secretaria ejecutiva.

Demostrar responsabilidad en el cumplimiento de las actividades encomendadas.

Ser confidente en su trabajo, demostrando discreción en su trabajo.

2.4.3.6. Aspectos secretariales

Dignidad: La secretaria debe de abstenerse de cualquier comportamiento que presuponga descrédito y desempeñar el ejercicio de su profesión con honra y dignidad.

Integridad: Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

Sigilo Profesional: Debe observar rigurosamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conocer por razones conectadas al ejercicio de su profesión.

2.4.4. Desarrollo organizacional.

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. (2005). "El Desarrollo Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para

el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional internacional". Módulo de Asistencia Módulo de Asistencia Ejecutiva. (Pág. 24)

Desarrollo Organizacional es una respuesta al cambio, la finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, para que puedan adaptarse a nuevas tecnologías, mercados y retos, buscando el mejoramiento de las Relaciones Humanas, en los factores económicos y de costos (balance costos beneficios), en las relaciones entre grupos (liderazgo).

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. (2005). "La importancia que se le da al Desarrollo Organizacional deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización". Módulo de Asistencia Módulo de Asistencia Ejecutiva". Módulo de Asistencia Módulo de Asistencia Ejecutiva. (Pág. 24)

2.4.4.1. Condiciones para el cambio Organizacional.

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. (2005). "El Desarrollo Organizacional implica una relación cooperativa entre el agente interno y los miembros externos de la organización". Módulo de Asistencia Módulo de Asistencia Ejecutiva. (Pág. 24).

En el cambio organizacional se trata de conformar un sistema eficiente, más humano y democrático para combatir las relaciones desconfiadas, disminuir la competencia entre personas, los conflictos entre grupos, la rigidez y la adecuación a las condiciones cambiantes del entorno, y así sucesivamente.

Precisemos además algunas "metas normativas" que comparten en su mayoría los agentes de cambio:

Mejoramiento de la competencia interpersonal.

Una transferencia de valores que haga que los factores y sentimientos humanos lleguen a ser considerados legítimos.

Perfeccionamiento de una creciente comprensión entre los grupos de trabajo y entre los miembros de cada uno a fin de reducir las tensiones.

Desarrollo de mejores métodos de "solución de conflictos" (no a la represión, a las transacciones o acuerdos intermedios y al poder sin escrúpulos o carente de ética).

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. (2005). Actualmente un valor central del Desarrollo Organizacional es el de elección frente a variadas alternativas, haciendo posible la toma de decisiones enfocadas al logro de objetivos pudiendo ser los siguientes:

Integrar los intereses de los individuos con los objetivos de la organización.

Combatir los conflictos internos y la desconfianza entre subgrupos.

Lograr la adaptación a un ambiente cambiante impredecible y turbulento que caracteriza a nuestra sociedad en los albores del Siglo XXI.

Precisión y claridad de objetivos y un efectivo compromiso alcanzando la revitalización de la organización.

2.4.4.2. Desarrollo Organizacional del progreso.

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. (2005). “Para el Desarrollo Organizacional el progreso y el cambio, es indispensable cambiar la cultura de la organización, buscando otros modos y usos dentro del personal y de

la entidad en general enfrentando con un mejor éxito los distintos desafíos que se les presentan". Módulo de Asistencia Módulo de Asistencia Ejecutiva. (Pág. 40)

La eficiencia de una empresa o institución, depende fundamentalmente de los equipos humanos que los conformen constituyéndose en un primer requisito de eficiencia al estructurar equipos que accionen como tales y conformar toda la organización para ello, donde las Relaciones Humanas se enfocan en la productividad para alcanzar el desarrollo de la entidad.

2.4.4.3. Actividades de la organización

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. (2005). El conformar la organización a sus objetivos y tareas se convierte por lo tanto en una acción ineludible. Módulo de Asistencia Módulo de Asistencia Ejecutiva. (Pág. 48).

En complemento al desarrollo Organizacional tiene que armonizar al menos tres elementos que coinciden con la existencia de cualquier Organización:

Los requerimientos de ella para subsistir en condiciones satisfactorias.

Las exigencias del medio en que la organización se desenvuelve (desde la adecuación a leyes y reglamentos hasta las exigencias siempre presentes del mercado, la opinión pública, etc.)

Los requerimientos individuales y sociales del recurso humano que conforman los equipos que le dan vida y permiten el desarrollo de la organización.

2.4.5. La secretaria

Según la Real Academia de La Lengua Española, "Secretaria es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la

correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. Persona que redacta la correspondencia de aquella otra a quien sirve para este fin". Diccionario Siglo XXI. Lexus. (Pág. 450).

Toda empresa está constituida por un grupo humano: hay dirigentes, técnicos, obreros, trabajadores de servicio, trabajadores administrativos; y dentro de este grupo se encuentran las Secretarias

MORANTE COELLO, Iris. (2012). "La Secretaria es la Profesional Administrativa que tiene como tarea la organización, cuidado, emisión y actualización de información de una entidad pública o privada, para que los procesos administrativos sean ágiles y claros, siempre guardando el sigilo enmarcado en parámetros éticos y morales". La Secretaria Moderna. (Pág. 2).

2.4.5.1. Destrezas de la secretaria moderna

LARREA MANZARBEITIA, Izaskun. (2011). "El concepto de secretaria ha evolucionado a medida que la empresa moderna ha redefinido la importancia de varias destrezas o características, de una secretaria moderna y eficiente". La secretaria moderna. (Pág. 37).

Cita como destrezas de la secretaria moderna las siguientes:

Pensamiento crítico

Manejo de problemas y conflictos

Asertividad y,

Liderazgo.

Estas destrezas y características se constituyen como indispensables para el avance y desarrollo de la profesión secretarial.

Destreza de Pensamiento Crítico. Esta característica implica la aplicación de los diferentes niveles del pensamiento para buscar la solución o comprensión de alguna situación. Los niveles son los siguientes: conocimiento, comprensión, aplicación, síntesis y evaluación. Estos niveles son importantes en el logro de metas u objetivos.

Destreza de Establecimiento de Metas. Las metas trazadas deben ser ambiciosas pero alcanzables, medibles y realistas, ya que se basan en nuestras propias características de personalidad (actitudes, aptitudes, necesidades, valores y habilidades).

Destreza de Solución de problemas y conflictos Esta destreza implica la manipulación de los elementos de un problema o situación para establecer el proceso de solución al mismo de acuerdo a los objetivos y recursos disponibles.

Es necesario reconocer que se debe establecer criterios que sirvan de base para juzgar soluciones de acuerdo con los hechos, valores y política de la empresa.

Asertividad. Esta característica se desarrollará de acuerdo al enfoque que se le otorgue a las situaciones en nuestro escenario laboral.

Esta característica está asociada con la destreza de manejo de situaciones.

Liderazgo. Esta característica es fundamental para lograr tu éxito y se debe distinguir entre los diferentes estilos de liderazgo (autoritario, democrático y débil) y las razones por las cuales se desea ser líder (por status, para ser percibido como una persona con conocimientos con características de personalidad particulares).

La práctica y el desarrollo de las destrezas y características mencionadas anteriormente y otras de igual importancia han contribuido y seguirán contribuyendo grandemente al proceso de evolución en la profesión secretarial.

2.4.5.2. Cualidades de una secretaria.

Según: ALAÑA Askiel. (2007). Manifiesta que "Toda Secretaria debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más optima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Secretaria al día. (Pág. 10).

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

Discreción

Adaptabilidad

Iniciativa y capacidad de trabajo

Puntualidad

Responsabilidad

Limpieza y orden

Liderazgo

Cooperación

Buen criterio

Dedicación

Pulcritud

Previsión

Sinceridad

Buena educación

Honestidad

Paciencia

2.4.5.3. Gestión y Liderazgo

JÁCOME GUERRERO, Leidys Lizeth. (2012). Las cualidades esenciales de la Secretaria son las de una persona líder en su vida personal y profesional. Secretariado Ejecutivo Sistematizado. Noveno Modulo. (Pág. 46)

Las cualidades secretariales se podrían resumir así:

Responsabilidad y ética profesional

Capacidad para entenderse con los demás

Lealtad, honestidad e integridad

Creatividad, iniciativa y sentido común

Presentación personal impecable

Sentido de constante superación

Capacidad de entender y asimilar situaciones nuevas

Fuerza de voluntad para desarrollar el sentido de persistencia.

Sentido de humor que le ayude a sobrepasar las dificultades.

2.4.5.4. Obligaciones de la Secretaria.

Según: M. FERNÁNDEZ LOSA. (1999). "Dentro de las obligaciones que tiene todo profesional, la secretaria debe cumplir con otras específicas" Dirección de equipos de trabajo en las organizaciones, Civitas, Madrid. (Pág. 26).

El derecho y la obligación del secreto profesional comprenden:

Las confidencias o información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito sede su ejercicio profesional.

Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que el/la secretario/a desempeña su labor.

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

El/la secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimiento de su superior.

El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja el secretario. La secretaria debe responde a la confianza que su superior deposita superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

2.4.5.5. La secretaria ejecutiva moderna

CEDEÑO, Gardenia. (2009). "La secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente un rol importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad del gerente". Secretaria Ejecutiva Moderna. (Pág. 49)

La secretaria moderna debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser

exitosas, poder cumplir éstas, con su misión, desempeñarse adecuadamente en los nuevos escenarios que el presente exige, razón por la cual se citan las siguientes:

La organización en la empresa depende de un manejo adecuado de la documentación por parte de la Secretaria teniendo presente:

Pro actividad. La iniciativa en el trabajo es una actividad propia de la Secretaria, pues es la primera asesora de su jefe, lo cual debe traducirse en decisiones y acciones creativas coherentes dentro de su tarea.

Discreción controlada. La Secretaria debe ser discreta con el trabajo a ella encomendada.

Seriedad y profesionalismo. La seriedad no debe confundirse con ser huraño o grotesco en el trabajo. Siempre debe tener una sonrisa, pero firmeza en sus acciones, lo cual genere confianza en los usuarios internos y externos de la empresa, lo que asegurará su profesionalismo.

Trato personal esmerado. Atender en las necesidades de las personas que requieren servicios de la empresa, es el trato personal esmerado, siempre con celeridad

CEDEÑO, Gardenia. (2009). Definitivamente es válido cuando se indica, que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada por la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes. Secretariado Ejecutivo Sistematizado. Noveno Modulo. (Pág. 46)

Es decir, en general se ocupa de:

Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones.

Establecer buenos contactos telefónicos.

Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.

Planificar su tiempo y el de su jefe.

Preparar y tratar la información adecuadamente.

Concertar, acoger y atender a las visitas.

Preparar presentaciones de productos o servicios.

Organizar la agenda y viajes de negocios.

2.4.6. Servicios secretariales.

CAHUASQUI, Martha. (2004). "Para lograr la excelencia en el servicio debemos tomar en cuenta varias estrategias como integridad de todos y cada uno de los componentes de una empresa, sean del sector privado o público".

El servicio que brinda la secretaria al público en general debe ser: integro, es decir honrado, moral, cortés, amable, sincero, actualización constante, la capacitación al personal debe ser como una política importante dentro de la empresa y no una actividad aislada, si los empleados se capacitan y actualizan permanentemente en métodos y técnicas su desempeño será efectivo eficiente y económico.

En definitiva, el secretario debe comprender que los clientes requieren de productos y servicios de calidad superior, porque la calidad se concibe como un elemento esencial de la excelencia secretarial.

El secretario debe reconocer que los clientes son la esencia de las empresas, por lo que deben recibir un servicio secretarial de la más óptima calidad.

Es trascendental el conocimiento contable que ayuda al secretario a realizar una eficiente administración de los recursos económicos que ingresan y egresan de la oficina.

La comunicación comercial es primordial para el buen desenvolvimiento de las empresas, porque gran parte de los datos, informaciones, instrucciones y solicitudes se realiza mediante la correspondencia, por tal motivo, el secretario debe dominarla de forma excelente.

El secretario debe tener dominio experto de relaciones públicas para establecer buenas relaciones con los diversos tipos de públicos de la empresa, creando así una imagen social favorable y mitigando los rumores, casos y hechos negativos.

El talento secretarial ha de demostrarse ahorrando los costos innecesarios y previniendo los errores en la prestación de servicios a los usuarios, porque la calidad secretarial tiene por finalidad la excelencia de servicio a los usuarios, la eficacia de gerencia del departamento y la productividad laboral, garantizando el talento de la secretaria en la gestión de la oficina.

Es significativo fortalecer la etiqueta y protocolo secretarial haciendo referencia a los criterios, exigencia y normas fundamentales del comportamiento adecuado de la secretaria en su campo de trabajo.

2.4.6.1. Clasificación de los servicios secretariales.

Atención al público. Es un servicio o actividad que las secretarias de las instituciones brindan dentro de una empresa, institución u organización ya

que están en contacto diario con el público, quién aparece identificado como si fuera la organización misma.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

Cortesía: Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés.

Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora, pues el tiempo es valioso para todas las personas.

Confiabilidad: Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas o atienda sus requerimientos.

Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

Personal bien informado: El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto a lo que está solicitando.

Simpatía: El trato con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo, cordialidad y una sonrisa en el rostro es fundamental.

2.4.6.2. Desarrollo de los servicios secretariales

MORA VANEGAS, Carlos (2008). “Una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades

de su jefe y del sector en que trabaja”; se caracteriza por estar capacitada para la delegación de ciertas áreas de trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes, cumpliendo con las siguientes actividades:

Organizar, la documentación y la oficina.

Asistir a reuniones.

Establecer buenos contactos telefónicos.

Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.

Planificar su tiempo y el de su jefe (agenda).

Preparar y tratar la información adecuadamente.

Concertar, acoger y atender a las visitas.

Preparar presentaciones de productos o servicios.

Organizar los viajes de negocios.

2.4.7. Calidad en el servicio al cliente

Berry (1994), expresa que: “La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones”. Calidad en el servicio al cliente. (Pág. 75).

El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que

además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente.

2.4.7.1. Satisfacción del Cliente

HARRINGTON (1997), señala que “el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente”. El cliente y su satisfacción. (Pág. 28)

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos.

Dentro de este contexto DRUCKER (1990, p. 41), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones:

Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa.

Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor

manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido.

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada.

Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de un ambiente de amistad.

Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible.

Interacción humana: Para suministrar servicios es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

Esta importante actividad es considerada como un bien intangible y perecedero, lo que refuerza el interés de las empresas en mantener un cliente, ya que el satisfacerlo conduce a la lealtad, lo que se traducirá en beneficios a largo plazo, porque los clientes leales invierten más, remiten nuevos clientes a la empresa y cuesta menos negociar con ellos.

2.4.7.1. Formas de lograr la satisfacción del cliente

Ofrecer un producto de calidad: ofrecer un producto que cuente con insumos de primera, que cuente con un diseño atractivo, que sea durable en el tiempo, que satisfaga necesidades, gustos y preferencias.

Cumplir con lo ofrecido: procurar que el producto cuente con las características mencionadas en la publicidad, hacer efectivas las promociones de ventas, respetar las condiciones pactadas, cumplir con los plazos de entrega.

Brindar un buen servicio al cliente: ofrecer una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, una rápida atención.

Ofrecer una atención personalizada: ofrecer promociones exclusivas, brindar un producto que satisfaga necesidades particulares, procurar que un mismo trabajador atienda todas las consultas del un mismo cliente.

Brindar una rápida atención: brindar una rápida atención al atender un pedido, al entregar un producto, al brindar un servicio, al atender y resolver los problemas, quejas y reclamos del cliente.

Resolver problemas, quejas y reclamos: atender y resolver problemas, quejas y reclamos de manera rápida y efectiva.

