



EL SERVICIO AL CLIENTE DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL MINISTERIO DE SALUD DE PORTOVIEJO 2018

Autoras: Sindy Estefanía Manrique Espinoza,

Egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas de la Universidad Técnica de Manabí;

Lcda. Rocío Segovia Meza,

Mg. Docente principal de la carrera de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí, correo: ssegovia@utm.edu.ec; fono: 0980289713

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Sindy Estefanía Manrique Espinoza y Rocío Segovia Meza (2019): "El servicio al cliente de las secretarias que laboran en el ministerio de salud de Portoviejo 2018", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (enero 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/servicio-cliente-secretarias.html>

RESUMEN

La investigación en el ámbito secretarial es amplia, por la compleja labor que estas realizan y los diversos contextos donde se desenvuelven, el área de salud es una de las más vulnerables, delicadas e intensas en cuanto a la prestación de servicios. Las personas que acuden a las mismas tienen diversas condiciones sociales, educativas, culturales, demográficas y necesidades, esto provoca que se realicen trabajos ágiles, oportunos, exactos y a tiempo para garantizar la satisfacción y resolución de sus insuficiencias. Las secretarias deben tener una formación integral al momento de realizar su trabajo; el objetivo de la investigación fue de describir las condiciones que se realizan el servicio al cliente tanto interno como externo de las secretarias que laboran en el Ministerio de Salud de Portoviejo para lo cual se aplicó una Metodología descriptiva – analítica que permitió captar la apreciación de los usuarios tanto internos como externos sobre la atención de las secretarias en el área de salud, con los métodos: Bibliográficos, deductivos, estadísticos, y las técnicas de la Recopilación Documental, la encuesta y la observación, el instrumento aplicado fue uno de elaboración propia con los indicadores de calidad que se muestran en el marco teórico del trabajo a través de la escala de LICKERT La muestra usada fueron de 68 usuarios externos y 10 usuarios internos que asisten al Ministerio de Salud del cantón Portoviejo. Los resultados indican que existe un grado de satisfacción alto en cuanto a la calidad de la atención, no obstante, se debe mejorar los indicadores de bajo y medio para garantizar una satisfacción total del servicio y garantizar la permanencia de la oferta ante los usuarios que es el fin mismo de toda institución.

Palabras claves:

Servicio al cliente, secretaria, área de salud, calidad del servicio, usuarios.

SUMMARY

The research in the secretarial field is wide, due to the complex work that they carry out and the diverse contexts where they operate, the health area is one of the most vulnerable, delicate and intense in terms of the provision of services. The people who come to them have diverse social,

educational, cultural, demographic and needs conditions, this causes that they perform agile, timely, exact and timely work to guarantee the satisfaction and resolution of their insufficiencies. The secretaries must have an integral formation when carrying out their work; The objective of the research was to describe the conditions that are performed internal and external customer service by the secretaries that work in the Portoviejo Ministry of Health, for which, a descriptive - analytical methodology was applied that allowed to capture the appreciation of the internal and external users about the attention of the secretaries in the health area, with the methods: Bibliographic, deductive, statistical, and the techniques of the Documentary Compilation, the survey and the observation, the applied instruments was one of its own elaboration with the quality indicators that are shown in the theoretical framework of the work through the LICKERT scale. The sample used was 68 external users and 10 internal users attending the Ministry of Health of the Portoviejo canton. The results indicate that there is a high degree of satisfaction with regard to the quality of care, however, the low and medium indicators must be improved in order to guarantee a total satisfaction of the service and guarantee the permanence of the offer sudee the users which is the same goal of all institution.

Keywords:

Customer service, secretary, health area, quality of service, users..

INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual la atención al cliente es una de los temas de interés relevante en los procesos de calidad al cual todas las instituciones públicas y privadas priorizan al momento de cumplir con sus ofertas servicios y recursos. Freyre, (2009 (citado por Artico, 2013)), expresa en uno de los escritos titulado “Servicio al cliente en las instituciones públicas”, expresa que cuando de servicio se trata y si es en el ámbito público, es común escuchar comentarios y preguntas como : ¿Quién no ha ido a alguna institución pública y ha salido mortificado por la pésima atención que recibió?, ¿Quién no ha esperado por algún trámite horas de horas sin resultado alguno?, ¿Por qué el personal de las instituciones públicas no hace un mejor trabajo? y ¿Será que el parentesco o el compadrazgo se manifiestan con más fuerza en estas instituciones?, por lo general esto sucede cuando no existe una preparación y formación optima de quienes estan a cargo de esta responsabilidad.

