



**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 a la obtención del Título de  
Secretariado en Español

**TEMA:**

---

---

“LOS PROCESOS SECRETARIALES Y SU INFLUENCIA EN LA  
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ZONA NORTE  
DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

---

---

**AUTORA:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**TUTORA:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pamiño

**AMBATO – ECUADOR**

**2014**

*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: “LOS PROCESOS SECRETARIALES Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ZONA NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, desarrollado por la egresada: Nancy Ibeth Donoso Figueroa, 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.

.....  
Lcda Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

C.I. 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.

.....  
NANCY IBETH DONOSO FIGUEROA

C.C.: 1708610421

AUTORA

## *CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR*

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LOS PROCESOS SECRETARIALES Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ZONA NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que éste dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
NANCY IBETH DONOSO FIGUEROA

C.C.: 1708610421

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: “LOS PROCESOS SECRETARIALES Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ZONA NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, presentado por la señorita NANCY IBETH DONOSO FIGUEROA, egresada de la carrera de secretariado en español, modalidad semipresencial, 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, 12 de febrero del 2014

LA COMISIÓN

.....  
Lcda. Mg. Nora Josefina Luzardo Urdaneta.

PRESIDENTE

.....  
Lcda. Mg. Gloria Inés Espín Medina

MIEMBRO

.....  
Lcda. Mg. Teresa Alexandra Ruiz Betancourt.

MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado a mi madre Inesita, hermanas: Myrian, Janeth, Danny; sobrinas: Ambra, Michela, Gabriela, Daniela, especialmente a mi hija Lizeth, quien me ha apoyado y motivado para la culminación de la carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que me impulsó a seguir estudiando, a la Universidad Técnica de Ambato, autoridades y personal administrativo, que me abrió las puertas para seguir con la carrera, a los maestros que me guiaron por el sendero de la buena educación y un agradecimiento especial a la Lcda. Mg. Mónica López, que dedicó su valioso tiempo para tutelar y dirigir este trabajo de investigación.

## INDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Página
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Portada .....	I
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación .....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad De Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Indice de contenidos.....	viii
Indice de cuadros.....	viii
Indice de gráficos .....	viii
Resumen Ejecutivo.....	xv
Executive Summary .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema .....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.3. Prognosis .....	8
1.2.4. Formulación del Problema .....	8
1.2.5. Preguntas Directrices.....	8
1.2.6. Delimitación del objeto de estudio .....	9
1.2.6.1. Delimitación de Contenido.....	9
1.2.6.2. Delimitación Espacial .....	9



1.2.6.3. Delimitación Temporal .....	9
1.2.6.4. Unidades de Observación.....	10
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos .....	11
1.4.1. Objetivo General .....	11
1.4.2. Objetivos Específicos.....	12

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos .....	13
2.2. Fundamentación .....	18
2.2.1. Fundamentación Filosófica .....	18
2.2.3. Fundamentación Ontológica.....	19
2.2.4. Fundamentación Sociológica .....	20
2.3. Fundamentación Legal .....	20
2.4. Categorías fundamentales. ....	22
2.4.1. Procesos Secretariales .....	25
2.4.1.2. Principios en el proceso secretarial .....	25
2.4.1.2.1. Universalidad .....	26
2.4.1.2.2. Valor instrumental.....	26
2.4.1.2.3. Unidad temporal.....	26
2.4.1.2.4. Flexibilidad .....	27
2.4.1.2.3. Planificación en el área secretarial. ....	27
2.4.2. Liderazgo Secretarial.....	29
2.4.2.1. Características del liderazgo secretarial .....	29
2.4.2.2. El líder secretarial.....	30
2.4.2.3. El líder secretarial y las Relaciones Humanas .....	30
2.4.3. Desarrollo Organizacional Secretarial.....	31
2.4.3.1. Características del Desarrollo Organizacional Secretarial .....	31
2.4.3.1. Elementos Desarrollo Organizacional Secretarial .....	32
2.4.3.1. Cultura Organizacional Secretarial.....	32
2.4.3.1.1. Tipos de Cultura Organizacional Secretarial .....	33
2.4.4. Cultura de servicio .....	34
2.4.4.1. Valores que fortalecen la cultura de servicio.....	34
2.4.4.2. Reglas en la cultura de servicio .....	35
2.4.4.3. Hacia un mayor compromiso en la cultura de servicio.....	36

2.4.4.4. Valores .....	36
2.4.5. Cliente .....	37
2.4.5.1. Tipo de clientes .....	38
2.4.6. Atención al Cliente.....	40
2.4.6.1. La comunicación en la empresa. ....	40
2.4.6.2. Las Relaciones Públicas en la empresa .....	41
2.4.6.3. Las relaciones públicas y el cliente .....	42
2.4.6.4. Técnicas.....	43
2.5. Hipótesis.....	44
2.6. Señalamiento de variables .....	44
2.6.1. Variable Independiente .....	44
2.6.2. Variable Dependiente.....	44

### CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación .....	45
3.2. Modalidad de investigación.....	45
3.2.1. Bibliográfica –documental .....	45
3.2.2. De campo .....	46
3.2.3. De interacción social .....	46
3.3. Niveles o tipos de investigación.....	46
3.3.1. Descriptivo .....	46
3.4. Población y muestra .....	47
3.4.1. Población.....	47
3.5. Operacionalización de variables.....	48
3.5.1. Variable independiente.....	48
3.5.2. Variable dependiente.....	49
3.6. Recolección de la información .....	50
3.7. Procesamiento y análisis .....	51
3.7.1. Procesamiento .....	51
3.7.2. Análisis.....	51

### CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Verificación de la hipótesis .....	74
---	----

4.2. Modelo Lógico .....	74
4.3. Modelo Matemático .....	74
4.4. Modelo Matemático .....	74
4.4.1. Modelo Estadístico .....	75
4.4.2. Nivel de Significación .....	75
4.4.3. Fórmula de la Chi- Cuadrado .....	75
4.4.4. Recolección de datos y cálculos estadísticos .....	76
4.4.5. Cálculo de $X^2_c$ .....	77
4.4.6. Zona de rechazo de la hipótesis nula .....	78
4.4.6.1. Grado de libertad (gl) .....	78
4.4.7. Distribución Chi Cuadrado $x^2$ .....	78
4.4.8. Zona de rechazo de la hipótesis nula .....	79
4.4.8. Decisión Estadística .....	80

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones .....	81
5.2. Recomendaciones .....	82

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

6.1. Título .....	83
6.2. Antecedentes de la propuesta .....	84
6.3. Justificación .....	85
6.4. Objetivos .....	86
6.4.1. Objetivo general .....	86
6.5. Análisis de Factibilidad .....	87
6.5.1. Factibilidad Política .....	87
6.5.2. Factibilidad técnica .....	88
6.5.3. Factibilidad social – educativa .....	88
6.5.4. Factibilidad Tecnológica .....	88
6.5.5. Factibilidad Organizacional .....	89
6.5.6. Factibilidad de Equidad de género .....	89
6.5.7. Factibilidad Ambiental .....	89
6.5.8. Factibilidad Legal .....	89

6.6. Fundamentación .....	90
6.6.1. Fundamentación Filosófica .....	90
6.6.2. Fundamentación psicológica .....	90
6.6.3. Fundamentación Sociológica .....	91
6.6.4. Fundamentación Axiológica.....	91
6.6.6. Fundamentación Legal .....	92
6.6.7. Fundamentación teórica .....	93
6.6.7.1. Manual de Normas y Procedimientos.....	93
6.6.7.2. Talleres de sensibilización.....	94
6.6.7.2.1. ¿Para qué diseñar talleres de sensibilización? .....	94
6.6.7.2.2. Fases para el diseño de talleres de sensibilización. ....	95
6.6.7.3. La secretaria .....	95
6.6.7.3.1. Funciones .....	96
6.6.7.3.2. Conocimientos técnicos.....	96
6.6.7.3.3. Atención telefónica .....	97
6.7.3.4. Objetivos de la labor secretarial .....	98
6.7.3.5. Procesos Secretariales .....	99

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Cuadro N. 1. Población investigada.....	47
Cuadro N. 2. Variable independiente.....	48
Cuadro N. 3. Variable dependiente.....	49
Cuadro N. 4. Recolección de información.....	50
Cuadro N. 5. Valores, actitudes y normas de conducta.....	52
Cuadro N. 6. Trabajo en equipo.....	53
Cuadro N. 7. Eficiencia.....	54
Cuadro N. 8. Técnicas secretariales.....	55
Cuadro N. 9. Desarrollo secretarial.....	56
Cuadro N. 10. Actitud y comportamiento.....	57
Cuadro N. 11. Relaciones interpersonales.....	58
Cuadro N. 12. Seguridad y motivación.....	59
Cuadro N. 13. Atención Al Cliente.....	60
Cuadro N. 14. Maneja eficazmente las situaciones difíciles.....	61
Cuadro N. 15. Valores, actitudes y normas de conducta.....	63
Cuadro N. 16. Trabajo en equipo.....	64
Cuadro N. 17. Eficiencia.....	65
Cuadro N. 18. Técnicas secretariales.....	66
Cuadro N. 19. Desarrollo secretarial.....	67
Cuadro N. 20. Actitud y comportamiento.....	68
Cuadro N. 21. Relaciones interpersonales.....	69
Cuadro N. 22. Seguridad y motivación.....	70
Cuadro N. 23. Atención Al Cliente.....	71
Cuadro N. 24. Maneja eficazmente las situaciones difíciles.....	72
Cuadro N. 25: Frecuencias Observadas.....	76
Cuadro N. 26: Frecuencias Esperadas.....	77
Cuadro N. 27. Cálculo de $X^2_c$ .....	77
Cuadro N. 28. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	78

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Gráfico N. 1. Planteamiento del problema. Árbol de Problema .....	6
Gráfico N. 2. Inclusiones Conceptuales .....	22
Gráfico N. 3. Constelación de ideas de la variable independiente.....	23
Grafico N. 5. Valores, actitudes y normas de conducta .....	52
Grafico N. 6. Trabajo en equipo .....	53
Grafico N. 7. Eficiencia .....	54
Grafico N. 8. Técnicas secretariales .....	55
Grafico N. 9. Desarrollo secretarial.....	56
Grafico N. 10. Actitud y comportamiento .....	57
Grafico N. 11. Relaciones interpersonales .....	58
Grafico N. 12. Seguridad y motivación .....	59
Grafico N. 13. Atención Al Cliente .....	60
Grafico N. 14. Maneja eficazmente las situaciones difíciles.....	61
Grafico N. 15. Valores, actitudes y normas de conducta .....	63
Grafico N. 16. Trabajo en equipo .....	64
Grafico N. 17. Eficiencia .....	65
Grafico N. 18. Técnicas secretariales .....	66
Grafico N. 19. Desarrollo secretarial.....	67
Grafico N. 20. Actitud y comportamiento .....	68
Grafico N. 21. Relaciones interpersonales .....	69
Grafico N. 22. Seguridad y motivación .....	70
Grafico N. 23. Atención Al Cliente .....	71
Grafico N. 24. Maneja eficazmente las situaciones difíciles.....	72
Gráfico No. 25. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	79

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

**TEMA:** “LOS PROCESOS SECRETARIALES Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ZONA NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

**Autora:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Directora:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo investigativo, “Los procesos secretariales y su influencia en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, se orienta en fortalecer el nivel cognitivo, procedimental, actitudinal promoviendo en el ámbito empresarial, cambios sociales, tecnológicos, científicos, económicos, políticos, involucrando la coordinación de todos los recursos: humanos, técnicos y financieros disponibles en la organización en una o varias unidades técnicas, físico-espaciales afrontando las exigencias administrativas, contribuyendo en el mejoramiento continuo de la institución mediante la planificación, organización, dirección, control fomentando el trabajo en equipo, manteniendo el liderazgo, la capacidad de análisis, síntesis, razonamiento, contribuyendo en el mejoramiento del servicio al usuario mediante políticas, procedimientos, métodos para mejorar el desempeño laboral, fomentando la capacidad para motivar a los miembros, mejorando la comunicación, estableciendo interrelaciones mediante el diálogo, la negociación, el acuerdo, la participación, orientando el proceso secretarial hacia el servicio público de calidad, cumpliendo con la ley de forma transparente, estructurada, sistematizada optimizando los recursos disponibles, conduciendo a mejores ideas y decisiones produciendo resultados de mayor calidad acrecentando el empoderamiento y el compromiso de los miembros mejorando el entendimiento, incrementando la eficiencia en la realización de los trabajos secretariales, desarrollando habilidades que permitan la fluidez del proceso de recepción y emisión de información, tanto verbal como escrita, alcanzando una comunicación efectiva aplicando los procesos administrativos básicos del área secretarial.

**Descriptor:** Procedimientos, métodos, desempeño, laboral, comunicación, diálogo, proceso, participación, interrelaciones, secretarial, servicio, público.

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

TOPIC: TOPIC: “SECRETARIAL PROCESS AND ITS INFLUENCE ON THE CUSTOMER MANAGEMENT IN NORTH METROPOLITAN DISTRICT MUNICIPALITY OF QUITO “

**Autora:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Directora:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**EXECUTIVE SUMMARY**

This research work , “The secretarial processes and their influence on the customer in the Northern Administration of Metropolitan District of Quito”, focuses on strengthening, cognitive , procedural , promoting attitudinal level in business , social changes technological, scientific, economic, political, involving the coordination of all resources : human, technical and financial resources in the organization in one or more space - physical, technical units facing administrative requirements, contributing to the continuous improvement of the institution by planning , organization, direction , control, promoting teamwork, keeping the leadership, capacity for analysis, synthesis, reasoning, contributing in improving customer service through policies, procedures, methods to improve work performance, build capacity to motivate members, improving communication, establishing relationships through dialogue, negotiation, agreement, participation , guiding the secretarial process towards quality public service, complying with the law in a transparent, structured, systematic optimizing resources available, leading to better ideas and decisions producing higher quality results adding to the empowerment and commitment of members to improve the understanding , increasing efficiency in performing secretarial jobs, developing skills that allow the flow of the process of receiving and issuing information, both verbal and written, achieving effective communication using the basic administrative processes secretarial area .

Descriptors: Procedures, methods, performance, work, communication, dialogue, process, participation, relationships, secretarial service, public.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como tema: “Los procesos secretariales y su influencia en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

Resulta imperativo y estratégico para afrontar la competitividad actual y futura, revisar los procesos de gestión secretarial en la empresa, intentando optimizarlos involucrando y coordinando los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, ordenándose según la estructura de organización, conllevando al fortalecimiento de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos.

Para un mejor estudio la presente investigación se ha dividido en seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

El Capítulo I: El Problema de Investigación; expone el problema, la contextualización, el análisis crítico basado en el árbol de problemas, pronosis, delimitación de la investigación señalándose el campo área, aspecto, espacio y tiempo agregando además las unidades de observación, justificación; finalizando con los objetivos general y específicos.

El Capítulo II se denomina: Marco Teórico; engloba los antecedentes investigativos, dándose a conocer la existencia de investigaciones similares, su fundamentación Filosófica y Legal; en el marco conceptual se evidencia las categorías fundamentales junto con la operacionalización de variables tanto de la variable independiente como de la variable dependiente, estableciéndose la hipótesis y señalamiento de variables.

El Capítulo III, se denomina Metodología; Plantea en la investigación el enfoque crítico propositivo de carácter cuantitativo y cualitativo; la modalidad y tipos de la investigación, hace referencia a la población y muestra, operacionalización de las variables, el plan de recolección del información junto con el plan de procesamiento y análisis.

El Capítulo IV, en el Marco Administrativo, se evidenciará los aspectos gráficos, puntualizándose los recursos, tiempo, fuentes de soporte del trabajo científico, los recursos: institucionales, talentos humanos, materiales, financieros, indicando el presupuesto y financiamiento, exteriorizando además el cronograma que posibilitará el control del tiempo de ejecución.

El Capítulo IV, se denomina análisis e interpretación de resultados que consta de cuadros y gráficos estadísticos, interpretación de datos y la verificación de hipótesis.

El Capítulo V, conclusiones y recomendaciones toma como base la información obtenida en el proceso de investigación mediante la realización de encuestas dirigidas a funcionarios y usuarios, se establece las conclusiones y recomendaciones.

El Capítulo VI, la propuesta, consta del título, datos informativos, justificación, objetivos, análisis de factibilidad de implementación, el modelo operativo de ejecución, el marco administrativo y la evaluación de impactos de la propuesta.

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**

“Los procesos secretariales y su influencia en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

#### **1.2. Planteamiento del Problema.**

##### **1.2.1. Contextualización**

Debido al dinamismo que rodea el ambiente secretarial y las exigencias del ámbito profesional, en el país las entidades públicas se incorporan a las nuevas herramientas administrativas, donde innumerables funcionarios debido al escaso conocimiento en el manejo tecnológico dificulta el proceso de atención al cliente generando la necesidad de crear programas enfocados en las relaciones humanas, relaciones públicas, desarrollo profesional, comunicación y motivación.

REYES CANO, Liz De Montserrat. (1990). Manifiesta que: “Los procesos secretariales conllevan al mejoramiento en la atención y servicio al cliente donde la secretaria tiene como funciones fundamentales la planeación, organización, ejecución, y control de actividades encaminadas hacia el éxito empresarial. La secretaria eficiente. Tomo Primero. Madrid. España. (Pág. 34).

Es significativo resaltar que en las instituciones públicas del Ecuador es limitada la selección de tareas encaminadas al logro de los objetivos limitando la creatividad, procedimientos, métodos, estrategias el desarrollo de destrezas y habilidades conllevando a un deficiente desempeño laboral en la actividad secretarial generando

un servicio inadecuado obstaculizando la optimización de recursos, conllevando a un servicio inactivo e ineficiente.

En el Distrito Metropolitano de Quito, se considera a la secretaria pilar fundamental para la integración entre los miembros e integrantes de la empresa, sin embargo la escasa comunicación organizacional, la inadecuada aplicación de procesos secretariales ha influido en la toma de decisiones evidenciándose una actitud quejosa, negativa, de desgano hacia el trabajo que realiza debilitando la atención al usuario y comunidad en general.

“Para efectuar las actividades secretariales resulta esencial la planeación y organización, apoyando a los miembros en el mejoramiento de sus capacidades cognitivas, procedimentales, actitudinales y afectivas considerando al cliente el elemento fundamental para el éxito empresarial” STONER J. (1990) Administración. Prentice Hall. México. República Federal.

En las empresas públicas, privadas y mixtas es importante el fortalecimiento de la comunicación efectiva, componente esencial para el éxito de la organización, sin embargo su escasa aplicación ha dificultado la resolución de conflictos y toma de decisiones evidenciándose en la escasa planeación, escucha, retención y evaluación deficiente, obstaculizando las funciones de liderazgo para cumplir objetivos institucionales.

Es esencial manifestar que en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la organización tiene como finalidad agrupar las actividades para alcanzar ciertos objetivos, logrando su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados, sin embargo se evidencia lentitud en los procesos secretariales, obstruyendo el desempeño de las actividades encaminadas al servicio y atención al cliente.

Es significativo resaltar que la escasa comunicación tiende a generar insatisfacción laboral e incluso un insuficiente desempeño, dificultando en la planificación de tareas secretariales, originando una escasa coordinación en el desarrollo de actividades debido a la insuficiente capacitación y aprendizaje relacionado con los procesos secretariales y la atención al cliente

## Árbol del problema

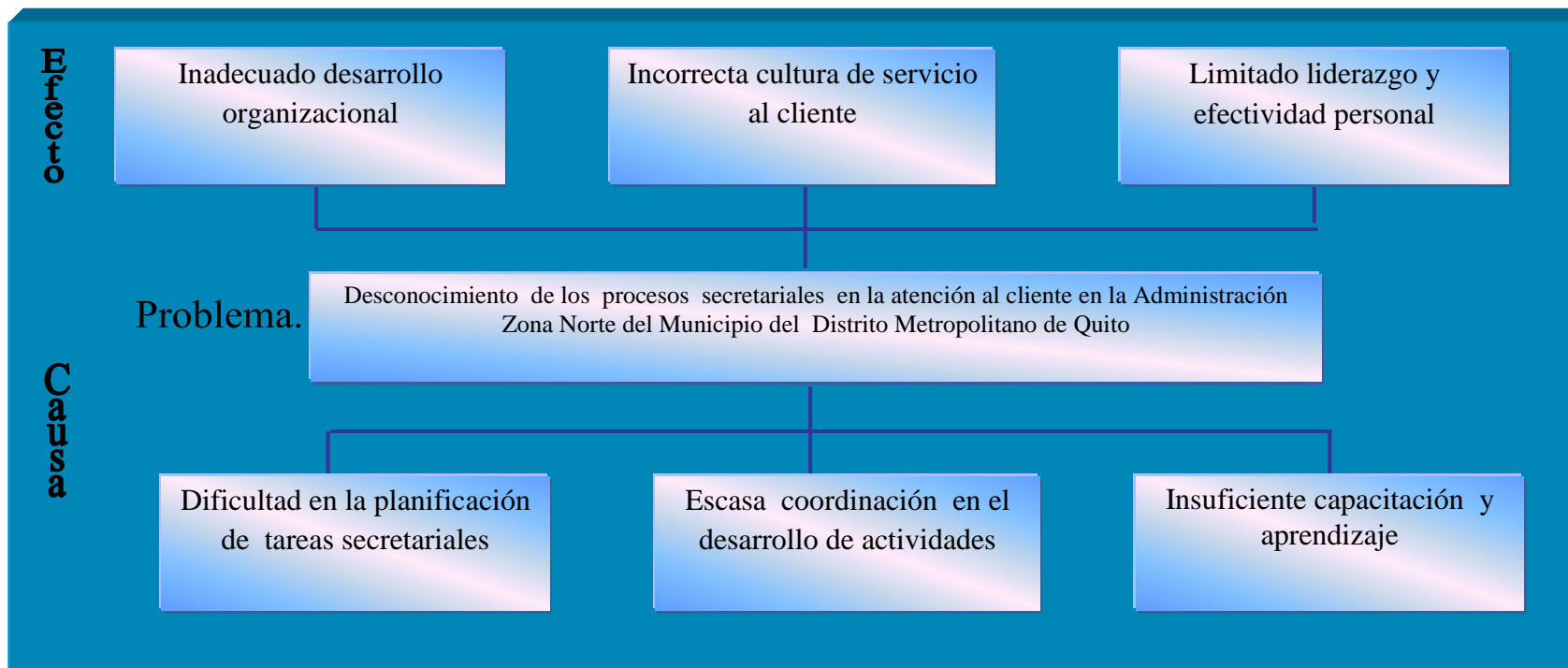


Gráfico N. 1. Planteamiento del problema. Árbol de Problema

Elaborado por: Nancy Ibeth Donoso Figueroa

### **1.2.2. Análisis Crítico**

En la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la secretaria no asume el compromiso de colaborar con los clientes debilitando las habilidades, conocimientos, competencias requeridas para mejorar su desempeño, desmejorando su liderazgo, respondiendo negativamente a las nuevas formas de producción y eficiencia organizacional.

