



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES ESPAÑOL - KICHWA, PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COMUNA SAN JACINTO DEL PINDO DE LA CIUDAD DE PUYO.**

**AUTORA:**

**CRISTINA FABIOLA FLORES GUATATUCA**

**PUYO - ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

**DIRECTOR**

Dr. Rodrigo Gabriel Abarca Carrasco

**MIEMBRO**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo Cristina Fabiola Flores Guatatuca, estudiante del Programa Carrera de licenciatura en Secretariado Gerencial Centro de Apoyo Puyo, declaro que el trabajo de titulación que presento es autentico y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Cristina Fabiola Flores Guatatuca.

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mi familia que Dios todo poderoso me dio desde el cielo, para llenar de alegría mi vida, gracias porque son mi fuente de inspiración y fortaleza, para la consecución de mis metas personales y profesionales.

Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**AUTORA**

## **AGRADECIMIENTO**

Al señor todo poderoso, por estar conmigo en cada momento en cada paso que doy, por fortalecer mi alma, mi cuerpo y mí espíritu.

A mis Padres Imelda y Jorge, por su amor, su gentil incondicional apoyo en todo sentido de mis más grandes sueños.

A mis compañeros por ser fuente de respeto, cariño apoyo en mi salud y en todo momento.

A mi esposo Abdón e hijas Estefanía - Nayeli por darme ese apoyo y motivándome para continuar alcanzar mis objetivos previstos, y darme el día a día con amor, paciencia y cariño.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por darme todo su apoyo para el desarrollo y cambio de la práctica del trabajo.

Al Ing. Pedro Bravo Molina y Dr. Rodrigo Gabriel Abarca Carrasco Por su conocimientos impartidas, y sugerencias, por ser gran motivador durante la elaboración de este trabajo.

A todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron hacer este sueño en realidad para mí y para la institución

Un agradecimiento cordial a la Comuna San Jacinto del Pindo de la Ciudad de Puyo, por la información facilitada para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Sinceramente Gracias a todos.

Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**AUTORA**

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Indice general.....	vi
Indice de gráficos.....	.ix
Resumen ejecutivo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b> x
Summary.....	.xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Formulación del problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO.....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.2.1 ¿Qué es un manual?.....	6
2.2.1.1 Clasificación de los manuales.....	6
2.2.1.2 Manual de funciones.....	7
2.2.1.3 Ventajas del manual de funciones.....	8
2.2.1.4 Tipos de manual de funciones.....	8
2.2.2 Descripción de la comuna.....	9
2.2.3 Lenguaje.....	11
2.2.3.1 Tipos de lenguaje primitivos que se hablan en el ecuador.....	11
2.2.3.1.1 El kichwa.....	12
2.2.3.1.2 Lengua kichwa en el Ecuador.....	14
2.2.3.1.3 Gramática kichwa.....	16
2.2.3.1.4 Provincias en donde se habla el kichwa.....	16

2.2.3.1.5	El alfabeto Kichwa.....	17
2.2.4	Desarrollo organizacional y administrativo .....	18
2.2.4.1	Desarrollo organizacional .....	18
2.2.4.2	Organizaciones funcionales vs. Organizaciones por procesos.....	22
2.2.5	Manuales de políticas y procedimientos .....	22
2.2.5.1	Políticas.....	23
2.2.5.2	Procedimientos.....	23
2.2.6	La empresa de servicio.....	23
2.2.6.1	Características de las empresas de servicio.....	23
2.2.6.2	Consideraciones estratégicas en la prestación de servicios.....	24
2.2.6.3	Conceptos de calidad en servicios.....	24
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO .....		28
3.1	IDEA A DEFENDER .....	28
3.2	VARIABLES .....	28
3.2.1	Variable independiente: .....	28
3.2.2	Variable dependiente:.....	28
3.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.3.1	Tipos de estudio de investigación .....	29
3.3.2	Diseño de la Investigación .....	30
3.4	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.5.1	Tipos de muestreos.....	30
3.5.2	Ventajas y desventajas del muestreo.....	31
3.5.3	Muestreo probabilístico (aleatorio).....	31
3.5.4	Muestreo no Probabilístico .....	32
3.5.5	Unidad de Estudio .....	33
3.5.6	Cálculo estadístico del tamaño de la muestra.....	33
3.5.7	Metodología de la selección de la muestra.....	33
3.6	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	35
3.6.1	Métodos.....	35
3.6.2	Técnicas de Investigación .....	35
3.6.2.1	Encuesta .....	36
3.7	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	37
3.7.1	Resultados de las encuestas realizadas en la Comuna San Jacinto del Pindo .....	37
3.8	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	44

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....	45
4.1 TITULO .....	45
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	45
4.2.1 Objetivos de la propuesta .....	45
4.2.2 Fundamentación de la propuesta.....	46
4.2.3 Direccionamientos y estrategias.....	46
4.2.3.1 Misión .....	46
4.2.3.2 Visión.....	47
4.2.4 Organigrama funcional estructural.....	47
4.2.4.1 Organigrama Estructural .....	47
4.2.4.2 Organigrama Funcional.....	48
4.2.5 Objetivos de la comuna san Jacinto del Pindo. ....	49
4.2.6 Estrategias y políticas de la comuna .....	50
4.3 VALORES INSTITUCIONALES DE LA COMUNA.....	51
4.4 REALIDAD DE LA PROBLEMÁTICA DE LA COMUNA .....	52
4.5 Flujo grama de atención al cliente. ....	52
3.8.1 Fundamentación de la propuesta.....	53
3.8.2 Ubicación de la comuna.....	54
3.8.3 La situación actual de la comuna. ....	54
3.8.4 Implementación del diseño de manual de funciones.....	55
3.8.5 Objetivos de la implementación de manual de funciones en español y kichwa.....	59
3.8.6 Ventajas de manual de funciones en español y kichwa.....	59
3.8.7 Contenido de manual de funciones en español y kichwa.....	59
4.5.7.1 Lecciones aplicativas del idioma kichwa .....	77
CONCLUSIONES .....	100
RECOMENDACIONES .....	101
BIBLIOGRAFÍA.....	102
ANEXOS .....	105

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Provincias donde se habla el kichwa .....	17
Cuadro N° 2 Operacioanalizacion de variables.....	29
Cuadro N° 3 Población en estudio .....	33
Cuadro N° 4 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas.....	37
Cuadro N° 5 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas.....	38
Cuadro N° 6 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas.....	39
Cuadro N° 7 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas.....	40
Cuadro N° 8 Tabulación de s resultados de las encuestas aplicadas.....	41
Cuadro N° 9 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas.....	42
Cuadro N° 10 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas.....	43
Cuadro N° 11 simbología utilizados en un diagrama de flujo .....	56
Cuadro N° 12 Flujo grama de procesos de servicio al cliente .....	57
Cuadro N° 13 Proceso del manual de funciones en español - Kichwa .....	58
Cuadro N° 14 Principios y valores de la Secretaria .....	70
CUADRO N° 15 presupuesto par el diseño del manual Espanol - kichwa.....	99

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°. 1 Representación porcentual de la pregunta N° 1 .....	37
Gráfico N°. 2 Representación porcentual de la pregunta N° 3 .....	39
Gráfico N°. 3 Representación porcentual de la pregunta N° 4 .....	40
Gráfico N°. 4 Representación porcentual de la pregunta N° 4 .....	41
Gráfico N°. 5 Representación porcentual de la pregunta N° 5 .....	42
Gráfico N°. 6 Representación porcentual de la pregunta N° 6 .....	43
Gráfico N°. 7 organigrama estructural de la Comuna San Jacinto del Pindo de la Provincia de Pastaza .....	48
Gráfico N°. 8 Organigrama funcional de la Comuna San Jacinto del Pindo.....	49
Gráfico N°. 9 Proceso de atención al cliente .....	53
Gráfico N°. 10 Localizacion de la Comuna .....	54
Gráfico N°. 11 Cadena de valor de la Comuna San Jacinto .....	62
Gráfico N°. 12 Actividades del servicio al cliente.....	63

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El objetivo principal de este proyecto es diseñar el manual de funciones para el servicio de atención al cliente en el idioma Español Kichwa de la Comuna San Jacinto, a través de un estudio analítico de los procesos establecidos, a fin de obtener un servicio de calidad y calidez.

El presente Manual contiene vocabularios de terminología de atención al cliente en Español-Kichwa estas herramientas y estrategias importantes, deben ser tomadas en cuenta por el personal que brinda este servicio en el área de Secretaría siendo estas áreas estratégicas en la institución debido a que realizan sus funciones desde que el cliente llega, durante y hasta que éste se retira de la Comuna. Además permitirá gestionar sus actividades con mayor eficiencia y eficacia. Llevando al éxito a la organización.

**Palabras claves:** Servicio al cliente, manual de funciones, comunidad.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

**DIRECTOR**

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The main objective of this Project is to design the function manual manual for the customer attention service in the language Spanish-English from the Village San Jacinto, by means of an analytic study of the established processes, with the aim to obtain a quality and warm service.

The current manual contains vocabularies of customer attention terminology in Spanish-Kichwa, tools and important strategies must be taken into account for the staff that brings this service in the area of Secretary being these strategic areas in the institution due to the functions are made at the moment the customer arrives, during, and until he or she leaves the village. Furthermore it will permit to manage his or her activities with a bigger efficiency and efficacy. Conducting the organization to success.

**KEY WORDS:** Customer Service, Function Manual, Village

Eng. Pedro Bravo Molina

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

El desconocimiento de las funciones respectivas en el ámbito laboral, la falta de capacitación, y problemas en las relaciones interpersonales, entre otros, con lleva a la desorganización y el fracaso de las empresas e Instituciones Públicas o Privadas. En la actualidad la realidad que vive la atención al cliente en el departamento de Secretaría de la Comuna San Jacinto del Pindo, se observa falencias en todo el proceso laboral debido a la falta de utilización del idioma kichwa, destacando que en esta zona gran parte de este sector utiliza este idioma ancestral que no suelen entender el idioma español; paralelo a esta situación se puede demostrar que la falta de personal seleccionado donde tenga el conocimiento de dos idiomas Español – Kichwa no abastece el cumplimiento de las expectativas de los clientes internos como externos, con relación a una adecuada atención al cliente, retrasando los trámites pertinentes llevados a cabo dentro de la entidad.

Los inconvenientes que se observa en la atención al cliente en el uso del idioma español y Kichwa dentro del departamento de secretaria en relación con los diferentes tramites, deriva también a la inexistencia de una manual de funciones que esté representado en los dos idiomas lo que no permite brindar un servicio eficaz acorde a la necesidad del usuario en beneficio de la Comuna San Jacinto, todo esto permite visualizar que no cuentan con lineamientos que regulen una adecuada atención al cliente.

Los Kichwas de Pastaza están ubicados en las cuencas de los ríos Curaray, Arajuno, Bobonaza, Pindo, Anzu y Puyo, principalmente, distribuidos en 131 comunidades de más de 17 asociaciones, con un territorio de 1'115.472 hectáreas, entregados en el Gobierno de Rodrigo Borja en 1992, aunque los dirigentes Kichwas manifiestan que su territorio alcanza 2 millones de hectáreas. Sus principales organizaciones son: la OPIP (Organización de Pueblos Indígenas de Pastaza), Fenakipa (división de la OPIP), Asodira, Aiepra, además de la Asociación de Centros Indígenas de Arajuno "ACIA" y la Asociación de las Nacionalidades Kichwas del cantón Santa Clara, ANKIS, ambas filiales de la OPIP lo cual suman alrededor de 20 mil habitantes, según la actualización

de OPIP, y constituyen la agrupación más numerosa e importante de nativos de Pastaza; entre ellos pueden distinguirse dos grupos no muy diferenciados: los del sector del río Arajuno y de la vía Puyo-Tena que comparten algunos rasgos de los Kichwas del Napo, llamados “Yumbos”, y los “Canelos” establecidos en las riveras del Bobonaza, Villano, Conambo, Curaray y en las cercanías de Puyo integrando la Comuna San Jacinto.

La cultura de todos estos pueblos es bastante común, pues está marcada substancialmente por el medio ecológico en que viven: la selva amazónica, con todas sus posibilidades y limitaciones.

Su cultura, típicamente silvícola se caracteriza por una perfecta armonía del hombre con la naturaleza que le rodea.

Aunque los Kichwas han adoptado muchas de las prácticas culturales de los mestizos, aún siguen utilizando los recursos faunísticos y florísticos de los bosques húmedos tropicales para usos artesanales, nutricionales y medicinales. Conservan los sistemas de agricultura tradicional aunque con restringidas posibilidades de traslados o rotaciones para el uso de los suelos.

Se puede visualizar las comunidades van creciendo y la juventud en un proceso de acoplamiento a las culturas mestizas, por lo tanto las actuales profesionales en el área de secretaría que laboran en la comuna no utilizan el idioma ancestral se ha producido un retraso en la atención al cliente de forma inadecuada por lo que muchos de los clientes que acuden a realizar los trámites pertinentes son indígenas que no suelen entender palabras técnicas en el idioma español por ende es necesario implementar un manual de funciones en kichwa/español lo cual agilizará en una eficaz atención a los clientes dentro de la organización.

### **1.1.1 Formulación del problema.**

¿El diseño de un manual de funciones español - kichwa, para el servicio de atención al cliente en la comuna san Jacinto del Pindo de la ciudad de Puyo ayudará a brindar un servicio de calidad y calidez a los clientes internos y externos de la organización?

### **1.1.2 Delimitación del problema.**

**Campo:** Administrativo

**Área:** Secretaria de la Comuna San Jacinto del Pindo

**Aspecto:** El Diseño de un Manual de Funciones Español - Kichwa, para el Servicio de Atención al cliente en la Comuna San Jacinto del Pindo de la Ciudad de Puyo

**Temporal:** 2015.

**Espacial:** La Secretaria se encuentra ubicada en la avenida Monseñor Alberto Zambrano junto a la Sede de la Cámara de Comercio de Pastaza.

Teléfono: 0995273571 – 0995273761

E-mail: sanjacintop1964@hotmail.com

Web Site: <http://186.42.189.66:81/edumax>

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Se considera necesario realizar esta investigación, con el propósito de evaluar la calidad de atención al cliente debido a la importancia que tiene satisfacer las necesidades del mismo y el éxito y adelanto de dicha organización. Los resultados que obtendrán con esta investigación permitirá mejorar las políticas referentes al servicio de atención con un diseño de un manual de funciones para la atención del servicio al cliente en el idioma español – kichwa, la cual beneficiara al personal que labora en esta organización brindando así un servicio eficaz a la comunidad en sí, siendo los pioneros con este manual y aplicando la pluriculturalidad y la interculturalidad del SumakKawsay (el buen vivir) proporcionados por la Constitución de la República, esto serán los pilares fundamentales para lograr los objetivos y metas de la comunidad, y de esta manera constituyéndose el logro efectivo de la calidad de atención al cliente.

Se proporcionará acciones específicas para mejorar la atención centrándose en las expectativas del cliente, profundizando en los aspectos que realmente satisfagan las necesidades de los mismos.

Hoy no es posible cumplir a cabalidad con la misión de tener un servicio de calidad en atención al cliente en la que se tenga los resultados óptimos para satisfacer al usuario.

Con este manual de funciones se mantendrá la interculturalidad, habrá un talento humano técnico y capacitado en la misma lengua donde proporcionará toda la ayuda posible, en transmitir los mensajes y proporcionar el servicio correspondiente satisfacción del cliente.

El presente proyecto cuenta con el visto bueno el departamento de Secretaría de la Comuna San Jacinto del Pindo quienes facilitarán la información necesaria para continuar con este proyecto.

### **1.3 OBJETIVOS.**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar el manual de funciones para el servicio de atención al cliente en el idioma Español - Kichwa de la Comuna San Jacinto, a través de un estudio analítico de los procesos establecidos, a fin de obtener un servicio de calidad y calidez

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los procesos de atención al cliente establecidos en la secretaria de la comuna San Jacinto.
- Analizar las falencias existentes en atención al cliente en la comuna San Jacinto del Pindo.
- Crear el manual de funciones para el servicio de atención al cliente en el idioma Español y Kichwa.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Según el autor Rosero S. (1624) dice, los indios quichuas (Kichwas), denominados también indios Canelos o alamas fueron los primeros indígenas de la Amazonía en ser sometidos al cristianismo por parte de la Iglesia Católica, a través de los Dominicos y Jesuitas, que permitió afianzar la colonización en sus zonas.

La declaración de la Iglesia en 1967: que todos los indios del antiguo imperio Inca habían aceptado el cristianismo, no era muy católica que digamos; los Canelos no estaban incluidos en esta declaración, ya que habían sido los primeros en cristianizarse, según el historiador Rodolfo Toranzo. De acuerdo al censo del 2010, los indios Kichwas, llamados en principio Canelos, por ubicarse en el denominado País de la Canela debido, a la abundancia de canelo en la zona, fueron bautizados como alamas (hermanos) por parte de los Dominicos, que fueron los primeros religiosos en llegar a Pastaza, justamente en lo que hoy es la parroquia Canelos, la más antigua de la Amazonía Ecuatoriana.

En 1581, los Dominicos fundan Canelos, en la desembocadura del río Pindo y 1782 las epidemias, alzamientos y luchas de resistencia indígena, reducen a 18 mil pobladores. Desaparecen el 100 % de los Roamayna; el 90% de záparas, el 80% de los Gayes, el 70% de los Andoa y el 60% de los Avijira.

En 1624, entró a este lugar el primer padre Dominico, Sebastián Rosero, y en 1891 se establecen definitivamente los Dominicos españoles, fundando el Primer Vicariato Apostólico. De ahí en adelante comenzó el sometimiento al catolicismo a los indios Kichwas, que posteriormente se convirtieron en los primeros aborígenes amazónicos incorporados a la civilización occidental.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 ¿Qué es un manual?**

Diferentes autores lo definen de la siguiente manera:

Según el autor Duhat M. (2003), “Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática, información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instituciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución”.

Según Graham K. (2001), "El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”.

Para Continolo G. (2002), Un manual es: "Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo".

#### **2.2.1.1 Clasificación de los manuales**

Según el autor (Reyes P. 2004), lo clasifica de la siguiente forma: La clasificación de los manuales son documentos oficiales cuyo propósito es describir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo. De manera general se puede decir que los manuales de organización son instrumentos de trabajo necesario para normar y precisar las funciones de los colaboradores que conforman la estructura organizativa, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre sus puestos y su estructura. En la clasificación de los manuales de organización son instrumentos muy importantes de la

ciencia y técnica de la administración, es un medio de acción práctica por excelencia, que ayuda de gran manera al proceso de organización.

- **Manual de organización:** Es un documento oficial cuyo propósito es describir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.
- **Por su naturaleza o área de aplicación:** Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refiere a ella de modo general o se circunscriben a alguna demacro administrativos sus áreas en forma son los documentos específicos que contienen información de más de una organización.
- **Por su contenido:** Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a una área específica corresponden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.
- **Por su función específica:** Es aquellas que son propias del trabajo para el cual fue contratado el dependiente y que las caracteriza y distingue de otras labores; por funciones alternativas dos o más funciones específicamente convenidas, las cuales pueden realizarse unas luego otras, repitiéndose sucesivamente, y por funciones complementarias aquellas que estando expresamente convenidas, sirven para complementar o perfeccionar la o las funciones específicamente encomendadas.
- **Por su ámbito:** Son documentos que contienen información en general de una organización según su naturaleza sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y de tipo personal.

### 2.2.1.2 Manual de funciones

Según el autor; Michel Duchein (2010) define a un manual de funciones o manual de organización comprende las funciones o responsabilidades de cada área de la empresa,

por ejemplo gerencia, producción, ventas, etc., describiendo como se intervienen en el funcionamiento general de la empresa, contiene la visión, misión, los objetivos, metas y la descripción de cada área así como sus responsabilidades.

### 2.2.1.3 Ventajas del manual de funciones

El autor; Reyes P. (2004) menciona las ventajas del manual de funciones de la siguiente manera.

- Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas.
- No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- Es claro y sencillo.
- Útil en toda organización.
- Es fácil de mantener la disciplina

### 2.2.1.4 Tipos de manual de funciones

Según el autor Terry, G. (1993). Principios de Administración. Buenos Aires: Trillas, distingue a los tipos de manuales de funciones de la siguiente manera:

**Organización:** este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.

**Departamental:** dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple

**Política:** sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

**Procedimientos:** este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

**Técnicas:** estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

**Bienvenida:** su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

**Puesto:** determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.

**Múltiple:** estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa siempre expresándose en forma clara.

**Finanzas:** tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.

**Sistema:** debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.

**Calidad:** es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.

### **2.2.2 Descripción de la comuna**

Según los autores Kuash, L. & Callera P. (2014) relatan a la comuna de la siguiente manera:

La Comuna san Jacinto del Pindo, es una de las Comuna más grandes de la Amazonía, que aglutina a 37 comunidades de Base. En sus territorios, habitan principalmente personas de la nacionalidad indígena Kichwa. La comuna San Jacinto del Pindo, está ubicada en la provincia de Pastaza, tiene una extensión de 18.000 hectáreas. La Comuna San Jacinto está ubicada en los Cantones Pastaza y Mera, en las parroquias Tarqui y Madre Tierra. Dentro de las 37 comunidades de base, existen cuatro de ellas; Puerto

Santa Ana, Campo Alegre, Amasanga y Unión Base, que se dedican a la elaboración de artesanías. Dichas artesanía son elaboradas con materiales que los provee la naturaleza, por ejemplo, barro, semillas, bejucos, fibras naturales, madera de diferentes tipos (chonta, bambú, balsa, cedro). La población de Pastaza es de 83.933 habitantes. La población de Madre Tierra, asciende a 1.588, de la cual 1.107 se autodefinen como indígenas, el 69,71% La parroquia Tarqui, tiene una población de 3.831 habitantes, de la cual el, 41,84% se autodefine como indígena, correspondiente a 1.603 habitantes. La comuna San Jacinto tiene una población de 4260 habitantes de acuerdo al Censo Agropecuario desarrollado en el año 2012. Ancestralmente vive aquí la Comuna San Jacinto, sus habitantes pertenecen a la Nacionalidad Kichwa y en un pequeño porcentaje son de la nacionalidad Shuar y Achuar.

