



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS SECRETARÍAS DEL
MUNICIPIO DEL CANTÓN VINCES

AUTOR:

FERNÁNDEZ ZÁRATE CLARA CELINDA

TUTOR:

AB. GOMEZ VILLALBA DANIEL

BABAHOYO – ECUADOR

2022

DEDICATORIA

El presente estudio de caso se lo dedico principalmente a Jehová Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza necesaria para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres. A mis hijos que han sido un apoyo y fuente de inspiración para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

“Para todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que este trabajo se realice con éxito. En especial a mi tutor por compartir sus conocimientos y tenerme paciencia para realizar el mismo. A toda mi familia por acompañarme en este proceso, de igual manera todos los docentes que estuvieron presente a lo largo de la carrera.”

RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el tema: “el desempeño laboral y su incidencia en la atención al cliente de las secretarías del municipio del cantón Vinces”, tiene como objetivo primordial proponer soluciones que le permita mejorar la situación para el desempeño laboral incide en la atención al cliente de las secretarías que atraviesa, por tanto, resulta importante en una organización el estudio de las actitudes del personal que integran el equipo de trabajo con diferentes actividades administrativas que realizan las secretarias en atención al cliente.

Para la identificación del desempeño laboral y su incidencia en la atención al cliente de las secretarías del municipio del cantón Vinces, se realizó una encuesta para 7 trabajadores con el objetivo en desarrollar 3 preguntas enfocadas al desempeño laboral que sirvió para la comprobación y estudio de la hipótesis, permitiendo identificar los indicadores que están afectando positivamente o negativamente a los empleados dentro de la institución, para tener la información esperada y buenos resultados claros sin errores.

Con el propósito de mejorar la situación actual del municipio del cantón Vinces, que se desarrolló un control adecuado para evitar inconvenientes con los procesos de atención al cliente de las secretarías, utilizando herramientas estratégicas y necesarias para el desempeño laboral de la empresa, también se elaboró recomendaciones que son tomadas a base de la encuesta indicada como el resultado de la investigación de una manera precisa, todo esto es necesario tener en cuenta para evaluar la satisfacción dentro del área de atención al cliente.

Palabras claves: Desempeño laboral, incidencia, atención al cliente.

ABSTRACT

The present research work with the theme: "work performance and its impact on customer service of the secretaries of the municipality of the Vinges canton", has as its primary objective to propose solutions that allow it to improve the situation for work performance affects the customer service of the secretaries that it goes through, therefore, it is important in an organization to study the attitudes of the personnel that make up the work team with different administrative activities that the secretaries carry out in customer service.

For the identification of job performance and its impact on customer service of the secretaries of the municipality of the Vinges canton, a survey was conducted for 7 workers with the objective of developing 3 questions focused on job performance that served to verify and study the hypothesis, allowing to identify the indicators that are positively or negatively affecting the employees within the institution, to have the expected information and good clear results without errors.

With the purpose of improving the current situation of the municipality of the Vinges canton, an adequate control was developed to avoid inconveniences with the customer service processes of the secretaries, using strategic and necessary tools for the work performance of the company, it was also elaborated recommendations that are taken based on the survey indicated as the result of the investigation in a precise way, all of this must be taken into account to evaluate satisfaction within the customer service area.

Keywords: Work performance, incidence, customer service.

ÍNDICE

| | |
|--|--------------------------------------|
| RESUMEN | 4 |
| ABSTRACT | ii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| DESARROLLO | 2 |
| JUSTIFICACIÓN | 2 |
| OBJETIVO GENERAL | 2 |
| SUSTENTO TEÓRICO | 3 |
| MARCO TEÓRICO | 3 |
| TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN..... | 10 |
| RESULTADOS OBTENIDOS..... | 11 |
| SITUACIONES DETECTADAS..... | 12 |
| SOLUCIONES PLANTEADAS | ¡Error! Marcador no definido. |
| CONCLUSIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| RECOMENDACIONES | ¡Error! Marcador no definido. |
| BIBLIOGRAFÍA | ¡Error! Marcador no definido. |
| ANEXOS | 21 |

INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es una doctrina largamente estudiada, especialmente en el campo de la psicología organizacional. La razón principal por la que las organizaciones tienen tanto interés en estudiar el término, es poder comprender y explicar los diversos aspectos que afectan el crecimiento y la eficiencia de la empresa, por lo que comprender el desempeño laboral es fundamental. Actualmente, las organizaciones se enfrentan a cambios permanentes debido a la creciente competencia y la necesidad de mejora continua para mantenerse en el mercado.

Asimismo, la supervivencia de una empresa en el tiempo dependerá en gran medida de las competencias, habilidades y conocimientos de sus trabajadores, por lo tanto, una empresa debe contar con colaboradores competentes, por tanto, para saber si los colaboradores están realizando sus funciones. Con base en lo establecido en su cargo, es necesario evaluar el desempeño ya que esto ayudará a afinar la efectividad y las estrategias de implementación.

Cuando hablamos de desempeño laboral, nos referimos a la calidad del servicio o el trabajo que realizan los empleados dentro de una organización. Aquí entran en juego, desde las habilidades profesionales hasta las habilidades interpersonales, para impactar directamente en los resultados organizacionales. Al final del día, se trata de cómo se comportan y trabajan los empleados, y el impacto positivo y negativo que esto tiene en el negocio. Esto es exactamente por qué debe ser medido. No solo porque el bajo rendimiento perjudica a la empresa, sino porque el buen rendimiento aumenta el impulso y nos acerca a nuestro objetivo final.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio determinará el desempeño laboral como incide en la atención al cliente en las alcaldías de la Ciudad de Vinces, de esta manera nos damos cuenta de las falencias que existen en esta organización. La forma en que interactuamos con nuestros clientes es fundamental para lograr una mejor experiencia del cliente, y nada más que brindar un buen producto o servicio, somos capaces de cumplir con sus expectativas.

Una de las prioridades señaladas en este estudio es la construcción de la sensibilidad del cliente, pues solo de esta manera se pueden mantener relaciones a largo plazo y agregar valor a la fidelización del cliente hacia la organización, por lo que existe la necesidad de una revisión continua para comprender las necesidades del cliente, cumpliendo así con sus expectativas, y utilizando herramientas que le permitan mejorar continuamente.

