



## **“LIDERAZGO PROFESIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE COMO ACTIVIDAD SECRETARIAL EN EL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA”.**

**Autores: García Vélez Joselyn Stefanía:**

egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, de la Universidad Técnica de Manabí,

**Dirección:** Parroquia Abdón Calderón, Portoviejo, Manabí

**Correo:** [josygarcia1350@gmail.com](mailto:josygarcia1350@gmail.com)

**Segovia Meza Silvia del Rocío,**

docente principal tiempo completo de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí.

**Correo:** [rocios\\_meza@hotmail.com](mailto:rocios_meza@hotmail.com)

**Teléfono:** (593) 96 092 5187; (593) 98 028 9713

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

García Vélez Joselyn Stefanía y Segovia Meza Silvia del Rocío (2018): “Liderazgo profesional en la atención al cliente como actividad secretarial en el Centro de Atención Ciudadana”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2018). En línea

[//www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/liderazgo-profesional-cliente.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/11/liderazgo-profesional-cliente.html)

### **RESUMEN**

Este tema representa a un conjunto de acciones, procesos, ejecuciones y estrategias que emplean las entidades públicas o privadas para comunicarse con las demás personas y así proporciona una excelente imagen institucional. El objetivo del presente estudio es analizar el liderazgo profesional en la atención al cliente como actividad secretarial en el Centro de Atención Ciudadana del Cantón Portoviejo, abordando su importancia y valor como una de las habilidades comunicacionales, su capacidad organizativa y la eficiencia administrativa en el desarrollo de sus actividades en el contexto laboral. La metodología que se utilizó es de tipo no experimental, puesto que fue un estudio investigativo, descriptivo y cuantitativo, las técnicas que se aplicaron son la observación y encuesta. Los resultados indican que los/as profesionales de secretariado en el CAC, deben de conocer y aplicar el liderazgo profesional en la atención al cliente, pues los usuarios se encuentran un poco insatisfechos con la atención que se les brinda en el establecimiento, pues la poca solución de problemas y actitud representa un inconveniente a la imagen institucional y al personal que labora en la organización.

**Palabras Claves:** Atención al cliente, liderazgo profesional, secretarios/as, instituciones gubernamentales.

### **ABSTRACT & KEYWORDS**

This theme represents a set of actions, processes, executions and strategies used by public or private entities to communicate with other people and provides an excellent institutional image. The objective of this study is to analyze the professional leadership in customer service as a secretarial activity in

the Portoviejo Canton Citizen Attention Center, addressing its importance and value as one of the communication skills, its organizational capacity and administrative efficiency in the development of their activities in the labor context. The methodology used is non-experimental, since it was a research study, descriptive and quantitative, the techniques that were applied are observation and survey. The results indicate that the secretarial professionals in the CAC, should know and apply the professional leadership in customer service, as users are a little dissatisfied with the care provided in the establishment, because the little Solution of problems and attitude represents an inconvenience to the institutional image and to the personnel that works in the organization.

**Key words:** Customer service, professional leadership, secretaries, governmental institutions.

## INTRODUCCIÓN

El estudio tiene como propósito, analizar el liderazgo profesional en la atención al cliente como actividad secretarial en el Centro de Atención Ciudadana. Este se lo relaciona como el centro en torno al cual gravitan la mayoría de los intereses de una organización, institución o negocio, puesto que adquieren los servicios o productos que expone al mercado la organización. (Sevilla, 2009) Por ello es indispensable estudiar sus necesidades, características, expectativas, anhelos, entre otros., además la fidelización de los clientes es muy valiosa, tanto así que día a día las organizaciones se encargan de implementar nuevas formas de lograr satisfacción en la atención al cliente, sin olvidar la calidad de la misma.

El liderazgo se ha evidenciado en grandes hombres y mujeres a través del tiempo, es así que se tiene evidencias de los inmemorables momentos de guerreros, reyes, emperadores, entre otros. El liderazgo aparece desde las antiguas civilizaciones cuando el ser humano se establece y deja de ser nómada, comienza a organizarse, formando estructuras jerárquicas para dirigir a un pueblo o nación. Existen evidencias como la civilización Sumeria (siglo 50 y 49 a.c) en la que los sacerdotes disponían de los bienes y valores del pueblo, por otra parte, se conocen a las pirámides de Egipto como evidencia de una cultura civilizada y ordenada. (Zuzama, 2015) Varios de estos filósofos y sabios son muy conocidos en la actualidad, ejemplo de ello es Confucio en el siglo VI a.C. el cual escribió un manual sobre su gobierno y administración, así mismo en Grecia usualmente se discutían y analizaban diferentes conceptos de origen y actualización del Estado. Por último, existen demostraciones de un gran liderazgo por parte de la organización militar, de la Iglesia Católica, en la Edad Media llega el feudalismo y así mismo la Revolución Industrial predominando las organizaciones y sus dueños, con las nuevas maquinarias. (Giraldo & Naranjo, 2014)

El término del liderazgo posee diferentes definiciones, clasificaciones y su historia permite conocer a grandes personajes que han influido en la humanidad, actualmente es estudiado por varias personas, varios especialistas definen al liderazgo como una actividad amplia y visionaria que trata de discernir la competencia. (Fernández, 2015). Es importante reconocer que un líder es fundamental en una organización, comunidad o sociedad, puesto que influye a varias personas, alcanzando su máximo potencial y poseyendo una meta en común, con el fin de transformar tanto a la empresa y a su personal.