Aunque no se entienda en algunos casos, los usuarios que asisten a las diversas dependencias del Estado, buscan satisfacer una necesidad con agilidad, idoneidad, oportunidad y eficaz, puesto que sus requerimientos casi siempre son “demandas urgentes” lo que a veces no se entiende y no logran comprender algunas de las personas que laboran en las instituciones públicas (Castro, 2012), no obstante en los tiempos actuales el servicio al cliente constituye uno de los aspectos más importantes del marketing político que exigen estos tiempos; y que, el desarrollo de la imagen corporativa de la institución es responsabilidad y tarea de cada uno de ellos. La afectación o no de la imagen corporativa es fruto del buen o mal servicio que brindan a sus clientes (Alvarado, 2016)

Stanton, Etzel y Walker (2007)., recalca que quienes estan al frente de proveer de servicios y atención deben estar dotados de atributos físicos y conductuales que promuevan la calidad y confianza del cliente y por ende la calidad del trabajo que se la encomienda, se debe estar claro que las exceptivas del usuario siempre es la que induce a una efectiva o negativa satisfacción del servicio. Es por ello que este autor indica que para garantizar una efectiva calidad de atención en las empresas se debe tener en cuenta:

- Ayudar a los clientes a formular expectativas.
- Medir en nivel de expectación de su mercado meta.
- Afanarse por mantener uniforme la calidad del servicio o sobre el nivel de expectación.

Los servicios son intangibles, por ello la preparación de quienes los proporcionan deben ser permanente, actualizada para generar en toda la confianza al momento de prestar su contingente y por ende se cumplan los objetivos de las instituciones que ofertan los bienes y servicios. Este trabajo permitió conocer los roles que cumplen las secretarías en el área de salud, por la complejidad de la misma se reconoce que se debe tener una preparación profesional, emocional, conductual y actual sobre todos los temas inherentes a la atención a grupos prioritarios y vulnerables así como a resolver con agilidad y prontitud sus requerimientos.

DESARROLLO

La atención al cliente para Martínez (2013):

Es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identificar sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegado el momento oportuno. (pag.22)

Como estrategia de estudio y conceptualización se ha establecido a nivel mundial el decálogo de la atención al cliente, donde se muestra como debe ser esta atención y cuáles son los estándares de calidad a los que están sometidos cuando realizan una labor de atención y servicio al cliente:

1. El cliente por encima de todo
2. No hay nada imposible cuando se quiere
3. Cumplir todo lo que prometas
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle lo que espera
5. Para el cliente, tú marcas la diferencia
6. Fallar en un punto significa fallar en todo
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
8. El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el cliente
9. Por muy bueno que sea el servicio, siempre se puede mejorar
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Con esto también es necesario tener en cuenta que la buena atención tiene que estar acompañada de componentes que la garanticen, en esto el autor Martínez, (2013), indica algunos como importantes:

- Accesibilidad
- Capacidad de respuesta
- Cortesía
- Credibilidad
- Fiabilidad
- Seguridad
- Profesionalidad
- Empatía
- Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente.

Con ello se obtiene beneficios como lo indica Médico, R. (2013).

- Mayor lealtad de los clientes
- Incremento de las ventas y la rentabilidad
- Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes.
- Mayor nivel de ventas individuales a cada cliente
- Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
- Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca a boca, las referencias de los clientes satisfechos.
- Menores gastos en actividades de marketing (publicidad, promoción de ventas y similares) Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión.
- Mejor imagen y reputación de la empresa.
- Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores (aunque sean productos y servicios similares a los de los competidores, los clientes los perciben como diferentes e, incluso, como únicos).
- Un mejor clima de trabajo interno,
- Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
- Menos quejas y ausentismo por parte del personal (más alta productividad).
- Menor rotación del personal.
- Una mayor participación en el mercado.