Brindar servicios extras: brindar servicios adicionales tales como la entrega del producto a domicilio, la instalación gratuita del producto, servicio técnico gratuito, garantías, etc.

2.4.8. Servicio al cliente.

FLORES GARCÍA, Rada. (1992). “Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y /o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad” El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico. (Pág. 39).

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen la atención al público.

Cortesía: Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora.

Confiabilidad: Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible.

Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada.

Personal bien informado: El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura.

Simpatía: El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

2.4.8.1. La cadena de servicio-utilidad.

FLORES GARCÍA, Rada. (1992). La Cadena de Servicio-Utilidad establece relaciones entre las utilidades, la lealtad del cliente y la satisfacción, la lealtad y la productividad del empleado. El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico. (Pág. 47).

Dentro de la calidad del servicio interno podemos encontrar puntos importantes:

Diseño del lugar de trabajo.

Selección y desarrollo de los empleados.

Recompensas y reconocimiento para los empleados.

Instrumentos para servir a los clientes.

Dentro del valor de servicio podemos destacar solo un punto.

Concepto del servicio: resultados para los clientes.

Igualmente dentro de la satisfacción del cliente destacamos un punto:

Un servicio diseñado y proporcionado para satisfacer las necesidades de los clientes que son el objetivo.

2.4.8.1. Importancia del servicio al cliente.

FLORES GARCÍA, Rada. (1992). 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. El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico. (Pág. 47).

La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes (S. Robbins, 1998): compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Compromiso con el trabajo. Puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

Satisfacción laboral. Actitud general de un individuo hacia su empleo, sobre la cual ampliaremos más adelante.

Compromiso organizacional. El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Según, ROBBINS, el compromiso organizacional es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización.

2.5. Hipótesis

La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable independiente

Gestión Secretarial.

2.6.2. Variable dependiente

Servicio al cliente.

CAPÍTULO III
METODOLOGÌA

3.1. Enfoque de la investigación

La investigación se ubica en los lineamientos del paradigma crítico propositivo, con un enfoque cuali-cuantitativo.

Es cuantitativa porque se obtiene resultados de datos numéricos que fueron procesados estadísticamente, busca la comprensión de los fenómenos sociales, observación naturalista, enfoque contextualizado, perspectiva desde dentro, orientado al descubrimiento de hipótesis, énfasis en el proceso, no generalizable: estudio de casos en su contexto, holístico y asume una realidad dinámica.

Es cualitativa, porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico, busca establecer el número de usuarios satisfechos, su mayor meta la consigue en la calidad del servicio. Se trata de una investigación de campo con apoyo bibliográfico para poder entender a cabalidad los problemas de los usuarios y buscar alternativas de solución viables, fomentando la capacitación del personal que labora en esta dependencia.

3.2. Modalidad de investigación

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

3.2.1. Bibliográfica –documental

Se obtiene información de fuentes tales como libros, textos, documentos, revistas, periódicos y páginas de Internet.

3.2.2. De campo

La investigación de campo se caracteriza porque los problemas que estudia surgen de la realidad, y la información requerida debe obtenerse directamente del lugar en donde está planteado el problema. En este sentido el trabajo de investigación se realizará en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, se investigará las características del servicio de gestión secretarial que se oferta en esta instancia municipal, lugar en el cual se está produciendo el fenómeno.

3.2.3. De interacción social

Se desarrolló una propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo.

3.3. Niveles o tipos de investigación

La investigadora tuvo contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse, "Limitada Gestión Secretarial en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito", posibilitando el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

3.3.1. Descriptivo

La investigación es descriptiva, permite analizar, describir la realidad presente, en cuanto a hechos y personas; detallándose además características del problema, tanto en sus causas como en sus consecuencias.

La investigación descriptiva fue aplicada para describir y medir con la mayor precisión el problema, llegando a conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

El universo de investigación está conformado por la totalidad de elementos a investigar.

Cuadro No. 1: población investigada

PERSONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Funcionarios	20	43%
Clientes	30	57%
Total	**50**	**100**

Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Variable independiente: Gestión secretarial

Cuadro No. 2: Gestión secretarial

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Gestión secretarial Son procesos que posibilitan el excelente manejo de las relaciones públicas, sociales y humanas para un desempeño ético y eficiente.	Procesos	Procedimientos	¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito existe un manejo técnico y eficiente de los procesos y actividades de apoyo a las tareas administrativas de la organización? ¿En la institución existen procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias?	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario Funcionarios
	Relaciones	Públicas.	¿Considera usted significativa la comunicación estratégica coordinada para fortalecer los vínculos con el público?	
		Sociales	¿En la entidad los procesos de capacitación llevan implícito el desarrollo de la eficacia y eficiencia en función de los valores de nuestra sociedad?	
		Humanas	¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito el personal brinda su apoyo en la vigilancia de los procesos de servicio al cliente a seguir dentro de la institución?	
	Desempeño	Profesional.	¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito se elabora planes de capacitación para preparar a los trabajadores en el	

			cumplimiento de las exigencias de los puestos?	
		Ético	¿Considera usted necesaria la aplicación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación y optimicen el trabajo?	
		Eficiente	¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por las secretarias?	

Fuente: Investigación propia.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

3.5.2. Variable dependiente: Servicio al Cliente.

Cuadro No. 3: Servicio al Cliente.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Servicio al Cliente Es el conjunto de actividades interrelacionadas que permiten alcanzar la satisfacción del cliente.	Actividades interrelacionadas. Satisfacción del cliente.	Capacidad Seguridad Amabilidad Empatía Evaluación	¿Existe disponibilidad y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido? ¿Cree usted que los funcionarios disponen de los medios adecuados de comunicación con otros servicios para facilitar su labor? ¿Considera usted que en la institución las tareas secretariales son cumplidas a cabalidad? ¿Los funcionarios de la institución demuestran una imagen de honestidad, confianza cortesía y credibilidad en la atención al público? ¿Recibe usted un servicio con respecto y amabilidad por parte de los funcionarios de la institución? ¿El funcionario de la institución recoge de forma adecuada, amable y respetuosa las quejas y sugerencias de los usuarios? ¿Los funcionarios de la institución se adaptan a sus necesidades como usuario? ¿La Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito posee un departamento de control y Verificación del proceso de atención al cliente?	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

3.6. Recolección de la información.

Cuadro No. 4: Recolección de información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Funcionarios Clientes
3. ¿Sobre qué aspectos?	Gestión secretarial Servicio al cliente
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz.
5. ¿Cuándo?	Fecha: Marzo del 2013
6. ¿Dónde?	Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito
7. ¿Cuántas veces?	Dos.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta. Observación.
9. ¿Con qué?	Cuestionario.
10. ¿En qué situación?	En una situación favorable, en las oficinas de la institución.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Procesamiento

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente y otras.

Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.

Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

3.7.2. Análisis

Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Comprobación de hipótesis.

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta dirigida para los funcionarios de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

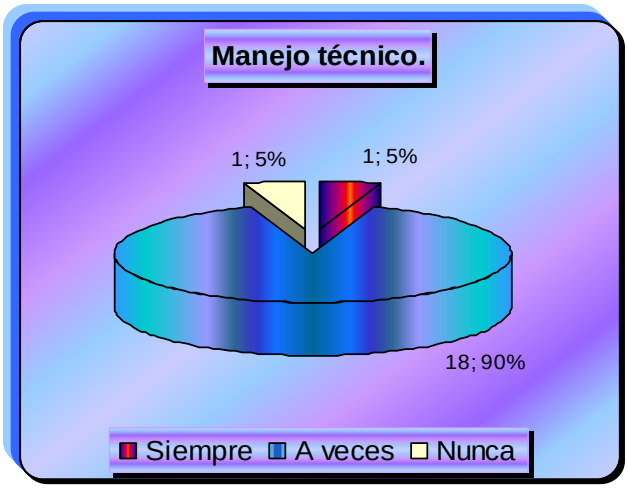
Pregunta N. 1: ¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito existe un manejo técnico y eficiente de los procesos y actividades de apoyo a las tareas administrativas de la organización?

Cuadro N. 5: Manejo técnico.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	5%
A veces	18	90%
Nunca	1	5%
Total:	**20**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al área administrativa.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N.5



Análisis.

En la interrogante N.1 el 5% de funcionarios encuestados manifiestan que en la institución siempre existe un manejo técnico y eficiente de los procesos y actividades de apoyo a las tareas administrativas de la organización; mientras que el 90% manifiestan que a veces; y un 5% expresan que nunca existe un manejo técnico y eficiente de los procesos que apoyan a la organización y administración institucional.

Interpretación.

Los funcionarios en la institución a veces manejan técnica y eficientemente los procesos y actividades de apoyo a las tareas administrativas de la organización limitando el avance de la gestión educativa y organizacional de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

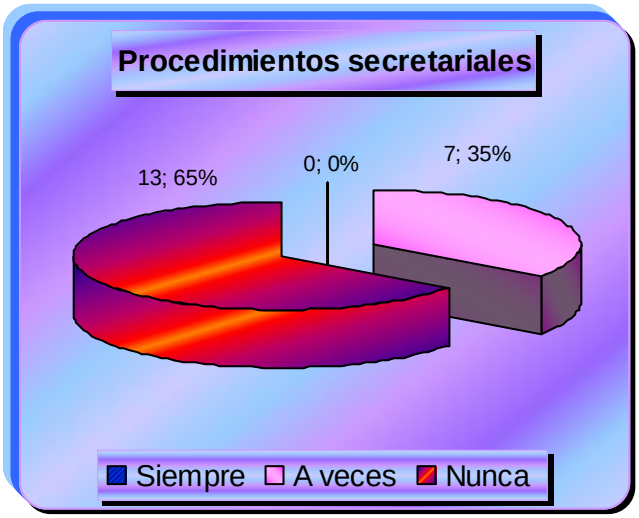
Pregunta N. 2 ¿En la institución existen procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias?

Cuadro N. 6: Procedimientos secretariales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	7	35%
Nunca	13	65%
Total:	**20**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al área administrativa.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

Gráfico N. 6



Análisis.

En la interrogante N.2 el 0% de los funcionarios encuestados manifiestan que en la institución siempre existen procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias en la institución; mientras que el 35% manifiestan que a veces existen estos procedimientos; y el 65% manifiesta que nunca se llevan a cabo los procedimientos secretariales en las actividades diarias de la institución.

Interpretación.

En la institución a veces existen procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias en la institución dificultando en el desarrollo de las actividades diarias, obstaculizando el avance y logros de los proyectos institucionales sobretodo en la Secretaría de Educación.

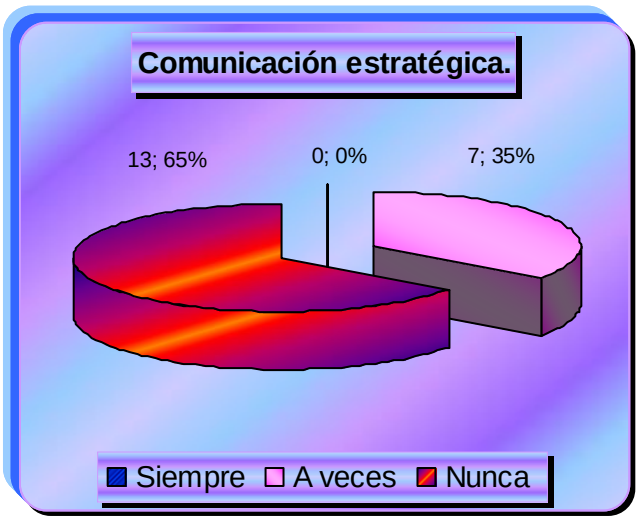
Pregunta N. 3. ¿Considera usted significativa la comunicación estratégica coordinada para fortalecer los vínculos con el público?

Cuadro N. 7: Comunicación estratégica.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A veces	7	35%
Nunca	13	65%
Total:	**20**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al área administrativa.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 7



Análisis.

En la interrogante N.3 el 0% de los funcionarios encuestados manifiestan que en la institución siempre es significativa la comunicación estratégica coordinada para fortalecer los vínculos con el público; mientras que el 35% expresan que a veces; y el 65% manifiestan que nunca la comunicación estratégica coordinada es significativa para establecer el vínculo con el público.

Interpretación.

En la institución se considera significativa la comunicación estratégica coordinada para fortalecer los vínculos con el público, considerándose su importancia para cohesionar, educar, informar y persuadir generando un entorno que favorece el logro de objetivos tanto de la empresa como personales.

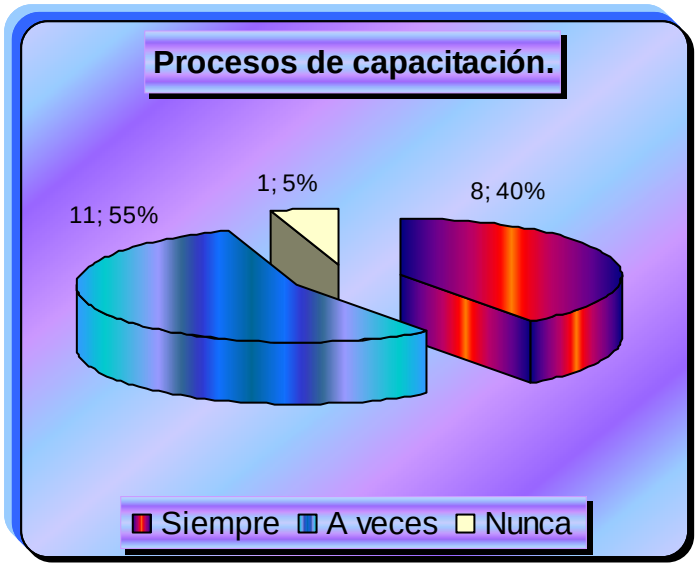
Pregunta N. 4. ¿En la entidad los procesos de capacitación llevan implícito el desarrollo de la eficacia y eficiencia en función de los valores de nuestra sociedad?

Cuadro N. 8: Procesos de capacitación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	40%
A veces	11	55%
Nunca	1	5%
Total:	**20**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al área administrativa.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 8



Análisis.

En la interrogante N.4 el 40% de los funcionarios encuestados manifiestan que en la institución siempre los procesos de capacitación llevan implícito el desarrollo de la eficiencia y eficacia en función de los valores de nuestra sociedad; mientras que el 55% expresan que a veces está implícito el desarrollo de la eficacia y la eficiencia en los procesos de capacitación; y el 5% manifiestan que nunca los procesos de capacitación llevan implícito el desarrollo de la eficiencia y eficacia en función de los valores de la sociedad.

Interpretación.

En la entidad los procesos de capacitación a veces llevan implícito el desarrollo de la eficacia y eficiencia en función de los valores de nuestra sociedad afectando la gestión e imagen institucional, dificultando el mejoramiento continuo y el sostenimiento de los valores humanos que nuestra sociedad práctica.

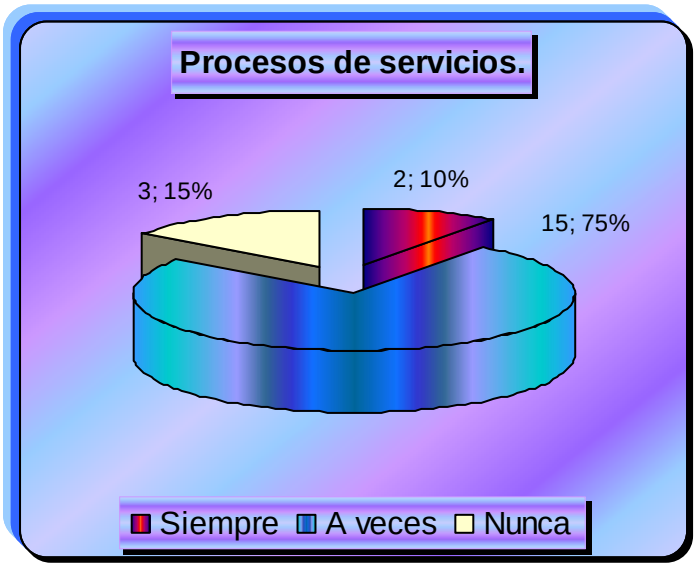
Pregunta N. 5. ¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito el personal brinda su apoyo en la vigilancia de los procesos de servicio al cliente a seguir dentro de la institución?