A estos pueblos y nacionalidades se suma la población mestiza asentada en territorios comunitarios desde los inicios del siglo pasado, convirtiéndose de esta manera en la Comuna de mayor diversidad cultural y lingüística de la Región Amazónica. La Comuna tiene una sola escritura global. En consecuencia la tenencia de la tierra es comunitaria, no se concibe la propiedad privada, sino el sentido familiar de posesión en términos de todo en común. La comunidad dispersa es un mecanismo de adaptación al ecosistema selvático, manteniendo hoy en día, incluso como un mecanismo de defensa de sus valores culturales y su territorialidad. Los pobladores de la Comuna San Jacinto del Pindo no tienen una actividad productiva definida, es difícil su lucha en contra de los negocios especializados, no se encuentra emprendimientos empresariales, todo esto por el mismo hecho de vivir bajo el sistema comunitario, no de propiedad privada. Utilizando las técnicas ancestrales artesanales hombres y mujeres elaboran artesanías, aisladamente, no existen registros. Por esta situación es que se han visto absorbidos por la presencia de intermediarios y especuladores, que compran las artesanías a precios irrisorios, mientras que ellos colocan estas mercaderías en las tiendas de la ciudad de Puyo y a nivel Nacional. Los ciudadanos de la Comuna San Jacinto del Pindo pueden además considerarse parte de los sectores vulnerables de nuestro país, son pobres y necesitan asistencia del Estado para acercarse a los términos del Buen Vivir de nuestra Constitución.

### 2.2.3 Lenguaje

Son varias las definiciones que existen desde tiempos remotos para describir el término lenguaje. Definiciones que proyectan las visiones y creencias individuales de sus proponentes. Debemos inferir que las interpretaciones que se hacen del término lenguaje

Están atados en su mayoría los intereses particulares de cada proponente de la definición.

Cada autor define al lenguaje de la siguiente manera:

Watson L. (1924) define “el lenguaje como un hábito manipulador. Considero que esta definición carece de sentido práctico, ya que más allá de manipular el lenguaje brinda la oportunidad al emisor o receptor de otorgar los significados de un texto de acuerdo a sus propias experiencias y características lingüísticas. Este aspecto deja a un lado el elemento manipulador otorgado por Watson”.

Según Luria P. (1977) expone que lenguaje es un sistema de códigos con la ayuda de los cuales se designan los objetos del mundo exterior, sus acciones, cualidades y relaciones entre los mismos.

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) define el lenguaje como estilo y modo de hablar y escribir de cada persona en particular. La Real Academia presenta una definición simple tomando en consideración la comunicación verbal y escrita sin adentrarse en las particularidades lingüísticas que puedan estar inmersas en las personas sean emisores o receptores.

#### 2.2.3.1 Tipos de lenguaje primitivos que se hablan en el Ecuador

Según el autor Watson L. (1924) divide al lenguaje en siguientes tipos:

- **Español:** El idioma español o castellano es una lengua romance procedente del latín vulgar. Pertenece al grupo ibérico, y es originaria de Castilla, una región histórica de la península ibérica, en la actual España.
- **Kichwa:** Que pertenece a un pueblo amerindio que habita en la región andina de Perú y Bolivia, descendiente de los antiguos incas

- **Shuar:** Que pertenece a un pueblo indígena que habita en la selva amazónica, en áreas fronterizas entre Ecuador y Perú; en Perú recibe la denominación de huambisa.

“La lengua oficial de nuestro País es el español o castellano utilizado por la mayoría de hablantes, mientras que el kichwa y el shuar son los idiomas ancestrales hablados por la población indígena. Según la historia nuestra lengua oficial es el castellano el mismo que sufrió transformaciones al funcionar con el kichwa y shuar, Por lo tanto permite que el ser humano se comuniquen a través del lenguaje facultad que tienen los seres humanos para comunicarse en relación con los demás seres”.

### 2.2.3.1.1 El kichwa

Según el autor Raúl Amaguaña Lema, (12 Abril 2013) manifiesta que en el kichwa existen dos vocablos “mágicos” en cuanto a significación, “pacha” y “sumak”. Con respecto a la terminología pacha, el profesor Josef Estermann manifiesta que la determinación exacta de la parte kichwa o quechua pacha, nos plantea mayores dificultades. Se trata de un vocablo tan rico en acepciones y connotaciones, como tal vez sea el vocablo “logos” en griego o la palabra “ese” en latín.

Según el autor, Lara J. (1898-1975) escritor cochabambino: “Kichwa es el nombre con el cual se conoce a un vasto grupo de comunidades indígenas nativas de América del Sur que existían antes de la llegada de Colón y que persisten en la actualidad en algunas regiones de Perú, Bolivia y Chile. Los Kichwas han mantenido hasta el día de hoy un sinnúmero de tradiciones y elementos de su vida previa a la llegada de los europeos, sobre todo en lo que respecta a la cultura y a las estructuras sociales. Uno de los rasgos más particulares de estas comunidades de habitantes de América del Sur es el mantenimiento de su lengua originaria, el Kichwa, que lleva el mismo nombre que ellos y que todavía es hablada junto a los idiomas occidentales por gran parte de la población”.

**Origen de la lengua kichwa.** Palomino (1958:79) dice que “No debemos hablar solamente del Proto kichwa, sino también del proto kechwaru, es decir que en la antigüedad, posiblemente el kechwa y el aymara fueron una sola lengua” hablaban proto kichwa, es un poco difícil distinguirlo pero dice que el kichwa y el aymara son una misma lengua y actualmente forman la familia lingüística.

Según el autor Salomón (1980), manifiesta un modelo de señorío étnico tenía un nivel de integración que trascendía la sociedad tribal, la comunidad de base era el Ayllu o Llacta formados por grupos de parentesco, similares a las de un linaje, cuyo número variaba entre 50 a 1000 habitantes.

Reconocían como autoridad a un miembro privilegiado del grupo que tomaba el nombre de "Cacique", "Curaca" o "Señor Étnico". Investigadores e historiadores aseguran que existieron varios señoríos étnicos antes de la llegada de los incas. La expansión del Tahuantinsuyo, de lo que es la actual república de Ecuador, se dio en tres momentos distintos con el inca Tupac Yupanqui y Huayna Cápac.

El idioma kichwa es muy rico en historia porque todos los escritores e investigadores mantienen diferentes conceptos y desde mi punto de vista considero que nuestro idioma fue apreciado y hablado por los incas y con la llegada de los invasores españoles fueron sustituyendo y adquiriendo nuevas costumbres y tradiciones no solo en aspecto lingüístico sino también social, político y económico.

El Kichwa también descende del proto kichwa sembrado en Ayacucho, lengua que se habló en la costa y sierra central del antiguo Perú en sus formas de Yunkay y Chinchay que luego se fue expandiendo hacia el sur como lengua franca en reemplazo del Aymará, todo parece indicar, que el imperio Chavín habría sido la cuna del kichwa, cuyas raíces y difusión se remontan a más de 3000 años.

El kechwa o kichua (kichwa zona templada) es el cuarto idioma más hablado en América y la lengua nativa más extendida del continente, se habla en la zona occidental de Sudamérica y es, junto al español un idioma oficial, en Bolivia, Perú, Colombia y Ecuador, este es usado en las regiones andinas donde se asientan comunidades indígenas.

Huerta (1616) destaca que el kichwa del Cusco es muy amplio por el contrario, en otros lugares no se habla con política y congruidad que los incas hablaban, otros religiosos como Pérez Bocanegra (1631), Fray Diego de Olmos (1633), Pablo del Prado (1641) y Juan Roxo Mejía y Ocón (1648), después de Huerta, destacan también la pureza y propiedad del kichwa del Cusco y Finalmente, Raúl Porras Barrenechea (1952) concede igual reputación al Cusco, esta es "la sede de la pureza lingüística, en la metrópoli del buen decir kichwa".

En el momento de la llegada de los españoles a Ecuador los indígenas hablaban aún multitud de lenguas, aunque con la expansión Inca se estaba incrementando el número de hablantes de kichwa, con el tiempo el kichwa desplazó al resto de lenguas indígenas y en las zonas rurales prevaleció sobre el español, el predominio del kichwa en parte se debe a que los misioneros españoles lo utilizaron en sus relaciones con todos los indígenas.

Actualmente el kichwa es oficial a nivel nacional en los estados de: Ecuador, Perú y Bolivia. También se habla sin ser oficial a nivel nacional en regiones limítrofes de Argentina y Chile.

### **2.2.3.1.2 Lengua kichwa en el Ecuador**

La lengua kichwa principalmente en nuestro país fue considerado como único medio de comunicación entre los pueblos, pero con la llegada de los invasores españoles esta fue siendo sustituida poco a poco por el lenguaje que ellos trajeron consigo del país Ibérico, hasta que en la actualidad son pocos los que verdaderamente, siguen practicando el hablado de esta lengua como es el kichwa.

Los pueblos que vienen manteniendo la lengua kichwa como medio de comunicación entre sí son el Oriente ecuatoriano y la sierra que comprende todo el callejón interandino, iniciando al norte con Imbabura hasta llegar al sur como es Loja, se puede decir que ya no solo hablan el kichwa sino también que hablan el español esto ha hecho que se les considere como bilingües, por hablar las dos lenguas, por esa razón el gobierno en el año 2008 universalizó y constituyó en el Ecuador al kichwa como lengua oficial.

Ecuador es un país de contacto entre el kichwa y el español, el kichwa se habla en la zona andina y en parte de la cuenca amazónica, sus hablantes tienen una fluidez muy desigual en español, en algunos lugares se ha desarrollado una interlengua kichwa español estable, pero esto es una excepción, el kichwa de Ecuador recibe el nombre de kichwa, ya que esta lengua sólo posee tres vocales.

El acervo de la lengua kichwa que existe en las diferentes culturas indígenas ecuatorianas, son escasamente practicados, en estos últimos años hemos visualizado que

la modernidad va absorbiendo la tradición y los valores culturales, perdiéndose la identidad.

En la Nueva Constitución de la República del Ecuador aprobada en la consulta popular del 28 de septiembre del año 2008, considera al idioma Kichwa oficial para la población tanto en el aspecto administrativo, educativo, judicial y lingüístico.

Cotopaxi es una provincia Pluricultural, multiétnico y plurilingüe, ya que en sus pueblos indígenas se mantienen sus costumbres, tradiciones su política, principalmente sus idiomas o lenguas.

Para aprender y conceptualizar al runa shimi o kichwa es necesario intentar dar los primeros pasos en la formación del esquema mental andino, en este sentido para hablar del proceso histórico necesariamente tenemos que contar la historia desde nuestra óptica como pueblo indígena, es decir desde la cosmovisión indígena.

Iniciamos a contar el proceso desde la actualidad hacia el pasado y desde el pasado nos proyectamos hacia el futuro, así completamos el pachakutin, la vuelta del tiempo espacio, el regreso del tiempo-espacio, el retorno del tiempo-espacio.

El kichwa en la actualidad; con toda seguridad podemos decir que la presencia protagónica andina se inicia a partir de 1990 con del levantamiento masivo efectuado en el tiempo sagrado del Inti Raymi que hizo tambalear el sistema establecido.

Si bien es cierto que esta “oficialización” del runa shimi o kichwa era una deuda histórica con nuestros orígenes, también es cierto que no es suficiente con reconocer la legitimidad de un idioma sino cada vez se torna más imprescindible para el desarrollo integral con identidad de los pueblos.

La presencia del runa shimi o kichwa como una lengua viva que se mantiene enraizada en la intimidad de las comunidades hablantes desafiando los intentos sofisticados para su desaparición, en los últimos años ha provocado una lenta pero constante toma de conciencia de la sociedad que en medio de una alienación constante y permanente ha tenido que asumir esta realidad, siendo motivo de estudios y análisis lingüísticos aislados pero continuos por parte de algunos organismos oficiales.

#### **2.2.3.1.3 Gramática kichwa**

Para (DINEIB, 2010), La gramática de la lengua kichwa “Kichwa Shimi Yachay” es un esfuerzo conjunto de varios especialistas a nivel de todo el país, con el fin de dotar al Sistema de Educación Bilingüe y al Sistema Educativo Nacional de un instrumento que permita una visualización sistemática y accesible de la estructura gramatical de esta lengua ancestral del Ecuador. Es muy importante destacar el hecho de que el texto está escrito totalmente en kichwa, lo que revaloriza socialmente a esta lengua e incentiva a los usuarios a su lectura y comprensión.

#### **2.2.3.1.4 Provincias en donde se habla el kichwa**

Según el autor Lara J. (1898) escritor Cochabambino: El Runa Simi, Quichua o Kichwa, es una familia lingüística que se extiende por cuatro países sudamericanos: Ecuador, Perú, Bolivia y Argentina, con una cantidad de hablantes que supera los 8 millones de personas.

En la República de Ecuador, el Quichwa (los ecuatorianos lo llaman Quichua), la cantidad de hablantes supera los 2.233.000 individuos en Pichincha, Cotopaxi, Tungurahua, Imbabura, Bolívar, Chimborazo, Napo, Pastaza, etc.

Según la Lic. Lucía Mejeant,(2001), dice que la cobertura de los pueblos y nacionalidades indígenas del Ecuador, tienen sus diferentes idiomas y se centran con el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1 Provincias donde se habla el kichwa**

<b>COSTA</b>	<b>LENGUA</b>
<b>Nacionalidad Tsáchila</b>	Tsafiqui
<b>Nacionalidad Awá</b>	Awapit
<b>Nacionalidad Epera</b>	Epera Pedede
<b>Nacionalidad Chachi</b>	Cha`pala
<b>SIERRA</b>	<b>LENGUA</b>
<b>Nacionalidad Kichwa</b>	Kichwa
<b>AMAZONIA</b>	<b>LENGUA</b>
<b>Nacionalidad Shuar</b>	Shuar Chicham
<b>Nacionalidad Achuar</b>	Achuar
<b>Nacionalidad Kichwa</b>	Kichwa
<b>Nacionalidad Siona-Secoya</b>	Paicoca
<b>Nacionalidad Cofán</b>	A`ingae
<b>Nacionalidad Záparo</b>	Kayapi
<b>Nacionalidad Huaorani</b>	Waotededo

**Fuente:** Revista Yachaikuna, 1, marzo 2001 por Lcda. Lucía Mejeant  
 Elaborado por: Cristina Fabiola Flores Guatatuca

### 2.2.3.1.5 El alfabeto Kichwa

La organización (KICHWA.NET, 2012) señala el siguiente alfabeto:

El alfabeto Kichwa tiene 20 grafías: 17 consonantes y 3 vocales

**Uyarikuna** = vocales

**Kichwapika 3 uyarikunamitiyan: A – I – U. Shinapash E – O uyarikunakamanatiyanchu.**

En Kichwa solo hay tres vocales: A-I-U. No existen las vocales E-O.

**Uyantinkuna** =consonantes

K, CH, H, L, LL, M, N, Ñ, P, R, S, SH, T, TS, W, Y, Z

El porcentaje de los indígenas que habitan en **Pastaza, es de 31,1%**

## **2.2.4 Desarrollo organizacional y administrativo**

### **2.2.4.1 Desarrollo organizacional**

Según Warren B. (1966) considera que el desarrollo organizacional nació en 1958, con los trabajos dirigidos por Robert Blake y Herbert.

El campo del Desarrollo Organizacional trata acerca del funcionamiento, desarrollo y efectividad de las organizaciones humanas. Una organización se define como dos o más personas reunidas por una o más metas comunes.

Gordon Lippitt (1969) caracteriza el Desarrollo organizacional como el fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos.

Burke y Hornstein (1971) definen el Desarrollo Organizacional como un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y el cambio de comportamiento entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización. En 1972, estos mismos autores, conceptúan al Desarrollo Organizacional como un proceso de cambio planeado, cambio de la cultura de una organización.

Schmuck y Miles (1971) dicen que el Desarrollo Organizacional se puede definir como un esfuerzo planeado y sustentado para aplicar la ciencia del comportamiento al perfeccionamiento de un sistema, utilizando métodos auto analíticos y de reflexión.

Friedlandery Brown (1974) presentan al Desarrollo Organizacional como una metodología para facilitar cambios y desarrollo: en las personas, en tecnologías y en procesos y estructuras organizacionales.

## **Valores del desarrollo organizacional:**

Según Warren B. (1966) Los agentes de cambio en el desarrollo organizacional conceden poco valor a conceptos como poder, autoridad, control, conflicto y coacción y, por el contrario, enfatizan valores básicos como:

- Respeto por las personas. Se piensa que las personas son responsables, conscientes y dedicadas y que deben recibir un trato digno y respetuoso.
- Confianza y apoyo. La organización sana y eficaz se caracteriza por la confianza, la autenticidad, la apertura y un clima solidario.
- Igualdad de poder. Las organizaciones eficaces restan importancia al control y la autoridad jerárquica.
- Confrontación. Los problemas no se deben ocultar, se deben enfrentar abiertamente.
- Participación. Cuanta más participación tengan en las decisiones de un cambio las personas que se verán afectadas por él, tanto mayor su compromiso para poner en práctica esas decisiones.

## **Etapas del desarrollo organizacional**

Warren B. (1966), Este autor considera tres etapas principales del desarrollo organizacional son:

- Diagnóstico inicial
- Recopilación de datos
- Intervención

### **Diagnóstico inicial**

Según el autor Warren B. (1966), interpreta que la primera etapa de diagnóstico ocurre cuando los consultores en desarrollo organizacional trabajan con los gerentes para determinar por qué la productividad es baja o por qué los empleados están insatisfechos. Las reuniones con la alta gerencia y las entrevistas con los gerentes de nivel medio ayudan a definir la situación actual de la organización. Una vez que los consultores de

desarrollo organizacional identifican el tipo general de problema, puede diseñarse un proceso más formal para la recopilación de datos.

### **Recopilación de datos**

Según el autor Warren B. (1966), manifiesta que estas encuestas incluyen características organizacionales específicas, tales como la satisfacción en el puesto, el estilo de liderazgo, el ambiente, la descentralización y la participación de los empleados en la toma de decisiones.

Las discusiones en grupo también pueden formar parte de la fase de recopilación formal de datos. Los datos se analizan y se llega a conclusiones específicas basadas en comparaciones contra las normas organizacionales. Pueden identificarse las áreas problema en departamentos específicos. La recopilación y el análisis de los datos se utilizan para guiar la intervención formal de desarrollo organizacional.

### **Intervención**

Según el autor Warren B. (1966), revela que la etapa de intervención requiere la capacitación necesaria para resolver los problemas identificados por los consultores. La intervención puede incluir un retiro que dura de tres a cinco días durante el cual los empleados pueden analizar cómo crear un mejor ambiente.

La intervención puede requerir la retroinformación a un departamento específico en relación con la satisfacción en los puestos, o puede incluir una capacitación específica en áreas de motivación de liderazgo que fueron identificadas como problemáticas.

### **Técnicas de desarrollo organizacional**

Los consultores e investigadores en desarrollo organizacional han creado una serie de técnicas basadas en las ciencias de la conducta para diagnosticar estos problemas y provocar cambios en la conducta de las organizaciones. Tres de las técnicas más importantes son:

- La retroinformación con base en una encuesta
- La formación de grupos
- Los círculos de calidad

### **Retroinformación con base en una encuesta**

Según el autor Warren B. (1966). La retroinformación con base en una encuesta se inicia común cuestionario que se entrega a los empleados, en el que se les inquiriere acerca de los valores, el clima, la participación y la innovación dentro de la Organización.

El cuestionario suele preguntar a los miembros cosas sobre sus percepciones y actitudes en cuanto a una amplia gama de temas, inclusive las prácticas para tomar decisiones, la eficacia de la comunicación, la coordinación de unidades y la satisfacción con la organización, el trabajo, los compañeros y el supervisor inmediato.

Los datos de este cuestionario se tabulan y se convierten en un trampolín para identificar problemas y aclarar cuestiones que pueden estar creándole problemas a las personas. Se atiende en especial la importancia que tiene fomentar la discusión y asegurar que las discusiones se centren en temas e ideas, y no en atacar a las personas.

Por último, con la retroalimentación de la encuesta, la discusión de grupo debe llevar a los miembros a identificar las posibles implicaciones de los resultados del cuestionario. ¿Está escuchando la gente? ¿Se están generando ideas nuevas? ¿Se pueden mejorar la toma de decisiones, las relaciones interpersonales o las asignaciones laborales? Podemos esperar que las respuestas a este tipo de preguntas lleven al grupo a ponerse de acuerdo en cuanto al compromiso con diversas acciones que remediarán los problemas que se identifican.

### **Formación de grupos**

Las organizaciones están compuestas por personas que trabajan juntas para alcanzar una meta común y el desarrollo organizacional le prestado bastante atención a la creación de equipos.

Las actividades que se consideran en la creación de equipos suelen incluir el establecimiento de metas, el desarrollo de relaciones interpersonales de los miembros del equipo, el análisis de roles para aclarar el rol y las responsabilidades de cada miembro y el análisis de procesos del equipo.

### **Círculos de calidad**

Permite que los propios trabajadores puedan compartir con la administración la responsabilidad de solucionar problemas de coordinación, productividad y por supuesto de calidad.

