

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**  
**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA:**

**LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS SECRETARIAS Y LA**  
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO**  
**AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN**  
**PORTOVIEJO, 2016**

**AUTORAS:**

**S.E. MILENE JAZMINA CEDEÑO ARGANDOÑA**  
**S.E. ANDREA ELIZABETH MENDOZA CARRERA**

**TUTORA:**

**MG. BEATRIZ ORDÓÑEZ GUTIÉRREZ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a Dios y especialmente a mis padres que son el pilar más importante en mi vida.

A Dios: Quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban.

A mi madre Lenis Argandoña Macías: Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, comprensión, amor, sus valores, por la motivación constante.

A mi padre Jorge Cedeño Pinargote: Me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño en si todo mis padres son y serán mi pilar fundamental en mi vida.

A mis hermanos y sobrinos: Que me motivaron día a día para seguir adelante con mis sueños y éxitos.

A todos Gracias de todo corazón.

**Milene Jazmina**

## **DEDICATORIA**

“Todo lo que hacemos debe ser el resultado de nuestra gratitud por lo que Dios ha hecho por nosotros”

### **William Arthur Ward**

A Dios: porque me ha dado el privilegio de vivir, salud para lograr mis objetivos y por los Padres magníficos que puso en mi vida para que me guíen y hagan de mí una persona de bien.

A mi Madre Fanny Betzabeth Carrera Luna: Sin ella no estuviera yo aquí, de ella aprendí a ser fuerte y saber apreciar lo que la vida da, amar al prójimo sin medidas y amarme a mí misma como soy y por lo que soy, a nunca rendirme ante ningún obstáculo por más trabas que se presentaran en mi carrera universitaria, por sus consejos inagotables que me daba día a día antes de dirigirme a mis estudios, por acompañarme en mis desvelos y cuidar de mí como si aún fuera su pequeña hija.

A mi Padre Luis Humberto Mendoza: Por ese ejemplo de lucha y perseverancia que solo a él lo caracterizan por ser un buen hombre, buen esposo y buen padre, no me alcanzaría la vida para agradecerle todo el sacrificio que ha hecho por mi madre, mis hermanos y por mí en especial, quien dedico parte de su tiempo en mi nacimiento, quien junto a mi madre se desvelaban en la sala de un hospital mientras me recuperaba de mis cirugías, tengo tanto que agradecerles tanto que retribuirles y tanto que amarlos es por

ello que este Logro es únicamente en su Honor como muestra de mi gratitud y amor. Gracias Papá y Mamá, por siempre serán mis Héroe.

A mis Familiares: Gracias por todo Abuelita, Tíos (as), primos y Hermanos (as) personas que me han ayudado de una u otra manera, aconsejándome, enseñándome y apoyándome en todo lo que he necesitado durante mis estudios, cada uno con una personalidad diferente pero con un mismo propósito que es motivarme para lograr mis metas tanto Profesionales como Personales.

A mi Amiga-Hermana que la Vida me dio: Milene Jazmina Cedeño Argandoña, gracias por compartir estos años de estudios, por estar siempre a mi lado y por hacerme parte de tu familia, juntas empezamos un largo camino y juntas hemos culminado este recorrido, eternamente agradecida con la Vida por haberte conocido y por haber compartido tantas anécdotas que estarán por siempre en mis mejores recuerdos.

**Andrea Elizabeth**

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento a todos los y las docentes de la Escuela de Secretariado Ejecutivo, Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, por sus valiosos conocimientos impartidos en la formación académica, lo que nos sirvió para culminar con éxito la carrera profesional.

De manera especial, profundo agradecimiento a la Mg. Beatriz Ordoñez Gutiérrez, por brindar su apoyo e incondicional orientación, tiempo y paciencia en el desarrollo de este trabajo de titulación.

Nuestros agradecimientos a los a las autoridades, directivos, secretarías y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo, quienes brindaron oportuna información para la investigación, por ello el éxito logrado.

**Las Autoras**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de tutora del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Investigación para obtener el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, Escuela de Secretariado Ejecutivo. **CERTIFICO QUE:** He dirigido y revisado el Informe del trabajo de Titulación presentado por las Secretarias Ejecutivas: **MILENE JAZMINA CEDEÑO ARGANDOÑA y ANDREA ELIZABETH MENDOZA CARRERA**, con el tema: **LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS SECRETARIAS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PORTOVIEJO, 2016**, mismo que cumplió con un cronograma de trabajo ajustado al esquema de la modalidad, siendo aprobado en su totalidad, lo certifico.

**Mg. Beatriz Ordóñez Gutiérrez**

**TUTORA**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA: LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS SECRETARIAS Y  
LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN  
PORTOVIEJO, 2016.**

**TESIS DE GRADO**

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y  
legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la  
obtención del Título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

**APROBADA**

.....  
**PROFESOR TUTOR DE TESIS**

.....  
**PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL**

.....  
**PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL**

.....  
**PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL**

## **DECLARATORIA**

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones del presente trabajo pertenece exclusivamente a sus autoras.

**Las Autoras**



## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
INTRODUCCIÓN/PLANTEAMIENTO DEL	
I. PROBLEMA	1
1.2. ANTECEDENTES	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	7
1.4. OBJETIVOS	8
1.4.1. GENERAL	8
1.4.2 ESPECÍFICOS	8
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>9</b>
2.1. MARCO TEÓRICO	9
2.1.1. LA CALIDAD DE ATENCIÓN	9
2.1.2. GENERALIDADES	9
2.1.3. CONCEPTUALIZACIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN	10
2.1.4. IMPORTANCIA DE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD	11
2.1.5. CÓMO OFRECER UNA BUENA ATENCIÓN	13
PRINCIPIOS BÁSICOS DE UNA ATENCIÓN DE	
2.1.6. CALIDAD	14
2.1.7. ESTRATEGIAS Y PROCEDIMIENTOS	16
LA ATENCIÓN DE CALIDAD EN EL ÁMBITO	
2.1.8. LABORAL	18
2.2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	21
2.2.1. INTRODUCCIÓN	21
2.2.2. IMPORTANCIA	22
2.2.3. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SINÓNIMO DE CALIDAD	24
2.2.4. ESTRATEGIAS PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL	
USUARIO	26
CÓMO SE OBTIENE LA SATISFACCIÓN DEL	
2.2.5. USUARIO	28
2.2.6. LAS COMPETENCIAS DE LAS SECRETARIAS Y LA SATIS-	
FACCIÓN USUARIO	29
3.1. <b>CAPÍTULO III</b>	<b>32</b>
3.1.1. METODOLOGÍA	32
3.1.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	32
3.1.3. VARIABLE INDEPENDIENTE	32
3.2. VARIABLE DEPENDIENTE	32
3.3. TIPO DE ESTUDIO	33
3.4. MÉTODOS	33
3.4.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	33

	<b>Pág.</b>
3.4.2. TÉCNICAS	33
3.5. INSTRUMENTOS	34
POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.6. POBLACIÓN	34
3.6.1. RECURSOS	34
3.6.2. HUMANOS	34
MATERIALES	35
4.1. <b>CAPÍTULO IV</b>	36
4.1.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA INFORMACIÓN	36
4.1.3. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	68
4.1.4. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	72
5 <b>CAPÍTULO V</b>	74
5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.2. CONCLUSIONES	74
5.3. RECOMENDACIONES	75
PLAN DE CAPACITACIÓN	77
6. PRESUPUESTO	83
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	84
8. BIBLIOGRAFÍA	85

## ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN  
EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN PORTOVIEJO

		<b>Págs.</b>
CUADRO Y GRÁFICO	1	37
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	1	38
CUADRO Y GRÁFICO	2	39
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	2	39
CUADRO Y GRÁFICO	3	40
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	3	41
CUADRO Y GRÁFICO	4	42
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	4	42
CUADRO Y GRÁFICO	5	43
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	5	43
CUADRO Y GRÁFICO	6	44
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	6	44
CUADRO Y GRÁFICO	7	45
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	7	46
CUADRO Y GRÁFICO	8	47
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	8	47
ENCUESTAS APLICADA A LAS AUTORIDADES Y JEFES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PORTOVIEJO		48
CUADRO Y GRÁFICO	1	48
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	1	49
CUADRO Y GRÁFICO	2	50
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	2	51
CUADRO Y GRÁFICO	3	52
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	3	52
CUADRO Y GRÁFICO	4	53
ANÁLISIS E	4	53

INTERPRETACIÓN		
CUADRO Y GRÁFICO	5	54
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	5	54
CUADRO Y GRÁFICO	6	55
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	6	55
CUADRO Y GRÁFICO	7	56
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	7	56
CUADRO Y GRÁFICO	8	57
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	8	57
CUADRO Y GRÁFICO	9	58
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	9	58
ENCUESTAS APLICADA A LOS		
USUARIOS DEL		
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL		
CANTÓN PORTOVIEJO		
CUADRO Y GRÁFICO	1	59
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	1	60
CUADRO Y GRÁFICO	2	61
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	2	61
CUADRO Y GRÁFICO	3	62
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	3	62
CUADRO Y GRÁFICO	4	63
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	4	64
CUADRO Y GRÁFICO	5	65
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	5	65
CUADRO Y GRÁFICO	6	66
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	6	66
CUADRO Y GRÁFICO	7	67
ANÁLISIS E		
INTERPRETACIÓN	7	67

## **RESUMEN**

La atención al usuario es el conjunto de actividades que las instituciones desarrollan con orientación al mercado y encaminadas a identificar las necesidades de sus usuarios, con el fin de lograr que ellos se sientan satisfechos luego de recibir el servicio de ofrecen las mismas.

Para las profesionales en secretariado, la atención al usuario es prácticamente la clave para conseguir el éxito, porque un usuario satisfecho es el resultado del trabajo de toda la institución, desde los cargos menores a los cargos altos, ya que todo gira en torno a la calidad de atención que se le brinda a las personas que son parte del crecimiento de las mismas.

El motivo que influyó a realizar este trabajo, se basó específicamente en conocer de qué manera la calidad de atención de las secretarias influye en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo, estudio que permitió identificar los principios básicos de una buena atención al usuario y a su vez establecer la percepción que tiene el usuario en relación a la atención que recibe.

Para lograr el éxito del trabajo fue necesario utilizar la metodología de investigación - acción, que permitió esclarecer y establecer la veracidad de la misma, empleándose los métodos: investigativo, bibliográfico, analítico y estadístico.

**Palabra claves:** Atención al cliente, Satisfacción de los usuarios, Ámbito laboral, Estrategias.

## **SUMMARY**

The attention to the user is the set of activities that the institutions develop with market orientation and aimed at identifying the needs of their users, in order to make them feel satisfied after receiving the service they offer.

For professionals in the secretariat, attention to the user is practically the key to success, because a satisfied user is the result of the work of the whole institution, from the lower charges to the high charges, since everything revolves around the Quality of care that is provided to the people who are part of the growth of the same.

The motive that influenced this work, was based specifically on how the quality of care of the secretaries influences the satisfaction of users of the Decentralized Autonomous Government of the canton of Portoviejo, a study that allowed to identify the basic principles of good care To the user and in turn to establish the perception that has the user in relation to the attention that receives.

To achieve the success of the work it was necessary to use the methodology of research - action, which allowed to clarify and establish the veracity of the same, using the methods: investigative, bibliographic, analytical and statistical.

**Key words:** Customer service, Customer satisfaction, Work environment, Strategies



## Capítulo I

### I. Introducción/Planteamiento del Problema

En el contexto mundial, la atención al cliente según Escudero (2011, p. 43), afirma que "es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones e instituciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la obtención de un servicio, logrando de este modo cubrir sus expectativas y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de los mismos". Es decir, que se trata de las prestaciones que el usuario espera como consecuencia de la imagen, el costo y la fama del servicio que reciben. Por lo tanto, para llevar una política exitosa de atención al cliente, las organizaciones e instituciones deben poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores.

