



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

TEMA:

“LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS TAREAS SECRETARIALES EN EL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS; APLICADO EN LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUAS DE MANTA, AÑO 2017”.

AUTORA

JOSHELYN FERNANDA LEÓN MORA

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

CARRERA SECRETARIADO BILINGÜE

Manta, febrero del 2018

TEMA:

“LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS TAREAS SECRETARIALES EN EL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS; APLICADO EN LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUAS DE MANTA, AÑO 2017”.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICACIÓN CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de **80** horas, bajo la modalidad de presencial, cuyo tema del proyecto es “**La Atención al usuario en las Tareas Secretariales en el Departamento de Reclamos; aplicado en la Empresa Pública de Aguas de Manta, Año 2017**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita **LEÓN MORA JOSHELYN FERNANDA** estudiante de la carrera Secretariado Bilingüe, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 2 de marzo de 2018

Lo certifico,

Lic. Martha Zambrano Vera, Mg Sc.
Docente Tutor

APROBACIÓN

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Miembros del tribunal examinan y aprueban el proyecto de investigación con tema:

“LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS TAREAS SECRETARIALES EN EL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS; APLICADO EN LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUAS DE MANTA, AÑO 2017”.

Para su constancia firman:

Tribunal examinador

Lic. Laine Intriago Uquillas

Tribunal examinador

Dra. Mónica Espinoza Palma

Tribunal examinador

Lic. Sara Bosada

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico, a mi mama por brindarme su amor y paciencia durante todo este tiempo y por guiarme para siempre cumplir mis objetivos a mi papa por ser mi mano derecha, el que con sus consejos me supo educar y hacer elegir lo mejor para mi futuro, pues ellos son los pilares fundamentales dentro de mi vida.

A mi hijo porque por el luchare desde hoy hasta que mi Dios me lo permita, por darle lo que pueda, pero siempre con amor y procurare que no le falte nada, y que con mis ejemplos y consejos logre ser un hombre de valores y principios para su familia.

A mis hermanos y amigas, por ser quienes han estado en los buenos y malos momentos apoyándome para de alguna u otra manera cumplir con una meta más de las muchas que me faltan aún lograr.

Joshelyn

RECONOCIMIENTO

A la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por darme la oportunidad de ejercer mis estudios dentro de sus instalaciones, especialmente a la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por darme la oportunidad de formar parte de ella.

A mis queridos maestros, por ser una fuente de información para guiar mi formación profesional, por tenerme paciencia al momento de solucionarme cualquier tipo de inquietud, que tuve durante toda mi carrera.

Joshelyn

ÍNDICE

TEMA:.....	1
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	2
APROBACIÓN.....	3
DEDICATORIA.....	4
RECONOCIMIENTO.....	5
ÍNDICE.....	6
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
MARCO TEORICO.....	16
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	16
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	18
Atención al usuario.....	18
Tareas secretariales.....	18
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	19
LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	19
Definiciones según algunos autores:.....	19
Importancia del servicio al cliente.....	20
Características del servicio al usuario.....	21
Principios de atención al usuario.....	22
Procesos de atención al usuario.....	23
La calidad de atención al usuario.....	25
Definición de calidad.....	25
Efectos de la satisfacción por la excelencia en la calidad del servicio. ...	26
Evolución del servicio al usuario.....	26
TAREAS SECRETARIALES.....	27
La secretaria.....	27
La función secretarial.....	28
Definición de cliente.....	30
Tipos de cliente.....	31

Cliente interno	31
Cliente externo	31
El cliente asesorado.	32
Cliente curioso.	32
Cliente dominante.	33
El cliente irrespetuoso.	33
El Cliente extrovertido.	33
El cliente reservado.	34
Cliente gruñón.	34
Como atender a un cliente difícil	35
Importancia del buen servicio	36
La aptitud y actitud que debe tener una secretaria en cuanto la atención al usuario.	37
La aptitud	37
La actitud	38
Habilidades comunicativas de la secretaria en cuanto a la atención al usuario.	38
Habilidades sociales.	39
El don de la escucha.	39
Conocimiento de la cultura de la empresa.	39
Desarrollo de los servicios secretariales.	39
Encuestas Aplicadas a las Secretarias de EPAM.	41
Encuestas aplicadas a los usuarios de EPAM	47
PROPUESTA	52
Tema:	53
Introducción	53
Objetivos	54
Objetivo General	54
Objetivo Específicos	54
Metodología	54
Desarrollo de la Propuesta	54
BENEFICIARIOS	59
RECOMENDACIONES	61

BIBLIOGRAFÍA.....	62
ANEXOS	65

RESUMEN

El presente trabajo de investigación comparte descripción teórica de contenidos relevantes sobre la atención al usuario en el accionar de una institución, en base a procedimientos administrativos relacionados a la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe. Por lo tanto, se plantea la atención al usuario en las tareas secretariales como ejes temáticos, debido a que son argumentos necesarios en el proceder de la profesión.

Al trabajar en la interacción con el usuario se evidencia los procedimientos de las personas responsables en esta función y se puede observar cómo surgen las relaciones al usuario de las que responde cada integrante, generando confianza entre los mismos, despertando el sentido de colaboración y sintiéndose parte de una atención eficaz.

Participar como profesional activamente en un servicio al usuario en una entidad, permite reflexionar acerca de las necesidades de otros, respetando las opiniones de otros y brindar orientaciones en los procesos que finalicen en satisfacciones de los requerimientos solicitados, es compromiso del personal atender diferentes tipos de situaciones y vigilar por el resultado de la necesidad solicitada evitando insatisfacciones que puedan afectar el desarrollo de las actividades.

La atención se caracteriza por la calidad en los procesos que ejercen los funcionarios, e impulsa el mejoramiento del rendimiento del personal y conlleva a las instituciones a ser exitosas. Es así que las integraciones de procedimientos acordes motivan a los colaboradores a superarse a sí mismos y ser profesionales competentes en ambientes donde se avanza el que demuestra tener las habilidades que las instituciones están buscando.

ABSTRACT

The present research work share theoretical description of relevant content on the attention to the user in the actions of an institution, on the basis of administrative procedures related to the career of Bilingual Executive Secretariat. Therefore, the attention to the user in the secretarial tasks as thematic axes, due to the fact that they are required arguments in the practice of the profession.

When working in the interaction with the user is evidence the procedures of the people responsible for this function and you can see how they arise relationships the user answers each member, generating confidence among them, awakening the sense of collaboration and feeling part of effective care.

Participate actively as a professional in a service to the user in an entity, allows you to think about the needs of others, respecting the opinions of others and to provide guidance in the processes that end in satisfaction of the requirements, it is a commitment of the staff to handle different types of situations and to monitor the outcome of the need requested avoiding dissatisfaction that may affect the development of the activities.

The attention is characterized by the quality of the staff, and motivates the improvement of the performance of staff and leads to the institutions to be successful. It is so that the integration of procedures and motivate workers to outdo themselves and be competent professionals in the environment where that proves to have the skills that the institutions are looking for.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo; cuenta con algunos conceptos teóricos relacionados con el tema atención al usuario, en las responsabilidades de las tareas secretariales en la calidad de los servicios, de la misma manera, se refiere a elementos claves que deben tenerse en cuenta en este proceso. “Antes se pensaba que el trabajo de servicio al usuario pertenecía a los encargados de marketing”. Robbins y Coulter (2005).

Con referencia a lo anterior, en la actualidad, el servicio al usuario es de gran importancia en la administración de las empresas contemporáneas y perfilándose como una ventaja competitiva en los negocios modernos; es una estrategia que da el toque particular y personal de distinción entre uno y otro establecimiento; esta función no solo es de los representantes del marketing, también compete a la secretaria quien es esencial en el crecimiento de la empresa, al poseer responsabilidades, como optimizar, planificar, controlar, los procesos en las diferentes opciones administrativas, además es la encargada de brindar un buen servicio al usuario.

KELO, Toso s.f: señala “Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización”. Es decir, el cliente o usuario dependiendo si la empresa brinda servicios de manera pública o privada, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios dentro de una asociación u organización para que los mismos puedan ser alcanzados.

“Servicio al cliente: velocidad y confiabilidad con la que una organización puede proveer lo que piden los clientes” Beteman y Snell (2000). Cabe decir que, el servicio al cliente es un planteamiento que enmarca a la función principal de la persona que trabaja para ofrecer un buen servicio al cliente, en este caso la

secretaria tiene como función principal respaldar o ejecutar acciones, las cuales apoyen la compra o mantenimiento de un bien.

Respecto a atención al cliente, KELO, Toso s/f sostiene “El conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas.”

De acuerdo a lo antes planteado, la atención que se brinde a los usuarios dentro de una empresa depende del éxito o fracaso de la misma, debido a que si se hace lo contrario la empresa u organización pierde posesión dentro del mercado; es aquí donde la secretaria cumple un rol de mucha importancia y es ella la que posee el papel principal, dentro de cualquier empresa es la primera en recibir a los clientes, que se encuentran en busca de información, adquisición o requerimiento de un bien o servicio, cualquiera que sea la situación la secretaria debe de estar dispuesta a brindar una atención de calidad.

Según Mejía (2006) refiere que la importancia del servicio al cliente “es generar ventajas y beneficios adicionales del servicio que se brinda puesto que toda organización compite por servicios, para contar con más clientes”.

Hoy en día en el mundo laborar todo es competencia, es por ello que los gerentes de cada uno de ellas deben de procurar actualizar a su empresa en todos los ámbitos, principalmente en la tecnología; y el punto del éxito o fracaso de toda empresa, el cual es brindar una atención de calidad, pues es la misma la que da estabilidad a una compañía en la sociedad, la empresa que consiga que sus secretarias de manera principal brinden una atención eficiente a sus clientes tendrá muy buenas ganancias para el beneficio de todos.