Cuadro N. 9: Procesos de servicios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
A veces	15	75%
Nunca	3	15%
Total:	**20**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al área administrativa.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 9



Análisis.

En la interrogante N.5 el 10% de los funcionarios encuestados manifiestan que en la institución el personal siempre brinda apoyo en la vigilancia de los procesos de servicio al cliente; mientras que el 75% expresan que a veces; y el 15% manifiestan que el personal nunca brinda apoyo en la vigilancia de procesos de servicio al cliente en la institución.

Interpretación.

En la institución el personal a veces brinda su apoyo en la vigilancia de los procesos de servicio al cliente a seguir limitando el liderazgo de la alta gerencia, la satisfacción de los empleados, la productividad y el valor del servicio.

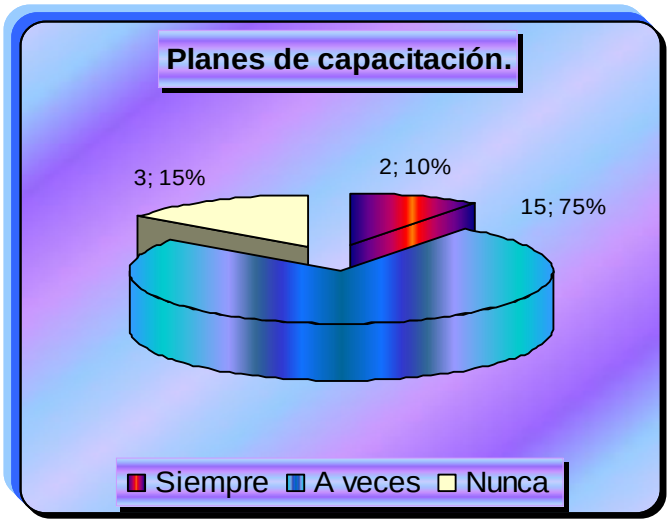
Pregunta N. 6 ¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito se elabora planes de capacitación para preparar a los trabajadores en el cumplimiento de las exigencias de los puestos?

Cuadro N. 10: Planes de capacitación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	10%
A veces	15	75%
Nunca	3	15%
Total:	**20**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al área administrativa.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 10



Análisis.

En la interrogante N. 6 el 10% de los funcionarios encuestados manifiestan que en la institución siempre se elabora planes de capacitación para preparar a los trabajadores en el cumplimiento de la exigencias de los puestos; mientras que el 75% expresan que a veces se elaboran planes de capacitación; y el 15% manifiestan que nunca se elaboran los planes de capacitación dirigido a los trabajadores en función del cumplimiento de las exigencias de los puestos de trabajo.

Interpretación.

En la institución a veces se elabora planes de capacitación para preparar a los trabajadores en el cumplimiento de las exigencias de los puestos restringiendo el desarrollo de habilidades y actitudes influyendo en el desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos.

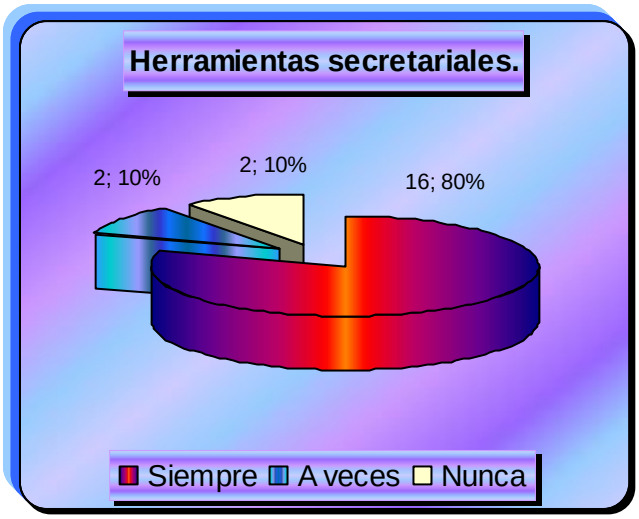
Pregunta N. 7. ¿Considera usted necesaria la aplicación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación y optimicen el trabajo?

Cuadro N. 11: Herramientas secretariales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	80%
A veces	2	10%
Nunca	2	10%
Total:	**20**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al área administrativa.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 11



Análisis.

En la interrogante N.7 el 80% de los funcionarios encuestados manifiestan que siempre es necesaria la aplicación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación y optimicen el trabajo; mientras que el 10% expresan que a veces es necesaria la aplicación de herramientas secretariales; y el 10% manifiestan que nunca se necesita aplicar herramientas secretariales para facilitar la comunicación y optimizar el trabajo.

Interpretación.

Los funcionarios consideran que es necesaria la aplicación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación y optimicen el trabajo encaminándose al mejoramiento del servicio desarrollando las habilidades necesarias para integrarlas como herramientas cotidianas encaminadas al crecimiento y desarrollo institucional.

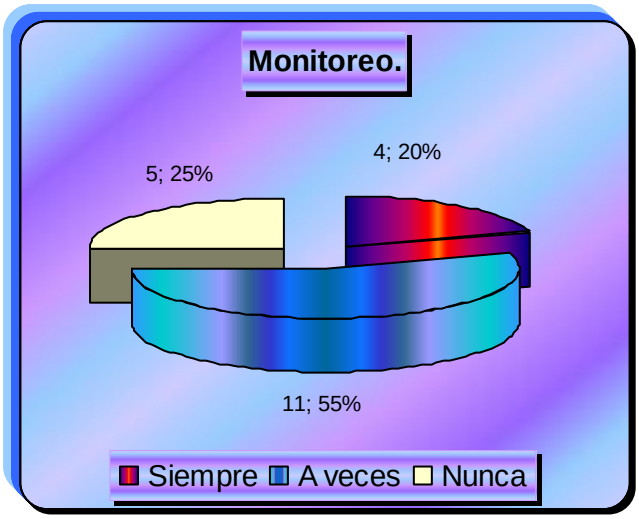
Pregunta N. 8. ¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por las secretarias?

Cuadro N. 12: Monitoreo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	20%
A veces	11	55%
Nunca	5	25%
Total:	**20**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al área administrativa.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 12



Análisis.

En la interrogante N.8 el 20% de los funcionarios encuestados manifiestan que en la institución siempre existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por las secretarias; mientras que el 55% expresan que a veces se monitorea la eficacia y la eficiencia de los servicios; y el 25% manifiestan que nunca se realiza el monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios dados por las secretarias.

Interpretación.

En la institución a veces existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por las secretarias dificultando el seguimiento, control y evaluación como un método eficaz para distinguirse de la competencia, originando un desconocimiento de la atención, el ambiente, el trato personalizado, y la calidad de servicio brindado.

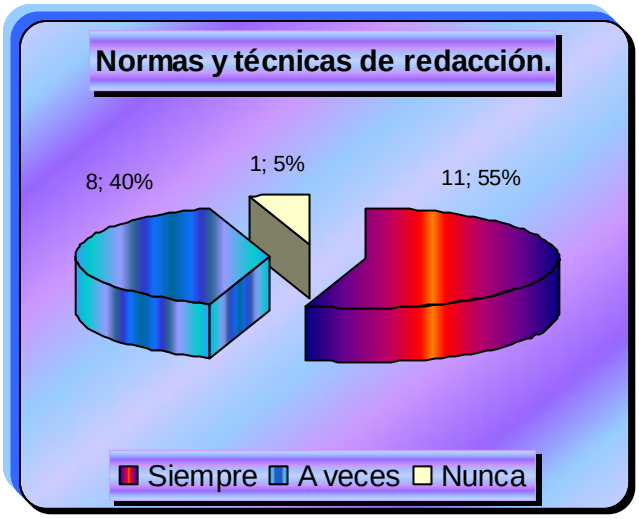
Pregunta N. 9. ¿Utiliza usted las normas y técnicas básicas de redacción en cada documento?

Cuadro N. 13: Normas y técnicas de redacción.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	55%
A veces	8	40%
Nunca	1	5%
Total:	**20**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al área administrativa.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 13



Análisis.

En la interrogante N.9 el 55% de los funcionarios encuestados manifiestan que siempre utilizan normas y técnicas básicas de redacción en cada documento; mientras que el 40% expresa que a veces utiliza normas y técnicas básicas de redacción; y el 5% manifiesta que nunca utiliza las normas y técnicas básicas de redacción en los documentos.

Interpretación.

Los funcionarios encuestados manifiestan que siempre utilizan normas y técnicas básicas de redacción en cada documento logrando un escrito claro y preciso aplicando las categorías gramaticales, evitando repeticiones innecesarias.

4.2. Encuesta dirigida para los clientes de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

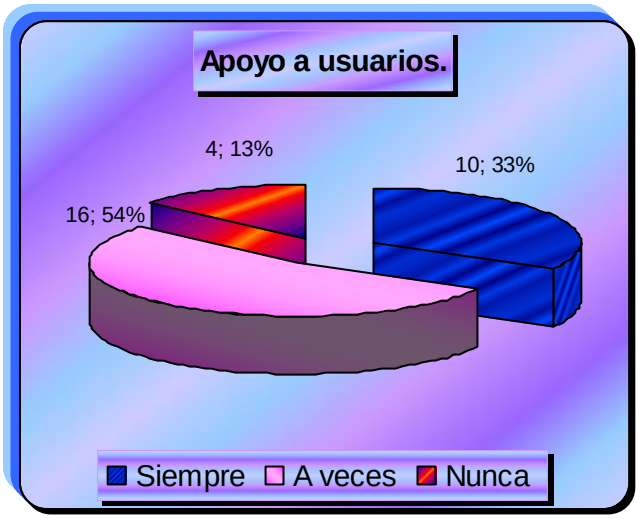
Pregunta N. 1. ¿Existe disponibilidad y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido?

Cuadro N. 14: Apoyo a usuarios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	33%
A veces	16	54%
Nunca	4	13%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a clientes externos.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 14



Análisis.

En la interrogante N.1 el 33% de los clientes encuestados manifiestan que en la institución siempre existe disponibilidad y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido; mientras que el 54% de clientes expresa que a veces existe disponibilidad y voluntad para ayudarlos; y el 13% de clientes manifiesta que el personal nunca tiene voluntad y disponibilidad para ayudarlos y preverlos de un servicio rápido.

Interpretación.

En la institución a veces existe disponibilidad y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido dificultando un servicio al cliente de calidad y calidez, limitando los procesos, eficacia en la resolución de problemas del usuario y la gestión institucional.

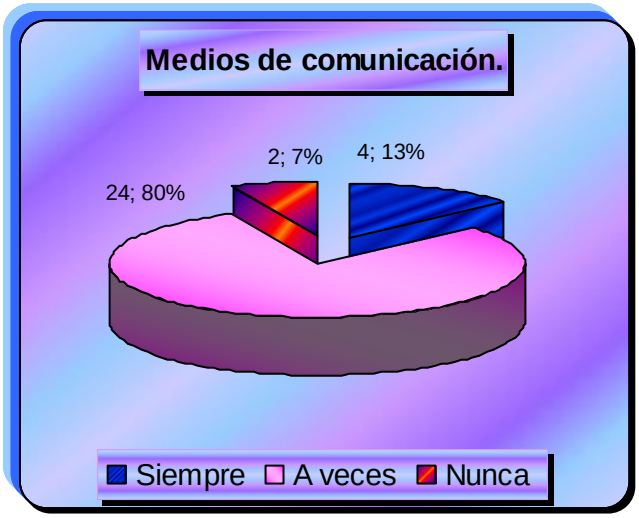
Pregunta N. 2 ¿Cree usted que los funcionarios disponen de los medios adecuados de comunicación con otros servicios para facilitar su labor?

Cuadro N. 15: Medios de comunicación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	13%
A veces	24	80%
Nunca	2	7%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a clientes externos.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N.15



Análisis.

En la interrogante N.2 el 13% de los clientes encuestados manifiestan que en la institución los funcionarios siempre disponen de los medios adecuados de comunicación con otros servicios para facilitar la labor; mientras que el 80% de clientes expresa que los funcionarios a veces cuentan con los medios adecuados de comunicación para cumplir con sus labores; y el 7% manifiestan que los funcionarios nunca disponen de los adecuados medios de comunicación con otros servicios para llevar a cabo sus actividades laborales.

Interpretación.

Los funcionarios a veces disponen de los medios adecuados de comunicación con otros servicios para facilitar su labor dificultando limitando la interrelación, el trabajo en equipo disminuyendo el crecimiento y productividad empresarial.

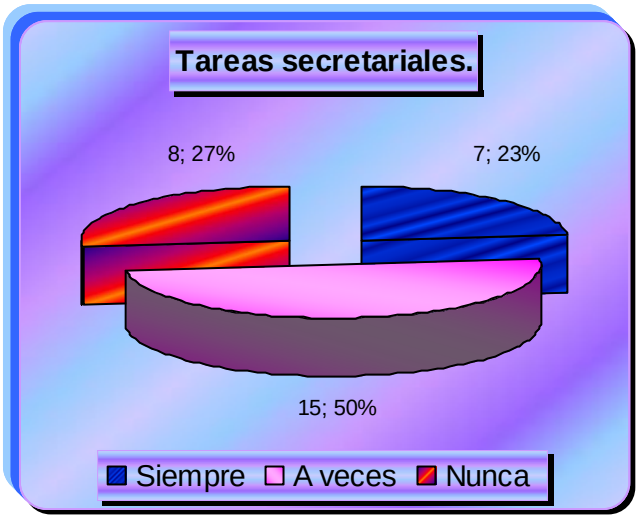
Pregunta N. 3 ¿Considera usted que en la institución las tareas secretariales son cumplidas a cabalidad?

Cuadro N. 16: Tareas secretariales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	23%
A veces	15	50%
Nunca	8	27%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a clientes externos.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 16



Análisis.

En la interrogante N.3 el 23% de los clientes encuestados manifiestan que en la institución siempre las tareas secretariales son cumplidas a cabalidad; mientras que el 50% expresa que a veces estas tareas se cumplen a cabalidad; y el 27% manifiesta que nunca se llevan a cabalidad las tareas secretariales.

Interpretación.

En la institución las tareas secretariales a veces son cumplidas a cabalidad limitando el compromiso de ser creativas, emprendedoras de metas y propósitos dificultando el logro de los objetivos de eficiencia y productividad obstaculizando el fortalecimiento de la calidad y agilidad sobretodo en la atención telefónica y personal a clientes, dar y pedir citas, enviar documentos, fotocopiar y preparar reuniones dentro de la institución.

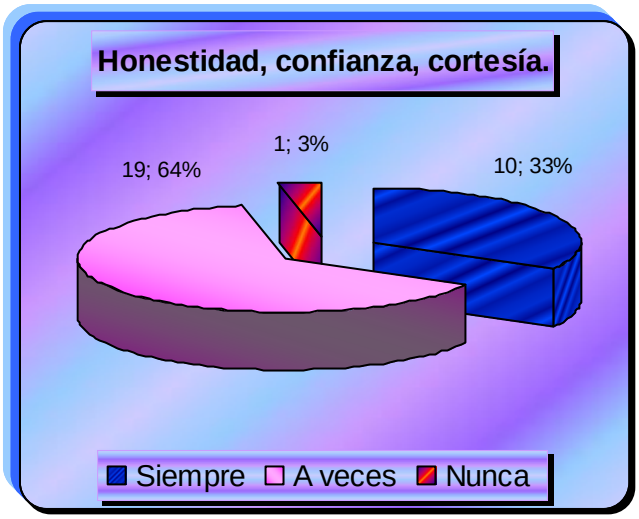
Pregunta N. 4 ¿Los funcionarios de la institución demuestran una imagen de honestidad, confianza cortesía y credibilidad en la atención al público?