En el Ecuador, esta realidad no se encuentra aislada, la atención al cliente, permite a los directivos institucionales y organizacionales aprender a ver a través de los ojos de los usuarios; a interpretar mejor sus necesidades, desarrollar y proporcionar el producto o servicio adecuadamente, y a la vez mejorar sus campañas publicitarias y obtener mayor participación en el mercado.

Señala Villa (2014. p. 65) que "la empresa debe conocer a sus clientes de forma detallada, por tanto hay que saber sus necesidades, expectativas y demandas para poder desarrollar las estrategias que se dirijan a lograr su

fidelización, y satisfacción de los mismos", de esta forma, cada vez que un usuario tenga una experiencia positiva en la compra de un producto o servicio deseará regresar y repetir esta vivencia.

En el contexto empresarial la atención al usuario es prácticamente la clave para conseguir el éxito, un usuario satisfecho es nada más y nada menos que el resultado del trabajo de toda la institución u organización, desde los cargos bajos hasta los cargos altos, todo gira en torno a la calidad de atención que se le brinda a las personas que son parte del crecimiento de las mismas.

Si se habla de calidad de atención, es claro que la cultura organizacional debe estar orientada al cumplimiento de los objetivos que plantee dicha calidad. Es decir, que los valores, la filosofía, creencias, motivaciones, deseos y actitudes de todos los miembros de la organización deben estar regidos por la misión y visión u objetivos que persiguen las mismas para el desenvolvimiento de los servicios que ofrecen. Por ello, Londoño (2011) afirma que la "calidad de atención se convierte en una de las herramientas más eficaces usadas por directivos y empresarios para diferenciar su competencia y desarrollar una ventaja competitiva y sostenible es el servicio de calidad que se le ofrece al usuario".

Tomando esos referentes respecto de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, la secretaria de hoy en día, requiere ser competitiva, dinámica, dispuesta a ejercer su cargo con el soporte de todos

los conocimientos necesarios e indispensables que faciliten su ejercicio profesional, además y como apoyo a su gestión, debe desempeñar las funciones de forma correcta, brindar un servicio efectivo y de calidad, dominar a la perfección los conocimientos técnicos y administrativos propios al cargo que desarrolla, con mucha visión, gestora de cambios, capaz de afrontar los retos y saber aprovechar las oportunidades que se presentan diariamente mediante las habilidades y destrezas profesionales.

La presente investigación se realizó en el Gobierno Descentralizado de la ciudad de Portoviejo, institución pública que de acuerdo a su naturaleza está orientada y encaminada al servicio de la sociedad, donde uno de sus objetivos es la calidad de atención que brindan quienes la conforman para lograr la satisfacción de los usuarios; lo que permite destacar lo esencial que es el buen manejo de relaciones interpersonales. Con lo mencionado se planteó la siguiente interrogante: **¿De qué manera la calidad de atención de las secretarías influye en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo, 2016?**

El propósito del trabajo de titulación fue realizar un estudio sobre la calidad de atención de las secretarías y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo, por tanto, fue preciso ajustarse al esquema establecido, mismo que consta de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se hace una introducción, junto al análisis crítico en base a diversos discernimientos de profesionales, estableciendo la formulación del problema con su respectiva pregunta de investigación; se explica los antecedentes del tema, y finalmente se hace una redacción sobre los objetivos de la investigación.

El segundo capítulo, destaca la revisión de la literatura y desarrollo del Marco Teórico, haciendo referencia a las variables que forman el tema: la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, teoría que ha sido acompañado por subtemas en relación a las mismas, información que se basa en la fundamentación filosófica que incluye categorías fundamentales y las respectivas variables que se investigan en este trabajo.

El tercer capítulo está basado en la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación de campo, bibliográfico, el universo de la investigación, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, así como el recurso humano y material manejados.

En el cuarto capítulo se realiza un análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los involucrados, los que se plasman en cuadros y gráficos respectivos. Asimismo, se realiza la exposición y descripción de los resultados de acuerdo a los objetivos específicos. Este capítulo enuncia el alcance de los objetivos y los resultados esperados y finalmente en el capítulo quinto se mencionan las

conclusiones y recomendaciones del presente informe, parte medular de todo trabajo de investigación.

## **1.2. Antecedentes**

Desde tiempos inmemorables, en la cultura de atención al cliente, muestra la actitud y comportamiento de las personas con las cuales el usuario entra en contacto. Escudero (2012, p. 56), enfatiza que "la calidad en la atención al usuario representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la institución u organización".

En la actualidad, las instituciones están orientadas a mejorar el servicio a través de la atención de calidad, porque éstas le permite conocer las necesidades y expectativas de sus usuarios, que es para los que está destinada la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar o superar sus expectativas. Por ello, Paz (2015, p. 67) sostiene que "las instituciones u organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en su contexto y en las crecientes expectativas de los clientes, destacando la flexibilidad y mejora permanente".

Dentro de este contexto, la Real Academia Española (RAE), señala que la atención al usuario, comprende "el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo". Es decir, que la atención al usuario se convierte en una potente herramienta de mercadeo y/o de servicio, que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Por ello, que la atención al usuario, está tomando mayor relevancia, en la medida que deben considerar a sus usuarios como los clientes más importantes, más allá de la aproximación clásica de soporte telefónico, y de las otras funciones que se desempeñan frente al usuario.

Con los antecedentes mencionados, fue preciso realizar la presente investigación, porque la calidad de atención que ofrezcan las secretarias en sus funciones cotidianas, ya que la atención al público no se limita en relación entre el personal que se vincula directamente con él, sino que se trata de una modalidad de gestión que empieza desde la dirección que trata una filosofía organizacional, cuyo objetivo es lograr usuarios satisfechos, ya que uno de los objetivos de una buena calidad de atención al usuario, son sus acciones que tienen como principal meta atenuar la diferencia que existe entre lo que espera el cliente de la organización (expectativas) y lo que realmente recibe de ésta.

### **1.3. Justificación**

Según Brown (2014, p. 43), "la calidad resulta ser un concepto difícil de medir en términos objetivos cuando se trata de bienes intangibles, como es la atención, lo que parece ser más efectivo resulta ser el establecimiento de modelos y rutinas que garantizan que todos quienes acceden a ese servicio recibirán lo mismo", argumenta además que "un modelo de atención debe contemplar conductas observables, definidas con claridad, de modo que sean comprendidas de la misma manera por todos los integrantes de la organización y cualquiera esté en condiciones de apoyar el proceso de supervisión de la calidad en la atención".

Resulta significativo para las instituciones adoptar mecanismos encaminados al crecimiento de las mismas, a través de un servicio de calidad que se brinde a los usuarios, para lograr que ellos salgan satisfechos con el servicio y atención recibida, por ello, la importancia del presente estudio, porque tiene como objetivos identificar los principios básicos de una buena atención al usuario y la percepción que tiene el usuario en relación a la atención que recibe.

Dentro de este contexto se precisó del cumplimiento de la presente investigación, porque se priorizó la necesidad de identificar las estrategias y procedimientos de la calidad de atención al usuario y de establecer la percepción que tiene el usuario en relación a la atención que recibe en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, de quienes se obtuvo

información veraz y fidedigna, cuyos datos aportaron y contribuyeron a darle sustento a la investigación, dando de esta forma cumplimiento a los objetivos propuestos.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. General**

- ❖ Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo.

##### **1.4.2. Específicos**

- ❖ Analizar la relación entre calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.
- ❖ Identificar los principios básicos de una buena atención al usuario.
- ❖ Establecer la percepción que tiene el usuario en relación a la atención que recibe.



## **Capítulo II**

### **2.1. Marco Teórico**

#### **2.1.1. La calidad de atención**

#### **2.1.2. Generalidades**

Una atención de calidad al usuario constituye una ventaja competitiva frente a otras organizaciones e instituciones, a igual producto, la calidad de atención es lo que las diferencia, por eso es que Zapata (2014, p. 53), argumenta que “La atención del usuario tiene como objetivo general crear las condiciones que generen actitudes y comportamientos adecuados en los actores, mediante el análisis sistemático de los niveles de satisfacción de los usuarios”.

Asimismo, afirma que "presta atención a las demandas que externalicen los usuarios actuando sobre los problemas que representan una disfunción en el proceso de prestación de servicios que ofrece la Institución". Por lo tanto, la atención a usuarios se ha constituido en el escaparate de los departamentos de sistemas de información y el responsable de informática en el principal garante de dicha actividad.

En referencia a lo mencionado, Brown (2014, p. 49), argumenta que:

“las Instituciones del Estado conservan ciertas debilidades en cuanto a la atención de usuarios se refiere. No se debe endosar a este planteamiento la escasez de recursos materiales, financieros o humanos, sino simplemente a la desorganización, y quizás la falta de interés en quienes han tenido el poder de decisión, que carecen de mecanismos que

permitan ofrecer una atención de calidad al usuario y comunidad en general”.

Por ello y debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, los entes públicos deben incorporar nuevas herramientas administrativas que les permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados para lograr una efectiva atención de calidad a sus usuarios.

### **2.1.3. Conceptualización de calidad de atención**

Pérez (2012, p. 43) define a la atención al usuario como: “El conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de los usuarios”. Por ello, es importante no distraer al prospecto de la idea principal, y guiarlo de manera adecuada para que capte el principal objetivo.

Estudios recientes han demostrado en la actualidad, que algunas instituciones han iniciado esta revolución para lograr captar la atención de los clientes desde todos los ámbitos, y son muchos los autores tales como Jhon Stewar, (2011), quien habla sobre la calidad, él señala “la calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra, va

cambiando a lo largo de la vida de una generación a otra, además, varía de acuerdo a las diferentes facetas de la actividad humana".

Jiménez (2010. p. 51) manifiesta que la calidad de atención consiste "en la aplicación de la ciencia y la tecnología en una forma que maximice sus beneficios, sin aumentar en forma proporcional sus riesgos, y grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgo y beneficio".

Sobre las base de estas consideraciones, se podría definir la calidad de atención como la mejora continua de todas las actividades que realiza la empresa, a fin de alcanzar un nivel de excelencia que satisfaga las demandas y expectativas de sus clientes. Todo ello mediante la activa participación de los niveles gerenciales y de todos los trabajadores. Es decir, la mejora cualitativa de las relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido y se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.

#### **2.1.4. Importancia de una atención de calidad**

La principal preocupación de toda institución es conocer y entender a los clientes, ajustando sus servicios o productos a sus necesidades para así satisfacerlo y ganar su lealtad. Por tanto, es de conocimiento general que el éxito de ella depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes.

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las instituciones; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos.

La atención de calidad al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras exista más competencia, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismos sean quienes tendrán la última palabra para decidir.

La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos, mencionados por Anónimo (2013):

La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado. Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.

Por tanto, si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores. Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva

#### **2.1.5. Cómo ofrecer una buena atención**

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las instituciones o empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las instituciones y empresas por ser el primero en obtener la atención del cliente, mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente principal, consistiendo en frecuentes visitas a la entidad, o bien, de varias adquisiciones del producto que se ofrece, dependiendo de la naturaleza de la empresa; pero que a su vez, puede bastar con solo un minuto de romper las políticas establecidas para la calidad en el servicio, para perder ese cliente y que este opte por ir hacia la competencia.

Muchos empresarios son conscientes de la importancia de brindar un buen servicio al cliente, pero a pesar de ello no lo ponen en práctica, ya sea por desinterés o simplemente porque no saben cómo hacerlo.

Por tales razones, Sánchez (2014. p. 39), señala algunas pautas que ayudarán a brindar una buena atención al cliente:

- ❖ "Sea amable
- ❖ Muestre actitud positiva
- ❖ Atienda con rapidez
- ❖ Resuelva las quejas o reclamos
- ❖ Brinde un trato personalizado
- ❖ Ofrezca un ambiente agradable
- ❖ Ofrezca comodidad
- ❖ Sea flexible
- ❖ Sea sincero
- ❖ Cumpla sus promesas
- ❖ Nunca presione
- ❖ Nunca apure
- ❖ Nunca discuta
- ❖ Ofrezca servicios adicionales"

#### **2.1.6. Principios básicos de una atención de calidad**

Como principios de la atención al cliente se establece que el este es el que valora la calidad en la atención que recibe. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad calidad, tiempo y precio.