Uno de los puntos importantes para poder brindar una excelente atención al cliente externo, es tener una actitud. “Se puede definir una actitud como la tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono

afectivo, a responder de un modo bastante persistente y característico”. Kimball Young s/f.

Los clientes esperan un trato amable en todas las áreas dentro de cualquier empresa en este caso, dentro de las instalaciones de la EPAM de Manta, sus secretarias dentro de sus tareas, como principal la atención al cliente debe de tener una actitud positiva ante cualquier circunstancia que se le presente durante su jornada laboral, con respecto a que en la vida siempre se van a encontrar con diferentes tipos de cliente y deben de estar preparada para tratar con cada uno de ellos.

Según Zapata Imelda, s/f afirma que: “El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales”. De acuerdo con lo citado por el autor, la secretaria es una necesidad vital dentro de cualquier institución, pues es quien organiza, clasifica, planifica y controla la documentación de entrada y salida de la oficina, pues de la misma manera es la carta de presentación de la institución, pues de ella depende de forma directa la atención que le brinde a sus clientes, pues la misma debe ser de calidad.

El objetivo principal de parte de la secretaria, es que sus clientes tanto internos como externos, obtengan sus productos o servicios en la hora y el momento indicado dentro de la organización, en la cual ellas se encuentren laborando sin olvidar que lo que se quiere lograr es llevar a lo alto la compañía.

Para Gutiérrez (1992), “La calidad de las personas significa el desarrollo del ser humano, cultivo de sus aptitudes, cualidades y madurez y juicio”. En otras palabras, la calidad gira entorno a las personas y la actividad laboral debe ser también en apoyo de la propia realización personal.

En la ciudad de Manta, en la empresa EPAM, se pudo observar que existe deficiencia en la atención de servicios a los usuarios por quienes tienen la

responsabilidad de brindar este servicio; es por ello que se decidió realizar este proyecto en este lugar para proponer una posible solución ante este problema.

Por lo expuesto se presenta la siguiente interrogante, ¿Qué factores de la atención al usuario se consideran en las tareas secretariales dentro del departamento de reclamos, aplicado en la Empresa Pública de aguas de Manta, año 2017?

La presente investigación tiene como Objeto: Atención al usuario, y Campo: tareas de las secretariales. Para desarrollar esta investigación, se plantearon las siguientes tareas científicas:

- ¿Cuáles son los aspectos de atención al usuario y de las tareas secretariales, dentro del departamento de reclamos, aplicado en la Empresa Pública de Aguas de Manta, año 2017?
- ¿Qué procesos y características se deben de tener en cuenta en servicio al usuario de las tareas secretariales, dentro del departamento de reclamos, aplicado en la Empresa Pública de Aguas de Manta, año 2017?
- ¿Qué procedimientos deben ser complementados de atención al usuario y las tareas secretariales dentro del departamento de reclamos, aplicado en la Empresa Pública de Aguas de Manta, año 2017?
- ¿Cómo mejorar la atención al usuario en las tareas secretariales, dentro del departamento de reclamos, aplicado en la Empresa Pública de Aguas de Manta, año 2017?

Esta investigación se planteó el siguiente objetivo general:

- Analizar conceptualmente las variables de atención al usuario y tareas secretariales.

Por lo que se apoya en los siguientes objetivos específicos:

- Conceptualización de las variables de atención al usuario y tareas secretariales.
- Establecer los procesos y características del servicio al usuario y las tareas secretariales.
- Identificar procedimientos de atención al usuario y las tareas secretariales.
- Proponer el diseño de una guía de procedimiento para atención al usuario dentro de las tareas secretariales.

Se planteó la siguiente hipótesis, la implementación de normas actualizadas en la atención al usuario fortalecerá las tareas secretariales en el departamento de reclamos, aplicado en la Empresa Pública de Aguas de Manta, año 2017. Se determinaron sus variables; como dependiente la atención al usuario y como independiente las tareas secretariales.

El presente estudio corresponde a una investigación de diseño no experimental de tipo descriptivo al realizar una caracterización teórica de las variables, para lo cual se apoyó con los siguientes métodos teóricos.

Deductivo-inductivo, al revisar los documentos bibliográficos, permitió entender los contenidos de lo general a lo particular, que oriento en la selección de contenidos.

Analítico- sintético, en la realización del análisis de fundamentos teóricos referentes a la problemática planteada y variables establecidas.

Histórico- lógico, en la revisión de la evolución teórica científica concerniente a los hechos planteados en la presente investigación.

Se utilizaron las siguientes técnicas; observación, que permitió conocer y observar los fenómenos, hechos, acciones y situaciones, con el fin de obtener la información que sea necesaria para realizar la investigación. Se apoyó en las técnicas de, encuesta, que se aplicaron a las secretarias y usuarios de la EPAM.

El universo de esta investigación es la EPAM-Manta, el origen de lo que es hoy la empresa de agua potable y alcantarillado de Manta; por otro lado, la población corresponde al personal del departamento compuesta por los directivos, secretarias y usuarios de la EPAM-Manta.

Con la participación de una muestra de 12 secretarias y 20 usuarios. Para la elaboración de este trabajo los recursos que se utilizaron fueron: humanos, lo conformaron los directivos, las secretarias y usuarios internos de la EPAM-Manta; materiales, mobiliario, equipo y otros: carpetas, cd, afiches, hojas, resaltadores, lapiceros, trípticos etc. y financieros, el monto de inversión de este plan de investigación, será financiado con ingresos propios.

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

Se encuentra con un trabajo investigativo referente a la variable atención al usuario con el tema: “La actitud profesional de la Secretaria y su incidencia en la calidad de Servicio y Atención al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo”; desarrollado por Andrade Yáñez Gisella Karina y Jaramillo Ríos Loren Del Cisne, previo a la obtención del Título de Licenciadas en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español en n la Universidad Técnica del Norte Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

En la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador; con el tema “Análisis de Calidad del Servicio al Cliente Interno y Externo para propuesta de Modelo de Calidad en una Empresa de seguros de Guayaquil”, desarrollada por María Gabriela Abad Acosta y Davis Enrique Pincay Díaz, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial Mención Marketing.

En una de las conclusiones señalo:

- Los inconvenientes encontrados en atención al cliente se producen debido a que la institución no tiene implementado parámetros para una cultura de servicio, por esto la motivación con la que los empleados ejercen sus funciones es simplemente muy buena cuando esta calificación debería ser excelente.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

La concreción del presente proyecto de investigación se fundamenta en los siguientes cuerpos legales:

La Constitución de la República, aprobada por los ecuatorianos en el mes de noviembre del 2008, Sección Novena que trata sobre personas usuarios y consumidores.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de calidad y a elegirlos con libertad, así mismo como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsable civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión. Arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

Atención al usuario

La Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) se formó en Ginebra, Suiza, en 1946, fijó estándares para el servicio al cliente. A partir de 1971 las agencias como el Instituto de Calidad de Servicio, ha proporcionado capacitación en el servicio al cliente, desarrolló seminarios, libros y videos de capacitación adicionales.

Ahora, en la evolución del servicio al cliente son “los medios sociales”, donde encontramos clientes activos que preguntan y exigen un mejor servicio. Esta nueva etapa ha “obligado” a todas las organizaciones a adoptar varios canales sociales y a esforzarse para evitar un “voz a voz” negativo.

Tareas secretariales

El termino Secretario proviene del vocablo griego SECRETUM que significa secreto, se reconoce como la primera secretaria a la primera mujer Lilia Sholes que manejo una máquina de escribir, el 23 de junio de 1803.

La imagen de la Secretaria está asociada a las máquinas de escribir, dejó de ser la persona que "escucha, escribe y calla" para cumplir un papel cada vez más activo dentro de la Empresa en la cual se desenvuelve, hoy en día la secretaria cumple varias tareas importantes para el desarrollo de cualquier institución en el siglo XXI, uno de los temas que más importan es la atención al usuario o simplemente servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

LA ATENCIÓN AL USUARIO.

Definiciones según algunos autores:

Atención al usuario-cliente es el “conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de esta manera cubrir sus expectativas”. **(Blanco 2001)**

“La atención al usuario-cliente, es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización, se trata de la filosofía y la cultura de la empresa”. **Según Andrew Brown, (2004).**

Jose .G. (2011), define que, “La atención al usuario-cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporcionan las empresas (tanto las que prestan servicios como las que comercializan productos) a sus clientes”, cuando estos necesitan:

- Realizar quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio adquirido.
- Requerir información adicional.
- Hacer uso del servicio telefónico.

Señalando un servicio al usuario; mediante el conjunto de acciones que da un funcionario, con el fin que el usuario obtenga el requerimiento solicitado, convirtiendo a esta actividad en una herramienta de competitividad en las organizaciones actuales, por lo tanto, brindar un servicio a los usuarios es generar beneficios en la institución hacer una actividad directa de un funcionario-secretaria quien resuelve las necesidades solicitadas por los usuarios.

Las instituciones tienen espacios de atención al usuario-cliente; y es en donde se enfatiza tomar en cuenta decisiones en la recepción de los requerimientos de los usuarios en resolver satisfactoriamente las solicitudes de los mismos, **López (2013)**, plantea: “El departamento de atención al cliente, dentro de la organización, es el que se encarga de recibir y responder a las consultas, ofrecer información de carácter general sobre la organización en último término, recoger las reclamaciones y sugerencias”.

Importancia del servicio al cliente.

La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal en el éxito o el fracaso de unas empresas, las empresas que están orientadas hacia el cliente y son las que tienen más probabilidad de éxito en el futuro.

Núñez (2009) afirma: “En el mundo globalizado en el cual nos encontramos, la competencia de las empresas es cada vez mayor”.