Cuadro N. 17. Honestidad, confianza, cortesía.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	33%
A veces	19	64%
Nunca	1	3%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a clientes externos.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 17



Análisis.

En la interrogante N. 4 el 33% de los clientes encuestados manifiestan que en la institución los funcionarios siempre demuestran una imagen de honestidad, confianza, cortesía y credibilidad en la atención al público; mientras que el 64% expresa que a veces se demuestra una imagen de cortesía, confianza, credibilidad y honestidad por parte de los funcionarios; y el 3% manifiesta que los funcionarios nunca demuestran estas cualidades en la atención al público.

Interpretación.

Los funcionarios de la institución a veces demuestran una imagen de honestidad, confianza cortesía y credibilidad en la atención al público evidenciándose en el comportamiento y el desempeño de las laboral generando pérdida de clientes.

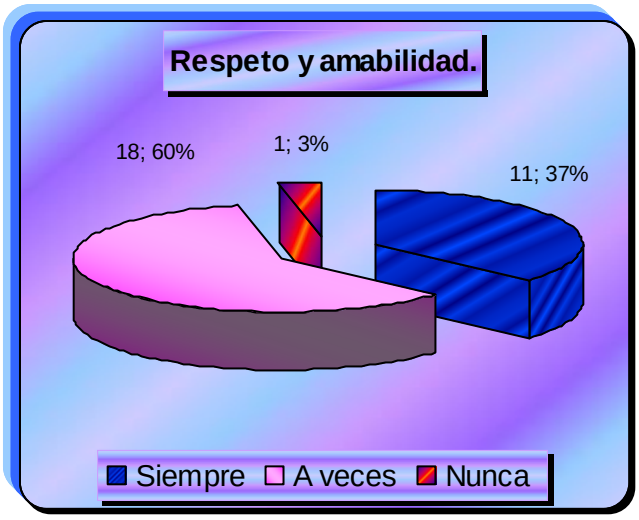
Pregunta N. 5 ¿Recibe usted un servicio con respeto y amabilidad por parte de los funcionarios de la institución?

Cuadro N. 18: Respeto y amabilidad.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	37%
A veces	18	60%
Nunca	1	3%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a clientes externos.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 18



Análisis.

En la interrogante N. 5 el 37% de los clientes encuestados manifiestan que en la institución siempre reciben un servicio con respeto y amabilidad por parte de los funcionarios; mientras que el 60% expresa que a veces recibe de los funcionarios un servicio con amabilidad y respeto; y el 3% manifiesta que nunca reciben el servicio con respeto y amabilidad.

Interpretación.

En la institución los funcionarios a veces brindan un servicio con amabilidad y respeto originando baja competencia técnica, limitando la eficacia en el proceso de atención y servicio perjudicando a la imagen personal, profesional e institucional.

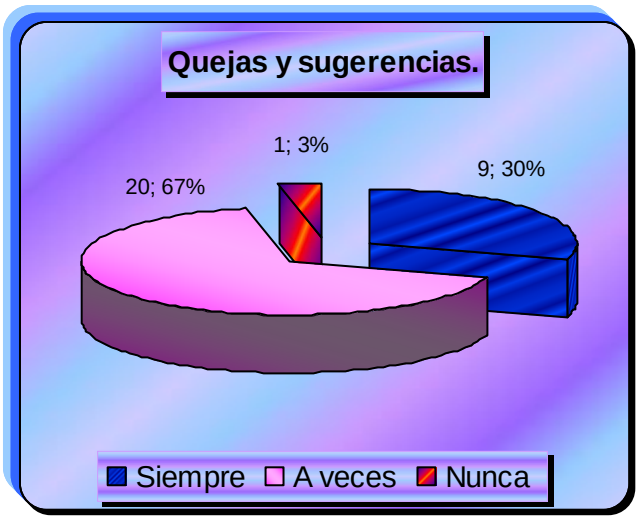
Pregunta N. 6. ¿El funcionario de la institución recoge de forma adecuada, amable y respetuosa las quejas y sugerencias de los usuarios?

Cuadro N. 20: Quejas y sugerencias.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	30%
A veces	20	67%
Nunca	1	3%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a clientes externos.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 20



Análisis.

En la interrogante N.6 el 30% de los clientes encuestados manifiestan que en la institución siempre recogen de forma adecuada, amable y respetuosa las quejas de los usuarios; mientras que el 67% expresa que a veces recogen las quejas y sugerencias en forma adecuada; y el 3% manifiesta que nunca recogen en forma apropiada las sugerencias y quejas de los usuarios.

Interpretación.

El funcionario de la institución a veces recoge de forma adecuada, amable y respetuosa las quejas y sugerencias de los usuarios dificultando la comunicación eficaz entre los servicios y sus usuarios, limitando la presentación de iniciativas que contribuyan al mejor funcionamiento y prestación del servicio público así como de los compromisos incumplidos asociados a dichos servicios.

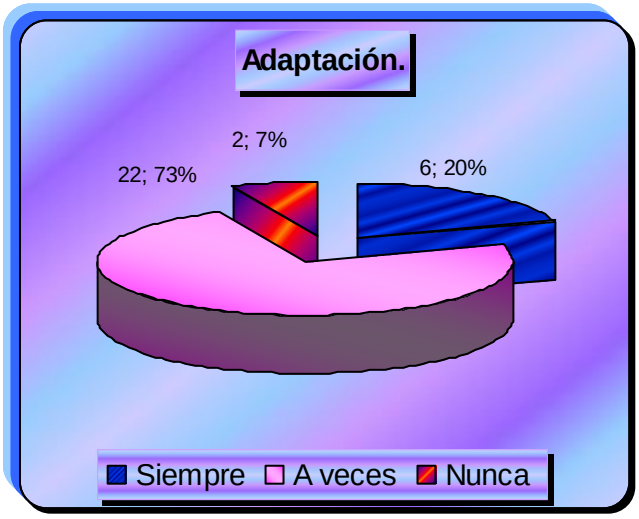
Pregunta N. 7. ¿Los funcionarios de la institución se adaptan a sus necesidades como usuario?

Cuadro N. 21: Adaptación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	20%
A veces	22	73%
Nunca	2	7%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a clientes externos.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 21



Análisis.

En la interrogante N.7 el 20% de los clientes encuestados manifiestan que en la institución siempre los funcionarios se adaptan a sus necesidades como usuarios; mientras que el 73% expresa que a veces; y el 7% manifiesta que nunca los funcionarios se adaptan a sus necesidades.

Interpretación.

Los funcionarios deben adaptarse siempre a las necesidades de los clientes, considerando que la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa está encaminada a una oportunidad de superación al estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción, encauzando su éxito personal, profesional y laboral.

Pregunta N. 8. ¿La Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito posee un departamento de control y verificación del proceso de atención al cliente?

Cuadro N. 22: Control atención al cliente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	30	100%
Total:	**30**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a clientes externos.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Gráfico N. 22

Análisis.

En la interrogante N.8 el 0% de los clientes encuestados manifiesta que la institución si posee un departamento de control y verificación del proceso de atención al cliente; mientras que el 100% expresa que no existe el departamento de control y verificación del proceso de atención al cliente.

Interpretación.

La implementación de un departamento de control y verificación del proceso de atención al cliente permitirá a la institución medir, cambiar, verificar el nivel de satisfacción de los clientes y establecer normas y procedimientos que conlleven a la calidad del servicio.

4.3. Verificación de la hipótesis

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste del Chi cuadrado se va a convertir en la prueba que determine la existencia de dependencia entre las variables analizadas”.

Para saber si este valor es lo suficientemente elevado habría que comprobarlo con el valor de las tablas estadísticas de este contraste, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad correspondientes.

4.3.1. Modelo Lógico

Hipótesis Alterna

H1.- La gestión secretarial si incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

Hipótesis Nula

Ho.- La gestión secretarial no incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

4.3.2. Modelo Matemático

H_0: $O = E$

H_a: $O \neq E$

4.3.3. Modelo Estadístico

$$X_c^{\,2} = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

4.3.3.1. Nivel de Significación

$\alpha = 0.05$

95% de Confiabilidad

4.3.3.2. Fórmula de la Chi- Cuadrado

$$X^2_c = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

4.3.3.3. Fórmula de los grados de libertad

Gl = (f-1) (c-1)

Dónde:

X^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

$\sum$ = Sumatoria.

fo = Frecuencia observada.

fe = Frecuencia esperada.

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia, se selecciona la interrogante N. 2, para la variable independiente y la interrogante N. 3 para la variable dependiente.

4.3.4.1. Frecuencias Observadas.

Cuadro No. 23: Frecuencias Observadas.

INTERROGANTES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SUBTOTAL
2. ¿En la institución existen procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias?	0	7	13	20
3. ¿Considera usted que en la institución las tareas secretariales son cumplidas a cabalidad?	7	15	8	30
SUBTOTALES	**7**	**22**	**21**	**50**

Fuente: Encuesta.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

4.3.4.2. Frecuencias Esperadas.

Cuadro No. 24: Frecuencias Esperadas.

INTERROGANTES	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SUBTOTAL
2. ¿En la institución existen procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias?	2,8	8,8	8,4	20
3. ¿Considera usted que en la institución las tareas secretariales son cumplidas a cabalidad?	4,2	13,2	12,6	30
SUBTOTALES	**7**	**22**	**21**	**50**

Fuente: Encuesta.
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

4.4. Cálculo de X^2_c

Cuadro No. 25. Cálculo de X^2_c

O	E	$(O - E)^2/E$
0	2,8	2,8
7	4,2	1,87
7	8,8	0,37
15	13,2	0,24
13	8,4	2,52
8	12,6	1,68
	X^2_c	9,48

Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

4.4.1. Grado de libertad (gl)

gl = (c -1)(f - 1)

gl = (3- 1)(2 -1)

gl = 2 x 1

gl = 2

X^2_t = 5,99

Cuadro No. 26. Distribución Chi Cuadrado X^2_c

Distribución Chi Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 2 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 5,99 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución X^2

Comparar los valores.

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 9,48
Valor de la tabla: 5,99

Es decir:

Chi cuadrado real 9,48
Chi-cuadrado teórico 5,99

4.4.2. Zona de rechazo y aceptación de las hipótesis

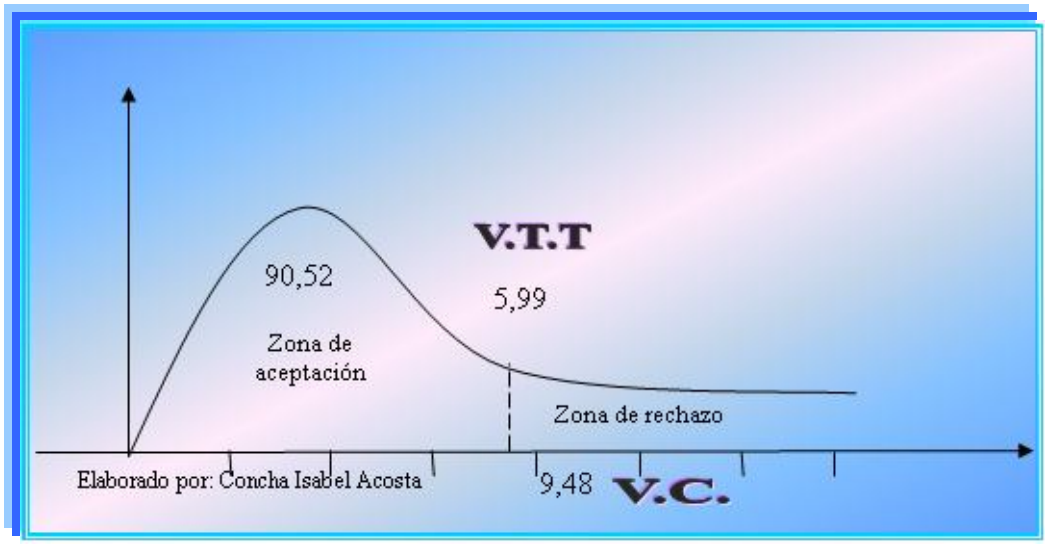


Gráfico No: 23. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz.

4.4.3. Regla de decisión

R (H_0) si $X^2_c > X^2_t$

Es decir X^2_c 9,48> X^2_t 5,99

4.4.4. Decisión Estadística.

Con 2 grados de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 9,48 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_o) por ser superior a X^2_t que es de 5,99; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (Ha).

El Chi cuadrado real (9,48) es mayor que el chi cuadrado teórico, (5,99) por tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: La gestión secretarial si incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de realizadas las encuestas a funcionarios y clientes de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, se obtiene las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1. Conclusiones.

La limitada gestión secretarial dificulta el servicio al cliente obstaculizando el avance de la gestión educativa y organizacional de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

Es trascendental manifestar que la escasa aplicación de procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias en la institución ha generado un entorno que dificulta el alcance los objetivos tanto de la empresa como personales influyendo en el desempeño laboral.

Es importante resaltar que en la institución los funcionarios no han recibido capacitación para fortalecer la eficacia y eficiencia en función de los procesos de servicio al cliente a seguir limitando el liderazgo de la alta gerencia, la satisfacción de los empleados, la productividad y el valor del servicio.

En la institución los funcionarios no disponen de los medios adecuados de comunicación influyendo en la disponibilidad y voluntad del personal para ayudar a los usuarios dificultando un servicio al cliente de calidad y calidez disminuyendo el crecimiento y productividad empresarial.

5.2. Recomendaciones.

Fortalecer la gestión secretarial para mejorar el servicio al cliente avanzando en la gestión educativa y organizacional de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

Aplicar los procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias en la institución posibilitando el alcance de los objetivos tanto de la empresa como personales influyendo en el desempeño laboral.

Capacitar a los funcionarios de la institución para fortalecer la eficacia y eficiencia en función de los procesos de servicio al cliente a seguir mejorando el liderazgo de la alta gerencia, la satisfacción de los empleados, la productividad y el valor del servicio.

Es esencial dotar a los funcionarios de los medios adecuados de comunicación influyendo en la disponibilidad y voluntad del personal para ayudar a los usuarios facilitando un servicio al cliente de calidad y calidez fortaleciendo el crecimiento y productividad empresarial.

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título

ELABORACION DE UN MANUAL DE GESTIÓN SECRETARIAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

6.1.2. Unidad ejecutora

Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

6.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios directos

Personal Técnico y Administrativo de la Secretaría de Educación.

Dr. Sinche Víctor, Director de Gestión del Sistema de Educación M.

Dr. Meza Villares Edwin Francisco, Supervisor Educativo.

Dr. Freire Hidalgo Patricio, Responsable de Participación Estudiantil.

Dr. Chicaiza Peneida Luis Enrique, Supervisor Educativo.

Ing. Hermosa Lizzette, Directora de Políticas y Planeamiento Educativo.

Dra. Elga Lucía Narváez, Directora de Inclusión Educativa.

Beneficiarios indirectos:

Rectores de Unidades Educativas Municipales

Rectores de Colegios Municipales de Bachillerato

Docentes del Sistema de Educación Municipal

Padres de Familia del Sistema de Educación Municipal

6.1.4. Tiempo estimado para la ejecución:

La socialización del Manual de Gestión Secretarial tendrá una duración de cuatro días. (20, 21, 22,23 de marzo del 2013)

6.1.5. Ubicación

País: Ecuador.