La atención al cliente es básica, por eso vamos a recomendar cinco principios básicos de la atención al cliente que harán que la empresa marque la diferencia en cuanto a atención al cliente. Así lo menciona Pérez (2012. p. 78) cinco principios básicos para brindar una atención de calidad:

1. **"El cliente es lo más importante:** El cliente es quien compra y quien da beneficios a la empresa, por lo que hay que tener en cuenta sus voluntades y deseos. Se debe primar por encima de otras cosas siempre que esto no perjudique a la empresa.
2. **El cliente siempre tiene la razón.** Es una frase que lleva mucho tiempo utilizándose y que prima en muchas empresas, pero ¿qué pasa si no la tiene? Hay que dar la razón al cliente sin quitársela a la empresa, de manera que se debe conseguir una solución que beneficie a ambas partes.
3. **Marcar la diferencia.** Uno de los aspectos más importantes por encima incluso de lo básico que se debe hacer en la atención al cliente es marcar la diferencia, ser especial. No basta con ofrecer una buena atención al cliente sino con ser diferente, ofrecer algo más de lo que busca al cliente, saber lo que quiere y ofrecérselo de una manera que ninguna otra empresa hará.
4. **La satisfacción del cliente por encima de todo.** La satisfacción del cliente es un arma de doble filo, ya que un cliente satisfecho puede traer más clientes a la empresa mientras que un cliente insatisfecho pueden ser muchos clientes perdidos. Si se favorece la satisfacción del cliente, en ocasiones perdiendo o no perdiendo, se pueden conseguir nuevos clientes que hagan ganar a la empresa. Un cliente insatisfecho puede dar mala imagen a la empresa y ofrecer el doble de clientes perdidos, los que no recomienda y los clientes que ya lo son a los que les hablará de su caso.
5. **Ofrecer una buena calidad de atención al cliente.** Se deben seguir los principios básicos de la atención al cliente, de manera que un cliente debe sentir que tiene una buena atención. Se debe saludar cordialmente, buscar conocer las necesidades del cliente, ayudarlo siempre que lo necesite, no

atosigarle, ofrecerle recomendaciones si las pide, hacer sentir bien al cliente y hacer sentir que le está atendiendo de la mejor manera".

Si se ofrece una buena atención al cliente, ellos no sólo quedarán satisfechos sino que serán la mejor estrategia de marketing y la mejor fuente de ganancias para la empresa.

### **2.1.7. Estrategias y procedimientos**

Las exigencias del cliente orientan la estrategia de la institución o empresa con respecto a la producción de bienes y servicios. El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado.

Por tanto, argumenta Robbins (2012. p. 56), que "Las empresas deben reducir la diferencia entre la realidad de su oferta (productos o servicios) y las necesidades y preferencias del cliente. El servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (grupo) específico y como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales".

Afirma además que "La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad, donde el cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa". La



calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada institución o empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa.

La puesta en práctica de una estrategia de orientación al cliente requiere, en principio, el ajuste de la política general de la empresa y los procedimientos de trabajo a una nueva forma de vincularse con los clientes. Deben consolidarse las políticas y los procedimientos de las distintas áreas de la empresa y enfocarlas a reforzar las prácticas de calidad del servicio. Este punto es muy importante dado que debe favorecer la agilidad de respuesta y el adecuado control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios. (Santacruz, 2009, p. 66).

De esta forma, el objetivo primordial de la estrategia debe ser la causa de una impresión favorable en el cliente cada vez que entre en contacto con algún sector de la empresa. Esto lleva a abandonar la idea de que la función de la atención al cliente permanece a un departamento dentro de la empresa y dirige los esfuerzos a involucrar a todos los que forman parte de la organización.

La estrategia de servicio debe estar concebida de tal manera que oriente la atención de la gente de la organización hacia las prioridades reales del cliente. Debe convertirse en principio de calidad para cada trabajador, de tal forma que aún cuando un trabajador no esté en contacto directo con el cliente conoce el funcionamiento de los servicios y participa del resultado que percibe el cliente (Santa Cruz, 2009, p. 68). Esto se logra al fomentar una visión global de la empresa en los trabajadores, permitiéndoles que conozcan el funcionamiento de todas las unidades o departamentos, los resultados de su trabajo y el impacto que tiene en la imagen que percibe el cliente.

#### **2.1.8. La atención de calidad en el ámbito laboral**

Couso (2015. p. 64), argumenta que:

"Todos los países que se orientan hacia la modernización de sus estructuras, están siendo testigos de un cambio fundamental en el papel del Estado, a pesar que los principios en que se sustentan las políticas sociales no han cambiado, si se está modificando la forma en la que el sector público se organiza para garantizar los servicios a la población".

Por ello se cree que es indispensable que el sector público sea más empresarial, más orientado hacia el cliente, y trabaje con más eficiencia y calidad en los servicios que ofrece a los usuarios.

El cliente ha dejado de ser quien debe adquirir el servicio, para convertirse en una persona que tiene libertad, en una persona activa que exige su derecho de recibir los mejores servicios. Ante lo manifestado es importante conocer no sólo quienes son nuestros clientes, sino cuáles son sus necesidades, qué esperan de nuestros servicios, cómo los perciben y cuáles son los elementos que determinan su satisfacción.

El proceso de desarrollo que enfrenta el mundo entero, producto del fenómeno de globalización, se caracteriza por un estado permanente de cambio y transformación, que busca lograr mayor eficiencia en las instituciones y organizaciones.

En la actualidad el ámbito laboral tanto de instituciones, empresas y organizaciones son protagonistas de las actividades en sus diversos espacios; ya que éstas son consideradas "como estructuras sociales creadas por los individuos para organizar y realizar actividades de forma conjunta, mediante la colaboración de los individuos para cumplir objetivos claramente establecidos" (Couso, 2015, p. 72), donde se viene implantando el enfoque de la calidad de atención a los clientes con los servicios ofertados, como una alternativa que orienta las estrategias de atención de calidad; considerando no solamente las necesidades por ampliar la cobertura o demanda de clientes, sino implantar mecanismos que aseguren una prestación de servicios del más alto nivel de calidad.

Las entidades han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuada para tomar decisiones y satisfacer sus necesidades incluso en los casos más inverosímiles.

En las entidades públicas, la correcta relación con los clientes les permite conocer los cambios en sus actitudes y expectativas de los mismos, para poder anticiparse a sus necesidades, por ello que la relación con los clientes debe estar basada en una actitud positiva, dado que el optimismo que proyecte la empresa será percibido por los consumidores; para conseguirlo un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias exitosas con él.

No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que se debe ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita. "La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos" (Jover, 2014). Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial; cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

## **2.2. Satisfacción de los usuarios**

### **2.2.1. Introducción**

Los servicios eficientes son aquellos que satisfacen las necesidades de los usuarios, considerados instrumentos claves para garantizar y fomentar la calidad de la atención y garantizar la eficiencia. Inmerso en este contexto se ubica al usuario, quien según Jover, (2013. p. 44), “Es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio”.

El usuario es aquella persona que adquiere un producto o servicio con frecuencia en algún establecimiento, tienda o empresa, donde por lo general es aquel que tiene fidelidad a una marca específica, y regresa de nuevo a comprar el producto porque ya ha tenido una experiencia agradable con el producto.

Como principio de la atención al usuario Jover (2013) establece que "El usuario es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para mejorar"; por ello es que toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción del mismo. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio.

Las exigencias y expectativas del usuario orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios, de allí es importante que el diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado.

En la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas y de instituciones exitosas.

### **2.2.2. Importancia**

En los últimos años la satisfacción del usuario ha adquirido una notable importancia en todos los ámbitos de los servicios que ofrecen tanto empresas, organizaciones e instituciones, siendo éste uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad; dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa.

La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de las expectativas del cliente, porque si el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Según Claes Fornell, (2011. p 78), menciona en su libro Cliente satisfecho, que “La satisfacción del cliente se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.” Es posible definir a la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo, que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia. En todo caso, es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes.

### **2.2.3. La satisfacción del usuario sinónimo de calidad**

La satisfacción cliente, de manera muy general, no es nada más que la percepción que tienen los clientes sobre los procesos y formas de proceder de una organización. De este modo, si los procesos cumplen con unos standards básicos (evitando errores o incidentes) se obtendrá una percepción o valoración de los mismos con una relación proporcional entre su grado de corrección y la satisfacción ofrecida: más calidad es sinónimo de clientes más satisfechos.

Actualmente, lo que les preocupa a las instituciones y empresas es la ambición por mejorar de manera continua tanto en los servicios que se ofrece como en el rendimiento de su personal, basándose en procesos y procedimientos que se puedan ofrecer a los usuarios, donde es muy importante una experiencia verdaderamente satisfactoria en la relación con el usuario.

La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios, por ello los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los consumidores y usuarios, tienen en común la importancia del punto de vista de los clientes al valorar el



producto y el servicio que proporciona la propia organización, para realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer que las personas buscan un servicio de calidad. (Quintanilla, 2012. p. 76).

La satisfacción del usuario, se ha posicionado en el corazón de las empresas, instituciones y organizaciones, convirtiéndola en el motor que impulsa las estrategia de desarrollo de las mismas, y en una necesidad de todos, donde el objetivo principal es buscar mayor calidad del servicio ofertado y mejor atención al usuario, lo que contribuirá a mejorar la capacidad de innovación, a incrementar la proximidad con los usuarios y a afianzar los compromisos que adquirimos con ellos, para ser más competitivos para asociar más clientes e incrementar su fidelidad.

Conseguir una excelencia en el servicio no sería posible sin el compromiso de todo el personal de la institución, la calidad está asociada a la satisfacción de los usuarios, por ello, le interesa a la empresa mejorar constantemente en la calidad de servicio para lograr siempre usuarios satisfechos.

Dado que ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos constructos como sinónimos (Liljander, 2010), que sugiere "que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia

es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos".

#### **2.2.4. Estrategias para lograr la satisfacción del usuario**

Los usuarios son los bienes más preciados para asegurar la satisfacción del mismo, siendo vital para lograr un crecimiento estable de la Institución o el negocio; la lealtad con ellos atrae nuevos usuarios.

Según Prieto Herrera, (2013. p 45) existen 8 estrategias importantes y esenciales del servicio al cliente que no deben violarse jamás:

**"1. El cliente siempre tiene la razón (incluso cuando no sea así)** El cliente no siempre tiene la razón, pero siempre debe ganar. Cuando algo salga mal, discúlpese. Enfrente los problemas inmediatamente y hágale saber lo que ha hecho para resolver el asunto. Ponerse a la disposición inmediata de un cliente con una queja les muestra cuánto valora su negocio y cuán comprometido está con su satisfacción.

**2. Manténgase en contacto.** Facilite que los clientes se comuniquen con usted. Evite que los clientes tengan que lidiar con infinitas opciones de mensajerías de voz, bríndeles al menos la posibilidad de hablar con usted o con uno de sus empleados. Conteste rápidamente las llamadas perdidas, si es posible antes del final del día.

**3. Mantenga la limpieza.** Para un cliente, su lugar de negocios es el reflejo directo de su forma de ser como empresario. Un lugar de trabajo limpio y placentero le brinda a los clientes un sentido de confianza, los ayuda a relajarse y garantiza una buena primera impresión. Y lo que es más

importante, los convence de que han tomado la decisión correcta al seleccionar su negocio.