Vale destacar que, las organizaciones en la actualidad deben de buscar medios por los cuales puedan brindar una atención propicia la tecnología avanza día a día, y las empresas hacen uso de ellas como, por ejemplo, no solo tener una secretaria que se dedique a atender de forma cara a cara, sino también contratar a personas que manejen sitios web o se conviertan en trabajadores que ofrecen sus servicios de forma online. Pues mientras más uso de los

avances de lo nuevo de la tecnología se maneje dentro de una compañía más desarrollo y aceptación tendrá la misma ante la sociedad.

Además, en las empresas es importante brindar un servicio al cliente de calidad; demostrando tener la preparación que los funcionarios poseen en la ejecución de las funciones en beneficio de los usuarios; se debe de tener en cuenta que consciente o inconscientemente, el visitante siempre está evaluando la forma cómo son tratados.

Características del servicio al usuario.

En relación a este punto, **Gómez (2009)** indica que:

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

- Es Impalpable, no se puede percibir con los sentidos.
- Es Breve, Se produce y consume instantáneamente.
- Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- Es Completo, todos los colaboradores forman parte de ella.
- La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
- El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
- El Valor agregado, plus al producto.

También, menciona que: Todas las empresas que manejan el concepto de servicio al cliente tienen las siguientes características:

- Conocen a profundidad a sus clientes, tienen, de ellos, bases de datos confiables y manejan sus perfiles.
- Realizan investigaciones permanentemente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoria del servicio.

- Tienen una estrategia, un sistema de servicio a sus clientes.
- Hacen seguimiento permanentemente de los niveles de satisfacción.
- Toman acciones reales de mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, expresadas en los índices de satisfacción.
- Participan sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.
- Diseñan estrategias de mercadeo interno y venta interna que genera la participación de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, partiendo de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

Otra característica, las secretarias deben tener iniciativa, significa ser activos y dinámicos, actuar en las diferentes situaciones que se presente en la empresa, dar una respuesta y una solución rápida a las diferentes situaciones que se presenten, pues si tiene esta característica no espera a que nadie le diga lo que tienes que hacer, al contrario, lo hace y estas disponible ante todas las dificultades que se presenten.

Así mismo, ser colaboradoras, que le guste trabajar en equipo, le gusta fijar metas de manera grupal, es una cualidad imprescindible en la atención al cliente porque conseguir responder con éxito al cliente no depende solo del personal de primera línea, sino que es el resultado de la implicación de muchas personas en la empresa; toda y cada una de las características son importantes para tener una muy buena relación con los usuarios y poder satisfacer sus necesidades.

Principios de atención al usuario.

López, (2013): plantea “En la atención al cliente existe una serie de principios sobre los que se construye cualquier sistema de relación con el cliente”, así mismo señala como principios:

- Es la persona más importante de la organización.
- No depende de nuestra empresa, es la empresa que depende de él.
- Jamás va a interrumpir nuestro trabajo. Trabajamos en una empresa, tanto pública como privada, precisamente porque existen clientes.
- Nos es alguien con el que se tenga que discutir ni mucho menos a quien podamos poner en evidencia.
- Acude a nuestra empresa porque necesita algún bien o servicio con el que pretende cubrir una necesidad. Y la empresa debe de proporcionárselo de forma que el proceso sea lo más beneficioso posible para ambas partes.
- No es un número. Tiene emociones y sentimientos que tenemos que respetar.

Concordando con el autor, el usuario es el elemento principal para la empresa, debido a que sin él la empresa no existe, de la misma manera dentro de la empresa se debe de fijar el gerente como principal y la secretaria de que los principios que están planteados dentro, se estén cumpliendo a su total cabalidad, para que de esta manera no se presenten inconvenientes y se refleje que todo marcha bien dentro de la empresa tanto en el ámbito interno y el externo.

Procesos de atención al usuario.

En el documento (Excelencia en la atención Secretarial) s/f, definen los procesos de atención al cliente, al otorgar un servicio se divide en 4 etapas:

Etapas 1. Atender al usuario, en donde se toman en cuenta los siguientes puntos:

- Reconocer la presencia del cliente-usuario; estableciendo contacto visual
- Darle la bienvenida al cliente-usuario
- Module su tono de voz
- Sea diplomático y dé apoyo.

Etapas 2. Aclarar la situación

Dentro de estas dos etapas se logra la identificación de las necesidades del cliente-usuario, en donde se toman en cuenta los siguientes puntos.

- Pregúntele amablemente qué necesita
- Escuche con atención
- Si el cliente-usuario tiene dudas, proporcionele información
- Verifique con el cliente-usuario lo que usted entendió que él necesita.

Etapas 3. Actuar (Satisfaciendo la Necesidad) satisfacer las necesidades, pues se debe tomar en cuenta:

- Si el trámite rutinario se actúa con rapidez en caso contrario se conviene en un plan de acción
- Buscar exceder las expectativas cuando sea posible.

Etapas 4. Asegurarse (de la satisfacción.) cierre del proceso, en donde se debe:

- Preguntar si satisfizo sus expectativas
- Si no se cumplen sus expectativas, aclara la situación y toma acción correctiva
- Despida al cliente-usuario amablemente (no pase por alto el último momento de la verdad)

Es evidente entonces, que las secretarias deben de aprender a identificar y a manejar cada una de las etapas que se presentan a la hora de brindar un servicio, es decir seguirlas de forma ordenada y cumplirlas para así de este modo conservar a sus cliente y poder atraer a nuevos por sus buenos servicios brindados a la hora de que estos se les sean solicitados.

La calidad de atención al usuario.

Definición de calidad

“La calidad representa un proceso de mejora continuo, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” **José María Alvares (2006)**

De acuerdo a lo indicado, la calidad busca como punto final la satisfacción de los clientes, desarrollando planes orientados a mejorar día a día la organización y todo esto solo para lograr por medio de los funcionarios ofrecer un servicio o un bien, de manera positiva a sus usuarios o clientes.

Para Hernández, (2009) “La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

En efecto, la calidad de servicio que el personal alcance brindar a sus clientes, es la clave para lograr mantener a sus consumidores de manera permanente adquiriendo servicios que se ofrezcan dentro de la misma, pues no solo es responsabilidad del jefe o de la secretaria brindar un buen servicio, pues es el compromiso de todos mantener en lo alto la compañía, cabe decir que, si dentro de la empresa uno de sus colaboradores está fallando en sus

actividades o tareas encomendadas los resultados serán de igual manera negativos para todos los que la conforman.

Por otro lado, hay autores que plantearon la subjetividad de la calidad en el servicio. **Para Zeithaml (citado por Duque y Chaparro, 2012)** “La calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”.

En este sentido, **Grönroos (1994)** menciona que “La propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva”.

Efectos de la satisfacción por la excelencia en la calidad del servicio.

El crecimiento de la competencia ha generado un cliente-usuario más exigente y exquisito en sus pretensiones, obviamente, por tener una mayor gama de ofertas, ante esta situación resulta lógico reconocer que, solo mejorando la calidad del producto y la localidad de servicio, se podrá superar a la competencia, para de este, captar la confianza del cliente-usuario, Cantu D (2006).

De acuerdo a lo manifestado por el autor, es que cada vez que se atiende al cliente de manera correcta y adecuada este va a tener reacciones positivas por haber recibido un muy buen trato por medio de cualquier funcionario que labore en la empresa.

Evolución del servicio al usuario

La evolución del servicio al cliente ha tenido grandes cambios a lo largo de las últimas décadas, ciertamente esta evolución depende de los avances tecnológicos que nos facilitan la manera de comunicarnos, pues ahora no solo

se brinda atención al cliente de manera personal sino también por medios de redes sociales vía internet.

Prieto, (2014); indica que “Las empresas deben definir muy bien sus clientes; ya no se le vende a cualquiera, pues la lealtad es de doble vía: el cliente es leal a quien satisface sus necesidades y deseos, y la empresa es leal trabajando para desarrollar mejores ofertas, que el mercado ve diciendo y exigiendo”.

De acuerdo a lo mencionado, todas las empresas deben de concentrarse en estudiar muy bien de manera cuidadosa la forma en como brindar la atención a sus clientes y estar dispuestos a dar soluciones a cualquier situación que se presenten en el transcurso de sus servicios.

Así mismo, dentro de la Empresa Publica Aguas de Manta, dentro de sus políticas debe de tener como punto principal, la atención a sus clientes, pues debe de asegurarse con cumplir las necesidades de las personas, es decir, tiene que adaptarse y a todos los cambios que se dan en el ámbito de las empresas dedicadas a la prestación de servicios, como punto principal la tecnología es decir implementar estrategias del buen servicio.

Los usuarios, son los que deciden el futuro de una empresa, por ello se consideran una parte muy importante para la misma, debido a que si no se brinda una buena atención a sus colaboradores o a los que adquieren un servicio de esta empresa las cosas no marcharan bien de forma interna ni externa dentro de la empresa. En los actuales momentos, las exigencias son más fuerte primero para el dueño de cualquier organización y por otra parte el tipo de servicio que brindan a los clientes, quienes cada vez exigen más ante la adquisición de un servicio.

TAREAS SECRETARIALES.

La secretaria

La secretaria existe no desde ahora sino desde hace tiempos atrás, pues hoy más que nunca tiene que estar presente en las diferentes instituciones que existen en el mundo de los negocios, pues es la pieza principal dentro de cualquier empresa para que esta tenga éxito.

Son responsables de la operación diaria de una oficina, una secretaria puede hacer todo el trabajo, o puede haber varias trabajando juntas con responsabilidades específicas bajo el mando de un jefe o supervisor. Durante el día, la secretaria puede realizar diversas tareas. El trabajo específico depende de la naturaleza del trabajo que ésta realice en el lugar en donde ella se encuentre laborando en ese momento.

De esta manera, Morante Coello, Iris. (2012). Define que “La secretaria es la profesional administrativa que tiene como tarea la organización, cuidado, emisión y actualización de información de una entidad pública o privada, para que los procesos administrativos sean ágiles y claros, siempre guardando el siglo enmarcado en parámetros éticos y morales”.