Es fundamental manifestar que la dificultad en la planificación de tareas secretariales ha generado un inadecuado desarrollo organizacional dificultando el desarrollo intelectual, la adquisición de destrezas y habilidades produciendo cambios negativos en su comportamiento limitando la adquisición de nuevos roles y responsabilidades que propenden al crecimiento y progreso de la organización

La escasa coordinación en el desarrollo de actividades se evidencia en la incorrecta cultura de servicio al cliente limitando la integración corporativa y participativa en todos los niveles de la organización donde los comportamientos y valores no son considerados para promover cualquier proceso de cambio e innovación en la Administración Zona Norte alcanzando en la prestación el servicio al cliente niveles de insatisfacción e infidelidad.

La insuficiente capacitación y aprendizaje ha limitado el liderazgo y efectividad personal deteriorando la cultura organizacional, disminuyendo la productividad, competitividad, cultura corporativa desmotivando en la gestión del cambio, aplicación de valores, y objetivos de la organización demostrando inflexibilidad ante los nuevos conocimientos, formas de gestión, de adaptación a los permanentes cambios de orden tecnológico empresarial.

### **1.2.3. Prognosis**

De no atenderse el problema del desconocimiento de los procesos secretariales en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito las consecuencias a futuro producirán un inadecuado desarrollo organizacional, incorrecta cultura de servicio al cliente, se limitaría el liderazgo, la efectividad personal impidiendo el trabajo en equipo, la comunicación abierta.

Se fomentaría una inadecuada relación de cooperación entre los directivos, y los trabajadores observándose desinterés en el cumplimiento de objetivos a largo perjudicándose en los niveles de producción y productividad.

Es decir, la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito sería una institución incapaz de cubrir las necesidades en el servicio de atención, se generaría desconfianza e inseguridad en la tramitación interna, se evidenciaría actitudes negativas como irrespeto, irresponsabilidad, incumplimiento en los procesos y labores secretariales que conllevarían al desprestigio de la imagen personal, profesional e institucional.

### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera los procesos secretariales influyen en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ¿Cómo influyen los procesos en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?



- ¿Cuáles son las consecuencias producidas por el limitado conocimiento de los procesos secretariales en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Existe una alternativa de solución que fortalezca los procesos secretariales en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

### **1.2.6. Delimitación del objeto de estudio**

#### **1.2.6.1. Delimitación de Contenido**

**Campo:** Secretarial.  
**Área:** Administrativa.  
**Aspecto:** Procesos secretariales  
Atención al cliente

#### **1.2.6.2. Delimitación Espacial**

La presente investigación se efectuará en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **1.2.6.3. Delimitación Temporal**

El problema será estudiado durante el periodo comprendido entre: Agosto del 2012 a enero del 2013.

#### **1.2.6.4. Unidades de Observación**

Secretarias

Clientes

### **1.3. Justificación**

El presente trabajo resalta su interés al investigar los procesos secretariales que contribuyen en la atención al cliente de la Administración Zona Norte del Municipio Metropolitano de Quito, descubriendo, desarrollando el potencial personal, profesional incorporando habilidades que permitan fortalecer la seguridad y confianza en la realización de diversos trámites conllevando al progreso institucional, profesional, laboral.

La autora destaca su interés por conocer la influencia de los procesos secretariales en la atención al cliente alcanzando su satisfacción, la fidelidad del cliente en un proceso estructurado y coherente adaptándose a los cambios, solucionando problemas con creatividad brindando un servicio de calidad con calidez y eficacia.

El presente trabajo es de importancia teórica y práctica, será una guía informativa para gestionar los procesos secretariales con eficiencia, mejorando las políticas referentes al servicio que la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito fortaleciendo la confianza en las relaciones interpersonales mediante una comunicación asertiva.

El trabajo investigativo es novedoso, apoya la efectivización de procesos secretariales, incrementando la competitividad, contribuyendo en el mejoramiento de la calidad del servicio fortaleciendo una comunicación efectiva manteniendo un control y seguimiento de los servicios solicitados por los clientes, alcanzando el

perfeccionamiento profesional, obteniendo un mayor nivel de productividad facilitando la igualdad de oportunidades -sociales, económicas y laborales fomentando conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para un desempeño efectivo.

El trabajo investigativo será de utilidad, promoverá el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos; además facilitará el desempeño laboral mediante la aplicación de las Relaciones Humanas y Públicas atendiendo los trámites con agilidad, cordialidad y buen servicio bases fundamentales de éxito de la entidad fundamentada en la excelencia

Será un estudio factible, por la apertura, el interés por parte de las autoridades, funcionarios, secretarias de la institución; además la investigadora dispone del conocimiento necesario, los recursos tecnológicos, bibliográficos, económicos suficientes para su ejecución.

Entre los primeros beneficiarios de las soluciones de la investigación se encuentran las autoridades, secretarias, funcionarios del Área Administrativa Zona Norte del Municipio Metropolitano de Quito.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Investigar los procesos secretariales que influyen en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los procesos secretariales que influyen atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Analizar las consecuencias producidas por el limitado conocimiento de los procesos secretariales en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Elaborar una alternativa de solución que fortalezca los procesos secretariales en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

Al ingresar a los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, en relación al tema: “Los procesos secretariales y su influencia en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, no se encontró un argumento igual al de estudio, existiendo documentos afines citados a continuación:

ALTAMIRANO RAMÍREZ Hugo Vicente. CASCANTE GONZÁLEZ Deisi Mercedes. (2006). La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua en el año 2006.

#### Objetivos

- Realizar un estudio de la Gestión Administrativa de los albergues del cantón Penipe, el cual permitirá el establecimiento de alternativas para mejorar la atención afectiva y/o emocional de los evacuados por el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.
- Realizar un diagnóstico situacional de la Gestión Administrativa de los albergues instalados en el cantón Penipe.
- Fundamentar científicamente la Gestión Administrativa.

- Elaborar un Manual de Gestión Administrativa y proponer a las autoridades su aplicación en los albergues.

## **Conclusión**

- La mayoría de los evacuados determinan que no existió una planificación por parte de las autoridades y funcionarios que llegaban al albergue, además las decisiones eran divergentes, opuestas y trataban de dar soluciones imprevistas a los problemas.
- Consideran que la organización y el control no existieron, porque habían disposiciones del Alcalde, del Comité de Operación Emergente, de la Defensa Civil, del Ministerio de Bienestar Social, que no concordaban los unos con los otros y obstaculizaban la toma de correctivos.
- En los albergues se dieron actitudes de prepotencia, inseguridad, desconfianza, escasa afectividad, poca asistencia médica y recreacional por lo que los evacuados no desearían volver a un albergue en otra situación de emergencia.

Los procesos secretariales fomentan una mejor gestión administrativa mediante el ejercicio efectivo de las capacidades que admiten el desempeño de una tarea, encaminándose a la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para brindar una atención proactiva, el entusiasta, creativa.

JARAMILLO FUENMAYOR, Susana del Carmen; VIÑÁN ALOMÍA Mayra Cecilia. (2005). La cultura de servicio 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**

- Pese al objetivo primordial de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. de otorgar un excelente servicio al cliente, no se cumple a cabalidad, muy a pesar del criterio personal de sus jefes y secretarias.
- Observamos 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 un gran porcentaje de falencias relacionadas con una adecuada cultura de servicios en la atención al cliente.

Se considera que la cultura del servicio se fortalece mediante la aplicación de las relaciones humanas, siendo el funcionario capaz de resolver problemas, necesidades, inquietudes, alcanzando la satisfacción del cliente brindando un servicio de calidad fortaleciendo la eficiencia y eficacia en el desarrollo de actividades secretariales.

ACOSTA MUÑOZ, Concha Isabel (2013). “La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”

### **Objetivos**

- Investigar como incide la Gestión Secretarial que en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.
- Diagnosticar el proceso de la gestión secretarial que permita para fortalecer el servicio al usuario 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”



## **Conclusiones:**

- La limitada gestión secretarial dificulta el servicio al cliente limitando 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.

## **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 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.

La gestión secretarial contribuye en el fortalecimiento del servicio al cliente mediante procesos administrativos secretariales que encaminan la eficiencia, eficacia, efectividad, coordinación, participación, y productividad en el ámbito laboral, profesional, institucional.

## **2.2. Fundamentación**

### **2.2.1. Fundamentación Filosófica**

“El cuerpo humano es un sistema sistemático que forma parte de un todo, de manera que cualquier que sea la Filosofía es parte de ese conocimiento, de las cosas formando parte de un proceso de aplicación y decisiones”. AGUILAR, campo Elias. (2008). Serie Educación y desarrollo. Filosofía de la Educación. Dominio personal. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador., p.13.

El desarrollo de la presente investigación, se llevará a cabo dentro de los lineamientos que propone el paradigma constructivista, con enfoque crítico propositivo basado en los procesos secretariales y en la atención al cliente.

Se considera que el pensamiento Filosófico abre la mente hacia nuevas alternativas de conocimiento, favoreciendo el desarrollo cognitivo mediante aplicación de procesos, que contribuyan en la toma de decisiones responsables y con bases humanas, resaltándose que en el campo empresarial la Filosofía posibilita el alcance de los objetivos, propuestos tanto económicos como sociales.

### **2.2.2. Fundamentación Axiológica**

“La aplicación de valores morales, sociales, espirituales son de vital importancia en las relaciones sociales donde el ser alcanza armonía en el desarrollo de sus actividades laborales, personales, sociales, profesionales” Adaptado de: MOSQUERA CONGO, Leonardo. (2012). Ejercicio para el Espíritu, cuerpo y mente. Ambato. Ecuador., P. 25.

Para fortalecer el servicio al cliente en cualquier institución sea pública o privada requiere de la aplicación de valores humanos, sociales, que contribuyan en su mejoramiento, debiendo la secretaria poseer: tolerancia, comprensión, cortesía, fomentando la confianza, seguridad, estabilidad construyendo una estructura laboral que favorezca el trabajo en equipo integrando a los miembros de la organización generando un ambiente de respeto y cordialidad.

### **2.2.3. Fundamentación Ontológica**

El principio ontológico deduce la inteligencia el conocimiento, involucra los saberes: saber, saber ser, saber hacer, saber actuar, saber pensar considera que el hombre es uno solo, que posee identidad propia. Compilado de: HERNÁNDEZ, Ángelo (2.000). Proyecto de vida como categoría básica de interpretación de la identidad individual y social. Revista Cubana de Psicología. Vol. 17 N°. 3. Tratado de Ontología Moderna.

Se afirma que el ser es único, que tiene unidad, razón por la cual se considera que la secretaria posee cualidades propias, distinguiéndose de las demás personas por su paciencia, tolerancia, comprensión, buen carácter, voluntad, bondad, que mediante procesos ha fortalecido la inteligencia, las habilidades y destrezas fomentando en la empresa un servicio deficiente.

#### **2.2.4. Fundamentación Sociológica**

“La sociología tiene como finalidad la formación del hombre mediante la educación y el fortalecimiento de valores fomentando relaciones entre personas, interacciones interpersonales”. ZULUAGA LARRABIDE, María Paz. (2008). Serie Educación y desarrollo. Sociología. Oportunidades Educativas. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador., p.17.

La Sociología es la conciencia crítico-reflexiva que conlleva a la integración de la sociedad, de empresas, organizaciones, instituciones públicas y privadas teniendo como objetivo mejorar las relaciones laborales, profesionales, en diversos espacios de la vida social alcanzando la humanización, cooperación, socialización, mejorando el esfuerzo, razonamiento y la reflexión.

#### **2.3. Fundamentación Legal**

Sección tercera. Art. 18. Comunicación e Información.

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

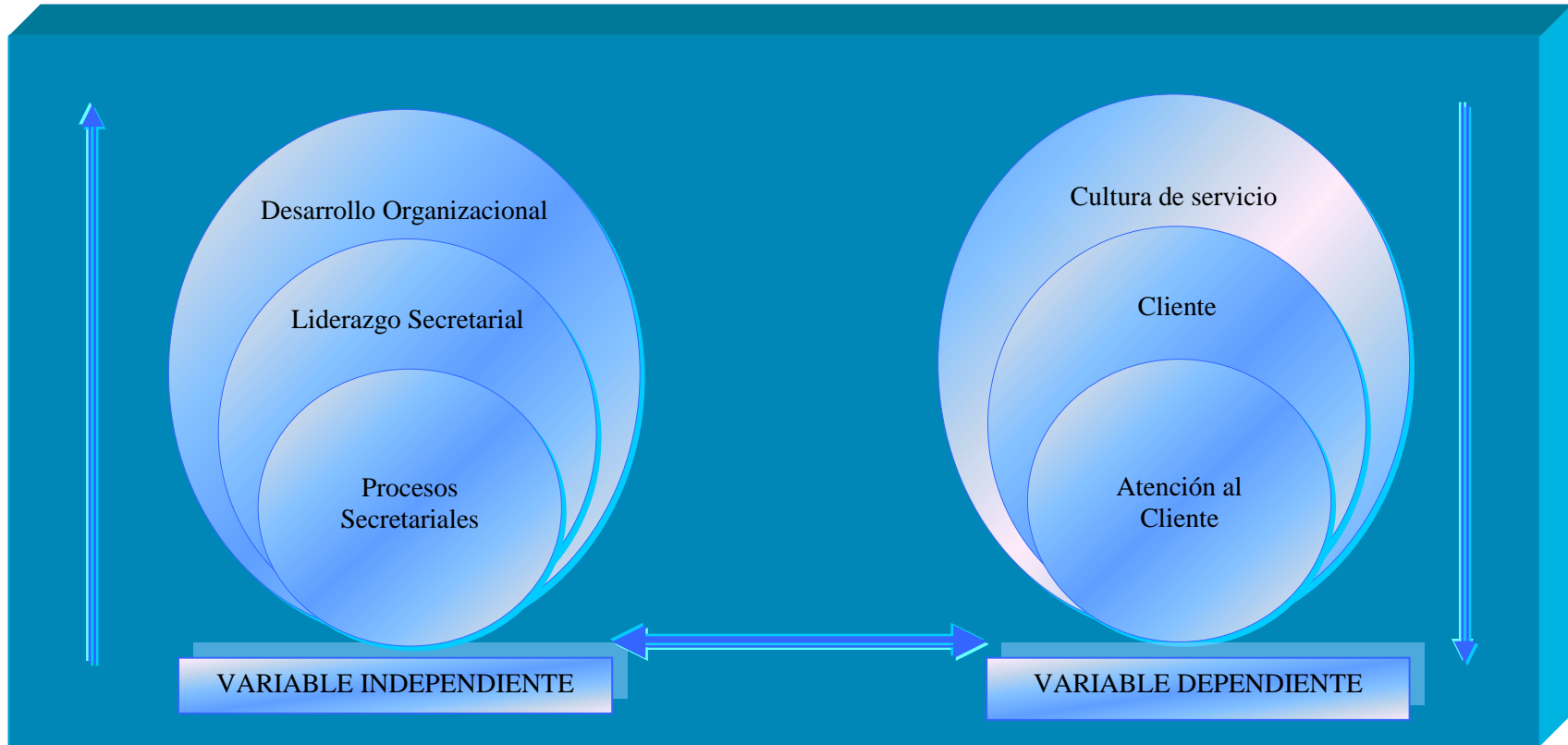
establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Sección quinta. Educación. Art. 27.

La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

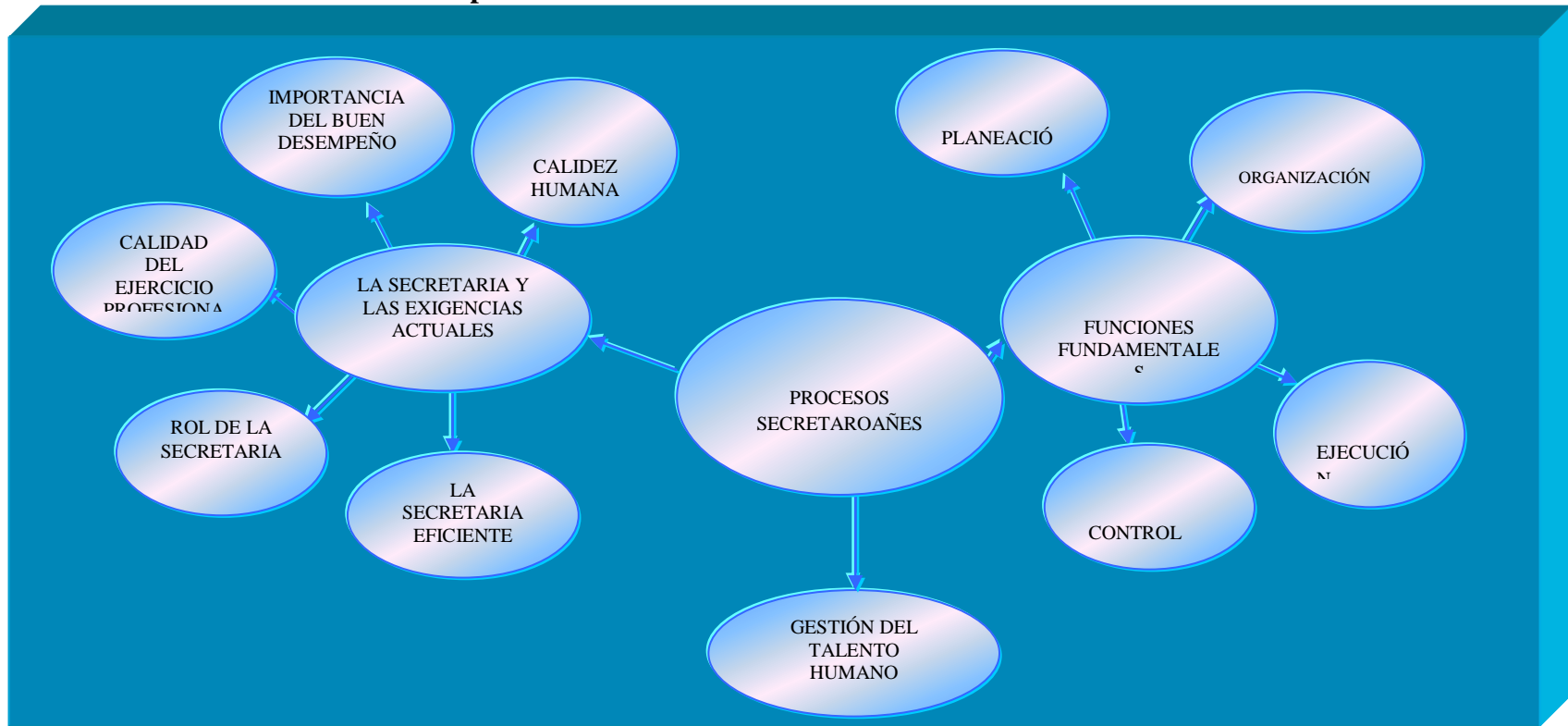
La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

**2.4. Categorías fundamentales.  
Organizador lógico de variables**



**Gráfico N. 2.** Inclusiones Conceptuales  
**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa.

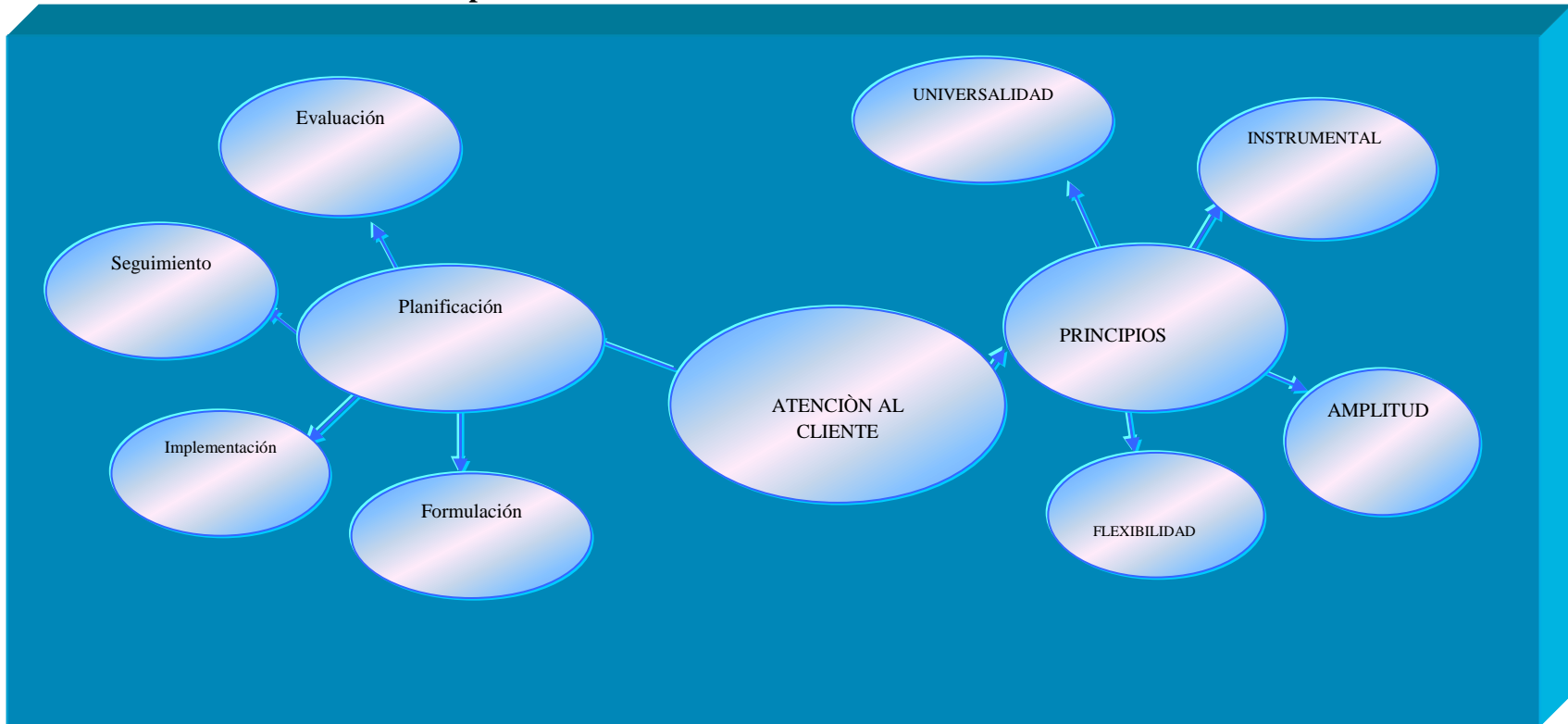
### Constelación de Ideas. Variable independiente



**Gráfico No. 3.** Constelación de ideas de la variable independiente

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

### Constelación de Ideas. Variable independiente



**Gráfico No. 4.** Constelación de ideas de la variable dependiente

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa



### **2.4.1. Procesos Secretariales**

Los procesos secretariales fortalecen el desarrollo de la empresa, mediante su aplicación se contribuye en el mejoramiento del servicio encaminado en el progreso, dentro de la gestión secretarial es un sistema que constituye un todo interrelacionado generando productos y servicios de calidad. Adaptado de: AGUILAR MORÁN, Santiago. (2008). Serie: Educación y Desarrollo. Desarrollo Profesional I. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador., p.7.

Los procesos secretariales son aplicados en el avance de la labor secretarial promoviendo con flexibilidad los distintos ámbitos de acción perfeccionando su capacidad para resolver problemas, impulsando la flexibilidad en las responsabilidades del cargo, la rigidez en el cumplimiento de las funciones, adaptándose a la realidad de su trabajo.