**4. Agradézcales – muchas veces.** A los clientes les gusta sentir que usted aprecia sus negocios. Salúdelos siempre con una cálida sonrisa, agradézcale sinceramente cada vez que pueda y hágalos sentir que son clientes valiosos. Siempre llámelos por su nombre (si no lo conoce, apréndaselo) y busque formas de mostrar su agradecimiento, de recompensar su lealtad eximiéndolos de algún cargo ocasional, ofreciendo un servicio especial gratuitamente o enviando una nota de agradecimiento.

**5. Exceda las expectativas con frecuencia.** Vaya siempre más allá de un servicio regular. Al brindar a sus clientes un servicio bueno, consistente y confiable desde el inicio, usted está eliminando cualquier posibilidad de perderlos.

**6. No utilice negativas.** En cuestión de clientes, no existe la palabra NO. Las solicitudes razonables deben siempre responderse con un SI, incluso si no está seguro de cómo complacer dicha petición en ese momento. Después de todo, usted siempre desea encontrar la forma para facilitar que sus clientes hagan negocios con usted, y las solicitudes de los mismos pueden brindar esa comprensión.

**7. Obtenga comentarios con frecuencia.** Aliente y agradezca las sugerencias sobre cómo puede mejorar. Incite los comentarios y recomendaciones y escuche con atención lo que dicen sus clientes.

**8. Desarrolle normas del servicio al cliente.** Bríndele a sus trabajadores las normas del servicio al cliente para asegurar la satisfacción consistente del mismo en todo tipo de interacciones.” (Prieto, 2013).

Adicionalmente, no se debe olvidar que un ambiente de trabajo satisfactorio aumenta las posibilidades de clientes satisfechos; si desea que el personal traten a sus clientes con respeto y reconocimiento, muéstrele también a sus trabajadores la misma consideración.

### **2.2.5. Cómo se obtiene la satisfacción del usuario**

Pérez (2013. p 65) argumenta que "La satisfacción del cliente es un término que se utiliza con frecuencia en marketing", es decir, es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente.; por este autor la define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de su experiencia con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida." (p. 67).

El concepto de satisfacción del usuario se refiere "al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio".(Sánchez, 2014. p.54), explica el autor que "La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento, dado que un cliente satisfecho es fiel a la compañía". Por lo tanto, es preciso controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa esté actualizada en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca.

Es importante que cuando se logra un cliente plenamente satisfecho, éste no sólo volverá a comprarnos, sino que muy probablemente se convertirá en un cliente fiel a nuestro producto, empresa o marca, y nos recomendará con otros consumidores.

Sánchez, (2014, p. 57) señala las siguientes sugerencias para obtener clientes satisfechos:

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

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

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

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

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

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

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

#### **2.2.6. Las competencias de las secretarias y la satisfacción del usuario**

En la actualidad las exigencias que el mercado laboral demanda de profesionales altamente competitivos, puesto que las instituciones y empresas se han vuelto sumamente exigentes al contratar asistentes y secretarias, razón por la que la formación que se les brinda hoy día es

relevante así como también las habilidades y competencias que tienen que ser capaces de desarrollar.

La Secretaria es una pieza imprescindible en el funcionamiento de toda organización, por ello su desarrollo profesional es de gran relevancia dentro del correcto desempeño laboral, donde tiene que poseer la cualidad de discreción, flexibilidad, polivalencia, cuidado por el detalle y iniciativa, a la vez ser capaz de combinar estas características con herramientas y técnicas inherentes a la profesión. Recuperado de <http://www.informacioncursos.com/secretaria/cualidades-y-competencias-de-una-secretaria>.

Dentro del contexto laboral secretarial, las competencias de la secretaria son sus conocimientos y destrezas muy importantes e indispensables, ya que involucran su habilidad de enfrentar demandas complejas, apoyándose y movilizandorecursos sicosociales (incluyendo destrezas y actitudes) en un medio en particular, las competencias se definen como una combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y valores adecuados al medio donde se desenvuelve.

Desde este punto de vista, posee competencias profesionales quienes ostentan los saberes, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer su profesión, y puede resolver los problemas profesionales de modo autónomo y flexible, estando capacitado para colaborar en la organización de su propio trabajo.

El dominio de las competencias ayudaría a que las profesionales de secretariado puedan desempeñar en el sistema laboral sin rupturas traumáticas de personalidad e identidad. Rupturas que surgen cuando la adquisición de conocimientos no considera las incertidumbres, las crisis, a veces las ‘mutaciones’, que la actual búsqueda de competitividad y flexibilidad introduce en el mundo del trabajo y del empleo.

Por lo tanto, es necesario formar a los profesionales con competencias que no se tornen obsoletas tan velozmente, o que sirvan, con adaptaciones y reajustes continuos (capacitación en servicio), para toda la vida laboral.

## **Capítulo III**

### **3.1. Metodología**

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de titulación fue cuali-cuantitativa, porque su desarrollo se basó en la recopilación documental, la observación y el análisis de la información, lo que permitió determinar la influencia de la calidad de atención que brindan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo y la satisfacción, mediante la aplicación del instrumento de validación como la encuesta, la misma que sirvió obtener datos reales del tema investigado.

La investigación se realizó en dos fases; la primera compuesta por el sustento teórico y la segunda por la parte investigativa constituida por la aplicación de encuestas a las Secretarías, autoridades, directivos y usuarios de la institución mencionada.

#### **3.1.1. Identificación de las Variables**

#### **3.1.2. Variable Independiente**

- ❖ La calidad de atención

#### **3.1.3. Variable Dependiente**

- ❖ Satisfacción de los usuarios



### **3.2. TIPO DE ESTUDIO**

El tipo de estudio fue no experimental e investigativo y analítico, porque permitió representar, ilustrar y analizar la situación objeto de estudio.

### **3.3. MÉTODOS**

**Bibliográfico:** Este método se utilizó para recopilar toda la información teórica que permitió elaborar un marco teórico sustentable, basado en las variables de estudio.

**Analítico:** Método que sirvió para realizar un análisis de los resultados obtenidos.

**Estadístico:** A través de este método se representó gráficamente los resultados obtenidos, mediante los cuadros estadísticos.

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

❖ Recopilación documental

❖ Encuesta

### 3.4.2. Instrumentos

- ❖ Textos
- ❖ Formulario de encuesta
- ❖ Cuadros y gráficos estadísticos

### 3.5. Población y Muestra

#### 3.5.1. Población

Secretarias	50
Autoridades o directivos	20
Usuarios	60
<b>Total de personas encuestadas</b>	<b>130</b>

### 3.6. Recursos

#### 3.6.1. Humanos

- ❖ Secretarias
- ❖ Autoridades o directivos
- ❖ Usuarios
- ❖ Tutor de investigación
- ❖ Autoras del proyecto de titulación
- ❖ Tribunal de Sustentación

### **3.6.2. Materiales**

- ❖ Folletos
- ❖ Material de oficina
- ❖ Copias
- ❖ Fichas
- ❖ Internet
- ❖ Otros

## Capítulo IV

### IV. Análisis, interpretación de los resultados

#### 4.1. Descripción del proceso de la información

Para este proceso se siguió un tratamiento estadístico de la información que consistió en un proceso que incluye los siguientes pasos:

- **Codificación:** Se elaboró un registro donde se asignó un código a cada ítem de respuesta con ello se logró un mayor control del trabajo de tabulación.
- **Tabulación:** Aplicación técnica matemática de conteo, se tabuló extrayendo la información ordenándola en cuadro simple y doble entrada con indicadores de frecuencia y porcentaje.
- **Graficación:** Una vez tabulada las encuestas, se procedió a graficar los resultados en gráficos estadísticos, que a continuación se detallan:

**ENCUESTA: Aplicada a las Secretarias que laboran en el  
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo**

**Cuadro y Gráfico # 1**

**¿Cuáles considera usted son los principios básicos de una  
buena atención?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
El usuario es lo más importante	0	0
El usuario siempre tiene la razón	0	0
Marcar la diferencia	0	0
La satisfacción del usuario por encima de todo.	0	0
Ofrecer una buena calidad de atención al usuario	0	0
No todos los usuarios son iguales	0	0
Todas las anteriores	50	100
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Secretarias que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

## **Análisis e Interpretación**

El 100% de las secretarias encuestadas, respondieron que los principios básicos de una buena atención son: el usuario es lo más importante, siempre tiene la razón, marcar la diferencia, la satisfacción del usuario por encima de todo, ofrecer una buena calidad de atención y no todos los usuarios son iguales. Es decir, que las secretarias conocen que el usuario siempre será lo más importante para la empresa o institución, ya que éste es el que utiliza los servicios de la misma y se beneficia de ellos.

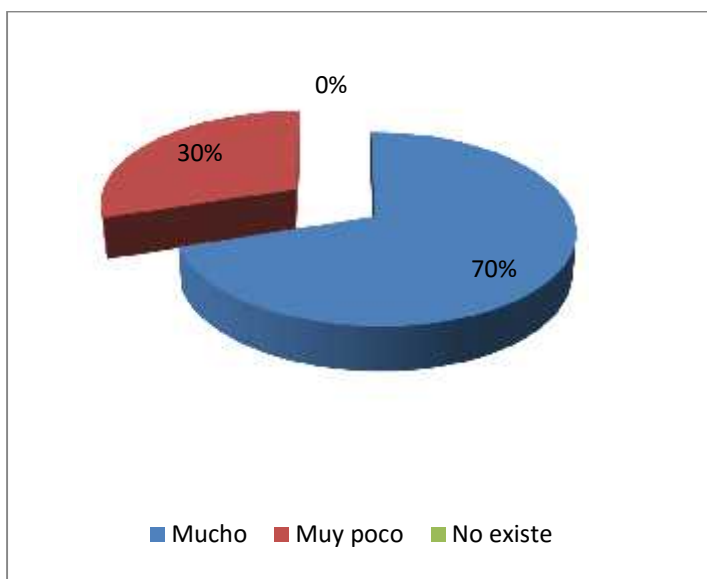
En la atención al usuario se debe marcar la diferencia, es decir, saber lo que él quiere y ofrecerlo de una manera que ninguna otra institución se lo hará, ya que la satisfacción del usuario está por encima de todo, por ello, deben seguir los principios básicos de una calidad de atención.

## Cuadro y Gráfico # 2

**¿Según su criterio, considera usted que existe relación entre atención y satisfacción del usuario?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Mucho	35	70
Muy poco	15	30
No existe	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

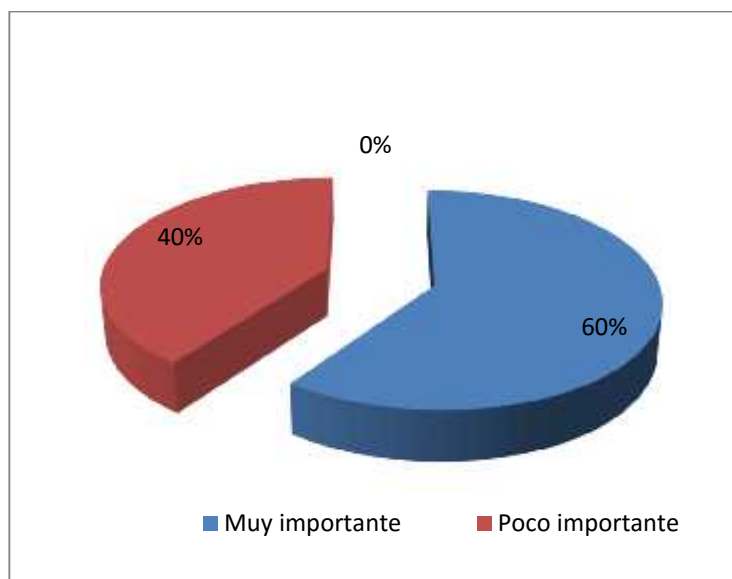
Según el criterio del 70% de las secretarías encuestadas, existe relación entre atención y satisfacción del usuario, ya que la primera se la considera como un sinónimo de la segunda, por lo tanto tienen íntima relación, en otras palabras de la buena atención que se le ofrezca al usuario se tendrá como resultado usuarios satisfechos. Mientras que el 30% opinó que muy poco.