Lo mencionado resalta, la presencia de una secretaria en la empresa es indispensable, al ser la profesional en quien se apoyan los ejecutivos, jefes inmediatos, para el logro de los objetivos institucionales; es la que atiende a las personas con quienes mantiene contacto día a día; es la responsable de cada uno de los detalles de la oficina y hace que el trabajo siempre se realice a tiempo y asiste a su jefe como un teatral ejecutivo, de la misma manera es la principal encargada de brindar un servicio de calidad, a los usuarios que soliciten servicios dentro de cualquier empresa .

La función secretarial.

La secretaria participa en diferentes actividades departamentales, una de ellas es involucrarse en atención a los usuarios en las necesidades que requieran,

para lo cual se debe de cultivar y actualizar actitudes que ayuden en formas de comportamiento para esta responsabilidad.

La secretaria debe poseer cualidades como: discreción, lealtad, honestidad, amabilidad, comedimiento, tino, paciencia, orden, solidaridad, compañerismo, cordialidad, responsabilidad, respeto, eficiencia, flexibilidad, equidad, veracidad, entusiasmo, optimismo, generosidad, sencillez, sensibilidad, serenidad, constancia, tolerancia e integridad, etc... Cedeño G. (2005)

La función de una secretaria en la actualidad a cambiado de manera total pues es la primera persona que el usuario conoce al entrar a una oficina, por lo que ella debe generar una impresión positiva, debe tener buenas habilidades comunicativas, cabe indicar que, son esenciales no solo para eso sino también, cuando responda el teléfono y responda de manera adecuada y precisa a sus clientes los mismo que soliciten algún tipo de servicio o información vía telefónica; una secretaria debe dominar la tecnología, ella debe de aplicar un poco de creatividad es esta, pues todo esto juega un rol importante en la vida de la secretaria del siglo XXI.

El incremento de las relaciones comerciales intencionales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia. (Sevilla, 2008)

Es considerable también para que esta brinde una atención de eficiencia a sus usuarios, ella debe de dominar el inglés de manera principal como también debe estudiar y aprender otros idiomas que a la medida que pase el tiempo se van a solicitar dentro del mundo laboral; pues en la actualidad los clientes suelen ser de países diferentes con idiomas desconocidos tal vez para ella, pues ellos merecen ser escuchados y atendidos de la misma manera y forma.

Una secretaria debe tener excelentes habilidades de organización y capacidad de hacer múltiples tareas a la vez. Por ejemplo, puede estar trabajando en un

proyecto para su jefe cuando un cliente llegue. Debe dejar lo que está haciendo para darle toda su atención al cliente. En ese momento, quizás deba producir los documentos o la información que el cliente pida. En otro espacio, la secretaria quizás deba realizar presentaciones habituales cuando el jefe le pida algún reporte en particular. Ésta debe ser capaz de volver al proyecto anterior dónde lo dejó antes de ser interrumpida para terminar dicha tarea.

La secretaria, además de ser discreta en su labor, debe de ser proactiva y dar la iniciativa en cada una de las ideas que compartan con ella para beneficio propio de la empresa en la que labora.

Dentro de sus cualidades la más importante en los actuales momentos es la adaptabilidad, estar preparada para todos los cambios que se presentan a diario en el mundo laboral, de la misma manera atender de forma activa a sus clientes cuando estos soliciten de algún servicio.

Definición de cliente.

Barquero, Rodríguez y Huertas (2007), mencionan que, "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer".

Lo señalado por los autores hace énfasis, que el cliente es la persona, empresa u organización que adquiere de forma voluntaria servicios que necesita los mismo que se brindan dentro de una institución, además son ellos el motivo principal por el cual se crea una empresa.

Según la American Marketing Association (2009), el cliente es "el comprador potencial o real de los productos o servicios"

Dicho de otra manera, El cliente es una parte fundamental de la empresa, y se debe responder a sus necesidades y así mismo satisfacerlas. No se debe dejar atrás sino siempre aceptar sus sugerencias y reclamos porque esto permite que la empresa siga progresando o se estanque y quede por debajo de la competencia. Se debe recordar que un cliente satisfecho recomienda voz a voz el servicio o el producto y un cliente inseguro e insatisfecho puede lograr que la empresa empiece a fracasar y a volverse menos importante respecto a otras que se encuentren en su mismo sector económico.

Tipos de cliente

Cliente interno

Ameca José (2014), menciona que, “El cliente interno es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso”.

Se debe valorar al cliente interno, debido a que es el que permite planificar con criterio y formular planes estratégicos de trabajo para cumplir los objetivos propuestos por la empresa, de manera contraria si este no realiza de manera correcta su trabajo los resultados serán negativos y perjudiciales para la institución.

Cliente externo

Menciona también que, “El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio)”. Brevemente el cliente externo es aquella persona que hace uso de los servicios que se brindan dentro de una empresa y este no solo constituye la fuente de ingreso y de estabilidad económica, sino que es el eje mismo de trabajo, desarrollo, avance de una institución y de todos sus empleados. Por otra parte, tanto el cliente interno como externo son responsables del crecimiento de una

organización, por lo que es importante resaltar que los dos son iguales de importantes para la compañía.

Según BROWN, Andrew (2004), dentro de este grupo de clientes existen los siguientes.

El cliente asesorado.

Características:

- Siempre está en compañía de alguien.
- Frecuentemente busca apoyo en el acompañante.
- Cree en las razones de quien lo acompaña que en las del vendedor.

Forma de tratarlo:

- Empiece por convencer al acompañante.
- Analicé las objeciones y supérelas con rapidez.
- Nunca aislé al acompañante.

Cliente curioso.

Características:

- Le intrigan los aspectos especiales que presente el producto.
- Hace preguntas sorprendentes.
- Revisa, investiga y observa minuciosamente.

Forma de tratarlo:

- Resuelva en forma sencilla sus inquietudes.
- No se desconcierte y responda con respeto a sus preguntas.
- Profundice en el aspecto más específico que haya llamado su atención.

Cliente dominante.

Características:

- Es de acciones rápidas.
- Impaciente e interrumpe con frecuencia.
- Discute continuamente, se cree superior a los demás.

Forma de tratarlo:

- Escúchelo con paciencia y conserve la calma.
- No le discuta y mantenga el buen humor.
- No se deje impresionar por sus sarcasmos.

El cliente irrespetuoso.

Características:

- Manifiesta modales agresivos.
- Gesticula continuamente y tiene un tono de voz airado, no admite razones.

Forma de tratarlo:

- Mantenga la serenidad, no le conteste en tono airado, si siente que va a perder la calma.
- Discúlpese con una frase amable y pida que lo reemplace.

El Cliente extrovertido.

Características:

- Habla incesantemente.
- Le gusta contar historias, es confianzudo y habla de asuntos personales.

Forma de tratarlo:

- Sea tolerante, pero guarde las distancias.
- No se involucre en sus asuntos personales.
- Busque la manera de encausarlo hacia el interés de la venta.

El cliente reservado.

Características:

- Es inexpresivo, su actitud silenciosa es desconcertante.
- Es precavido y tiene dificultad de expresión.

Forma de tratarlo:

- Gánese su confianza, hágale preguntas.

Cliente gruñón.

Características:

- Tiene enojo sin motivo aparente, influyen más los motivos emocionales que los racionales, está generalmente en actitud defensiva.

Forma de tratarlo:

- Trate de encontrar el real motivo de su enojo, inicialmente coincida con él, pero finalmente de firmeza a sus argumentos, sea breve en su exposición.

Al momento que se brinde un servicio dentro de la empresa, sus trabajadores deben de identificar qué tipo de cliente es, para que de acuerdo a sus características puedan ser tratados, debido a que en los actuales momentos la atención al cliente es un verdadero reto para todas las empresas, pues la misma debe de ser de calidad o de manera contraria la institución no tendrá éxito.

Como atender a un cliente difícil

Además, el autor también indica, que para atender a un cliente difícil es necesario tomar en cuenta los siguientes tips:

1. Mantenga un dominio claro de sus emociones y analice las que el cliente le presenta. El estado emocional del momento en que se le presta servicio al cliente, es influenciado tanto por el estado emocional del cliente como por el de quien le está prestando un servicio.

2. Sea parte de la solución y no parte del problema. - El comportamiento que muestre al servir al cliente, usualmente está integrado en los siguientes tres.

- Conducta inconstante (pasiva, inferior)
- Conducta agresiva (hostil, falta de respeto)
- Conducta firme (activa, directa, cooperativa)

3. Siendo empático. - Dado que las necesidades son diferentes para cada cliente, en cada servicio que se presta se debe adecuar las características del servicio.

Si un cliente acude a una organización por un servicio ágil, el objetivo de la misma será justamente el brindarle agilidad en el servicio.

4. Agradecer al cliente por la oportunidad de poder servirle.

Sin duda alguna toda acción genera una reacción, y si la persona que está atendiendo a un cliente de este tipo esta de mal genio no va a dar solución, al contrario, va a causar problemas, por eso se deben tomar las situaciones con calma y ser paciente ante estas, pues no se debe olvidar que lo que se quiere es que el cliente se lleve un buen concepto del servicio que desee adquirir.

Importancia del buen servicio

La importancia de un buen servicio es que, como trabajadores se debe de tener en cuenta que atraer a un nuevo cliente es mucho más difícil que mantener a uno; es decir que se debe poner como objetivo principal que a través del buen servicio que se brinde se debe tratar a la brevedad posible atraer más cliente que busque satisfacer necesidades dentro de la empresa en donde se esté laborando.

Morueco Raúl, (2013), Es bueno saber que la fidelidad de un cliente a una determinada empresa pasa porque este reciba una serie de señales que le transmitan confianza, calidad, amabilidad, cortesía en el trato, etc., es decir, el cliente se sensibiliza y valora el servicio recibido, por ello, todas las personas que entran en contacto con el cliente, tales como: recepcionistas, telefonistas, comerciantes, empleados del servicio técnico, secretarias y secretarios, todos ellos deberán proyectar actitudes que favorezcan la fidelidad del cliente, mediante el tipo de servicios que los mismo brinde para el bien de manera general para la empresa.