Los procesos secretariales se constituyen en un modelo de herramienta que posibilita la capacidad de comprensión, análisis, reflexión de las cosas caracterizándose por planificar, controlar, dirigir las actividades empresariales basándose en los principios de: igualdad, eficiencia, eficacia, efectividad, productividad brindando un servicio de calidad evitando cometer errores, trabajando en beneficio de la institución, respetando los intereses individuales.

#### **2.4.1.2. Principios en el proceso secretarial**

Según: STONER J., WANKEL C. (1990). Resalta que entre los principios fundamentales del proceso secretarial sobresalen los siguientes:

- Universalidad

- Valor instrumental
- Amplitud del ejercicio
- Especificidad
- Interdisciplinariedad
- Flexibilidad

#### **2.4.1.2.1. Universalidad**

Se caracteriza por ser aplicado en las empresas e instituciones para fortalecer el clima laboral contribuyendo en un servicio eficiente mediante una estructuración técnica de las relaciones existentes entre las funciones, niveles, actividades de los elementos materiales, humanos, técnicos, tecnológicos de un organismo social, teniendo como finalidad lograr la máxima productividad empresarial.

#### **2.4.1.2.2. Valor instrumental**

La función secretarial es práctica; es un medio para lograr un fin, busca obtener determinados resultados dirigiendo, designando, influyendo, motivando, a los empleados para la realización de tareas fundamentales mediante la planificación y orientación de procesos secretariales, estableciendo un ambiente laboral adecuado.

#### **2.4.1.2.3. Unidad temporal**

La labor secretarial requiere de un proceso dinámico para fortalecer en el trabajador: seguridad, valoración personal, autoestima cumpliendo programas empresariales relacionados con el prestigio de la imagen institucional sobre todo al satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **2.4.1.2.4. Flexibilidad**

Los principios secretariales se adaptan a necesidades propias de cada grupo social.

Favorece el desarrollo de las competencias con responsabilidad y autonomía.

Es el principio que facilita el logro de las metas.

#### **2.4.1.2.3. Planificación en el área secretarial.**

“La planificación es el proceso que conlleva al establecimiento de metas, propósitos, objetivos, mediante la elección de los medios para alcanzarlos optimizando los diferentes recursos: humanos, materiales, técnicos, tecnológicos, financieros”.  
ROBBINS. Stephen. (2000). Comportamiento organizacional. Tercera Edición. México., P. 471.

En el ámbito secretarial la planificación posibilita el establecimiento de metas, reglas que contribuyen en la toma de decisiones, en el liderazgo empresarial, en el trabajo en equipo y en el desempeño laboral; considerándose que los procesos son esenciales para el desarrollo organizacional citándose los siguientes:

- Previsión. Conocido también como anticipación.
- Visualización. Es una visualización del futuro deseado
- Predeterminación. Conlleva a tomar decisiones para mejorar el futuro empresarial alcanzando la competitividad mediante el desarrollo de la eficiencia.

## **Ciclo de la planificación**

Mc. Graw Hill. (2000). Marketing de servicios. Segunda edición. Interamericana S.A. Colombia.

El ciclo de la planificación se conforma en tres fases:

- Formulación
- Implementación
- Seguimiento
- Evaluación.

### **A. Formulación del plan**

Proceso que fomenta el dialogo, la comprensión e interrelación consiste en el diagnóstico, análisis de la situación en la que opera la identidad, encaminada al cumplimiento de actividades relacionadas a la modificación del ambiente, solucionar los problemas y necesidades presentados.

### **B. Implementación del plan**

Es la elaboración de las actividades presentadas dentro del plan acorde a la programación anual establecida en el ámbito organizacional.

## **C. Seguimiento y evaluación**

Se constituye en la verificación a tiempo del cumplimiento de las actividades presentadas, el análisis de los resultados obtenidos para conocer hasta que nivel se han alcanzado los objetivos planteados.

### **2.4.2. Liderazgo Secretarial**

El Liderazgo secretarial fomenta el dominio personal, profesional conllevando al aprendizaje en equipo permitiendo ahondar continuamente la visión personal influyendo en el trabajo grupal, cooperativo, alcanzando metas y objetivos. Adaptado de: AGUILAR MORÁN, Santiago. (2008). Serie: Educación y Desarrollo. Desarrollo Profesional I. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador., p.7.

#### **2.4.2.1. Características del liderazgo secretarial**

Dentro de las características del liderazgo sobresalen las siguientes:

- Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.
- En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional
- Dentro del proceso administrativo de la organización el líder puede influir, incentivar, motivar a los demás.

#### **2.4.2.2. El líder secretarial**

- Enfatiza en la capacidad de persuasión e influencia.
- Se impone un estilo de liderazgo que considera a las personas.
- Comprende, integra, respeta las opiniones, pensamientos, sentimientos.
- Fomenta las habilidades, destrezas a través de la capacitación continua.
- Fortalece un estilo flexible ante el diálogo y conversaciones que logran la integración de los colaboradores de la empresa.
- Despierta una comunicación flexible.

#### **2.4.2.3. El líder secretarial y las Relaciones Humanas**

- El líder secretarial desarrolla sus funciones en base a la planificación de actividades realizadas en forma continua.
- Evita actitudes de rechazo al liderazgo.
- Desarrolla la creatividad, afectividad, sensibilidad y comunicación.
- Impone paulatinamente un sistema de organización más horizontal, en el que la multitud de perspectivas merecen total respeto, en un espacio más amigable interrelacionándose para alcanzar el éxito empresarial.

- Fomenta el trabajo en equipo para alcanzar las metas propuestas.

### **2.4.3. Desarrollo Organizacional Secretarial**

Sergio Hernández y Rodríguez nos dice: “Organizar es el proceso de diseñar estructuras formales de trabajo en una empresa, por medio de la generación de una jerarquía de autoridad y una departamentalización por funciones, que establezca responsabilidades por áreas de trabajo”.

#### **2.4.3.1. Características del Desarrollo Organizacional Secretarial**

- La organización es una estructura determinada en la cual se plantean metas, propósitos, objetivos que fijan cada una de las áreas, departamentos, u organizaciones para alcanzar la competitividad empresarial.
- Es considerada como un sistema que prioriza la interrelación entre diversas áreas que forman parte de la empresa.
- Se caracteriza por ser continua en la consecución de procesos y operaciones.
- Sus recursos se encuentran en constante cambio e interacción con su entorno.
- Es liderada por personas capaces y con un compromiso ante la sociedad y los miembros que integran a esa organización.
- Ayuda a realizar los objetivos primarios e identifican las miras para los esfuerzos destinados a aumentar la eficiencia

### **2.4.3.1. Elementos Desarrollo Organizacional Secretarial**

Los elementos que conforman la organización son fundamentales para el desarrollo empresarial. Chiavenato Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración, p. 587.

Los elementos para el desarrollo organizacional pueden ser:

- El recurso financiero.
- El recurso de sistemas.
- Los recursos humanos.

Recursos que están en continuo cambio e innovación sobretodo en el ámbito de la tecnología de información y comunicación, encaminándose a la reestructuración considerando los cambios internos y externos, modificando los objetivos empresariales, sistemas tecnológicos actualizados, capacitación continua.

Para alcanzar la integración y efectividad de los tres elementos es trascendental que las actividades sean desarrolladas mediante el trabajo en equipo alcanzando la eficiencia en la coordinación.

Como ejemplo de organizaciones se mencionan los siguientes: las escuelas, los hospitales, iglesias, las prisiones, entre otros.

### **2.4.3.1. Cultura Organizacional Secretarial**

La cultura de una organización se deriva de cultura y organización entendiéndose a la organización como principio básico para la consecución de objetivos siendo su diseño flexible, posibilitando la optimización del talento humano.



#### **2.4.3.1.1. Tipos de Cultura Organizacional Secretarial**

Dentro de los tipos de cultura organizacional pueden ser mencionados los siguientes:

- Cultura predominante
- Subcultura

Cultura predominante: Expresa los valores centrales que fomentan la integración, el respeto, la solidaridad para un mejor trabajo conjunto entre sus integrantes promoviendo el liderazgo, optimizando la gestión del tiempo, fomentando las habilidades, destrezas organizativas, la productividad y competitividad analizando el desempeño laboral en forma individual.

Subcultura: Son culturas que reflejan problemas, situaciones y experiencias que comparten sus miembros, sobresaliendo la motivación, la capacitación, brindando al trabajador la oportunidad de superación mediante el mejoramiento cognitivo, procedimental, actitudinal.

#### **Puntos para desarrollar una cultura organizacional**

- Dentro de los puntos considerados claves para el desarrollo de una cultura organizacional se pueden mencionar:
- Una guía directa a la acción a fin de que se cumpla con los objetivos, metas, propósitos planificados.

- Orientación al cliente para alcanzar su satisfacción cubriendo sus necesidades y requerimientos.
- Autonomía y decisión en la toma de decisiones.
- Fortalecer la productividad mediante estrategias motivacionales: capacitación, incentivos económicos, bonos, entre otros.

#### **2.4.4. Cultura de servicio**

VARTULI, Alexandra. (2006). “La necesidad de ser cortés se evidencia en innumerables instituciones, considerando que la cortesía conlleva al mejoramiento del sistema organizacional, sobresaliendo la amabilidad, el respeto, responsabilidad en el cumplimiento de diversas funciones pero sobretodo en el servicio al cliente” Reglas y recursos de atención al cliente. (Pág. 1).

##### **2.4.4.1. Valores que fortalecen la cultura de servicio**

Entre las características para fortalecer la Cultura de servicio se manifiesta las siguientes:

- Amabilidad. Permite llevar a la práctica una disposición cordial, atenta y afectuosa dentro y fuera del ámbito organizacional.
- Cortesía. Se relaciona con la manera de comportarse dentro y fuera de la sociedad, fomenta el comportamiento humano de buena costumbre, fomentando las normas de etiqueta al brindar un servicio al cliente, evidenciándose en el respeto, atención, o afecto.

- Cordialidad. Es practicada en las relaciones humanas sobresaliendo la sinceridad, honestidad, lealtad

#### **2.4.4.2. Reglas en la cultura de servicio**

VARTULI, Alexandra. (2006). Las principales reglas son:

- Tomar decisiones que involucre, favorezcan y beneficien a clientes internos como externos.
- Establecer una cultura de liderazgo.
- Fomentar la comunicación efectiva.
- Establecer normas flexibles que conlleven al progreso empresarial.
- Aplicar las relaciones humanas y públicas para un mejor desempeño laboral. }
- Tener pre disposición para asumir riesgos y aceptar errores.
- Tomar iniciativa frente a la innovación.
- Demostrar un comportamiento adecuado en el contexto: laboral, familiar, social. }
- Practicar los valores de la responsabilidad, respeto, cortesía, tolerancia, en un proceso de cambio continuo.

- Sonreír, demostrar una actitud positiva frente a cualquier inconveniente..
- Mantener el orden en el desarrollo de actividades, y servicio.

#### **2.4.4.3. Hacia un mayor compromiso en la cultura de servicio**

En la institución se fortalece la lealtad en el ámbito laboral resaltándose entre los principales:

- Comunicación abierta y honesta generando confianza y seguridad en el desarrollo de actividades y funciones.
- Dar al empleado el reconocimiento que merece, estimulando el desarrollo de actividades.
- Capacitación eficaz y permanente que posibilite el desarrollo empresarial, personal, profesional.
- Un fuerte trabajo en equipo para alcanzar las metas propuestas.

#### **2.4.4.4. Valores**

GRANADOS, Abel. (2011). “Existen algunos tipos de valores pudiendo ser: morales, religiosos, estéticos, intelectuales, sociales, afectivos, físicos, económicos. Cada uno de estos tienen sus características propias.” Definición y tipos de valores. (Pag. 1).

GRANADOS, Abel. (2011). “Algunos valores utilizados y practicados con menor frecuencia son: la justicia, sinceridad, dignidad, bondad, paciencia, tolerancia, lealtad,

libertad, paz, cooperación, amistad, apoyo, solidaridad, honradez, disciplina, determinación, valentía, empatía, superación.” Definición y tipos de valores. (Pag.2). Se resalta que los valores posibilitan un comportamiento adecuado; componente principal para mantener buenas relaciones sociales, promoviendo la interrelación inter e intrapersonal reflejándose en la conducta del ser humano.

#### **2.4.5. Cliente**

- El cliente se caracteriza por:
- Ser la razón de ser de la empresa.
- Es la persona más importante del negocio.
- El negocio depende del cliente.
- El cliente hace negocios con la empresa.
- Ayuda a sobrevivir en un mercado competitivo.
- El cliente es nuestro trabajo, nunca es una interrupción.
- Es un ser de carne y hueso con sentimientos y emociones.
- El trabajador tiene como misión atender las necesidades y deseos de los clientes.

### 2.4.5.1. Tipo de clientes

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Manual de buenas prácticas para la atención de clientes. Lima, Perú. 2010. (Pag.25)

- Cliente afable: Es conversador, le gusta interactuar con las personas.
- Cliente agresivo: Demuestra mal carácter, es necesario atenderlo con tolerancia, respeto, afecto.
- Cliente Altivo: Es inteligente, mantiene n aire de superioridad, criticando y despreciando a los demás.
- Cliente amistoso: Es una persona feliz, paciente, dará siempre las gracias. Trátele con extremo cuidado y amabilidad, aunque no lo exija, lo merece.
- Cliente Autoritario: Mantiene una actitud imponente
- Cliente callado o reservada: Es silencioso, reservado.
- Cliente cauto: Receloso y desconfiado,.
- Cliente Charlatán: Comenta a sus anchas sobre el tiempo, la política nacional y otros temas muy ajenos a la venta. Una buena táctica es el silencio.
- Cliente decidido: Este tipo de cliente es el mejor para concluir negocios. No expresa emotividad, pero declara claramente sus intenciones.

- Cliente descontento: Es una situación desagradable, puede ser dominada, proponer una solución en función de su nivel de decisión.
- Cliente Dominante: Mantener la calma mostrando siempre una postura de firmeza.
- Cliente especulador: Va al grano: se olvida de favores recibidos recuerda precios y descuentos obtenidos.
- Cliente Exigente: Exige cosas concretas debiendo escuchar con interés y atención.
- Cliente grosero: Toda persona grosera, devela problemas de estima y/o de inseguridad con ellos mismos, por lo general utilizan esta actitud como escudo de su personalidad.
- Cliente compulsivo: Se enciende y se apaga en su entusiasmo o en su enojo, obstaculizando todo diálogo constructivo o progresivo.
- Cliente inseguro o indeciso: Es alguien tímido, inseguro o poco decidido.
- Cliente moroso: Son aquellos clientes que exceden el tiempo de crédito otorgado, es importante aplicar una tasa de interés por cada periodo que excedan su lapso para pagar.
- Cliente negativo: Requiere cuidadosa atención. Solo busca defectos y se niega a aceptar que se le ha tratado bien.

- Cliente pragmático: solo le interesan los aspectos prácticos. Hay que atacarle con cifras concretas: En qué fecha Cuanto cuesta Que servicios presta garantías.
- Cliente Prudente: Se caracteriza por ser emotivo y racional.
- Cliente rutinario: Resistente al cambio, tiene esquemas rígidos.
- Cliente suspicaz: Buscar siempre una demostración clara de argumentos para evitar sus dudas.
- Cliente terco: Una vez que afirma algo, no lo rectifica.
- Cliente tímido: No es provocativo, pero puede hacernos perder la paciencia.

#### **2.4.6. Atención al Cliente**

El cliente o consumidor es el motivo principal del negocio. Algunas razones para entender la importancia del cliente se radica en:

##### **2.4.6.1. La comunicación en la empresa.**

Para fortalecer la comunicación efectiva en la empresa, negocio, organización debe tomarse en consideración las siguientes recomendaciones:

- Es importante que el lenguaje sea claro evitando confusiones al momento de emitir disposiciones.



- Evitar utilizar un tono de voz alto.
- Fomentar el trabajo en equipo al momento de atender o brindar un servicio.
- Responder con cortesía las inquietudes del usuario o cliente.
- Escuchar, poner atención a las sugerencias reclamos, observaciones realizadas por el cliente.
- Evitar el ruido en la comunicación, si lo hubiere corregirlos o evitarlos.
- Dejar hablar al cliente, no interrumpirlo.

#### **2.4.6.2. Las Relaciones Públicas en la empresa**

Para una buena atención en el ámbito organizacional y lograr satisfacer las expectativas del cliente es importante aplicar las Relaciones Públicas que encaminan la comunicación estratégica mediante acciones coordinadas teniendo como objetivo fortalecer los vínculos con el público alcanzando la fidelidad y apoyo en las acciones presentes y futuras.

La misión de brindar un servicio eficaz es generar un vínculo entre la organización, la comunicación y el público mediante la utilización de diversas estrategias, técnicas e instrumentos sobresaliendo la publicidad, marketing, y comunicación vinculado a la organización con el cliente interno y externo.

Informando directamente a la dirección ejecutiva de la organización y entender, por otro, que las relaciones públicas son una función de gestión separada de otras

funciones de las organizaciones. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Manual de buenas prácticas para la atención de clientes. Lima, Perú. 2010.

### **2.4.6.3. Las relaciones públicas y el cliente**

Las relaciones públicas son una materia interdisciplinaria que busca soluciones efectivas a los problemas, se caracterizan por mantener relaciones eficaces entre las organizaciones y sus públicos estratégicos debiendo el empleado, gerente, administrador poseer atributos que permitan generar un servicio de calidad, citándose a continuación los siguientes:

- Amplitud: las relaciones públicas pueden ser aplicadas a diversas situaciones de la vida cotidiana.
- Apertura: están dispuestas a generar modificaciones cuando sea necesario.
- Empirismo: se basan en la experimentación.
- Método: tienen un método propio para alcanzar la competitividad en el servicio pudiendo ser la planificación, comunicación y evaluación.
- Utilidad: ayudan a los fines institucionales y a la gestión de la imagen.
- Descripción y predicción de la realidad institucional.
- Evaluación-: del servicio al usuario mediante la utilización de instrumentos que encaminen el mejoramiento del servicio

#### **2.4.6.4. Técnicas**

Las personas deben estar trabajando en atención directa a clientes pueden utilizar y lograr una comunicación efectiva y eficiente Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Manual de buenas prácticas para la atención de clientes. Lima, Perú. 2010.

Entre las tácticas para mejorar el servicio al cliente se resalta las siguientes:

- Tener un contacto visual con el interlocutor que sienta que está escuchando y que le toma interés.
- Mantener un volumen de voz de acuerdo a las circunstancias.
- Preguntar desde el principio para enfocar mejor la comunicación.
- Repetir conceptos importantes
- Esperar que el interlocutor exprese el motivo de su visita.
- Ser imparcial en los comentarios.
- Respetando el tiempo de los demás ya sea un colega o un cliente.
- Tratar de ser empáticos con la otra persona para poder comprender sus emociones y sentimientos.
- Identificar las ideas principales de la comunicación.

- No asume posiciones de antemano, ni durante la discusión.
- Dejar de lado los prejuicios sobre el interlocutor.
- Hay que tener paciencia, no interrumpa ni apresure a su interlocutor.

## **2.5. Hipótesis**

“Los procesos secretariales influyen en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Procesos secretariales

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Atención al cliente

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

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

Con el enfoque cuantitativo se obtuvo datos numéricos que fueron tabulados y graficados estadísticamente e interpretados mediante la cualificación de resultados, que serán sometidos a un análisis estadístico.

Enfoque predominante cualitativo, porque los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

#### **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 investigadora acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, y actuó en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para recabar información del problema investigado.

### **3.2.3. De interacción social**

Se desarrolló una propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema: el desconocimiento de los procesos secretariales influye en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

## **3.3. Niveles o tipos de investigación**

La investigadora tuvo contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse, permitiendo el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema del desconocimiento de los procesos secretariales en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

### **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 N. 1.** Población investigada

<b>Personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Funcionarios</b>	50	53%
<b>Usuarios</b>	45	47%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Nancy Ibeth Donoso Figueroa

### 3.5. Operacionalización de variables

#### 3.5.1. Variable independiente

Cuadro N. 2. Variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Procesos secretariales</u></b></p> <p>Fortalecen el trabajo en equipo alcanzando la eficiencia eficacia y efectividad mediante procesos seleccionadas</p>	Trabajo en equipo	Valores	¿Usted en la Administración Zona Norte fortalece valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo?	<p><u>Técnica:</u> Encuesta.</p> <p><u>Instrumento:</u> Cuestionario</p>
		Compañerismo	¿Considera usted que el trabajo en equipo facilita los procesos secretariales?	
	Eficiencia	Procedimientos	¿Usted identifica y comprende los procedimientos secretariales para alcanzar la eficiencia en la atención al cliente?	
	Efectividad	Desarrollo	¿En la Administración Zona Norte se aplica técnicas secretariales en el contexto de servicio y calidad de atención?	
		Competitividad	¿Considera usted que el desarrollo secretarial se alcanza a través la motivación, lealtad, desempeño, comunicación interna y la toma de decisiones adecuadas?	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Nancy Ibeth Donoso Figueroa



### 3.5.2. Variable dependiente

Cuadro N. 3. Variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Atención al cliente</u></b> Es una estrategia de servicio al cliente, proporciona herramientas para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes en la comunicación de manera eficaz y oportuna</p>	Estrategia de servicio	Actitud	¿Considera usted que su actitud y comportamiento ofrecen una imagen positiva, de calidad de servicio?	<p><u>Técnica:</u> Encuesta. <u>Instrumento:</u> Cuestionario.</p>
	Conocimientos.	Capacitación	¿Se considera capacitado para resolver eficazmente situaciones de conflictos y crisis en las relaciones interpersonales en el desempeño diario de su tarea?	
		Ejercitación	¿Considera necesaria la ejercitación en nuevas estrategias para realizar un trabajo con seguridad y motivación.	
	Comunicación	Habilidades	¿Considera que usted posee y aplica habilidades en la atención al cliente para conseguir un servicio excelente, y de calidad?	
¿Usted maneja eficazmente las situaciones difíciles, atiende con soltura las quejas y reclamaciones?				

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

### 3.6. Recolección de la información

Cuadro N. 4. Recolección de información

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Funcionarios Clientes
3. ¿Sobre qué aspectos?	Procesos secretariales Atención al cliente
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Nancy Ibeth Donoso Figueroa
5. ¿Cuándo?	Fecha: noviembre del 2012
6. ¿Dónde?	Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
7. ¿Cuántas veces?	Dos.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta.
9. ¿Con qué?	Cuestionario.
10. ¿En qué situación?	En una situación favorable, en las oficinas de la institución.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Nancy Ibeth Donoso Figueroa

### **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 pertinentes 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.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito**

**Pregunta N. 1.** ¿Usted en la Administración Zona Norte fortalece valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo?