Región: Sierra.

Provincia: Pichincha.

Distrito: Quito

Parroquia: González Suárez.

Dirección: Mejía Oe2-66 y Guayaquil.

Servicio: Educativo.

Tipo de beneficiarios: Personal femenino y masculino

Orientación: Institución pública

6.1.6. Equipo técnico responsable

Director: Secretaria de Educación. Dra. Yánez Correa Mónica.

Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz.

6.1.7. Costo:

$ 200

6.2. Antecedentes de la propuesta.

Los resultados de la investigación realizada en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito determinan que la inadecuada Gestión Secretarial

afecta al servicio prestado al cliente perjudicando en el avance de la gestión educativa y organizacional de la institución.

Es trascendental manifestar que la escasa aplicación de procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias en la institución ha generado un entorno que dificulta el alcance los objetivos tanto de la empresa como personales influyendo en el desempeño laboral.

Es importante resaltar que en la institución los funcionarios no han recibido capacitación para fortalecer la eficacia y eficiencia en función de los procesos de servicio al cliente a seguir limitando el liderazgo de la alta gerencia, la satisfacción de los empleados, la productividad y el valor del servicio.

En la institución los funcionarios no disponen de los medios adecuados de comunicación influyendo en la disponibilidad y voluntad del personal para ayudar a los usuarios dificultando un servicio al cliente de calidad y calidez disminuyendo el crecimiento y productividad empresarial.

En la investigación realizada se evidenció que el servicio prestado por parte de los funcionarios de la Secretaria de Educación del Distrito Metropolitano de Quito es poco eficiente, actitud provocada por el desconocimiento de herramientas secretariales influyendo en el desempeño laboral.

Es necesario dar a conocer la importancia de la presente investigación, considerando la trascendencia de implementar alternativas que posibiliten el fortalecimiento de la eficiencia y eficacia en los procesos de los servicios prestados mejorando la imagen institucional.

Para lograr este objetivo se ha visto la necesidad de implementar un manual de gestión secretarial en cual consten lineamientos específicos de la función que debe realizar cada servidor de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito obteniendo un servicio de calidad.

6.3. Justificación.

En la Secretaria de Educación del Distrito Metropolitano de Quito se evidencia que el inadecuado servicio al cliente es generado por el desconocimiento de normas y procedimientos secretariales limitando el liderazgo de la alta gerencia, la satisfacción, productividad y lealtad de los empleados y clientes.

En este sentido, la propuesta de elaborar un manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaria de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, contribuye en la gestión secretarial, considerando que actualmente no existe una técnica que guíe y oriente al fortalecimiento de los procesos y servicios brindados por el servidor público, en su labor como miembros de la institución.

Además el manual servirá como medio de consulta y apoyo administrativo para solucionar dificultades en relación al servicio al cliente o usuario tanto de instituciones públicas como privadas enfocándose en la labor secretarial, desarrollo personal, profesional; aumentando el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados generando un mejor desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.

Es trascendental resaltar que la propuesta es factible por su desarrollo socialización y ejecución; además existe el apoyo incondicional de los directivos y funcionarios de la institución, manifestándose que la capacitación posibilita el fortalecimiento de: conocimientos, habilidades y actitudes para un mejor desempeño laboral.

El trabajo abordará conceptos básicos y esenciales relacionados con el tema propuesto, guiando a los funcionarios en el mejoramiento profesional, encaminado a la gestión secretarial fortaleciendo la aplicación de normas y técnicas enfocadas en el mejoramiento del servicio al cliente.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Elaborar un manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

6.4.2. Objetivos Específicos:

Socializar el manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

Ejecutar talleres de socialización para capacitar a los funcionarios de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de normas para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

6.5. Análisis de factibilidad

Elaborar manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente, es factible porque la institución cuenta con el personal dispuesto al desarrollo del taller del manual, además existe el equipo necesario para la socialización del mismo.

La infraestructura física es idónea para trabajar con el personal y sobre todo se cuenta con el apoyo de los jefes del departamento de Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito, lo que incentiva al mejoramiento profesional del servidor público.

6.5.1. Factibilidad Política

La elaboración del manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito permite el fortalecimiento de las funciones secretariales influyendo en las relaciones comerciales, laborales y sociales que exigen pautas de comportamiento que garanticen armonía y bienestar dentro y fuera de la institución.

6.5.2. Factibilidad Técnica.

La investigadora posee los conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere la ejecución de la propuesta; además la utilización del manual permitirá la realización del funcionario en el desempeño de su puesto, el fortalecimiento de sus habilidades y potencialidades enfocados en la mejor prestación de servicios a la comunidad.

6.5.3. Factibilidad social - educativa.

La propuesta se constituye en un documento de carácter educativo pudiendo ser utilizado por los funcionarios en los organismos del sector público, privado y por las extensiones en varias instituciones educativas, culturales, sociales y deportivas estableciendo normas secretariales que influyan en el desarrollo de competencias en el ámbito administrativo constituyéndose en una herramienta que permite a las secretarias, desempeñar un rol clave para el éxito de la organización.

6.5.4. Factibilidad Tecnológica

La gestión secretarial exige una serie de técnicas y herramientas encaminadas al mejoramiento del servicio al cliente promoviendo y apoyando en el desarrollo de sus funciones señalando que frecuente es la secretaria la primera imagen de la institución donde sus conocimientos en tecnología, finanzas, producción, posibilitan la integración, productividad, pertenencia, cultura

organizacional compromiso, responsabilidad a fin de colaborar con la gerencia en el logro de los objetivos establecidos utilizándose las nuevas tecnologías como medio de transmisión y difusión de la comunicación a nivel interno y externo.

6.5.5. Factibilidad Organizacional.

La nueva administración del siglo XXI, está orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, teniendo como finalidad la mejora de la atención a los ciudadanos, manifestándose con un buen carácter , trato, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, manejando eficientemente las interrelaciones humanas, siendo asertiva, con una alta autoestima y sobre todo, con conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere para apoyar en el cumplimiento de objetivos.

6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.

El manual de gestión secretarial promueve la utilización de estrategias asegurando a todas las personas un servicio digno e igualitario sin hacer diferencias entre unos y otros a partir de la condición social, sexual o de género, entre otras, fortaleciendo la lealtad de los funcionarios y clientes alcanzando la eficiencia y eficacia en la calidad del servicio al cliente.

6.5.6. Factibilidad Ambiental.

Este documento tiene por objetivo favorecer el desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que le permitan al funcionario o funcionaria, desarrollar competencias en el ámbito laboral, alcanzando la integración de los saberes (conocimientos, procedimientos y actitudes)

6.5.7. Factibilidad Legal.

La propuesta se basa en un recurso para recepcionar documentos y expedientes verificando los requisitos establecidos en el nivel administrativo, con

la finalidad de proporciona medidas correctivas necesarias para la simplificación de procedimientos administrativos.

6.6. Fundamentación

6.6.1. Fundamentación psicológica.

MIRAS MARTÍNEZ, Francisco (2004). Manifiesta que "la correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para anticiparse a sus necesidades donde las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real". La secretaria y su autoestima. (Pág. 45).

La psicología de la atención ofrece algunas leyes, cuyo conocimiento servirá para estructurar normas y técnicas que posibiliten una mejor atención al cliente siendo necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.

6.6.2. Fundamentación Social

BERRY, T. (2006). Expresa que "la formación humana se relaciona con el desarrollo de actitudes y valores que impactan en el crecimiento personal y social del individuo actuando con esquemas dentro de los valores, coherentes, propositivos y propios". Calidad de servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz Santos. Caracas.(2006).

La formación humana integral posibilita el desarrollo equilibrado y armónico conllevando a su formación en lo intelectual, humano, social y profesional propiciando el desarrollo de procesos informativos y formativos definiendo a las actitudes como una forma de predisposición relativamente estable de conducta que hace reaccionar ante determinados objetos, situaciones o conocimientos, de una manera concreta.

6.6.4. Fundamentación filosófica.

Según; ABARCA FERNÁNDEZ, Ramón (2004). Manifiesta que "El servicio de atención al cliente, es una herramienta fundamental de diferenciación que contribuye, a incrementar los niveles de satisfacción, transparencia y protección al cliente".

La excelencia en el servicio de atención al cliente, constituye un pilar fundamental para atraer, retener y fidelizar a los usuarios siendo la accesibilidad la base filosófica sobre la que debe fundarse el servicio de atención al cliente brindando asistencia inmediata brindando un tipo de trato personal cálido, amigable y cercano reforzando el vínculo comercial y el espíritu de colaboración entre los integrantes de la institución.

6.6.5. Fundamentación axiológica.

Según MARTÍNEZ GÓMEZ, Jesús Armando. (2004). Manifiesta que "la Axiología profesional intelectual, forma de expresión, utilización del lenguaje, presentación y capacidad de comunicación del individuo, permite cultivar y mantener relaciones laborales de manera favorable y comerciales, atendiendo los valores, principios, normas y reglas establecidas por la empresa.

Los valores son conductas o normas consideradas como deseables, es decir, cualidades de todos los seres humanos para condicionar el mundo de nuestra vida y vivirla en cualquier lugar, fortaleciendo valores como el dialogo, generando una adecuada relación interpersonal, propiciando entendimiento, escuchar con respecto a los compañeros, superiores y clientes de la organización etc.

6.6.6. Fundamentación sociológica

El coautor de Pedagogía Conceptual, ZUBIRÍA, Julián (2004), sostiene que "estamos ante una de las mayores transformaciones estructurales de todos los

tiempos donde los componentes sociológicos como: la familia, los medios de comunicación, las ideologías, la economía, las organizaciones, los sistemas de gobierno, y lo que es más importante para nosotros los sistemas de educación".

6.6.7. Fundamentación Legal.

Sección tercera. Comunicación e Información:

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.

3. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

6.6.8. Fundamentación teórica

6.6.8.1. Talleres de sensibilización

Según FRANCO A. Marco. (2005). Los talleres de sensibilización no están rígidamente estructurados. Se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora. Básicamente el sujeto del cambio es la persona.

El participante se enfrenta a sí mismo, se confronta con su propia imagen y con la percepción que los demás miembros del grupo tienen de él/ella, propiciando un cambio de conducta.

El facilitador desarrolle un ambiente socio-emocional de confianza, con la finalidad de que los participantes puedan experimentar otras conductas ante situaciones nuevas mediante juegos y dinámicas de grupo.

Los talleres de sensibilización realizados por un profesional experto en desarrollo organizacional son una experiencia positiva y una buena oportunidad para conocer la realidad de cada integrante de la comunidad administrativa y mejorar sus habilidades interpersonales.

¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?

Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación y utilización de normas de atención al cliente encaminada al fortalecimiento secretarial contribuyendo en la mejora del desempeño en las labores optimizando su gestión y procesos, garantizando su operatividad y eficiencia.

Para lograr un estado de conciencia en los funcionarios que participen en los talleres de redacción de documentos alcanzando la calidad en su desempeño y en la atención a los usuarios tanto externos como internos, orientando el rumbo de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos institucionales.

Fases para el diseño de talleres de sensibilización.

Comprende cuatro sesiones:

1ª Sesión de Inicio.- Hace referencia a la formación de la comunidad de aprendizaje" en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo.

2ª Conociéndome.- Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de gestión secretarial.

3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas que nos llevan a considerar las normas de redacción y el papel que cumple la comunicación, para conformar un trabajo en equipo.

4ª Sesión de Cierre.- Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes significativos, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal, la discusión crítica y el planteamiento de propuestas de acuerdo a sus intereses y necesidades, para llegar finalmente a conclusiones que sinteticen la experiencia y el conocimiento.

6.6.8.1. Manual de Normas y Procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la institución u organización, al igual que la enunciación de normas de funcionamiento básicos a los cuales deberán ajustarse los miembros de la misma.

Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización. De acuerdo a la necesidad, en la actualidad se cuenta con manuales que guían otras actividades, como las siguientes:

Manual para Especialistas. Agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.

Manual del Empleado. Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, este manual es útil para niveles intermedios u operativos.

Manual de Contenido Múltiple. La mayoría de los manuales de oficina están diseñados intencionalmente para varios fines.

Manuales de Finanzas. Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución y asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.

Manuales del Sistema. Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado con los objetivos del sistema, datos, etc.

Manual de Calidad. Es importante que los requisitos y el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer.

6.6.9. Elementos de secretariado.

CAHUASQUI, Martha. (2009). La secretaria es un ser integro en sus tareas eficiente y eficaz en sus funciones, responsable y atenta en sus deberes, recursiva y creativa en la organización general de la empresa, en fin es una persona auxiliar administrativa y de gerencia. Organización y práctica de oficina. Módulo 1. (Página 56).

6.6.9.1. Perfil de la secretaria

CEDEÑO Gardenia, GARAY Julia, GARCIA Glenda. (2002). La secretaria ejecutiva puede desempeñar su rol o papel profesional que le corresponde de

acuerdo al funcionamiento de la institución, será requisito indispensable una actitud personal, una disposición favorable al trabajo que habitualmente desarrolla. Módulo de Asistencia Ejecutiva II. (Página 56).

Una secretaria para efectuar su trabajo será la actitud que tome frente a él, poniendo el máximo interés, en las tareas que realiza, en ciertas ocasiones deberá aplicar la psicología para resolver determinadas situaciones y circunstancias.

Cabe señalar que las aptitudes que una secretaria debe poseer para optimizar su labor, serán, la capacidad de análisis y de síntesis, la responsabilidad y, sobre todo, la apelación constante al sentido común, gran sentido de organización y planificación de su trabajo, dominio de la reglas básica de etiqueta y protocolo.

Las aptitudes profesionales que cualifican a una secretaria a la hora de ejercer sus funciones en el día a día son fundamentales dos:

Trabajar de forma operativa
Organizar eficientemente su trabajo

Una perfecta combinación entre ambas exigencias, el adecuado equilibrio entre aptitud y actitud, permitirá alcanzar el éxito

6.6.10. Calidad de servicio.

M. JURAN, Joseph (1998). “En la calidad intervienen los procesos de:

Planeación de la calidad
Control de la calidad
Mejoramiento de la calidad

Los tres procesos se relacionan entre sí. Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas

operativas los medios para obtener productos o servicios que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

MASA AKI. Imai. (1998). Señala que la calidad se refiere A:

La calidad del servicio es mejorada y uniforme, se reducen los defectos

Se logra una mayor confiabilidad hacia la institución.

Se incrementa la cantidad de servicio, lo cual facilita la realización y cumplimiento de las metas.

Se mejoran las relaciones entre departamentos.

Las discusiones son más libres y democráticas.

Las juntas son más eficientes.

Se mejoran las relaciones humanas.

6.6.11. Dimensiones de la calidad de servicio.

DRUKER (1990). Observó que "Por lo general, el usuario evalúa el desempeño de su institución de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al ser servido con sus expectativas". Dimensiones de la calidad. (Pág. 41).

Fiabilidad: Capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su institución, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Implica credibilidad, que incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

Capacidad de Respuesta: Ayudar al usuario y suministrar el servicio rápido; considerado el cumplimiento de los compromisos contraídos.

Empatía: Ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

Intangibilidad: Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si no se utiliza, éste se pierde para siempre.

Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la institución y el usuario.

6.6.12 Servicio al cliente

Según; BERREY, Leonard. (1989). "El servicio al cliente es un proceso, mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones" El servicio al cliente (Página 14).

Entre sus características se encuentran:

Simultaneidad: Los servicios, generalmente, se consumen en el mismo momento en que se producen.

Inseparabilidad: Los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción.