“La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito o el fracaso de muchas empresas, que están orientadas hacia el cliente son las que tiene más probabilidades éxito en el futuro” (Zamora Daniela (2006)

De acuerdo al tipo de atención al usuario que se brinde dentro de las instituciones depende el progreso de las mismas, se debe tener como tema

central muy aparte de otros que también lo son, como principal la atención hacia sus clientes.

La aptitud y actitud que debe tener una secretaria en cuanto la atención al usuario.

La aptitud y actitud “la actitud es la manera como enfrentamos las cosas, la aptitud es la capacidad para desempeñar una actividad”

La aptitud

La aptitud (del latín aptus = capaz para), en psicología, es cualquier característica psicológica que permite pronosticar diferencias interindividuales en situaciones futuras de aprendizaje. Carácter o conjunto de condiciones que hacen a un hombre especialmente idóneo para una función determinada. También, la aptitud está estrechamente relacionada con la inteligencia, las habilidades tanto esenciales como adquiridas fruto de un proceso de aprendizaje. Las aptitudes están relacionadas con una amplia variedad de capacidades competenciales, todas ellas relacionadas con las diversas habilidades lógico-matemáticas.

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

Si bien las aptitudes están relacionadas con el respeto la tolerancia y el amor, también se debe tomar en cuenta los rasgos que la conforman para poder definir la aptitud de una persona ya que esta se ve afectada por el objetivo propio de la misma que define el interés, sus objetivos y la creatividad que conlleva a las habilidades y capacidades (las antes mencionadas) adquiridas y desarrolladas. LILLIAN, (Doris) 2008 Manual de la Secretaria.

La actitud

La actitud que una secretaria brinde a sus clientes juega un papel importante en la productividad de las empresas, pues debe de manejar los cambios de actitud que presente durante su jornada laboral, pues cuando están motivadas se tornan a tener una actitud en el entorno laboral favorable que permite tener un ambiente armonioso dando paso al desarrollo eficiente y eficaz de los trabajos a desarrollar en el día a día y por ende el usuario se lleva un concepto favorable de ella.

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

Habilidades comunicativas de la secretaria en cuanto a la atención al usuario.

La secretaria está continuamente empleando la palabra, ya sea hablada o escrita. Por ello, debe saber comunicarse adecuadamente y utilizar cada palabra con sentido y significado. Es bueno manejar diferentes tonos según el cliente y la situación y tener capacidades de redacción en caso de enviar correos.

Habilidades sociales.

El trabajador no puede ser una persona introvertida y vergonzosa. Hay que armarse de valor para afrontar cada situación con el cliente. Algunas veces todo irá viento en popa, pero otras habrá que sortear situaciones tensas. La secretaria es capaz de aportar tranquilidad, calmar los ánimos y generar un buen ambiente.

El don de la escucha.

Lo anterior está relacionado con la capacidad de escuchar para dejar que el cliente se desahogue y para comprender perfectamente qué es lo que quiere. La secretaria se ha ido formando a base de valores y virtudes como es el respeto, la empatía, la amabilidad y la cooperación. El objetivo es aumentar el número de clientes y fidelizarlos, pero eso no se consigue de la noche a la mañana. Hay que ser paciente y ofrecer siempre un buen servicio de atención al cliente, incluso cuando tenemos ganada su confianza.

Conocimiento de la cultura de la empresa.

La secretaria es la imagen de la empresa de cara a los clientes, por ello debe entender perfectamente cuál es el mensaje a transmitir. Además, sus respuestas deben estar en sintonía con la cultura empresarial.

Desarrollo de los servicios secretariales.

Mora Vanegas, Carlos (2008). “Una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja”; se caracterizan por estar capacitada para la delegación de ciertas áreas de trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes, cumpliendo con las siguientes actividades:

- Organizar, la documentación y la oficina.
- Asistir a reuniones.
- Establecer buenos contactos telefónicos.
- Redactar y presenta correctamente informes, comunicados, etc.
- Planificar su tiempo y, el de su jefe (agenda).
- Preparar y tratar la información adecuadamente.
- Concertar, acoger y atender a las visitas.
- Preparar presentaciones de productos o servicios.
- Organizar los viajes de negocios.

Todas las actividades antes mencionadas son importantes, pues seguidamente ellas deben tener en cuenta que el cliente es una persona importante a la que se le tiene que prestar toda la atención que se pueda. Son muchas las ocasiones en las que nos sentimos fastidiados, tenemos demasiado trabajo y se nos olvida o no podemos estar en constante comunicación con el cliente. La falta de atención o falta de tiempo puede acabar provocando un cliente descontento que busque otra empresa.

Para estos casos, delegar la atención al cliente en una secretaria es del todo beneficioso. Podrá dar al cliente toda la atención y el trato profesional necesario para que se encuentre contento y no sienta que le hemos dejado de lado, Además, podrás darle tareas de responsabilidad porque su trabajo es impecable y muy profesional.

Si se cuenta con la ayuda de una secretaria, el gerente se podrá concentra en otras funciones que requieran más de conocimientos técnicos, en lugar de estar invirtiendo más tiempo del necesario en tareas que pueden quitar beneficios a otros ámbitos. En consecuencia, se puede centrar en otros temas importantes mientras delegan en ella tareas como la atención al cliente, la misma que debe ser brindada con particularidad y así consigue una comunicación rápida y directa. Además, si se logra una buena experiencia de atención al cliente, se estaría creando una excelente estrategia. Tener una buena atención al cliente es lo que puede provocar que la empresa destaque o

no. Así que, una buena atención al usuario es la mejor opción para mantener contentos a todos los clientes y seguir creciendo como empresa.

Hechas las consideraciones anteriores, dentro de la Empresa Publicas Aguas de Manta, sus secretarias deben de tener una buena preparación, un perfecto conocimiento de las normas de atención al usuario, deben de ser expertas en manejar relaciones interpersonales y también las personales, porque ella de ninguna forma puede vincular lo personal con lo profesional, asimismo deben entender a las personas, escucharlas, comprenderlas, saberlas tratar, son capacidades que distinguen a una secretaria excepcional de una corriente, es decir brindar un servicio de manera positiva hacia sus clientes. Asimismo, deben de dar la iniciativa y las ideas de mejora para la empresa.

DIAGNÓSTICO DE CAMPO.

Encuestas Aplicadas a las Secretarias de EPAM

- 1. ¿Qué tiempo tiene usted laborando como secretaria?**

TABLA Y GRÁFICO N° 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3 meses	0	0 %
6 meses	0	0%
1 año	5	42%
Más de 1 año	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Secretarías de la Empresa Pública de Aguas de Manta
Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°1

Análisis e interpretación de los resultados

Las secretarías señalan en un 58% que laboran hace más de un año, mientras el 42% respondió que están hace un año en este departamento.

Información significativa de la experiencia en el ejercicio de sus actividades laborales, y señalar la forma de como realizan las tareas en roles específicos.

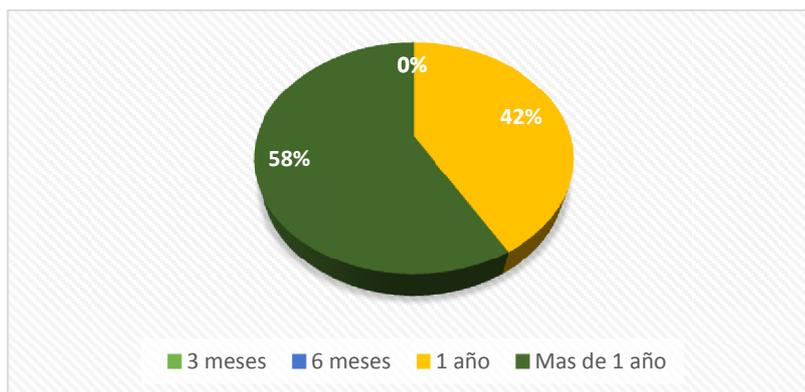
2. ¿Qué tiempo tiene de experiencia en atención al usuario?

TABLA Y GRÁFICO N° 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3 meses	0	0 %

6 meses	0	0%
1 año	5	42%
Más de 1 año	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Secretarías de la Empresa Pública de Aguas de Manta
 Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°2

Análisis e interpretación de los resultados

Se observa en el gráfico el 58 % tienen más de un año atendiendo a los usuarios, y un 42% respondió que brindan sus servicios hace un año.

Lo que permite la obtención de cómo es la atención al público, considerando que son los responsables de satisfacer los requerimientos de los usuarios y son los representantes del departamento institucional. En la actualidad el accionar de los funcionarios es la representación de un departamento o institución.

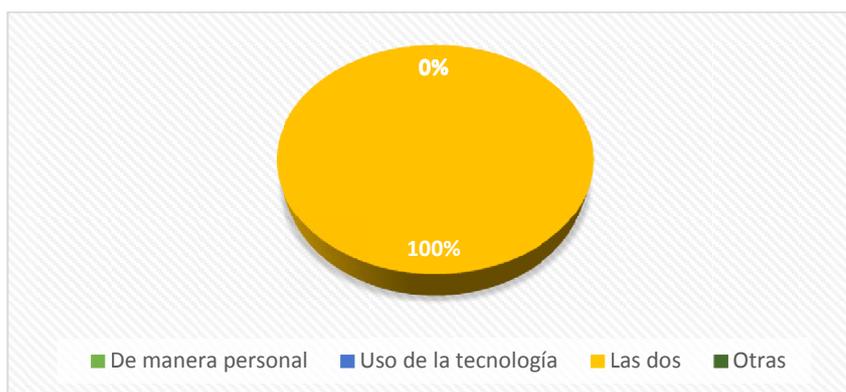
3. La atención al usuario que brinda usted en este departamento se realiza:

TABLA Y GRÁFICO N° 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De manera personal	0	0 %

Uso de tecnología	0	0%
Las dos	12	100%
Otras	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Secretarías de la Empresa Pública de Aguas de Manta
 Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°3

Análisis e interpretación de los resultados

El 100% de las secretarías coinciden que la atención a los usuarios se brinda haciendo uso de la tecnología y de manera personal.