### Cuadro y Gráfico # 3

#### ¿La atención al usuario es una prioridad de la institución donde labora?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy importante	41	82
Poco importante	9	18
Nada importante	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 82% de las personas encuestadas, respondieron que la atención al usuario es una prioridad muy importante para la institución donde labora, lo que se debe a que el usuario lo que busca es un servicio de calidad y éste se logra mediante el buen trato, una información adecuada. Por ello, es que se menciona que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción



del usuario. Mientras que el 18% manifestó que es poco importante, lo que resulta que para este grupo de secretarias la buena calidad en la atención no sea significativo.

#### Cuadro y Gráfico # 4

**¿Considera que la atención al usuario es?:**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Eficiente	50	100
Poco eficiente	0	0
Ineficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 100% de las secretarías encuestadas considera que la atención al usuario es eficiente, lo que se debe a que el trato es el adecuado, permitiéndole una correcta relación, constituyéndose en una ventaja competitiva real, y teniendo presente que el usuario es la persona más importante para la institución.

## Cuadro y Gráfico # 5

**¿Según su criterio, el trámite que realizan los usuarios en esta entidad es atendido con agilidad?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Siempre	37	74
A veces	13	26
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

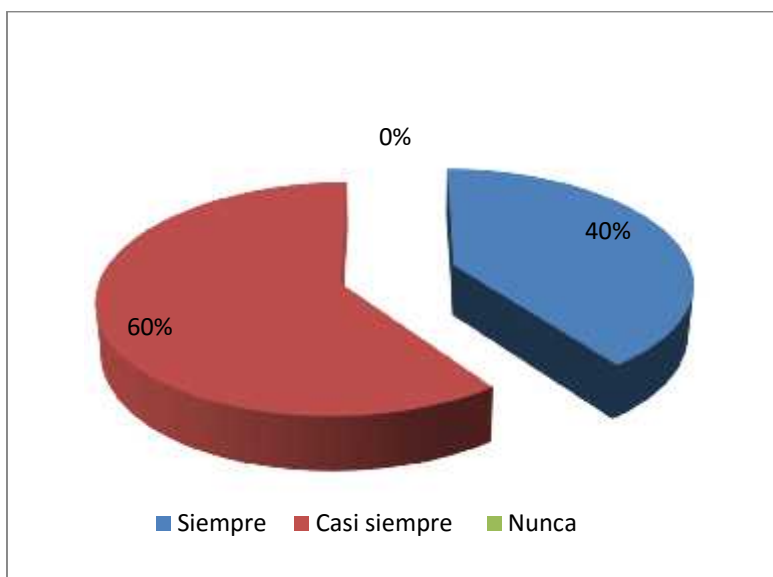
Según el criterio del 74% de las secretarías encuestadas, el trámite que realizan los usuarios en la institución es atendido con agilidad, mientras que el 26% respondieron que a veces. Los resultados evidencian la agilidad en los trámites que realizan los usuarios, sin embargo, existe el 26% de encuestadas que manifiesta que no siempre hay prontitud en las diligencias.

### Cuadro y Gráfico # 6

**¿Cree usted que el usuario sale satisfecho con la atención que recibe de usted?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Siempre	45	90
Casi siempre	5	10
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

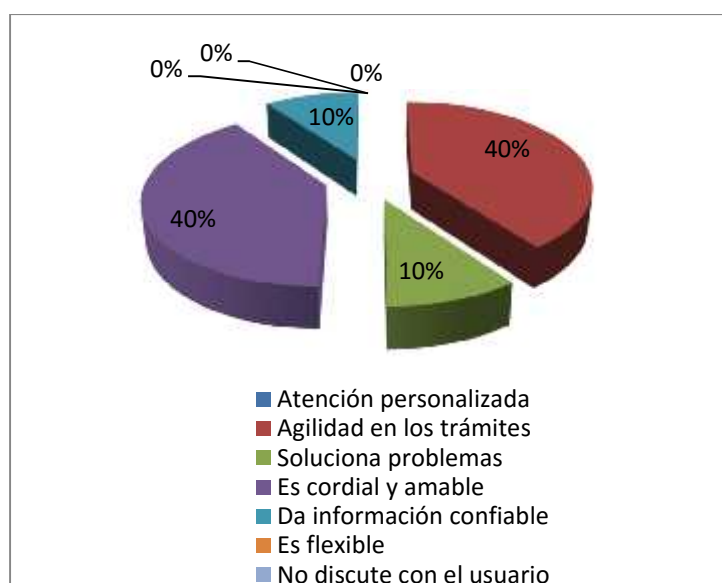
El 90% de las personas encuestadas, respondieron que el usuario sale satisfecho con la atención que recibe de las secretarías, lo que significa que la atención hacia ellos es eficiente, dando como resultado la satisfacción de los mismos.

### Cuadro y Gráfico # 7

#### ¿Qué estrategias utiliza usted para brindar una atención de calidad?

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Atención personalizada	0	0
Agilidad en los trámites	20	40
Soluciona problemas	5	10
Es cordial y amable	20	40
Da información confiable	5	10
Es flexible	0	0
No discute con el usuario	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 40% de las secretarías encuestadas respondieron que las estrategias que utiliza para brindar una atención de calidad, es ser cordial y amable, 40% agilidad en los trámites, 10% soluciona problemas, 10% dar información

confiable, lo que significa que los usuarios son tratados con amabilidad, respeto, trato personalizado, agilidad en trámites y dando información adecuada, considerando que son recursos que utiliza la secretaria para ofrecer un servicio y atención de calidad.

## Cuadro y Gráfico # 8

**¿Conoce usted cuál es la apreciación que tiene el usuario de la atención que recibe?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Eficiente	45	90
Poco eficiente	5	10
Ineficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 90% de las secretarías encuestadas, respondieron que la apreciación que tiene el usuario de la atención que recibe es eficiente, ya que su atención se basa en el trato amable y personalizado, actitud positiva, agilidad en los trámites, resuelve problemas, no discute, es flexible. No así el 10% que opinaron que es poco eficiente.

**ENCUESTA: aplicada a las autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo.**

**Cuadro y Gráfico # 1  
Cargo que ocupan**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Dirección de Bienestar Social	1	5
Dirección Financiera	1	5
Dirección de Obras Públicas	1	5
Jefatura de Deportes	1	5
Departamento de Higiene y Aseo	1	5
Secretaría General	1	5
Departamento General de Servicios Públicos	1	5
Dirección de Desarrollo Institucional y Humano	1	5
Dirección de Medio Ambiente	1	5
Dirección de Proyectos	1	5
Dirección de Información Avalúos y Catastros	1	5
Dirección de Turismo	1	5
Dirección de Obras Públicas	1	5
Dirección de Planificación Territorial	1	5
Concejales	6	30
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**





## **Análisis e Interpretación**

Los resultados muestran que se encuestó a las autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo, uno por cada departamento, cuyas funciones son directores y fejes departamentales, Dirección de Bienestar Social, Dirección Financiera, Dirección de Obras Públicas, Jefatura de Deportes, Departamento de Higiene y Aseo, Secretaría General, Departamento General de Servicios Públicos, Dirección de Desarrollo Institucional y Humano, Dirección de Medio Ambiente, Dirección de Proyectos, Dirección de Información Avalúos y Catastros, Dirección de Turismo, Dirección de Obras Públicas, Dirección de Planificación Territorial y 6 Concejales, los que aportaron con información valiosa para fortalecer el presente trabajo de investigación.

## Cuadro y Gráfico # 2

**¿Cuáles considera usted son los principios básicos de una buena atención?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
El usuario es lo más importante	0	0
El usuario siempre tiene la razón	0	0
Marcar la diferencia	0	0
La satisfacción del usuario por encima de todo.	0	0
Ofrecer una buena calidad de atención al usuario	0	0
No todos los clientes son iguales	0	0
Todas las anteriores	20	100
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas, afirman que los principios básicos de una buena atención son: el usuario es lo más importante, el usuario siempre tiene la razón, marcar la diferencia, la satisfacción del

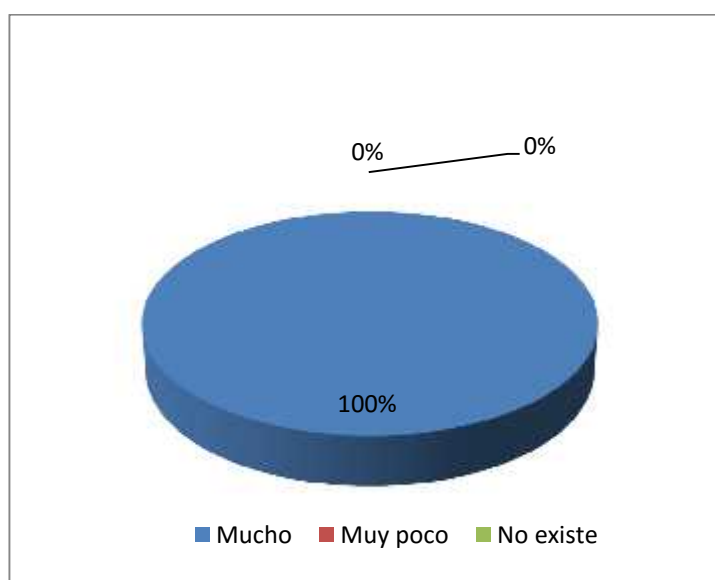
usuario por encima de todo y ofrecer una buena calidad de atención al usuario, es decir, que la atención al usuario juega un papel muy importante en cualquier institución o empresa que brinda servicios a la comunidad, por ello, se tiene que poner en práctica los principios básicos que aseguran una atención de calidad.

### Cuadro y Gráfico # 3

**¿Según su criterio, considera que existe relación entre atención y satisfacción del usuario?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Mucho	20	100
Muy poco	0	0
No existe	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

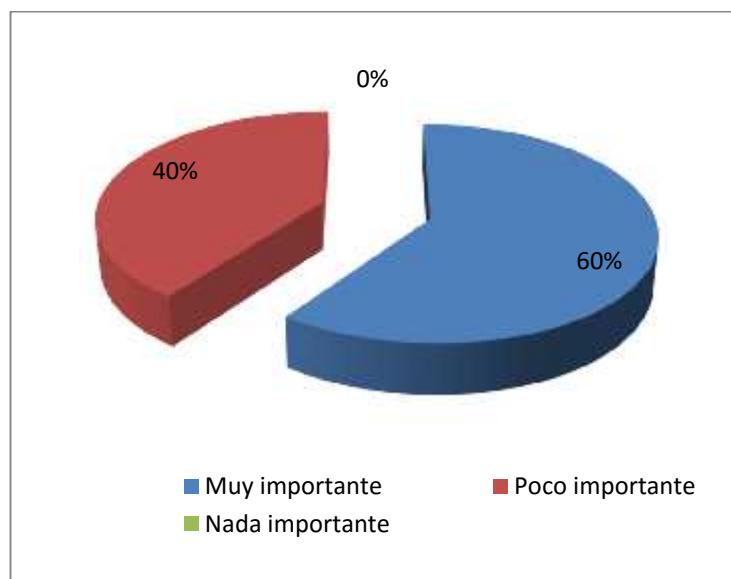
El 100% de las autoridades y directivos encuestados afirman que existe relación entre atención y satisfacción del usuario, ya que son dos aspectos que están intrínsecamente acoplados, dado que la atención al usuario se convierte en un elemento estratégico que contribuye al logro de un nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

#### Cuadro y Gráfico # 4

**¿La atención al usuario es una prioridad de la institución?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy importante	20	100
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados afirman que la atención al usuario es una prioridad muy importante de la institución, ya que consideran que éste es la persona más importante para la misma, además porque de aquello depende la satisfacción de los usuarios.