#### **2.2.4.2 Organizaciones funcionales vs. Organizaciones por procesos**

Según los autores, Matías S. y Sebastián V. (2012) dice, ¿Cuáles fueron las bases sobre las cuales se estableció la gestión organizacional del siglo anterior? Las organizaciones que se desarrollaron a lo largo del siglo 20 fueron pensadas y diseñadas por los teóricos en el siglo 19. Pero los tiempos cambian y las condiciones que se daban en el siglo 20 también lo hicieron. Seguir con estructuras de hace un siglo atrás y atendiendo los cambios que se produjeron en el mundo, no tiene mucho sentido para una institución ni para los usuarios y es imperante la necesidad de volver a fundar las bases sobre las cuales se debe basar una organización. Entrando de lleno en el siglo 21 las organizaciones (en nuestro caso las organizaciones de salud) deben adaptarse a los tiempos que corren.

#### **2.2.5 Manuales de políticas y procedimientos**

El autor Duhalt K. (2003). Conceptualiza a este tipo de manual de la siguiente manera:

Un Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de un área administrativa. En él se encuentra registrada y transmitida la información básica que facilita las labores, la evaluación interna y su vigilancia, la conciencia en los empleos y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

### **2.2.5.1 Políticas**

El autor Duhalt K. (2003), define a la política así:

“La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad”.

### **2.2.5.2 Procedimientos**

El autor Duhalt K. (2003), define así: Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que radica en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

## **2.2.6 La empresa de servicio**

Los siguientes autores Lamb, Hair y McDaniel (2002), lo definen de la siguiente manera “Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas”.

### **2.2.6.1 Características de las empresas de servicio**

Según los autores: Lamb, Hair y Mc Daniel (2002) dice: Existen muchas formas de ofrecer un buen servicio, pero la principal es darle importancia a esto y ser constante. Entre las características comunes en empresas que se distinguen por su servicio al cliente tenemos:

- Cultura de Servicio al Cliente.
- Potencian a sus Empleados.
- Canales de Comunicación con el Cliente.

### **2.2.6.2 Consideraciones estratégicas en la prestación de servicios**

Es a raíz de ello que según Beny, uno de los más destacados especialistas a nivel mundial sobre gerencia y mercadeo de servicios, la estrategia de servicios debe integrar necesariamente los siguientes principios:

- Confiabilidad del servicio
- Sorpresas placenteras para el cliente
- Superación de fallas

### **2.2.6.3 Conceptos de calidad en servicios**

Para Juran M. y Gryna L. (1993) La calidad en servicios es: Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos.

El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

#### **Definición de Cliente:**

Diferentes autores señalan las siguientes definiciones:

Según la American Marketing Association s/f. Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Según The Chartered Institute of Marketing, del Reino Unido), el cliente es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)".

En el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., encontramos que "cliente" es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

En el libro "Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?" se menciona lo siguiente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer".

### **Definición de servicio al cliente**

Según el autor Humberto Serna Gómez (2006) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

### **Características del servicio al cliente:**

En relación a este punto, Humberto Serna Gómez (2006) afirma que: Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

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

## **Evolución del servicio al cliente**

Humberto Serna Gómez (2006) señala que el concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.

## **Índice de satisfacción al cliente**

En su texto, Humberto Serna Gómez (2006) explica que: La forma de medición que utilizan las empresas para cuantificar la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes. Una de las normas más usadas en la actualidad es la NORMA ISO 9001 (elaborada por la organización internacional para la estandarización). La cual, mediante una serie de procedimientos estandarizados evalúa el nivel de satisfacción de cualquier empresa.

## **La organización y servicio al cliente**

- a) Estrategias de relación para ganar y mantener a los clientes.
- b) Como conservar más clientes.

En su texto, Gómez (2009) afirma que para conservar más clientes es fundamental que tratemos muy bien al cliente entre esto se encuentra como punto central la amabilidad con el propósito de satisfacer la expectativas del cliente. Por ejemplo, nunca debemos hacer esperar a un cliente. En el caso que estemos por teléfono, debemos de regresar a la llamada cada 30 segundos para que nuestro cliente sepa que lo estamos atendiendo.

## **Barreras contra el buen servicio**

Gómez escobar (2009) afirma que: Las principales barreras que están en contra de un buen servicio son las siguientes:

- Cuando las políticas de la compañía no han sido diseñadas pensando en el cliente, sino en la propia conveniencia y en los entes de control.

- Cuando no existe una estrategia clara de servicio y no existe coordinación en todo el proceso de servicio.
- Cuando las personas que tienen el poder de tomar decisiones están muy lejos de los clientes.
- Alta prioridad en las rebajas de costos.
- Personal indiferente, sin motivación, sin autoridad ni empoderamiento.
- No se escucha la voz del consumidor.
- La gente de primera línea no tiene autoridad para solucionar los problemas.

### **Elementos de servicio al cliente**

En relación con el tema a tratar, Gómez Escobar (2009) afirma que: En el servicio al cliente participan varios elementos: el cliente, el personal de contacto o sea el personal del almacén o negocio, el soporte físico o local, exhibición. El personal de contacto es quien se enfrenta a las diferentes situaciones con el cliente que se conocen como los momentos de verdad y el servicio mismo. Con estos cuatro elementos mencionados interactúan de una manera simultánea: el sistema de organización interna y los demás clientes.

## **CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO**

### **3.1 IDEA A DEFENDER**

El diseño de un manual de funciones español- kichwa, contribuirá a disminuir la mala atención al cliente, en el departamento de secretaría de la comuna san Jacinto del Pindo de la ciudad de puyo.

### **3.2 VARIABLES**

#### **3.2.1 Variable independiente:**

Manual de funciones en español y kichwa

#### **3.2.2 Variable dependiente:**

Atención al cliente

**Cuadro N° 2 Operacionanalizacion de variables**

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE INDEPENDIENTE: Manual de funciones en español y kichwa			
DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas	Normas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de convivencia</li> <li>• Fomentar el autoestima</li> <li>• vestimenta</li> </ul>	Entrevista Encuestas
	Tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones que desempeña</li> <li>• Grados de responsabilidad</li> </ul>	Entrevista Encuesta
VARIABLE DEPENDIENTE: Atención al cliente.			
DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de contacto personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fiabilidad</li> <li>• capacidad de respuesta</li> <li>• seguridad</li> </ul>	Encuestas Entrevista

**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

### 3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1 Tipos de estudio de investigación

**Exploratoria.-** La investigación exploratoria estará basa en la investigación secundaria como la revisión de la literatura disponible y / o datos, o enfoques cualitativos, como las discusiones informales con los usuarios, los empleados, y enfoques más formales a través de entrevistas en profundidad.

**Descriptiva.-** Se tratará de llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, conocer las causas u origen de la situación.

**Histórico.-** Aplicaré el método histórico porque; describiré, desde la creación de la organización todos los problemas que se han venido dando con respecto en la atención al clientes desde la creación de la comuna.

### **3.3.2 Diseño de la Investigación**

Esta investigación, permite la aplicación del enfoque cualitativo de la siguiente manera:

Es cualitativo porque la investigación se basa en el estudio de todas las características específicas en Atención al Usuario en Español- Kichwa en la comuna orientándonos en los procesos de Atención al Cliente en dos idiomas utilizando toda la información dirigidos en mejorar la calidad y el servicio adecuado, tanto de los clientes internos como externos, de esta forma poder aplicar el proceso apropiado en el diseño de un manual de funciones en español y kichwa en la Comuna San Jacinto del Pindo de la Ciudad de Puyo.

### **3.4 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación de tesis será de análisis crítico y utilizaré la modalidad de campo, basado en la información primaria y secundaria porque nos indica la realidad de la comuna San Jacinto del Pindo.

**Primaria:** Esta información será relevante para nuestra investigación porque se recopilara, datos de la fuente en el lugar preciso.

**Secundaria:** La presente información se obtendrá de los estudios realizados que nos aportaran información y datos que nos ayudará a encontrar la solución eficaz al problema.

### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.5.1 Tipos de muestreos**

Antes de conocer los diferentes tipos de muestreo, primeramente es necesario definir el término de muestreo:

El muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse

con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. El error que se comete debido al hecho de que se obtienen conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de sólo una parte de ella, se denomina error de muestreo. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos.

### **3.5.2 Ventajas y desventajas del muestreo**

El trabajo con una muestra implica eficiencia, pues significa ahorro de recursos, esfuerzos y tiempo. Con el uso del muestreo se pueden obtener resultados razonablemente más precisos que el estudio de todo el universo, pues para el estudio de solo una muestra, el personal mínimo necesario puede ser mejor preparado para recoger información más detallada y elaborada.

Como desventaja se debe mencionar el error de muestreo, producto de variabilidad íntima que poseen los elementos de todo universo o población. El termino error no debe entenderse como sinónimo de equivocación. También suelen introducirse errores por otras vías, los cuales se denominan errores sistemáticos. Los cuales son: Imputables al observador, Imputables al método de observación o medición e Imputables a lo observado (unidad de muestreo).

### **3.5.3 Muestreo probabilístico (aleatorio)**

En este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestras investigaciones, por ser el riguroso y científico. Dentro de los métodos de muestreo probabilísticos encontramos los siguientes:

**Muestreo aleatorio simple:** En un muestreo aleatorio simple todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. La selección de la muestra puede realizarse a través de cualquier mecanismo probabilístico en el que todos los elementos tengan las mismas opciones de salir. Por ejemplo uno de estos mecanismos es utilizar una tabla de números aleatorios, o también con un ordenador generar números aleatorios, comprendidos entre cero y uno, y multiplicarlos por el tamaño de la población, este es el que vamos a utilizar.

**Muestreo aleatorio estratificado:** Es frecuente que cuando se realiza un estudio de interés estudiar una serie de subpoblaciones (estratos) en la población, siendo importante que en la muestra haya representación de todos y cada uno de los estratos considerados. El muestreo aleatorio simple no nos garantiza que tal cosa ocurra. Para evitar esto, se saca una muestra de cada uno de los estratos.

Hay dos conceptos básicos:

**Muestreo aleatorio sistemático:** Es un tipo de muestreo aleatorio simple en el que los elementos se seleccionan según un patrón que se inicia con una elección aleatoria.

Considerando una población de  $N$  elementos, si queremos extraer una muestra de tamaño  $n$ , partimos de un número  $h=N/n$ , llamado coeficiente de elevación y tomamos un número al azar  $a$  comprendido entre 1 y  $h$  que se denomina arranque u origen.

La muestra estará formada por los elementos:  $a, a+h, a+2h, \dots, a+(n-1)h$ .

De aquí se deduce que un elemento poblacional no podrá aparecer más de una vez en la muestra. La muestra será representativa de la población pero introduce algunos sesgos cuando la población está ordenada en función de determinados criterios.

**Muestreo aleatorio por conglomerados o áreas:** Mientras que en el muestreo aleatorio estratificado cada estrato presenta cierta homogeneidad, un conglomerado se considera una agrupación de elementos que presentan características similares a toda la población.

Una vez seleccionados aleatoriamente los conglomerados, se toman todos los elementos de cada uno para formar la muestra. En este tipo de muestreo lo que se elige al azar no son unos cuantos elementos de la población, sino unos grupos de elementos de la población previamente formados. Elegidos estos grupos o "conglomerados" en un número suficiente, se pasa posteriormente a la elección, también al azar, de los elementos que han de ser observados dentro de cada grupo.

#### **3.5.4 Muestreo no Probabilístico**

Un muestreo no probabilístico muy utilizado hoy en día por los institutos de opinión es el de itinerarios, consistente en facilitar al entrevistador el perfil de las personas que tiene que entrevistar en cada uno de los itinerarios en que se realizan las entrevistas.

### 3.5.5 Unidad de Estudio

La investigación se hará mediante la concepción de técnicas con sus respectivos elementos para la adquisición de la información mediante la aplicación de encuesta que va dirigida a la población constituida por: directivos, clientes internos y clientes externos. Ver cuadro No 3 en la que se representa la composición de la población.

**Cuadro N° 3 Población en estudio**

Nº	Población en estudio	Cantidad
1	Directivos	8
2	Clientes internos	10
3	Clientes externos	180
	Total	198

**Fuente:** Investigación directa

**Realizado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

### 3.5.6 Cálculo estadístico del tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra se realizará a través de un muestreo probabilístico utilizando el método de muestreo aleatorio simple, debido a que nuestra población en estudio se encuentra ubicada en la Ciudad de Puyo, Parroquia Puyo y se posee toda la facilidad para realizar la encuesta.

### 3.5.7 Metodología de la selección de la muestra

Se obtendrá al cálculo de la muestra utilizando la fórmula que a continuación se detalla, donde utilizaremos un grado de confianza del 95% y un grado de incertidumbre del 0.05%.

La fórmula del tamaño de la muestra se aplica de acuerdo al tipo de población, en este caso la Población es Finita.

$$n = \frac{N}{e^2 \cdot (N-1) + 1}$$

**Dónde:**

e = El error de muestreo es la desviación de la muestra seleccionada de las verdaderas características, rasgos, comportamientos, cualidades o figuras de toda la población.

El error de estimación se utiliza con dos finalidades:

Determinar la exactitud necesaria

Determinar el tamaño de la muestra más apropiado

N = Tamaño de la población.

**Cálculo de la muestra:**

$$n = \frac{N}{e^2 \cdot (N-1) + 1}$$

**Datos estadísticos para el cálculo de la muestra:**

N=	198
e=	0,05%

$$n = \frac{198}{0.05^2 \cdot (197) + 1}$$

N=	<b>198</b>						
e=	<b>0,05%</b>	<b>n=</b>	198	=	132	=	<b>132</b>
			$0,0025(197)+1$				

**n= 132**

Inmediatamente al realizar el cálculo de la muestra se determina que debe realizar un total de 132 encuestas en toda la población de clientes interno y externos.

### **3.6 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.6.1 Métodos**

##### **Método Hipotético-Deductivo**

Utilizaré este método debido a que me permite realizar varios pasos esenciales como son la observación del fenómeno a estudiar, creación de una idea a defender para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias más elementales que la propia idea planteada, y verificación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

##### **Método Descriptivo**

Mediante este método realizaré la descripción de datos y características de la muestra, pero no solo lo fijaré en la simple recolección y tabulación de datos, sino que alcanzaré la interpretación racional y el análisis objetivo de los mismos.

#### **3.6.2 Técnicas de Investigación**

Esto será útil para la obtención del resultado para alcanzar un fin, la técnica de investigación será de campo mediante la aplicación de la encuesta.

### **3.6.2.1 Encuesta**

Técnica que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de la población en estudio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características, objetivas y subjetivas, esta técnica se aplicará a los clientes internos y externos de la Comuna San Jacinto del Pindo y de esta forma obtener información real y relevante.

#### **Diseño de la encuesta**

Se trabajará con la encuesta porque es un instrumento muy significativo para la investigación, y ver si existe aceptación con los clientes, sobre el diseño de un manual de funciones en dos idiomas Español- Kichwa en la Comuna San Jacinto, se obtendrá información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios planteados en forma previa para obtener una información concreta.

Con la elaboración de la encuesta alcanzaremos de manera ordenada la información, sobre todas las variables que intervienen en la actual investigación; de acuerdo con lo anteriormente presentado se tiene previsto realizar una investigación concluyente de tipo descriptiva con un diseño transversal simple en donde se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual se aplicará. (VER ANEXO 1)

#### **Aplicación de la encuesta a la muestra**

El objetivo de la encuesta al ser aplicada, es comprobar la necesidad que tiene la Comuna al no contar con un Manual de Funciones en Atención al Cliente en Español-Kichwa, la presente encuesta aplicada a toda la población existente es con el fin de obtener una información confiable y directa.

La encuesta definitiva se aplicó del 20 al 25 de Julio del 2015 a la muestra escogida, se utilizó a una población significativa en vista que sin ella no lograría los resultados exitosos.

### 3.7 ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a las técnicas establecidas en la matriz de operacionalización de variables se derivan a presentar los resultados obtenidos en la encuesta; éstas gravitaron a la investigación orientándonos en el problema que tiene la Comuna al no contar con un Manual de Funciones para la Atención al Cliente en Español-Kichwa.

#### 3.7.1 Resultados de las encuestas realizadas en la Comuna San Jacinto del Pindo

1. ¿Conoce usted, la existencia de algún Manual de Funciones para el Servicio de Atención a los Usuarios en Español- Kichwa en la comuna San Jacinto?

Sí ( )

No ( )

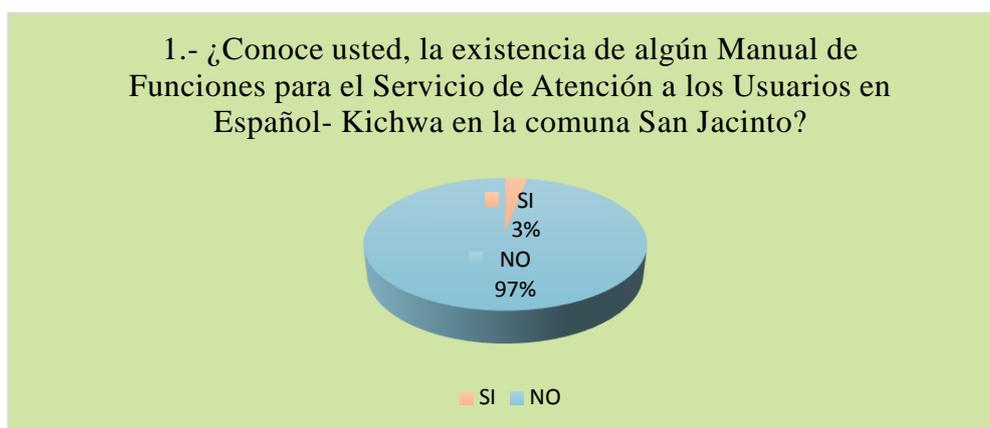
Cuadro N° 4 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	4	3%
NO	128	97%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Cristina Fabiola Flores Guatatuca.

Gráfico N°. 1 Representación porcentual de la pregunta N° 1



Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**a) Análisis**

De los resultados obtenidos se puede conocer que el 3% indican que si conocen, y el 97% respondieron que no conocen, con estos resultados se comprueba que el personal no conoce la existencia de ningún manual de funciones para el Servicio de Atención a los Cliente en la Comuna San Jacinto.

**b) Interpretación**

El Diseño de un Manual de Funciones en Español-kichwa para el Servicio de Atención al Cliente debe ser utilizado por parte del personal de la Comuna y así brindar una atención eficaz a sus clientes.

**2. ¿Está usted de acuerdo con la calidad de servicio que brinda en el área administrativa de la Comuna San Jacinto?**

Si ( ) No ( )

**Cuadro N° 5 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
Si	12	9%
No	120	91%
Total	132	100%

Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**Gráfico N°2 Representación porcentual de la pregunta N° 2**



Fuente: Encuesta de Datos.

Elaborado por: Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**a) Análisis**

El 91% de usuarios encuestados manifiestan que no están de acuerdo con la calidad de servicio que brinda la Comuna y el 9% que indica que si están de acuerdo.

**b) Interpretación**

La encuesta realizada nos ayudará a brindar un servicio de calidad a los usuarios dentro de la Comuna San Jacinto.

**3. ¿Los tramites que usted realiza en la Comuna San Jacinto es, inmediato?**

Si ( )                      No ( )

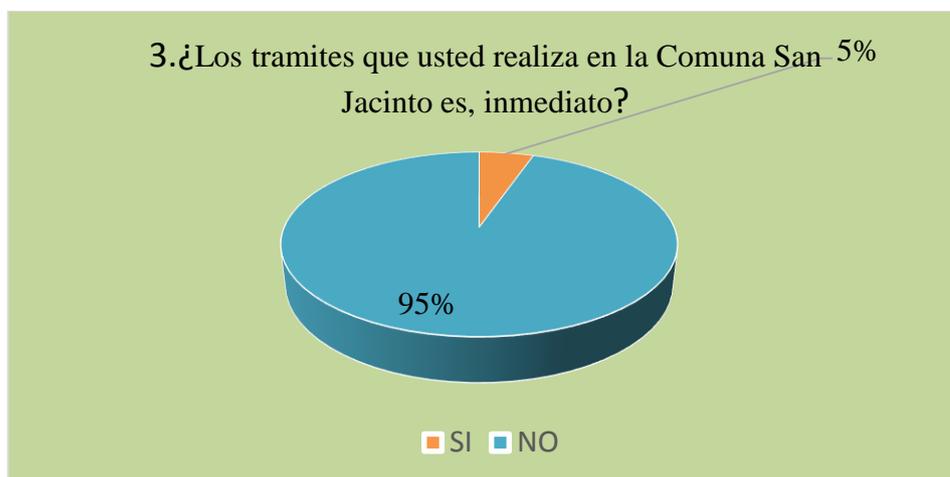
**Cuadro N° 6 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
Si	7	5%
No	125	95%
TOTAL	132	100%

**Fuente:** Investigación Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**Gráfico N°. 2 Representación porcentual de la pregunta N° 3**



**Fuente:** Encuesta de Datos.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca.

**a) Análisis:**

El 95% de los usuarios indican que los tramites que realizan no es inmediato, mientras que el 5% indican que si lo es.

**b) Interpretación:**

Con los resultados obtenidos de las encuestas a la población en estudio se encuentra las falencias en la Comuna y así mejorar la calidad de servicio en los trámites pertinentes que se brindan a cada uno de los usuarios.

**4. ¿Hay personal calificado para prestar un servicio de calidad en Atención a los Usuarios dentro de la Comuna San Jacinto?**

Sí ( )

No ( )

**Cuadro N° 7 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	2	2%
NO	130	98%
TOTAL	132	100%

**Fuente:** Encuesta de Datos.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca.

**Gráfico N° 3 Representación porcentual de la pregunta N° 4**



**Fuente:** Investigación Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**a) Análisis**

Una vez solicitada a los clientes externos sus criterios a cerca de la pregunta, las cuales respondieron NO 98% y SÍ 2%.

**b) Interpretación:**

Con estos resultados nos afirma que es necesario realizar una capacitación al personal administrativo, para mejorar La calidad de servicio a los clientes internos y externos.