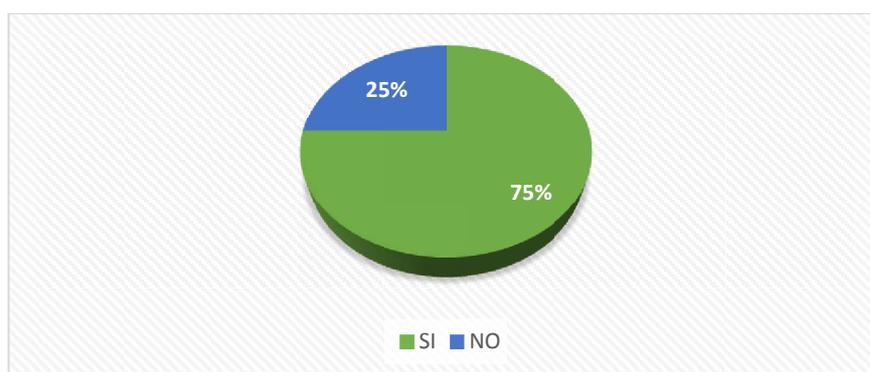
La sociedad de este siglo XXI, satisface mucho de sus necesidades a través del uso de la tecnología, pero aun con ello; el primer acercamiento del usuario es con la secretaria, y es quien genera la primera impresión debiendo proyectarse exitosamente, debiendo poner énfasis en diferentes aspectos externos como apariencia, modales, entre otros aspectos e internos en transmitir que es la persona idónea en su guía para la solución del requerimiento solicitado.

4. ¿Existe algún procedimiento establecido en el departamento sobre atención al usuario?

TABLA Y GRÁFICO N° 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Secretarías de la Empresa Pública de Aguas de Manta
 Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°4

Análisis e interpretación de los resultados

Los resultados indica un 75% que, si existen, y a 25% desconocen si existen o no políticas con respecto a este tema.

Si bien es cierto que existen, también es cierto que no se garantiza el cumplimiento del personal en la práctica cotidiana laboral. Este hecho debe considerar que en los usuarios se perciba el cumplimiento y la manera de aplicación en los servicios lo que afecta o favorece al departamento institucional.

5. ¿Con que frecuencia asiste a actualizaciones de normas de atención al usuario?

TABLA Y GRÁFICO N° 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una vez al mes	1	8%
Una vez cada tres meses	0	0%
Una vez al año	2	17%
Dos veces al año	0	0%
Nunca	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Secretarias de la Empresa Pública de Aguas de Manta
 Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°5

Análisis e interpretación de los resultados

Se obtuvieron las siguientes respuestas: el 75% de las secretarias manifestaron que nunca asisten a actualizaciones en cuanto a temas de atención al usuario y el 17% respondieron que asisten una vez al año y 8%, respondió que asiste una vez al mes.

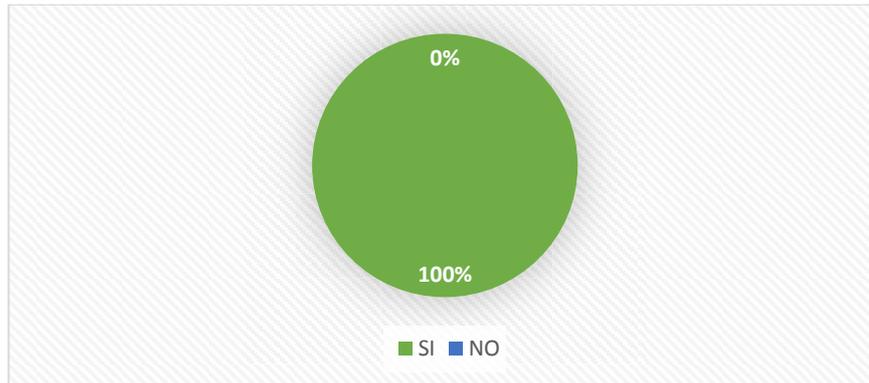
El mejoramiento profesional debe ser iniciativa en el ejercicio de tareas de relación directa con el público, es la forma de saber acerca de los nuevos procedimientos para las exigencias de los usuarios, por otro lado, la institución debe proveer actualizaciones a sus funcionarios ante las nuevas exigencias de la sociedad, los requerimientos de los usuarios, además realizar una atención favorable de la institución y el usuario.

6. ¿Considera usted que el departamento debe realizar capacitación de normas de atención al usuario?

TABLA Y GRÁFICO N° 6

VARIABLE	FERCUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Secretarias de la Empresa Pública de Aguas de Manta
 Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°6

Análisis e interpretación de los resultados

El 100% indican que debe de realizarse capacitaciones de actualización en contenidos de la atención al usuario.

Lo que está evidenciando, como un requisito institucional para el cumplimiento laboral administrativo, debido a que en la práctica se puede caer en lo rutinario, considerando que en el desarrollo de las actividades laborales se atiende a solicitudes de usuarios con realidades diferentes y se den procedimiento no acorde a ello. Además, en la actualidad las instituciones públicas o privadas se establecen importancia en la calidad y calidez de atención a los usuarios en la satisfacción de los requerimientos.

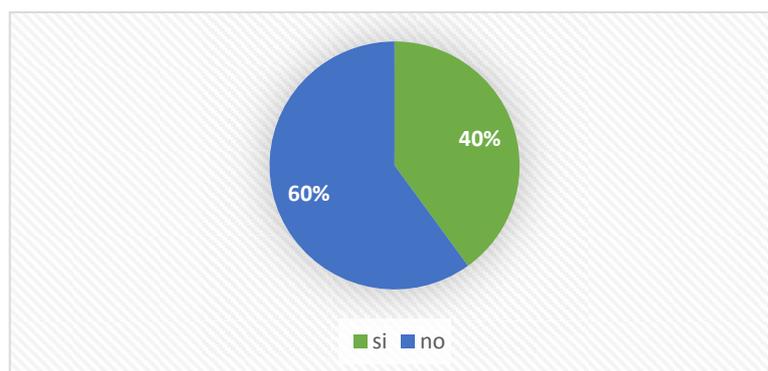
Encuestas aplicadas a los usuarios de EPAM

- 1. ¿El personal que labora en este departamento le brindan un servicio de calidad demostrando normas de atención al cliente?**

TABLA Y GRÁFICO N° 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	40%
No	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Usuarios de la Empresa Pública de Aguas de Manta
Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°1

Análisis e interpretación de los resultados

El 40% de ellos respondieron de manera positiva y el 60% sus respuestas fueron negativas.

En el desarrollo de las actividades se indica que no se da una atención válida para todos los usuarios, evidenciando a lo que es eficaz con algunos usuarios es ineficaz con otros usuarios.

Por consiguiente, se debe enfatizar en la atención al usuario a un servicio integral en la ejecución de las labores administrativas, y entonces dar un cumplimiento de calidad.

2. ¿Cómo califica usted el servicio que le brindan los funcionarios y las secretarías?

TABLA Y GRÁFICO N° 2

VARIABLE	FERCUENCIA	PORCENTAJE
----------	------------	------------

Muy bueno	2	10%
Bueno	10	50%
Regular	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Usuarios de la Empresa Pública de Aguas de Manta
 Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°2

Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo a la interrogante para conocer la calidad de servicio que brinda la secretaria a sus usuarios, se obtuvieron los siguientes resultados, un total de 50%, usuarios respondieron que la atención es buena, un 40% de usuarios respondieron que la atención es regular que refleja y el 10 % de ello indicaron que la atención es muy buena; mostrando de esta manera los indicadores de una atención medianamente satisfactoria al no prestar atención a la calidad en la atención al usuario y no considerar los factores subjetivos diferentes de los usuarios, es decir en aquellas realidades distintas de personalidades, de carácter, de tipo, que influyen en la percepción del usuario.

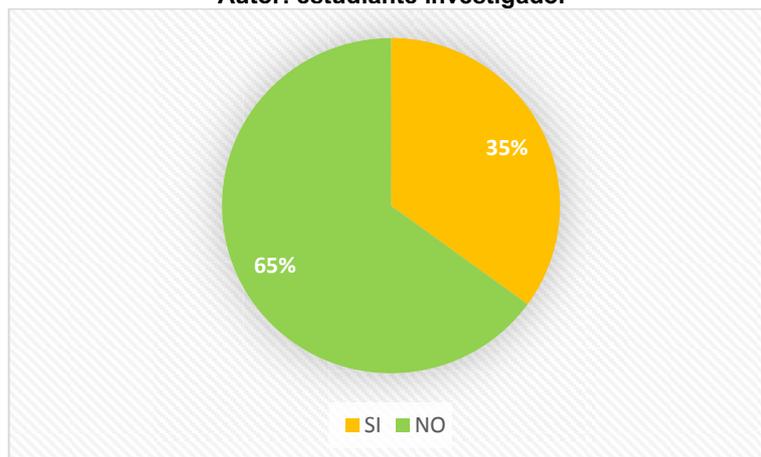
Se considera necesario que las secretarías brinden una excelente atención hacia los usuarios, con efectividad de posicionar un profesionalismo laboral e institucional.

- 3. ¿Considera usted que el personal que le atiende le proporciona un servicio agradable de acuerdo a las necesidades que requiere?**

TABLA Y GRÁFICO N° 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	35%
No	13	65%
Total	20	100%

Fuente: Usuarios de la Empresa Pública de Aguas de Manta
 Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°3

Análisis e interpretación de los resultados

Según el criterio de los usuarios el 65% respondieron que no les brinda una buena atención, mientras que el 35% de las personas están de acuerdo que si se reciben buena atención de parte del personal que labora en el departamento.