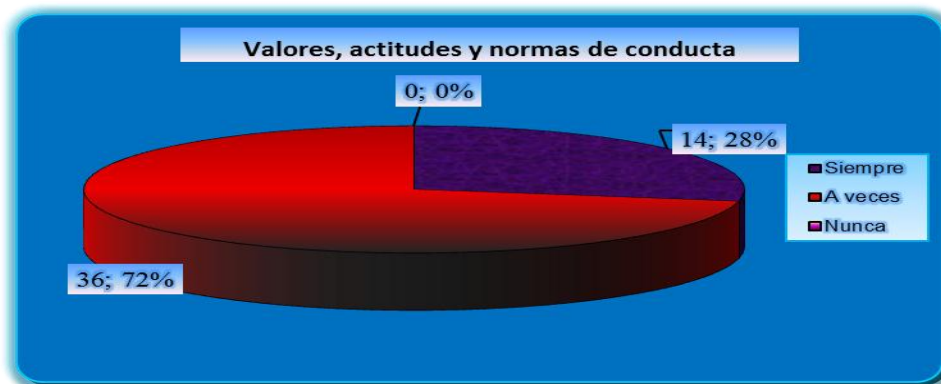
**Cuadro N. 5. Valores, actitudes y normas de conducta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	28%
A veces	36	72%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 5. Valores, actitudes y normas de conducta**



**Análisis**

De los 50 funcionarios encuestados el 72% a veces fortalece los valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo, mientras el 28% siempre fomenta los valores, mientras un 0% expresa que nunca se fortalece los valores, actitudes.

**Interpretación**

La mayoría de funcionarios a veces fortalece los valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo limitando la comunicación, organización, coordinación; el otro porcentaje expresa que siempre fortalece los valores incrementando la productividad aumentando el empoderamiento y el compromiso.

**Pregunta N. 2. ¿Considera usted que el trabajo en equipo facilita los procesos secretariales?**

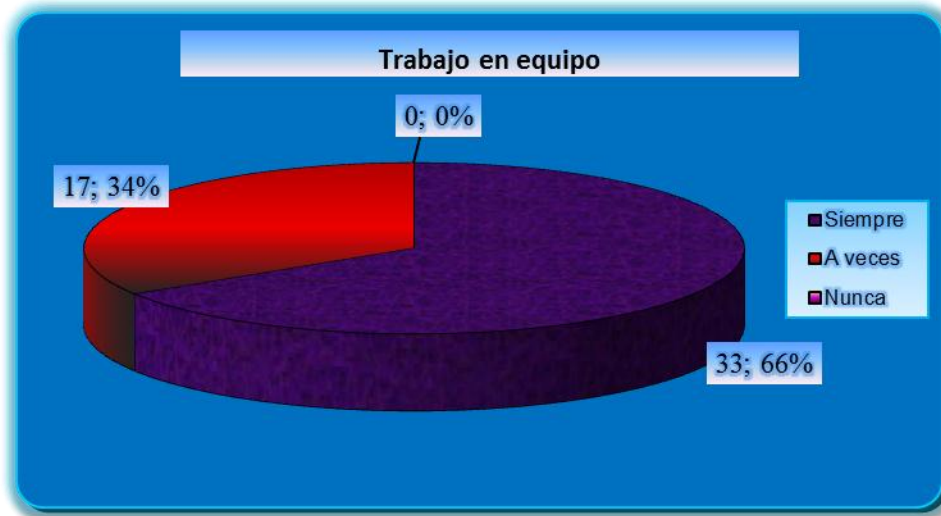
**Cuadro N. 6. Trabajo en equipo**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	66%
A veces	17	34%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 6. Trabajo en equipo**



**Análisis**

De los 50 funcionarios encuestados el 66% considera que el trabajo en equipo siempre facilita los procesos secretariales; el 34% manifiesta que el trabajo en equipo facilita la atención al usuario; y el 0% dice que nunca se fortalecen los procesos secretariales.

**Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados indican que el trabajo en equipo involucra a un grupo humano con habilidades, destrezas, para cumplir con procesos secretariales contribuyendo en el prestigio institucional; el otro porcentaje a veces trabaja en equipo limitando la comunicación, organización, coordinación.

**Pregunta N. 3. ¿Usted identifica y comprende los procedimientos secretariales para alcanzar la eficiencia en la atención al cliente?**

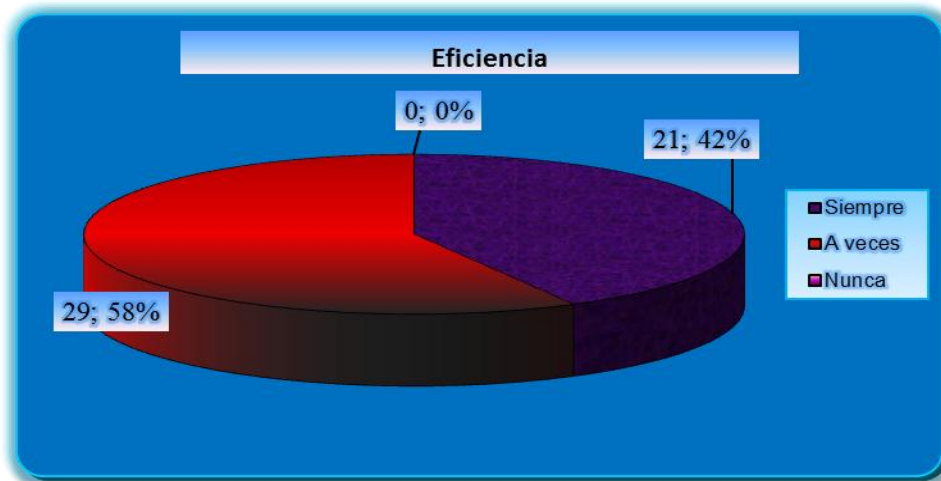
**Cuadro N. 7. Eficiencia**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	42%
A veces	29	58%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 7. Eficiencia**



### **Análisis**

De los 50 funcionarios encuestados el 58% a veces identifica y comprende los procedimientos secretariales para alcanzar la eficiencia en la atención al cliente; mientras el 42% siempre; y el 0% nunca alcanza la eficiencia en la atención al cliente.

### **Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados a veces identifica y comprende los procedimientos secretariales limitando la eficiencia en la atención al cliente; el otro porcentaje manifiesta que los procedimientos son una base para el desarrollo de las tareas secretariales como organización, planificación, dirección, control, objetivos claros, permitiendo intercambiar conocimientos.

**Pregunta N. 4.** ¿En la Administración Zona Norte se aplica técnicas secretariales en el contexto de servicio y calidad de atención?

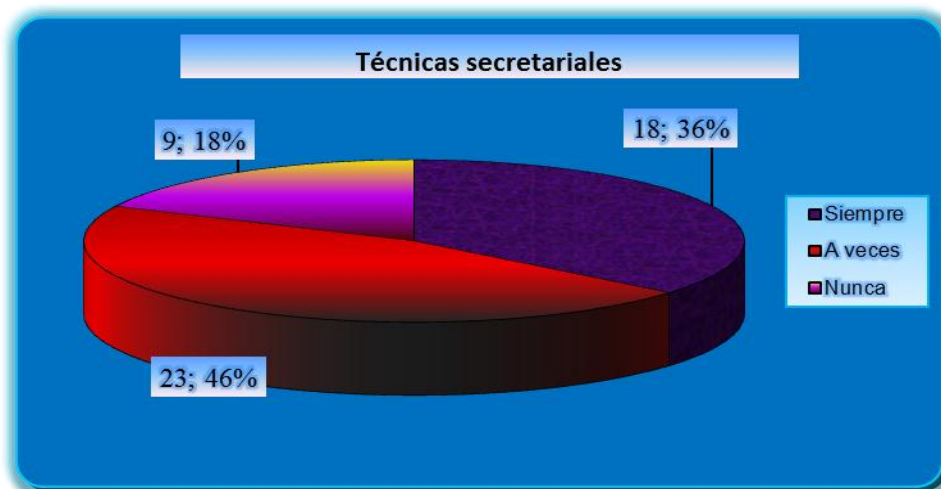
**Cuadro N. 8. Técnicas secretariales**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	36%
A veces	23	46%
Nunca	9	18%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Gráfico N. 8. Técnicas secretariales**



**Análisis**

De los 50 funcionarios encuestados el 46% a veces se aplica técnicas secretariales mientras que el 36% siempre se mantiene actualizado las nuevas habilidades y competencias, y un 18% nunca aplica técnicas secretariales para mejorar el servicio al usuario.

**Interpretación**

La mayor parte de encuestados a veces aplica técnicas secretariales en el contexto de servicio y calidad de atención, debido a la escasa capacitación; el otro porcentaje utiliza estrategias, técnicas, procedimientos secretariales que conllevan al mejoramiento del servicio al cliente desarrollando actitudes, comportamientos y habilidades que aseguren el eficiente desempeño.

**Pregunta N. 5.** ¿Considera usted que el desarrollo secretarial se alcanza a través la motivación, la lealtad, el desempeño, la comunicación interna y la toma de decisiones adecuadas?

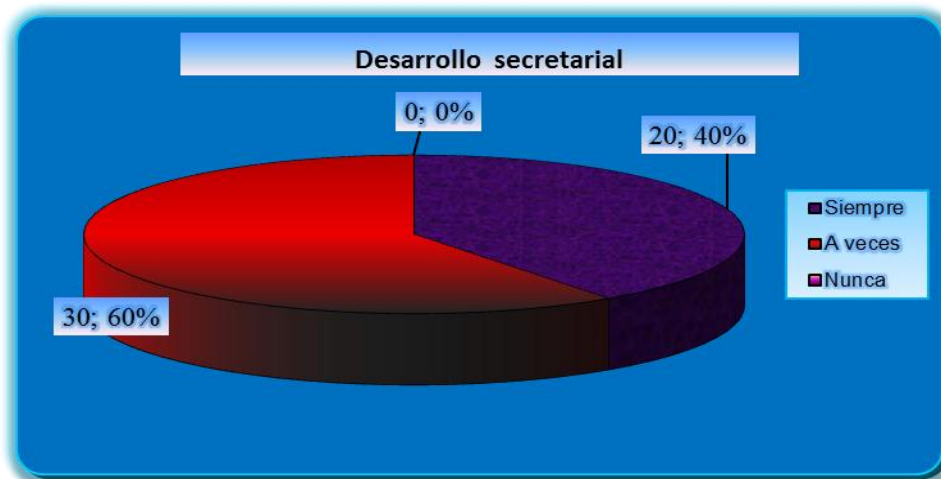
**Cuadro N. 9. Desarrollo secretarial**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	40%
A veces	30	60%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 9. Desarrollo secretarial**



**Análisis**

De los 50 funcionarios encuestados el 60% siempre alcanza el desarrollo secretarial a través de la motivación, mientras el 40% a veces fomenta la lealtad, el desempeño, la comunicación interna y la toma de decisiones adecuadas son parte del desarrollo secretaria, y el 0% expresa que nunca.

**Interpretación**

En la mayor parte de encuestados a veces el desarrollo secretarial se alcanza a través de la motivación, influyendo en el clima laboral; el otro porcentaje fomenta la excelencia en la relación con clientes internos y externos dificultando el eficaz y eficiente desempeño.



**Pregunta N. 6.** ¿Considera usted que su actitud y comportamiento ofrecen una imagen positiva, de calidad de servicio?

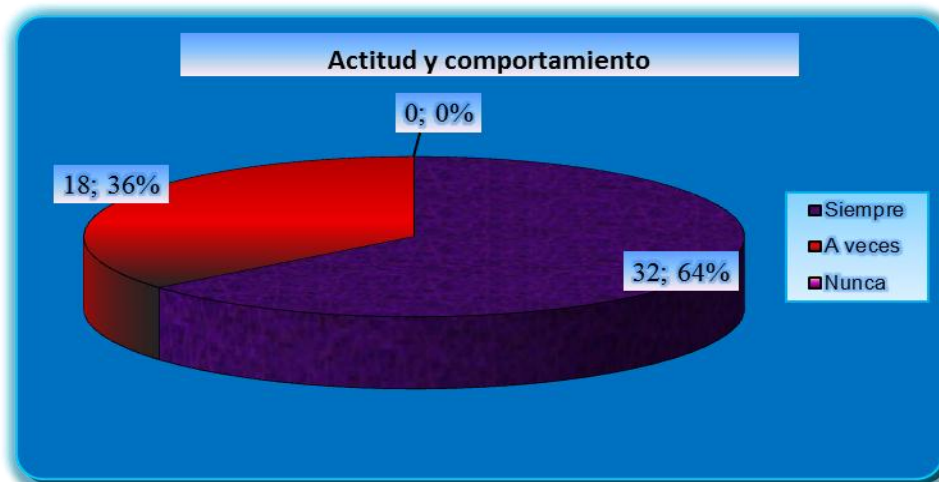
**Cuadro N. 10. Actitud y comportamiento**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	64%
A veces	18	36%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 10. Actitud y comportamiento**



**Análisis**

De los 50 funcionarios encuestados el 64% mantiene una actitud y comportamiento que ofrece una imagen positiva de calidad de servicio; el 36% expresa a veces y el 0% consideran nunca ofrecen una imagen positiva de calidad de servicio.

**Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados considera que a veces la actitud y comportamiento limita el servicio al cliente; el otro porcentaje aplica técnicas específicas para manejarse con éxito en el plano profesional alcanzando el manejo inteligente de las relaciones interpersonales.

**Pregunta N. 7.** ¿Se considera capacitado para resolver eficazmente situaciones de conflictos y crisis en las relaciones interpersonales en el desempeño diario de su tarea?

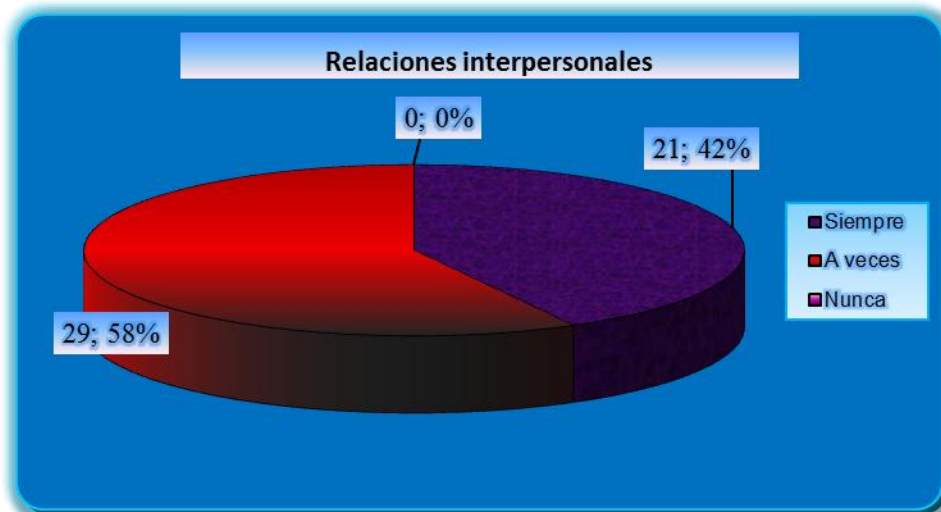
**Cuadro N. 11. Relaciones interpersonales**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	42%
A veces	29	58%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 11. Relaciones interpersonales**



**Análisis**

De los 50 funcionarios encuestados el 42% está capacitado para resolver eficazmente situaciones de conflictos, mientras el 58% demuestra crisis en las relaciones interpersonales y en el desempeño diario de su tarea.

**Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados no está capacitada para resolver eficazmente situaciones de conflictos, el otro porcentaje transmite las decisiones con claridad y credibilidad alcanzando un clima positivo y de alto rendimiento

**Pregunta N. 8.** ¿Considera necesaria la ejercitación en nuevas estrategias para realizar un trabajo con seguridad y motivación?.

**Cuadro N. 12. Seguridad y motivación**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	68%
A veces	16	32%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 12. Seguridad y motivación**



**Análisis**

De los 50 funcionarios encuestados el 68% a veces ejercita nuevas estrategias para realizar un trabajo con seguridad y motivación; el 32% que siempre alcanza un trabajo eficaz; y el 0% nunca alcanza la motivación

**Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados a veces realiza ejercitación en nuevas estrategias para realizar un trabajo con seguridad y motivación generando inseguridad y desmotivación, el otro porcentaje siempre utiliza estrategias motivacionales alcanzando cambios positivos y duraderos en la institución.

**Pregunta N. 9.** ¿Usted aplica habilidades en la atención al cliente para conseguir un servicio excelente, de calidad?

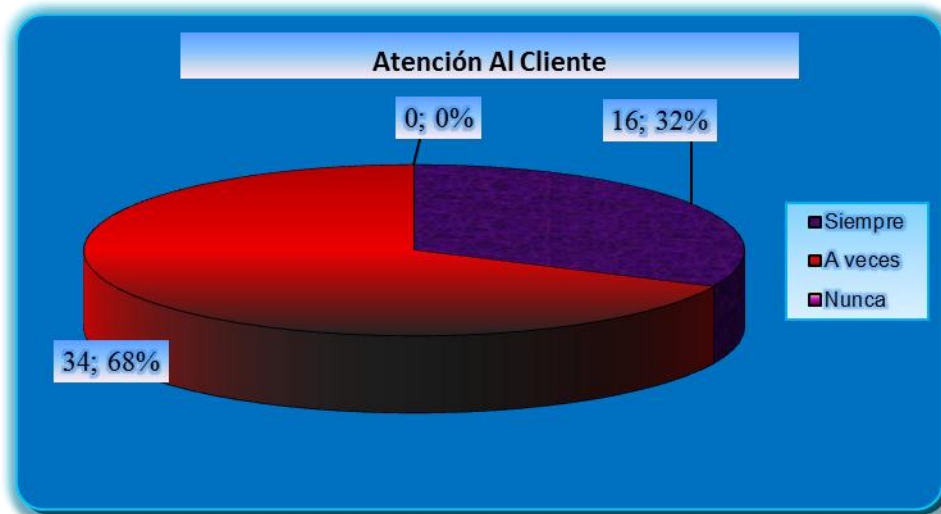
**Cuadro N. 13. Atención Al Cliente**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	32%
A veces	34	68%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 13. Atención Al Cliente**



**Análisis**

De los cincuenta funcionarios encuestados el 68% a veces aplica habilidades en la atención al cliente para conseguir un servicio excelente y de calidad; mientras el 32% siempre alcanza un servicio de calidad, y el 0% nunca logra satisfacer las necesidades del usuario.

**Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados a veces aplica habilidades en la atención al cliente limitando un servicio excelente, de calidad; el otro porcentaje, fomenta un servicio con eficacia, eficiencia, efectividad fortaleciendo el prestigio institucional.

**Pregunta N. 10.** ¿Usted maneja eficazmente las situaciones difíciles, atiende con soltura las quejas y reclamaciones?

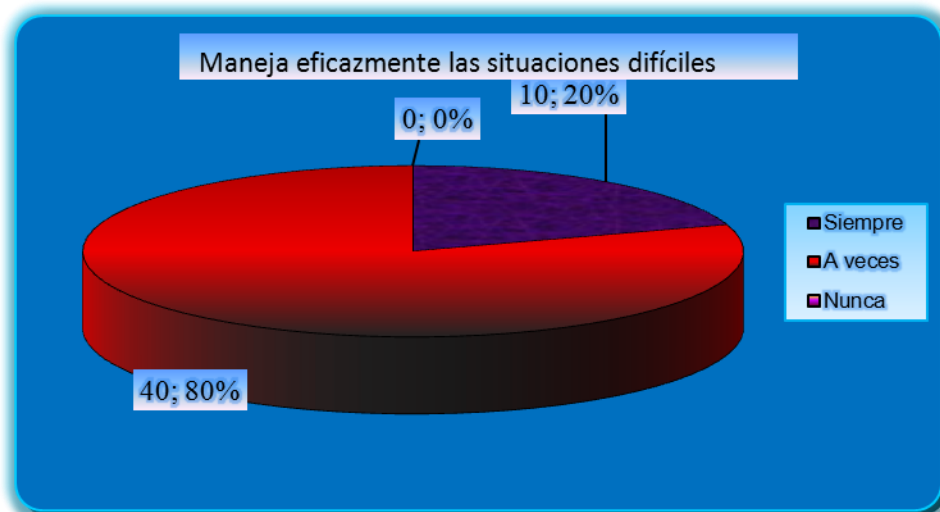
**Cuadro N. 14. Maneja eficazmente las situaciones difíciles**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	80%
A veces	10	20%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a funcionarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 14. Maneja eficazmente las situaciones difíciles**



**Análisis**

De los 50 funcionarios encuestados el 80% a veces maneja las situaciones difíciles, mientras el 20% siempre es eficaz en el manejo de conflictos; y el 0% nunca atiende con soltura las quejas y reclamaciones.

**Interpretación**

La mayoría de funcionarios encuestados a veces maneja eficazmente las situaciones difíciles, limitando la labor secretarial generando insatisfacción en el cliente, el otro porcentaje evita situaciones difíciles, espera que el problema se resuelva a sí mismo sin confrontaciones evita espera que el problema se resuelva a sí mismo sin confrontaciones de una buena disposición, elocuencia y personalidad.

**Cuadro resumen de las encuestas aplicadas a funcionarios en la Administración  
Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito**

<b>INTERROGANTES</b>	<b>COLUMNAS A FAVOR</b>	<b>COLUMNAS EN CONTRA</b>
1	14	36
2	33	17
3	21	29
4	18	32
5	20	30
6	32	18
7	21	29
8	34	16
9	16	34
10	40	10
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>251</b>

**Estadística descriptiva**

$$249 + 251 = 500$$

$$\frac{249 \times 100}{500} = \frac{24900}{500} = 49.8\%$$

$$\frac{251 \times 100}{500} = \frac{25100}{500} = 51.6\%$$

**Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los usuarios en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito**

**Pregunta N. 1.** ¿Considera usted que los funcionarios e la Administración Zona Norte fortalece valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo?

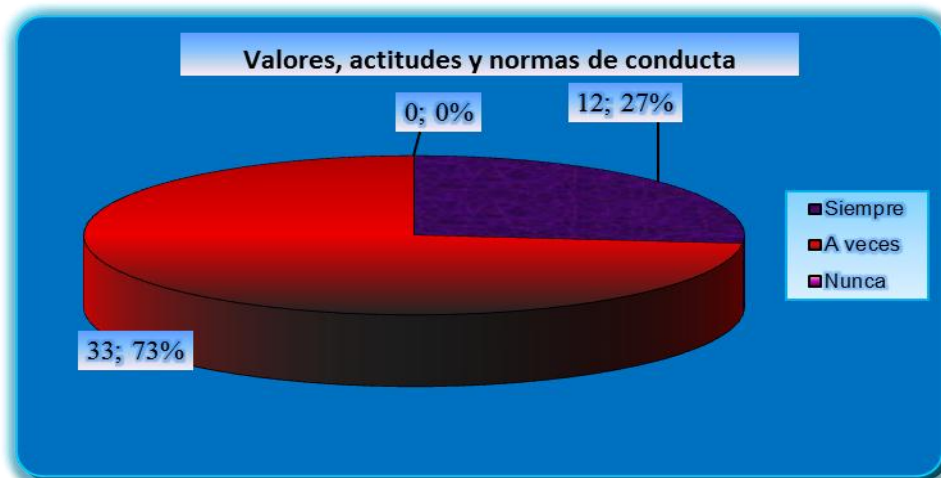
**Cuadro N. 15. Valores, actitudes y normas de conducta**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	27%
A veces	33	73%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 15. Valores, actitudes y normas de conducta**



**Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 73% manifiesta que los funcionarios a veces fortalecen los valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo, mientras el 27% expresa que siempre, fomentan un ambiente de armonía mientras un 0% expresa que nunca comparten valores, actitudes y normas de conducta.

**Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados considera que a veces el funcionario fortalece los valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo limitando la integración; el otro porcentaje expresa que siempre fortalece los valores desarrollando espíritu colectivista y el compromiso con la organización.

**Pregunta N. 2. ¿Considera usted que el trabajo en equipo realizado por los funcionarios facilita los procesos secretariales?**

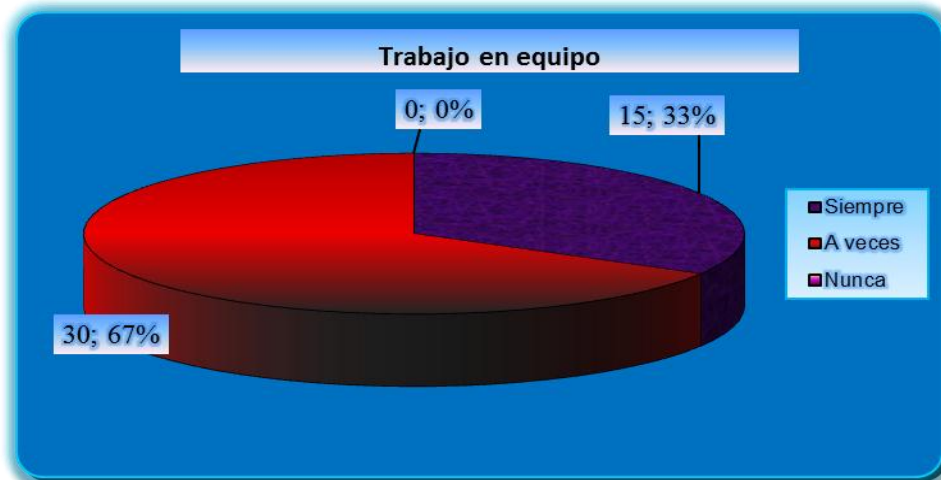
**Cuadro N. 16. Trabajo en equipo**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	33%
A veces	30	67%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 16. Trabajo en equipo**



### **Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 67% considera que el trabajo en equipo a veces facilita los procesos secretariales; el 33% manifiesta que el trabajo en equipo siempre mejora la atención servicio al usuario; y el 0% dice que nunca la tolerancia, simpatía, virtudes prácticas mejoran los procesos secretariales.

### **Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados indican que a veces el trabajo en equipo facilita los procesos secretariales dificultando que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros, el otro porcentaje manifiesta que siempre el trabajo en equipo siempre contribuye en la capacidad de autodeterminación, optimismo, iniciativa y tenacidad para cumplir con procesos secretariales.



**Pregunta N. 3. ¿Usted considera que los procedimientos secretariales alcanzan la eficiencia en la atención al cliente?**

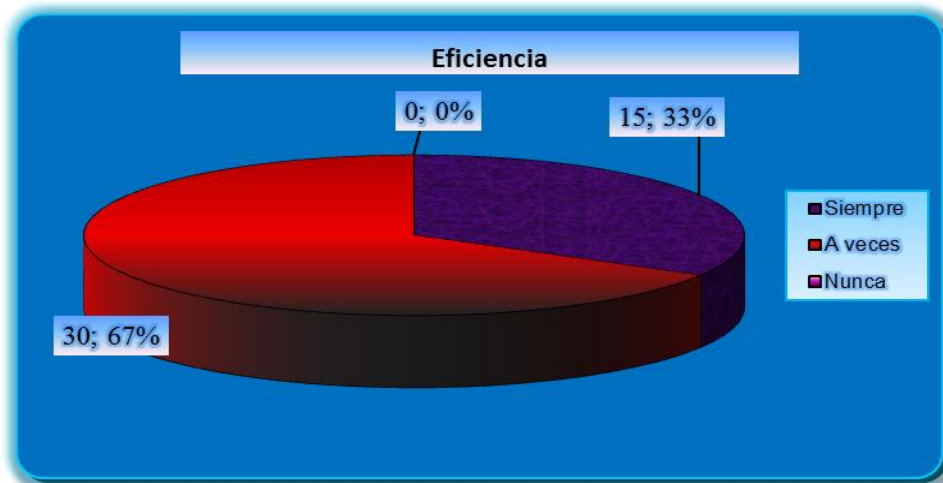
**Cuadro N. 17. Eficiencia**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	33%
A veces	30	67%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 17. Eficiencia**



**Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 67% manifiestan que a veces los procedimientos secretariales alcanzan la eficiencia en la atención al cliente; mientras el 33% expresa que siempre encamina su labor a la eficacia y productividad; y el 0% dice que nunca mantiene una actitud positiva hacia el cliente.

**Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados a veces alcanzan la eficiencia en la atención al cliente obstaculizando la optimización de la labor de apoyo administrativo y operativo realizada dentro del área a la cual pertenecen; el otro porcentaje siempre desarrolla habilidades y destrezas destinadas a incrementar la eficiencia en la realización de los trabajos secretariales

**Pregunta N. 4.** ¿En la Administración Zona Norte se aplica técnicas secretariales en el contexto de servicio y calidad de atención?

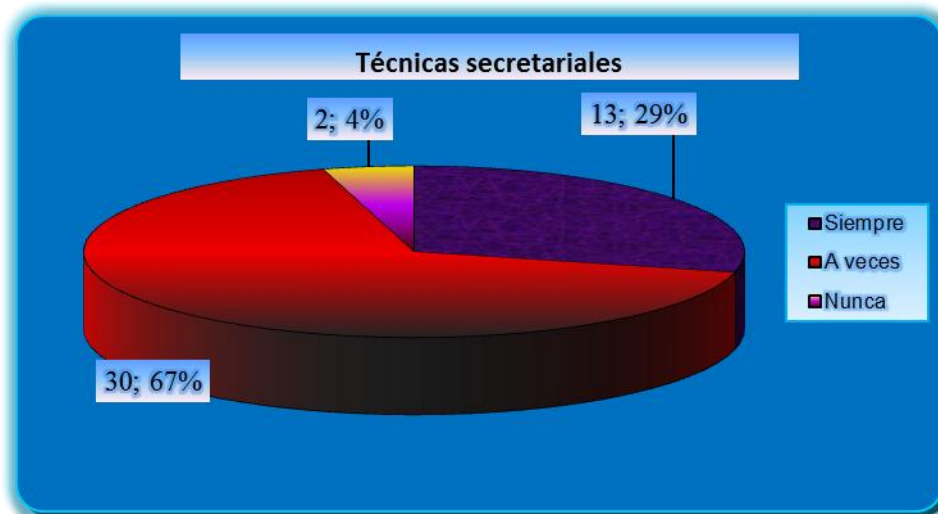
**Cuadro N. 18. Técnicas secretariales**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	29%
A veces	30	67%
Nunca	2	4%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 18. Técnicas secretariales**



**Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 67% afirman que a veces se aplica técnicas secretariales, mientras que el 29% siempre promueve el servicio y la calidad de, y un 4% expresa que nunca se aplican técnicas secretariales para mejorar el servicio.

**Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados a veces aplica técnicas secretariales en el contexto de servicio y calidad de atención, interrumpiendo el desarrollo de habilidades que permitan la fluidez del proceso de recepción y emisión de información; el otro porcentaje siempre comprender los procesos administrativos básicos del área secretarial, con el objeto de aplicarlos con eficiencia en el quehacer secretarial.

**Pregunta N. 5.** ¿Considera usted que el desarrollo secretarial se alcanza a través la motivación, la lealtad, el desempeño, la comunicación interna y la toma de decisiones adecuadas?

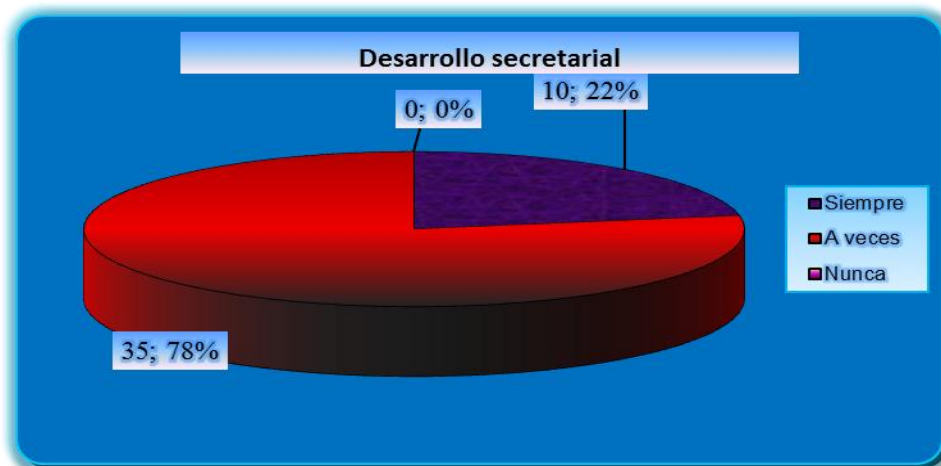
**Cuadro N. 19. Desarrollo secretarial**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	22%
A veces	35	78%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios

Elaborado por: Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 19. Desarrollo secretarial**



### **Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 78% considera que el desarrollo secretarial a veces se alcanza a través de la motivación, mientras el 22% manifiesta que a veces la comunicación fomenta la atención, el interés y la participación del grupo, y el 0% expresa que nunca.

### **Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados a veces a través de la motivación alcanza la eficacia en su trabajo y desempeño de sus funciones de forma correcta, el otro porcentaje desempeña su función eficazmente impulsando cualidades, habilidades y responsabilidades de la secretaria.

**Pregunta N. 6.** ¿Considera usted que la actitud y comportamiento del funcionario ofrecen una imagen positiva, de calidad de servicio?

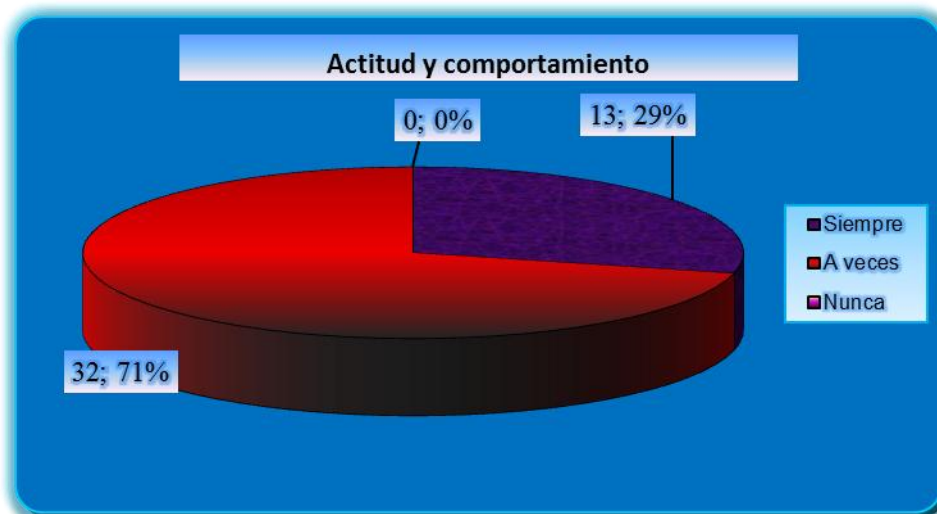
**Cuadro N. 20. Actitud y comportamiento**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	29%
A veces	32	71%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 20. Actitud y comportamiento**



### **Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 71% considera que a veces la actitud y comportamiento del funcionario obstruye el tomar iniciativas eficaces; el 29% expresa que siempre desarrolla la orientación hacia el servicio; y el 0% consideran nunca las actitudes se orientan hacia el servicio.

### **Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados considera que a veces la actitud y comportamiento obstruye las habilidades para persuadir, dirigir, cooperar en el servicio; el otro porcentaje tiene voluntad de ofrecer sus servicios desarrollando sus funciones a cabalidad.

**Pregunta N. 7.** ¿Considera usted que los funcionarios están capacitados para resolver eficazmente situaciones de conflictos y crisis en las relaciones interpersonales en el desempeño diario de su tarea?

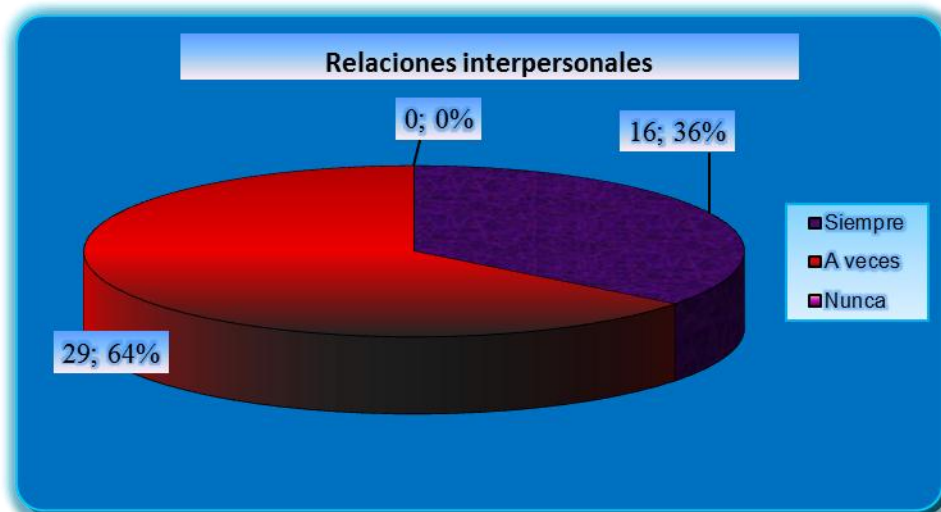
**Cuadro N. 21. Relaciones interpersonales**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	36%
A veces	29	64%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 21. Relaciones interpersonales**



### **Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 36% expresan que el funcionario a veces está capacitado para resolver eficazmente situaciones de conflictos, mientras el 64% resuelve eficazmente situaciones de conflictos.

### **Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados a veces resuelve conflictos fomentando desigualdad, el otro porcentaje aplicar de manera constructiva a los desacuerdos manteniendo relaciones sanas con los demás, donde sus reacciones son calmadas y sus emociones no son intensas ni descontroladas.

**Pregunta N. 8.** ¿Considera necesaria la ejercitación en nuevas estrategias para que los funcionarios alcancen un trabajo con seguridad y motivación?

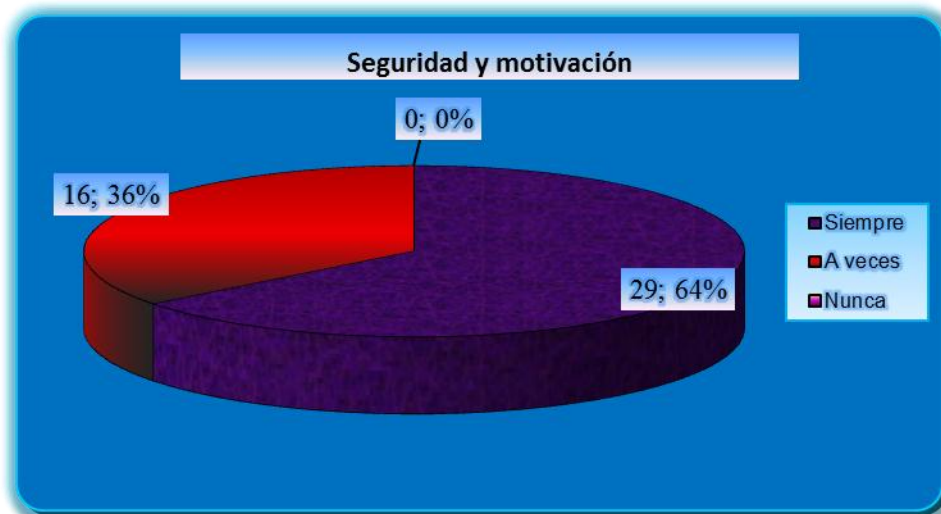
**Cuadro N. 22. Seguridad y motivación**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	64%
A veces	16	36%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 22. Seguridad y motivación**



**Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 64% considera que siempre el funcionario debe ejercitarse en estrategias para realizar un trabajo con seguridad y motivación; el 36% manifiesta que a veces el funcionario demuestra seguridad y confianza, y el 0% nunca considera necesaria la ejercitación en nuevas estrategias para alcanzar la motivación

**Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados cree que el funcionario siempre debe aplicar estrategias que fomenten la seguridad facilitando el desempeño profesional, el otro porcentaje a veces alcanza seguridad en el desempeño laboral, dificultando la realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad.

**Pregunta N. 9.** ¿Los funcionarios desarrollan las habilidades en la atención al cliente para conseguir un servicio excelente, de calidad?

**Cuadro N. 23. Atención Al Cliente**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	36%
A veces	29	64%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 23. Atención Al Cliente**



**Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 64% considera que a veces el funcionario aplica habilidades en la atención al cliente; mientras el 36% expresa que el funcionario siempre brinda un servicio excelente y de calidad y el 0% dice que nunca.

**Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados considera que el funcionario a veces aplica habilidades en la atención al cliente incumpliendo normas de conducta y disciplina establecidas; el otro porcentaje, impulsa las Relaciones Humanas, la comunicación oral, afectiva.

**Pregunta N. 10.** ¿Los funcionarios manejan eficazmente las situaciones difíciles, atiende con soltura las quejas y reclamaciones?

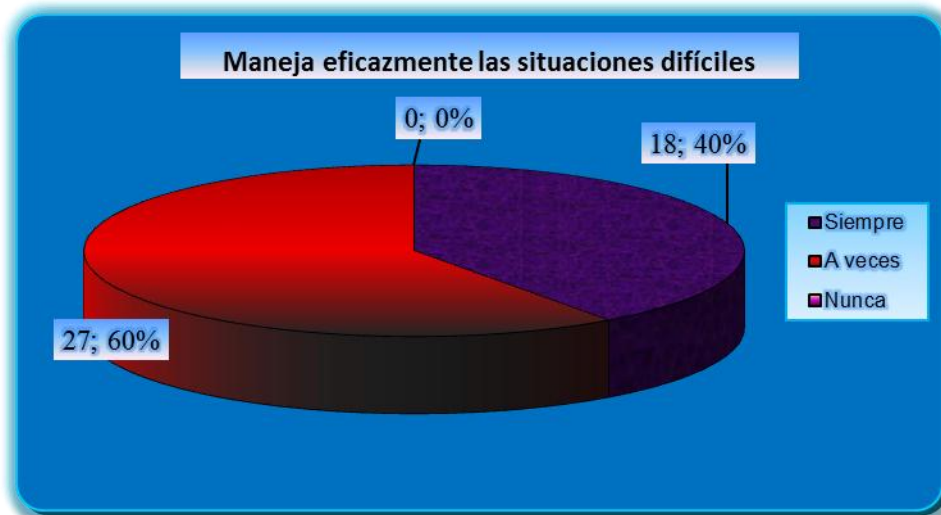
**Cuadro N. 24. Maneja eficazmente las situaciones difíciles**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	40%
A veces	27	60%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a usuarios

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Grafico N. 24. Maneja eficazmente las situaciones difíciles**



### **Análisis**

De los 45 usuarios encuestados el 60% manifiesta que el funcionario a veces maneja eficazmente las situaciones difíciles, mientras el 40% expresa que el funcionario siempre atiende con soltura las quejas y reclamaciones; y el 0% dice que nunca maneja las situaciones difíciles.

### **Interpretación**

La mayoría de usuarios encuestados considera que el funcionario a veces maneja eficazmente las situaciones difíciles, ofuscando conocimientos, habilidades y actitudes para lograr la eficiencia, el otro porcentaje evita situaciones difíciles, mejorando las relaciones interpersonales como una manera de propender a tener un mejor clima laboral dentro de la empresa.



**Cuadro Resumen de las interrogantes aplicadas usuarios en la Administración  
Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito**

<b>INTERROGANTES</b>	<b>COLUMNAS A FAVOR</b>	<b>COLUMNAS EN CONTRA</b>
1	12	33
2	15	30
3	15	30
4	13	30
5	10	35
6	13	32
7	16	29
8	29	16
9	16	29
10	18	27
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>293</b>

**Estadística descriptiva**

$$157 + 293 = 450$$

$$\frac{157 \times 100}{450} = \frac{15700}{450} = 634.88\%$$

$$\frac{293 \times 100}{450} = \frac{29300}{450} = 65,11\%$$

#### **4.1. Verificación de la hipótesis**

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste de la Chi cuadrada 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.

#### **4.2. Modelo Lógico**

##### **Hipótesis Nula**

H1.- Los procesos secretariales no influyen en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

##### **Hipótesis Alterna**

Ho.- Los procesos secretariales si influyen en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

#### **4.3. Modelo Matemático**

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

#### **4.4. Modelo Matemático**

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

#### 4.4.1. Modelo Estadístico

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

#### 4.4.2. Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

#### 4.4.3. Fórmula de la Chi- Cuadrado

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

Dónde:

$X^2$  = Cantidad elevada al cuadrado.

$\Sigma$  = Sumatoria.

$fo$  = Frecuencia observada.

$fe$  = Frecuencia esperada.

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia, se basa en la tabla de resumen de las encuestas aplicadas a funcionarios y usuarios.