**5. ¿Usted cree que, con el Diseño de un Manual de Funciones Español-kichwa para el Servicio de Atención al Cliente mejoraría la calidad de servicio en la Comuna San Jacinto?**

Sí ( )

No ( )

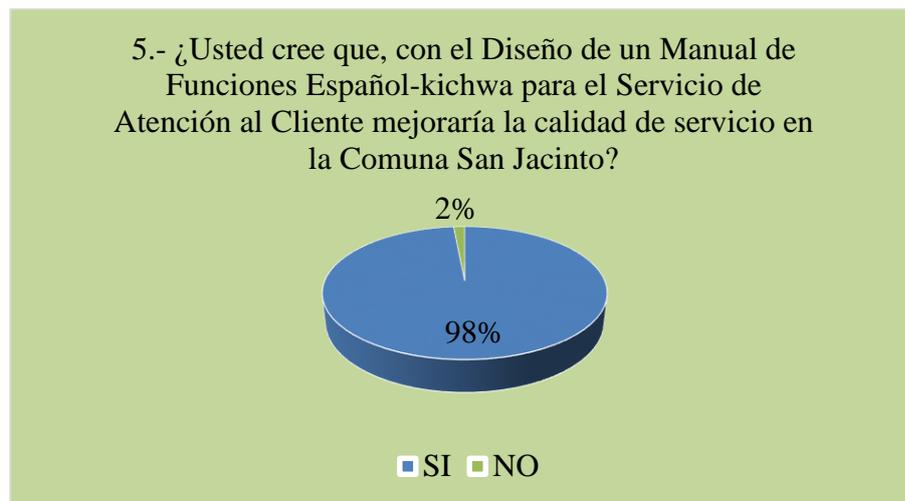
**Cuadro N° 8 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	130	98%
NO	2	2%
TOTAL	132	100%

**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**Gráfico N°. 4 Representación porcentual de la pregunta N° 4**



**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**a) análisis**

El 98% de los encuestados dijeron que SI mejoraría y el 2% manifiestan que NO optimizaría la calidad de servicio con el Manual de Funciones y así se confirma que es muy importante un Manual de Funciones en español y Kichwa para el servicio de atención al cliente.

### c) Interpretación

La mayoría de los encuestados manifiestan que mejoraría la calidad de servicio con un Diseño de un Manual de Funciones en dos idiomas Español-Kichwa y así garantice la calidad de un servicio eficaz en el departamento administrativo de la organización.

#### 6. ¿Usted cree que los servicios que brindan a los clientes en los trámites pertinentes en la comuna es eficiente?

SÍ ( )                      No ( )

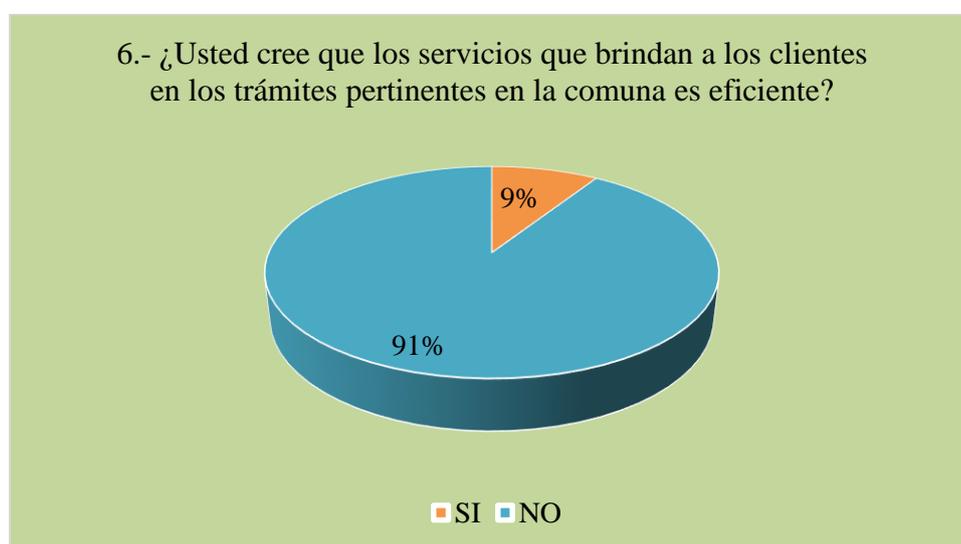
**Cuadro N° 9 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	12	9%
NO	120	91%
TOTAL	132	100%

**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca.

**Gráfico N°. 5 Representación porcentual de la pregunta N° 5**



**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

### a) Análisis

El 91% de los encuestados cree que el servicio al cliente es ineficiente, mientras que el 9% cree que SÍ y así se encuentra las falencias que se presenta en la comuna.

## b) Interpretación

La mayoría de los encuestados dicen que se demora demasiado en despachar a los usuarios en los tramites que se desea realizar al instante por ende es necesario un diseño de un manual de funciones en Español-Kichwa.

**7. ¿Cree usted que al no contar con un manual de funciones Español- Kichwa para el Servicio de Atención al Cliente es por la falta de un presupuesto designado a la Comuna San Jacinto?**

Sí ( )

No ( )

**Cuadro N° 10 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas**

OPCIONES DE RESPUESTAS	N° DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	130	98%
NO	2	2%
TOTAL	132	100%

**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**Gráfico N°. 6 Representación porcentual de la pregunta N° 6**



**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca.

## a) Análisis

El 98% de los usuarios encuestados creen que SI es por la falta de un presupuesto y el 2% creen que no lo es.

## **b) Interpretación**

La mayoría de los usuarios encuestados manifiestan que si es por la falta de un presupuesto designado precisamente para elaborar un manual en dos idiomas ya que con este diseño brindará un servicio de calidad a los clientes.

### **3.8 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

En base a las herramientas utilizados y analizados minuciosamente cada uno de los cuestionarios aplicados podemos ver que hay muchas falencias en atención al cliente debido a la falta de un Manual de Funciones en Español-Kichwa, es evidente también que por la falta de utilización del idioma ancestral por parte de las secretarias que laboran en la Comuna San Jacinto del Pindo, han retrasado varios trámites de las personas que diariamente acuden a esta comuna, en base a este análisis se puede determinar que con la implementación de un Manual de Funciones en dos idiomas, mejoraría la calidad de servicio de los clientes tanto interno como externo y de esta manera se fortalecería la organización en el ámbito laboral.

El cuestionario aplicado refleja también la importancia que tiene en mejorar la calidad de atención al cliente y de la misma forma se estaría invitando a las demás organizaciones quienes podrían aplicar el diseño de un Manual de funciones en español – Kichwa y así mejorar la calidad de servicio que brindan en sus organizaciones o empresas.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES ESPAÑOL- KICHWA, PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COMUNA SAN JACINTO DEL PINDO DE LA CIUDAD DE PUYO.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.**

Diseño de un Manual de Funciones Español- Kichwa, para el Servicio de Atención al Cliente en la Comuna San Jacinto del Pindo de la Ciudad de Puyo.

#### **Institución ejecutora:**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH). Centro de Apoyo Puyo.

#### **Beneficiarios:**

Los beneficiados directos serán los clientes internos y externos la población en general de toda la Provincia de Pastaza.

#### **Ubicación:**

Se encuentra ubicada en la avenida Monseñor Alberto Zambrano junto a la Sede de la Cámara de Comercio de Pastaza.

#### **Periodo de ejecución:**

Año 2015.

#### **4.2.1 Objetivos de la propuesta.**

- Determinar las causas del por qué no existe Manual de Funciones en Español-Kichwa en la Comuna San Jacinto del Pindo.
- Cumplir con todas las expectativas y normativas que tiene la propuesta de un Diseño de un Manual de Funciones Español-Kichwa, para el Servicio de Atención al Cliente en la Comuna San Jacinto del Pindo.
- Mejorar el servicio de atención al usuario de una manera eficaz.
- Reducir el retraso de los trámites que realizan los clientes internos y externos.

## **4.2.2 Fundamentación de la propuesta**

El objetivo de la propuesta es mejorar el servicio de atención al cliente en el departamento secretarial, debido a que se ha observado una falencia en la prestación de los servicios a los clientes internos y externos, por cuanto no cuenta con un diseño de un manual de funciones en Español-kichwa, por ello con la propuesta establecida nos ayudará notablemente, para realizar un trabajo de calidad por parte de la comuna en los diferentes trámites que se realizan dentro de esta Organización, ya sea con los clientes internos o externos.

A pesar del riguroso trabajo que ha venido creando la Comuna San Jacinto en prestación de servicio de calidad es de vital importancia que cuente con este diseño de manual de funciones en Español-kichwa, con todo el esfuerzo que pongan el personal y principalmente la secretaria, de la misma manera se percibirá cumplido sus objetivos y metas en su larga lucha de superación como comuna lo cual pondrán en alto a las nacionalidades de la Provincia de Pastaza como la mejor organización en prestar un servicio de calidad a las diferentes nacionalidades de la Provincia y con esto se constituirá en uno de las primeras organizaciones en el manejo de dos idiomas en una organización.

## **4.2.3 Direccionamientos y estrategias**

Los direccionamientos estratégicos los integran los principios corporativos como son la misión, visión, objetivos de la empresa, sus políticas y valores de la organización por tal razón que la Implementación de un Manual de Funciones Español- Kichwa, para el Servicio de Atención al Cliente en la Comuna San Jacinto del Pindo de la Ciudad de Puyo tendrán que tomar la decisión inmediata para poder mejorar notablemente el servicio de atención al cliente.

### **4.2.3.1 Misión**

Ser una organización comprometida con sus clientes, a quienes brindamos soluciones a sus necesidades, con responsabilidad y calidad de servicio de acuerdo a la cosmovisión

indígena, con la utilización del idioma ancestral, y así fortalecer a la revalorización de sus culturas.

#### **4.2.3.2 Visión**

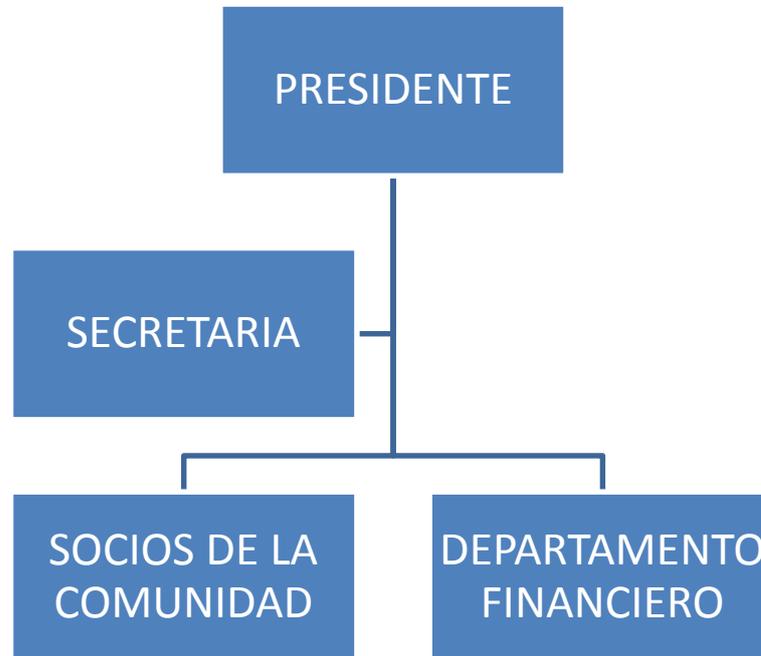
Ser reconocida como la empresa líder de todas las organizaciones indígenas de la Provincia de Pastaza, en atención al cliente con personal calificado de la Nacionalidad Kichwa en el manejo de dos idiomas, satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes con calidad de servicio personalizado y así fortalecer las culturas indígenas.

#### **4.2.4 Organigrama funcional estructural**

##### **4.2.4.1 Organigrama Estructural**

Se representa la estructura administrativa de la Comuna San Jacinto; es decir el conjunto de unidades y las relaciones que las ligan y se lo realiza por áreas, a continuación expongo el organigrama estructural de la Comuna San Jacinto, en vista que en la actualidad no existe un orgánico estructural y funcional se procede a la elaboración de la misma.

**Gráfico N°. 7 organigrama estructural de la Comuna San Jacinto del Pindo de la Provincia de Pastaza**



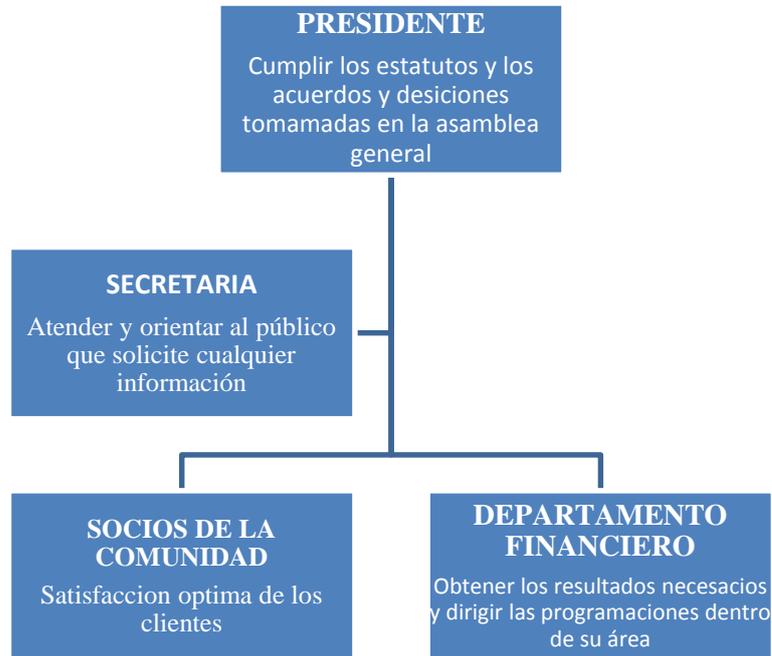
**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca.

#### **4.2.4.2 Organigrama Funcional**

Además de la estructura administrativa de la Comuna San Jacinto, se establecen las principales funciones asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama, es de gran utilidad para capacitar al personal en el siguiente gráfico expongo el organigrama funcional de la organización.

## Gráfico N°. 8 Organigrama funcional de la Comuna San Jacinto del Pindo



**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca.

### 4.2.5 Objetivos de la comuna san Jacinto del Pindo.

- Fortalecer las organizaciones indígenas regionales.
- Instrumentar métodos prácticos de protección de los territorios.
- Aprovechar eficientemente los recursos naturales comunitarios.
- Desarrollar mecanismos de apoyo a las actividades sociales productivas.
- Apoyar los esfuerzos comunitarios para el mantenimiento de los valores y prácticas culturales y tradicionales.
- Mejorar la información sobre los pueblos indígenas de la Provincia de Pastaza.

#### 4.2.6 Estrategias y políticas de la comuna

##### Estrategias

- Fortalecer las organizaciones existentes de primer y segundo grado para que pueda definir y aprovechar sus oportunidades de desarrollo, conformando empresas y organizaciones autogestionarias.
- Diseñar y poner a disposición de las comunidades alternativas de solución inmediata a los principales problemas de los grupos étnicos.
- Capacitar a los líderes comunitarios en mecanismos para identificación, formulación y administración de proyectos, como forma práctica de conseguir la autogestión.
- Desarrollar mecanismos de fortalecimiento y coordinación institucional entre las comunidades, las organizaciones de segundo grado y los distintos organismos y entidades que apoyan a los indígenas.
- Innovar para mejorar el servicio al cliente.

##### Políticas

- **Ama llulla, ama shua, ama quilla:** (No mentir, no robar, no ser ocioso): Son principios que guían los compromisos con transparencia en el cumplimiento de las funciones encomendadas.
- **Equidad y transparencia entre hombres y mujeres:** Parte del reconocimiento de que tanto como hombres y las mujeres tiene las mismas capacidades y que deben tener igual oportunidad para el ingreso y la promoción dentro de la institución.
- Evaluar continuamente el desempeño del personal.
- Analizar continuamente las normas y reglas de personal.
- Proporcionar al personal nuevo a una orientación adecuada para su efectiva integración en la organización.
- Promoción y vigilancia para la aplicación de los derechos colectivos de las nacionalidades y pueblos.
- Participación de la comunidad de la toma de decisiones.

### **4.3 VALORES INSTITUCIONALES DE LA COMUNA**

#### **Honestidad**

Cuando un ser humano es honesto se comporta de manera transparente con sus semejantes, es decir no oculta nada y esto le da tranquilidad. Quien es honesto no toma nada ajeno ni espiritual ni material: es una persona honrada y cumplidora de su palabra y de sus compromisos.

#### **Respeto**

El respeto es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad. Para practicarlo es preciso tener una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona, como el derecho a la vida, a un trabajo digno, entre otras. Incluye ser tolerantes y reconocer la dignidad de los otros como seres humanos, con derecho a ser aceptados en su individualidad y su diferencia.

#### **Tolerancia**

La tolerancia es la expresión más clara del RESPETO por los demás y como tal es un valor fundamental para la convivencia pacífica entre las personas. Tiene que ver con el reconocimiento de los otros como seres humanos, con derecho a ser aceptados en su individualidad y su diferencia.

#### **Disciplina**

La disciplina es la capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige un orden y unos lineamientos para poder lograr más rápidamente los objetivos deseados. La principal necesidad para adquirir este valor es el auto exigencia; es decir, la capacidad de pedirnos a nosotros mismos un esfuerzo "extra" para ir haciendo las cosas de la mejor manera. El que se sabe exigir a sí mismo se hace comprensivo con los demás y aprende a trabajar, a darle sentido a todo lo que hace.

## **Lealtad**

Tiene que ver con el sentimiento de apego, fidelidad y respeto que nos inspiran las personas a las que queremos, la empresa en la que trabajamos, o las ideas con las que nos identificamos. Los que son leales poseen un alto sentido del compromiso y ello les permite ser constantes en sus afectos.

## **Responsabilidad**

La responsabilidad es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros mismos o sobre los demás. En el estudio o en el trabajo, el que es responsable lleva a cabo sus tareas con diligencia, seriedad y prudencia porque sabe que todo se debe hacer bien desde el principio hasta el final.

## **Calidad**

La Asociación de Productores Agropecuarios Unión Libre está comprometida con sus clientes y consumidores brindándoles productos de excelente calidad y servicio.

### **4.4 REALIDAD DE LA PROBLEMÁTICA DE LA COMUNA**

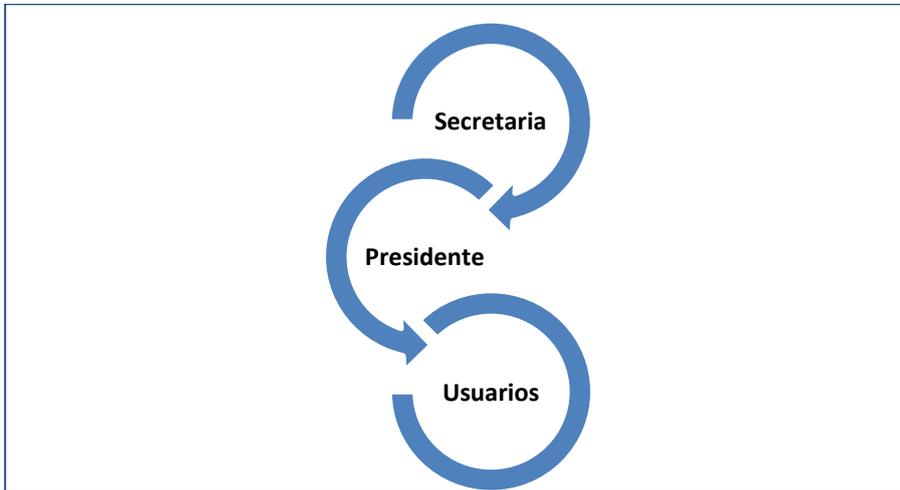
La comuna actualmente presenta anomalías en el servicio al cliente por cuanto no cuentan con un Manual de Funciones en español-kichwa, principalmente las secretarías actuales no saben utilizar el idioma ancestral, ya la juventud actual se va olvidando sus lenguas aquí es necesario utilizar el idioma kichwa ya que los clientes con frecuencia acuden acá son indígenas, todo esto ha generado retrasos en varios trámites que realizan los usuarios, siendo así mi proyecto de Diseño de Manual de Funciones en dos idiomas mejorará en prestar el servicio a los usuarios con una atención eficaz, dando un valor agregado a la comuna dentro de la Provincia de Pastaza.