Por eso es necesario precisar la importancia que tiene la atención y el servicio al cliente, diferenciando o reconociendo la relación que existe entre el servicio deseado y el esperado como lo sostiene Vivanco (2012), el servicio deseado es una combinación de lo que el cliente considera que “puede ser” con lo que considera que “debe ser”. La naturaleza de este tipo de influencias es de corto plazo y tiende a fluctuar más que los factores relativamente estables que influyen el servicio deseado. Entiendo que cuando el usuario busca la atención de una empresa y/o institución es por situaciones de necesidad urgente y/o emergencia que requiere de eficiencia, eficacia y prontitud.

A esto se le suma que quienes ofrecen y prestan estos servicios no solo tienen que atender las necesidades y requerimientos de quienes se consideran clientes externos, sino que también tienen a los clientes internos, los unos son los que compran bienes y servicios; los otros los que ofrecen estos mismos, sin ambos sería imposible que extienda la empresa y/o institución, siendo ambos articulados entre sí para garantizar la prestación de calidad a la que todos quieren llegar. (Revista de Gestão e Secretariado, 2018). Esta satisfacción es por ende la respuesta que da el cliente sobre el producto o servicio si fue satisfactorio o no, casi siempre está en relación a características intangibles, emotivas y conductuales

El servicio al cliente de las Secretarías Ejecutivas es un tema que se aborda desde diferentes ámbitos de la actuación profesional, debido a la rigurosidad e importancia que tiene {esta en relación con la calidad, calidez y eficiencia de la empresa a través de su presencia y atención. El usuario como demandante de servicio busca de las instituciones públicas sobre todo en el área de salud procesos meticulosos, atinados, con armonía y empoderamiento, puesto que quienes buscan esta atención lo hacen procesando ya un dolor o una emergencia sanitaria grave, que no requiere de tiempo de espera ni de mucho papeleo burocrático, sino que va directo a la acción (Ordoñez & Sánchez, 2018). El manual de atención al cliente (Méndez, 2010) en este aspecto señala algunas

bases fundamentales para garantizar el servicio y la calidad en su accionar, entre las que se indican:

- Hay que tratar a los clientes como personas; esto implica no juzgar, etiquetar ni comparar cada uno de los procesos que se realiza con ellos, en lo posible debe mostrar uniformidad, empatía y responsabilidad social al momento de tomar sus requerimientos;
- Hacer que el consumidor del servicio este satisfecho y su beneficio sea a largo plazo;
- Dar la oportunidad al cliente para que tome la decisión de lo que desea hacer; al ofrecer el servicio se debe dar las alternativas que el caso requiera;
- Cuidar la publicidad, sobre todo en las redes sociales, aunque el ámbito de actuación sea público, la demanda sea diaria, es necesario tener una buena publicidad y difusión de los servicios, las áreas y las gestiones que desde la dirección brinda.

Tomando como principio estas claves, se puede garantizar desde las secretarías que la atención, el servicio, la eficiencia y la calidad está avalada.

Investigaciones realizadas por varios sociólogos en el tema de gestión empresarial como (Martínez, 2013), indican que la importancia de la atención al cliente y el impacto de las malas experiencias causan un daño irrevocable en algunos casos para la empresa, en este caso para el Estado que busca desde sus organismos pertinentes garantizar una atención de calidad a los usuarios; los resultados de las encuestas determinan que la mala educación y la falta de respeto de los empleados son factores claves para abandonar la empresa o compañía que le prestan algún servicio o producto (Clavería 2015); sin contar según otros estudios (Curso A. 2015), que las largas esperas que sufren al momento de que le den indicaciones para resolver el problema también predominan de entre los más comunes para desistir de adquirir y buscar el producto. (Cervantes, 2013).