#### 4.4.4. Recolección de datos y cálculos estadísticos

**Cuadro N. 25: Frecuencias Observadas**

PREGUNTAS

	CATEGORÍAS		SUBTOTAL
	CRITERIOS	CRITERIOS	
	A FAVOR	EN CONTRA	
Funcionarios	249	251	500
Usuarios	157	293	450
<b>SUBTOTALES</b>	<b>406</b>	<b>544</b>	<b>950</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

**Cuadro N. 26: Frecuencias Esperadas**

PREGUNTAS	CATEGORÍAS		SUBTOTAL
	CRITERIOS A FAVOR	CRITERIOS EN CONTRA	
	Secretarias	213,68	286,32
Usuarios	192,32	257,68	450
<b>SUBTOTALES</b>	<b>406</b>	<b>544</b>	<b>950</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

#### 4.4.5. Cálculo de $X^2_c$

**Cuadro N. 27. Cálculo de  $X^2_c$**

FO	FE	$(O - E)^2/E$
249	213,68	5,84
157	192,32	6,49
251	257,68	0,17
293	286,32	0,16
	<b><math>X^2_c</math></b>	<b>12,66</b>

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

#### 4.4.6. Zona de rechazo de la hipótesis nula

##### 4.4.6.1. Grado de libertad (gl)

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

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 1 \times 1$$

$$gl = 1$$

$$X^2_t = 3,84$$

#### 4.4.7. Distribución Chi Cuadrado $X^2$

**Cuadro N. 28. Distribución Chi Cuadrado  $X^2_c$**

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](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

Tenemos, el valor tabulado de  $X^2$  con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3,84 (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: 12,66

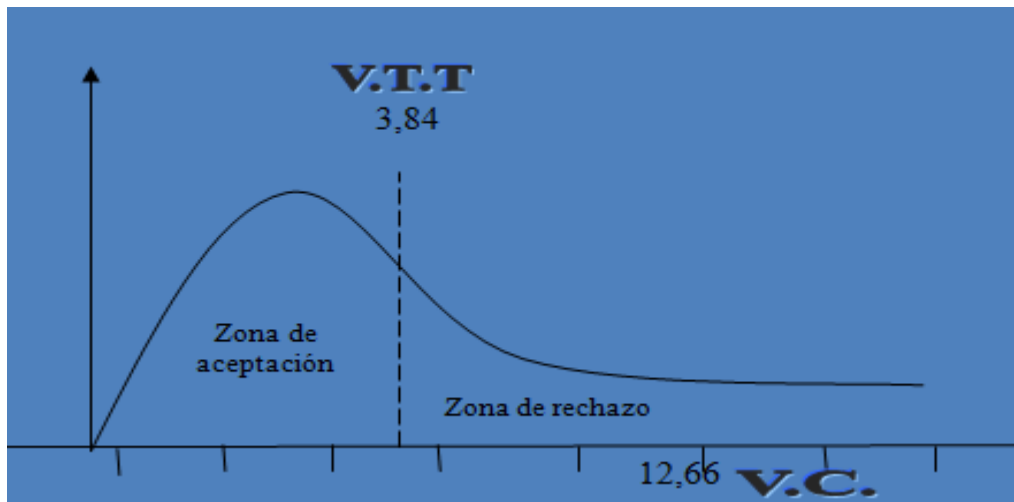
Valor de la tabla: 3,84

**Es decir:**

Chi cuadrado real 12,66

Chi-cuadrado teórico 3,84

#### 4.4.8. Zona de rechazo de la hipótesis nula



**Gráfico No. 25.** Zona de aceptación de la Hipótesis  
**Elaborado por:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

### Regla de decisión

$R (H_0) \text{ si } X_c^2 > X_t^2$

Es decir  $X_c^2 12,66 > X_t^2 3,84$

#### **4.4.8. Decisión Estadística**

Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_c$  es de 12,66 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $X^2_t$  que es de 3,84; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

El Chi cuadrado real 12,66 es mayor que el chi cuadrado teórico, (3,84) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: “Los procesos secretariales influyen en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Después de realizadas las encuestas a funcionarios y clientes, de la Dirección Metropolitana de Catastro, en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se obtiene las siguientes conclusiones y recomendaciones:

#### **5.1. Conclusiones**

La Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito no aplica los procesos secretariales limitando en la atención al cliente evidenciándose en la escasa aplicación de valores, actitudes y normas de conducta dificultando que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.

En la institución los funcionarios no aplican los procesos secretariales en el contexto de servicio y calidad de atención, interrumpiendo el desarrollo de habilidades que permitan la fluidez del proceso de recepción y emisión de información; en la comprensión y utilización de los procesos administrativos básicos del área secretarial.

El limitado conocimiento de los procesos secretariales en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito obstruye las habilidades para persuadir, dirigir, cooperar en el servicio dificultando la realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad.

En la institución no se aplica habilidades en la atención al cliente incumpliendo normas de conducta y disciplina establecidas; limitando el desarrollo de las Relaciones Humanas, la comunicación oral, afectiva desorientando los conocimientos, y actitudes obstaculizando la optimización de la labor de apoyo

administrativo y operativo realizada dentro del área concibiendo reclamos continuos que afectan el desarrollo institucional.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda:

La elaboración de un modelo de gestión secretarial conllevando al mejoramiento del servicio al usuario, fortaleciendo los procedimientos secretariales encaminados al cumplimiento de los objetivos institucionales, posibilitando el desempeño profesional, el logro de los objetivos, metas y tareas de la institución.

El desarrollo de la comunicación efectiva, facilitando la entrega de documentos e información al usuario, fortaleciendo la calidad de servicio contribuyendo en el prestigio e imagen institucional.

Estimular el desempeño laboral, fortaleciendo las destrezas de comunicación interna y externa permitiendo el desarrollo de competencias alcanzando el mejoramiento de la atención y servicio al cliente.

Aplicar un sistema de monitoreo para medir la eficiencia y la eficacia, conociendo la realidad del entorno institucional, brindando a los usuarios una atención inmediata logrando la satisfacción de sus necesidades fortaleciendo la confiabilidad, seguridad y confianza en la institución.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Título**

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS SECRETARIALES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN ZONA NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

#### **6.2. Datos informativos**

Administración Zona Norte en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

#### **6.3. Beneficiarios**

##### **Beneficiarios directos**

- Personal del Área Administrativa Secretarial.
- Usuarios.

##### **Beneficiarios indirectos**

- Personal del Área Administrativa Financiera.

#### **6.4. Ubicación**

- **País:** Ecuador.
- **Región:** Sierra.

- **Provincia:** Pichincha.
- **Distrito:** Quito.
- **Parroquia:** Iñaquito.
- **Servicio:** Público.
- **Tipo de beneficiarios:** Personal femenino y masculino
- **Orientación:** Institución pública

#### **6.1.5. Equipo técnico responsable:**

**Administrador Zonal:** Arq. Fernando Lara Jaramillo

- **Investigadora:** Nancy Ibeth Donoso Figueroa

#### **6.1.7. Costo:**

- \$ 200

### **6.2. Antecedentes de la propuesta.**

En la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la limitada utilización de procesos secretariales dificulta el fortalecimiento de los valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo limitando la comunicación, organización, coordinación; disminuyendo la productividad el empoderamiento y el compromiso.

En la institución no se identifica y comprende los procedimientos secretariales limitando la eficiencia en la atención al cliente, el desarrollo de las tareas secretariales como organización, planificación, dirección, control, objetivos claros, obstaculizando el intercambio de conocimientos.

Analizar las consecuencias producidas por el limitado conocimiento de los procesos secretariales en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la insuficiente aplicación de técnicas secretariales en el contexto de servicio y calidad de atención, debido a la escasa capacitación conlleva a un inadecuado servicio al cliente influyendo negativamente en el desarrollo de actitudes, comportamientos y habilidades.

Elaborar una alternativa de solución que fortalezca los procesos secretariales en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

La inexistencia de una guía o manual relacionado con los procesos secretariales ha obstruido el desarrollo secretarial, influyendo en el clima laboral; dificultando el eficaz y eficiente desempeño limitando el servicio al cliente; generando inseguridad y desmotivación.

### **6.3. Justificación**

La elaboración de un manual de procesos secretariales es trascendental para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, permitiendo el desarrollo habilidades en la atención alcanzando un servicio excelente, de calidad.

La investigación es de importancia teórica práctica al fomentar un servicio con eficacia, eficiencia, efectividad fortaleciendo el prestigio institucional mediante el desarrollo de valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo facilitando la integración el espíritu colectivista y el compromiso con la organización. Conllevando a la aplicación de procesos secretariales compartiendo responsabilidades entre sus integrantes.

La propuesta presentada es novedosa al fomentar el trabajo en equipo facilitando los procesos secretariales contribuyendo en la capacidad de autodeterminación, optimismo, iniciativa y tenacidad alcanzando la eficiencia en la atención al cliente optimizando la labor de apoyo administrativo y operativo.

El manual de procesos secretariales es de utilidad al provocar el manejo eficaz de situaciones difíciles, incrementando la labor secretarial generando satisfacción en el cliente, afrontando situaciones difíciles, con buena disposición, elocuencia y personalidad.

En este sentido, la propuesta de elaborar un manual de procesos secretariales para el mejoramiento del servicio al usuario en la Administración Zona Norte del Municipio Metropolitano de Quito, contribuye en el fortalecimiento del conocimiento en el área secretarial, posibilitando un entre el usuario y el funcionario mediante una construcción de relaciones interpersonales.

El manual permitirá incrementar conocimientos relacionados con los procesos secretariales, desarrollando actividades para atender con calidad, mejorando las habilidades comunicacionales, brindando una atención eficiente y eficaz, apoyando en el desarrollo interpersonal e intrapersonal.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo general**

Elaborar un manual de procesos secretariales para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

Socializar el manual de procesos secretariales para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Ejecutar talleres de socialización para capacitar a los funcionarios en procesos secretariales para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del manual de procesos secretariales para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

### **6.5. Análisis de Factibilidad**

La investigación es factible al fomentar procesos administrativos en el ámbito empresarial considerando al quehacer secretarial como una actividad esencial para el servicio al usuario facilitando la planeación, organización, ejecución y control de diversas actividades que encaminan el prestigio institucional.

#### **6.5.1. Factibilidad Política**

La elaboración del manual de procesos secretariales en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, es factible políticamente porque está en función de mejorar el servicio al cliente, siendo una de las funciones de los gobiernos de los Distritos Metropolitanos Autónomos el diseñar e implementar políticas de servicio con equidad e inclusión ejecutando desarrollando competencias en sus colaboradores a través de la capacitación y aprendizaje continuo.

### **6.5.2. Factibilidad Técnica**

La investigación es factible porque la investigadora posee los conocimientos, destrezas, habilidades, para encaminar actividades referentes a la difusión del manual de procesos secretariales contribuyendo en el mejoramiento del servicio alcanzando la calidad, eficiencia, eficacia y productividad.

Es significativo manifestar que la institución posee el equipo técnico y tecnológico para la ejecución de actividades que permitan ofrecer un servicio de manera segura, exacta y consistente.

### **6.5.3. Factibilidad social – educativa**

La propuesta se constituye en un documento de carácter educativo proporciona entrenamiento y oportunidades de educación, desde la perspectiva de aprender nuevas habilidades para mejorar la atención y servicio al cliente, ofreciendo una oportunidad de desarrollo profesional.

### **6.5.4. Factibilidad Tecnológica**

La propuesta denominada elaboración de un manual de procesos secretariales es factible tecnológicamente al existir el acceso a la tecnología avanzada para desarrollar múltiples funciones para mejorar la atención al cliente tomando decisiones corporativas basadas en la confianza, responsabilidad, lealtad, cooperación y actuar sobre acciones relacionadas con la gestión de la empresa moderna a través del manejo de herramientas tecnológicas, de gestión documental, para planificar y ejecutar tareas empresariales.



### **6.5.5. Factibilidad Organizacional**

*El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, constituye una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar los actos jurídicos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, razón por la cual la presente propuesta denominada manual de procesos secretariales facilita, estimular el trabajo en equipo cumpliendo y exigiendo eficacia y transparencia en la administración de los recursos municipales aprovechando, potenciando las habilidades y destrezas de los funcionarios y servidores municipales.*

### **6.5.6. Factibilidad de Equidad de género**

*El manual de procesos secretariales en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito promueve el mejoramiento de la atención al cliente, mediante el justo equilibrio entre el funcionario, la autoridad y los clientes; en un nivel de habilidad, tolerancia, entusiasmo, buscando el equilibrio, garantizando una sólida y productiva relación empresarial.*

### **6.5.7. Factibilidad Ambiental**

*En el ámbito organizacional se fomenta un ambiente de respeto, solidaridad, comprensión con valores y normas que comparten sus miembros brindando la oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto.*

### **6.5.8. Factibilidad Legal**

*La elaboración de un manual de procesos secretariales para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano*

de Quito es factible legalmente al alcanzar el compromiso y cooperación de su equipo, al hacer el mejor uso de las destrezas, las energías y los talentos del equipo.

## **6.6. Fundamentación**

### **6.6.1. Fundamentación Filosófica**

“La Filosofía de la Educación es el conocimiento contemplativo, sistemático, universal y último de la educación, es decir, de los procesos de instrucción, personalización, socialización y moralización Adaptado de: FERMOSO, Teoría de la educación. Una interpretación antropológica, CEAC, Barcelona 1985, p. 29.

La propuesta establecida emprende una práctica de formación y capacitación tendiente a promover competencias básicas para el ejercicio de acciones o labores, orientadas hacia la atención al cliente mediante la claridad del lenguaje y comunicación, entendiendo eficientemente los retos que la nueva organización empresarial alcanzando a satisfacer las demandas de la sociedad.

### **6.6.2. Fundamentación Psicológica**

“La Psicología explora conceptos como la percepción, la atención, la motivación, la emoción, trata de analizar las habilidades, capacidades, destrezas y necesidades aumentando los rendimientos laborales a través de la formación y selección. MENDOZA, Paola. (2008). Psicología del aprendizaje. Serie: Educación y Desarrollo. Gráficas Ruiz. Tomo Primero. Quito. Ecuador, p. 20.

En la presente propuesta se adopta un estilo que permite transmitir una excelente imagen personal potenciando sus posibilidades en el contacto directo con clientes,

personal de la empresa, adquiriendo un conocimiento pleno sobre el lenguaje positivo al comunicarse verbalmente, mejorando su desempeño en la atención al cliente externo, interno y con el personal de la empresa.

### **6.6.3. Fundamentación Sociológica**

El interés sociológico de los procesos secretariales fomenta las relaciones laborales, sociales, mejorando las actitudes, formas de interacción y sus oportunidades vitales que requieren de comprensión en la formación de alternativas orientadas a su atención. Adaptado de: ZULUAGA LARRABIDE. (2008). Filosofía Serie: Educación y Desarrollo. Gráficas Ruiz. Tomo Primero. Quito. Ecuador, p. 24-25.

Es trascendental fortalecer en la secretaria normas comportamentales, actitudinales que conlleven al mejoramiento de la profesión considerando su desenvolvimiento en un ambiente de respeto, cumpliendo funciones en su dimensión social apoyando en su formación actualizando y mejorando sus aptitudes alcanzando las habilidades necesarias para brindar un servicio de calidad

### **6.6.4. Fundamentación Axiológica**

Los actos humanos deben ser cooperativos; es decir, que la conducta debe constituir una actividad concurrente al bienestar social explotando al máximo las capacidades de las personas, sus mentes, sus fortalezas y talentos

El manual de procesos secretariales busca mejorar el servicio al cliente mediante la práctica de valores como: la tolerancia, comprensión, responsabilidad, respeto entre los integrantes de la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

### **6.6.6. Fundamentación Legal**

El presente manual de procesos secretariales se fundamenta en la Constitución Política del Ecuador para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

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.

El estado ecuatoriano encamina el acceso libre a la información. La presente propuesta tiene como finalidad encaminar el servicio al usuario a través del diálogo personalizado y una atención esmerada con procesos de calidad.

## **6.6.7. Fundamentación teórica**

### **6.6.7.1. Manual de Normas y Procedimientos**

Según: FRANCO A. Marco. (2005). Las 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, arquitectura física del sistema, índice de componentes, 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, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

#### **6.6.7.2. 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.

##### **6.6.7.2.1. ¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?**

El diseñar los talleres de sensibilización tiene como objetivo planificar, establecer, disponer, administrar, controlar las actividades secretariales en la utilización racional de los recursos administrativos constituyéndose en una unidad de apoyo secretarial y de servicios para mejorar la atención al cliente.

#### **6.6.7.2.2. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.**

Según: FRANCO A. Marco. (2005). El taller 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 sobre procesos secretariales, potencializando su efectividad, desarrollo y un trabajo de calidad como colaboradores eficaces en el desarrollo de profesionales.

3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas que conllevan a la ejecución y control de los servicios acorde con las exigencias que demanda el crecimiento y desarrollo de la institución.

4ª Sesión de Cierre.- Que tiene como objetivo contribuir eficazmente en las diversas tareas de asistencia secretarial desarrollado nuevas capacidades para integrarse productivamente en sus funciones, asumiendo las responsabilidades que implican la secretaria moderna.

#### **6.6.7.3. La Secretaria**

Considerada como pilar fundamental para establecer interrelaciones en la institución, debiendo poseer conocimientos, enfocados en el mejor desempeño, contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos planificados por la empresa.

### **6.6.7.3.1. Funciones**

Entre las funciones de la secretaria se encuentran las siguientes:

- Brindar un servicio de calidad al cliente.
- Atender sus necesidades en el menor tiempo posible.
- Fortalecer las estrategias para una atención eficaz.
- Contribuir en el cumplimiento de los objetivos planificados por la institución.
- Velar por la seguridad documental.
- Establecer diversas formas de conservación de los documentos.

### **6.6.7.3.2. Conocimientos técnicos**

La secretaria entre sus conocimientos debe:

- Conocer las reglas ortográficas
  - Redactar con presión.
  - Manejar adecuadamente la tecnología.
  - Mantener buenas relaciones con los clientes internos y externos.
  - Los elementos que configuran el proceso de comunicación.
  - La recepción y emisión de llamadas.
  - La manera de atender quejas, reclamaciones y resolver conflictos.
  - Las estrategias más eficaces para cumplir el rol con el manejo racional del tiempo.
  - Las nociones básicas de protocolo en la empresa.
- 
- Ofrecer una imagen que comunique un mensaje equivocado o discordante con su actividad.



- Ofrecer una imagen de empresa adecuada ya sea en el contacto personal como a través del teléfono.
- Utilizar correctamente los métodos y técnicas de comunicación telefónica y personal.
- Actualizarse en herramientas para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes en la comunicación personal y en la telefónica.
- Desarrollar destrezas de comunicación y estrategias a seguir para ofrecer una imagen positiva y de calidad de servicio.
- Tener capacidad para resolver eficazmente situaciones de conflictos y crisis en las relaciones interpersonales en el desempeño diario de su tarea.

#### **6.6.7.3.3. Atención Telefónica**

- Aprender los recursos y técnicas para realizar una buena acogida telefónica, escuchar activamente al cliente, comunicar mensajes.
- Manejar eficazmente las situaciones difíciles, atender con soltura las quejas y reclamaciones.
- Adoptar un estilo que permita transmitir una excelente imagen personal y a través del teléfono potenciando sus posibilidades en el contacto directo con clientes, proveedores, personal de la empresa.

- Adquirir un conocimiento pleno sobre el lenguaje positivo al comunicarse verbalmente o por teléfono y capacitarse para ser empáticos y asertivos en la atención al cliente tanto externo como interno y con el resto del personal de la empresa.
- Enriquecer y refrescar sus propios conocimientos y habilidades en la atención telefónica para conseguir un servicio excelente o un servicio de calidad.
- Adquirir nuevas ideas, sugerencias y trucos a utilizar en el desempeño de sus tareas de recepcionistas/secretarios.
- Ejercitar nuevas estrategias que les permita realizar su trabajo con más seguridad y motivación, superando las situaciones de saturación y estrés.

#### **6.7.3.4. Objetivos de la labor secretarial**

- Desarrollar habilidades que permitan la fluidez del proceso de recepción y emisión de información, tanto verbal como escrita, garantizando, así, una comunicación efectiva en el puesto.
- Dar a conocer y analizar los principios básicos de las relaciones humanas armónicas, con la finalidad de que las participantes puedan aplicarlos a su vida laboral.
- Favorecer, así, el proceso de interrelación personal y telefónica de las mismas con empleados de la organización y con personas ajenas a ésta.
- Identificar y comprender los procesos administrativos básicos del área secretarial, con el objeto de aplicarlos con eficiencia en el día a día de trabajo.

- Conocer, comprender y utilizar correctamente las normas a cumplir para el logro de una adecuada presentación personal, con la finalidad de proyectar una imagen que favorezca la imagen de la organización.

#### **6.7.3.5. Procesos Secretariales**

- La planificación del trabajo.
- La planificación diaria de actividades
- Estableciendo prioridades
- Criterios para establecer prioridades
- Cultivando el hábito de llevar una lista de cosas por hacer
- Planificación de reuniones o eventos
- Planificación previa a la reunión
- Cuidados en la organización y apariencia del salón
- Planificación de viajes
- Planificando el viaje
- Guía para la planificación del viaje
- Organización del trabajo secretarial cuando el jefe está de viaje

Las relaciones humanas en la actividad secretarial.

- Cortesía telefónica.
- Reglas para una óptima atención telefónica.
- El cuidado del tono, ritmo y modulación de la voz.
- Normas para la recepción, canalización y realización de llamadas.
- Normas para las llamadas personales.

# MANUAL DE PROCESOS SECRETARIALES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE



**AUTORA: NANCY IBETH DONOSO FIGUEROA**

**Director: Lcda. MG. MONICA NARCIZA LÓPEZ**

# 1. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

## 1.1. Introducción

El presente es el Manual de Administración y Gestión del Recurso Humano (secretaría) de la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, que se utilizará como guía para todo el proceso e incluye los aspectos de selección y contratación de personal.

## 1.2. Marco de referencia

La administración y gestión de personal es parte fundamental de las organizaciones que, como aspecto administrativo le permite seleccionar, disponer, asegurar y mantener el personal que requiere según las necesidades particulares de la empresa.

Para las entidades de prestación de servicios a la ciudadanía es, necesario poseer la calidad técnica que debe tener el talento humano que presta dichos servicios. Adicional al ámbito administrativo, la normatividad emitida por los entes reguladores y de control de los servicios a la comunidad, de acuerdo a un proceso de selección de personal y documentar diversos desarrollos para la gestión de personal.

Este Manual busca responder a tales aspectos dentro del marco de referencia de la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

## 1.3. Objetivo

El objetivo general del Manual es procurar que la organización disponga de un documento en el cual se encuentren plasmados los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión del recurso humano (selección de secretaría), particularmente el manejo de personal, desde la determinación de las necesidades de

la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito hasta la incorporación y seguimiento dentro de la misma.

#### **1.4. Metodología**

Se busca diseñar y mantener un documento que, de manera clara, concisa y fundamentalmente práctica, facilite a la organización realizar las actividades concernientes a la administración del recurso humano. El Manual contiene una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección en lo que se refiere al personal.

En su etapa más elaborada el Manual contendrá además aspectos tales como: la convocatoria y la selección, la administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, las políticas de personal, el uso de servicios, las prestaciones, el adiestramiento, la capacitación y la evaluación, entre otros.

#### **1.5 Identificación y definición de las necesidades de personal**

Las necesidades de personal asistencial y administrativo están determinadas por la estructura de prestación de los servicios a la comunidad en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, y de acuerdo con las condiciones propias de la entidad.

Así, para cada uno de los servicios prestados se establece que será necesario tener en cuenta la demanda, el tiempo determinado por la institución para cada consulta y la capacidad instalada, una vez realizado este análisis la institución define que se debe contar con profesionales para el servicio al cliente.

## 1.6 Proceso de selección de personal



El proceso de selección de personal consiste en un sistema selectivo cuya finalidad esencial es la búsqueda y obtención del personal más adecuado para el cargo y puesto de trabajo establecido en la entidad, mediante la observación de perfiles y la aplicación de pruebas, a través de los cuales se logre apreciar las características del individuo en lo relacionado con su personalidad, inteligencia, conocimientos, experiencia, actitudes y aptitudes.

Este sistema tiene la siguiente secuencia:

### **1.6.1 Convocatoria de candidatos a través de las fuentes apropiadas**

Entre las fuentes para la convocatoria se tendrán en cuenta las siguientes:

- Referencias de profesionales o entidades relacionadas o conocidas por la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Folletos o avisos en la misma empresa
- Referencias de entidades de educación superior del área de secretariado
- Solicitudes de cargos en periódicos generales
- Difusión a los; empleados y profesionales de la entidad.

### **1.6.2 Recopilación y recepción y de Hojas de Vida**

Comprende el aporte, recepción y estudio preliminar de las hojas de vida de los candidatos con la información que se ha solicitado por parte de la entidad.

Las hojas de vida de los candidatos y de los profesionales y personal administrativo contratado por la Administración Zona Norte deben contener los siguientes documentos:

- Formato de Hoja de Vida con la información de identificación personal, formación académica profesional y especializada, otros estudios realizados



relacionados con la profesión, experiencia laboral específica, referencias y logros laborales o académicos.