### **4.5 Flujo grama de atención al cliente.**

El ingreso de los usuarios a la Comuna San Jacinto empieza desde el departamento de secretaría e informa al señor presidente las peticiones de cada usuario, luego convocan a

una asamblea para tomar decisiones o acuerdos, en el siguiente grafico describimos brevemente esta actividad:

**Gráfico N°. 9 Proceso de atención al cliente**



**Fuente:** Información Directa.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

### **3.8.1 Fundamentación de la propuesta.**

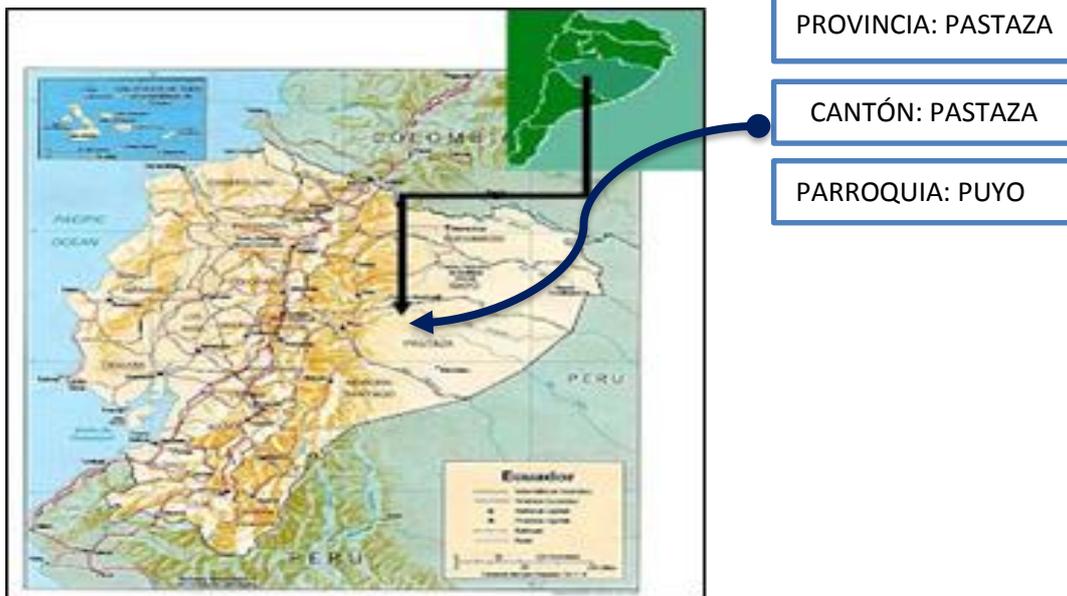
El objetivo de la propuesta es mejorar la calidad de servicio en atención al cliente en el departamento de secretaría debido a que no cuenta con un diseño de un manual de funciones en español-kichwa, por ello mi propuesta de diseño lo cual ayudará eficazmente para trabajar de la mejor manera, utilizando las dos idiomas debido a que la gran mayoría de los clientes atendidos son indígenas.

A pesar del éxito que tiene la Comuna en el trabajo dedicado que da por su gente es de vital importancia que cuente con un diseño de un manual de funciones en español-kichwa para brindar un servicio de calidad a sus clientes internos y externos, de la misma forma se verá cumplido sus objetivos y metas en su larga lucha de superación como organización lo cual pondrán en alto a la Comuna San Jacinto del Pindo de la Provincia de Pastaza como los mejores en prestar un servicio al cliente de la manera eficaz y eficiente.

### 3.8.2 Ubicación de la comuna

La Comuna San Jacinto del Pindo de la Provincia de Pastaza se encuentra ubicada en la avenida Monseñor Alberto Zambrano junto a la Sede de la Cámara de Comercio de Pastaza en la ciudad de Puyo.

#### Gráfico N°. 10 Localización de la Comuna



Fuente: [www.pastaza.gob.ec](http://www.pastaza.gob.ec)

Elaborado por: Cristina Fabiola Flores Guatatuca

### 3.8.3 La situación actual de la comuna.

El proceso de atención al cliente puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí que permite responder satisfactoriamente a las necesidades del cliente. La secuencia de fases y comportamientos del proceso de atención al cliente se configura como uno de los aspectos más importantes en la percepción de la calidad de un servicio.

De hecho un trato impropio es responsable, en alrededor del 70% de los casos, de que el cliente no vuelva a utilizar los servicios de una organización.

En base a la encuesta aplicada se evidenció que la comuna presenta una deficiencia en la atención al cliente marcado principalmente por el desconocimiento del idioma ancestral, la falta de capacitación y formación profesional de cómo brindar una

atención al cliente de calidad, todo esto trae como consecuencia dificultad con los trámites que necesitan realizar cada usuario.

#### **3.8.4 Implementación del diseño de manual de funciones.**

Dentro de las empresas el prestar un servicio eficaz juega un papel importante, por tal razón la propuesta va dirigida al Diseño de un manual de funciones en español-kichwa para el servicio al cliente con la que se trabajará de una manera ordenada, ahorrando tiempo, espacio y el ambiente laboral cambiará, de tal forma que los usuarios que nos visiten quedarán satisfecho con el servicio prestado, a continuación pasamos a ver de forma rápida lo que nos proporciona un diagrama de flujo y en base a esto elaboraremos finalmente un flujo grama que representa el proceso del procedimiento al servicio al cliente en la Comuna San Jacinto del Pindo de la Provincia de Pastaza

#### **Diagrama de flujo**

Un diagrama de flujo nos proporciona una visión detallada de un proceso que a continuación detallamos:

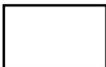
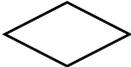
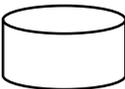
- Identificar las ideas principales al ser incluidas en el diagrama de flujo. Deben estar presentes el autor o responsable del proceso, los autores o responsables del proceso anterior y posterior y de otros procesos interrelacionados, así como las terceras partes interesadas.
- Definir qué se espera obtener del diagrama de flujo.
- Identificar quién lo empleará y cómo.
- Establecer el nivel de detalle requerido.
- Determinar los límites del proceso a describir.

Los pasos a seguir para construir el diagrama de flujo son:

- Establecer el alcance del proceso a describir. De esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.
- Identificar y listar las principales actividades/subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.
- Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.
- Identificar y listar los puntos de decisión.

- Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.
- Asignar un título al diagrama y verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.

**Cuadro N° 11 simbología utilizados en un diagrama de flujo**

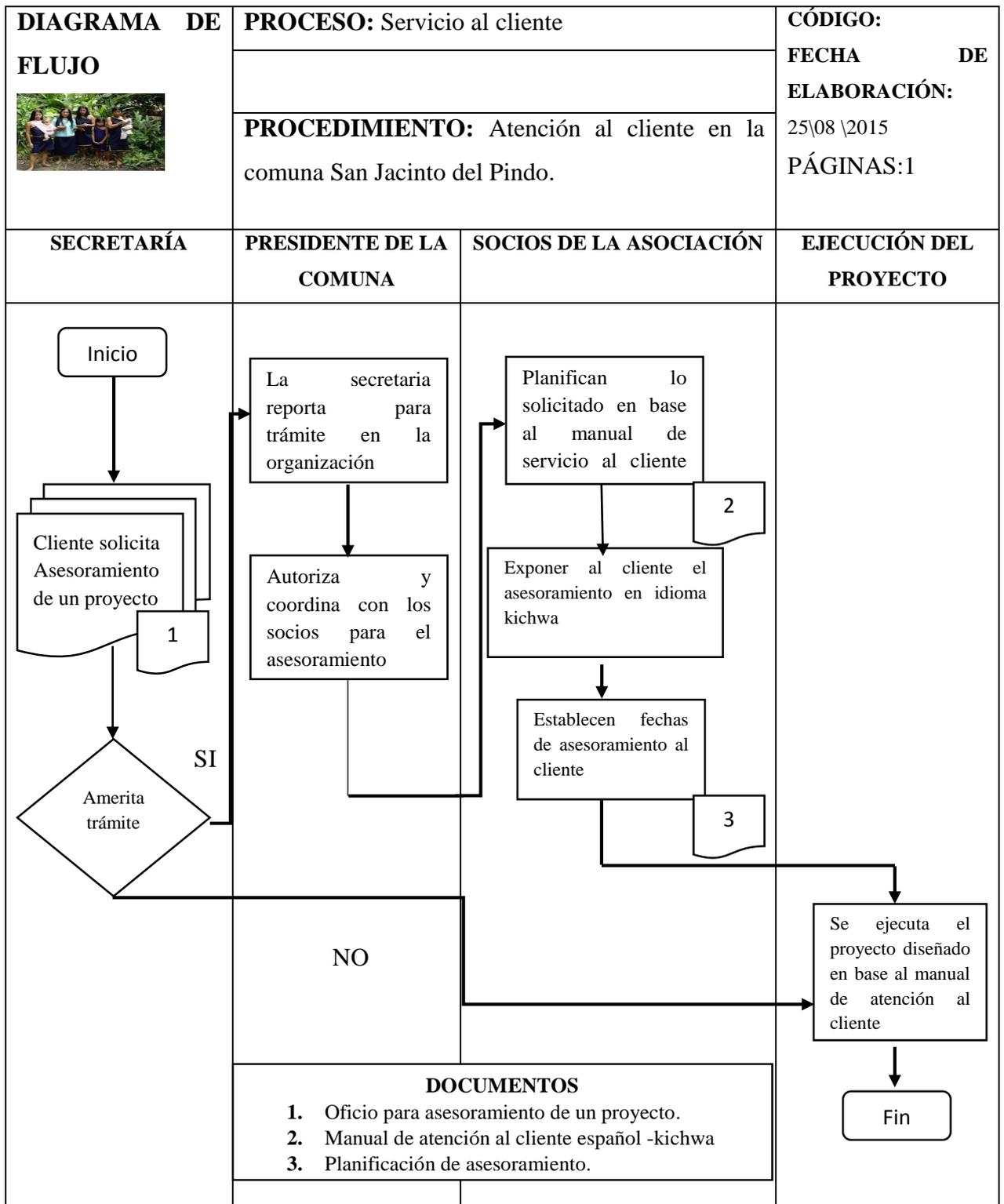
	REPRESENTA	SIMBOLO	REPRESENTA
	<b>INICIO FINAL DEL PROCESO:</b> Expresa el inicio o la terminación del proceso.		<b>ACTIVIDAD O TAREA ESTANDAR:</b> Representa actividades o tareas llevadas a cabo en el proceso.
	<b>DECISIÓN:</b> Indica un punto en el flujo que se produce una bifurcación del tipo "SI"- "NO"		<b>DOCUMENTO:</b> Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	<b>MULTIDOCUMENTO:</b> Refiere a un conjunto de documentos un ejemplo es un expediente que agrupa a distintos documentos.		<b>INSPECCION – FIRMA:</b> Empleado para aquellas acciones que requiere una supervisión (con una firma o un visto bueno)
	<b>CONECTOR DE PROCESO:</b> Conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continua el diagrama de flujo		<b>ARCHIVO MANUAL:</b> se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento y /o expediente.
	<b>BASE DE DATOS/APLICACIÓN:</b> Empleado para representar la grabación de datos		<b>LINEA DE FLUJO:</b> Proporciona indicación sobre el sentido del flujo de proceso

**Fuente:** <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

En el siguiente Flujograma determinamos el proceso determinado para servicio al cliente en la Comuna San Jacinto del Pindo de la Provincia de Pastaza:

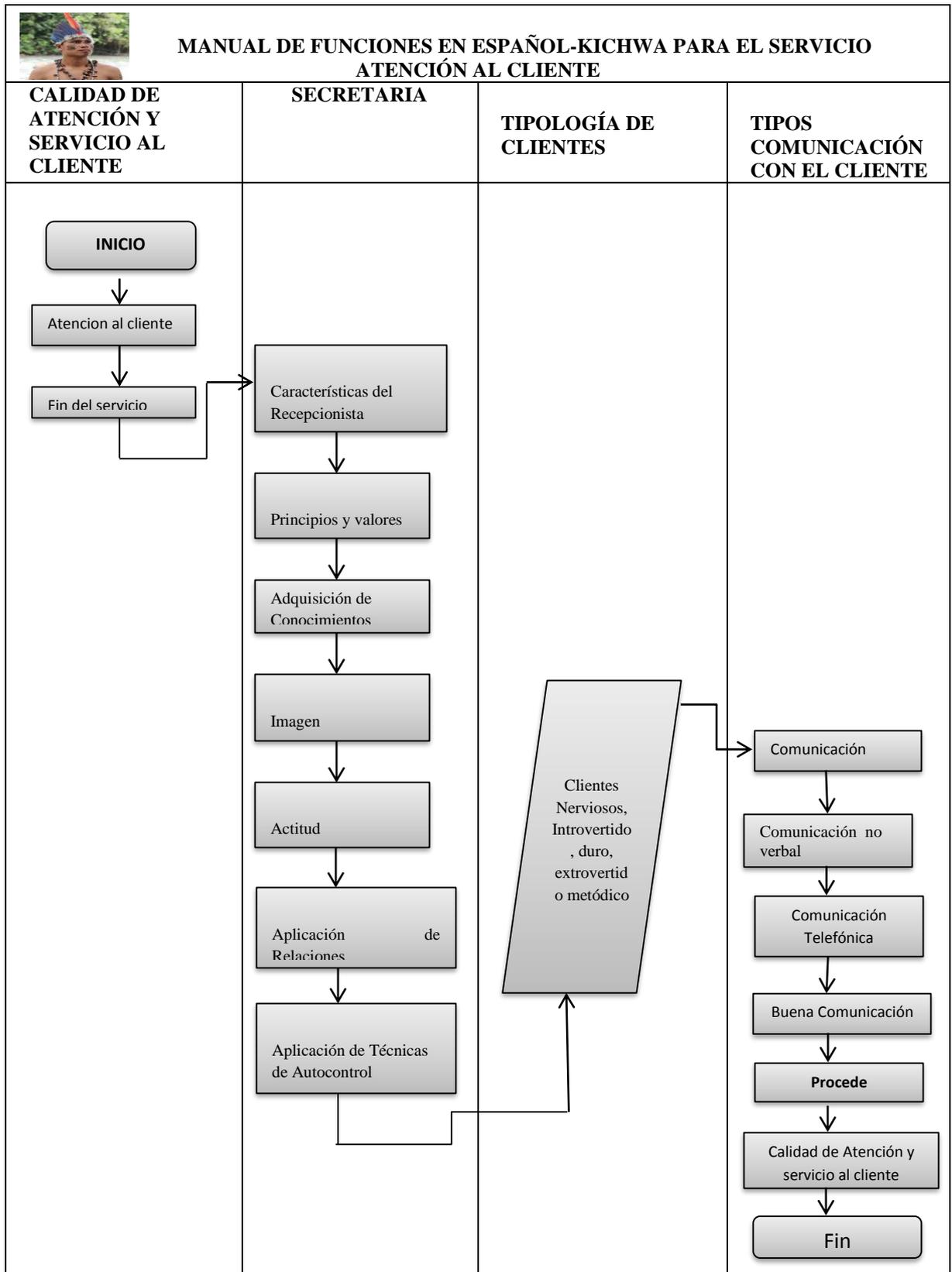
**Cuadro N° 12 Flujo grama de procesos de servicio al cliente**



**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

A continuación se expone el manual de funciones en español – Kichwa para el servicio y atención al cliente:

**Cuadro N° 13 Proceso del manual de funciones en español - Kichwa**



### **3.8.5 Objetivos de la implementación de manual de funciones en español y kichwa.**

Según el autor (Orlando Gaviria, 2009) dice que los objetivos de la implementación de manual de funciones son:

- Incrementar la satisfacción de los clientes
- Disminuir las quejas de los usuarios
- Disminuir el retraso en las gestiones que requiere cada cliente
- Mejorar la calidad de servicio a los clientes indígenas tanto interno y externo

### **3.8.6 Ventajas de manual de funciones en español y kichwa**

(Cordero Loor, 2012), este autor menciona las siguientes ventajas:

- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo
- Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar la duplicidad de funciones
- Aumentar la fiabilidad de sus clientes
- Facilitar la captación de nuevos clientes (boca a boca)
- Ahorra costes a la organización
- Mejorar la comunicación con los clientes de las Nacionalidades Kichwas.
- Generar mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los clientes.

### **3.8.7 Contenido de manual de funciones en español y kichwa**

## INTRODUCCIÓN

Manual de Servicio y Atención al Cliente en Español-kichwa en la y Secretaría de la Comuna San Jacinto.

El presente Manual contiene herramientas y estrategias importantes de Servicio y Atención al Cliente en Español-Kichwa que deben ser tomadas en cuenta por el personal que brinda este servicio en el área de Secretaría de la Comuna San Jacinto de la Provincia de Pastaza, ya que éstas áreas son estratégicas en la Institución debido a que realizan sus funciones desde que el cliente llega, durante y hasta que éste se retira de la Comuna.

Debido a que la Comuna San Jacinto es uno de las organizaciones más grandes que abarca a todas las comunidades indígenas de la provincia de Pastaza, es necesario que el funcionario en el área y secretaría se empodere de este manual, de esta manera aporte en el cumplimiento eficiente de sus funciones como también en el cumplimiento de la misión y visión de la Institución.





### **Ámbito de aplicación**

El presente manual será aplicado en la comuna San Jacinto del Pindo de la Provincia de Pastaza en el área de secretaría.

### **Recursos humanos de la Comuna San Jacinto**

La Comuna cuenta con un personal calificado para lograr un desarrollo integral, sustentable y armónico y el mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y espirituales de las nacionalidades y pueblos indígenas de Pastaza.

**Gráfico N°. 11 Cadena de valor de la Comuna San Jacinto**

COMUNA SAN JACINTO DE PINDO DE LA PROVINCIA DE PASTAZA					
SECRETARIA					
PROCESOS GOBERNADORES					
POLÍTICAS PÚBLICAS INTERCULTURALES	PLANIFICACIÓN TERRITORIAL PARA ALCANZAR EL SUMAK KAWSAY	FORTALECIMIENTO Y RECONSTITUCIÓN EXIGIBILIDAD DEL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LAS NACIONALIDADES Y PUEBLOS INDÍGENAS	Y	PROTECCIÓN DE LA PACHA MAMA DESDE LA COSMOVISIÓN DE LAS NACIONALIDADES Y PUEBLOS	GESTIÓN, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS ANCESTRALES
PROCESOS QUE AGREGAN VALOR					
GESTIÓN DE ASESORÍA LEGAL					
GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN, INFORMACIÓN, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERCULTURAL					
AUDITORIA INTERNA					
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA					
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y REMUNERACIONES					
GESTIÓN FINANCIERA-ADMINISTRATIVA					
GESTIÓN TECNOLÓGICA					

PARTES INVOLUCRADAS

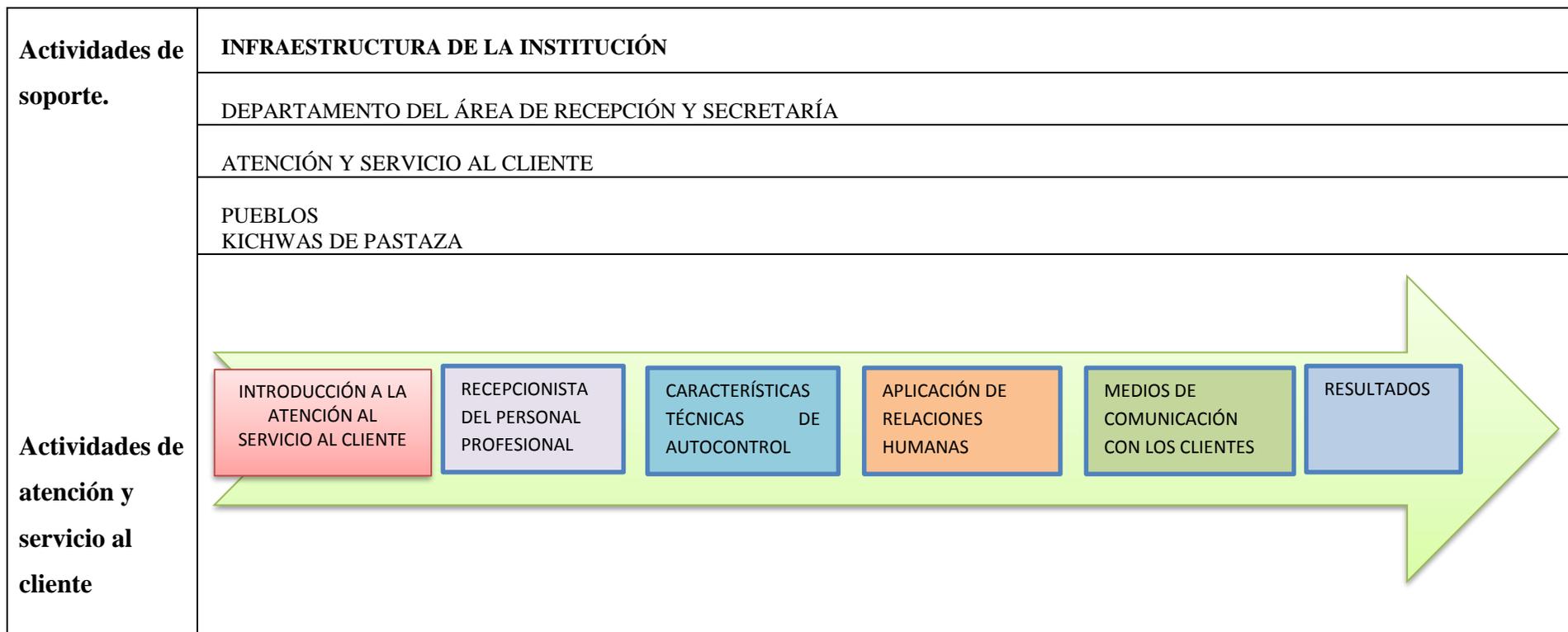
PUEBLOS INDÍGENAS DE PASTAZA

**Fuente:** Departamento de Secretaria de la comuna San Jacinto

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**Cadena de valores de Manual de Funciones**

**Gráfico N°. 12 Actividades del servicio al cliente**



**Fuente:** Departamento de secretaria de la comuna San Jacinto

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

## INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

### Calidad de servicio

En la actualidad, con la introducción de mercados y la globalización, así como por el deseo de las personas en recibir un producto o servicio adecuado de calidad, hace que las bases fundamentales de éxito de toda organización estén fundamentadas en la atención al público y la excelencia en el servicio, tanto para una organización pública o privada.



Existen dos elementos importantes que deben ser tomadas en cuenta para que un servicio sea de calidad, la atención y servicio que le brindamos al cliente. La atención al cliente demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al cliente como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Nada se gana si la atención al cliente es excelente, pero los procesos no lo son.

En este sentido, todos los funcionarios deben tener la actitud positiva de ayudar al cliente, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben de estar

capacitados para dar atención y servicio excelente al cliente. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera, teniendo en cuenta que el cliente interno es tan importante como el cliente externo.