Anteriormente el/la secretario/a ejecutivo/a manejaban actividades monótonas y comunes entre las cuales están: archivar documentos, transcribir textos, contestar el teléfono, tomar dictados, entre otros. En nuestros días el papel del profesional en secretariado ejecutivo ha alcanzado nuevas dimensiones, gracias al avance de la tecnología, automatización y especialización, por ende existe mayor competencias tanto en instituciones públicas, como en las privadas, siendo de gran importancia para la organización, fortaleciendo la imagen y prestigio corporativo, por ello es indispensable que los/as profesionales se encuentren capacitados, demostrando sus cualidades, habilidades y sobre todo sus funciones, permitiendo conocer la eficiencia, eficacia y efectividad, con la resolución conflictos, atención al cliente, manejo de archivos, redacta documentos, organizar la agenda, planificar viajes de negocios, tener el espíritu de un buen líder, entre otros. (Acosta, 2013)

El nuevo Centro de Atención Ciudadana (CAC) del Cantón Portoviejo, en la provincia Manabí, han beneficiado de forma directa a 310.582 usuarios y de manera indirecta a 1'510.375 habitantes, la cual posee 124 ventanillas de atención ciudadana, en dichas instalaciones trabajan 600 funcionarios

públicos y se concentran 24 instituciones. (Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, 2017).

La metodología que se utilizó en la investigación es de tipo no experimental, puesto que fue un estudio analítico, descriptivo y estadístico, el cual a través de los métodos; encuesta, observación, permitió la recolección de la información obtenida a nivel teórico y empírico. Así mismo se utilizaron técnicas estadísticas que permitieron la tabulación, graficación y el respectivo análisis e interpretación de gráficos estadísticos. Se logró encuestar a 49 profesionales que ocupan cargos de Directores/as de departamentos y Secretarios/as considero una población de 98 personas quienes prestaron las facilidades del caso para las respuestas del cuestionario. Los resultados reflejaron que los/as profesionales de secretariado en el Centro de Atención Ciudadana, del Cantón Portoviejo, conocen sus responsabilidades y funciones a desempeñar en el establecimiento, así mismo se revela que deben capacitarse, de practicar y conocer acerca del liderazgo profesional en la atención al cliente, pues existe descontento por actitud, solución de problema y profesionalismo por parte de los/as secretarios/as en cuanto a la atención al cliente.

## **MÉTODOS Y TÉCNICAS**

La metodología que se utilizó en la investigación es de tipo no experimental, donde se aplicaron los métodos: analíticos, descriptivo y estadístico; con el fin de analizar y dar a conocer el liderazgo profesional en la atención al cliente como actividad secretarial en el Centro de Atención Ciudadana del Cantón Portoviejo. Se aplicaron técnicas como la Observación, encuesta y entrevista que permitieron obtener información necesaria para la descripción y análisis de la situación y su relación con la realidad del entorno, con herramientas como la guía de encuesta, entrevista, de observación y los gráficos estadísticos, para la interpretación, descripción, análisis de la misma.

## **DESARROLLO**

### **1. El liderazgo.**

Antes de comenzar con el análisis de la información obtenida en la investigación realizada, es necesario armonizar conceptos básicos que están inmersos en el trabajo; de ahí que un liderazgo efectivo, es aquel que reconoce a sus integrantes, sus capacidades y respeta sus decisiones. Es quien asuma las responsabilidades, evalúa las decisiones y mantiene al resto motivados y enfocados en objetivos. (<http://clienteindiscreto.com/es/blog/>, 2018). Existen varios tipos de liderazgo tales como el autoritario (el líder toma las decisiones por su cuenta sin rendir cuentas a nadie), el democrático (aquel que cuenta con las opiniones del resto de integrantes para determinar la decisión final), el liberal (aquel con una conducta pasiva que delega su liderazgo en los demás), el carismático (aquel que llega a modificar las creencias, valores y actitudes de sus seguidores) o el transaccional (quien se limita a aportar los recursos que considera válidos para el grupo).

Para French & Bell (1996) indica que: "El liderazgo es un proceso altamente interactivo y compartido, en éste los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una dirección, visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas". (Susana, 2014, pág. 6). Así pues el liderazgo se demuestra cada día y en cualquier ambiente posible, además es importante tomar en cuenta las visiones, objetivos y estrategias que posee la empresa para poder tener éxito institucional, sin olvidar la motivación y alimentación de conocimiento en los empleados o compañeros de trabajo.

Chiavenato, (1992) indica que: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. El comportamiento de liderazgo (que involucra funciones como planear, dar información, evaluar, arbitrar, controlar, recompensar, estimular, penalizar, etc.) debe ayudar al grupo a alcanzar sus objetivos". (Citado en García & Ibarra, 2012, pág. 36) Es decir que es un proceso de interacción entre personas en el cual una de ellas conduce, mediante su influencia personal y poder, las energías, potencialidades y actividades de un grupo, para alcanzar una meta común a fin de transformar, tanto a la empresa como a las personas que colaboran en ella (Castrillón, 2011, p. 39). Según Sánchez (2014) indica: "El liderazgo, es cuando permite que todo integrante de una empresa o institución aporte su grano de arena por el bien y progreso de dicha dependencia. El líder debe ser un guía o facilitador para todo trabajador, escuchar a todos y aceptar sugerencias, y el bienestar es para todos". (pág. 14).