- Fotocopia de diplomas de los títulos profesionales obtenidos en entidades educativas aprobadas por el Ministerio de Educación del Ecuador y/o convalidados si son del exterior.
- Fotocopia de cédula de ciudadanía o extranjería.
- Fotocopia de Certificado de inscripción profesional o técnica

### **1.6.3 Evaluación de las Hojas de Vida**

- Revisión y análisis de las hojas de vida presentadas
- Comprobación de referencias
- Verificación del título de grado de especialista, profesional, técnico.



## 2. PREPARACIÓN ACADÉMICA



Es indispensable que la persona que desee desempeñarse como secretaria o secretario se preocupe por alcanzar un buen desempeño académico en áreas como lenguaje y comunicación, idioma (especialmente inglés), redacción y administración de documentos, toma y transcripción de dictados, técnicas de oficina, administración de recursos empresariales, manejo de clientes y ventas y habilidades ejecutivas (liderazgo, organización de eventos, manejo de tiempo, toma de decisiones resolución de problemas, desempeño bajo presión, manejo de prioridades), que le permitan alcanzar sus objetivos en el campo laboral.

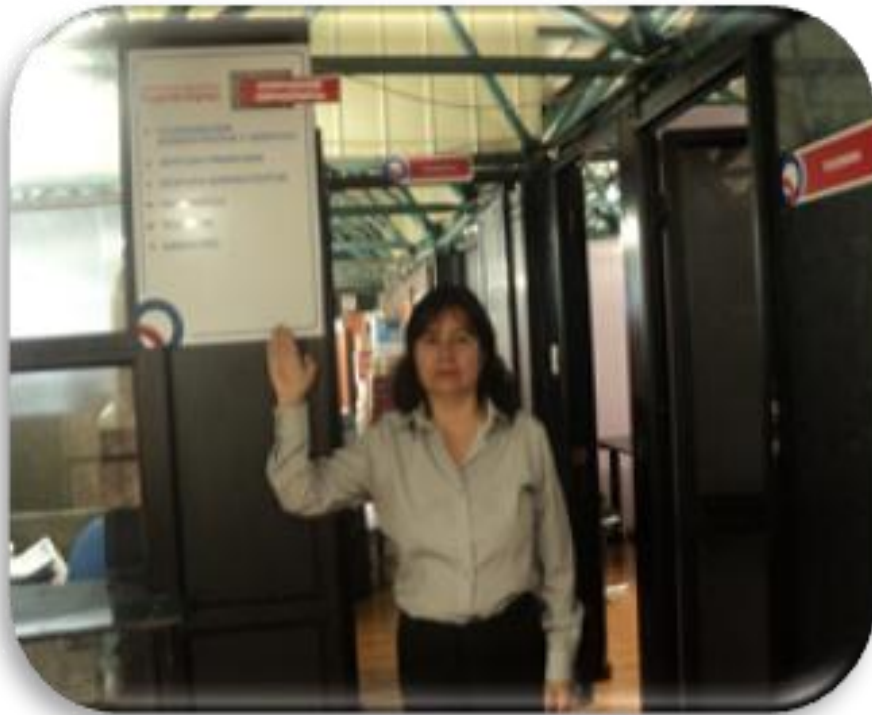
Además, de la preparación académica es necesario hacer énfasis en la urgencia del compromiso con la propia formación integral como ser humano. Hay que complementar los conocimientos adquiridos, esforzándose por cultivar y desarrollar cualidades y habilidades personales, las cuales podemos clasificar en intelectuales, morales, sociales y físicas.

## 2.1 CUALIDADES INTELECTUALES

Se destacan las siguientes:

- Cultura general: leer diario, revistas y publicaciones en general nacionales e internacionales, para estar informando de temas de actualidad.
- Conocimiento de los objetivos y misión de la empresa para la cual se trabaja.
- Capacitación y actualización profesional permanente: renovar cambiar o evaluar los conocimientos adquiridos asistiendo a cursos, seminarios o congresos relacionados con su área.
- Capacidad de observación y amplitud de memoria.
- Saber escuchar para comprender mejor y dar respuestas adecuadas.
- Concentración en las diferentes tareas que realizan.
- Actitudes para resolver dos o más actividades simultáneamente.
- Iniciativa.
- Sentido común.
- Habilidad para seguir instrucciones.

## 2.2 CUALIDADES MORALES



Sobresalen las siguientes:

### 2.2.1 Responsabilidad

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

### 2.2.2 Entusiasmo

Una secretaria está impulsada a actuar en el mundo, a transformarlo, movida por la fuerza y la certeza en sus acciones. Es necesario creer en uno mismo, en la capacidad de hacer, de transformarse y transformar la realidad que nos rodea.

Dejar de un lado toda la negatividad, dejar de un lado todo el escepticismo, dejar de ser incrédulo y ser entusiasta con la vida, con quienes nos rodean y con uno mismo.

### **2.2.3 Discreción**

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

### **2.2.4 Veracidad**

Cualidad que tiende a alinearse con la verdad. Se asocia ante todo a valores morales positivos.

### **2.2.5 Paciencia**

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

### **2-2-6 Honradez**

Ser honrado significa ser veraz y no engañar. La honradez exige ser justo al tratar con otros... ser franco, honorable, libre de engaño. El honrado es hombre íntegro.

Puesto que siempre es confiable, nunca estafa a su semejante. Todos quisiéramos que se nos tratara así, ¿verdad? Por eso, ¿puede pasar de moda o anticuarse alguna vez la honradez?

### **2.2.7 Lealtad**

La lealtad es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. La lealtad es un valor, pues quien es traidor se queda solo.

Cuando somos leales, logramos llevar la amistad y cualquier otra relación a su etapa más profunda.

### **2.2.8 Sinceridad**

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

### **2.2.9 Respeto**

En el respeto está implícita la tolerancia, entendida como la aceptación de las condiciones que los demás tienen.

No obstante, tolerar no es claudicar ni conciliar lo irreconciliable.

El respeto comienza en la propia persona y está referido a las leyes naturales. El estado original del respeto está basado en el reconocimiento del propio ser como una entidad única, una fuerza vital interior, un ser espiritual, un alma.

### **2.2.10 Eficiencia**

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

### **2.2.11 Tolerancia**

La tolerancia es el respeto y la aceptación de los demás, con sus virtudes y defectos; es la aprobación de la diversidad de culturas, religiones y de cualquiera de nuestras formas de expresión como personas civilizadas.

La tolerancia posibilita ostentar una mente y una actitud abiertas, y la libre comunicación de nuestros pensamientos y sentimientos.

### **2.2.12 Estabilidad emocional**

La estabilidad emocional es uno de los factores de personalidad más importantes.

Explica la tendencia de algunas personas a ser más vulnerables a problemas de depresión y ansiedad cuando se encuentra con situaciones estresantes y se ha relacionado con una mayor o menor satisfacción en las diversas áreas de la vida así como con la capacidad de manejar la propia vida en general.

### **2.2.13 Solidaridad**

La solidaridad se define como la colaboración mutua en la personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles de las que no resulta fácil salir.

### 3.3 Cualidades Sociales



Es importante destacar

- Capacidad para trabajar en equipo: alcanzar objetivos mediante el trabajo en conjunto.
- Capacidad para dirigir: distribuir tareas y coordinar los trabajos de personas que estén a su cargo.
- Flexibilidad. Sentido del humor.



- Orden: en los documentos que se manejan, en los elementos que se utilizan en el trabajo que se realiza, en la presentación personal y en el desarrollo de ideas.
- Habilidad para comunicarse efectiva y fácilmente, y alcanzar los objetivos propuestos.
- Simpatía y cortesía en el trato con las personas.
- Tacto y prudencia para manejar cualquier tipo de situación imprevista.
- Excelente comportamiento y relaciones humanas.
- Adaptabilidad a toda situación que pueda presentarse.



### 3.4 Cualidades Físicas



Excelente presentación personal: esta se refleja no sólo en el vestuario sino también en el estado de la salud, el maquillaje que se aplique, los accesorios que utilice y los modales que practique.

- Adecuada modulación de la voz
- Agudeza Visual
- Coordinación de movimientos

### 3.5. GESTIÓN SECRETARIAL



**3.6 Objetivo** Capacitar personas íntegras y competentes, dispuestas a afrontar las exigencias administrativas de las organizaciones empresariales, para contribuir con el mejoramiento continuo.

## SECRETARIA EJECUTIVA



### 3.7 Concepto de Secretaria Ejecutiva

- Secretaria viene de secreto, por tanto de quien se espera discreción y reserva, atributos indispensables de las personas que desean desempeñarse como tal.
- Contribuye al desempeño del trabajo del directivo y sirve de nexo de comunicación entre él y los demás empleados.
- Es una profesional todo terreno, experta en hacer muchas cosas a la vez con eficiencia, responsabilidad y actitud positiva.

### **3.8 MISIÓN DE LA SECRETARIA**



- Brindar a su jefe un apoyo incondicional además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.

### **3.9 VISIÓN DE LA SECRETARIA**

- Liderar y desarrollar nuevas propuestas de desarrollo y lograr la sistematización e integridad de los procesos para generar el cambio dentro del ámbito de la organización para la eficacia y eficiencia de los servicios que se brinda.

### 3.10 HABILIDADES MÁS VALORADAS DE LA SECRETARIA



### 3.11 PERFIL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

- Buena presencia.- Es fundamental que el vestuario de la secretaria debe ser discreto y sentador a la figura, de buen gusto, de estilo sencillo, muy cómodo y elegante.
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria.- La secretaria debe tratar a los clientes internos y externos con mucho tacto, es decir con sutileza, prudencia, para mantener buenas relaciones con otras personas. Con diplomacia actitud correcta, delicada, sincera y leal, que encuentra una oportunidad en cada dificultad.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.-Persona proactiva y organizada.

- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Facilidad para tomar decisiones:
- Romper y enterrar las barreras departamentales y personales.
- Buenas habilidades de comunicación
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.





### 3.11.1 Fortalezas para trabajar en equipo



El trabajo en equipo logra grandes resultados cuando todos los miembros que lo conforman trabajan de manera coordinada y responsable. Para que las personas logren un buen trabajo de equipo se debe hacer que el grupo se comprometa de manera conjunta con el proyecto a realizarse.

En un equipo de trabajo siempre habrá un líder que por lo general es la persona con más experiencia en el grupo. Todos los que conforman el equipo de trabajo tienen una misión específica pero también el deber de apoyar al compañero que solicite apoyo en algunas tareas.

Las personas que trabajan en equipo saben que las diferencias personales deben de quedar de lado para poder lograr un buen resultado. ¿Qué es lo que hace que un equipo de trabajo logre un rendimiento sostenido por mucho tiempo.



### 3.11.2 Digitación y habilidades administrativas

#### Desempeño de labores



Las secretarias necesitan tener habilidades de digitación fuertes, una buena parte de su día pasa digitando cartas, memorandos, correos electrónicos y otras comunicaciones escritas.

Fuertes habilidades matemáticas son importantes en las profesiones secretariales, por lo que perfeccionar esas habilidades es muy importante.

#### Habilidades personales

- Fuertes habilidades interpersonales son esenciales para cualquier o asistente administrativa. Estas personas trabajan habitualmente con un número de diferentes personas.

## PERFIL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA



### **Excelente redacción y ortografía.**

- Es indispensable que conozca todas las técnicas y el dominio de la redacción, cobra mayor valor actualmente en la sociedad.
- La teoría gramatical referida a la ortografía, la sintaxis, la concordancia, el rigor en el manejo del idioma, limpieza en la presentación del texto impreso o manuscrito.

### **Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet**

- La mayoría del trabajo secretarial es realizado en computadoras, por lo que las secretarias deben tener sólidos conocimientos de computación. Estas

habilidades incluyen la capacidad de utilizar los principales paquetes de software de oficina como Microsoft Office.

### **3.12. Organización**



#### **Cómo organizar las tareas diarias**

Una de las funciones del proceso administrativo, la Planeación, nos permite poner nuestras ideas en orden de importancia, estableciendo prioridades, nos brinda la

posibilidad de minimizar los riesgos y alcanzar mayor eficacia en nuestras tareas diarias.

- Para tener un mejor control de la planificación de sus tareas diarias se hace necesario tomar en consideración lo siguiente:
- Numerar las cosas que tenga que hacer mañana, por orden de auténtica importancia.
- La mañana del día siguiente, empiece a trabajar en el número uno y procure continuar con él hasta terminar.
- Luego, pase al número dos y de igual manera trate de finalizarlo.
- Después, el número tres, y así sucesivamente. Si no puede completar todo el programa, no se preocupe.
- Al menos habrá atendido los asuntos de mayor importancia, sin verse distraído por otros que no tienen la misma calidad.
- Evalúe las actividades que no se alcanzaron a realizar durante el día a fin de que estén sean las primeras en planificarse para el día siguiente.

### **3.12.1 Fijación de prioridades**

En primer lugar especifique las tareas que tiene que realizar, clasifíquelas por orden de importancia

- Trabaje en ellas siguiendo ese orden.
- Prepare y lleve una lista “regidora” de tareas a cumplir, sea en un block o cuaderno, anote toda tarea, proyecto, llamada telefónica, recado o idea – grande o pequeña, ligera o trascendente- a medida que surja.
- Utilícela como recordatorio de todo.
- Marque los puntos cuando haya empezado a trabajar en ellos, táchelos cuando haya terminado.
- Asegúrese de que las tareas no cumplidas no se pierdan, para lo cual lo conveniente es pasarlos a una nueva hoja.

El mejor sistema de clasificación de las tareas según los criterios siguientes:

- Tareas ineludibles      inmediatas o críticas que sepa que no pueden demorarse 24 horas.
- Tareas de nivel medio    que es preciso con prontitud, pero no necesariamente ese mismo día.    Trabajos que sean esenciales, pero no urgentes ni desagradables.
- Tareas rutinarias y de escasa prioridad, como responder cartas y llamadas telefónicas de poca importancia.

Organización de la agenda de trabajo

La organización de las agendas como medio de ayuda a la memoria para recordación de tareas es, en cierto modo, un auxiliar ineludible. Nunca nos hemos preocupado de pensar cómo utilizarla con mayor eficacia; tal vez el observarla constantemente no produce menosprecio, sino un descuido.

### **La agenda del jefe y la segunda de la secretaria**

- Es conveniente que tanto la secretaria como el jefe, mantengan un mismo orden de las tareas que son de mutua recordación (citas, sesiones, entrevistas, etc).
- Utilizar un lápiz, las citas del jefe se mezclan con indefectible regularidad, use un lápiz, borre e insista en que su jefe haga lo mismo.
- Caso contrario sea usted misma, la que haga estas correcciones.
- Descifre sus garabatos Los apuntes de las agendas normalmente se garabatean de forma rápida e ilegible, al atender el teléfono o durante una reunión.
- Bórrelos y vuelva a escribirlos de modo que usted mismo y otras personas puedan leerlos cómo y cuando sean necesario.
- Calcule la hora de terminación En todas las agendas se indica el comienzo de las citas, pero en pocas se detalla cuándo es posible que terminen, dicha información es de vital importancia, de esta manera podrá intentar acomodar otras citas a las ya establecidas.

- Redoble la seguridad Sería conveniente llevar una agenda de bolsillo con citas y tareas similares a la que tiene en el despacho, regularmente su jefe es un ejecutivo atareado, por lo que debería actualizarla todos los días o cada dos días.
- Las agendas de trabajo están para ayudar, tanto a usted como a su jefe, a programar su trabajo con eficiencia.

### **Cómo controlar y ordenar el tiempo**

Es en la implementación de las ideas acerca de cómo se empleará el tiempo de cada día que los individuos nos diferenciamos de los demás, en cuanto a ser organizados en el tiempo o desordenados en tiempo y tareas.

Actividad fija, se define como “cosas” que se repiten regularmente en una semana de trabajo y que no se puede evitar, reducir o eliminarlas.

Actividad semiflexible, se define como “cosas” que pueden regularse dentro de ciertos límites manejables.

Actividad variable, se define como aquellas “cosas” sobre las cuales usted tiene completo control.

Organización y reserva de comidas de trabajo: La secretaria se encargará de realizar reservas en restaurantes para desayunos, comidas o meriendas de trabajo que se realicen por iniciativa del jefe.

De igual manera organizará otras celebraciones como cócteles, invitaciones a los empleados, agasajos de Navidad, entre otros.

Tareas de carácter administrativo y burocrático: Por último hay que referirse a las tareas propiamente administrativas que realiza la secretaria.

Creación, mantenimiento y puesta al día del archivo: Esta es una de las funciones que una secretaria tiene asignada y es de vital importancia para conseguir un desempeño ágil y ordenado del trabajo diario.

Esta labor está actualmente muy facilitada, gracias a la implementación generalizada de los sistemas informáticos dentro de la actividad empresarial.



# TICS PARA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

## 4.1 Mesa redonda

Esta técnica consiste en que un grupo de expertos sostienen puntos de vista divergentes o contradictorios sobre un mismo tema el cual exponen ante el grupo en forma sucesiva.

Los integrantes de la Mesa Redonda (que pueden ser de 3 a 6 personas, aunque generalmente son 4).

Debe ser elegido sabiendo que han de sostener posiciones divergentes u opuestas sobre el tema a tratarse; ya sea individualmente o por parejas o bandos.

Además, han de ser expertos o buenos conocedores de la materia, y hábiles para exponer y defender con argumentos.

## 4.2 Panel:

En el Panel, la conversación es básicamente informal, pero con todo, debe seguir un desarrollo coherente, razonado, objetivo, sin derivar en disquisiciones ajenas o alejadas del tema, ni en apreciaciones demasiado personales.

Los integrantes del Panel (de 4 a 6 personas) tratan de desarrollar a través de la conversación todos los aspectos posibles del tema, para que el auditorio obtenga así una visión relativamente completa acerca del mismo.

### **4.3 Diálogo:**

Es una conversación entre dos o más personas, mediante la que se intercambian información y se comunican pensamientos sentimientos y deseos. Puede ser oral o escrito.

### **4.4 Hablar en público:**

Conocer el tema es una condición necesaria pero no suficiente: hay que saber exponerlo de una manera atractiva, conseguir captar la atención del público y no aburrirles.

Cuando se va a hablar sobre un tema lo primero que el orador tendrá que hacer es dominarlo.

En el momento en el que tome la palabra deberá tener un conocimiento sobre el mismo muy superior del que tiene el público.

El orador tiene que tener algo interesante que transmitir.

**4.5 Convenciones o asambleas:** es un órgano político en una organización que asume decisiones.

En ocasiones asume total o parcialmente el poder y, a veces, todos los poderes posibles.

Una asamblea se forma por muchas personas que pertenecen a la organización, están relacionadas o tienen el permiso explícito de la misma para participar.



#### **4.6 Conferencia:**

Se trata de una técnica extremadamente formal que permite la presentación de información completa y detallada sin interrupciones.

Tiene la ventaja de ser un método rápido, donde el control puede ser rígido pues éste está completamente en manos del expositor.

#### **4.7 Debate:**

Su función es poner en discusión a varios expertos, bajo la dirección un moderador

#### 4.7 Instrumentos de la oficina



Toda secretaria debe velar por su espacio de trabajo y todos los recursos, mobiliarios, documentación y espacio que esté a su cargo como: archivadores, escritorio, carpetas, libros de ingreso, documentos registrados en la computadora.

Una secretaria puede desempeñar distintas funciones.

Como profesional, sus funciones y competencias se han visto ampliadas llegando a ser una auténtica ayudante ejecutiva o técnica, que conllevan diferentes grados de responsabilidad, de ahí que su profesión pueda desdoblarse dando lugar a la siguiente clasificación:

## CLASIFICACIÓN DE FUNCIONES



### **Secretaria de gerencia**

Puesto de mayor responsabilidad al que puede acceder a lo largo de su carrera profesional. Su trabajo se desarrolla en un nivel superior ya que se encargará de la coordinación de las actividades de los departamentos.

### **Secretaria de dirección**

Se encuentra adscrita a una jefatura de dirección, presta sus servicios con carácter de exclusividad a las órdenes del jefe o director.

### **Secretaria de departamento**

Se dedica a tareas netamente administrativas, entre ellas tenemos: el archivo, instrucción de datos en el ordenador, redacción de informes o documentos.

**Secretaria particular**

Se encuentra al servicio de un profesional independiente y en forma directa con abogados, ingenieros, arquitectos, médicos, etc.

## PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Atención personal y telefónica a clientes.



**5.1 Atención de los visitantes:** Una tarea habitual de una secretaria, es la atención personal a las visitas que lo han hecho con cita previa, o no, pero que su deseo es el de entrevistarse con el jefe, para lo cual en muchas ocasiones deberá realizar tareas menores como ofrecerles café, agua o atender otros encargos o necesidades que requieran las visitas o el mismo jefe.

## 5.2 Atención al público



- ¿Qué debemos evitar al atender un visitante...?
- Platicar sobre los asuntos particulares de su jefe.
- Distraerse al hablar con las personas.
- Usar monosílabos como respuesta.
- Consultar el reloj mientras se atiende a un visitante.
- Hacer bromas fuera de orden.
- Alzar la voz.
- Hablar con la boca entrecerrada y masticar chicle.
- Expresiones corporales y palabras bruscas.



**Atención al cliente balcón de servicios Administración Zona Norte**

Perfil de los visitantes.

<b>TIPO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>CUALIDADES QUE SE REQUIERE</b>
<b>NERVIOSO</b>	Malhumorados Exigentes Excitables Impacientes	Paciencia Consideración Serenidad Prontitud
<b>INSEGURO</b>	Tímidos Indecisos Ancianos//Sordos	Gentileza Decisión Comprensión-ayuda
<b>DESAGRADABLE</b>	Indagadores Platicadores Insultantes	Elocuencia Brevedad Sutileza
<b>EXASPERANTE</b>	Criticones	Seguridad

## PROCESO DE SERVICIO TELEFÓNICO



**Llamadas telefónicas:** La secretaria se comunica a través del teléfono con las otras dependencias o departamentos de la oficina para transmitir las indicaciones e instrucciones del jefe, como convocar a reuniones, solicitar informes, etc. Así mismo, concertar reuniones o entrevistas entre jefes departamentales o simplemente, para que ambos mantengan conversaciones sobre asuntos pendientes.

El teléfono es un instrumento comercial y empresarial, básico e imprescindible en la comunicación con nuestro entorno, de uso cotidiano en el quehacer diario de toda empresa.

## **6.1 Reglas de oro para el uso del teléfono**

- Cortesía (al contestar siempre sonríe, hacerlo con tu tono de voz suave).
- Adecua cada llamada a un máximo de 5 minutos.
- Evita las trivialidades en las conversaciones telefónicas, son de mal gusto.
- Establece un vínculo personal al contestar, saluda y menciona tu nombre.
- Refuerza este vínculo al mencionar el nombre de la institución.
- Refleja mucho interés en el contenido de la llamada.
- Identifica a la persona con la que hablas y sólo hasta entonces brinda la información que se te solicita.
- Ten a la mano lápiz y papel, evita pérdidas de tiempo.
- No dejes abandonada a una persona en la línea ni retengas llamadas innecesariamente.
- Delega tu teléfono cuando no estés en tu lugar.
- Despídete amable y cortésmente.
- Si dejas la bocina, hazlo de forma suave, no lo tires ni grites.
- Espera a que cuelgue primero quien llamó.