### **Atención al cliente**

La atención al cliente en una Organización es un factor primordial ya que son ellos los usuarios que juzgan al momento de ser atendidos y que sus necesidades sean tomadas en cuenta y cumplidas en su totalidad.

Con esto se logrará incrementar la calidad del servicio, en la Comuna San Jacinto del Pindo, será instruido para que las exigencias de los visitantes sean satisfechas sus expectativas y aumentar su credibilidad en la organización.

Actualmente, la sociedad exige que un cliente sea tratado como una persona y no como objeto, por lo que se ha buscado opciones renovadoras o estrategias que apoyen a mejorar el servicio.



### **Fin del servicio**

En la Comuna San Jacinto se debe tratar de aumentar los mecanismos adecuados para la atención a los demandantes respetando a las disposiciones normativas, con alcances de eficacia y calidad en la atención y servicio al cliente y por ende al cumplimiento de sus

exigencias lo cual le permitirá a la institución acercarse a los usuarios, con una mejor base en la prestación de servicios oportunos y rápidos, del acceso equitativo y óptimo.

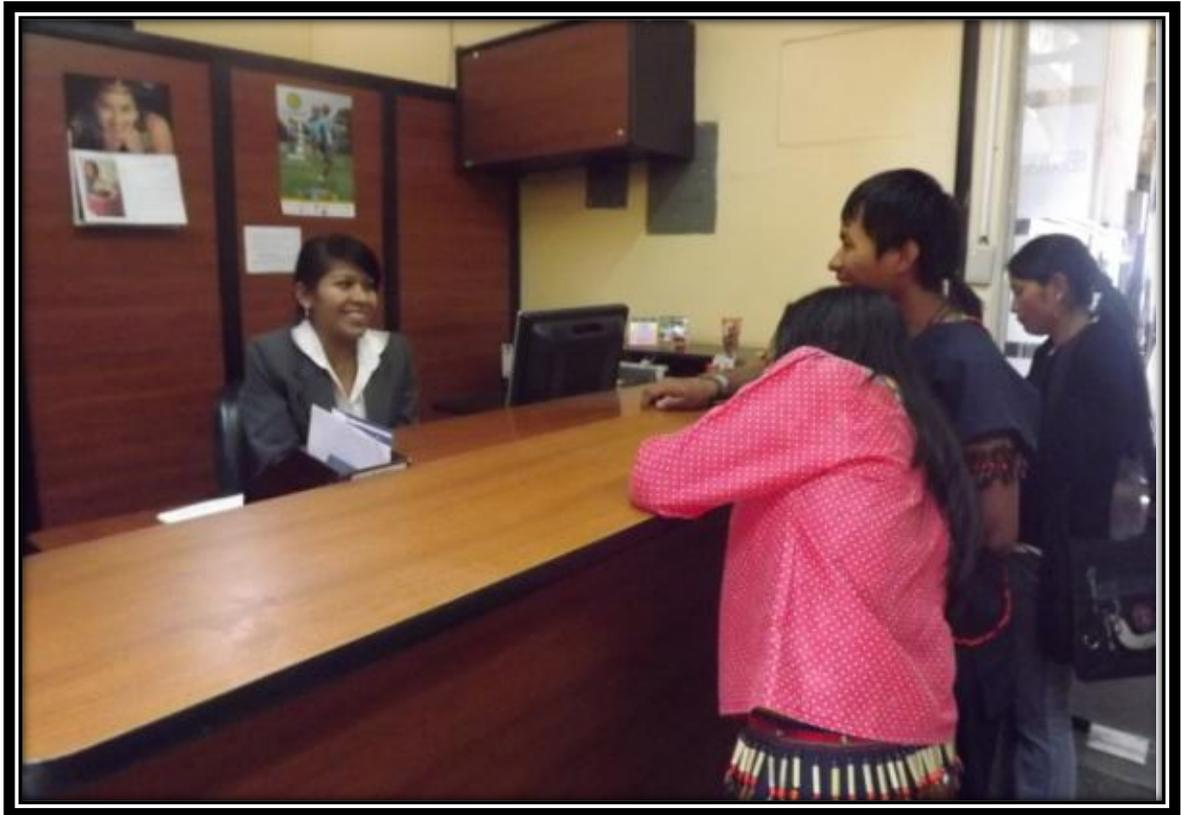
Como investigador, al elaborar este Manual en dos idiomas Español-kichwa es brindar un soporte al Servidor del área de Secretaría de la Comuna San Jacinto, como también un material de apoyo que servirá para concientizar que el servicio al cliente es más que estar atentos y dinámicos, es también mostrar conocimientos, incentivos y un toque especial.

El servidor o servidora del área de Secretaría debe empoderarse de la responsabilidad que tiene al tratar a una persona, y ser consciente que al servir tiene la oportunidad de manifestar su auténtica capacidad como una secretaria de la institución.

Conseguir la satisfacción de los clientes debe ser siempre nuestra meta primordial.



## La Secretaria



Es fundamental que la Secretaria mantenga siempre en mente cuál es la misión de su puesto. La mayoría de las técnicas expuestas en este Diseño de Manual de Funciones serán oportunas y aplicables a su diario quehacer, como “rostro” de la Comuna San Jacinto o “primera impresión” ante los usuarios.

### **Objetivo:**

Satisfacer las necesidades de comunicación del personal la Comuna San Jacinto, operando una central telefónica, donde se atenderá a los visitantes en sus requerimientos de información y en su caso, canalizarlos a las áreas de trabajo correspondientes, con el fin de ejecutar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia de forma rápida y eficiente.

### **Misión:**

Darle una cordial bienvenida a cualquier usuario que ingresa en las instalaciones de la institución y colaborar ágilmente en la identificación del lugar específico al cual se dirige, por tanto:

- La Secretaria es el “rostro” de la institución, ante los usuarios que llegan a las oficinas de la Comuna San Jacinto y por lo tanto deben tener una magnífica “apariencia y desenvolvimiento en dos idiomas Español-Kichwa” y un excelente trato en las relaciones humanas.
- Sus conocimientos, su presentación personal, sus modales y su habilidad para la comunicación verbal y corporal, son características claves para su desenvolvimiento profesional.
- Debe saludar y hacer sentir al cliente que es bien recibido(a). Pasarlo adelante y ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina.
- La Secretaria debe tener como hábito una saludable actitud positiva en todas las funciones de su trabajo.
- Debe saber que su papel es clave para que la institución proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los usuarios.

**Funciones principales:**

- Operación del comunicador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.
- Atiende al público que solicita información de los trámites y servicios dándole la orientación requerida.
- Anota en libros de control diario las llamadas efectuadas y recibidas por el personal y el tiempo empleado.
- Recibe y captura la correspondencia y documentación dirigidas a la Comuna San Jacinto.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Realizar el registro e informar al Jefe inmediato del ingreso de trámites externos manualmente al término de cada jornada de trabajo.

## Características de la secretaria



- Relacionarse con los usuarios indagando los medios más accesibles que le ayuden a satisfacer a los mismos.
- Aportando con participación y compromiso de todo el personal relacionado en el área de recepción y secretaria.
- La Comuna San Jacinto debe trabajar con calidad y conciencia en la búsqueda de la satisfacción de los clientes.
- Reduciendo jerarquías y compartiendo amabilidad y cordialidad con los clientes.
- Priorizando y optimizando los recursos humanos como la Motivación del personal, además generar un Aprendizaje continuo, de innovación y mejoramiento en el campo de atención y servicio al cliente.

## Principios y valores:



Todo el personal del área de secretaria, de la Comuna San Jacinto deben tener un vínculo directo con los clientes y actuar de acuerdo, a los principios, valores y todos aquellas parámetros establecidos en la institución.

Los principios que deben ser practicados por los funcionarios de la Comuna San Jacinto son:

**Cuadro N° 14 Principios y valores de la Secretaria**

PRINCIPIOS	VALORES
Tratar a las nacionalidades con igualdad y equidad.	<b>Honestidad:</b> Es realizar el trabajo con el mayor esfuerzo, aprovechando los recursos de la Comuna San Jacinto, garantizando la integridad de la institución.
Respetar creencias, costumbres, de cada pueblo o nacionalidad.	<b>Lealtad:</b> Es asumir el compromiso de construir y defender la institución como propia
Tener una actitud positiva ante cualquier situación al momento de atender a un cliente.	<b>Solidaridad:</b> Es la actitud y disposición permanente para colaborar en el trabajo con los compañeros y en la solución de problemas.
Entender al cliente, para dar un excelente servicio personalizado acorde a sus necesidades.	<b>Justicia:</b> Es administrar y ser administrado, buscando que la toma de decisiones se realice con equidad, para

	lograr el desarrollo personal, el de la institución y el de los clientes.
Ser amable y Cortez generando un ambiente agradable.	<b>Mística:</b> Es el sentimiento y vivencia que nos mueve a realizar el trabajo aportando lo mejor de nosotros para la institución, los compañeros y los clientes.
Escuchar con atención y objetivamente las necesidades del cliente	<b>Respeto:</b> Es la forma en que aceptamos las virtudes y limitaciones, tanto laborales como personales, de nuestros compañeros.
Respetar los derechos de confidencialidad del cliente	<b>Liderazgo:</b> Es el carisma de atraer, motivar y convencer a los demás con el propósito de realizar metas comunes.
Contestar a los clientes con respuestas precisas, completas y no burocráticas	<b>Responsabilidad:</b> Es el cumplimiento cabal de los deberes y obligaciones que cada trabajador debe asumir para su desarrollo personal y el de la institución.
Solicitar la opinión de los clientes sobre el mejoramiento de programas y servicios	<b>Trabajo en Equipo:</b> Es la disposición de aportar y recibir ideas para planificar y organizar el esfuerzo colectivo en el logro de metas comunes.
Responder al cliente en el momento oportuno, de manera eficiente y responsable	<b>Apertura al Cambio - Servicio al Usuario:</b> Es una condición para asimilar la dinámica de cambios constantes en beneficio del desarrollo personal e institucional.

**Elaborado por:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

**A continuación se expone las funciones en idioma kichwa que tendrá exclusividad para la secretaria debido a que será ella quien atenderá directamente a los clientes de la Comuna San Jacinto de Pindo**

### **Killcak**



Punda uraspi killkak charina an tukui uraspi paiba yuyaita imatan paibak misión pai llangana pistuipi. Tukui mushuk yachanata kilkachka cai Diseño de Manual de funciones nichka pangaipi tucuy llangakkunaraiku yanapanka, Comuna San Jacinto allí rikuringahua runakuna niahipi cai tucuy yachanahuan allí sakirinka.

### **Objetivo:**

- Cushiyachina tucui llankak runakunawan allí kuitanakunacusha Comuna San Jacintuipi, central telefonikaipi, tukui runa pasiaakunata allí informacionta Kusha cachangahua Karan paiguna minishtishkata uktalla.

**Misión:**

Alli shamuchina maikan runakunahuas institución ukuipi paktamukkunata, uktalla yanapasha Kachana, chasnaapi.

- Killkak institucionraiku anmi punta ñahui tukui runacuna ricungahua punda paktashkaipi Comuna San Jacinto oficinaipi, chasnaakpi sumak allichirishaka aunaan churarina partimanta y yachana anahu ishkai shimi rimanata Ahuallakta Shimi-Runa Shimi chasnallata sumak tukui runakunahuan kuitanacusha kachanaan.
- Pai tukui ashka yachashkakunata, allí kuitanakunakunata, allí tiarinakunata anaumi paipak karakteristikakunami an, pai allí llankasha niaupakma apankahua jatun yachakkuna asha.
- Chayarihuan rimanakuna tukui runakunahuan paikuna kushilla anauchu nisha. Ñaupakma apasha tiarichina chasnallata riksichisha pactachina llankana oficinaukuipi.
- Killkak churana an, ashka llankana yuyaita kushilla tukuy punchakunaipi allí shunkuan.
- Yachana an tukui ruranata niaupakma apankahua tukui organizaciónkunata, chasnallata kushilla llankasha runakuna niahuipi auna an.

**Funciones principales:**

- Imalla ruray (operación) huillana (comunicador) apisha tukui cayashkakunata karan tupachishka líneas telefonikaipi.
- Yanapak tukui informacionta kusha, karan runakuna tapushcata.
- Killkan killkana pangaipi tukui cayashcakunata o paikuna kayashcata tukui puncha allí llankasha rinkahua.
- Tukui killka Comuna San Jacintuma paktamukta japin.
- Pactachina tukui normakunata killcashkata organización partimanta.

- Pariulla charin llankana equipokunata, imasaipi huakllipi atun apukunata riman.
- Killkasha tukui informaciónta, washa uktalla riman jatun apuma llankana tucurishakauraspi.

### **Sumak killkak (Características de la secretaria)**



- Huillay (relacionarse) runakunahuan allí kushilla tigranauchu nisha paikuna minishtishkata paktachisha.
- Yachachisha y paktachisha tukui llankak runakunahuan killcak huarmitianaipi.
- Comuna San Jacinto llankanaman sumak yuyaihuan tukui runakunata cushiyachinkawa.
- Pishiyachisha jatun yachashkata allí shunkuan tukui runakunawan llankana an.
- Kullkita mascasha, jatun yachak kunata en servicio al cliente nishkata cayasha yachachina an tunkui llankaukunata, allí runakunata yanapasha cachankawa paiguna minishtishkata.

**Kallari (Principios) chasnallata mana imata manchana (valores):**



Tukui runakuna killcak huarmita tiana ukuipi llankaukuna Comuna San Jacinto charina anahu allí shunkuta sumaklla cuitanakunkawa shasallata paikuna principios y valores killkashcata organización ukupi.

Comuna San Jacinto ukuipi llankak runakuna yachana anahun kai principios nishkakunata :

**Cuadro N° 15 Kallari y mana imata manchana killkakraiku (Principios y valores de la secretaria)**

<b>Kallari(Principios)</b>	<b>Mana imata manchana(valores)</b>
Tukui nacionalidadkunata pariuklla yanapana an, allí yuyaiwan.	Callampa (honestidad): llankanata Rurana tukui jurzata churasha, Comuna San Jacinto ukuipi paktamuk kulkita alliraiku llankasha ñaupacma apangahua can instucion nishcata.
Kishpichisha karan pueblo y Nacionalidad kuna paikuna kikin yachaita charishkata.	<b>Lealtad:</b> Alli shunkuwan apisha kishpichina ñucanchihuakshinalla kai institucion nishckata.
Charina allí yuyaita runakunata yanapasha kachaushkaipi.	<b>Solidaridad:</b> Nishka anmi allí sumak llankana yuyaiwan tukui uraspi auna an ashka llankanakuna tiakpi tukui mashikunata yanapana an shasnarasha ñaupakma apankahua .
Yanapana sumak ñahuiwan runakunata paiguna minishtiskata.	<b>Justicia:</b> Es administrar y ser administrado, buscando que la toma de decisiones se realice con equidad, para lograr el desarrollo personal, el de la

	institución y el de los clientes.
Kushi shunkuhan y allí ñiahuiwan chaipi auna an, kushiyachinkawa tukuikunata.	<b>Mística:</b> Nishkami kan yuyai y Kausaimanta cuyuchitucunchi rurankawa llankanata yanapasha tukui yachashkakunta institucionma kusha, mashicunawan y runakunawan.
Alli uyasha tukui runakuna minishtishkata.	<b>Respeto:</b> Nichkami kan sumak kausanakuna mashicunahuan chasallata runacunahuan.
Kishpichisha tukui runakunata paikuna derecho nishkata.	<b>Liderazgo(Jatun yachak):</b> kai kanmi tukui mashicunata tantachisha allí yuyaikunata cusha ñaupakma apakmi kan.
Ktichinamikan runakunata allita rimasha paikuna allí uyankawa.	<b>Responsabilidad nishkamikan:</b> Tukui killkashkakuna tiakta karan llankak runakuna paktachinaanahun paikuna yuyaita mirachinkahua chasallata institucionta ñaupakma apankahua.
Tapuna runakunata imasata yuyarinahu kai sumak llankanacuna partimanta.	<b>Pariujll llankana(Trabajo en Equipo):</b> Pariujlla tukui yuyaikunata tantachisha shuk jursahwanlla paktachinami kan.
Kutichina runakunata paikuna minishtishkaipi sumaklla allí yuyaihuan.	<b>Mushuk yuyaikunata riksichina mi kan runakunata:</b> (Apertura al Cambio - Servicio al Usuario): mushuk yachaikuna paktamukta allita yachashanamikan chasna rurasha llankankuna e institucionllata ñaupakama rinka.

**Rurashkamikan:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

#### 4.5.7.1 Lecciones aplicativas del idioma kichwa

Estas lecciones fueron tomadas de autor (Cordero Loor, 2012). Las cuales constituirán la base filosófica para la secretaria de la comuna San Jacinto de Pindo.

### LECCIÓN 1

(Saludos; raíces y sufijos; -chu -mi)

#### MODELOS

1. **¿Allillachu kangui?** ¿Estás (te sientes) bien?

(Literalmente: ¿Estás bien no más?)

2. **Ari, allillami cani.** Sí, estoy (me siento) bien.

(Literalmente: Sí, estoy bien no más.)

#### VOCABULARIO

**Alli** - Bueno

**Allilla** - Bien

**Ari** - Sí

**Kani** - Soy

**Cangui** - Eres

**Lla** - (Pichincha, Miraflores Chimborazo - la) no más

**Mi** - indica una declaración afirmativa

**Chu** - indica una pregunta sí, no (En Colta, **ari** tiene una forma variante **aris** que se usa para indicar respeto.)

#### EJERCICIOS

En esta lección inicial, el único ejercicio sugerido es el de aprender a memoria los modelos, con atención especial a los sonidos mencionados bajo pronunciación.

#### PRONUNCIACIÓN

##### 1. La variación dialectal (a veces abreviada )

Aunque hay un gran número de dialectos del Quichua Serrano en el Ecuador, existe entre ellos un gran nivel de comprensión mutua.

Sin embargo, sí existen varias diferencias, especialmente en la pronunciación de ciertos sufijos de uso frecuente. Sólo las variaciones dialectales más importantes se notan en estas lecciones.

## **2. La acentuación de las palabras**

En el Quichua la acentuación de las palabras es muy regular, ya que como regla general cae en la sílaba penúltima de cada palabra. En los siguientes ejemplos la sílaba acentuada de cada palabra está escrita con todas mayúsculas: allilla cangui, allillachu, ari.

De vez en cuando, para dar énfasis especial, se corre el acento a la sílaba última de una palabra. Se indica esto con un acento escrito sobre tal sílaba. Se da un ejemplo de tal acento “desplazado” en la siguiente lección.

## **3. Las vocales del Kichua**

En realidad sólo existen tres vocales distintos en Quichua **a, i, u**. Sin embargo, en ciertas situaciones la **i** suena casi como una **e**, y la **u** casi como una **o**. Ya que en castellano ocurren todas estas cinco vocales, y que han sido “prestadas” muchas palabras de dicho idioma por los kichwas, se está usando estas cinco vocales para escribir el Kichwa también.

Estas tres vocales del Kichwa (**a, i, u**) tienen mucha más variación de pronunciación que en español, así: **a** generalmente como español, **i** (a veces escrita **e**) varias pronunciaciones entre la **i** de “sí” y la **e** de “pero”) **u** (a veces escrita **o**) varias pronunciaciones entre la **u** de “tú” y la **o** de “no”

## **4. Sonidos no aspirados (c y ch)**

Se pronuncian estos sonidos como en “casa” y “hacha” en español los sonidos iniciales son aspirados (pronunciados con un pequeño soplo de aire después), pero en las palabras del español no se pronuncian así. El QSC tiene tanto sonidos aspirados como no aspirados, así que uno tiene que tener cuidado para distinguirlos, o se pueden cometer errores vergonzosos. Si usted ya habla inglés correctamente, usted podrá pronunciar bien tanto los sonidos aspirados como los no aspirados. Si no, estos sonidos requerirán bastante concentración para aprenderlos.

**5. Los sonidos de gui, n, r, gui se pronuncia como en español, con una u “sorda”.** Se escribe así para conformarse a la ortografía del español, **n** se pronuncia igual como en el español ecuatoriano en la gran mayoría de los casos, es decir, tiene dos pronunciaciones, una con la punta de la lengua como en la palabra “nada”, que ocurre

en la mayoría de las situaciones excepto a fin de una palabra o ante las letras **c, g, hu, m, q, r, y, y** en algunas regiones, **s**. En tales situaciones tiene una pronunciación velar, es decir, el dorso de la lengua tiene contacto con el velo del paladar. Un ejemplo de tal pronunciación se oye en la palabra cangui. Los ecuatorianos harán todo esto automáticamente, así que ni siquiera tendrán que pensar en su pronunciación de esta letra, con las únicas excepciones de las combinaciones **nr** y **ny**, que tienen una pronunciación bien diferente que en español. (En algunos otros países de habla hispana, entre ellos México, la **n** no tiene esta pronunciación elar a fin de palabra, así que allá los dos **n's** de la palabra nacen se pronuncian iguales.) **r** generalmente se pronuncia como en español, por ejemplo como la **r** de “pero”.

## 6. La puntuación

Tanto como posible la puntuación se hace como en español.

## GRAMÁTICA

### 1. Las raíces y los sufijos

Muchas veces las palabras del Quichua resultan muy largas, debido a que se añaden varios sufijos a la raíz de la palabra. La raíz es la forma esencial “desnuda” (o básica) de una palabra; un sufijo es un trocito significativo que se añade a la raíz, modificando así su significado.

Ari es un ejemplo de una raíz, y **chu** de un sufijo. (Se escribe un guión ante tales sufijos cuando se escriben de forma aislada; esto indica que no son palabras en sí, y que no puede ocurrir solo, sino que siempre tienen que adjuntarse a alguna raíz).