Estos problemas pueden reducirse si se analiza la mejora del servicio al cliente y se asegura la rápida y eficiente adopción de nuevas tecnologías en este servicio. La falta de orientación al cliente por el desajuste entre el número de personas que trabajan directamente en los departamentos de ventas y atención al cliente y el número de quejas y solicitudes de los usuarios en este ámbito ha tenido como consecuencia un bajo nivel de satisfacción de los usuarios.

OBJETIVO GENERAL

Demostrar cómo el desempeño laboral incide en la atención al cliente de las secretarías del municipio del cantón Vinces

SUSTENTO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este presente caso de estudio permite conocer el desempeño laboral y su incidencia en la atención al cliente de las secretarías esta investigación se realizará en el municipio del cantón Vinces en la dirección Sucre S/N Y 9 de octubre con un total de empleados es de 209 entre el personal administrativo y obrero que se trabajan en diferentes áreas financieras para tener un buen manejo de desempeño laboral dentro de la institución.

El municipio del cantón Vinces tiene como misión “Liderar la implementación de políticas públicas, coordinación de desarrollo territorial, ejecución y control de planes para la prestación de servicios públicos, construcción de obra pública, movilidad, fomento de actividades productivas y gestión ambiental, un enfoque participativo e incluyente, impulsen el bienestar económico, social, ambiental y cultural de la colectividad a nivel urbano y rural”

El municipio del cantón Vinces tiene como visión “Al 2019, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces, consolida un modelo de gestión de desarrollo local, es un referente de entidad pública que articula los niveles de gobierno de manera participativa, incluyente y equitativa, mediante conocimiento, talento humano comprometido, innovación tecnológica y ambiental, con criterios de calidad, calidez, eficiencia, eficacia, transparencia y responsabilidad, compatibles con las demandas de la colectividad”

Según Camacho (2010), expresa que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes momentos conductuales que un

individuo lleva a cabo en un período de tiempo, también se refiere a las acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas, engloba su comportamiento y la calidad de su trabajo, que permite para medir el rendimiento de un empleado. (p.42).

Dentro de este marco teórico permite demostrar las incidencias de atención al cliente de las secretarías del municipio del cantón que sirve para analizar las expresiones de diferentes trabajos en computadora como informes, solicitudes, entre otros; que pueden ser verbales o escritos que faciliten la satisfacción de los clientes de una manera precisa y clara para resolver inquietudes de diferentes incidencias para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Es fundamental que el servicio se define según la personalidad del cliente, más que dar respuestas, es necesario ofrecer calidad en todo el proceso, para que esto suceda la empresa debe conocer al consumidor y definir un enfoque de comunicación, además de seguir los fundamentos básicos de la atención al cliente, también ayuda a establecer las marcas a generar una estrategia de comunicación mucho más efectiva para la atención de las secretarías.

De acuerdo Paredes (2017) menciona que ·las incidencias de los clientes, son expresiones que involucran una marca, producto, servicio o empresa, estos pueden ser verbales o escritos y facilitan identificar el grado de satisfacción de los clientes, por el cual unas acciones que provocan las incidencias en la atención de los clientes es la poca habilidad de escuchar al cliente es decir que un cliente que no es escuchado y que no tiene seguimiento, creará incidencias que afectarán la imagen de la empresa o de la marca” (p.16)

PRINCIPALES INCIDENCIAS DE LOS CLIENTES

Uno de los aspectos importantes en el marco de la experiencia de los clientes es la atención y/o gestión de las quejas y reclamaciones que estos exponen, dado que afectan

significativamente en su satisfacción dentro de una organización, mientras que la incidencia es cometida solucionar cualquier problema que ocurra en una empresa de manera eficaz en determinados tiempos que afectan la forma retribuir a los trabajadores afectados. (Contreras, 2019.p.38)

Entre las principales incidencias de los clientes encontramos las siguientes:

- ✓ **Petición:** Requerimiento o solicitud de los clientes expresada ante una marca u organización o ante autoridades competentes por razones de interés general o particular.
- ✓ **Sugerencias.** Son propuestas y/o recomendaciones hechas por los clientes de una empresa con el fin de mejorar los productos y/o servicios.
- ✓ **Quejas:** Corresponde a manifestaciones de insatisfacción e inconformidad que el cliente realiza en relación a algún aspecto de la empresa.
- ✓ **Reclamos:** Son exigencia de resarcimiento, compensación o indemnización con motivo de un problema ocasionado por una empresa, bien o servicio, con razón de un incumplimiento y acto defectuoso.

Uno de los objetivos que está mencionado en el desempeño laboral es la elaboración de publicidad en donde muestre la calidad de los productos que ofrece y la durabilidad que estos poseen para así abarcar en mayor porcentaje el mercado local y nacional tanto en la comercialización como en la fabricación de cacao, para que puedan darse a conocer en todo el país y de esta forma crecer cada día económicamente. (Cedeño, 2018. p. 23)

Los objetivos importantes del desempeño laboral son:

- ✓ Analizar criterios y estándares para medir la productividad de los trabajadores.
- ✓ Implantar políticas salariales también de compensaciones, basados en el desempeño.
- ✓ Detectar necesidades, así como programar actividades de capacitación y desarrollo.
- ✓ Evaluar la productividad y la competitividad de las unidades si como de la organización.
- ✓ Establecer políticas de promoción, ascensos y rotaciones adecuadas.
- ✓ Mejorar las relaciones humanas en el trabajo asimismo elevar el clima organizacional.
- ✓ Efectuar la medición del potencial humano en el desarrollo de sus tareas.
- ✓ Actualizar las descripciones de los puestos.

- ✓ Ayuda al retorno de la información a los empleados, proporcionando retroalimentación.