Un líder es una persona o individuo que guía a otras personas, ya sea en un partido gubernamental, grupo social o laboral u otra colectividad. (Diccionario de la Real Academia Española, 2018). La persona que ejerce el liderazgo dentro de diversos ambientes, posee una capacidad de comunicación humana, efectiva y asertiva, por ende, esta acción permite influenciar a las demás personas para conseguir objetivos establecidos. De igual manera existen funciones como la planeación, diseño, ejecución, evaluación, recompensar, estimular, entre otros., que ayudan a un líder y a sus colaboradores a alcanzar sus objetivos o metas. (Hernández, 2013)

Una persona que desea ser un líder organizacional o político, debe de poseer capacidades o experiencias y competencias o actitudes, puesto que un ejemplo a seguir e influye en el comportamiento de las personas que le rodean. (Londoño, 2018).

Existen capacidades que un líder debe asumir, puesto que son necesarias para ejercer autoridad y una excelente imagen para las personas que le rodean, son:

- Logro de Resultados: es recomendable poseer personas con conocimientos amplios, para sustentar la discusión y una amplia visualización del futuro. El logro de los resultados ayudan a verificar si los objetivos se están logrando, generando mejoras progresivas y se planifican sistemas para una mayor productividad.
- Pensamiento Estratégico: el líder debe de obtener visión amplia y a largo plazo, discutir los conocimientos, evaluar las estrategias, se anticipa a los ciclos, comprueba si recorrido es el más favorable, entre otros. Es por ello que se considera una habilidad que facilita el logro de los objetivos.
- Liderar el Cambio: en la actualidad las personas deben poseer la capacidad de moldarse a los nuevos cambios que sufren las organizaciones, un buen líder debe procura construir una excelente comunicación efectiva, ya que es considerada una de las mejores estrategias para informar las necesidades y problemas que surjan dentro de la organización o grupo de trabajo.
- Liderar Personas: el líder eficiente escoge, motiva y capacita a su equipo, para poder lograr los objetivos establecidos y responder a preguntas o dudas en el futuro, además este sistema da a conocer si el equipo de colaboradores es el más eficiente y la comunicación es parte fundamental dentro del grupo.
- Colaboración e Influencia: el líder se comunica frente a personas dentro de su grupo de trabajo y fuera de este, estableciendo relaciones estables, con beneficios mutuos y colaboración equitativa.
- Desarrollar las Aptitudes de las personas: un buen líder desea que sus colaboradores crezcan en conocimientos, por ello se debe acoger a modelo sistemático que fabrique un buen capital humano y líderes o sucesores, capaces de resolver problemas dentro y fuera de la organización. (Londoño, 2018).

## **Estilos de liderazgos**

Bass (1990) indica que “los estilos de liderazgo o de dirección son las formas alternativas en que los líderes estructuran su conducta interactiva para llevar a cabo sus roles en tanto a líderes” Daft (2006) define estos dos comportamientos como:

- Autocrático: líder que tiende a centralizar la autoridad, a derivar poder de su puesto, a controlar los premios y a coaccionar.
- Democrático: líder que delega autoridad en otros, fomenta la participación, recurre a sus colaboradores con el propósito de obtener el conocimiento necesario para realizar las tareas y depende del respeto de sus subordinados para ejercer influencia. Giraldo & Naranjo (2014, pág. 26).

Gómez, (2013) define el comportamiento del:

- El líder carismático: posee mucha confianza en sí mismo, ya que tiene una visión clara de las metas y un fuerte compromiso por cumplirlas, sabe expresar esta visión de forma explícita a sus seguidores, posee un tipo de comportamiento atípico (comparado con otro tipo de líder) y es un agente de cambio constante del entorno.

Se puede identificar que existen dos principales comportamientos de un líder, autocrático (dominio, diferencia en las jerarquías y poder, decisiones por el jefe, entre otros) y democrático (se le establecen trabajo en grupos, se realiza comunicación efectiva y asertiva, incentiva, motiva, existe respeto, libertad, entre otros). Mientras que líder carismático es la persona con muchas habilidades que infunde entusiasmo, interés o cariño, influyendo de una forma agradable y respetuosa, para tomar buenas decisiones y planificar estrategias que ayuden con el logro de los objetivos y la productividad del personal de la organización.

## 2. Atención al cliente

El cliente es una persona, que adquiere los servicios que prestan o venden, un profesional u organización. (Diccionario de Real Academia Española, 2018). Esto invita a realizar la reflexión sobre el concepto que se ha venido manejando desde la antigüedad, puesto que el hombre ha estado en la búsqueda constante de satisfacer sus necesidades con lo que producían, el intercambio de bienes y servicios era complejo y a pesar de las condiciones que tenían en el contexto para cumplir con el objetivo este se cumplía (Amores, 2008). Acosta (2013), establece unas características sobre el líder, dentro de las que se detallan:

- “Las personas más importantes para cualquier organización.
- Seres humanos llenos de necesidades y deseos.
- Merecen el trato más amable y cortes.
- Representan el fluido vital de la organización.
- La empresa depende del cliente.
- El cliente es la finalidad del trabajo de la empresa.
- La empresa tiene la obligación de servirle.”