### 2. Los sufijos -chu y -mi

Estos dos son sufijos enfáticos, indicando un énfasis especial en la palabra a la cual están adjuntas. En español hacemos tal énfasis alzando el tono y la fuerza de la voz en la palabra enfatizada. Éstos también son sufijos modales, que indican el modo de la oración en la que ocurren. En español esta función también se expresa generalmente por la entonación de la voz. El sufijo **chu** se usa para hacer preguntas a las cuales la respuesta tiene que ser “sí” o “no”. El sufijo **mi** ocurre en las declaraciones afirmativas.

## LECCIÓN 2

(ca; pish; saludos; acento final; presente singular de cana)

### MODELOS

1. **¿Allillachu canguí?** ¿Estás bien?
- 2a. **Ari, allillami cani.** Sí, estoy bien.
- 2b. **¿Cancá?** ¿Y qué de ti?
3. **Ñucapish allillami cani.** Estoy bien también.
4. **¿Allillachu cambaj yaya?** ¿Está bien tu papá?
- 5a. **Ari, paipish allillami.** Sí, está bien también.
- 5b. **¿Cambaj yayacá?** ¿Y qué del papá tuyo?
6. **Ñuca yayapish allillami.** Mi papá está bien también.

### VOCABULARIO

<b>Ñuca</b> - Yo, mi (posesivo)	<b>Mama</b> - Mamá, madre
<b>Can</b> - Tú	<b>Yaya (taita)</b> - Papá, padre
<b>Pai</b> - Él, ella	<b>Cayacama (cayacaman)</b> - “Hasta mañana”
<b>Kambaj</b> - Tu (yo)	<b>Cá</b> - Y qué de
<b>Cana</b> - Ser, estar	<b>Pish</b> - También also
<b>Churi</b> - Hijo	<b>Cancá</b> - ¿y tú?
<b>Ushushi (Imb. ushi)</b> – Hija	

### EJERCICIOS

1. ¿Allillachu cambaj yaya? Ari, paipish allillami. mama; churi; ushushi.
2. ¿Cambaj yayacá? Ñuca yayapish allillami. mama; churi; ushushi.
3. ¿Cambaj mamacá? Paipish allillami. ushushi; churi; yaya.

Estos ejercicios son un tipo de “práctica de sustitución”, siguiendo los Modelos ya estudiados. Primero asegúrese de que pueda repetir cada uno tal como se da, no sólo correctamente, sino hasta el punto de facilidad y fluidez, y tradúzcalo al español. Entonces varíalo sustituyendo por la parte subrayada cada uno de los “sustitutos” dados en paréntesis. Cada vez no se le olvide repetir la oración o frase entera, y si se da una secuencia de pregunta y respuesta, repita todo.

Practique cada una de las sustituciones varias veces también. Si cada oración no sale fácil y automáticamente de nuestros labios bajo las condiciones ideales del estudio privado, nunca podemos esperar que salga siquiera medio correcto bajo la presión de la conversación propia con un Quichuahablante).

### **EJERCICIO ADICIONAL**

Asegúrese de que sepa a fondo todos los Modelos de esta lección.

Después de estudiarlos bien a solas, haga toda la conversación con otro estudiante si es posible. Entonces cambien de papeles, hasta que los dos puedan tomar cada papel con fluidez y confianza

### **PRONUNCIACIÓN**

Los sonidos de **ai, j, ñ, p, sh, ai** se pronuncia igual como en español.

J se pronuncia igual como en el español de la Sierra del Ecuador, aunque tiene más fricción a fin de palabra (como en cambaj “tuyo”) que al principio (como en jatun “grande”). A principio de palabra es más como el h del inglés.

ñ se pronuncia igual como en español.

p se pronuncia igual como en español

El sonido de n seguida por b o p

La palabra can “tú” termina con n. Sin embargo, cuando la n está seguida inmediatamente por b o p, cambia a m, como en cambaj “tuyo”. Esto siempre ocurre en la pronunciación cuando una n esté seguida por b o p, aunque la ortografía no siempre representa esto, como en ñanpi “en el camino”, que se pronuncia ñampi.

### **GRAMÁTICA**

#### 1. Los sufijos -ca y -pish (Imbabura -pash)

Estos dos sufijos indican un énfasis secundario en las palabras en que se encuentran. No indican el modo de la oración (tal como hacen los sufijos de énfasis primaria como -chu y - mí).

En los Modelos 2b y 5b, el -ca se usa en el sujeto para resaltar el hecho de que ha sido un cambio de sujeto, aunque el verbo implícito sigue igual. (En otras palabras, frecuentemente se usa el sufijo **ca** como marcador de tópico, para marcar el tópico actual. RPA)

En los Modelos 3, 5a y 6, se usa -pish en el sujeto para resaltar el hecho de que se está diciendo la misma cosa acerca de cada uno de estos sujetos distintos.

## 2. El acento final en “¿Cancá?”

Este acento final tiene el efecto de referirse a la pregunta original, así que no es necesario repetir el verbo:

El presente singular del verbo cana “ser, estar” verbo

**Cana cani** - soy, estoy

**Cangui** - eres, estás

**Can** - es, está

El verbo en Quichua es casi completamente regular, así cuando haya aprendido las formas de algún verbo, ya las sabe para todos los verbos. Se forma el presente singular añadiendo a la raíz **ca** los sufijos **ni**, **ngui**, **n**. Note que estos sufijos indican tanto la persona del sujeto como el tiempo del verbo. Ya que ya se especifica el sujeto dentro del verbo mismo, muchas veces no se expresa explícitamente como palabra aparte, igual como en español, como en el Modelo 1.

**¿Allillachu cangui?** “¿Estás bien?”

Por el otro lado, si en la oración se expresa explícitamente un sujeto de tercera persona (él, ella), casi siempre se omite la forma verbal **can** “es, está”, como en los Modelos 4, 5, y 6. En nuestra propia habla del Quichua debemos tener cuidado con esto, ya que nuestra tendencia como hispanohablantes será ver el verbo como necesario, pero tal uso superfluo de can a lo mejor se oirá algo afectado y artificial a los oídos de los Quichuas.

## LECCIÓN 3

(Tipos de sufijos; **man**; **taj** como marcador de pregunta; **cu**)

### MODELOS

1. **¿Maimantaj ricungui?** ¿Adónde estás yendo?
2. **Huasimanmi ricuni. ¿Cancá?** Estoy yendo a la casa. ¿Y tú?
3. **Ñucaca pueblomanmi ricuni.** Estoy yendo al pueblo.
4. **Cambaj yayaca ¿maimantaj ricun?** ¿Adónde está yendo tu papá?
5. **Paica chagramanmi ricun.** Él está yendo a la chacra.
6. **¿Cambaj mamacá?** ¿Y tu mamá?
7. **Paipish chagramanmi ricun.** Ella también está yendo al sembrío.

### VOCABULARIO

<b>Chagra sementera</b> - terreno de cultivo	<b>Pueblo</b> - pueblo
<b>Huambra</b> - joven (de 6 a 16 años)	<b>Pugyu</b> - pozo, fuente, manantial
<b>Mai</b> - dónde; donde; qué lugar; algún lugar	<b>Rina</b> - ir
<b>Huauqui</b> - hermano (de un hombre)	<b>Ñaña</b> - hermana (de una mujer)
<b>Turi</b> - hermano (de una mujer)	<b>Ricuni</b> - estoy yendo
<b>Pani</b> - hermana (de un hombre)	<b>Mana</b> - hacia (Posposición Adverbial)
<b>Huahua</b> - niño, niña, guagua baby	<b>Ricungui</b> - estás yendo
<b>Huasi</b> - casa	

**cu** acción progresiva (en verbos) (**in** verbs) ricun está yendo **mi** indica una declaración afirmativa **chu** indica una pregunta sí – no taj indica una pregunta de información, o el sufijo enfático.

### EJERCICIOS

(Traduzca, y entonces sustituya lo subrayado. RPA)

1. **¿Allillachu cambaj mama?** Ari, paipish allillami. huauqui/turi; pani/ñaña; huahua; huambra; yaya
2. **¿Cambaj mamacá?** Ñuca mamapish allillami. churi; ushushi; yaya; pani/ñaña; huauqui/turi

**3. ¿Maimantaj ricungui?** Huasimanmi ricuni. chagra; pueblo; iglesia; pugyu; Quito; Guayaquil

**4. ¿Cancá?** Ñucaca Quitomanmi ricuni. pugyu; huasi; pueblo; iglesia; chagra

**5. ¿Cambaj yayaca maimantaj ricun?** Paica chagramanmi ricun. mama; huahua; huambra; huauqui/turi; pani/ñaña; churi; ushushi

**6. ¿Maimantaj ricungui?** Ñucapish pugyumanmi ricuni.

Pugyumanmi ricuni. ¿Cancá? chagra; pueblo; iglesia; huasi; Quito; Guayaquil

## PRONUNCIACIÓN

### 1. Variaciones dialectales

En Pulucate, Caliate, Imbabura, y el qss usan man, pero en Colta usan mun.

En Pulucate, Caliate, y el qss usan taj, pero en Colta usan tij y en Imbabura usan ta. (En Imbabura una **t** seguida por una **n** generalmente se convierte en **d**, así que **ta** en tales posiciones se convierte en **da**.)

### 2. Palabras prestadas

Los Quichuas han adoptado muchas palabras del español, y al hacer esto han cambiado cualquier sonido “extranjero” para acomodarse al sistema de sonidos del Quichua. Sin embargo, en esta gramática generalmente se escriben tales palabras prestadas como se escriben en español, no siempre como se pronuncian en Quichua. Norte **on** cuidado la pronunciación particular dada a estas palabras por su ayudante Quichua (que muchas veces no será exactamente como en español), e imítela al hablar el Quichua.

### 3. Los sonidos de hu, qui, r a principio de palabra; t hu se pronuncia igual como en “huevo” en español, o como la w.

Ésta funciona como un sonido distintivo o letra distintiva en el sistema de sonidos Quichua, igual como la w del inglés y **qui** se pronuncia igual como en español.

R casi siempre se pronuncia igual como en el español de la sierra el Ecuador, es decir, a principio de palabra es como rr, y entre dos vocales es como r. Aquí se dan algunos ejemplos de estas dos posiciones:

**Ricuni** - estoy yendo

**Ari** - sí

**Ricungui** - estás yendo

**Turi** - hermano (de una mujer)

**Ricun** - está yendo

**Churi** - hijo son

**Rina** - ir

**Chagra** - chacra

La **t**, igual como **c**, **ch**, y **p**, no es aspirada, igual como en “toro” en español.

## GRAMÁTICA

### 1. La clasificación de los sufijos

La gran mayoría de las raíces del Quichua pertenecen a una de dos clases, las raíces verbales y las raíces nominales (de los sustantivos).

Por conveniencia podemos clasificar los sufijos según la clase de raíz a la cual pueden añadirse. Los que ocurren en las raíces verbales se llaman sufijos verbales. Los que ocurren en las raíces nominales se llaman sufijos nominales. Algunos sufijos pueden añadirse tanto a los erbos como a los sustantivos, y se llaman sufijos neutrales.

Los sufijos de tiempo y persona **ni, ngui, n**, son ejemplos de ufijos verbales; **chu, -mi, -ca, y -pish** son sufijos neutrales, ya que pueden ocurrir tanto en los verbos como en los sustantivos. Hasta el momento no hemos visto ningún sufijo nominal.

Hay aun otro tipo de sufijo, el cual, aunque ocurre en los sustantivos, no es un sufijo nominal porque la combinación resultante y no funciona como sustantivo, sino como adverbio. Tales sufijos se llaman posposiciones adverbiales. El **man** usado en los Modelos de esta lección es una de estas posposiciones adverbiales.

### 2. Posposición adverbial man (mun)

Este sufijo indica movimiento a o hacia el sustantivo con que ocurre. Una palabra en que ocurre este -man funciona como un adverbio en la oración, modificando el verbo, ya que indica en qué dirección toma lugar la acción.

**Huasi** - casa

**Huasiman** - a la casa, hacia la casa

**Pueblo pueblo puebloman** - al pueblo

**Chagra chacra chagraman** - a la chacra

### 3. Sufijo neutral taj (tij Imb. ta)

Éste es un sufijo de énfasis primaria, igual como **chu y mí**. Además de dar el énfasis primaria a la palabra en que ocurre, el **taj** indica que el modo de la oración es interrogativo. La diferencia entre el **taj** y el **chu** es así:

El **taj** indica una pregunta que requiere una respuesta que no sea “Sí” o “No”. En cambio, solicita información.

El **chu** indica una pregunta que requiere una respuesta “Sí” o “No”.

Así que la pregunta:

¿Maimantaj ricungui? ¿Adónde estás yendo? se contesta con nueva información, como en: as in: **Huasimanmi ricuni**. Estoy yendo a la casa.

¿**Allilachu cangui**? ¿Estás bien? se contesta con una afirmación, como en: is Ari, **allillami cani**. Sí, estoy bien.

O puede ser contestada con una declaración negativa, como en: **Mana, ungushcami cani**. No, estoy enfermo. Desde el comienzo, trate de no confundir los usos de taj y chu, ya que es un error común .

## LECCIÓN 4

(Mas usado como “por”; na del infinitivo; raíces simple y compuesta)

### MODELOS

1. ¿Maimantaj ricungui? ¿Adónde vas?
2. Yacumanmi ricuni. ¿Cancá? Estoy yendo por agua. ¿Y tú?
3. Ñucaca yantamanmi ricuni. Estoy yendo por la leña.
4. Cambaj yayaca ¿maimantaj ricun? Y tu papá, ¿Adónde va?
5. Paica randinamanmi ricun. Está yendo a hacer compras.
6. ¿Yacumanchu ricungui? ¿Estás yendo por agua?
7. Ari, yacumanmi ricuni. Sí, estoy yendo por agua.
8. ¿Pueblomanchu ricungui? ¿Estás yendo hacia el pueblo?
9. Ari, pueblomanmi ricuni. Sí, estoy yendo al pueblo.

### VOCABULARIO

<b>C'atuna</b> (Imb. jatuna) - vender	<b>Escuela</b> - escuela
<b>Jazinda</b> - hacienda, finca plantation	<b>Huarmi</b> - mujer, esposa
<b>Q'uihua</b> (Imb. jihua) - pasto, hierba, planta	<b>Micuna</b> - comer, comida
<b>Ujsha</b> (Imb. ujsha, jupa) - paja, pasto del páramo	<b>Randina</b> - comprar
<b>Tío</b> - (pron. tiyu) tío	<b>Trabajana</b> - trabajar
<b>Yanta</b> (Imb. yamda/yanda) - leña	<b>Yacu</b> - agua
<b>Yantana</b> (Imb. yamdana/yandana) - recoger o cortar leña	<b>Na</b> - infinitivo

(Note: Igual como en español, **qu** y **c** representan el mismo sonido.

El apóstrofe después de las letras **c**, **ch**, **p**, **q**, **t** y **ts** indica la aspiración, una breve explosión de aire después de una letra, el cual siempre ocurre después de oclusivas sordas como estas letras a principio e palabra. Así que la t' indica el mismo sonido que la t.

Esta aspiración sólo ocurre en Imbabura después de **t**. Generalmente **c'** y **q'u** en el **qsc** se reemplazan por j en Imbabura, así que q'uihua en **qsc** es jihua en Imbabura, y c'atuna es jatuna.)

## EJERCICIOS

1. **¿Maimantaj ricungui?** Yacumanmi ricuni. yanta; ujsha; q'uihua; micuna; randina
2. Canca **¿maimantaj ricungui?** Ñucaca escuelamanmi ricuni. pugyu; Quito; jazinda; chagra
3. Cambaj yayaca **¿maimantaj ricun?** mama; cusa/huarmi; huahua; huauqui/turi
4. Paica randinamanmi ricun. yacu; trabajana; c'atuna; micuna; escuela; jazinda
5. Cambaj huauquica/turica **¿maimantaj ricun?¿Cambaj panicá, ñañacá?** Escuelamanmi ricun.  
**Paipish escuelamanmi ricun.** randina; trabajana; micuna; jazinda; pugyu; chagra; pueblo.
6. **¿Yacumanchu ricungui?** Ari, yacumanmi ricuni. yanta; randina; ujsha; q'uihua
7. **¿Pueblomanchu ricungui?** Ari, pueblomanmi ricuni. pugyu; jazinda; trabajana; randina.

## GRAMÁTICA

### 1 Man usada con el sentido de “por”, o “para recoger”

En español decimos que vamos “por agua”, o “para recoger agua”, pero en Quichua uno puede simplemente decir que va “al agua”.

Este man es el mismo que fue estudiado en la lección anterior, pero su uso aquí es un poco diferente. Aun así, hay poco riesgo de ambigüedad, ya que el tipo de sustantivo usado sugerirá si el man significa simplemente “a” o “hacia”, o si significa “para recoger”. Generalmente se recogen los objetos movibles de uso general como agua, leña, paja, etc., mientras que generalmente se va a los lugares como casa, chacra, pueblo, etc.

### 2. Sufijo nominalizador **na**

Aunque sólo ocurre en las raíces verbales, **na** cambia tales raíces en infinitivos, los cuales funcionan como sustantivos. Por esto **na** es un sufijo nominalizador.

## LECCIÓN 5

(Manta; demostrativos; movilidad de los sufijos enfáticos)

### MODELOS

1. **¿Maimantataj shamucungui?** ¿De dónde estás viniendo?
- 2a. Chai chagramantami shamucuni. Estoy viniendo desde esa chacra.
- 2b. **¿Cancá Quiquincá? ¿Maimantataj shamucungui?** ¿Y tú? ¿De dónde estás viniendo?
3. **Ñucaca pueblomantami shamucuni.** Estoy viniendo desde el pueblo.
4. **Chai huarmica ¿maimantataj shamucun?** Y esa mujer, ¿de dónde está viniendo?
5. **Ñuca huasimantami shamucun.** Está viniendo desde mi casa.
6. **¿Maimantataj cangui?** ¿De dónde eres?
7. **Ñucaca Coltamantami cani. ¿Cancá Quiquincá?** Yo soy de Colta.
8. **Ñucaca Quitomantami cani.** Yo soy de Quito.
9. **Chai huarmica ¿maimantataj?** Y esa mujer, ¿de dónde es?
10. **Paipish Quitomantami.** Ella es de Quito, también.

### VOCABULARIO

<b>Amo</b> - Señor blanco, patrón, amo (con respeto)	<b>Cai</b> - esto, este, esta, éste, ésta
<b>Ama</b> - Señora blanca, patrona, ama (con respeto)	<b>Chai</b> - eso, ese, esa, ése, ésa, aquello, aquel, aquella, aquél, aquélla
<b>Mishu</b> - Hombre mestizo; hombre blanco (neutro)	<b>Culto</b> - culto religioso (evangélico)
<b>Misha</b> - Mujer mestiza; mujer blanca (neutro)	<b>Laguna (Colta, Imb. cucha)</b> - laguna
<b>Apana</b> - Cargar (objetos)	<b>Runa</b> - persona, hombre (generalmente indígena)
<b>Apamuna</b> - Llevar	<b>Shamuna</b> - venir
<b>Away</b> - arriba	<b>Yachana</b> - saber, aprender
	<b>Manta</b> - de, desde desde la casa, de la casa

## EJERCICIOS

1. **¿Maimantataj shamucungui?** Chai chagramantami shamucuni. huasi; larca; pugyu; jazinda.
2. **¿Cancá? ¿Maimantataj shamucungui?** Ñucaca pueblomantami shamucuni; culto; laguna; chagra; pugyu; escuela.
3. **¿Maimantaj ricungui?** Randinamanmi ricuni. yachana; c'atuna; trabajana.
4. Cambaj yayaca **¿maimantaj ricun?** Yantamanmi ricun. yacu; ujsha; q'uihua; chagra; pueblo.
5. Chai runaca **¿maimantataj shamucun?** Larcamantami shamucun. pueblo; culto; laguna; chai chagra; chai huasi; chai jazinda; escuela.
6. **¿Allillachu cambaj yaya?** Paipish allillami. Ari, ñuca yayaca allillami. **¿Cambaj yayacá?** mama; huahua; huauqui/turi; pani/ñaña; churi; ushushi.
7. **¿Maimantataj cangui?** Sustituye cinco nombres de diferentes lugares cercanos. Hágalo por turnos con un compañero. Responda primero con su propio lugar de origen. Ñucaca Coltamantami cani. **¿Cancá?** Estados Unidosmantami cani.
8. Chai huarmica **¿maimantataj?** Paipish Coltamantami. runa; huahua; huambra; amo; ama.

## GRAMÁTICA

1. Posposición adverbial manta “de, desde” (munta, manda) manta está en contraste directo con man, aquél refiriéndose al punto de partida u origen, y éste al punto de destino: **huasiman** a la casa huasimanta, de(sde) la casa

### 2. Demostrativos

Sólo hay dos demostrativos comúnmente usados en Quichua:

cai “esto, etc.”, usado para describir cualquier cosa relativamente cerca al hablante

chai “eso, etc.”, usado para describir cualquier cosa no tan cerca al hablante.

Cuando se usa para describir un sustantivo, estas palabras funcionan como adjetivos y, igual como todos los adjetivos en Quichua, preceden al sustantivo que modifican.

## LECCIÓN 6

(Demostrativos usados como sustantivos; -ta de complemento directo; orden de sufijos)

### MODELOS

1. **¿Imataj caica?** ¿Qué es esto?
2. **Chaica yantami.** Ésa es leña.
3. **¿Caicá?** ¿Y esto?
4. **Chaica q'uihuami.** Ése es pasto.
5. **¿Imatataj randicungui?** ¿Qué estás comprando?
6. **Yantatami randicuni.** Estoy comprando leña.
7. **Canca ¿imatataj randicungui?** Y tú ¿qué estás comprando?
8. **Micunatami randicuni.** Estoy comprando comida.
9. **¿Jazindamantachu shamucungui?** ¿Estás viniendo de la hacienda?
10. **Ari, chaimantami shamucuni.** Sí, de allí estoy viniendo.
11. **¿Yantachu caica?** Es leña esto?
12. **Ari, yantami.** Sí, es leña.