### Cuadro y Gráfico # 5

**¿Considera que la atención al usuario es:?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Eficiente	20	100
Poco eficiente	0	0
Ineficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

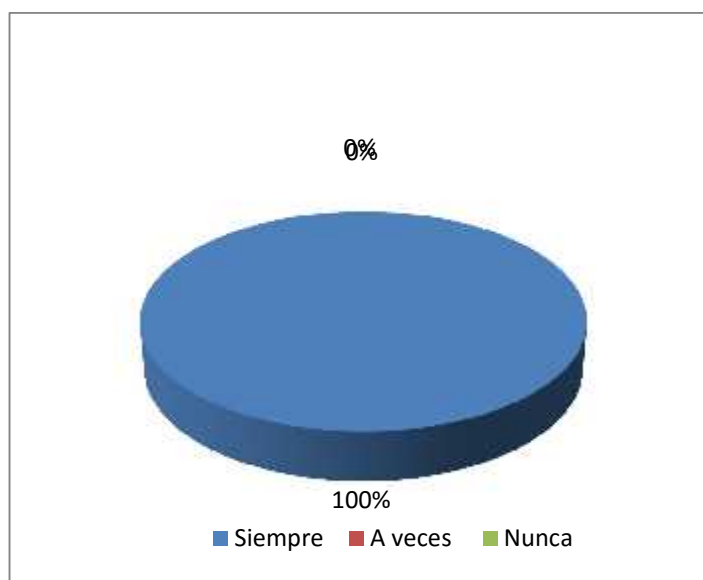
El 100% de las autoridades y directivos del GAD consideran que la atención al usuario es eficiente, ya que el personal de secretaria utiliza un buen trato con el usuario y son las ágiles con los trámites, además, porque la consideran importante para la imagen de la institución, porque de esta forma logran clientes satisfechos.

### Cuadro y Gráfico # 6

**¿Según su criterio, el trámite que realizan los usuarios es atendido con agilidad?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Siempre	20	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados respondieron que los trámites que realizan los usuarios siempre son atendidos con agilidad, porque la secretaria los consideran lo más importante de la institución.

### Cuadro y Gráfico # 7

**¿Cree usted que el usuario sale satisfecho con la atención que recibe de la secretaria?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Siempre	20	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas afirman que el usuario sale satisfecho con la atención que recibe de la secretaria, lo es demostrado en el buen trato y la agilidad en los trámites.

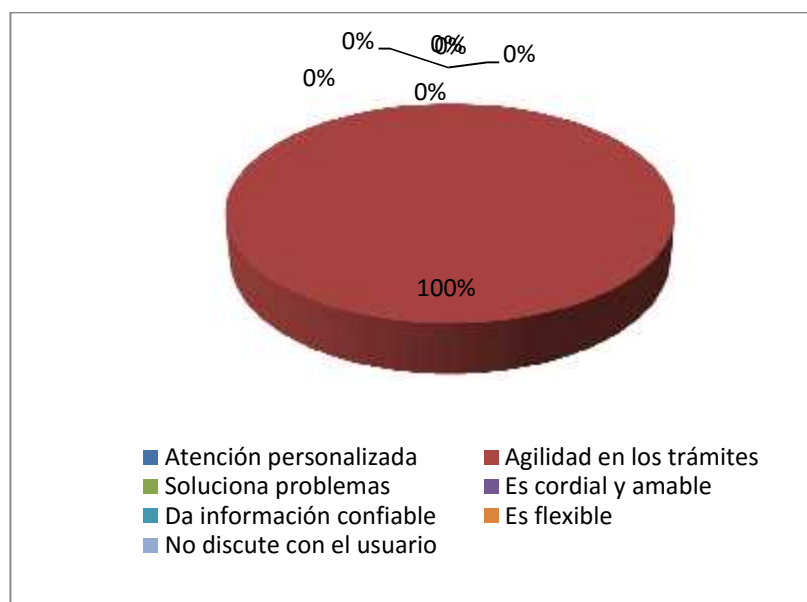


## Cuadro y Gráfico # 8

**¿Qué estrategias considera usted que utiliza la secretaria para brindar una atención de calidad?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Atención personalizada	0	0
Agilidad en los trámites	20	100
Soluciona problemas	0	0
Es cordial y amable	0	0
Da información confiable	0	0
Es flexible	0	0
No discute con el usuario	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas, considera que las estrategias que utiliza la secretaria para brindar una atención de calidad, es dar agilidad a los trámites que realizan los usuarios, de esta forma salen satisfechos con la atención recibida.

## Cuadro y Gráfico # 9

**¿Conoce usted cuál es la apreciación que tiene el usuario de la atención que recibe?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Eficiente	20	100
Poco eficiente	0	0
Ineficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

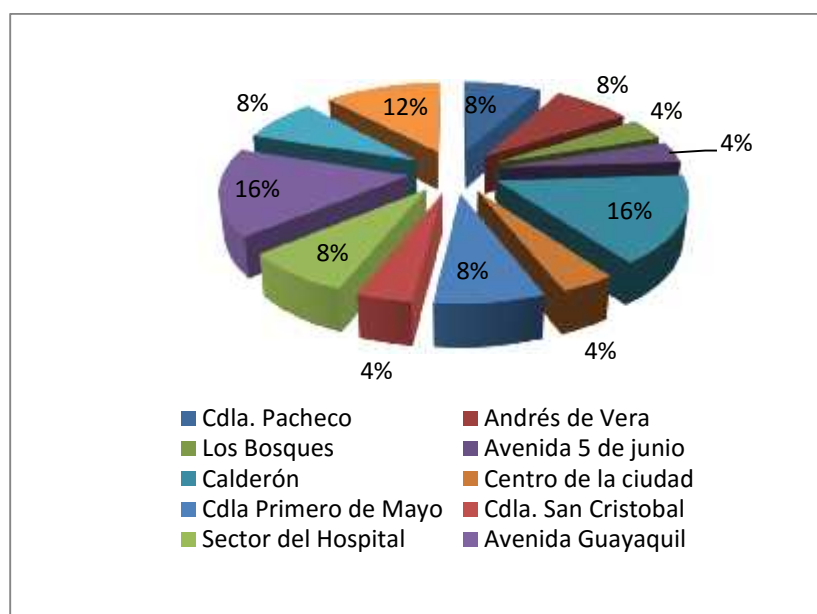
El 100% de las autoridades y directivos, afirman que la apreciación que tiene el usuario de la atención que recibe de la secretaria es eficiente, porque los encuestados consideran que el usuario recibe un trato amable y los trámites son ágiles.

**ENCUESTA: aplicada a los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo.**

**Cuadro y Gráfico # 1**  
**Lugar de procedencia de los usuarios**

<b>Sector de donde proviene</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Cdla. Pacheco	2	8
Andrés de Vera	2	8
Los Bosques	1	4
Avenida 5 de junio	1	4
Calderón	4	16
Centro de la ciudad	1	4
Cdla Primero de Mayo	2	8
Cdla. San Cristóbal	1	4
Sector del Hospital	2	8
Avenida Guayaquil	4	16
Sector Cristo Rey	2	8
5 de Junio	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Representación Gráfico Porcentual**



**FUENTE:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

## **Análisis e Interpretación**

Los resultados permiten evidenciar que los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo son de los siguientes sectores: Cdla. Pacheco, Andrés de Vera, Los Bosques, Avenida 5 de junio, Calderón, Centro de la ciudad, Cdla Primero de Mayo, Cdla. San Cristóbal, Sector del Hospital, Avenida Guayaquil, Sector Cristo Rey, y 5 de Junio, quienes aportaron con información valiosa a través de la presente encuesta.

## Cuadro y Gráfico # 2

### ¿Conoce usted los principios básicos de una buena atención?

Alternativas	F	%
El usuario es lo más importante	0	0
El usuario siempre tiene la razón	0	0
Marcar la diferencia	0	0
La satisfacción del usuario por encima de todo.	0	0
Ofrecer una buena calidad de atención al usuario	0	0
No todos los usuario son iguales	0	0
Todas las anteriores	25	100
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



FUENTE: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
ELABORACIÓN: Las Autoras

### Análisis e Interpretación

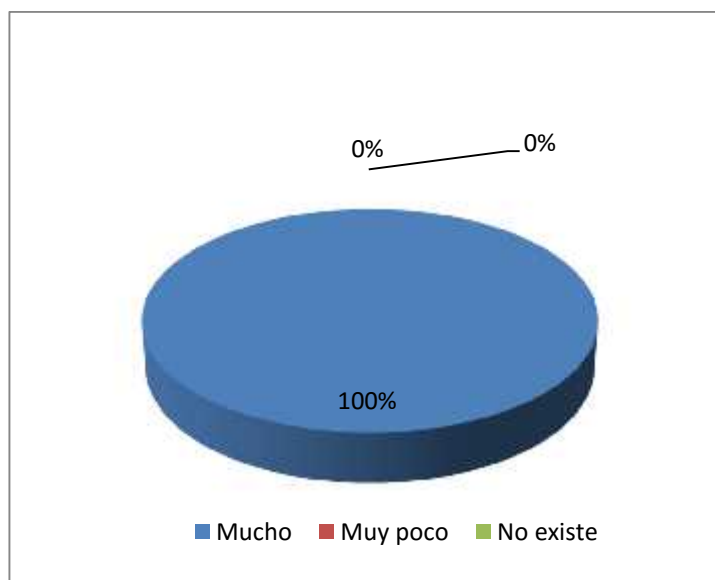
El 100% de los usuarios encuestados, consideran que los principios básicos de una buena atención son: el cliente es lo más importante, que siempre tiene la razón, la satisfacción del cliente por encima de todo y ofrecer una buena calidad de atención, lo que significa que la atención es un factor importante que permite ofrecer un servicio de calidad.

### Cuadro y Gráfico # 3

**¿Según su criterio, considera que existe relación entre atención y satisfacción del usuario?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Mucho	25	100
Muy poco	0	0
No existe	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

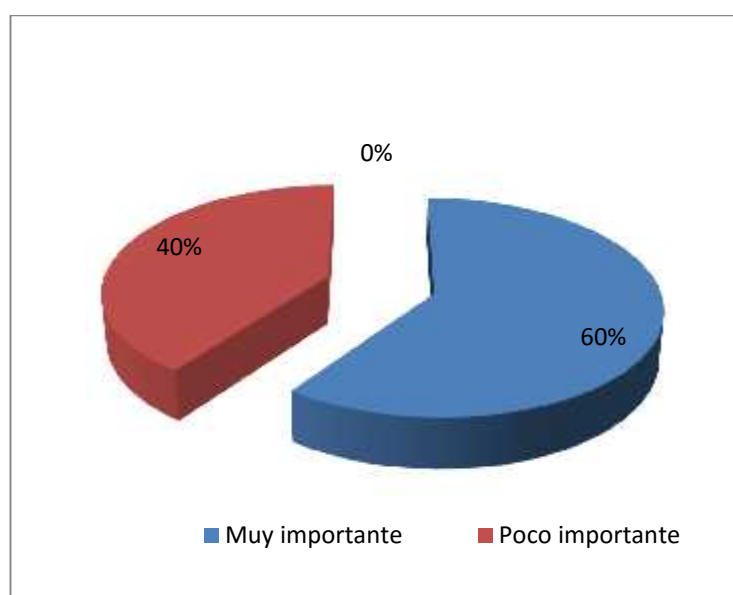
Según el criterio del 100% de los usuarios encuestados, opinaron que existe mucha relación entre atención y satisfacción del usuario, debido a que de la atención que reciba el usuario se logrará un usuario satisfecho, por lo tanto, están íntimamente relacionados, que no podría darse individualmente.

#### Cuadro y Gráfico # 4

**¿Cree usted que la atención al usuario es una prioridad de la institución?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Muy importante	15	60
Poco importante	10	40
Nada importante	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 60% de los usuarios encuestados, respondieron que la atención al usuario es una prioridad muy importante para la institución, ya que quienes laboran en ella se deben al usuario, porque lo que el usuario busca un servicio de calidad y éste se logra mediante el buen trato, una información adecuada, de cuyo resultado se logrará un usuario satisfecho.