Para una organización que presta y vende productos, bienes, servicios e ideas, los clientes representan un complemento fundamental, puesto que las empresas se encargan de satisfacer sus necesidades y anhelos, teniendo como objetivo posicionamiento del mercado.

La atención al cliente cumple con características de vital importancia, para que se proporcione de una forma correcta, por ello es considerada: (Albarrán, 2014)

- 1) intangible, es decir los servicios no se pueden ver, degustar, toca, entre otros., provocando gran incertidumbre en los clientes,
- 2) inseparable, porque los servicios que se ofrecen tienen la secuencia que se producen, venden y consumen al mismo período,
- 3) heterogeneidad de los servicios define que estos carecen de las mismas características con el tiempo, 4) carácter perecedero que no se pueden guardar.

En la actualidad existen diferentes tipos de categorización para clientes, se mostrarán la clasificación más común según el estatus: (Fernández, 2015)

1. **“Clientes actuales:** Son aquellos que te compran periódicamente, bien sean empresas o particulares. En definitiva, son aquellos que sostienen tu negocio.
2. **Clientes activos:** Son aquellos que hacen compras con cierta frecuencia y que lo hicieron recientemente o en un periodo de tiempo establecido por la empresa. Este periodo de tiempo dependerá del tipo de empresa o el producto.
3. **Clientes inactivos.** Son clientes que han realizado compras, pero fuera del periodo establecido por la empresa. Son clientes a los cuales se puede recurrir en algún momento, de cara a que vuelvan a comprarnos, previo análisis del motivo de la baja, la frecuencia de compra, etc.
4. **Clientes potenciales:** Son aquellos que no han realizado compras a la empresa, pero que han mostrado interés a través de la solicitud de información, petición de presupuesto, y que cuentan con capacidad de compra pudiendo convertirse en cualquier momento en generadores de ingresos para la empresa.
5. **Clientes probables:** Son clientes que no han comprado nunca a la empresa, y que no han manifestado interés en nosotros. Sin embargo, por sus características consideramos que podrían convertirse en generadores de ingresos a futuro.” (Fernández, 2017).

Clasificar a los clientes es importante para una empresa o negocio, puesto que se posee conocimientos de la adquisición de los productos o servicios que se produce en la organización, así mismo ayuda a desarrollar estrategias de marketing efectiva, para que la institución tenga un buen posicionamiento en el mercado. Las clasificaciones de los clientes se modifican dependiendo del estudio que se desea realizar se podrá encontrar categorizaciones por el estatus, por el volumen de compras, por su antigüedad, por la frecuencia de compra, entre otros.

Para las secretarias actuales es necesario la práctica de estos componentes, básico en su formación profesional, es así que en la medida que ha evolucionado su accionar las demandas del mercado son muchas, por ende, el desarrollo de nuevas y variadas destrezas y habilidades la hacen ser moderna y eficientes, entre las que se destaca: (Larrea, 2011)

- ✓ Pensamiento crítico
- ✓ Manejo de problemas y conflictos
- ✓ Asertividad
- ✓ Liderazgo.

Esto corrobora la investigación de Alaña (2007), cuando establece que las secretarias deben poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitan desarrollar su trabajo de manera óptima y eficiente, dentro de las cualidades que él propone están:

- ✓ Discreción
- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Iniciativa y capacidad de trabajo
- ✓ Puntualidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Limpieza y orden
- ✓ Cooperación
- ✓ Criterio oportuno, entre otras.

Esto conlleva a la satisfacción del cliente es fundamental dentro de cada organización, se conoce que un cliente satisfecho volverá a comprar los productos o utilizar los servicios que preste la empresa, además el cliente recomendará el establecimiento a otras personas o consumidores, dado que la institución cumple las expectativas requeridas por los consumidores. (Arturo, 2013).

Para Sevilla (2009), dentro de las características personales y profesionales de el/la secretario/a, que pueden certificar que el/la secretario/a triunfe y efectúe su misión dentro de la organización, son:

- ✓ “Inteligencia: para facilitar la comunicación con su jefe, compañeros de oficina y para planificar, coordinar y ejecutar las actividades. Su intelecto le permite comprender las inquietudes y disposiciones de su jefe, interpretar los requisitos y necesidades del público, sentir un interés genuino por su trabajo y desempeñarse con desenvoltura frente a hechos imprevistos que tendrá que solucionar con serenidad y aplomo.
- ✓ Razonamiento: es importante, porque constituye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos que la secretaria tiene que preparar y entender las diferentes situaciones que diariamente se presenta en la oficina.
- ✓ Creatividad: Gracias a ella, la secretaria puede introducir en su trabajo nuevos mecanismos para lograr éxito en sus tareas; pueda seguir a su jefe algunas ideas relacionadas con los trabajos que ella realiza y nunca debe dejar de señalar aquello que le parezca erróneo.
- ✓ Iniciativa: esta le permite adelantarse en una acción determinada antes de que le digan que debe hacerlo. Una secretaria eficiente no espera disposiciones sobre el trabajo que ya conoce; sino que toma la decisión de hacerlo y no permite que una actividad se postergue.
- ✓ Ejecutividad y eficiencia: implica hacer bien las cosas que le encomiendan, esforzarse por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta de la eficiencia. Para ello es necesario comprender en que consiste el trabajo a realizar. Si no entiende totalmente las instrucciones sobre un tema determinado, debe preguntar y solicitar las aclaraciones necesarias para corregir errores en el momento justo.
- ✓ Estabilidad emocional: es importante para que la secretaria pueda hacer frente a distintas situaciones de trabajo. Debe aprender a controlar sus emociones y evitar que le afecten los estados de ánimo de las demás personas; debe permanecer calmada y mantener un humor uniforme, para no afectar al desarrollo normal de sus tareas.

- ✓ Espíritu de colaboración: significar apoyar a los demás en la ejecución del trabajo un bien común, que es el cumplimiento de las metas propuestas por el jefe. Hasta donde le sea posible, debe demostrar generosidad y deseo de participar activamente. En definitiva, no debe limitarse solo a cumplir sus obligaciones.
- ✓ Planificación del trabajo: significa realizar los trabajos en forma ordenada, secuencial y eficiente, buscando formas menos complicadas de ejecución. En preferibles concluir los trabajos iniciados, para poder iniciar los siguientes; debe evitar, en la medida de lo posible, realizar varias actividades a la vez.
- ✓ Atención: la función de la secretaria implica ocuparse de múltiples de pequeños detalles como: considerar las disposiciones del jefe, comprobar que los documentos estén bien escritos, verificar que los datos que se incluyen en un informe sean correctos, asegurarse de guardar los anexos en los sobres, dar los mensajes correctos y a tiempo, etc.
- ✓ Buena memoria: permite disponer, en un momento dado, de lo que se ha aprendido con los estudios y la experiencia laboral; recordar las instituciones del jefe, mensajes, asuntos pendientes, etc. Sin embargo, es aconsejable que la secretaria tome nota de todas las disposiciones que lo dé su superior y que se asegure de que las instrucciones sean correctas.
- ✓ Trato agradable: que significa finura, expresiones comedidas y bien intencionadas y la práctica de actitudes positivas, ajenas a sentimientos de superioridad o inferioridad.
- ✓ Atractivo superficial: la secretaria puede obtener esta característica mediante la formación del carácter, la adopción de maneras distinguidas, la educación de los gestos y ademanes, una prestación sencilla, un arreglo de cara moderado y una vestimenta sobria.
- ✓ Buena noticia: no se refiere únicamente a la apariencia física; es, además, la calidad moral o las reglas de conductas que demuestran en los actos de su vida; significa ser honesta y vertical en sus acciones ante cualquier circunstancia. Adicionalmente, debe defenderse la imagen de su jefe y de la institución, tanto al interior como al exterior de ésta, a través de las relaciones instituciones con clientes y otros organismos públicos y privados.” (Sevilla, 2009, pág. 18).

El perfil personal y profesional de el/la secretario/a ejecutivo/a, cumple con características relevantes dentro del campo laboral, asegurando el nivel de profesionalismo en sus labores diarias. Así pues, un el/la secretario/a ejecutivo/a debe poseer razonamiento lógico, creatividad, buena atención al cliente y con el personal de la empresa, iniciativa, eficiencia, eficacia, practicar sus valores, ser un/a líder, saber trabajar en equipo, entre otros., ayudando con el objetivo de la institución. (Carrera de Secretariado Ejecutivo, 2016)

El/la secretario/a ejecutivo/a deben de tener conocimiento profesional, habilidades, buena atención al cliente, saber liderar, enfrentarse a los conflictos institucionales, entre otros., sin olvidar los conocimientos básicos como el buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. (Arteaga & Quijije, 2017).

El/la secretario/a ejecutivo/a eficiente debe de poseer cualidades que colectivamente con las habilidades, destrezas y conocimientos, puedan desarrollar sus labores diarias de una forma óptima y ayudar en el buen desenvolvimiento dentro de un equipo. Las cualidades de mayor importancia son las Intelectuales (ortografía, conocimientos de cultura general, lengua, iniciativa), Morales (responsabilidad, discreción, honradez, lealtad, sinceridad), Sociales (buen humor, tolerancia, solidaridad, capacidad para dirigir, buenas relaciones humanas) y Físicas (excelente presentación personal, trato agradable, tono de voz suave). Salgado & Rodríguez, (2011).

Según Salgado & Rodríguez, (2011) explica “La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior.”

- “Recibe, lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.
- Redacta correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
- Mecnografía/procesa la documentación que se le encomiende.
- Busca informaciones pertinentes en la empresa.
- Realiza tareas administrativas elaboradas aplicando instrucciones recibidas.