### VOCABULARIO

<b>Ima</b> - ¿qué?, algo	<b>Rurana</b> - ( rurrana) hacer
<b>Leche</b> - (pron. lichi) leche	<b>Cebada</b> - (pron. sibada) cebada
<b>Tanda</b> - pan	<b>Yachacuna</b> - aprender, estudiar
<b>Café</b> - (pron. cáfi) café	<b>Cuta</b> - (Imb. jacu) harina, polvo
<b>Aicha</b> - carne	<b>Yachachina</b> - enseñar
<b>Papa</b> - papa(s) potato(es)	<b>Machca</b> - (Imb. jacu) máchica
<b>Lulun</b> - huevo(s)	

## LECCIÓN 7

Sonidos sonoros y su influencia en los otros sonidos; (imanalla; paj posesivo)

### MODELOS

1. **¿Imanallataj cangui?** ¿Cómo estás?
2. **Allillami cani.** Estoy bien.
- Canca, ¿imanallataj cangui?** Y tú, ¿cómo estás?
- 3a. **Ñucapish allillami cani.** Yo estoy bien también.
- 3b. **Cambaj mamaca ¿imanallataj?** Y tu mamá, ¿cómo está?
4. **Paipish allillami.** 5. **¿Pitaj caica?** Está bien también. ¿Quién es éste?
6. **Chaica ñuca huahuami.** Ése es mi niño.
7. **¿Pitaj chai huambraca?** ¿Quién es ese joven?
8. **Ñuca huauquimi/turimi.** Es mi hermano.
9. **¿Pitaj shamucun?** ¿Quién está viniendo?
10. **Cambaj yayami shamucun.** Está viniendo tu papá.
11. **¿Pipajtaj cai tandaca?** ¿De quién es este pan?
12. **Ñuca mamapajmi.** Es de mi mamá.
13. **¿Pipajtaj chai yantaca?** ¿De quién es esta leña?
14. **Cambajmi.** Es tuya.
15. **Chai chagra, ¿pipajtaj?** ¿De quién es esta chagra?
16. **Ñucapajmi.** Es mía.

### VOCABULARIO

<b>Atilpa</b> - gallina	<b>Allcu (Imb.alcu)</b> - perro
<b>Cunu</b> - (Imb. conejo) conejo	<b>Imanalla</b> - como (alguien) está
<b>Burro</b> - burro	<b>Pi</b> - ¿quién?, alguien
<b>Oveja</b> - oveja	<b>Cuchi</b> - cerdo, chancho (Colta, Salasaca c'uchi)
<b>Huacana</b> - llorar	<b>(cambaj - mi - cambajmi (pron. cambagmi)</b> - “es tuyo”
<b>Cayana</b> - llamar, convocar	<b>Mamapaj - mi - mamapajmi (pron. mamapagmi)</b> - “es de mamá”
<b>Misi</b> - mishi gato	<b>Ñucapaj - mi - ñucapajmi</b> es mío”
<b>Cuyi</b> - cuy, conejillo de Indias	
<b>Mula</b> - mula	
<b>Huagra</b> - ganado (vaca y toro)	

## EJERCICIOS

1. Cambaj mamaca ¿imanallataj? Allillami. yaya; huahua; churi; ushushi; huauqui/turi; pani/ñaña.
2. ¿Pitaj caica? Caica ñuca mamami. huahua; churi; ushushi; yaya.
3. ¿Pitaj chai huabraca? Cambaj huahuami. churi; ushushi; huauqui/turi; pani/ñaña.
4. ¿Pitaj shamucun? Pedropaj yayami shamucun. churi; ushushi; huauqui; pani.
5. ¿Pipajtaj cai tandaca? Ñuca huauquipajmi/turipajmi. allcu; misi; cuyi; cunu; mula; huagra.
6. ¿Pipajtaj chai yantaca? Cambajmi. cuchi; oveja; atillpa; burro; mula.
7. Chai chagraca ¿pipajtaj? Ñucapajmi. machca; cebada; ujsha; q'uihua
8. Cai atillpaca ¿pipajtaj? Pedropajmi. huagra; burro; mula; allcu; misi; cuyi.
9. ¿Pitaj shamucun? Cambaj huauquimi/turimi shamucun. trabajana; yachana; yachachina; huacana; cayana.
10. ¿Maimantaj ricun chai allcu? Chagramanmi ricun. oveja; cuchi; mula; burro; huagra.

## LECCIÓN 8

(Paj de propósito; ngapaj; pajman; pajmanta) (paj used; ngapaj; pajman; pajmanta)

### MODELOS

1. **¿Imapajtaj trabajacungui?** ¿Para qué estás trabajando?
- 2a. **Ñuca yayata ayudangapaj (mi trabajacuni).** (Estoy trabajando) para ayudar a mi papá.
- 2b. **¿Cambaj huauquicá/turicá? ¿Imapajtaj trabajacun?** Y tu hermano, ¿Para qué está trabajando?
3. **Cullquita japingapaj (mi trabajacun).** (Está trabajando) para conseguir dinero.
4. **¿Imapajtaj puebloman ricungui?** ¿Para qué estas yendo al pueblo?
5. **Micunata randingapaj.** Para comprar comida.
6. **¿Pipajtaj chaita randicungui?** ¿Para quién estas comprando eso?
7. **Ñuca huahuapaj.** Para mi niño.
8. **Ñuca amopajmanmi ricuni.** Estoy yendo adonde mi amo.
9. **Pedropajmantami shamucuni.** Estoy viniendo de donde Pedro.

### VOCABULARIO

<b>Allana</b> - cavar, escarbar	<b>Yanapana</b> - ayudar
<b>Kuchuna</b> - cortar	<b>Kullqui</b> - dinero, plata
<b>Japina</b> - tomar, conseguir, agarrar	<b>Jallmana</b> - (Imb. jalmana) deshierbar azadonando
<b>Sara</b> - maíz	<b>Michina</b> - pastorear, cuidar animales
<b>Tarpuna</b> - sembrar	<b>Tsagmana</b> - (Imb. tulana) preparar la tierra azadonando
<b>Trigo</b> - trigo	

### EJERCICIOS

1. ¿Imapajtaj trabajaKungui? Ñuca yayata yanaganpaj. tarpuna; tsagmana; jallmana; allana; michina.
2. ¿Imapajtaj puebloman ricungui? Micunata randingapaj. Cebada; machca; lulun; aicha; tanda; trigo; sara; papa.
3. ¿Pipajtaj cai cullquica? Ñuca mamapajmi. sara; trigo; tutura; cebada; allcu.

## LECCIÓN 9

(Imperativo singular y plural; Imperativo inmediato y futuro; hua “me”, “nos”; pa de respeto)

### MODELOS

Imperativo Inmediato, singular

1. **Shamui.** Ven.
  2. **Aichata randi.** Compra carne.
  3. Chai huambrata ayudai. Ayúdale a ese joven.
  4. **Ayudahuai. Yachachihuai.** Ayúdame. Enséñame.
  5. **Ñuca ushushita yachachipai.** Por favor enséñale a mi hija. Imperativo Inmediato, plural Immediate Imperative, plural
  6. **Shamuichij.** Vengan.
  7. **Aichata randichij.** Compren carne.
  8. **Chai huambrata ayudaichij.** Ayúdenle a ese joven.
  9. **Ayudahuaichij. Yachachihuaichij.** Ayúdenme. Enséñenme.
  10. **Ñuca ushushita yachachipaichij.** Por favor enséñenle a mi hija.
- Imperativo Futuro, singular Future Imperative, singular

### VOCABULARIO

<b>Pa</b> - “por favor” hua me, nos, a mí, a nosotros me,	<b>Karana</b> - dar de comer, alimentar (Imb. “regalar”)
<b>Jatarina</b> - levantarse	<b>Hillana</b> - informar, avisar, declarar, contar, comunicar
<b>Ricuna</b> - ver, mirar	<b>Llujshina</b> - salir, aparecer (el sol)
<b>Ricuchina</b> - mostrar	<b>Pushana</b> - guiar, conducir, ser líder, llevar
<b>Tiyarina</b> - sentarse	<b>Yaicuna</b> - entrar
<b>Uyana</b> - oír, escuchar	

## LECCIÓN 10

(Plurales de sustantivos y pronombres; plurales de verbos; imperativos negativos)

### MODELOS

1. **¿Pipajtaj chai ovejacunaca?** ¿De quién son esas ovejas?
2. Chai ovejacunaca ñucapajmi. Esas ovejas son mías.
3. **Chai huambracunaca ¿imatataj ruracun?** Esos jóvenes ¿qué están haciendo?  
(Chai huambracunaca ¿imatataj ruracuncuna?) ” ”
4. **Trabajacun (cuna)mi.** Están trabajando.
5. **Cacunaca Quiquincunaca ¿maimantaj ricunguichij?** Y Uds, ¿adónde están yendo?
6. **Pueblomanmi ricunchij.** Estamos yendo al pueblo. **¿Cacunacá Quiquincunacá?**  
**¿Y ustedes?**
7. **Ñucanchijca escuelamanmi ricunchij.** Nosotros estamos yendo a la escuela.
8. **Ama shamuichu.** No vengas. (ahorita)
9. **Ama shamuichijchu.** No vengan. (ahorita)
10. **Ama shamunguichu.** No vendrás. (mandato)
11. **Ama shamunguichijchu.** No vendrán. (mandato)

### VOCABULARIO

<b>Ahuana</b> - tejer	<b>Killkak</b> - secretaria
<b>Azadón</b> - azadón	<b>Nishkana</b> - oficio
<b>Charina</b> - tener	<b>Tukuysuk</b> - resumen
<b>Jatun</b> - grande, alto	<b>Killkayuyay</b> - carta
<b>Pugllana</b> - jugar	<b>Escanear</b> - escanear
<b>Anacu</b> - anaco, falda indígena	<b>Oficina</b> - oficina
<b>Lampa</b> - pala pala,	<b>Apuk</b> - director
<b>Millma</b> - (Caliata millhua, Imb. milma)	<b>Gerente</b> - gerente
lana, <b>pelaje</b> ,	<b>Tutores</b> - tutores
<b>Puchcana</b> - Caliata puchcana, Imb.	<b>Killka</b> - papel
puchana) hilar	<b>Panka</b> - Hoja
<b>Tisana</b> - cardar, escarmenar (lana)	<b>Millma</b> - pluma
<b>Uchilla</b> - pequeño, <b>bajo</b>	<b>Kamuk</b> - libro

	<b>Pataku</b> - cuaderno <b>Apuntes</b> - apuntes
--	--

ama + verbo + chu = prohibición cuna plural (sustantivos y verbos de tercera persona)

### Pronombres personales

<b>Ñuca</b> - yo <b>Can</b> - (familiar) tú <b>Quiquin</b> - (formal) usted <b>Pai</b> - él, ella he, she <b>Ñucanchij</b> - (ñucunchij) nosotros <b>Cancuna</b> - (familiar) ustedes <b>Quiquincuna</b> - (formal) ustedes <b>Paicuna</b> - ellos, ellas
--

### VOCABULARIO COMPLEMENTARIO

Achik – Claro , luz	Raku – Grueso
Alli – Bien, bueno	Rimak – Hablante
Allpa – Tierra	Ruku – Viejo
Amsa – Opaco	Ruku – Usado
Amuk – Suave	Sakina – Abandonar
Asina – Reír	Samay – Aire
Aycha – Cuerpo	Sami – Alma
Chiri – Frio	Snku – Espeso
Charik – Riko	Shayak – Vertical
Chayshuk – Otro, otra	Shikshi – Comezón
Chayshuk kausay – Otra vida	Sinchi – Fuerte
Chushak – Vacío	Sinchi – Duro
Chuya – Aguado	Sirik – Horizontal
Hapina – Cosechar	Suchu – Paralítico
Hatun – Grande	Umak – Bonito
Hawa – Arriba	Suni – Largo

Inti – Sol	Tarpuna – Sembrar
Inti suyu – Este	Tiyak – Existe
Kachi – Sal	Tsiklla – Recto
Kalak – Débil	Tsiknina – Odiar
Kallary – Principio	Tukuriy – Fin
Kancha – Afuera	Tuta – Noche
Kasik – Paz	Tuta suyu – Oeste
Katina – Seguir	Uchilla – Pequeño
Kawsay – Vida	Uku – Abajo
Kay – Aquí	Uku – Adentro
Khari – Masculino	Upa - Mundo
Khuyana – Amar	Uray – Inclinado abajo
Killa – Luna	Uray suyu – Norte
Kinku – Curva	Wachariy/pakariy – Nacimiento
Kunuk – Caliente	Wakana – Llorar
Kusa – Esposo	Wakcha – Pobre
Kushi – Alegre	Wampra – Joven (hombre)
Kuytsa – Joven mujer	Wañuy – Muerte
Llaki – Triste	Warmi – Femenino
LLashak – Pesado	Warmi – Esposa
LLuki – Izquierdo	Wichay – Inclinado arriba
Makanakuy – Guerra	Wichay suyu – Sur
Mana alli – Mal, malo	Yaku – Agua
Millanayay – Feo	Yana – Negro
Mishki – Dulce	Yurak – Blanco
Mushuk – Nuevo	
Nanay – Dolor	
Nina – Fuego	
Ñañu – Delgado	
Apa – Vieja	
Phankalla – Liviano	
Puncha – Día	
Puto – Corto	

En el siguiente cuadro se demuestra un presupuesto del costo total del diseño de un manual de funciones español - kichwa, para el servicio de atención al cliente en la Comuna San Jacinto del Pindo de la ciudad de Puyo.

**CUADRO N° 15 presupuesto par el diseño del manual Espanol - kichwa**

<b>ETAPA</b>	<b>TIPO DE RECURSOS</b>	<b>TOTAL AL AÑO</b>
<b>Etapa I</b> diseño del manual	Capacitación Personal	1200
	Viáticos	1000
	Bienes y servicios	1500
<b>Etapa II</b> Implementación	Personal	
	Viáticos	2000
	Bienes y servicios	2400
<b>Etapa III</b> Evaluación	Personal	
	Viáticos	3000
	Bienes y servicios	
<b>TOTAL</b>		<b>11100</b>

**Rurashkamikan:** Cristina Fabiola Flores Guatatuca

## CONCLUSIONES

- Durante la investigación se evidencio visiblemente el desconocimiento del idioma kichwa constituyéndose en una de las principales causas que genera el retraso al éxito de la institución.
- Se detectó la ausencia de un Manual de Funciones por lo que es necesario Diseñar un manual de funciones en Español-Kichwa ya que la mayoría de los clientes son indígenas y necesitan una atención inmediata para cualquier trámite que lo amerite.
- En el transcurso de este trabajo también se pudo identificar falencias en la imagen de la secretaria y del personal, ya que la primera impresión es un proceso de percepción que da una persona a otra por lo tanto deben proyectarse con una buena imagen y transmitir confianza para que las nacionalidades indígenas de Pastaza adquieran la transparencia y la integración con lo que actúan cada persona llegando a generar mas credibilidad en los clientes.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario trabajar profundamente en el conocimiento del idioma kichwa para alcanzar el éxito en conocimiento de la lengua por parte del personal de secretaria para la satisfacción del cliente externo.
- Es necesario utilizar el Diseño de Manual de Funciones para mejorar la capacidad de los funcionarios de la Comuna San Jacinto en el área de secretaría en atención y servicio al cliente en Español-kichwa, solo así se llegara al éxito de la organización. .
- Se recomienda a la institución que busque alternativas para capacitar a la secretaria y a todo el personal administrativo que labora en la institución en el ámbito de las relaciones humanas y la apariencia personal debido a que es muy importante como los conocimientos que debe poseer. Las funciones de secretaria conlleva a que esté en contacto con todo tipo de personas, salir de la oficina a realizar algunas diligencias, representar a su jefe en diversas situaciones.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Cobra, M. (2001). Marketing de Servicios. Bogota: Nomos S.A.
- Duchain, M. (2010). Manual de Normas y procedimientos. Caracas.
- Fisher, L. y Espejo, J. (2003). Mercadotecnia. Bogota: Mc Graw Hill - Interamericana.
- Pilip, K. y Armstrong G. (2008). Fundamentos de marketing. Mexico: Pearson Educacion.
- Levin R. Rubin David S. (1996). estadística para administradores (6ta ed.). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Juran, J. (2001). Manual de Calidad (5ta ed.). Madrid.
- Perreault, W. (1997). Marketing (11a ed.). Madrid: Mcgraw-Hill.
- Pino, E. (2006). Manual para Secretarias y Asistentes de Dirección. Quito: Amazonas.
- Torres Pérez , V. (2006). Calidad Total en la Atención al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio (1era ed.). Madrid: Ideaspropias.
- Urbina, G. V. (1995). Evaluación de proyectos (3ra. ed.). Mexico: Mcgraw - Hill.
- Vercovici, G. (2001). Manual de la Secretaria Eficaz (2ª ed.). Ediciones 2000.

## WEBGRAFÍA:

- Kleyman Nude, S. (16 de 07 de 2009). La importancia del servicio al cliente. Recuperado el 16 de 05 de 2015, de cnnexpansion opinion: <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>
- abc, D. (s.f.). el kichwa. Recuperado el 15 de septiembre de 2014, de Definicion abc: [www.definicionabc.com/social/quechua.php](http://www.definicionabc.com/social/quechua.php)
- Blaauboer Bahamonde, R. (06 de 08 de 2006). Circulos de calidad. Obtenido de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/circulos-de-calidad/>
- Cordero Loor, C. (12 de 11 de 2012). Curso de Kichwa. Recuperado el 16 de 09 de 2015, de <http://elsentirpopular.blogspot.com/2011/11/curso-de-kichwa-quichua.html>
- DINEIB. (06 de 11 de 2010). Gramática kichwa. Recuperado el 09 de 06 de 2015, de DINEIB: <http://dineib.blogspot.com/>
- Galvez, M. (s.f. de s.f. de s.f.). indígenas kichwas de pastaza, resena historica,. Recuperado el 12 de Agosto de 2014, de Guia comercial, profesional y turistica del Pastaza: [guiapuyo.com/kichwas.php](http://guiapuyo.com/kichwas.php)
- Guarenas, Miranda, Venezuela. (05 de 02 de 2009). Plan de mejoramiento empresarial. Recuperado el 18 de 3 de 2015, de Gestion Administrativa: <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>
- <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>. (s.f.). <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>. Recuperado el 20 de agosto de 2014, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>:
- itil® foundation. (s/f). estrategia para los servicios. recuperado el 09 de 08 de 2015, de osiatis: [http://itilv3.osiatis.es/estrategia\\_servicios\\_ti/gestion\\_financiera/proceso.php](http://itilv3.osiatis.es/estrategia_servicios_ti/gestion_financiera/proceso.php)
- k.m., d. (2011). /manualdeprocedimientos.pdf. obtenido de Mexico

kichwa.net. (22 de 05 de 2012). alfabeto kichwa. recuperado el 13 de 06 de 2015, de kichwa.net: [http://kichwa.net/?page\\_id=36](http://kichwa.net/?page_id=36)

Peralta Sánchez, W. (12 de 10 de 2011). Estrategia del servicio al cliente. Recuperado el 22 de 08 de 2015, de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos5/estserv/estserv2.shtml>

Quijano, V. (s.f.). que es calidad en el servicio. Recuperado el 10 de septiembre de 2014, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos28/que-es-calidad-servicio/que-es-calidad-servicio.shtml#ixzz3J9oDSf4n>

Sideshare. (20 de Marzo de 2012). clasificacion de los manuales. Obtenido de Sideshare: [es.slideshare.net/EriiBiixhiita/clasificacin-de-los-manuales2](http://es.slideshare.net/EriiBiixhiita/clasificacin-de-los-manuales2)

Universidad de Kansas. (2015). Estrategias exitosas. Obtenido de Caja de herramientas comunitarias: <http://ctb.ku.edu/es>

William J. Stonton, Michael J. Etzel, Bruce J. Walker. (2000). Fundamentos de Marketing. Mexico: mcgraw-hill.

## ANEXOS

### DISEÑO DE LA ENCUESTA A SER APLICADA

#### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



#### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ESTA ENCUESTA SE REALIZA CON EL OBJETIVO DE DETERMINAR EL GRADO DE ACEPTACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESPAÑOL-KICHWA EN LA COMUNA SAN JACINTO DEL PINDO DE LA CIUDAD DE PUYO.

#### MARQUE CON UNA X EN EL ESPACIO DE SU INTERÉS.

1. ¿Conoce usted, la existencia de algún Manual de Funciones para el Servicio de Atención a los Usuarios en Español- Kichwa en la comuna San Jacinto?

Sí ( )

No ( )

2. ¿Está usted de acuerdo con la calidad de servicio que brinda en el área administrativa de la Comuna San Jacinto?

Si ( ) No ( )

3. ¿Los tramites que usted realiza en la Comuna San Jacinto es, inmediato?

Si ( )

No ( )

4. ¿Hay personal calificado para prestar un servicio de calidad en Atención a los Usuarios dentro de la Comuna San Jacinto?

Sí ( )

No ( )

5. ¿Usted cree que, con el Diseño de un Manual de Funciones Español-kichwa para el Servicio de Atención al Cliente mejoraría la calidad de servicio en la Comuna San Jacinto?

Sí ( )

No ( )

6. ¿Usted cree que los servicios que brindan a los clientes en los trámites pertinentes en la comuna es eficiente?

Sí ( )

No ( )

7. ¿Cree usted que al no contar con un manual de funciones Español- Kichwa para el Servicio de Atención al Cliente es por la falta de un presupuesto designado a la Comuna San Jacinto?

Sí ( )

No ( )

**\*\*\*GRACIAS POR SU COLABORACIÓN\*\*\***