# PROCESO AL ARCHIVAR

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL SAD



### ELEMENTOS QUE LO CONFORMAN

- Entrada
- Recepción
- Calificación
- Apertura
- Sello
- Registro
- Distribución de comunicaciones

- Control organización de tarjeteros informativos.
- Proceso
- Recepción
- Conocimiento y acción
- Trámite y control interno a otra unidad.
- Siglas de identificación y numeración de los documentos
- Elaboración de respuestas legalización
- Distribución Interna y externa.
- Salida Verificación de datos de documentos de salida
- Elaboración de registro
- de salida de correspondencia
- Control de entrega.

Retroalimentación. Actualización de control de trámite pendiente de la unidad de proceso al elemento de entrada Actualización del tarjetero de control de información

Reporte a Autoridad sobre trámites pendientes para toma de acciones Información al usuario por parte del elemento de entrada.

## 7.1 Principios básicos de archivología



## 7.2 Principio de orden

**7.2.1 La recepción** de un documento es el inicio de la formación de un archivo, es la base misma de la creación del fondo documental de la empresa.

Es aconsejable que exista un solo punto de recepción y despacho de correspondencia, esto facilitará enormemente el control documentario, puesto que será posible saber qué información llegó y salió de una institución.

**7.2.2 La calificación** de un documento nos permite saber qué tipo de información ingresa a la empresa, con este control conoceremos si se trata de información oficial (en instituciones públicas o empresarial, en empresas privadas o correspondencia personal).

Si es de tipo oficial, los documentos se dividen en SECRETOS, RESERVADOS, CONFIDENCIALES Y DE CONOCIMIENTO GENERAL.

**7.2.3 Los documentos secretos** son aquellos que de ser conocidos por determinadas personas pueden atentar contra la integridad de una nación.

Ejemplo: planes estratégicos de defensa nacional o los procedimientos militares.

**7.2.4 Los documentos reservados** son aquellos que deben ser conocidos por un grupo limitado de personas por la importancia que tiene la información que posee, generalmente corresponden a políticas de una empresa, como por ejemplo los sistemas de selección, o remuneraciones, procedimientos administrativos, exámenes de Auditoría internos o externos.

Los documentos reservados pueden conservar esta cualidad por un tiempo determinado y luego pueden ser de conocimiento general, ejemplo procesos de contratación o licitaciones públicas.

Los documentos confidenciales son aquellos que deben ser conocidos por una unidad determinada de una institución, generalmente tienen que ver con los funcionarios de una empresa, ejemplo de este tipo de papeles son las fichas médicas o historias clínicas y documentos de la unidad de bienestar social o personal.

**7.2.5 Los documentos de conocimiento general** pueden ser conocidos por todo el personal de una empresa sin restricción de ningún tipo, ejemplo comunicaciones circulares, reglamentos internos, instructivos y manuales de procedimiento.

**7.2.6 Los documentos personales** son aquellos que corresponden a funcionarios de la empresa y cuyo contenido no siempre se relaciona con actividades que cumple una persona en una institución.

Ejemplo la correspondencia de personas naturales o jurídicas, las invitaciones personales y todo tipo de documento que debe ser conocido única y exclusivamente por su destinatario.

**7.2.7 La apertura** de un sobre que contiene información es un paso muy serio en la tarea archivística, no todo sobre o paquete que ingresa a una institución puede ser abierto por la unidad de Documentación y archivo.

**7.2. El sello e ingreso** de los documentos corresponde a la verificación del contenido de la comunicación, certificación e ingreso que puede efectuarse mediante la impresión de un sello de caucho.

### **7.3 Principio de arreglo**

Este principio tiene que ver con el recorrido de la información en el interior de una empresa y considera los siguientes datos: DISTRIBUCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA Y DESPACHO.

**7-3-1 La distribución** de los documentos comprende la entrega recepción de la correspondencia al interior de la empresa este caso incluye un estricto control de lo entregado mediante una constancia escrita por parte de quien recibe, es conveniente la utilización de formularios para este efecto.

**7.3.2 El trámite** de la correspondencia comprende el conocimiento de la información que ha ingresado a la institución, la decisión de acciones correspondientes de acuerdo al asunto que trate la documentación que se ha recibido.

**7.3.3 La respuesta** a la correspondencia recibida es una alternativa similar al trámite, puesto que en ocasiones las comunicaciones requieren contestación, en cuyo caso se dejará constancia de la respuesta mediante un registro que controla esta actividad.

**7.3.4 El despacho** de la correspondencia se enfoca en dos sentidos, el primero corresponde al envío de información generada en una empresa por función propia, esta acción se deriva de las distintas actividades que cumple una institución.



En segundo lugar y no menos importante consiste en contestar la correspondencia recibida.

#### **7.4 Principio de referencia**

Este principio se aplica a la documentación que genera una empresa y es conservada como constancia de haber realizado una gestión administrativa y con la correspondencia que llega a la institución por diversos motivos. Bajo este principio se consideran las siguientes actividades: archivo, préstamo de documentos, evaluación de documentos, organización del archivo inactivo, eliminación de documentos y organización del archivo permanente.

**7.4.1 Archivar** consiste en agrupar documentos afines con el fin de crear la memoria documental de una empresa, esta labor es en sí un proceso administrativo que requiere de conocimiento técnico y experiencia en el campo urbanístico, es indispensable que esta tarea sea realizada lo más prolijamente posible y utilizando parámetros técnicos que permitan recuperar la información en el momento que se requiera de ella.

**7.4.2 El préstamo de documentos** consiste en confiar las piezas documentales a las personas que las requieran para que puedan consultar la información que contienen con la condición de que en un período corto sea reintegrada al fondo documental. Esta actividad deber ser controlada y registrada por el encargado de archivo.

Las personas que administran documentos están en la obligación de brindar las facilidades necesarias para la consulta siempre y cuando el usuario cuente con la aprobación respectiva.

El control de préstamo de documentos es una de las mejores herramientas archivistas para evitar pérdidas de piezas documentales o fuga de información dentro y fuera de la empresa.

**7.4.3-La evaluación de documentos** consiste en identificar los papeles que por su contenido constituyen información importante para la función administrativa de la empresa, esta selección permite dividir los fondos documentales en tres tipos TRANSITORIOS, TEMPORALES Y PERMANENTES.

**7.4.4 Los documentos transitorios** son aquellos que una vez conocido su contenido o cumplido el trámite para lo que fueron elaborados se los pueda eliminar, ejemplo circulares informativas, invitaciones, notificaciones, convocatorias, notas recordatorias, etcétera.

**7.4.5 Los documentos temporales** Son los que han de guardarse por determinado tiempo para luego ser distribuidos. Su período de conservación lo determina la empresa que los elaboró. Las Leyes que rigen a las empresas según su naturaleza y las Leyes que rigen al país.

**7.4.6 Los documentos permanentes** son aquellos que no deben destruirse debido a que contienen información vital para la empresas, ejemplo Actas de constitución de una empresa, acciones, papeles valorados, información que puede contribuir a la historia de un país.

**7.4.7 La organización del archivo inactivo** consiste en dar una estructura manejable a los fondos documentales, así como asignar sitios específicos, para las series documentales, considerando que una parte de ellos se eliminará de acuerdo al tipo de información que contengan.

Organizar el archivo inactivo incluye la clasificación, ordenamiento o identificación de los fondos documentales a la vez permiten el control y seguridad de la información que se custodia, también comprende una distribución de los documentos mediante inventarios o guías que permitan localizar la información del fondo documental.

**7.4.8 La eliminación de documentos** consiste en separar las series documentales que de acuerdo a criterios administrativos técnicos se considera indispensable y no indispensable, la primera se la conservará y el segundo grupo eliminará del fondo documental.

Para eliminar documentos es necesario analizar detenidamente información que contienen, luego, los plazos de conservación que rigen sobre los papeles y por último considerar si la información será de utilidad en el futuro.

Para este fin es necesario realizar un inventario de las series documentales que se pretende eliminar. Luego se pondrá en consideración de las unidades de la empresa que tienen relación con la información que se va a eliminar para conocer su criterio y con un informe favorable.

**7.4.9 La organización del archivo permanente** consiste en identificar las series documentales que se las conservara por todo el tiempo que dure una empresa sin la posibilidad de destruir los documentos.

La organización del archivo permanente va más allá de la elaboración de un inventario: es también ver la manera de que los documentos se conserven por más tiempo y en condiciones de ser consultados.

## **7.5 El ciclo vital de los documentos**

Los documentos adquieren ciertas características desde el momento de su creación, y se definen en tres fases: activa, semiactiva o semipasiva y pasiva.

**7.5.1 La fase activa** se caracteriza por el uso muy frecuente de los documentos, corresponden a asuntos en trámite, son papeles de reciente creación y tienen hasta dos años de elaborados.

**7.5.3 La fase pasiva** se caracteriza por la poca frecuencia de uso, estos papeles sirven para consultas referenciales, pueden tener dos opciones, ser destruidos o conservados permanentemente de acuerdo a la necesidad de la empresa, corresponden a documentos que tienen más de cinco años de elaborados.

## **7.6 CLASES DE ARCHIVOS**

### **Según el ciclo vital de los documentos**

Esta clasificación toma en cuenta el tiempo que los documentos se mantienen vigentes en una organización o simplemente el ciclo vital y son:

Institucionales

Nacionales.

### **Según la naturaleza de la institución**

Los archivos se dividen en dos grupos:

Archivos públicos: corresponden al estado y las dependencias de administración pública.

Archivos privados: empresas cuyos capitales son de personas naturales y jurídicas.

### **Según el criterio de especialización**

Toma en cuenta la actividad de la empresa y de acuerdo a este criterio

Se clasifican en:

Hospitalarios, militares, eclesiásticos, bancarios, agrícolas, etc.

### **Según su jurisdicción**

Considera la división política de un país. Se dividen en: locales, municipales, provinciales, nacionales.

## CONSERVACIÓN



El papel es vulnerable a dos tipos de destrucción: interna y externa.

### **Interna**

#### **La oxidación**

Que causa la pérdida de la durabilidad y resistencia del papel, debido al contacto de las sustancias orgánicas que lo componen con el oxígeno de: aire

### **La acidificación**

Producto de la hidrólisis ácida que por efectos de la humedad propia del ambiente al contactarse con los componentes orgánicos e inorgánicos del papel , hace que las moléculas de las sustancias orgánicas se desdoblén produciendo fragilidad o cambio de coloración.

### **Externa**

#### **La luz solar y la luz artificial.**

Agentes destructibles del papel, cuando un documento ha sido expuesto a ellos su textura y color cambien y se destruyen debido a los rayos ultravioletas.

#### **La humedad**

Deteriora el papel y lo descolore. Igualmente al unirse con las tintas utilizadas en la elaboración del documento produce manchas. El efecto del agua es devastador. Es por esto que el Archivo debe tener seguridades contra inundaciones.

El fuego y las temperaturas elevadas

Destruyen el papel, el primero lo convierte en ceniza y las segundas aceleran los procesos de oxidación e hidrólisis ácida, favorece la aparición de moho y hongos, por eso es indispensable un sistema contra incendios.

#### **El polvo**

Agente externo que puede deteriorar la información en soporte del papel, este con su acumulación diaria mancha los documentos y los vuelve ilegibles.

Los documentos son vulnerables a los roedores.

#### **El contacto de los documentos con los metales**

Produce manchas que tornan el texto ilegible. Los materiales utilizados en archivo se oxidan produciendo herrumbre.

**Las cintas adhesivas**

Tienen químicos que reaccionan con las fibras vegetales y destruyen su integridad.



## 6.7. Modelo Operativo (Plan de acción)

Cuadro No. 23. Modelo Operativo.

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Diálogo con las autoridades para la aprobación correspondiente. Analizar los resultados de la investigación Socializa la propuesta Entrega fotocopias de la propuesta Establece cronogramas y responsables	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Nancy Ibeth Donoso Figueroa	Viernes 5 de abril del 2013
Planificación	Planificar la elaboración de un manual de procesos secretariales para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona	Solicitud escrita para efectuar el taller de socialización Preparación de material tecnológico	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. <u>Materiales:</u>	Investigadora: Nancy Ibeth Donoso Figueroa	Viernes 12 de abril del 2013

	Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito		Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.		
Ejecución	Ejecutar la elaboración del manual de procesos secretariales para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Nancy Ibeth Donoso Figueroa	Viernes 19 de abril del 2013
Evaluación	Evaluar la elaboración del manual de procesos	Capacitación a los funcionarios.	<u>Humanos:</u> Investigador	Investigadora: Nancy Ibeth Donoso	Viernes 26 de abril del 2013

	secretariales para mejorar la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos.	Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Figueroa	
--	---	---	--	----------	--

Elaborado por: Nancy Ibeth Donoso Figueroa

## 6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No. 24. Administración de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Administración Zona Norte en el Municipio en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Evaluación de procesos actuales Socialización de gestión administrativa secretarial Aplicación de herramientas de mejoramiento del servicio al cliente interno y externo.	\$50	Investigadora: Nancy Ibeth Donoso Figuroa
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Análisis de herramientas de servicio	\$50	Investigadora: Nancy Ibeth Donoso Figuroa
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Evaluación de de procesos que integra las áreas, funciones y actividades involucradas en las distintas fases de producción.	\$100	Investigadora: Nancy Ibeth Donoso Figuroa

Elaborado por: Nancy Ibeth Donoso Figuroa

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

**Cuadro No. 25. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta**

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	<p>1. Considerando que la aplicación de procesos es esencial en la empresa pública como privada la evaluación de la presente propuesta efectuada en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito puede ser evaluada por:</p> <p>Autoridades institucionales.</p> <p>Funcionarios</p> <p>La investigadora.</p>
3. ¿Por qué evaluar?	<p>2. Porque es importante facilitar y estimular el trabajo en equipo estableciendo alianzas estratégicas institucionales que permitan brindar un servicio de calidad al cliente.</p> <p>Es trascendental evaluar el servicio simplificando el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.</p> <p>Se evalúa porque la productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.</p>
3. ¿Para qué evaluar?	<p>3. Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, del desarrollo intelectual, procedimental y actitudinal estableciendo maneras para lograr un servicio eficiente y de calidad</p>

	<p>mediante la aplicación de procesos mediante la planificación, organización, dirección, y control de las actividades de los miembros de la organización .</p>
4. ¿Con que criterios?	<p>4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad, utilidad, eficiencia y eficacia de los procedimientos aplicados en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.</p>
5. ¿Indicadores?	<p>Objeto de la gestión secretarial: Verificar el mejoramiento del servicio al usuario mediante la coordinación de actividades que fomentan el trabajo en equipo.</p> <p>Observación directa en la labor secretarial verificando la aplicación de procesos secretariales, optimizando tiempo y recursos.</p>
6. ¿Quién evalúa?	<p>6. La evaluación es realizada por:</p> <p>Las autoridades institucionales.</p> <p>Los funcionarios.</p> <p>La investigadora</p> <p>Si fuere necesario los propios usuarios.</p>
7. ¿Cuándo evaluar?	<p>7. Evaluar durante los procesos:</p> <p>Intelectual.</p> <p>Comportamental.</p> <p>Actitudinal.</p>
8. ¿Cómo evaluar?	<p>8. Se evalúa mediante la observación directa relacionando el servicio al usuario con la capacidad de automotivación, conocimiento de las reglas éticas</p>

	de la profesión y comprensión del valor de la comunicación como elemento estratégico en la cultura de una organización
9. ¿Fuentes de información?	<p>CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Módulo de Comportamiento Secretaria. Ética Profesional.</p> <p>GARCÍA del Junco, Cristóbal, (2009), “Gestión de Empresas. Enfoques y Técnicas en la Práctica”</p> <p>AGUILAR MORÁN, Santiago. (2008). Serie: Educación y Desarrollo. Desarrollo Profesional I. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador., p.7.</p>
10. ¿Con que evaluar?	<p>Se evalúa:</p> <p>Mediante la generación de una relación sólida y de confianza entre la empresa y sus públicos brindando oportunidades de construcción del conocimiento, a través de la integración, la investigación, la gestión, la generación y la difusión de procesos de óptima calidad.</p> <p>Se evalúa mediante la planificación, diseño e implementación de procesos para dar solución a problemas de la comunicación; gestionando las relaciones con los diversos públicos, la cultura y la comunicación corporativas; concibiendo ejecutar, monitorizar, dirigir, evaluar.</p>

Elaborado por: Nancy Ibeth Donoso Figueroa

## **MATERIALES DE REFERENCIA.**

### **Bibliografía**

ACOSTA MUÑOZ, Concha Isabel (2013). “La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”

AGUILAR, Campo Elías. (2008). Serie Educación y desarrollo. Filosofía de la Educación. Dominio personal. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador., p.13.

AGUILAR MORÁN, Santiago. (2008). Serie: Educación y Desarrollo. Desarrollo Profesional I. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador., p.7.

ALTAMIRANO RAMÍREZ Hugo Vicente. CASCANTE GONZÁLEZ Deisi Mercedes. (2006). La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua en el año 2006.

CHIAVENATO Idalberto, Introducción a la teoría general de la administración, p. 587.

FERMOSO, Teoría de la educación. Una interpretación antropológica, CEAC, Barcelona 1985, p. 29.

FRANCO A. Marco. (2005). Las normas de procedimientos

GRANADOS, Abel. (2011). Definición y tipos de valores. (Pag.2).



HERNÁNDEZ, Ángelo (2.000). Proyecto de vida como categoría básica de interpretación de la identidad individual y social. Revista Cubana de Psicología. Vol. 17 N°. 3. Tratado de Ontología Moderna.

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.

MC. GRAW HILL. (2000). Marketing de servicios. Segunda edición. Interamericana S.A. Colombia.

MENDOZA, Paola. (2008). Psicología del aprendizaje. Serie: Educación y Desarrollo. Gráficas Ruiz. Tomo Primero. Quito. Ecuador, p. 20.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Manual de buenas prácticas para la atención de clientes. Lima, Perú. 2010.

MOSQUERA CONGO, Leonardo. (2012). Ejercicio para el Espíritu, cuerpo y mente. Ambato. Ecuador., P. 25.

ROBBINS. Stephen. (2000). Comportamiento organizacional. Tercera Edición. México., P. 471.

STONER J., WANKEL C. (1990). Resalta que entre los principios fundamentales del proceso secretarial sobresalen los siguientes:

VARTULI, Alexandra. (2006).” Reglas y recursos de atención al cliente. (Pág. 1).

ZULUAGA LARRABIDE, María Paz. (2008). Serie Educación y desarrollo. Sociología. Oportunidades Educativas. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador., p.17.

ZULUAGA LARRABIDE. (2008). Filosofía Serie: Educación y Desarrollo. Gráficas Ruiz. Tomo Primero. Quito. Ecuador, p. 24-25.

## Anexo A. Encuesta



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

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

#### ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ZONA NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

**ENCUESTA No. 1**

**FECHA: del 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.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

#### **CUESTIONARIO**

**OBJETIVO:** Conocer de qué manera influye los procesos secretariales en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

1) ¿Usted en la Administración Zona Norte fortalece valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo?

- Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

2) ¿Considera usted que el trabajo en equipo facilita los procesos secretariales? ¿Considera usted que el trabajo en equipo facilita los procesos secretariales?

- Siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

3) ¿Usted identifica y comprende los procedimientos secretariales para alcanzar la eficiencia en la atención al cliente?

- Siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

4) ¿En la Administración Zona Norte se aplican técnicas secretariales en el contexto de servicio y calidad de atención?

- Siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

5) ¿Considera usted que el desarrollo secretarial se alcanza a través la motivación, la lealtad, el desempeño, la comunicación interna y la toma de decisiones adecuadas?

- Siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

6) ¿Considera usted que su actitud y comportamiento ofrecen una imagen positiva, de calidad de servicio?

- Siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

7) ¿Se considera capacitado para resolver eficazmente situaciones de conflictos y crisis en las relaciones interpersonales en el desempeño diario de su tarea?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

8) ¿Considera necesaria la ejercitación en nuevas estrategias para realizar un trabajo con seguridad y motivación.

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

9) ¿Considera que usted posee y aplica habilidades en la atención al cliente para conseguir un servicio excelente, y de calidad?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

10) ¿Usted maneja eficazmente las situaciones difíciles, atiende con soltura las quejas y reclamaciones?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**Anexo A. Encuesta**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA  
ADMINISTRACIÓN ZONA NORTE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO**

**ENCUESTA No. 1**

**FECHA: del 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.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

**CUESTIONARIO**

**OBJETIVO:** Conocer de qué manera influye los procesos secretariales en la atención al cliente en la Administración Zona Norte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”

1. ¿Usted en la Administración Zona Norte fortalece valores, actitudes y normas de conducta cuando trabaja en equipo?

Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

2. ¿Considera usted que el trabajo en equipo ¿Considera usted que el trabajo en equipo facilita los procesos secretariales?

Siempre ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

3. ¿Usted identifica y comprende los procedimientos secretariales para alcanzar la eficiencia en la atención al cliente?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

4. ¿En la Administración Zona Norte se aplica técnicas secretariales en el contexto de servicio y calidad de atención?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

5. ¿Considera usted que el desarrollo secretarial se alcanza a través la motivación, la lealtad, el desempeño, la comunicación interna y la toma de decisiones adecuadas?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

6. ¿Considera usted que su actitud y comportamiento ofrecen una imagen positiva, de calidad de servicio?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

7. ¿Se considera capacitado para resolver eficazmente situaciones de conflictos y crisis en las relaciones interpersonales en el desempeño diario de su tarea?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

8. ¿Considera necesaria la ejercitación en nuevas estrategias para realizar un trabajo con seguridad y motivación.

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

9. ¿Considera que usted posee y aplica habilidades en la atención al cliente para conseguir un servicio excelente, y de calidad?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

10. ¿Usted maneja eficazmente las situaciones difíciles, atiende con soltura las quejas y reclamaciones?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )



# PLEGARIA DE LA SECRETARIA



Ayúdame señor: a tener la capacidad para contestar 4 teléfonos amablemente y atender al mismo tiempo 2 visitantes mientras escriba la carta que debería estar lista dentro de 5 minutos, aunque tengo la plena certeza de que apenas mañana será firmada.

A no perder la paciencia si tengo que pasar horas en el archivo buscando un papel tal cual sospechaba yo sospechaba que está en el bolsillo de mi jefe.

A tener una memoria de computadora para recordar hechos que pasaron inadvertidos a mi jefe hace mucho tiempo y que según él estoy obligada a recordar fácilmente.

A tener la sabiduría de varios profesores universitarios aunque mi estudios hayan sido simplemente secundarios.

**AUTORA: NANCY IBETH DONOSO FIGUEROA**

# PLEGARIA DE LA SECRETARIA



A que cuando el año termine tenga la inteligencia necesaria para no obedecer a la orden de mi jefe para destruir esos archivos que me pedirá un par de semanas después.

A saber dónde está el jefe, que está haciendo y a que hora volverá, aunque eso no lo sepa nadie, mucho menos la esposa.

A tener la habilidad de un mago, para hacer desaparecer a las personas que mi jefe no quiere recibir después de que he dicho no está, y de repente el me habla en voz alta.

**AUTORA: NANCY IBETH DONOSO FIGUEROA**