- Mantiene al día e introduce eventualmente adaptaciones en el sistema de archivo de su departamento.
- Participa en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior.
- Prepara los desplazamientos del personal del departamento.
- Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes.
- En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas. Concierta las procedentes entrevistas.
- Consigue informaciones pertinentes de sus interlocutores.
- Prepara las condiciones materiales necesarias para la celebración de reuniones, conferencias.
- Utiliza adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, comercial).” (Salgado & Rodríguez, 2011, pág. 25)

Las empresas modernas buscan profesionales proactivos y con amplios conocimientos en distintas áreas de trabajo, por ello el/la secretario/a ejecutivo/a deber de conocer cuáles son sus funciones dentro de una organización, mostrando grandes habilidades, destrezas y conocimientos, por esa razón se mencionan funciones como la atención telefónica, realizar tareas administrativas, recibir y enviar documentos, archivar, redacción de documentos (memorándum, actas, oficios, entre otros), gestiona la agenda de trabajo, organizar la oficina, preparación de reuniones, entre otras funciones.

### **3. Centro de Atención Ciudadana (CAC) de Portoviejo.**

El ex-presidente de la República, Rafael Correa, inauguró el martes, 28 de marzo de 2017 el Centro de Atención Ciudadana (CAC) del Cantón Portoviejo, en la provincia Manabí. La ubicación es en los Nardos y Av. 15 de abril (detrás del Ecu 911 de Portoviejo). (Párraga, 2017)

La modernidad y funcionalidad de los nuevos edificios públicos han beneficiado de forma directa a 310.582 usuarios y de manera indirecta a 1'510.375 habitantes de la Provincia de Manabí. La nueva infraestructura tiene más de 10.000 metros cuadrados de construcción, cuenta con: 4 pisos en los que funcionan: 124 ventanillas de atención ciudadana, salas de capacitación, centro médico, 1 lactario, cafetería y servicios varios para la comunidad. (Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, 2017)

Además trabajan 600 funcionarios públicos y se concentran 24 instituciones que son 1) Servicios de Rentas Internas (SRI), 2) Registro Mercantil, 3) Ministerio de Turismo, 4) Ministerio del Deporte, 5) Agencia de Regulación y Control de Electricidad, 6) Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 7) Secretaria Nacional de Gestión de la Política, 8) Registro Civil, identificación y cedulação, 9) Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), 10) Ministerio de Industrias y Productividad, 11) Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 12) Secretaria Técnica de Drogas, 13) Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, 14) Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, 15) Correos del Ecuador CDE E.P., 16) Agencia Nacional de Transito, 17) Ministerio del Ambiente, 18) Secretaria del Agua, 19) Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Publico, 20) Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos, 21) Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), 22) Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) 23) Ministerio del Trabajo, 24) Datos Públicos. (Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público, 2017)

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Se consideró una población de 98 personas entre ellas directores/as y secretarios/as de los diferentes departamentos en el Centro de Atención Ciudadana del Cantón Portoviejo, actualmente laboran 24 instituciones públicas que ofrecen servicios sociales, administrativos y financieros en mismo lugar, tales como Servicios de Rentas Internas (SRI), Registro Mercantil, Ministerio de Turismo, Registro Civil, identificación y cedulación, entre otros.

Las observaciones se desarrollaron a los/as secretarios/as del Centro de Atención Ciudadana, del Cantón Portoviejo, la primera visita: martes, 09 de octubre de 2018, a las 10H00 am. Se destaca que el Centro de Atención Ciudadana posee una muy buena estructura, iluminación, organización y



acondicionamiento, para una buena acogida a los usuarios y personal que laboran en dicha institución. Así mismo se puede percibir que existen muy buenos recursos tecnológicos como computadoras, impresoras y red inalámbrica, los cuales se encuentran en buen estado para brindar un mejor servicio al cliente, también consta de muy buenas técnicas de archivos por parte del personal, materiales de oficina, entre otros., las cuales ayudan a una mejor gestión documental y rápido acceso a la información.

De acuerdo a la atención que se le brinda a los usuarios y la eficiencia y eficacia del personal, es muy buena, puesto que intentan resolver los diferentes problemas que se les presentan, sean solos o por sus compañeros de trabajos, dando un mejor servicio al cliente. Además la imagen que brinda el personal de las diferentes instituciones es muy buena, recalando que la postura en ocasiones es incorrecta. Por último se destaca que las relaciones con los/as directores/as de los diferentes departamentos y sus compañeros/as es excelente.

Segunda visita: viernes, 12 de octubre de 2018, a las 15:20 pm. Se realizó una segunda observación, el último día de la semana laboral para presenciar si existieron cambios en la atención, documentación, imagen, ambiente, recursos tecnológicos y las relaciones interpersonales.

El Centro de Atención Ciudadana sigue poseyendo una muy buena estructura, iluminación, organización y acondicionamiento, para una buena acogida a los usuarios y personal que laboran en dicha institución. Así mismo se puede percibir que existen muy buenos recursos tecnológicos como computadoras, impresoras y red inalámbrica, los cuales se encuentran en buen estado para brindar un mejor servicio al cliente, también consta de muy buenas técnicas de archivos por parte del personal, materiales de oficina, entre otros., las cuales ayudan a una mejor gestión documental y rápido acceso a la información.