De ahí que para las empresas en este caso las públicas también es importante que los clientes desde sus experiencias marquen la diferencia de los servicios y se vea en ellos la satisfacción de sus requerimientos, puesto que no es solo exigencia, sino que es respeto, garantías, consecución e imagen del Estado en los servicios que brinda. (Cervantes, 2013);

Con estos antecedentes se recalca que las secretarías son la imagen primera de la institución, por eso su perfil personalizable y actualizable de sus funciones deben ser permanente, las demandas del contexto obligan a que diariamente surjan nuevos requerimientos, se presenten inconformidades, y se aglomeren peticiones que tienen que ser atendidas, no obstante eso en algunos momentos es difícil por las continuas presiones a las que ellas están sometidas, sobre todo cuando no es solo al cliente externo que atiende sino también al interno, multiplicando sus funciones y actividades, abordando el estrés laboral que esto representa, de ahí la importancia de que se promueva y presente nuevos procesos y herramientas para armonizar y agilizar los procesos.

Entre las condiciones formativas que las secretarías actuales deben tener al momento de ejercer sus funciones en el Estado, y sobre todo en la atención directa de salud, como lo sostiene Clavería, 2015, Mayo (1939) citado por (Acosta, 2013), donde indica que las relaciones humanas, el sentido de pertenencia, la empatía, el respeto, control emocional y la resiliencia son claves para las condiciones de trabajo que realizan, puesto que la relación directa con los clientes tanto internos como externo así lo determina, esto se ha demostrado que garantiza la productividad, satisfacción laboral y clima organizacional óptimo y deseado. (Aula, A. 2014). Esto lo ratifica Toro (2001) y Bustamante, Hernández y Yáñez (2009) quienes indican que el concepto y alcance del clima organizacional dentro de las organizaciones.

Ya en el ámbito de la salud pública es necesario recordar que la satisfacción y atención es directa, en algunos casos se vuelve discordante frente algunas situaciones, ya que las necesidades que se atienden son urgentes y requieren de agilidad, oportunidad, prolijidad (Alvarado, 2016); para establecer prioridades se deben identificar positiva o negativamente en rendimiento de las personas para garantizar un ambiente de trabajo en beneficio del servicio que ofrece a sus pacientes. (Artico, 2013)

En el Ecuador el Sistema de Salud, es amplio, y abarca una distribución de especialidades en todos sus momentos, no solo a nivel privado, sino que publico, lo que garantiza una atención a las demandas que en muchos casos sobre pasa a la oferta, esto indica la importancia y relevancia que tiene el perfil de las secretarias para realizar su trabajo en este campo (Acosta, 2013). En la Dirección Nacional de Secretaría General establece como misión: Controlar técnica y administrativamente los actos administrativos y normativos, la documentación, correspondencia y archivo agilizando la marcha administrativa del sector salud, para garantizar la calidad, eficiencia y eficacia de la atención al ciudadano y a los usuarios internos. (Ministerio de Salud, 2017)

Los desafíos a los cuales se está afrontando la gestión hospitalaria, tiene sobre todo que ver con el logro de la eficiencia, calidad y equidad en la prestación de los servicios, la implementación de mejoras continuas, la gestión de procesos eficaces, la asistencia centrada en el paciente y la gestión del conocimiento por competencias, entre otros, obligan a las instituciones de salud a crear sistemas administrativos que capten las necesidades de los pacientes y brinden atención médica oportuna y segura (Hernández et al., 2006)

De ahí que una de las primeras acciones que se realiza en el área laboral es diagnosticar el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud, de manera que se pueda tener claro cómo se realizan estos procesos y el grado de satisfacción de los usuarios sobre el mismos, esto promueve un trabajo con garantías y desafíos a la excelencia, al logro, ventajas y alcances competitivos, sobre todo para una cultura de servicio eficaz y eficiente para la sociedad en general (Camacho y Montero, 2010).

Por su parte, Álvarez et al. (2009) también aporta manifestando que otras de las situaciones que se debe tomar en cuenta en este aspecto es la detección de las necesidades de los usuarios, de los trabajadores y de la institución en general para así determinarse como preponderantes en el logro de los objetivos organizacionales y representa un área de oportunidad para aquellas técnicas y procedimientos susceptibles de mejora. Siendo todo esto una oportunidad ineludible para promover el desarrollo, bienestar, progreso de los centros médicos, desde que inician sus actividades y en las evaluaciones periódicas a las que son sometidas para la identificación de condicionantes que contribuyen y obstaculizan el trabajo realizado con las metas de la institución. (Sonic y Marinkovic, 2012; Santa y Sampedro, 2012).