Actividades para mejorar el servicio

Brindar un trato personal cálido, amigable y cercano.

Asistir intensamente al cliente, de forma que en ningún momento se siente abandonado o descuidado.

Trabajar con una velocidad de servicio máxima. La rapidez es algo fundamental en todas las operaciones que tramitemos.

Orientar su potencial a la satisfacción del cliente, más que al margen conseguido en una operación concreta.

Describir un proceso gerencial y una cultura institucional implementando la participación activa y compromiso de todos los servidores de una institución.

Elementos en el lugar de trabajo

Según; BERREY, Leonard. (1989).Los elementos en el lugar de trabajo son:

Mano de Obra. Durante la fase de inducción al formar la actitud de trabajo de un empleado encaminándose a la misión, cultura, estrategias, procesos con el propósito de:

Informar.

Reforzar la comprensión (cómo hacemos las cosas).

Generar apertura.

Promover la planificación.

Motivar.

Desarrollar.

Reforzar la identidad personal con un equipo de trabajo.

Mantener como un punto focal la satisfacción al usuario.

6.6.13. Modelo conceptual de calidad del servicio

Un modelo de calidad del servicio es una representación simplificada de la realidad, que toma en consideración aquellos elementos básicos capaces por sí solos de explicar convenientemente el nivel de calidad alcanzado por una organización desde el punto de vista de sus usuarios.

La medición de la calidad. La gestión y la mejora de la calidad requieren identificar e implantar un sistema de indicadores eficiente y prioritario.

Indicadores internos. La información se encuentra disponible en la institución, y lo único que hay que hacer con ella es agruparla o procesarla convenientemente para formar las medidas deseadas.

Indicadores externos. Trata de medir la opinión explícita del usuario sobre el servicio que reciben, y por consiguiente, su satisfacción o insatisfacción con el servicio recibido.

Lo normal es que la institución no disponga de los datos necesarios.

Características de la atención al cliente:

DESATNICK (1990. Pág. 99); entre las características trascendentales que debe poseer la atención al usuario se citan las siguientes:

La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, con cortesía.

El servidor debe ser accesible.

Procurar adecuar el tiempo de servir al tiempo que dispone el usuario, es decir, tener rapidez.

Centrarse en las necesidades del usuario.

Formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.

Gestionar las expectativas de su usuario, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del usuario.

6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

Cuadro No. 26. Modelo Operativo.

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.	Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.	**Humanos:** Investigador Autoridades. Funcionarios. **Materiales:** Impresiones. Copias. Papel bond. **Tecnológico:** Computador. Infocus.	Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz	20 de marzo del 2013
Planificación	Planificar la elaboración del Manual de Gestión Secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	**Humanos:** Investigador Autoridades. Funcionarios. **Materiales:** Impresiones. Copias. Papel bond. **Tecnológico:** Computador. Infocus.	Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz	21 de marzo del 2013
Ejecución	Ejecutar la elaboración del Manual de Gestión Secretarial.	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	**Humanos:** Investigador Autoridades.	Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz	22 de marzo del 2013

			Funcionarios **Materiales:** Impresiones. Copias. Papel bond. **Tecnológico.** Computador. Infocus.		
Evaluación	Evaluar la elaboración del Manual de Gestión Secretarial.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos.	**Humanos:** Investigador Autoridades. Funcionarios **Materiales:** Impresiones. Copias. Papel bond. **Tecnológico.** Computador. Infocus.	Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz	23 de marzo del 2013

Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

6.7.1. Plan de acción

Cuadro No. 27. Plan de acción.

TALLERES	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACION
La secretaria en el mejoramiento continuo.	Elementos. Perfil. Calidad. Dimensión. Herramientas.	Motivación Evaluación de procesos actuales Socialización de estándares de mejora continua Aplicación de herramientas de mejora continua.	**Humanos:** Investigador Autoridades. Funcionarios **Materiales:** Impresiones. Copias. Papel bond. **Tecnológico.** Computador. Infocus.	Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz	20 de marzo del 2013	Aplicación de procesos de mejora continua. Jerarquización de lineamientos de calidad Aplicación de herramientas que provocan la mejora continua.
Servicios	Herramientas Elementos del lugar del trabajo	Motivación Análisis de herramientas de servicio	**Humanos:** Investigador Autoridades. Funcionarios **Materiales:** Impresiones. Copias. Papel bond. **Tecnológico.** Computador. Infocus.	Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz	21 de marzo del 2013	Jerarquización de herramientas de servicio Concienciación del rol que cumple en el lugar de trabajo
Modelos conceptuales de la	Medición de calidad	Motivación Reestructuración de	**Humanos:** Investigador	Investigadora: Concha Isabel Acosta	22 – 23 de marzo del	Implementación de procesos de calidad

calidad de servicio		la calidad de servicio Representación de la medición de calidad del departamento de secretaria	Autoridades. Funcionarios **Materiales:** Impresiones. Copias. Papel bond. **Tecnológico.** Computador. Infocus.	Muñoz	2013	en el servicio al cliente Evaluación de la calidad de servicio prestado por el departamento de secretaria

Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No. 28. Administración de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Evaluación de procesos actuales Socialización de estándares de mejora continua Aplicación de herramientas de mejora continua	$50	Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Análisis de herramientas de servicio	$50	Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Reestructuración de la calidad de servicio Representación de la medición de calidad del departamento de secretaria	$100	Investigadora: Concha Isabel Acosta Muñoz

Elaborado por: Concha Isabel Acosta Muñoz

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro No. 29. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	1. Tomando en consideración que para una adecuada gestión secretarial se requiere el manejo de diferentes técnicas la evaluación de la presente propuesta educativa es solicitada por: Autoridades institucionales. La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	2. Porque es importante medir la calidad del servicio al cliente mediante una correcta atención contribuyendo en éxito profesional y empresarial.
3. ¿Para qué evaluar?	3. Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, del desarrollo cognoscitivo después de aplicar diversas formas para alcanzar la eficiencia y eficacia en el servicio al cliente.
4. ¿Con que criterios?	4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad y utilidad de las normas de cortesía de la gestión secretarial.
5. ¿Indicadores?	Objeto de la gestión secretarial: Dentro de la amplia variedad de

	instrumentos para mejorar la eficacia y eficiencia en el servicio al cliente siendo los objetivos fundamentales: Fortalecer la atención y el servicio a los clientes proponiendo mejoras en el proceso de prestación del mismo. Detectar deficiencias en los servicios. Obtener información sobre errores, problemas y deficiencias en los servicios. Desarrollar la valoración crítica y creativa en la gestión secretarial. Utilizar las tecnologías de la información y comunicación como soportes para interactuar, informarse y conocer distintas realidades.
6. ¿Quién evalúa?	6. La evaluación es realizada por: Las autoridades institucionales. Los funcionarios. La investigadora Si fuere necesario los propios usuarios.
7. ¿Cuándo evaluar?	7. Evaluar durante los procesos: Intelectual. Comportamental. Actitudinal.
8. ¿Cómo evaluar?	8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control cognitivo, conductual y social que fija

	parámetros, permitiendo que las autoridades y los funcionarios apliquen las normas establecidas en el Manual de gestión secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.
9. ¿Fuentes de información?	CEDEÑO Gardenia, GARAY Julia, GARCIA Glenda. (2008). Módulo de Asistencia Ejecutiva II. FLORES GARCÍA, Rada. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad Del Pacífico. NUÑEZ, Yolanda. (2008). Organización de documentos empresariales. Capítulo III.
10. ¿Con que evaluar?	Se evalúa: Mediante la gestión secretarial incluyendo las herramientas para: gestionar, organizar, dirigir, planificar, controlar, conocer cada una de las necesidades de los departamentos y las relaciones entre ellos y el cliente. El fortalecimiento de las relaciones interpersonales englobando: buena presencia, educación y amabilidad, además de la vocación.

	La aplicación de aptitudes como: la preparación con una sólida formación interpretando y resolviendo cualquier situación que se produzca en el área de trabajo sobretodo en el servicio al cliente.

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

ALAÑA Askiel. (2007). Secretaria al día.

BERRY (1994). Calidad en el servicio al cliente.

CAHUASQUI, Martha. (2004). Modulo. El servicio de la secretaria moderna y eficiente.

CAHUASQUI, Martha. (2004). Modulo: Etiqueta y protocolo.

CEDEÑO G., y otros. (2002) Módulo de Asistencia Ejecutiva. Módulo II. Editado por la Universidad de Bolívar.

DAVENPORT, T., (1999) "Ecología de la información. Porqué la tecnología no es suficiente para lograr el éxito en la era de la información". Oxford University Press.

FLORES M. (2005) La secretaria Ejecutiva del Nuevo Milenio.

FREIRE M., (2010) Lenguaje y Comunicación, 8vo Año de Educación Básica.

FLOR G. (2010) Secretaria Ejecutiva Moderna. Artículos de Publicación.

FLORES GARCÍA, Rada. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad Del Pacífico. (Pág. 47).

GAITNER, F., (1983) Creative Customer Service Management Journal of Physical distribution, Vol. N 3.

GOLDSMITH, S, y EGGERS, W., (2006) “Gobernando en red. El nuevo paradigma de la gestión pública”. Editorial Cedice Libertad. Caracas, Venezuela.

GRUPO CULTURAL (2000) Secretariado Ejecutivo.

JÁCOME GUERRERO, Leidys Lizeth. (2012). Secretariado Ejecutivo Sistematizado. Noveno Modulo.

KOTTER, J. (1997) El Líder del Cambio.

LALANGUI, B. (2009). “Actitudes y prácticas éticas de la secretaria ejecutiva dentro de su ejercicio profesional”. Trabajo de grado. Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, Ecuador.

LARREA MANZARBEITIA, Izaskun. (2011). La secretaria moderna.

M. FERNÁNDEZ LOSA. (1999). Dirección de equipos de trabajo en las organizaciones, Civitas, Madrid.

MARTÍNEZ, A., (2003) “Cívica y Valores” nueva Imprenta Mariscal Quito, Ecuador.

MORANTE COELLO, Iris. (2012). La Secretaria Moderna.

MORA VANEGAS, Carlos (2008). Secretaria Ejecutiva Moderna.

REYES CANO, Liz De Montserrat. (1990). Administration. Prentice hall. Stoner J., Wankel C., México.

RODRÍGUEZ, Y. (2008). “Plan de Mejora de la Gestión de Información Interna en la Empresa Transporte de Barquisimeto”. Trabajo especial de grado. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Venezuela.

SEVILLA, M., (1998) 1001 Sugerencias para la Secretaria eficaz, Editorial Ecuador.

SILVA, R. (2009). Planificación como función del proceso administrativo.

TORRES M. y VÁSQUEZ C. (2009). “La calidad de la información en servicios: Factor de productividad social”. Seventh American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Venezuela.

Universidad Nacional de Quilmas (2008) documento de trabajo. Secretariado de rectorado.

ZUÑIGA-MORA, “Gestión Secretarial” Editorial Mc.Graw-Hill Santafé Bogotá, D.C. Colombia.

www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/218/2/031.2A.pdf
www.institutoblestgana.cl/virtuales/secret_rel_pub/.../Contenido18.htm
cmapspublic2.ihmc.us/rid=1KFCZB8TW.../Gestion%20Secretarial.cmap
www.nivel.istebeatrizcueva.edu.ec/index.php?option=
www.slideshare.net/fesu/8-tl-gestion-secretarial.

Anexos.

Anexo A. Encuesta aplicada a los funcionarios de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ENCUESTA No. 1 **FECHA: 18 de marzo 2013**

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente (una sola opción).
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Implementar un manual de Gestión Secretarial para el mejoramiento del Servicio al Cliente en la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1) ¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito existe un manejo técnico y eficiente de los procesos y actividades de apoyo a las tareas administrativas de la organización?

   Siempre ( )

   A veces ( )

   Nunca ( )

2) ¿En la institución existen procedimientos secretariales para llevar a cabo las actividades diarias?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

3) ¿Considera usted significativa la comunicación estratégica coordinada para fortalecer los vínculos con el público?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

4) ¿En la entidad los procesos de capacitación llevan implícito el desarrollo de la eficacia y eficiencia en función de los valores de nuestra sociedad?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

5) ¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito el personal brinda su apoyo en la vigilancia de los procesos de servicio al cliente a seguir dentro de la institución?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

6) ¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito se elabora planes de capacitación para preparar a los trabajadores en el cumplimiento de las exigencias de los puestos?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

7) ¿Considera usted necesaria la aplicación de herramientas secretariales que faciliten la comunicación y optimicen el trabajo?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

8) ¿En la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito existe un monitoreo de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por las secretarias?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

9) ¿Utiliza usted las normas y técnicas básicas de redacción en cada documento?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

Anexo B. Encuesta aplicada a los clientes de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA APLICADA AL CLIENTE DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ENCUESTA No. 1 **FECHA: 18 de marzo 2013**

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente (una sola opción).
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Implementar un manual de Gestión Secretarial para el mejoramiento del Servicio al Cliente en la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Existe disponibilidad y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido?

   Siempre ( )

   A veces ( )

   Nunca ( )

2. ¿Cree usted que los funcionarios disponen de los medios adecuados de comunicación con otros servicios para facilitar su labor?

   Siempre ( )
   A veces ( )
   Nunca ( )

3. ¿Considera usted que en la institución las tareas secretariales son cumplidas a cabalidad?

   Siempre ( )
   A veces ( )
   Nunca ( )

4. ¿Los funcionarios de la institución demuestran una imagen de honestidad, confianza cortesía y credibilidad en la atención al público?

   Siempre ( )
   A veces ( )
   Nunca ( )

5. ¿Recibe usted un servicio con respeto y amabilidad por parte de los funcionarios de la institución?

   Siempre ( )
   A veces ( )
   Nunca ( )

6. ¿El funcionario de la institución recoge de forma adecuada, amable y respetuosa las quejas y sugerencias de los usuarios?

   Siempre ( )
   A veces ( )
   Nunca ( )

7. ¿Los funcionarios de la institución se adaptan a sus necesidades como usuario?

   Siempre ( )

   A veces ( )

   Nunca ( )

8. ¿La Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito posee un departamento de control y Verificación del proceso de atención al cliente?

   Si ( )

   No ( )

Anexo C. Croquis de ubicación de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

La Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito se encuentra ubicada en las calles: Mejía 0e2-66 y Guayaquil, Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador.

Anexo D. Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

La Dirección de Educación, se crea el 13 de abril de 1957 mediante Ordenanza Municipal Nro. 839, posteriormente en el año 1990 se crea la Subdirección de Educación y Subdirección de Cultura, el 21 de enero del 2001 se crea la Dirección Metropolitana de Educación, Cultura y Deportes, convirtiéndose en un referente a nivel nacional por operativizar políticas locales en educación.

El 07 de agosto del 2009, se crea la Secretaría de Educación, con la actual administración municipal liderada por el Dr. Augusto Barrera Guarderas, Alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, entidad encargada de facilitar la gestión educativa a nivel local, sirviendo a la ciudadanía de Quito sin distinción política o doctrinaria.

Anexo E. Jefe de la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Dr. Edwin Meza, desempeña las funciones de Responsable (e) del Equipo de Administración y Auditoria Educativa, cumpliendo a cabalidad con las actividades de planificación, coordinación, supervisión, manteniendo la comunicación efectiva, tratando de alcanzar los objetivos planteados por la institución.

Anexo F. Colaboración del personal que labora en la Secretaría de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en la aplicación de encuestas.