Se considera que la competencia de la dirección de gestión social dentro de la incidencia atención al cliente y el desempeño laboral del municipio del cantón Vinces sirve como conocimiento para la protección de derechos de la satisfacción de las personas en un determinado período en analizar las actividades administrativas y financieras de y su incidencia en la atención al cliente de las secretarías:

- ❖ Implementar proyectos sociales, bibliotecas populares y demás actividades de desarrollo para el bien de la comunidad con el apoyo del desempeño laboral que permite reducir la improvisación y prevenir riesgos en el momento de coordinar el esfuerzo de los jefes.
- ❖ Contar con los recursos humanos “secretarías o jefes” y materiales para que la comunidad contribuya con las organizaciones educativas y culturales que cuenta el municipio del Cantón Vinces y poder tener un desarrollo con buenos resultados claros.

Según García (2016) se plantea que un desempeño “es el resultado final de una actividad, con una consecuencia de desempeñar y cumplir una obligación, también es la acción de realizar una tarea asignada, cumplir con una obligación o enfrentar un trabajo, también es el rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones que surge la posibilidad de trabajar sobre formas para mejorar, así como para detectar problemas que puedan estar deteriorando o limitando el rendimiento de cada individuo” (p.49).

Los servidores que se están a cargo de esta función serán quienes administren la documentación de la municipalidad y podrán dar fe acerca del cumplimiento de los actos que desarrollen los concejales y el alcalde del municipio del cantón Vinces, también con la ayuda de atención al cliente de las secretarías para el desempeño laboral que se encuentran al servicio del Estado y de la comunidad en general para permitir beneficios a las personas.

Así mismo mediante la administración general de la entidad, se podrán realizar programas que sean eficientes y coordinados se puede mencionar los siguientes detalles:

- ❖ Determinar políticas institucionales, como también plantear los objetivos a alcanzar en periodo de corto plazo junto con el desempeño laboral, es decir, son aquellas que se refieren a la sociedad política, y que regulan la estructura y órganos del gobierno del Estado, además, las instituciones políticas incluyen organizaciones de partidos políticos.

- ❖ El alcalde como ejecutivo municipal, será quién dirija, coordine y corrija la administración para la atención del cliente satisfaciendo las necesidades de las personas, será elegido por votación popular y desempeñará sus funciones para satisfacer las necesidades locales y promover el desarrollo y progreso económico, social y cultural.

Importancia del desempeño laboral

La importancia del desempeño laboral radica en que permite que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño, también puede ser una oportunidad importante para reforzar y aclarar las expectativas que realiza con la fuerza laboral de una organización para conocer la calidad de estas actividades para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y implementar la eficacia. (López, 2014.p.87)

Esté presente caso de estudio el municipio del cantón Vinces tiene un Reglamento Orgánico y Funcional que determina su estructura administrativa, la cual tiene sus bases en la Constitución Nacional, sus integrantes son los siguientes puntos:

- ✓ El Alcalde de la ciudad
- ✓ El Concejo Cantonal
- ✓ Las Comisiones que integran cada uno de los concejales
- ✓ Direcciones municipales, designadas por el Alcalde

En la teoría Fernández (2017), se considera que “las actividades más importantes de la administración del departamento atención al cliente de las secretarías se establecen los siguientes puntos importantes para el desempeño laboral en formular objetivos y

determinar medios para alcanzarlos y se encarga de recibir las facturas de los proveedores, emitir las facturas a los clientes de una manera precisa y excelente” (p.75).

- ❖ **Planeación:** Consiste en predecir las futuras necesidades del personal de acuerdo a los planes de la entidad, en formular objetivos y determinar medios para alcanzarlos.
- ❖ **Desarrollo:** El desarrollo personal de los empleados se logra a través de una capacitación y asignación de incentivos y programas de bienestar de la sociedad.
- ❖ **Evaluación:** La evaluación del desempeño laboral y la verificación de su contribución se considera de suma importancia para la empresa.
- ❖ **Compensación:** Se otorga una remuneración o salario en compensación al trabajo desempeñado que haya realizado, tal como la entrega de beneficios laborales y sociales.
- ❖ **Control:** Se trata de la aplicación de diversas evaluaciones, auditorías y exámenes para evaluar la eficacia y la eficiencia de la gestión del personal.

Para evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes que el departamento de recursos humanos de toda empresa debería realizar. Además, es esencial para poner a prueba la capacidad de liderar del encargado del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización. Para hacerlo de manera correcta, es necesario considerar los siguientes factores:

- ✓ Fijar el objetivo de la investigación.
- ✓ Considerar la trayectoria del empleado.
- ✓ Los criterios de referencia deben de estar relacionados con el área de trabajo.

Según Sánchez (2015) comentan que “hoy en día las empresas piden a sus miembros tomar calma y que soporten las presiones debido a la crisis económica que existe en la actualidad, la lucha por mantener un puesto de trabajo es más intelectual, para evaluar se debe usar métodos que analizan las distintas condiciones de trabajo como factores de riesgo, generando respuestas en mayores niveles de profundidad, impactando en el compromiso con la compañía”. (p.45.)

¿Por qué es importante medir el desempeño laboral?

Al realizar una evaluación del desempeño de empleados, no solo la empresa sale beneficiada, también los trabajadores, ya que pueden obtener una información muy

importante de mejores oportunidades de trabajo o un puesto acorde a su perfil, por lo tanto, detecta la eficacia de los colaboradores en sus actividades y ayuda a monitorear el grado de cumplimiento de los objetivos de una organización; puede valerse de instrumentos cualitativos o cuantitativos o una combinación de ambos. (Monserrate, 2018.p.41)

¿Qué factores influyen en el desempeño laboral?

Son muchos los factores que pueden afectar el desempeño de un empleado, desde la falta de capacitación por parte de la empresa, hasta la pasión con la que realiza sus labores y el compromiso a continuación se detallan los factores:

- ❖ **Clima laboral:** que un empleado se encuentre en un ambiente de constante hostigamiento, estrés, falta de motivación, higiene, etc., puede desatar su desinterés o falta de compromiso para hacer un trabajo de calidad.
- ❖ **Falta de capacitación:** existen puestos de trabajo que requieren conocimiento especializado y que requieren un nivel educativo mínimo o se refuerzan a través de cursos y capacitaciones de personas con experiencia, la ausencia de esto provocaría un mal desempeño y no llegar a las metas establecidas.