La atención brindada a los usuarios, la búsqueda de solución, la eficacia y eficiencia del personal, ha disminuido a comparación de la primera observación, por ello se considera buena, los usuarios se ven disgustados, varios reportan quejas, así mismo se puede presenciar que algunas personas lideran para enfrentar estos problemas. La imagen se considera buena, puesto que su vestimenta y maquillaje están acorde al lugar, pero la postura y movimientos corporales son pocos profesionales. Las relaciones con los/as directores/as de los diferentes departamentos son excelentes y con sus compañeros/as son buenas.

Las encuestas se le aplico a 49 personas como se había determinado en la muestra, entre las cuales encontramos que el 59% de las encuestas fueron realizadas por los/as secretarios/as, mientras que el 41% fueron ejecutadas a directores/as de los diferentes departamentos que existen en el Centro de Atención Ciudadana, del Cantón Portoviejo.

Tabla 1

*Frecuencia que usted promueve el interés de trabajo a sus compañeros/as*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	25	51%
Casi siempre	20	41%
Medianamente	4	8%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

**Fuente:** Directores y Secretarías del CAC Portoviejo

**Responsable:** Las autoras

**Primer criterio:** En base a la interrogante el 51% de los directores/as de los diferentes departamentos y secretarios/as CAC, respondieron que siempre promueven el interés de trabajo a

sus compañeros/as, puesto que es importante para alcanzar los objetivos de la institución y el excelente rendimiento laboral. El 41% indicaron que casi siempre causan el interés en el trabajo, puesto que les parece una buena estrategia laboral. Una minoría de 8% estableció que medianamente promueven el interés en el trabajo, a causa de numerosas actividades laborales que se les presentan. Por ultimo indicaron que la forma de promover el interés en el trabajo es con una comunicación asertiva y efectiva, colaboración en trabajos difíciles, en ocasiones con incentivos alimenticios, entre otros.

Tabla 2.

*Existe el liderazgo profesional por parte de los/as secretarios/as*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	49	100%
No	0	0%
Total	49	100%

**Fuente:** Directores y Secretarías del CAC Portoviejo

**Responsable:** Las autoras

**Segundo criterio:** Cabe resaltar que el 100% de los directores/as de los diferentes departamentos y secretarios/as CAC, opinó que los/as secretarios/as si poseen liderazgo profesional, pues la formación profesional y las capacitaciones realizadas ayudan a desarrollar estas habilidades, las cuales son de gran importancia dentro de la institución.

Tabla 3

*Frecuencia que demuestra sus capacidades y destrezas en la organización del trabajo*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	49	100%
Casi siempre	0	0%
Medianamente	0	0%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

**Fuente:** Directores y Secretarías del CAC Portoviejo

**Responsable:** Las autoras

**Tercer Criterio:** De acuerdo con el gráfico el 100% de los directores/as de los diferentes departamentos y secretarios/as CAC, establecieron que siempre demuestran sus capacidades y destrezas en la institución. Se reconoce que estas aptitudes profesionales marcan la diferencia, ayudan en el desarrollo de sus funciones y en incentivación por parte de la institución.

Tabla 4

*Medidas de satisfacción de los usuarios con las labores que se realiza en el departamento.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	29	59%
Casi siempre	19	39%
Medianamente	1	2%
Pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%

Total 49 100%  
**Fuente:** Directores y Secretarías del CAC Portoviejo  
**Responsable:** Las autoras

**Criterio cuatro:** De acuerdo a la interrogante sobre la satisfacción de los usuarios, el 59% manifestaron que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que se les brinda en la institución, el 39% opinó casi siempre los usuarios se encuentran satisfecho con las labores que realiza la organización y en una minoría el 2% determinó que los usuarios medianamente se encuentran satisfecho con labores que realiza en el CAC, pues en varias ocasiones los usuarios presentan quejas por la atención brindada, la búsqueda de soluciones, entre otros.

Tabla 5.

*Desempeño Laboral satisfactorio de los y las secretarías.*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	49	100%
No	0	0%
Total	49	100%

**Fuente:** Directores y Secretarías del CAC Portoviejo  
**Responsable:** Las autoras

**Criterio cinco:** Según los resultados obtenidos, se concuerda que el 100% de los/as secretarías/as poseen un desempeño laboral satisfactorio, pues son personas capacitadas y con formación profesional, las cuales poseen habilidades, actitudes, aptitudes, conocimiento, entre otros.

La motivación laboral que parte de un gran líder, se la reconoce como una estrategia importante para mejorar el desempeño en las actividades diarias del personal, es por eso que existen incentivos para el personal de la institución que consta de remuneraciones, acenso laboral, entre otros.

También se dieron a conocer que las relaciones de comunicación entre compañeros de la institución son muy buenas, ya que esta permite que una institución tenga éxito y alcance sus objetivos, el personal debe tener una excelente comunicación, ya que esta asegura la calidad de los servicios al cliente, buen trabajo en equipo y la buena productividad de los empleados

El personal del CAC indico que debe de ir tomado de la mano el desempeño laboral con la formación profesional, puesto que ayudan a las competencias laborales, además están mayormente capacitados para el buen desenvolvimiento del área asignada. En el caso de los/as profesionales en secretariado los cuales poseen conocimiento de sus funciones y responsabilidades, porque el departamento de gestión de recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una institución.