Se debe priorizar la prestación de un servicio en la que se establezca la ejecución de funciones de calidad, excelencia y efectividad para obtener la satisfacción del usuario.

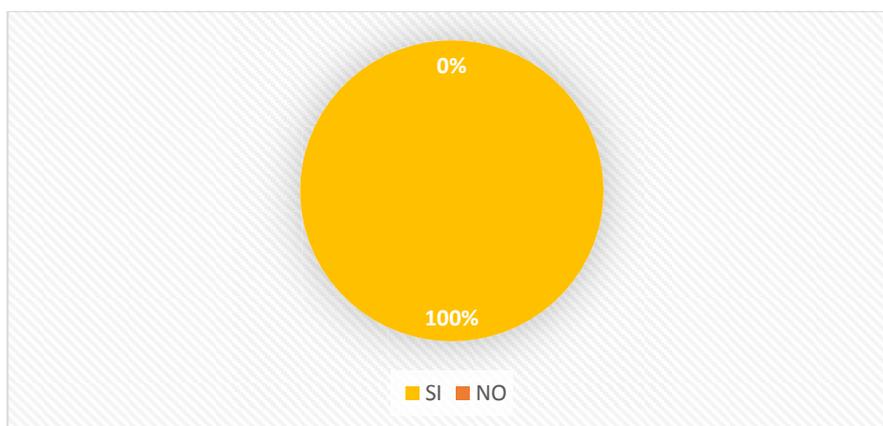
Es necesario proporcionar soluciones a requerimientos por parte de los usuarios estableciendo las informaciones de una manera adecuada.

4. ¿Existen normativas en el departamento establecida sobre atención al usuario?

TABLA Y GRÁFICO N° 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Usuarios de la Empresa Pública de Aguas de Manta
 Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°4

Análisis e interpretación de los resultados

El criterio de los usuarios en el 100% respondió que si necesitan. Se evidencia que deben existir actualizaciones de capacitaciones de interacción con el usuario que fortalezcan las responsabilidades laborales de quienes tienen esta labor de ejecutar este servicio.

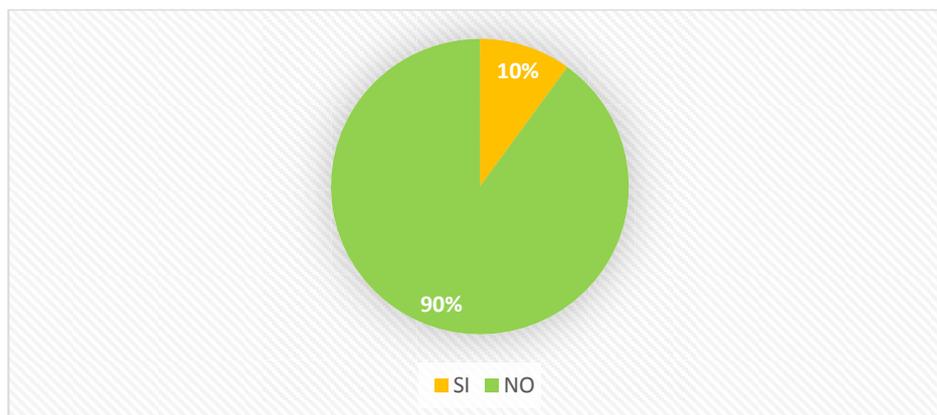
Además, establecer los tiempos en que se desarrollen debe ser política departamental o institucional en la mejora de calidad de servicios que se brinde en la interacción de usuarios con los requerimientos de los mismos.

5. ¿Cree usted que el personal está capacitado para brindar una atención de calidad?

TABLA Y GRÁFICO N° 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	10%
No	18	90%
Total	20	100%

Fuente: Usuarios de la Empresa Pública de Aguas de Manta
 Autor: estudiante investigador



Fuente: tabla n°5

Análisis e interpretación de los resultados

De acuerdo a la incógnita planteada para conocer si el personal está capacitado para brindar una atención el 90% de las personas respondieron que no, y el 10% que si están preparados; se debe de enfatizar en la responsabilidad en los departamentos institucionales de orientar a quienes laboran directamente con el público de promoción de la calidad, por ser los que establecen el acercamiento del usuario y la institución, con una oportuna gestión de solución y garantizar la satisfacción del usuario.

El servicio en la atención al usuario es el acercamiento entre una institución y el usuario, por lo tanto, se debe realizar esta tarea con calidad y calidez lo que hace la diferencia en la gestión de un requerimiento o solicitud para el usuario.

PROPUESTA

Tema:

Diseño de guía de procedimientos de atención al usuario

Introducción

De acuerdo al análisis de los resultados del presente estudio de investigación y según recomendación, respondiendo ante las demandas y necesidades de los usuarios y personal del departamento de reclamos del EPAM de la ciudad de Manta, surge el diseño de una propuesta que consiste en crear una guía de procedimientos en atención al usuario para la puesta en práctica dentro de las actividades que realizan los funcionarios de la institución.

La presente guía es realizada con el objetivo de general nuevos procedimientos y crear experiencias en lo trabajadores sobre el desarrollo de las funciones que fortalezcan la prestación de servicio en la empresa.

En la actualidad las entidades públicas y privadas se dirigen a brindar servicios de calidad y calidez en la atención al usuario, por lo mismo muchas de ellas en la estructura organizacional tienen el departamento de reclamos, en donde el personal de esta tarea debe interactuar con los usuarios conociendo sus necesidades y satisfacer las solicitudes de requerimiento con procesos oportunos, por lo cual es importante orientar con procedimientos de servicio en quienes atender y reciben desde que inicia hasta la finalización de un requerimiento del usuario.

Una guía de atención al usuario ofrece a los funcionarios responsables en esta tarea una herramienta que posibilita ofrecer un servicio acorde y eficiente, en donde el trato que se brinde haga sentir al usuario de ser atendido por profesionales idóneos.

Objetivos

Objetivo General

- Establecer una guía que ayude en la interacción con el usuario en la prestación de servicio.

Objetivo Específicos

- Orientar al personal en procedimientos de atención en la interacción con el usuario.
- Establecer procedimientos o técnicas de atención al usuario que se utilizan en el espacio laboral.
- Servir de orientación a los trabajadores para una atención oportuna y eficiente al usuario.

Metodología

El contenido de la presente guía se realizará en base a los siguientes pasos:

- a. Buscar temas específicos en procedimientos o técnicas de atención al usuario, a través de bibliografías físicas o digital.
- b. seleccionar técnicas o procedimientos acordes que faciliten la interacción al usuario.
- c. Detallar actividades que mejoren la capacidad de los empleados en atender y brindar un servicio público de calidad.

Desarrollo de la Propuesta

Se sugieren o se determinan ciertos Contenidos

1. Procesos de Atención al Cliente

Iniciar el contacto

Que el cliente se sienta atendido desde el principio del contacto, causándole una impresión positiva y creando la disposición para una relación agradable.

- Acusar la presencia del cliente.
- Saludar y sonreír.
- Personalizar el contacto.
- Invitar a hablar al cliente.
- Utilizar un tono de voz amable.
- Mirar a la cara del cliente.
- Orientarse hacia el cliente.

Obtener información

Conocer y comprender cuáles son las necesidades del cliente, para posibilitar su adecuada satisfacción, transmitiéndole que le escuchamos y que realmente nos interesamos por su petición.

- Observar al cliente.
- Escuchar activamente.
- Escuchar activamente.
- Sentir la posición del cliente.

Satisfacer

Facilitar las indicaciones oportunas y/o los elementos pertinentes para resolver la necesidad del cliente, o situarla en vías de solución.

- Identificar la necesidad.
- Centrarse en su satisfacción.

- Hacerse comprender amablemente.
- Dedicar el tiempo necesario.
- Asegurar la satisfacción.

Finalizar

Dentro de esta etapa debe, asegurarse de que la necesidad ha sido resuelta (o situada en vías de solución), creando una sensación final positiva.

- Interesarse por peticiones añadidas.
- Despedirse amablemente.
- Hacerse comprender amablemente.
- Mirar y sonreír al cliente.
- No demorar el final.

Con un entrenamiento adecuado del personal en este proceso de atención al cliente y la evaluación de los comportamientos de atención al cliente, la experiencia del cliente mejorará indiscutiblemente traduciéndose en clientes satisfechos y la mejora los resultados de la organización.

Por último, es necesario incidir en que, en el proceso de atención al cliente, el elemento fundamental es lo que llamamos personalización de la atención. Todo contacto con el cliente debe personalizarse. ¿Qué quiere decir esto? Significa que, en todas las circunstancias, el cliente debe ser tratado como una persona y se debe dar solución a cada uno de sus requerimientos a la brevedad posible.

2. Habilidades Personales

La comunicación e interacción con el usuario Con carácter general se deben tener en cuenta cuatro variables fundamentales que pueden afectar positiva o negativamente la interacción del personal de atención al público con el usuario:

Actitud corporal:

- Mirar a los ojos. El contacto visual indica que el canal de comunicación está abierto.
- Saludar con la mirada. Es la manera de informar al usuario de que somos conscientes de su presencia y estamos en disposición de atenderle.
- Sonreír y utilizar gestos que indiquen que estamos receptivos y abiertos. Ayuda y facilita la comunicación.
- Utilizar una buena postura. Indica nuestro grado de atención y disponibilidad.
- Evite cruzarse de brazos pues esto muestra un sentido de desinterés ante el usuario.