El personal de la institución sigue las normas de oficina, respetando las jerarquías y realizando su trabajo con amor, esfuerzo, dedicación, fortaleciendo su actitud, cumpliendo a cabalidad las actividades de planificación, coordinación, manejo de presupuestos, manteniendo la comunicación efectiva, tratando de alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

Anexos G. Manual de Gestión Secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

MANUAL DE GESTIÓN SECRETARIAL

AUTORA: Concha Isabel Acosta Muñoz

RESULTADO DE APRENDIZAJE

Al término del estudio del presente manual usted adoptará pautas de comportamiento correctas y adecuadas fortaleciendo el servicio al cliente predominando los rasgos de autodominio, sensibilidad, responsabilidad, primando el carácter controlado y equilibrado contribuyendo con el éxito empresarial y sobretodo profesional.

AUTORA: Concha Isabel Acosta Muñoz

¿CÓMO USAR ESTE MANUAL?

Para aprovechar la información de este manual en su práctica docente, considere las siguientes recomendaciones:

- Lea atentamente la información que se presenta en este documento, subrayando las "palabras-clave" que se relacionan con conceptos, propósitos, criterios de selección y procedimientos de aplicación.
- Identifique los aspectos que conlleven al mejoramiento del servicio al cliente.
- Aplique los conocimientos adquiridos mediante el análisis del presente manual.

AUTORA: Concha Isabel Acosta Muñoz

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue proponer un manual de gestión secretarial para mejorar el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

Teóricamente se fundamentó en los postulados de CAHUASQUI, Martha (2001) para el diseño de conceptos relacionados con la investigación.

El tipo de investigación es descriptiva, con modalidad de proyecto factible y diseño de campo, no experimental.

La población estuvo representada por veinte (20) funcionarios, (30) usuarios de la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano, la muestra quedó conformada por cincuenta (50) personas.

En los resultados se observo la necesidad de la elaboración de un manual para mejorar el servicio al cliente, demostrando eficiencia, eficacia, efectividad y una atención personalizada.

Palabras claves: Servicio al cliente, investigación, gestión secretarial, eficiencia, efectividad, eficacia manual.

AUTORA: Concha Isabel Acosta Muñoz

INTRODUCCIÓN

El servicio de atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que posibilita el liderazgo de la alta gerencia donde la calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados o funcionarios, impulsando hacia la lealtad, la productividad, el valor del servicio, la satisfacción del cliente, promoviendo las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

AUTORA: Concha Isabel Acosta Muñoz

IMPORTANCIA.

La importancia de los manuales administrativos secretariales, radica en la manera detallada de normas y procedimientos a utilizarse dentro de la institución u organización; logrando minimizar los errores, optimizar los recursos y fortalecer el desarrollo personal, profesional e institucional.

Es trascendental manifestar que contribuye en el eficiente desarrollo de aptitudes para la organización, fortaleciendo las relaciones interpersonales, las habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones mediante la capacidad del trabajo en equipo y bajo presión alcanzando la precisión, amabilidad y confiabilidad.

AUTORA: Concha Isabel Acosta Muñoz

OBJETIVOS DEL MANUAL.

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que posibilite el fortalecimiento de la imagen profesional constituyéndose en un factor esencial para el alcance de las metas, propósitos y objetivos planteados por la empresa mediante la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual complementando los siguientes elementos:

- Conocimientos.
- Valores.
- Modales.
- Personalidad.
- Tacto.
- Humildad v Sencillez

AUTORA: Concha Isabel Acosta Muñoz

INDICE

1. ELEMENTOS DE SECRETARIADO
2. SERVICIO AL CLIENTE
3. LA COMUNICACIÓN.
4. RELACIONES HUMANAS
5. TRABAJO EN EQUIPO
6. IMAGEN
7. LA ACTITUD
8. CONCLUSIÓN

AUTORA: Concha Isabel Acosta Muñoz

SECRETARIADO

SECRETARIA

Secretaria viene de la palabra secreto, esperándose la discreción y reserva, convirtiéndose en una persona auxiliar en las actividades administrativas y de gerencia. Es un ser integro en sus tareas, eficiente y eficaz en sus funciones, responsable y oportuna en sus deberes, recursiva y creativa en la organización general de la empresa.

MISIÓN DE LA SECRETARIA.

Desempeñar las competencias y habilidades secretariales con eficiencia eficacia y efectividad, a fin de lograr la consecución de las metas y objetivos institucionales.

FUNCIONES DE LA SECRETARIA.

Elaborar documentos, oficios, memorandos, cartas, actas y demás documentos solicitados por el jefe.

Atender, organizar y despachar la correspondencia.

Ser puntual en todas sus actividades.

Servir y atender al cliente interno y externo de la institución en sus requerimientos.

Organizar los documentos y materiales de oficina

Recibir y proporcionar información correspondiente a las actividades de la institución.

Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.

Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier función o departamento dentro de la institución.

Organizar las actividades y eventos en la agenda de trabajo del jefe.

Hacer y recibir llamadas telefónicas inherentes a las actividades del área, departamento o empresa.

Acatar disposiciones o instrucciones emitidas por el jefe.

Actualizar sus conocimientos y competencias secretariales.

Ser eficiente, efectiva y eficaz en cada una de las situaciones o actividades que se desarrollan dentro y fuera de la oficina.

Ser dinámica, creativa y proactiva según las situaciones que se presenten.

CARACTERISTICAS DE LA SECRETARIA.

Desempeñar el rol de secretaria significa frecuentemente ser la imagen de la institución hacia afuera: los clientes, el teléfono o la correspondencia.

La profesión de secretaria es mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto u escalar de posición en una organización, o verlo como un pasatiempo.

El cargo de secretaria en una empresa es un puesto de gran importancia y responsabilidad.

CUALIDADES DE LA SECRETARIA

Discreción: Cualidad esencial de toda persona que ocupa especialmente un cargo de confianza, como lo es el cargo secretarial, dado que tiene acceso a información y material reservado o secreto.

Responsabilidad: Es el compromiso de realizar un trabajo con esfuerzo y dedicación, orden y puntualidad, la secretaria debe amar lo que hace.

Puntualidad: Es la demostración de respeto hacia los demás, a más de ser una manifestación de seriedad y formalidad.

Organización: El éxito en la oficina es tener organizadas las actividades, los materiales, documentos, dando prioridad a los requerimientos y necesidades de los clientes, conforme el orden y la nitidez, esto a fin de alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Lealtad: Esta cualidad significa ser leal y sincera primero con sus principios y valores, luego con los seres humanos que la rodean, ya sean estos clientes

internos y externos, tomando en cuenta que existen formas de expresar la conformidad e inconformidad de algún hecho o acción.

Paciencia: Esta es una básica e indispensable cualidad, ya que es importante saber autogobernarse en todo momento, puesto que la secretaria está en contacto con un público diverso, exigente y a veces falto de educación.

Tacto: Es tener prudencia al actuar o al hablar, pues dentro de las relaciones humanas la secretaria debe tener tacto para dar una negativa a algún requerimiento del cliente, así mismo es recomendable ante cualquier circunstancia pensar bien antes de hablar o actuar.

Honestidad: Es importante que la secretaria cultive esta cualidad, pues no sólo mentir, robar, engañar implican deshonestidad, también la hipocresía, la calumnia, la envidia y la murmuración causan daño a las relaciones personales y profesionales.

DESEMPEÑO SECRETARIAL

La secretaria debe:

Ser una persona organizada que tenga facilidad para interactuar en grupo.

Brindar apoyo a todos los demás departamentos teniendo y generando así buenas relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo.

Tener la capacidad para trabajar en equipo y bajo la presión de sus jefes.

Ser una persona de buen tacto, con valores, amable y cortes, que en sus documentos y actividades se refleje el profesionalismo.

Tener una excelente redacción y ortografía con facilidad de expresión verbal y escrita.

EXPRESIONES QUE DEBE EVITAR LA SECRETARIA.

No es mi responsabilidad

No sabía que era urgente

Esto no lo organice yo

Tengo tanto trabajo que no he podido archivar

Eso no me corresponde a mí

Estoy esperando que me lo autoricen

Lo entregue pero no me acuerdo a quien

Espera a que llegue y se lo preguntas

Te lo había dicho

Para mañana se lo tengo

Ese es tu trabajo no el mío

Siempre lo hemos hecho así

CLASIFICACIÓN DE LOS TEMAS SECRETARIALES

Las tareas que realiza la secretaria se clasifican de la siguiente manera:

Cotidianas: Se refiere a la apertura y clasificación de la correspondencia, manejo de la red telefónica solo para uso exclusivo de la institución, planeación permanente de la empresa, organizar la agenda personal y del jefe en forma diaria y semanal.

Periódicas: Se refiere a la organización de reuniones del personal de los diferentes departamentos de la institución y ser la interlocutora en el proceso de comunicación de la empresa.

Ocasionales: Preparar reservar viajes, hoteles, visados o espacios que el jefe o la institución lo necesiten.

SERVICIO AL CLIENTE.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una institución con el fin de que el cliente reciba el producto o servicio en el momento y lugar adecuado asegurando su utilidad y satisfacción.

Un conjunto de estrategias que una institución diseña y pone en práctica para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes.

DEFINICIÓN DE CLIENTE.

Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de una institución para lograr satisfacer una necesidad o requerimiento.

Persona o conjunto de personas que reciben y valoran lo que les llega de un proceso.

Es la razón de ser de la institución.

El término cliente se refiere a todas las personas que solicitan servicios en una institución o empresa.

Es una persona física o jurídica que adquiere un producto o servicio o aporta valor a la empresa aún sin haber consumido ningún producto o pagado ningún servicio.

ENFOQUE EN EL CLIENTE

Para la institución el cliente debe ser lo más importante, puede decirse que es el eje principal del accionar de la empresa, en este contexto el cliente ve la imagen de la organización en cualquier funcionaria o funcionario que lo atienda, así mismo analiza la calidad del servicio que se le brinda, la eficiencia con que se solucionan sus requerimientos, y la importancia que se le da.

TIPOS DE CLIENTE.

Entre la tipología de clientes existen los siguientes:

Clientes internos: Funcionarios, Colaboradores (Deben sentir amor por su institución y trabajo).

Clientes externos: Personas ajenas a la institución.

Clientes potenciales: Clientes que a futuro se pueden beneficiar de un servicio.

ELEMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Contacto cara a cara.

Respeto con el cliente interno y externo.

Excelente retroalimentación.

Excelente actitud ante reclamos y cumplidos.

Demostrar empatía.

Demostrar cortesía y predisposición para ayudar.

Añadir un valor agregado al servicio que se presta.

VISIÓN DE EXCELENCIA

Los constantes avances tecnológicos en el campo de las comunicaciones, están llevando a las empresas e instituciones a competir, no sólo con productos de excelente calidad, sino con eficientes y especiales servicios dirigidos a suplir las mínimas y exigentes necesidades de los clientes.

La actitud que la secretaria muestre en el servicio y atención a los clientes, el adecuado y esmerado manejo de las relaciones sociales, interpersonales y laborales harán que los clientes existentes y los potenciales, prefieran a la institución y conserven una imagen de excelencia. Es importante esmerarse en atender diligentemente a los clientes o usuarios, pues todo proceso secretarial

inicia con el requerimiento o necesidad del cliente y finaliza con la obtención de satisfacción del mismo.

VALOR AGREGADO.

Es la calidad de las relaciones humanas de los funcionarios, es decir no es suficiente con cumplir las funciones asignadas, a estas se les debe añadir un valor agregado, recalcándose que valor agregado se entiende a la acción no obligada y que resulta de la espontaneidad e iniciativa de la persona para hacer o cumplir algo más de lo establecido.

Conocer e intuir las necesidades de los clientes para tratar de satisfacerlos de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que el cliente interno es tan importante como el cliente externo.

CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

La calidad de los servicios que se prestan están determinados en gran medida por las percepciones de los clientes, por lo tanto debemos conocer la opinión acerca de cómo realizamos nuestro trabajo y la forma en que podría mejorarse, pues la satisfacción de los clientes es una dimensión muy importante de cualquier servicio público, y en concreto de los servicios educativos que presta la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS Y EL PRESTIGIO INSTITUCIONAL.

Facilite la vida al cliente:

Hágale fácil la adquisición de los servicios con varios canales de resolución.

Ofrézcale servicios integrales:

Que el cliente encuentre la solución a varias necesidades en una sola institución.

Ofrézcale servicios de apoyo:

Bríndele asesoría, información, ofrezca un servicio eficiente, eficaz y oportuno aportando todo su contingente humano y profesional.

Ofrezca servicios diferenciadores o únicos:

Ingéniese e innove nuevos métodos de atención para su clientela (ideas que cambien lo rutinario).

Ofrezca servicios con valor agregado

Pueden ser medidos en costo o en tiempo, agregue siempre algo más al servicio que brinda a sus clientes (una sonrisa, un dulce, una actitud diferente pueden marcar la diferencia a la hora de servir a otro ser humano).

DECÁLOGO DEL SERVICIO AL CLIENTE.

El cliente por encima de todo.

No hay nada imposible cuando se quiere.

Cumplir todo lo que se prometa.

Para satisfacer al cliente, hay que darle más de lo que espera.

Para el cliente, usted marca la diferencia.

Fallar en punto, significa fallar en todo.

Un empleado insatisfecho, genera clientes insatisfechos.

El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el cliente.

Por regio que sea un servicio, siempre se puede mejorar.

Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos son un solo equipo.

BARRERAS CONTRA EL BUEN SERVICIO

Diseñar políticas pensadas para la conveniencia de la institución y no del cliente.

Ninguna estrategia clara de servicio, ni coordinación para prestar un buen servicio.

Las personas que toman decisiones están lejos de los clientes.

Alta prioridad en rebajas de costos.

LA COMUNICACIÓN

ASPECTOS BÁSICOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES.

No existe la no comunicación. Un centro, una unidad o servicio, un profesional, etc., están comunicando desde el momento en que el cliente entra en contacto visual o auditivo con él. Es imposible no comunicarse, de aquí que sea necesario planificar adecuadamente la comunicación institucional, organizacional, grupal e individual, para asegurar su eficacia.

Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad es del emisor. La modificación de las posibles alteraciones ocurridas en el proceso de comunicación siempre debe partir del emisor, en este caso del prestador del servicio.

Ninguna institución tiene un sólo tipo de cliente, sino distintas clases de clientes.

Un servicio orientado hacia sus clientes se adapta continuamente a la demanda. Un Manual para el mejoramiento del servicio al cliente en la Secretaría de Educación.

En relación con el punto anterior, en la comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación.

Evitar el uso de tecnicismos es fundamental para facilitar la comprensión del mensaje por parte del receptor.

Los mensajes para la comunicación eficaz han de ser cortos, directos y concisos. Es decir, hay que simplificar para comunicar: todo mensaje debiera ser breve, **e**specífico, **s**encillo, **o**rdenado, **s**ugerente (acrónimo: besos).

Aproximadamente un 75% de la información que se procesa se lleva a cabo a nivel visual. Esto significa que la conducta no verbal adquiere en la comunicación, como mínimo, igual relevancia que la conducta verbal. La adecuada utilización de la conducta no verbal se correlaciona con la valoración de competencia social.

En la comunicación se hace realidad la siguiente máxima: "ser amable es rentable". Este principio se refiere al talante a la hora de abordar las demandas de los clientes en el sentido de "servicialidad", no en el de servilismo ni actitudes artificiales.

La comunicación eficaz debe asumirse como una actitud que se pone en práctica día a día. De hacerlo así, se convierte en uno de los aspectos más valorados por los clientes.

COMUNICACIÓN PERSONALIZADA

Saludar, identificarse y presentarse. El usuario debe saber con quién está hablando en cada momento.

Siempre que sea posible, mantener la entrevista sentados.

Dejar hablar al interlocutor, preguntarle, pedirle opinión.

Conducir la conversación sin cortar: Para ello, se puede resumir, preguntar o parafrasear.