Evaluación del desempeño laboral.

El desempeño laboral se evalúa en cada uno de los integrantes de una organización, donde esta medición se puede realizar a través de la evaluación de desempeño, también se refiere es un instrumento que nos ayuda a evaluar, dirigir y orientar a todos los miembros de una organización para que puedan cumplir con sus funciones de forma eficiente y eficaz, y a su vez permite realizar la retroalimentación de tal manera que se pueda lograr satisfacer las expectativas de la organización y mejorar los resultados obtenidos. (Nuñez, 2015.p.39)

¿Cuál es la función de una secretaria para la atención del cliente?

Desempeñar funciones de oficina y de asistencia administrativa encaminadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño, llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo y financiero cuando a ello haya lugar y responder por la exactitud de los mismos. (Murillo, 2019.p.35)

Variables que afectan el desempeño laboral.

Según Gónzales (2018), se detallan que “el desempeño laboral depende de la relación existente entre el nivel de competencia técnica del individuo, su actitud frente al trabajo y la disponibilidad de recursos asociados, ya sean materiales y soporte que inciden en el desempeño, deben ser consideradas a la hora de plantear intervenciones organizacionales, un alto desempeño se alcanza cuando se percibe la retribución por el esfuerzo y cuando puedo trabajar sin preocupaciones que alteren mi estado anímico de forma significativa” (p.34.)

- ✓ La compatibilidad de equipo trata la calidad de interacción entre los individuos será el resultado de los distintos tipos de personalidad, autoestima, estilos de comunicaciones, de negociación para el desempeño laboral
- ✓ A manera de que el desempeño se ve influenciado por el estilo de liderazgo de la jefatura, asimismo se ve influenciado por la calidad de las relaciones humanas al interior de un equipo de trabajo.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para realizar el presente estudio se utilizó el método descriptivo, de esta manera nos permite, conceptuar cada variable del estudio en mención teniendo en cuenta el desempeño laboral en las secretarías, por otra parte, se utilizó el método deductivo para enfocarnos de una manera precisa para resolver posibles anomalías en el estudio de caso. Con la ejecución de dicho método se pudo indagar sobre el proyecto del desempeño laboral en el momento de la atención del cliente por parte de las secretarías del municipio.

Entre las técnicas aplicadas está la encuesta y la observación, ya que de esta manera nos permite obtener una mejor interpretación de la investigación tanto de manera escrita como visual para comprobar que el estudio de caso está realizado de una manera confiable la misma que se realizó en el municipio del cantón Vinces. Por lo tanto, se obtuvieron los objetivos que se requería para esta investigación.

La presente investigación utilizó la siguiente técnica de recolección de información como una encuesta dirigida a los 7 trabajadores con el fin de recabar los

datos necesarios para sus respectivos análisis e interpretaciones que permite a obtener los datos específicos dando como un lugar para establecer contacto con los instrumentos de observación por medio de las preguntas indicadas previamente establecidos, es decir, se revisó de manera crítica la información recogida y defectuosa bien desarrollada sin problemas, para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación que se evalúa con procesos de tablas, gráficos , análisis, interpretación y recomendación obteniendo buenos resultados claros.

RESULTADOS OBTENIDOS

Según la evaluación realizada en el municipio del cantón Vinces la cual fue ejecutada a cinco colaboradoras (secretarias) se pudo llegar a mostrar situaciones relevantes dentro de la institución. De esta manera se pudo conocer que hace falta un sistema más ágil para la atención al cliente o usuario de dicha institución esto se lo pudo conocer por el sondeo de las siete preguntas realizadas a las secretarias. Con esto podemos aplicar las recomendaciones mencionadas anteriormente.

Gran parte de las dificultades presentadas en el desempeño laboral de las secretarías fue mostrado en las preguntas realizadas donde se obtuvo un mayor porcentaje en la parte de la manera que incide la atención al cliente en la empresa, por esta razón se puede comprender que esto afectara dicha institución para sus objetivos personales, ya que es, una entidad pública que presta su atención y servicio a la población en general dentro de este ámbito nos vamos a enfocar para dar posibles soluciones a estos inconvenientes de esta investigación. Por otra parte, no se debe de olvidar que también que para que todo funcione debe de haber un buen entorno laboral.

Como se nombró anteriormente, el instrumento utilizado en este trabajo de investigación es la encuesta, la cual se formó por un rango de 7 trabajadores enfocadas al análisis de la problemática abordada, la misma que se enfoca sobre el desempeño laboral y su incidencia en la atención al cliente de las secretarías del municipio del cantón Vinces, de este modo se logró recopilar la información precisa para la recolección de datos.

Los 7 trabajadores involucrados que respondieron en las encuestas manifestaron estar de acuerdo en el aporte que ofrecen sus actividades administrativas y financieras a su vez se esté demostrada la incidencia de atención al cliente de las secretarías por la irregularidad con la que se evalúa su desempeño laboral y a su vez se comprobó el poco dominio de la atención al cliente de las secretariales. Por lo tanto, se posibilitó la creación de un manejo de control para evitar riesgos en el Municipio de Vinces, los cuales permite llevar una planificación laboral para la atención al cliente de las secretarias en cuanto al dominio correcto de estas incidencias, su desempeño laboral ha demostrado que debe ser evaluado regularmente dentro de la institución indicada.

SITUACIONES DETECTADAS

De acuerdo con la relación a la técnica empleada de la encuesta y con el fin de recopilar la información en base a la opinión manifestada de los 7 trabajadores, debido a esto se elaboró el cuestionario planteado con 8 interrogantes relacionadas a la temática de investigación, la encuesta mencionada se aplicó a las secretarias que laboran en el municipio del cantón Vinces, para esto se acudió a la institución mencionada anteriormente donde se llevó a cabo la encuesta y las secretarias que se analizó las opiniones según sus criterios establecidos.