Expresión oral:

- **Saludar.** En la atención presencial es el inicio de la comunicación.
- **Comunicarnos con claridad y simplicidad.** Nuestra forma de expresarnos debe ser clara y sencilla para ayudar a la comprensión por parte del usuario.
- **Usar un vocabulario** fácilmente comprensible y ajustar, en la medida de lo posible, el lenguaje al nivel académico y circunstancias particulares del usuario.
- **Emplear un tono de voz adecuado.** No es necesario hablar con un tono de voz alto para ser escuchado, tiene una connotación de autoridad que en servicio al usuario puede ser contraproducente. Tampoco hablar muy bajo es la técnica correcta, esto refleja inseguridad. Si el ambiente lo permite, un tono de voz moderado es apropiado para que las personas escuchen sus palabras y las reciban adecuadamente.
- **Hablar pausado y claro** de forma que el usuario alcance a escuchar cada palabra.

- **Utilizar siempre el “usted”** como fórmula para dirigirnos a cualquier usuario en un primer momento, con independencia de su categoría, edad, condición etc.
- **Dar mensajes claros, directos y coherentes.** Si tenemos que hacer algo mientras le atendemos (consulta a la base de datos, llamada telefónica, ir a buscar un impreso, etc.), lo explicaremos. De lo contrario podemos producir una sensación de desconcierto en el usuario.

Escucha activa y asertividad

Una vez que el usuario empieza a hablar hay que poner en juego la Escucha activa. Hay que enterarse de lo que dice, no de lo que nos parece que dice.

A veces recibimos un derrumbe de datos que esconde la información que necesitamos. Otras veces tenemos que completar la información recibida haciendo las preguntas pertinentes. Tanto para una cosa como para la otra, es necesario captar lo que nuestro interlocutor nos quiere decir. Ser precipitados al principio puede hacernos perder el tiempo al final. Para saber escuchar es necesario:

- Tener la mente abierta
- No pensar “Ya se lo que me va a decir”.
- Intentar relajarse
- Procurar tener una actitud positiva.
- Ser amable y demostrarlo.
- Pedir aclaraciones y preguntar en el momento oportuno; es decir, cuando
- nuestro interlocutor crea que se ha expresado suficientemente.
- Expresar qué hemos entendido: “Si no he entendido mal, Vd. me ha dicho que.”
- Saber identificar los problemas. Estar atento a las dificultades que aparezcan en cada caso.

- Ofrecer la información necesaria. Evitar dar información no solicitada por el usuario que pueda provocar confusión en la respuesta.

La Asertividad es una técnica que nos hace capaces de manifestarnos tal y como somos, diciendo lo que pensamos, sin provocar en las otras conductas agresivas, de rechazo o de huida, y, además, sin guardar internamente ningún sentimiento de lucha o agresión. También nos ayuda a aceptar y canalizar las críticas como una aportación positiva y como un elemento para mejorar profesionalmente.

3. BENEFICIARIOS

Directamente el personal que labora en el departamento de reclamos quienes estarán motivados en mejorar sus funciones en el servicio de atención al usuario y en las actualizaciones en el desempeño de sus actividades.

Indirectamente se beneficiarán los usuarios, en las atenciones personales y el uso de la tecnología de atención.

CONCLUSIONES

Una vez considerados y valorados los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a las secretaria y usuarios de la Empresa Publica Aguas de Manta, se concluye que:

- Los niveles de satisfacción de los usuarios no son buenos debido a que los mismos manifiestan que la atención de sus requerimientos no se realizan de manera adecuada.
- Se establece que la atención al usuario es una actividad permanente, por esta razón las secretarias del departamento de reclamos la realizan rutinariamente.
- En el departamento de reclamos las actualizaciones no son frecuentes.
- El departamento de reclamos no posee una guía de procedimientos para la atención al usuario

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones planteadas al termino del trabajo de investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

:

- Mejorar la atención de los empleados que se relacionan directamente con el público.
- Realizar actualizaciones continuas sobre el servicio de interacción al usuario, al personal de este departamento.
- Motivar a las secretarias en capacitarse en temas que le permita brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios.
- Facilitar y elaborar una guía con los procedimientos para la atención al usuario.

BIBLIOGRAFÍA

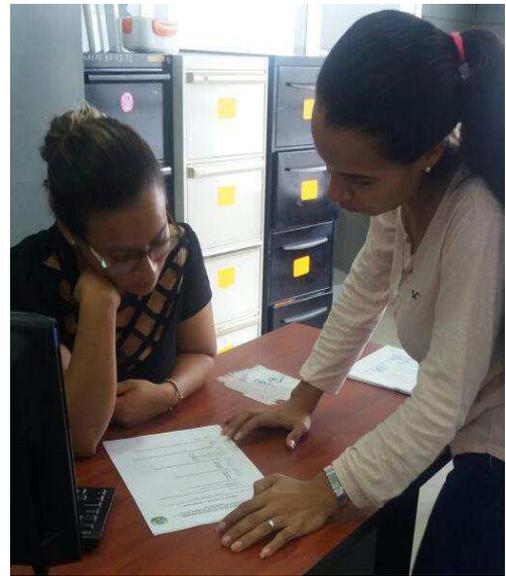
- Mateos, de Pablo Blanco, Miguel Ángel. Atención básica al cliente (MF1329_1), IC Editorial, 2012. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=3211515>
- Brown, Andrew. Gestión de la atención al cliente, Ediciones Díaz de Santos, 1992. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=3175055>.
- Zapatero, Álvarez, Ana Isabel. Información y atención al cliente-consumidor usuario (MF0241_2), Editorial CEP, S.L., 2012. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=4499054>.
- Peralta, Sánchez, Weimar Manuel. Estrategia de servicio al cliente, El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=3182322>.
- Taquechel, Barreto, Amalia, and Díaz, Carmen A. García. Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria, Editorial Universitaria, 2008. ProQuest Ebook Central, recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=317568>
- Ruiz, Mateos, María del Rosario. Manual técnicas de secretariado: formación para el empleo, Editorial CEP, S.L., 2010. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=3207475>.
- Prieto, Jorge. Gerencia del servicio: la clave para ganar todos (3a. ed.), Ecoe Ediciones, 2014. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=4870540>

- Taquechel, Barreto, Amalia, and Díaz, Carmen A. García. Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria, Editorial Universitaria, 2008. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=317568>
3.
- Ruiz, Mateos, María del Rosario. Manual técnicas de secretariado: formación para el empleo, Editorial CEP, S.L., 2010. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=320747>
5.
- Talavera Pleguezuelos, C: “La Atención al Usuario de la Administración Pública” (ISBN: 84-88282-21-4). Está por tanto protegido por derechos de autor, no autorizándose su reproducción sin autorización expresa y por escrito del autor. Recuperado de <https://www.aiteco.com/proceso-atencion-al-cliente-fases-comportamientos/>
- Manual De Buenas Prácticas En La Atención A Usuarios recuperado de: Http://Biblioteca.Unex.Es/Files/Intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/Sbad-Mc-003-Buenas_Pr%C3%81cticas.Pdf
- Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Gómez, E. (2009). Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave). (1ra. ed.) Argentina: El Cid Editor
- Gómez, E. (2009). ¿Cómo debe actuar cada uno de nosotros? Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave). (1ra. ed.) Argentina: El Cid Editor
- Ing. Juan Pablo Moreno Delgado, tesis de grado, (2014) recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>

- Andrade Yáñez Gisella Karina, Jaramillo Ríos Loren Del Cisne, (2013), Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciadas en la especialidad de Secretariado Ejecutivo En español. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1707/1/05%20FECYT%201561%20TESIS.pdf>
- BROWN, Andrew, Atención al Cliente, 2004, pág., 11 recuperado de: <file:///F:/tesis%20final/ubicar%20bibliografi%20de%20tipos%20de%20clientes.pdf>

ANEXOS



Realizando Encuestas a Secretarías y
Usuarios de la Epam Manta





ENCUESTA DIRIGIDA A SECRETARIA

La información obtenida será de aporte en el trabajo de titulación para la obtención del título de Licenciada en Secretariado Bilingüe.

Indicaciones generales:

- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente (una sola opción).
- La encuesta será de absoluta confidencialidad.

1. ¿Qué tiempo tiene usted laborando como secretaria?

- 3 meses
- 6 meses
- 1 año
- Más de 1 año

2. ¿Qué tiempo tiene de experiencia en atención al usuario?

- 3 meses
- 6 meses
- 1 año
- Más de 1 año

3. La atención al usuario que brinda usted en este departamento se realiza:

- De manera personal
- Uso de herramientas electrónicas
- Las dos son ciertas
- Otras

4. ¿Existen normativas en el departamento establecida sobre atención al usuario?

- SI
- NO

5. ¿Con que frecuencia asiste a actualizaciones de normas de atención al usuario?

- Una vez al mes



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD DE GESTION, DEARROLLO Y SECRETARIADO EEJECUTIIVO
CUIDADELA UNIVERSITARIA VIA SAN MATEO TELF. 620288-623740-625094
MAANTA-ECCUADOR



- Una vez cada tres meses
- Una vez al año
- Dos veces al año
- Nunca

6. ¿Considera usted que el departamento debe realizar capacitación de normas de atención al usuario?

- SI
- NO



ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIO

La información obtenida será de aporte en el trabajo de titulación para la obtención del título de Licenciada en Secretariado Bilingüe.

Indicaciones generales:

- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente (una sola opción).
- La encuesta será de absoluta confidencialidad.

1. ¿El personal que labora en este departamento le brindan un servicio de calidad demostrando normas de atención al cliente?

Si

No

2. ¿Cómo califica usted el servicio que le brindan los funcionarios y las secretarias?

Muy bueno

Bueno

Regular

3. ¿Considera usted que el personal que le atiende le proporciona un servicio agradable de acuerdo a las necesidades que requiere?

SI

NO

4. ¿Considera usted que deben de mejorar la atención que brinda el personal a sus usuarios o clientes?

Si

No

5. ¿Cree usted que el personal está capacitado para brindar una atención de calidad?

SI

NO