Escuchar activamente. Es decir, demostrar que se está escuchando y entendiendo al usuario.

Asumir la comunicación como una actitud.

Promover la participación del cliente en la toma de decisiones. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo. Preguntarle, pedirle opinión.

Utilizar apoyos visuales siempre que sea posible. Cualquier información, si además de oírla se ve, aumenta el potencial de comprensión y recuerdo.

Despedirse dejando claro en qué se queda, qué tiene que hacer el cliente la próxima vez, a dónde tiene que dirigirse, con qué persona debe o puede ponerse en contacto, etc.

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Contestar con prontitud.

Realizar el trabajo con agrado.

Saludar amablemente y cultivar una voz agradable y natural.

Cuidar la correcta vocalización de las palabras y excelente entonación.

Escuchar atentamente.

Suministrar la información solicitada.

Explicar las razones por la cuales se demora para pasar la llamada.

Informar a quien llama, el nombre de la persona o dependencia.

Tapar la bocina o aislar la llamada, cuando tenga que comunicar algo.

Anunciar a la persona, antes de transferir la llamada.

Procurar mantenerse informada del lugar en el que se encuentra el jefe.

Evitar llamadas personales innecesarias.

No realizar ningún comentario de la persona que llamó.

Colgar con suavidad

Decir “gracias”, “con mucho gusto” “para servirle”, es un gusto atenderlo”

COMUNICACIÓN ESCRITA

El desarrollo de las actividades institucionales está basado principalmente en la comunicación escrita, dándose entre los funcionarios y los clientes, para ello

se acude a la redacción comercial, ámbito que nos permite sostener una estrecha comunicación e interelación.

La comunicación ha alcanzado niveles elevados, pues la tecnología ha coadyuvado para que las personas utilicen un medio de comunicación tecnológico como lo es el correo electrónico, y otros, por tanto las siguientes recomendaciones contribuirán a potenciar la efectividad de un mensaje escrito:

Los mensajes deben ser cortos y simples

Deben comenzar por una frase que sea impactante

Hay que repetir la idea principal

Utilizar mensajes positivos más que negativos

Transmitir una sola idea por párrafo

Poner ejemplos para clarificar las ideas

Evitar frases y palabras complejas

Emplear frases cortas

No utilizar vocabulario especializado o palabras técnicas

Procurar no utilizar palabras con más de 3 sílabas

Evitar las abreviaturas y las siglas.

RELACIONES HUMANAS

Las Relaciones Humanas deben asegurar un claro entendimiento entre los seres humanos, pues en todo tipo de actividad realizada por el ser humano, es necesaria la comunicación y con ella la interactuación, ya que el ser humano no puede vivir aislado pues por naturaleza tiene tendencia a asociarse para desenvolverse en la sociedad, en la familia, o en su trabajo.

No siempre las relaciones humanas resultan satisfactorias. Frecuentemente, sin darnos cuenta, dificultamos nuestras relaciones debido a barreras que puedan ser, entre otras, la falta de una buena comunicación interpersonal.

Resumiendo se puede manifestar que las relaciones humanas son las normas y hábitos que nos convierten en personas útiles y agradables a nuestros semejantes, representando todo acto de comprensión, o de servicios en un motivo de satisfacción para quien lo práctica, recalcando que los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales.

FACTORES POSITIVOS QUE INCIDEN EN LAS RELACIONES HUMANAS

Sociabilidad: Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.

Apertura: Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores, entre otros.

Sensibilidad: Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.

Empatía: Ponerse en el lugar de la otra persona, mostrando consideración y comprensión en relación a la situación que la otra persona vive.

Respeto a la Autoridad: Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad y estatus de las personas en la organización de la que formamos parte.

Adaptación: Prever, aceptar y respaldar las medidas que toma la institución ante determinadas situaciones.

Objetividad: Comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer feliz a todos.

FACTORES NEGATIVOS QUE INCIDEN EN LAS RELACIONES HUMANAS

Falta de inteligencia emocional: Cuando mostramos mal humor, resentimiento, rencor, actitud negativa, entre otros.

Agresividad: Posición de ataque u ofensa mediante palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de frustración.

Antipatía: Sentimiento de rechazo o disgusto hacia alguien o algo.

Fijación**:** Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado y hasta incluso creando rumores negativos.

Terquedad: Negarse a aceptar las opiniones ajenas y rechazar nuestras equivocaciones en nuestro juicio o ideas, acoger de mala manera los criterios que se sugieren en pro de un cambio.

Aislamiento: El ser humano rechaza el trato con los demás y adopta una actitud de separación y desintegración grupal o social.

Alusinar: Considerar que los objetivos personales o institucionales se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.

Petulancia e inferioridad**:** sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto o subvalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias.

TRABAJO EN EQUIPO

En el ámbito laboral el trabajo en equipo es preponderante para llevar adelante las metas y objetivos institucionales, para ello se debe entender muy bien que no es lo mismo trabajar en equipo, que trabajar en un equipo de trabajo, por tanto es necesario definir estos dos aspectos, para comprender mejor la significación e importancia del tema.

El equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.

El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

DEFINICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO

Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes, con responsabilidad mutua compartida.

Es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados.

Es una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las empresas han descubierto últimamente para hacer que el trabajador se comprometa de veras con los objetivos de la empresa.

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO.

Trabajar en equipo implica integrar a personas con sus diferencias.

La influencia de un líder debe provocar resultados positivos.

El objetivo central de la institución debe representar lo que cada uno de sus integrantes debe y desea alcanzar.

El lema de trabajo es “todos para uno y uno para todos”.
Permite el aporte y colaboración de todos sus integrantes para lograr los objetivos y metas institucionales.

Compromiso por parte de los integrantes “ponerse la camiseta” para trabajar por un fin, trabajar como si fuera algo propio.

Los programas institucionales deben planificarse en equipo y deben apuntar a un objetivo común.

Las actividades deben desarrollarse en forma coordinada.

VENTAJAS DEL TRABAJO EN EQUIPO

Las personas son diferentes, por ende entregan un aporte en particular al equipo, toda vez que la diversidad de habilidades, conocimientos permitirán un enriquecimiento mutuo y el logro de las metas.

Existencia de un ambiente de trabajo armónico, permitiendo y promoviendo la participación de los integrantes de los equipos, donde se aproveche el desacuerdo para buscar una mejora en el desempeño.

Las personas al sentirse parte real de un equipo, al ser tomados en cuenta, se sienten motivadas a trabajar con mayor rendimiento.

Se logra la integración de metas específicas en una meta común.

Prevalece la tolerancia y el respeto por lo demás.

Los directivos siempre deben esforzarse por designar las funciones a los equipos de trabajo que posean buenas relaciones humanas, minimizando las discordias y evitando los ambientes conflictivos.

DESVENTAJAS DEL TRABAJO EN EQUIPO

Diversas diferencias en las formas de pensar, puede llevar a discusiones que dividan el grupo.

Entendiéndose que el trabajar en equipo implica asumir responsabilidades como tal, es posible que al producirse errores nadie quiera asumir en forma particular.

IMAGEN CORPORATIVA

DEFINICIONES

Imagen: Es la figura, apariencia, representación o semejanza de algo. La noción se emplea para nombrar a la representación visual que se realiza de un objeto a través de la fotografía, la pintura, el diseño u otras técnicas.

Corporativa/o: Es lo perteneciente o relativo a una corporación. Este término (corporación) suele referirse a una empresa de grandes dimensiones o a una organización compuesta por personas que la gobiernan.

La imagen no sólo se trata de un logotipo y algunas actividades de relaciones públicas, se trata de relaciones personales y productos con atención y servicio al cliente de calidad.

La imagen de una persona, producto, empresa pública o privada, se construye por medio de relaciones de largo plazo con todos los públicos con los que se relaciona, sean usuarios, amigos, familiares, clientes, proveedores, compañeros, gobierno, diversos grupos de opinión y de presión.

IMAGEN SECRETARIAL

La asistente ejecutiva es la imagen de la empresa. Es la primera impresión que se llevarán: clientes, visitantes, acreedores y público en general. Su estilo para atender, buen gusto en el vestir, perfume agradable, entre otros detalles, pueden influir en hacer agradable o no la visita o atención a los clientes.

PRESENTACIÓN PERSONAL

Algunas ocasiones exigen un atuendo pero siempre es necesario vestir con buen gusto y adecuadamente, escoger la vestimenta y accesorios de acuerdo con la hora, el clima y la ocasión dará una imagen positiva.

Lo importante es tener sentido común y gusto para estar acorde con la situación. En la oficina es aconsejable proyectar una imagen clásica y conservadora.

El uniforme como su nombre lo indica, es esencialmente un signo de identificación, no admite variaciones o interpretaciones personales porque pierde su carácter, debe existir satisfacción y orgullo al usárselo.

Usar el uniforme proporcionado por la empresa, es proyectar de forma más directa la imagen empresarial para la cual se trabaja.

Utilizar las normas de cortesía, es imprescindible ya que en todo momento se estrechan las relaciones laborales y sociales, destacándose que también la educación que se muestra es una carta de presentación, más aún si se labora en una institución pública de carácter educativo.

IMAGEN CORPORATIVA

La imagen corporativa resulta ser el conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a una determinada empresa o institución**,** es decir**,** es lo que la empresa significa para la sociedad, cómo se la percibe**.**

Es la manifestación visual de una empresa o asociación por medio de la forma, el color y movimiento, con el objeto de representar de manera coherente y tangible una identidad corporativa.

Es la expresión más concreta y visual de la identidad de una empresa, organismo o institución.

En un mercado tan competitivo y cambiante, la imagen es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento.

Es el conjunto de significados que una persona asocia a una organización, es decir, las ideas utilizadas para describir o recordar dicha organización.

La identidad corporativa es la percepción que tiene sobre ella misma, algo muy parecido al sentido que una persona tiene de su propia identidad. Es algo único.

Incluye el historial de la organización, sus creencias y filosofía, el tipo de tecnología que utiliza, sus propietarios, la gente que en ella trabaja, la personalidad de sus dirigentes, sus valores éticos y culturales y sus estrategias.

La Imagen Corporativa va más allá que un simple logotipo o membrete, conlleva responsabilidades con la ciudadanía, y también el asumir compromisos con los grupos de interés para solucionar problemas o necesidades de la sociedad.

FUNCIONES DE LA IMAGEN CORPORATIVA

La imagen es la principal diferencia de una institución o empresa, crea un valor permanente, comunica lo que realiza la institución y es lo único que queda en la mente del cliente o consumidor a pesar del tiempo, sin embargo entre sus funciones más notables están:

Destacar la filosofía de la empresa y darle un carácter diferenciador.

Identificará a la empresa del resto de sus competidores.

Reflejo de las ideas de los líderes de la institución o empresa.

Llamar la atención de empleados especializados en algún área.
Evitar situaciones críticas.

Reestructuración de la institución o empresa.

Buscar aceptación y satisfacción del cliente o consumidor, por lo tanto el prestigio de la misma para fidelizar al cliente.

ACTITUD

La actitud que adoptamos en nuestro trabajo y en nuestro comportamiento se refleja en la calidad del servicio que ofrecemos a los clientes o usuarios de la institución.

En el trabajo el funcionario se ve obligado a desempeñar un papel específico, y si quiere llegar lejos y conseguir mejores posiciones, debe tratar de realizarlo en la mejor forma posible, destacándose que la actitud que involucre en el desempeño de su cargo será el motor fundamental para conseguir el éxito personal y profesional.

Definición de actitud

La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social.

Es la predisposición aprendida a responder de un modo consistente a un objeto social.
La actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida.
La actitud es un sentimiento interior expresado en la conducta.

Actitud de calidad

Desarrollar permanentemente una actitud de hacer bien las cosas desde la primera vez, practicando una mentalidad de prevención y una búsqueda continua para realizar cada actividad con cero errores y cero defectos.

La actitud se demuestra en la manera de vivir, es una norma de conducta, es el reto diario, es un compromiso con la organización.

Adoptando una actitud de calidad se puede lograr resultados óptimos y un bienestar común.

La calidad viene de la creencia de que cualquier cosa puede hacerse mejor, pero si para hacer mejor cada actividad involucramos una actitud positiva llegaremos a “Vivir buscando cada día ser mejores”.

La actitud positiva debe estar presente en nuestro entorno de trabajo, en el contacto con la gente, en nuestras relaciones con los clientes internos y externos, es decir en todas nuestras actividades cotidianas.

ACTITUD TRIUNFADORA

Esencialmente la persona que mantiene una actitud de triunfo, logrará conseguir el éxito personal y profesional.

Aunque los resultados no estén a la vista, o próximos, creer en el triunfo y tener fe es primordial.
No se detiene ante los obstáculos, más bien estos le sirven de escalones en su marcha decidida hacia el propósito fijo.

Sabe que el verdadero camino hacia el éxito está siempre en vías de construcción.

Considera que cada fracaso es una oportunidad magnífica de aprender, y la utiliza para ejercitarse espiritualmente.

El ganar es una estrategia con la que se consigue la satisfacción tanto para la persona que atiende, como para la persona que es atendida.

Glosario

Actitud: Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

Discreción. Cualidad esencial de toda persona que ocupa un cargo de confianza, aspecto que le asegurará en el empleo y será merecedora al ascenso a cargos de mayor responsabilidad

Eficiencia: Hacer bien las cosas y hacerlo bien, estos dos puntos son muy importantes para cumplir con las tareas que se encomiende al funcionario.

Paciencia: Imperiosa cualidad, es difícil de adquirir cuando sabemos autogobernarnos, pero se está obligado a dominar el carácter y actuar con calma.

Confiabilidad: La secretaria de hecho ocupa puestos de confianza, y maneja información muchas veces confidencial.

Atención personalizada: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía.

Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para

los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad percibida: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza,).

Capacidad de respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

Confidencialidad: Es una característica de la relación profesional usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Empatía: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones públicas más valorados por los usuarios.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de

comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales sanitarios o los servicios de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Fiabilidad: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios.

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

Orientación al usuario/ cliente: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por la Secretaría de Educación deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los clientes o usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Cliente/usuario: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios o productos. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en la Secretaría de Educación. Debe ser el

eje y centro alrededor del cual se organizan y funcionan las actividades institucionales.

Conclusiones

La realización de este Manual servirá para mejorar el servicio al cliente por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación en pro de una imagen institucional eficiente con calidad y calidez.

Como es sabido nada se lograría con tener los mejores productos y servicios, los trámites más ágiles y expeditos, las oficinas más agradables, si no se cuenta con el mejor recurso humano, con una actitud positiva y asertiva, con elementos fundamentales como la motivación y capacitación.

En este esfuerzo, para llevar a la Secretaría de Educación hacia un excelente servicio al cliente, cada funcionario constituye la mejor carta de presentación de la institución. Usted que está en contacto diario con el usuario externo e interno de la Secretaría de Educación, es quién puede poner en práctica todas las técnicas, consejos y recomendaciones que aquí se presentan.

Recuerde que en cualquier actividad, el 85% del éxito depende de la actitud de las personas que la ponen en práctica y sólo el 15% se atribuye a otros factores, tales como conocimientos, equipos y recursos.

La Secretaría de Educación cuenta con usted, el recurso más importante, sin el cual no existiría, para que con su esfuerzo y entusiasmo se pueda hacer de la institución el ente rector que todo el Sector Educativo necesita y merece en pro de alcanzar el bienestar y el buen vivir ciudadano.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

y dijo
Dios:
Si estás excluido yo soy tu aliado
Si todos te olvidan mis entrañas se estremecen recordándote
Si no tienes a nadie, me tienes a mí
https://www.google.com.ec/search?q=y+dijo+dios&bav=on.2,or.r_qf.&bvm=bv.51495398,d.dmg,pv.xjs