Se considera que las 8 preguntas planteadas en la encuesta, se consideraron las 3 que obtuvieron mayor relevancia para la solución de la problemática abordada; pregunta 1 ¿La municipalidad les ofrece un buen ambiente laboral y este les ofrece un buen desempeño en su trabajo?; pregunta 2 ¿Usted cree que la municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para una buena atención?; pregunta 3 ¿Usted como secretaria administrativa cree que se puede implementar algún sistema más eficaz para atender a los clientes?; a continuación, se detallará adecuadamente cada una de ellas con sus respectivos análisis e interpretaciones:

1.- ¿La municipalidad les ofrece un buen ambiente laboral y este les ofrece un buen desempeño en su trabajo?

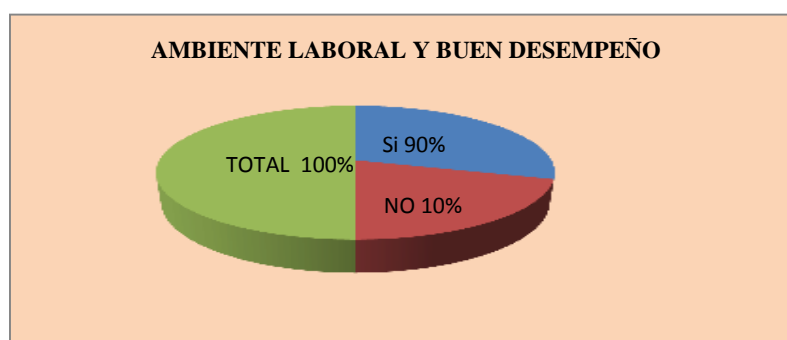
TABLA N° 01

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 6 | 90% |
| NO | 1 | 10% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Elaborado por: Clara Fernández Zárate

Fuente: Encuesta aplicada a 7 trabajadores

GRÁFICO N° 01



Elaborado por: Clara Fernández Zárate

Fuente: Tabla No.- 01

ANÁLISIS:

El gráfico demuestra que existe un 90% se analiza que ofrece un buen ambiente laboral y este les ofrece un buen desempeño en su trabajo, mientras que un 10% considera que desconocen de las mismas indicadas en el gráfico anterior.

INTERPRETACIÓN

En términos generales se puede apreciar que 7 trabajadores manifiestan que se encuentran bien definidas el ofrecimiento bueno del ambiente laboral y el desempeño en su trabajo, representando el 90%, sin embargo, también hay un 10% que expresa no cumple con las órdenes indicadas para obtener un buen ambiente y el desempeño laboral

que está suscrito en el análisis anterior, todos estos datos permitirán desarrollar la propuesta de solución alternativa.

2.- ¿Usted cree que la municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para una buena atención?

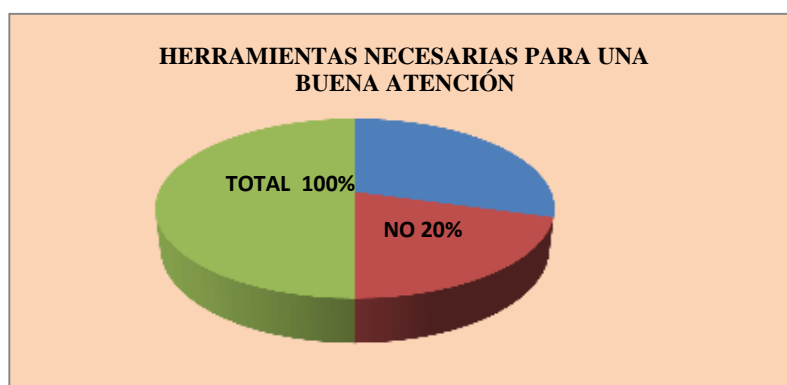
TABLA N^a 02

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 5 | 80% |
| NO | 2 | 20% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Elaborado por: Clara Fernández Zárate

Fuente: Encuesta aplicada a 7 trabajadores

GRÁFICO N^o 02



Elaborado por: Clara Fernández Zárate

Fuente: Tabla No.- 02

ANÁLISIS:

El gráfico demuestra que existe un 80% donde permite analizar dentro del municipio cuenta con las herramientas necesarias para una buena atención al cliente de las secretarías, en cambio el 20% explica que no cuenta con las herramientas que están indicadas o establecidas en la municipalidad de Vinces por no tener con conocimientos e informaciones claras.

INTERPRETACIÓN

En toda institución, es importante reconocer que cada día se puede hacer más, sin embargo, el reconocerlo no es tarea fácil, lo que se refleja claramente en los trabajadores que sienten que no cuentan con las herramientas necesarias para una buena atención al cliente, pues posiblemente no resultaron ser beneficiarios del mismo. La atención al cliente ha resultado ser muy provechoso pues se rescata situaciones que a simple vista no se las ve y se piensa o se considera que todo está bien, cuando en realidad hay cosas que se las puede mejorar significativamente para evitar inconvenientes dentro del municipio.

3.- ¿Usted como secretaria administrativa cree que se puede implementar algún sistema más eficaz para atender a los clientes?

TABLA N° 03

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 4 | 60% |
| NO | 3 | 40% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Elaborado por: Clara Fernández Zárate

Fuente: Encuesta aplicada a 7 trabajadores

GRÁFICO N° 03



Elaborado por: Clara Fernández Zárate

Fuente: Tabla No.- 03

ANÁLISIS:

Los datos estadísticos semana que el gráfico demuestra que existe un 60% en el puesto de secretaria administrativa la cual permite implementar algún sistema más eficaz para atender a los clientes obteniendo buenos resultados claros y que tan solo un 40% ha sido potencializado de alguna manera que no establece en el puesto como secretaria para obtener la implementación de algún sistema en atender a los clientes.

INTERPRETACIÓN

En lo relacionado como el puesto de secretaria administrativa se ha demostrado que esta aceptable en implementar algún sistema más eficaz para atender a los clientes, sin embargo, se refleja que les resulta muy difícil llegar a las funciones administrativas como trabajo, lo cual dificulta la toma de decisiones, es importante implementar un modelo de cultura y ambiente organizacional al interior de la cooperativa, a fin de lograr unificar y consolidar criterios y objetivos para la atención de clientes.