Mientras que el 40% manifestó que es poco importante, ya que no son bien atendidos, lo que muestra que no todos los usuarios reciben una buena atención de la secretaria u otro empleado que lo atiende.

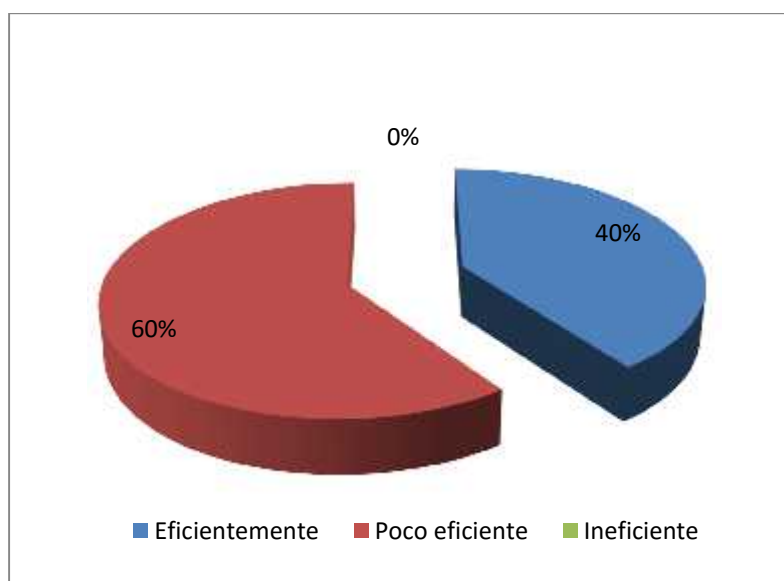


## Cuadro y Gráfico # 5

**¿Considera que usted es atendido de manera:?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Eficientemente	10	40
Poco eficiente	15	60
Ineficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

### Análisis e Interpretación

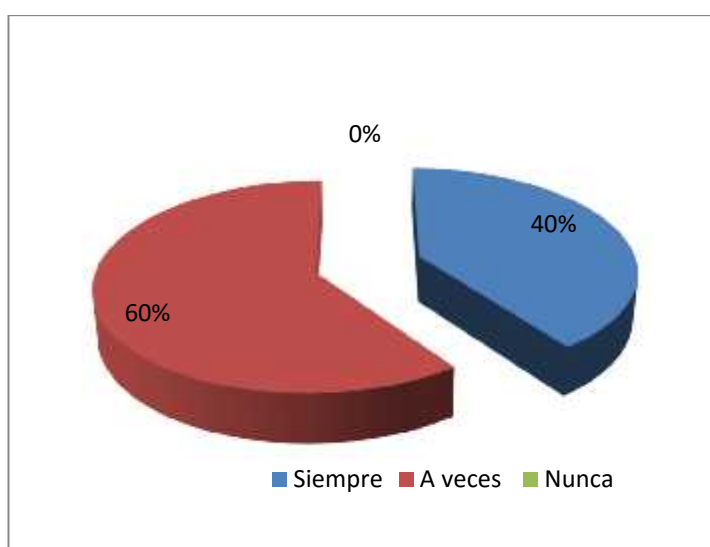
El 40% de los usuarios, afirman que son atendidos de manera eficiente, lo que se debe a que el trato es el adecuado, permitiéndole una correcta relación, y que el trámite sea ágil; sin embargo, el 60% de los encuestados afirman que es poco eficiente, lo que demuestra que no todos los usuarios son tratados de la misma forma, por tanto, se obtiene como resultados usuarios insatisfechos.

### Cuadro y Gráfico # 6

**¿Según su criterio, el trámite que realiza es atendido con agilidad?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Siempre	10	40
A veces	15	60
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

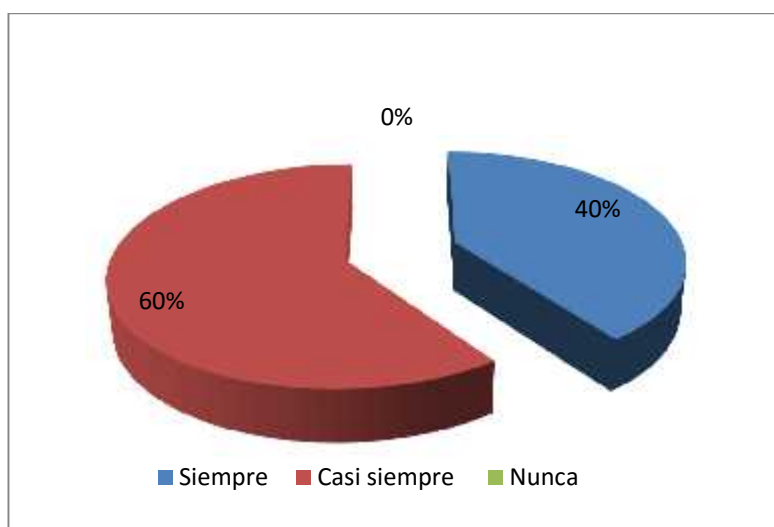
Según el criterio del 40% de las personas encuestadas, el trámite que realizan es atendido con agilidad, mientras que el 60% respondieron que a veces. Los resultados evidencian que existe falta de agilidad en los trámites que realizan los usuarios, lo que denota usuarios molestos e insatisfechos con el servicio que reciben, ya que no siempre hay prontitud en las diligencias que hacen

### Cuadro y Gráfico # 7

**¿Está usted satisfecho con la atención que recibe de la secretaria?**

<b>Alternativas</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Siempre	10	40
Casi siempre	15	60
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

#### Representación Gráfico Porcentual



**FUENTE:** Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo  
**ELABORACIÓN:** Las Autoras

#### Análisis e Interpretación

El 40% de las personas encuestadas, respondieron que siempre salen satisfechos con la atención que reciben de las secretarías, lo que significa que la atención hacia ellos es eficiente, mientras que el 60% afirman que casi siempre, lo que significa que el usuario no está recibiendo una atención de calidad y por lo tanto, no sale satisfecho cuando realiza un trámite en la misma.

#### **4.1.1. EXPOSICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Concluida la investigación se procedió a la exposición y descripción de resultados, de acuerdo a los objetivos específicos propuestos. El primer objetivo específico se planteó de la siguiente manera: **Analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.**

Este objetivo se lo demuestra a través del cuadro y gráfico # 2 de la encuesta aplicada a las secretarias, donde el 70% de ellas afirman que existe relación entre atención y satisfacción del usuario, porque consideran ambos términos como sinónimo, por lo tanto se relacionan, además porque de la atención de calidad que se le ofrezca al usuario se tendrá como resultado usuarios satisfechos. A pesar que el 30% opinó muy poco.

Por ello, el total de las autoridades y directivos en el cuadro y gráfico # 3, afirman que existe relación entre atención y satisfacción del usuario, ya que son dos aspectos que están intrínsecamente acoplados, dado que la atención al usuario se convierte en un elemento estratégico que contribuye al logro de un nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

De igual manera, los usuarios en el cuadro y gráfico # 3, opinaron que existe mucha relación entre atención y satisfacción del usuario, debido a que de la atención que reciba el usuario se logrará un usuario satisfecho, por lo tanto, están íntimamente relacionados, que no podría darse individualmente

Los resultados obtenidos, permiten recordar que la correcta relación con los usuarios, conduce a las secretarías de las instituciones o empresas conocer los cambios en las actitudes y expectativas del usuario para poder anticiparse a sus necesidades, por lo tanto, es significativo tener presente que el usuario es la persona más importante para la empresa, además, la calidad de la atención se constituye en una ventaja competitiva frente a otras instituciones o empresas, ya que es lo que las va a diferenciar, y es este aspecto, donde se encuentra algunas las falencias, quizás la carencia de mecanismos o estrategias que no aplican para ofrecer una atención de calidad.

De allí, que resulta la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuarios, dado que la segunda es el resultados de la primera, si no existe una calidad en la atención, no habrá usuarios satisfechos, porque la satisfacción de los usuarios, se basa en el nivel de conformidad de las personas cuando realiza una compra o recibe un servicio, por lo tanto, la calidad en el servicio es uno de los aspectos importantes que deben cumplir

las instituciones y empresas, sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de las operaciones de las mismas.

Lo mencionado lleva al logro de usuarios satisfechos, que no es nada más que la percepción que tienen éstos de los procesos y formas de proceder de la institución o empresa, por lo que: calidad en el servicio es sinónimo de usuarios satisfechos.

El segundo Objetivo Específico se formuló así: **Identificar los principios básicos de una buena atención al usuario.**

Este objetivo se lo demuestra a través del cuadro y gráfico #1 de la encuesta aplicada a las secretarías, donde identifican los principios básicos de una buena atención al usuarios los siguientes: el usuario es lo más importante, el que siempre tiene la razón, la satisfacción del usuario por encima de todo y ofrecer una buena calidad de atención, lo que significa que la atención es un factor importante que permite ofrecer un servicio de calidad.

Este criterio lo comparten las autoridades y directivos y usuarios, en los cuadros y gráfico # 2, quienes afirman que la atención al usuario juega un papel muy importante en cualquier institución o empresa que brinda servicios a la comunidad, por ello, se tiene que poner en práctica los principios básicos que aseguran una atención de calidad.

En cuanto al tercer Objetivo Específico: **Establecer la percepción que tiene el usuario en relación a la atención que recibe.**

Este objetivo se cumplió mediante el cuadro y gráfico # 2 de la encuesta aplicada a las secretarias, donde afirman que existe relación entre atención y satisfacción del usuario, ya que considera que los dos términos son sinónimos, por lo tanto, tienen íntima relación, en otras palabras de la buena atención que se le ofrezca al usuario se tendrá como resultado usuarios satisfechos.

En el cuadro y gráfico # 9 de la encuesta aplicada a las autoridades y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, el total de ellos opinó que la apreciación que tiene el usuario de la atención que recibe de la secretaria es eficiente, porque el usuario recibe un trato amable y los trámites son ágiles.

Al respecto, en el cuadro y gráfico # 7 de la encuesta a los usuarios, donde el 60% afirman que muy poco están satisfecho con la atención de que reciben, lo que significa que el usuario no está recibiendo una atención de calidad y por lo tanto, no sale satisfecho cuando realiza un trámite en la institución. No así el 40% de las personas encuestadas, que respondieron que siempre salen satisfechos con la atención que reciben de las secretarias.

#### **4.2. ALCANCE DE OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS**

Al término de la presente investigación y a través de la investigación mediante la aplicación de las encuestadas a los involucrados, se ha identificado los principios básicos de una buena atención al usuarios son los siguientes:

- ❖ El usuario es lo más importante.
- ❖ El que siempre tiene la razón.
- ❖ La satisfacción del usuario por encima de todo
- ❖ Ofrecer una buena calidad de atención.
- ❖ Lograr usuarios satisfechos.

Asimismo, se pudo establecer que existe relación entre atención y satisfacción del usuario, ya que la primera se la considera como un sinónimo de la segunda, por lo tanto tienen íntima relación, en otras palabras de la buena atención que se le ofrezca al usuario se tendrá como resultado usuarios satisfechos.

De igual manera, se logró conocer que la apreciación que tiene el usuario de la atención que recibe de la secretaria es muy poco eficiente, lo que significa que el usuario no está recibiendo una atención de calidad y por lo tanto, no sale satisfecho cuando realiza un trámite en la institución.



Con los objetivos alcanzados, se ha obtenidos resultados pocos satisfactorios, ya que el usuario que es la persona más importante para la institución y que la satisfacción del usuario está por encima de todo, no está recibiendo una atención de calidad, por lo que asegura que no salen satisfechos con la atención que reciben.

A pesar que tanto las secretarias, como autoridades y directivos, sostienen que en la institución se ofrece una atención de calidad y por lo tanto el usuario sale satisfecho de la misma cuando realiza un trámite.