Para Castro (2012), es importante que las secretarias que ofertan el servicio en el área de salud tengan las siguientes características:

- Estar interesada en la salud y el cuidado de las personas.
- Tener capacidad de comunicación, incluyendo un lenguaje claro y profesional.
- Ser capaz de gestionar la información confidencial.
- Ser amable, eficiente y servicial con todos los pacientes.
- Ser capaz de priorizar las tareas y estar bien organizado.
- Mantener una actitud relajada y tranquilizadora.
- Ser capaz de trabajar bajo presión.
- Tener habilidades en el manejo de herramientas ofimáticas.
- Ser metódica y exhaustiva para mantener un registro exacto del trabajo.
- Saber trabajar en equipo.
- Mostrar iniciativa.
- Tener un aspecto cuidado.
- Tener habilidades básicas de contabilidad
- Aptitudes para trabajar con equipos de la oficina.
- Asertivo.
- Capacidad para priorizar tareas.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capaz de mantener información confidencial.
- Capaz de tomar la iniciativa.
- Capaz de trabajar bajo presión.
- Destrezas en informática.
- Educado.

- Eficiente.
- Habilidad en mecanografía.
- Habilidad para los números.
- Habilidad para realizar trabajo administrativo.
- Habilidades comunicativas.
- Observador.
- Organizado.
- Tranquilo.

METODOLOGIA

Se aplicó una investigación cuantitativa con una metodología descriptiva – analítica que permitió captar la apreciación de los usuarios tanto internos como externos sobre la atención de las secretarías en el área de salud, con los métodos: Bibliográficos, deductivos, estadísticos, y las técnicas de la Recopilación Documental, la encuesta y la observación, el instrumento aplicado fue uno de elaboración propia con los indicadores de calidad que se muestran en el marco teórico del trabajo a través de la escala de LICKERT que mide el grado de satisfacción de una condición, situación o recurso a aplicar (Artico, J. 2013). La muestra usada fueron de 68 usuarios externos y 10 usuarios internos que asisten al Ministerio de Salud del cantón Portoviejo.

ANÁLISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Como se ha establecido en esta investigación la población sujeta de análisis en este caso son los clientes internos y externos que asisten al Ministerio de Salud Pública del cantón Portoviejo, para ello se estableció un escala de valoración de LIKERT que permite visualizar los conceptos que las personas tienen en cuanto a la relación y trabajo de las secretarías de esta área, para ello se aplicó la encuesta a 28 clientes internos de la misma, los resultados indican en una escala entre 50 y 70% las secretarías muestran interés, cuidado, comunicación, amabilidad, eficiencia, capacidad de respuesta para trabajo en equipo e iniciativa al momento de realizar sus actividades, (Cuadro No. 1) consideran que el factor edad es preponderante en estos casos, ya que las secretarías más jóvenes son muy buenas en la informática, organización, iniciativa laboral pero no son asertivas al momento de comunicarse y trabajar en equipo con las personas, esto hace que en algunas ocasiones se considere necesario el realizar talleres de formación y actualización laboral sobre todo en atención al cliente a las mismas para garantizar que se cumpla con los fines y objetivos del servicio que se oferta, en cuanto a las que son ya mayores de edad que por su condición misma de estudio no tuvieron la preparación tecnológica, académica y pedagógica de situaciones actuales, se les fortalece con capacitación técnica para garantizar el trabajo armónico la distribución equilibrada de carga laboral, así como promover la satisfacción y eficiencia en la atención y servicio al cliente.

Cuadro No. 1

Escala de Valoración de satisfacción de clientes internos del MSP del cantón Portoviejo sobre la atención de las secretarías.