SOLUCIONES PLANTEADAS

A través del análisis y la interpretación de la información recabada por medio del cuestionario de preguntas realizado en la encuesta se han identificado los factores que producen la problemática. A partir de aquello se pueden formular soluciones puntuales para que sean aplicadas dentro de la institución:

Como solución de la primera pregunta de la encuesta se puede dar conocer que el municipio les ofrece un buen ambiente laboral con un nivel muy alto dentro del desempeño laboral que desarrollan sus actividades. En este caso se plantea que se utilice el método que mejor les parezca para mejorar el desempeño laboral; para esto es necesario que conozcan el punto de vista de las secretarias para que conozcan sus necesidades y puedan trabajar en un ambiente laboral agradable, motivador y apto para que las profesionales ejecuten sus labores.

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta de la pregunta dos, manifestaron que las herramientas necesarias dentro de la institución en su totalidad no son excelentes, puesto que se deduce la falta de conocimiento ante los temas que

son de suma importancia y que deben ser considerados para determinar incidencia de atención de cliente de las secretarias y a su vez mantener un ambiente laboral satisfactorio dentro de la institución.

Los datos establecidos en la pregunta tres de la encuesta, se logró analizar para implementar algún sistema, por lo tanto, las secretarias fueron en su totalidad señalando que no se evalúa regularmente dentro del desempeño laboral, al no llevar un sistema de control para la atención de los clientes que demuestra la insatisfacción, desmotivación y desinterés para desempeñar correctamente la atención sus funciones secretariales en busca de buenos resultados para el municipio de Vinces.

CONCLUSIÓN

Según los resultados de la encuesta aplicada, el municipio del Cantón Vinces no ha invertido en el desempeño laboral y su incidencia en la atención al cliente de las secretarías, es necesario que el establecimiento tome en cuenta que el constante aprendizaje en cada uno de sus colaboradores debido a que es fundamental para el crecimiento de la misma, es decir que las secretarias dieron a conocer su interés por recibir capacitaciones sobre la atención al cliente indicando que ellas no han tenido la suficiente preparación para desempeñar los cargos que ocupan dentro de la institución.

Al concluir el presente este caso de estudio se obtiene que el municipio del Cantón Vinces, las secretarias desempeñan una incidencia en a la atención al cliente poco agradable, esto se debe a que las mismas carecen de habilidades comunicativas que les permitan interactuar a comunicarse con los clientes con sus semejantes de forma efectiva. Además, no cuentan con programas de capacitación en donde se promueva la utilización de buenas prácticas al momento de comunicarse con los demás, es decir, no utilizan técnicas pertinentes para expresarse correctamente hacia las personas esto desencadena que el desempeño laboral sea un poco complicado en la atención al cliente.

Además, se llegó a la conclusión que sería muy adecuado que en el municipio del Cantón Vinces se desarrollen y ejecuten programas de capacitación en donde se enseñen cuáles son las habilidades comunicativas para la incidencia en la atención al cliente de las secretarías que ayuden a mantener una comunicación efectiva en el ambiente laboral. Es muy necesario que esto se ejecute porque las secretarias de esta entidad, así como en muchas otras, son la imagen de la empresa por lo tanto el carecer de estas destrezas Comunicativas está causando que trabajen con un desempeño laboral poco apropiado lo que se institución reflejado en la atención al cliente y en sus relaciones interpersonales.

RECOMENDACIONES

Al haber concluido con la realización de este trabajo, se puede recomendar a las secretarías que se preocupen por conocer si sus colaboradores están satisfechos con su incidencia en la atención del cliente dentro de un ambiente laboral agradable, ya que es bien conocido que en una empresa los trabajadores no solo están para producir y ofrecer servicios a la sociedad, sino que también se deben tener en cuenta factores que los motiven y les permitan trabajar de forma adecuada y en óptimas condiciones laborales.

Además, es recomendable que en la institución se desarrollen y ejecuten planes de capacitación no solo para las secretarías sino también para los funcionarios en todas las áreas y niveles; esto les permitirá convertirse en una institución responsable que se preocupa por mantener un desempeño laboral y su incidencia en la atención del cliente de las secretarías sea favorable o exitoso en donde todos se comuniquen de forma asertiva y conserven buenas relaciones laborales obteniendo buenos resultados precisos.

El Municipio del Cantón Vinces debe implementar estrategias de desempeño laboral y su incidencia en la atención del cliente de las secretarías para ejecutar programas de retroalimentación, capacitaciones y métodos para la actualización de conocimientos de los trabajadores obteniendo buenos compromisos y lograr mejores desempeños laborales en la gestión en un ambiente organizacional desarrollando habilidades con un alto de rendimiento laboral con sus colaboradores, y así se puedan cumplir los objetivos propuestos en la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Camacho. (2010). Desempeño Laboral. Colombia: Publicaciones de Scielo

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010.

Cedeño. (14 de enero de 2018). Google Académico. Obtenido de

<https://blog.adecco.com.mx/2019/05/23/objetivos-evaluacion-desempeno/>

Contreras. (24 de septiembre de 2019). Incidencias de los clientes. Colombia: Publicaciones de Google Works. Obtenido de las publicaciones de Scielo

Fernández. (2017). Desempleo Laboral. España: Publicaciones de Google Académico
Atención al cliente.

García. (2016). Motivación. Perú: Publicaciones de Lectorum.

González. (2018). Variables que afectan el desempeño laboral. Venezuela: Publicaciones Adventures digital libros.

López. (2014). Importancia del desempeño laboral. Colombia: Publicaciones Adventure

Libros desempeño laboral.

Monserate. (24 de agosto de 2018). Google Works. Obtenido de

<https://www.ceupe.mx/blog/lainportancia-de-la-evaluacion-de-desempeno-de-los-empleados.html>

Morales. (2019). Planeación. Perú: Publicaciones de Scielo.

Murillo. (2019). Atención al cliente. México: Publicaciones del libro de atención al cliente.