## **CAPÍTULO V**

### **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- ❖ Los principios básicos de una buena atención al usuarios son los siguientes: el usuario es lo más importante, siempre tiene la razón, la satisfacción de éste está por encima de todo y ofrecer una buena calidad de atención, aplicados éstos se logrará usuarios satisfechos.
  
- ❖ Existe relación entre atención y satisfacción del usuario, porque son considerados como sinónimo ambos términos, por lo tanto tienen íntima relación, en otras palabras de la buena atención que se le ofrezca al usuario se tendrá como resultado usuarios satisfechos.
  
- ❖ Las estrategias que una secretaria debe aplicar para brindar una buena atención es: ser amable, mostrar actitud positiva, atender con rapidez, ser flexible, no discutir con el usuario, resolver problemas; de tal forma que logre eficiencia en la atención y por lo tanto, usuarios satisfechos.
  
- ❖ Existe 60% de los usuarios encuestados que determinó que muy poco están satisfechos con la atención que reciben de la secretaria, lo que significa que el usuario no está recibiendo una atención de calidad y por lo tanto, no sale satisfecho cuando realiza un trámite en la institución,

lo que se debe a la falta de actualización de conocimientos sobre la atención al usuario y la satisfacción de éste.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- ❖ Que se procure que las secretarias brinden una mejor atención a los usuarios, para lograr que éstos salgan satisfechos con los trámites que realizan en la institución.
  
- ❖ Que las Autoridades y Directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, ante los resultados obtenidos en la presente investigación, se interesen en la actualización de conocimientos de las secretarias, para optimizar, no solo su trabajo diario, sino la atención al usuario y lograr lo que toda institución busca: clientes satisfechos.
  
- ❖ Que se planifique, diseñe y elabore un plan de capacitación a todo el personal secretarias y demás empleados de la institución, sobre Atención al Cliente, que les permitan al personal que labora en el GAD de Portoviejo actualizar, innovar y expandir sus conocimientos en este tema de vital importancia para el manejo de usuarios.

- ❖ Que se incentive y se promueva la capacitación a través de las mismas autoridades y directivos, a fin que se logre una calidad de atención en 100% y de la misma forma usuarios satisfechos.

**Plan de capacitación sobre Atención al usuario, dirigido al personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo, para lograr una atención de calidad y conseguir usuarios satisfechos.**

Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes de que la calidad es una ventaja competitiva, que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado y mejora las utilidades, pudiese lograrse que todos conviertan la calidad en un estilo de vida.

El adicional a esto, se toma en cuenta que fundamentalmente la única diferencia que aprecian los clientes, en muchos productos y servicios, es básicamente la diferencia distintiva en la calidad de sus servicios, lo que conlleva a canalizar la importancia que la misma posee y que puede ser generadora de ventajas comparativas en cualquier institución, y en muchas ocasiones podría incluso llegar a ser la única que la empresa posee, sobre todo si se habla de economías de servicio en donde todas éstas ofrecen productos/servicios iguales o no distintivos.

El personal que labora en el GAD de Portoviejo, de manera particular las secretarías, poseen muchas competencias secretariales, sin lugar a dudas, sin embargo, la carencia de estrategias o mecanismos para atender al público, usuario o cliente, hace que sea evidente esta falencia.

La importancia de implementar formas para atender al usuario resulta a veces muy complejo, pero se debe tomar en cuenta que la atención es un conjunto de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente, es decir, sea de calidad, para así ofrecer mayor posibilidad de que sea adquirido por este.

En la actualidad, las instituciones y empresas de mayor éxito se centran en el servicio, no en el precio, por lo que la atención se constituye en un factor determinante y muy valioso, ya que están presionadas por la competencia

## **Objetivos**

### **General**

- ❖ Capacitar a los y las funcionarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo en Atención al Usuario para lograr clientes satisfechos.

### **Específicos**

- ❖ Desarrollar talleres de capacitación, dirigido a los y las Secretarías y todo el personal del GAD de Portoviejo, para fortalecer los conocimientos sobre la Atención al Usuario y la importancia de lograr usuarios satisfechos.

## **Beneficiarios**

### **Directos**

- ❖ Secretarías y Secretarios

### **Indirectos**

- ❖ Autoridades y Jefes
- ❖ Personal que labora en el GAD de Portoviejo
- ❖ Usuarios.

## **Localización Física**

Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales.

## **Actividades**

Las actividades que se realizarán son:

- ❖ Difundir la realización de los talleres a través de oficios, afiches y trípticos elaborados para el efecto, de tal forma que todo el personal administrativo del GAD conozcan del evento y asistan al mismo.
- ❖ Involucrar a todo el personal en la ejecución de las diferentes actividades.

- ❖ Vigilar que todas las actividades se desarrollen con normalidad y efectividad.
- ❖ Realizar visitas a todos los departamentos y oficinas para dar a conocer los talleres y captar el interés de su realización.
- ❖ Incentivar a las autoridades y directivos de la institución a participar activamente de los talleres.
- ❖ Promover el interés de asistencia, de manera especial a las secretarías de la Institución para que asistan a los talleres.

## **Metodología**

Se utilizarán los siguientes métodos:

**Participativa:** permitirá que todos los involucrados participen en las actividades que se desarrollarán.

**Analítica:** porque permitirá analizar los resultados que se logren del mismo.

**Reflexiva:** permitirá concienciar y valorar la importancia de la calidad de atención al usuario y hacer que su práctica se efectiva.



## **Recursos**

### **Humanos:**

- ❖ Secretarias
- ❖ Autoridades
- ❖ Facilitadores

### **Materiales**

- ❖ Oficios
- ❖ Material de oficina
- ❖ Papelotes
- ❖ Trípticos
- ❖ Materiales de trabajo
- ❖ Marcadores
- ❖ Cartulinas de colores
- ❖ Afiches
- ❖ Otros

### **Económicos**

Para la elaboración de trípticos, afiches, difusión cancelación al facilitador se considera un valor de \$ 500 dólares, y distribuidos de la siguiente manera:

Material de oficina	50
Papelotes y cartulinas	50
Materiales de trabajo	100
Difusión en la prensa	100
Pago de Capacitadores (1)	100
Otros	100
	-----
Total	<b>\$ 500</b>

## 6. PRESUPUESTO

El costo de la investigación fue de \$ 1.500,00 valor cubierto en su totalidad por las autoras de la investigación y distribuido de la siguiente forma:

Material de oficina	\$ 200
Libros	100
Movilización	100
Internet	100
Copias	300
Impresión y encuadernación	100
Trabajo de tesis (copias)	500
Imprevistos	100
-----	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1. 500</b>

<b>7. CRONOGRAMA VALORADO /2016</b>																																							
ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPT.				OCT.				NOV.				DIC.				RECURSOS		COSTO
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	MATERIALES	HUMANOS					
Asistencia a Seminario de elaboración de proyecto	X																																Carpetas y documentos	Autores de la investigación	100				
Revisión y Aprobación del Anteproyecto		X																															Carpetas con proyecto impreso	Miembros Unidad de Titulación	150				
Coordinación y revisión de la tesis con el Director de Tesis			X				X				X				X				X				X				X				X		Proyectos	Tutor y autores de la investigación	70				
Elaboración de las bases teóricas							X				X				X																		Libros, hojas	Tutor y autores de la investigación	100				
Planificación y diseño del trabajo de campo					X	X	X																										Hojas, lapiz, borrador	Tutor y autores de la investigación	100				
Aplicación de encuestas									X	X																							Fichas	Autores de la investigación	100				
Tabulación de datos y análisis de los resultados									X	X																							Hojas, lapiz, borrador	Autores de la investigación	100				
Conclusiones y Recomendaciones													X																				Hojas, lapiz, borrador	Autores de la investigación	70				
Elaboración del informe final													X																				Hojas, lapiz, borrador	Autores de la investigación	100				
Entrega, análisis y aprobación del informe final																	X												X				Carpetas, hojas	Autores de la investigación	100				
Defensa del trabajo de investigación																																	Informe empastado	Autores de la investigación	100				
																																		<b>TOTAL</b>	<b>1090</b>				

## **8. BIBLIOGRAFÍA**

ANIORTE, Ginés, (2014). Artículo en la revista científica Monteagudo.

BERMUDEZ, Villacreses Magdalena. (2014). Comportamiento e Imagen de la Secretaria Ejecutivo. España.

BROWN, Andrew. (2014) Gestión de la atención al cliente. Ediciones Díaz de Santos. Madrid – España.

COUSO, ( 2015), Servicio al cliente: la comunicación y la calidad de servicio en la atención al cliente”, Ideas Propia Editorial, España.

ESCUDERO Serrano, María José, (2012), Comunicación y atención al cliente. Ediciones Paraninfo, Madrid-España.

GAMBOA RODRÍGUEZ, José Alberto. (2005). Cómo ser una Secretaria de Gerencia Multifuncional. Editorial Grijley. Primera Edición. Lima.

GRANDE, Ildelfonso Esteban. (2011). Marketing de los Servicios. Cuarta Edición. Esic Editorial Madrid.

JOVER, Jiménez. Msc. Isabel. (2013). La organización empresarial y papel de las secretarías ejecutivas y asistentes de gerencia en ella. Editorial Secretaria Plus. Barcelona Madrid. 2013.

LONDOÑO Mateus, María Claudia (2011), Atención al Cliente y Gestión de Reclamos, 2da Edición, Madrid- España.

OCEÁNO. Enciclopedia de la Secretaria. (2008). Volumen I. La Secretaria y la Empresa. Barcelona España.

PARERA, Pascual Cristina. (2013). Manual de perfeccionamiento para Secretarías: normas y consejos prácticos para secretarías y administrativos\_Grafite Ediciones,

PAZ, Couso Renata. (2012). Servicio al cliente: la comunicación y la calidad de servicio en la atención al cliente,

PÉREZ, Fernández José Antonio. (2013). El servicio al cliente no es una decisión. Equipo Vértice

PÉREZ, Torres Vanesa Carolina. (2012). Calidad Total en la Atención Al Cliente. . Editorial Ideas Propias. 2012

SÀNCHEZ, María Pilar. (2014). Comunicación empresarial y atención al cliente. Administración y Gestión. Editex Editorial. México.

SANTACRUZ, Ignacio (2009) Interacción Empresarial, cambios y evolución, España: Barcelona.

SIERRA, Javier Sierra. (2011) Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo. Editorial Casa del Libro. 2008.

ROBBINS, P. Stepham. Fundamentos de administración. Tercera Edición. Pearzon Editorial. 2012. México

ZAPATA, Imelda. (2014). Manual de la Secretaria Ejecutiva, Editorial Océano, Barcelona España. Volumen I, MCMLXXXIV.

# **ANEXOS**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Es la mejor forma que tiene la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo para atender al usuario, a través de los servicios que oferta la Institución,	<b>FORMA DE ATENCION</b>	Excelente	¿Cómo es la atención de parte de la Secretaria de esta Institución? Excelente .... Muy buena ... Buena .... Pésima ....	Encuesta
			Agilidad en los trámites	¿Los trámites son?: Lentos ..... Ágiles ..... Mucha burocracia ....	Encuesta
			Información oportuna	¿La información que recibe es? Oportuna .... Veraz	Entrevista
			Interés y responsabilidad	¿Considera que existe responsabilidad en las actividades que realiza la secretaria?  Mucho .... Poco ..... Nada ....	Encuesta



<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>SATISFACCION DE USUARIO</b>	Es el nivel de conformidad y de bienestar de una persona cuando utiliza un servicio o realiza una compra.	<b>CONFORMIDAD Y BIENESTAR DEL USUARIO</b>	Amabilidad	¿El trato que recibe es:?	Encuesta
			Cordialidad	Excelente Muy buena buena Regular	Encuesta
			Agilidad en el servicio que recibe	¿El trámite es atendido con agilidad? Sí No A veces	Encuesta
			Atención personalizada	¿La atención que recibe es:? Excelente Muy buena buena Regular	Encuesta