Indicadores	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
Muestra interés en la salud y el cuidado de las personas	52%	24%	14%	10%	
Muestra capacidad de comunicación, incluyendo un lenguaje claro y profesional	60%	35%	5%		

Muestra capacidad de gestión de la información confidencial	75%	15%	10%		
Muestra una comunicación amable, eficiente y servicial con todos los pacientes	78%	22%			
Muestra capacidad de priorizar las tareas y estar bien organizado	68%	22%	10%		
Su actitud relajada y tranquilizadora.	45%	2%	15%	15%	
Muestra capacidad de trabajar bajo presión.	55%	25%	15%	5%	
Muestra habilidades en el manejo de herramientas ofimáticas.	75%	15%	10%		
Es metódica y exhaustiva para mantener un registro exacto del trabajo.	85%	15%			
Muestra trabajo en equipo	95%	5%			
Mostrar iniciativa.	75%	10%	15%		
Muestra una aspecto cuidado.	95%	5%			
Muestra aptitudes para trabajar con equipos de la oficina.	75%	22%	3%		
Es Asertivo.	65%	15%	15%	5%	
Tiene habilidad para trabajar bajo presión.	68%	12%	12%	8%	

Fuente: Clientes internos del MSP del cantón Portoviejo

Responsable: Las autoras

En cuanto a la relación con los clientes externos, la evaluación del trabajo que realiza las secretarías es más profundo, ya que son ellos la razón de ser la institución, los que buscan la satisfacción de una necesidad. En el área de salud las exigencias son mayores puesto que los requerimientos son urgentes y todos requieren de priorización al momento de su intervención; entre el 65 y 80% de los encuestados consideran que la atención por parte de estas funcionarias es de interés, asertividad, confiabilidad, amabilidad, eficiencia y eficacia en los procesos, entre el 12 y 25% creen que no es tan eficiente y muestran malestar en cuanto a estos servicios, lo que preocupa es que entre el 12 y 1 % hay descontento por la atención que han recibido y sienten que no se valoran sus condiciones y tienen a priorizar los que ellas consideran importante, esto si preocupa a la institución puesto que no se pueden presentar estas condiciones dentro del área por la complejidad y responsabilidad del servicio que presenta.

Existe una escala entre el 50 y 80% de resultados de la encuesta que manifiestan que las Secretarías tienen actitud positiva, tranquilizadora organizada, ágil, metódica y cuidadosa al momento de realizar en trabajo, cuida de su desempeño laboral y está preocupada porque se satisfaga la necesidad del cliente, sin embargo se considera como alerta el porcentaje que opina que esto no se hace en siempre y que necesitan de mucha presión para que lo realice, es necesario que en todos los casos se garantice un servicio de calidad, para lo cual el compromiso de quienes están al frente de esta situación con los usuarios deban y puedan cumplirlos. (Cuadro No. 2)

Cuadro No. 2

Escala de Valoración de satisfacción de clientes externos del MSP del cantón Portoviejo sobre la atención de las secretarías.

Indicadores	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
Muestra interés en la salud y el cuidado de las personas	65%	12%	8%	12%	3%
Muestra capacidad de comunicación, incluyendo un	55%	22%	12%	6%	5%

lenguaje claro y profesional					
Muestra capacidad de gestión de la información confidencial	75%	18%	7%		
Muestra una comunicación amable, eficiente y servicial con todos los pacientes	78%	12%	8%	2%	
Muestra capacidad de priorizar las tareas y estar bien organizado	61%	25%	8%	6%	
Su actitud relajada y tranquilizadora.	64%	18%	8%	5%	5%
Muestra capacidad de trabajar bajo presión.	54%	15%	10%	13%	8%
Es metódica y exhaustiva para mantener un registro exacto del trabajo.	79%	21%			
Muestra una aspecto cuidado.	85%	14%	1%		
Es Asertivo.	95%	4%	1%		

Fuente: Clientes externos del MSP del cantón Portoviejo

Responsable: Las autoras

CONCLUSIONES

La atención al cliente es un tema que ha existido desde que se empieza a relacionar las personas entre sí, ha sido estudiada por diversas disciplinas sociales, las cuales indican la importancia, relevancia y connotación en todos los momentos y tiempos, una de las concepciones acordadas por ellos es el reconocer los cómo proceso de satisfacción de bienes y servicios está ligada con la calidad de la atención y el prestación que se brindan a los usuarios, por ellos las empresas apuntan a especializar a su fuerza de trabajo en conocimientos que garanticen el alcance de los objetivos propuestos de continuidad y permanencia del servicio o producto en el mercado laboral.