## CONCLUSIONES

Actualmente las organizaciones requieren personal profesional, pues buscan crecer, mejorar el nivel de productividad, alcanzar los objetivos de la empresa, entre otros. El profesional en secretariado ejecutivo está formado con características importantes dentro del campo profesional, asegurando el nivel de profesionalismo en sus labores diarias. Por ello poseen razonamiento lógico, buena atención al cliente y con el personal de la empresa, creatividad, eficiencia, eficacia, practicar sus valores, ser un/a líder, entre otros.

El liderazgo profesional es un conjunto de capacidades de una persona que influye a los demás, haciendo que grupo de persona trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. Mientras, el cliente es considerado vital para la organización, por ello que la atención al cliente es un medio de contacto, los cuales permiten conocer las necesidades de los clientes, quejas, reclamos, entre otros., las organizaciones buscan mejorar la satisfacción al cliente, pues dará como resultado una buena imagen institucional.

Se evidencia que los/as profesionales de secretariado en el Centro de Atención Ciudadana, del Cantón Portoviejo, conocen sus responsabilidades y funciones a desempeñar en el establecimiento, también que la comunicación entre los compañeros de trabajo y jefes son muy buenas, no obstante se revela que deben capacitarse, de practicar y conocer acerca del liderazgo profesional en la

atención al cliente, pues existe descontento por actitud, solución de problema y profesionalismo por parte de los/as secretarios/as en cuanto a la atención al cliente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Acosta, C. (2013). La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la secretaria de educación del distrito metropolitano de Quito. (Trabajo de graduación). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Arteaga, A., & Quijije, I. (2017) El perfil profesional y la inserción laboral de las secretarias y secretarios ejecutivos en el campo de salud del cantón Portoviejo 2016. (Trabajo de grado). Universidad Técnica del Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Arturo. (08 de octubre de 2013).Cómo lograr la satisfacción del cliente. Crece Negocios. Recuperado de: <https://www.crecenegocios.com/como-lograr-la-satisfaccion-del-cliente/>

Diccionario de la Real Academia Española. (2018). Definición de cliente. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=9SnxU0N>

Diccionario de la Real Academia Española. (2018). Definición de líder. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=NGziyCV>

Escudero, M. (2015). Servicio de atención comercial. España: Editex. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ue7JCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=atencion+al+cliente&ots=IFv4ognSZw&sig=jh-yMUfLz5TRTWol9wasJ0XyH\\_c#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ue7JCQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=atencion+al+cliente&ots=IFv4ognSZw&sig=jh-yMUfLz5TRTWol9wasJ0XyH_c#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente&f=false)

Fernández, E. (18 de mayo de 2017). Cómo clasificar y segmentar a tus clientes. ARTYCO. Recuperado de: <https://artyco.com/como-clasificar-segmentar-clientes/>

García, M., & Ibarra, L. DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO. Eumed.net. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/liderazgo.html>

Giraldo, D., & Naranjo, J. (2014). LIDERAZGO: DESARROLLO DEL CONCEPTO, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS. Universidad del Rosario. Bogotá D.C, Colombia.

Lodoño, P. (27 de abril de 2018). Las seis capacidades del líder. ADN del Talento. Recuperado de: <http://pabloalondono.com/las-seis-capacidades-del-lider/>

Párraga, R. (28 de marzo de 2017). 24 instituciones públicas se agrupan en moderno centro de atención en Portoviejo. El Telégrafo. Recuperado de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/politica/3/24-instituciones-publicas-se-agrupan-en-moderno-centro-de-atencion-en-portoviejo>

Salgado, G., & Rodríguez, G. (2011). EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UTN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES-PROPUESTA ALTERNATIVA (Trabajo de grado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.

Sánchez, S. (2014). ESTRATÉGIAS DE LIDERAZGO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE EN EL AÑO 2014. (Trabajo de grado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.

Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. (2017). INAUGURACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA PORTOVIEJO. Recuperado de: <https://www.inmobiliar.gob.ec/inauguracion-del-centro-de-atencion-ciudadana-portoviejo/>

Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. (2017). Las 24 Instituciones que trabajaran en el CAC de Portoviejo. Recuperado de: <https://www.facebook.com/proyectospvo/photos/a.887877614617304/1454493524622374/?type=3&theater>

Sevilla, M. (2009). 1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz (2da ed.). Ecuador: Libresa. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=5w0zkdmaRrcC&printsec=frontcover&dq=1001+sugerencias+para+una+secretaria+eficaz&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1bXVn6TdAhXL7VMKHTbmBf8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=1001%20sugerencias%20para%20una%20secretaria%20eficaz&f=true>

Zuzama, J. (2014-2015). Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real. Universitat de les Illes Balears. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=14&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiz66\\_A5rPdAhXBq1MKHVVBCzoQFjANegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Fdspace.uib.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F11201%2F3638%2FZuzama\\_Covas\\_Juana\\_Maria.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AOvVaw2vdFvWkfZa90b2PS4N98oH](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=14&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiz66_A5rPdAhXBq1MKHVVBCzoQFjANegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Fdspace.uib.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F11201%2F3638%2FZuzama_Covas_Juana_Maria.pdf%3Fsequence%3D1&usg=AOvVaw2vdFvWkfZa90b2PS4N98oH)