Nuñez. (17 de marzo de 2015). Google Académico. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

Paredes. (10 de Julio de 2017). Google Académico Obtenido de <https://ventasymercadeo.co/incidencias-clientes/>

Sánchez. (2015). Factores del desempeño laboral. Honduras: Publicaciones del libro virtual desempeño laboral.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS 7 TRABAJADORES

EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS SECRETARÍAS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN VINCES

1.- ¿La municipalidad les ofrece un buen ambiente laboral y este les ofrece un buen desempeño en su trabajo?

Si ()

No ()

2.- ¿Usted cree que la municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para una buena atención?

Si ()

No ()

3.- ¿Usted como secretaria administrativa cree que se puede implementar algún sistema más eficaz para atender a los clientes?

Si ()

No ()

4.- ¿Crees que tus objetivos personales están alineados con los de la municipalidad?

Si ()

No ()

5.- ¿Usted cree que en la municipalidad hace falta capacitación para una mejor atención a los clientes?

Si ()

No ()

6.- ¿Cómo considera las técnicas para la atención al cliente de las secretarias que se emplean dentro de la institución?

Excelentes ()

Muy buenas ()

Buenas ()

Deficientes ()

7.- ¿Está de acuerdo que el desempeño laboral forma parte del crecimiento de la institución?

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

8.- ¿Se evalúa regularmente dentro de la institución el desempeño laboral?

Si ()

No ()

ANEXO N° 2

TABULACIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA

1.- ¿La municipalidad les ofrece un buen ambiente laboral y este les ofrece un buen desempeño en su trabajo?

TABLA N^a 01

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 6 | 90% |
| NO | 1 | 10% |
| TOTAL | 7 | 100% |

GRÁFICO N^o 01



2.- ¿Usted cree que la municipalidad cuenta con las herramientas necesarias para una buena atención?

TABLA N^a 02

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 5 | 80% |
| NO | 2 | 20% |
| TOTAL | 7 | 100% |

GRÁFICO N° 02



3.- ¿Usted como secretaria administrativa cree que se puede implementar algún sistema más eficaz para atender a los clientes?

TABLA N° 03

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 4 | 60% |
| NO | 3 | 40% |
| TOTAL | 7 | 100% |

GRÁFICO N° 03



4.- ¿Crees que tus objetivos personales están alineados con los de la municipalidad?

TABLA N° 04

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 2 | 30% |
| NO | 5 | 70% |
| TOTAL | 7 | 100% |

GRÁFICO N° 04



5.- ¿Usted cree que en la municipalidad hace falta capacitación para una mejor atención a los clientes?

TABLA Nª 05

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| SI | 4 | 80% |
| NO | 3 | 20% |
| TOTAL | 7 | 100% |

GRÁFICO N° 05



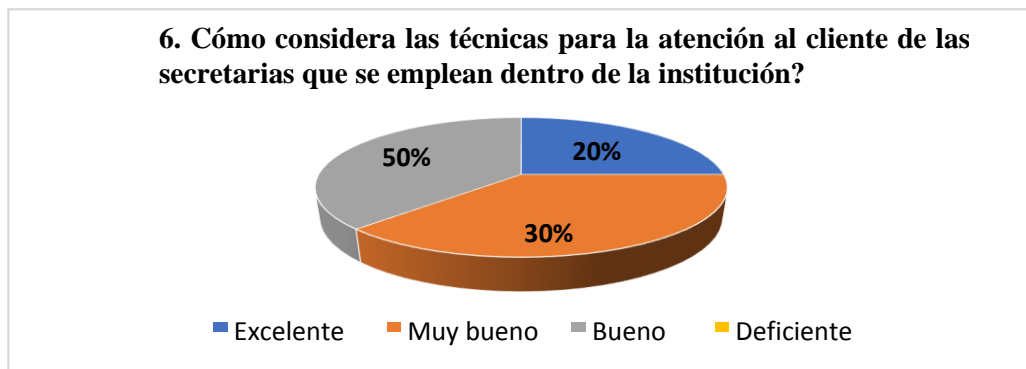
6.- ¿Cómo considera las técnicas para la atención al cliente de las secretarías que se emplean dentro de la institución?

TABLA 6.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 2 | 20% |

| | | |
|--------------|----------|-------------|
| Muy bueno | 3 | 30% |
| Bueno | 2 | 50% |
| Deficiente | 0 | 0% |
| Total | 7 | 100% |

GRÁFICO 6.

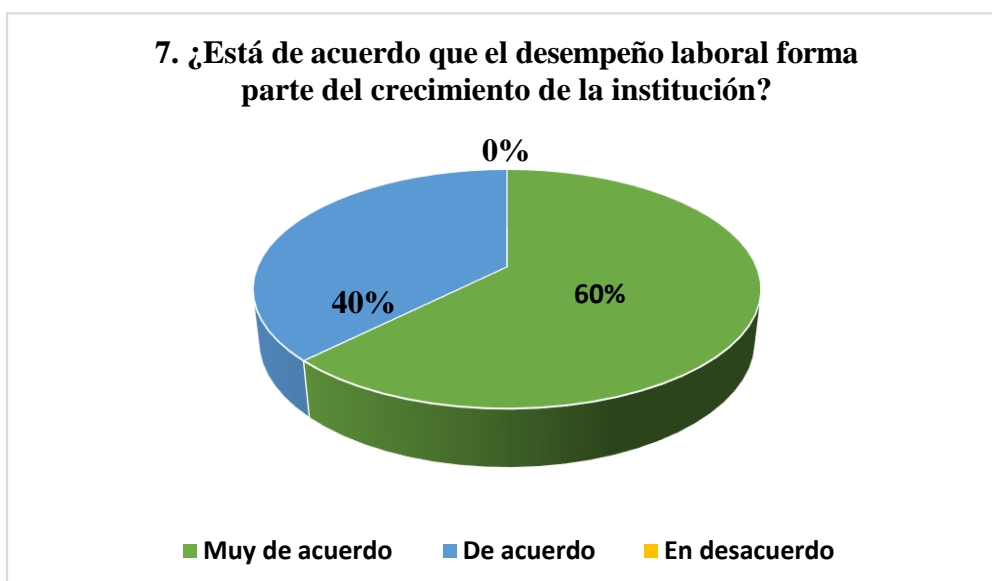


7.- ¿Está de acuerdo que el desempeño laboral forma parte del crecimiento de la institución?