Los resultados del trabajo empírico indican que existe un promedio entre siempre y casi siempre de satisfacción por la atención de las secretarias, esto en relación a las dos encuestas aplicadas (clientes internos y externos), no obstante se debe mejorar la apreciación y resultados de todos los bienes ya que si es un porcentaje significativo el hecho que las personas piensen y sientan que muchas veces y pocas veces han sentido que se han cumplido con sus requerimientos, además sienten que son relegados a segundo momento por intereses creados por otras personas que hacen que no les den el interese y la realización del servicio solicitado. En muchos casos la formación, capacitación y preparación continua son factores claves para mejorar los servicios y garantizar la satisfacción que es lo que se quieren lograr al final de todo proceso de atención.

BIBLIOGRAFIA

Acosta, M. (2013). La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la secretaría de educación del distrito metropolitano de Quito. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5669>

Alvarado, L. (2016). Competencias del personal de servicio al cliente. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/competencias-del-personal-de-servicio-al-cliente/>

Arce, J., & Macías, J. (2015). El perfil profesional de las secretarias ejecutivas y La demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Manabí, Portoviejo

Arteaga, A & Quijije, I. (2017). El perfil profesional y la inserción laboral de las

Artico, J. (2013). O Secretário Executivo Com Perfil De Relações Públicas.

- Aula, E. (2014). Recepcionista de un centro médico - educaweb.com. Retrieved from <https://www.educaweb.com/profesion/recepcionista-centro-medico-73/>
- Castro, R (2012) Cómo enfrentar problemas en la atención al cliente, Municipalidad de Cunco, recuperado el 21 de junio, 2013 de <http://rolando.bligoo.com/atencion-al-cliente-municipalidad-de-cunco>
- Cervantes, R. (2,013) La Magia del Servicio, Revista en línea Ser Gerente, Recuperado 3 de mayo 2,013 de <http://www.sergerente.com/categorias/servicio-al-cliente>
- Chang Figueroa, J. (2019). Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos (Tercer nivel: Licenciado en Administrador de Empresas.).
- Clavería, A. (2015). El nuevo perfil de las secretarías ejecutivas. Retrieved from <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>
- Cursos, A. (2015). ¿Cuál es el trabajo de una secretaria médica? Retrieved from <https://institutosarmiento.com.ar/las-tareas-de-la-secretaria-medica/>
- Diccionario Electrónico Definición ABC (2,013) Definición de Municipalidad, Recuperado el 15 de mayo 2,013, de <http://www.definicionabc.com/general/municipalidad.php>
- Martínez, D. (2013) Marketing experiencial: Un paso más allá de la buena atención al cliente. Mundiario. Recuperado el 21 de Julio, 2013 de <http://mundiario.com/blog/2013/06/21/marketing-experiencial-un-paso-mas-alla-de-la-atencion-al-cliente/>
- Médico, R. (2014). Recepcionista de un centro médico - educaweb.com. Retrieved from <https://www.educaweb.com/profesion/recepcionista-centro-medico-73/>
- Méndez, G. (2,010) Evaluación del servicio al cliente de la asociación de transporte urbano "Cuna del sol de la cabecera municipal de Jutiapa, Tesis, Universidad Rafael Landívar.
- Ministerio, S. (2017). Dirección Nacional de Secretaría General – Ministerio de Salud Pública. Retrieved from <https://www.salud.gob.ec/direccion-de-secretaria-general/>
- Ordoñez, R., & Sánchez, M. (2018). Secretarías en las Instituciones de Educación Superior. Retrieved from <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/secretarias-instituciones-educacion.htm>
- Revista de Gestão e Secretariado, (2018) 4 (1), 126-138.: [Fecha de consulta: 20 de marzo de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=435641692007>> ISSN
- Arteaga, A. & Quijije, I (2016) Secretarías y secretarios ejecutivos en el campo de salud del cantón Portoviejo (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Manabí, Portoviejo.
- UMB, V. (2013). Módulo: Servicio al cliente [Ebook] (pp. 18 -35). Madrid: UMB asistencia virtual.
- Vivanco Vergara, Fabricio. (2012) Módulo de Atención al cliente, Sindicato de choferes profesionales de Pichincha, Escuela de capacitación de conductores profesionales. Bolivia