TABLA 7.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 5 | 60% |
| De acuerdo | 2 | 40% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

GRÁFICO 7.

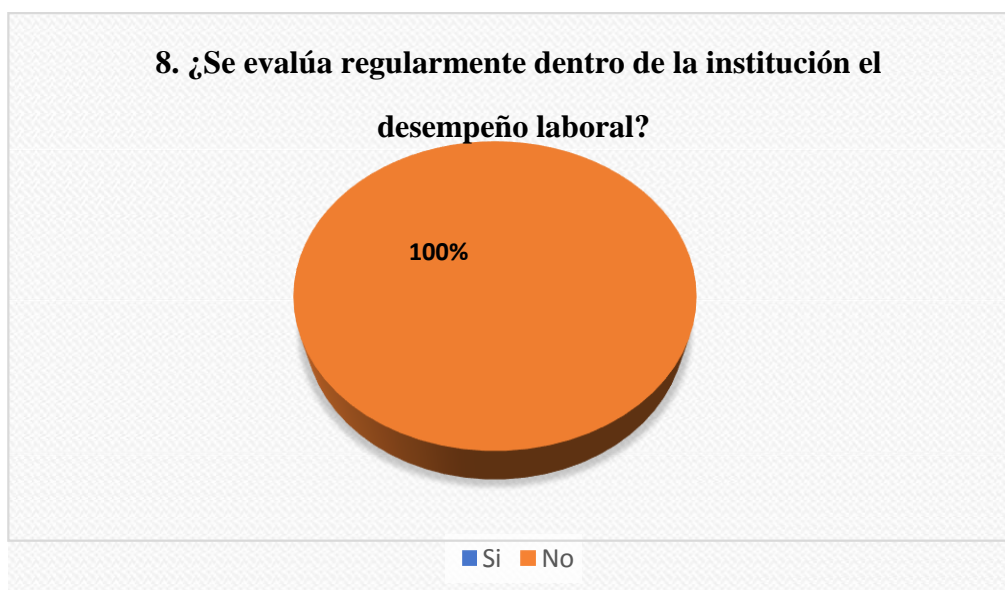


8.- ¿Se evalúa regularmente dentro de la institución el desempeño laboral?

TABLA 8.

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 7 | 100% |
| Total | 7 | 100% |

GRÁFICO 8



OFICIO DE ASIGNACIÓN DE DOCENTE TUTOR



CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

De: MSc. Viviana Onofre Zapata
COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA

Para: Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

Asunto: Temas aprobados y asignación de docente tutor

Fecha: Lunes 14 de febrero del 2022

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021- Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN EN LA QUE
REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN

9/3/22, 10:38

OFICIO PERMISO (1) CLARA FERNANDEZ.docx - Documentos de Google



**CARRERA DE SECRETARIADO
EJECUTIVO BILINGÜE
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



Babahoyo marzo 9, 2022

Señor: Juan Alfonso Montalvan
ALCALDE
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES
Sucre S/N y 9 de octubre
VINCES - LOS RÍOS

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **FERNÁNDEZ ZÁRATE CLARA CELINDA**, con cédula de identidad # **120780007-7**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, número de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área ADMINISTRATIVA con el tema: **"EL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS SECRETARÍAS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN VINCES"**.

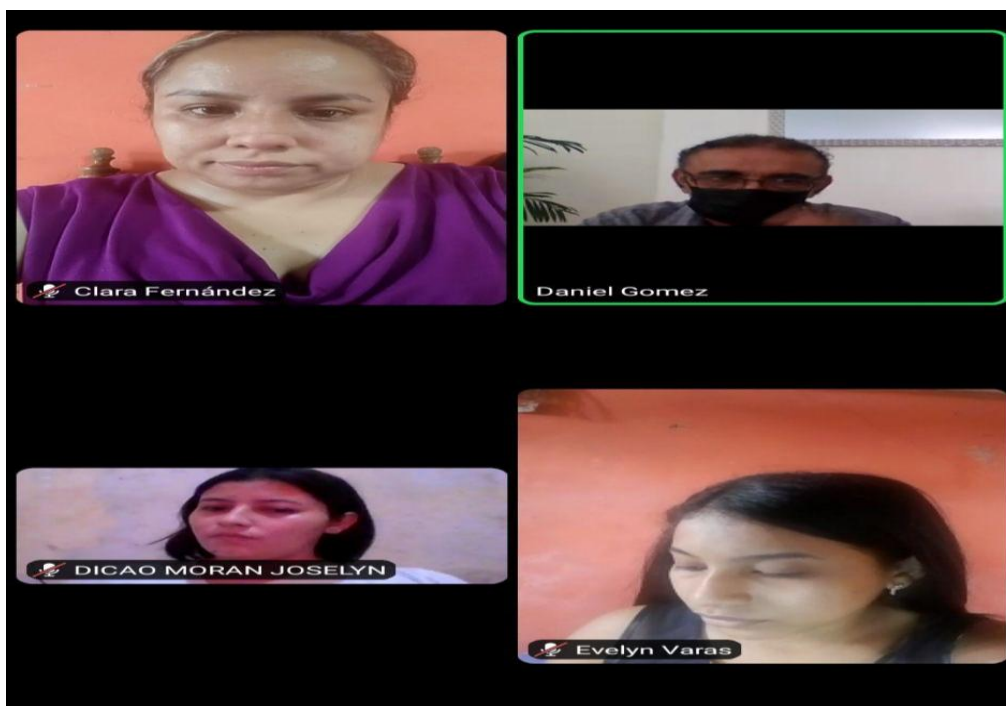
Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted (es), muy atentamente;

Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

VINCES RECIBIDO
G.A.D. MUNICIPAL DE VINCES
SECRETARÍA GENERAL
NO. DE TRÁMITE: 625 FECHA: 09/03/22
HORA: 16:06 ADJUNTOS: (01)
-INIA: Verónica Gómez F.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS REUNIÓN CON DOCENTE TUTOR



APLICANDO LA ENCUESTA

