

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES EN LA CIUDAD DE BAHÍA DE
CARÁQUEZ, CANTÓN SUCRE, PROVINCIA DE MANABÍ

AUTORA:

JENNIFER JANET SOLÓRZANO FARIÁS

TUTORA:

LCDA. CLOTILDE CHICA MSC. DGT.

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ ECUADOR

AÑO: 2016

CERTIFICACIÓN

Quien suscribe, Lcda. Clotilde Chica Ostaíza Msc.Dgt., en calidad de Directora del trabajo de Tesis con el tema:

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES EN LA CIUDAD DE BAHÍA DE CARÁQUEZ, CANTÓN SUCRE, PROVINCIA DE MANABÍ”.

Elaborado por la Egresada **JENNIFER JANET SOLÓRZANO FARÍAS** de la Facultad de SECRETARIADO EJECUTIVO, **CERTIFICO**, que ésta investigación ha sido desarrollada íntegramente por la proponente del proyecto y orientado el proceso por el suscrito.

La investigación y los resultados obtenidos de ella, como los criterios vertidos son de exclusiva responsabilidad y derecho de la autora del trabajo

LCDA. CLOTILDE CHICA O. MSC.DGT.
DIRECTORA DE TESIS.

AUTORÍA

Yo, **JENNIFER JANET SOLÓRZANO FARÍAS**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

JENNIFER JANET SOLÓRZANO FARÍAS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Previo al cumplimiento de Grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación al ser que siempre estuvo presente en todas las facetas de mi desarrollo profesional, mi madre, la señora Mercy Farías Farías, a mi hija Eileen Koré, quien ha sido la inspiración para visualizar mi desarrollo profesional.

A mis compañeros y profesores quienes fueron motivación para lograr este objetivo.

A ellas dedico esta investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primera instancia a ese ser supremo que está en todas las áreas mi vida, Dios, a mi madre, amigos y demás personas que de una u otra manera me incentivaron a realizar este trabajo, a los catedráticos de la ULEAM que me han sabido guiar en mi desarrollo profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centró en el desarrollo de los estudios de como una secretaria ejecutiva es capaz de resolver situaciones organizacionales en los diferentes ámbitos en que ella se desenvuelve, el hecho de organizar archivos internamente dentro de una oficina no le deja fuera de aspectos foráneos y manejar personas para diferentes actividades sociales, como son los eventos.

El marco teórico basa su información en dos grandes grupos, por un lado el estudio de la gestión de la secretaria ejecutiva y por otro lado el estudio en base a la organización de los eventos sociales, en cuanto a la gestión de la secretaria ejecutiva, la teoría fundamenta su información en las diferentes actividades que ellas realizan contrastando con el papel que juegan los asistentes ejecutivos, y por último disipando los mitos más generales acerca de los que las secretarias hacen en la actualidad y lo que la gente cree conocer acerca de su labor.

La organización de eventos sociales es una tarea compleja que demanda esfuerzo y sobre todo tiempo, se debe contar con un equipo idóneo, disciplinado, capacitado, encargado de realizar todo tipo de evento social y colocar la identidad corporativa de la institución muy en alto, y para cada tipo de evento realizar la organización, de modo que encaje en el tipo de evento a realizar, como es el caso de los foros o conferencias, entre otros, esta debe estar planificada, coordinada, controlando el más mínimo detalle donde el margen de error sea mínimo.

En el análisis e interpretación de resultados se pudo observar el vacío que aún se tiene en cuanto a la organización de dichos eventos, por ejemplo el desconocimiento de los protocolos que deben regir en los eventos, por tal motivo se desarrolló una propuesta que muestre como se debe preparar ciertos eventos sociales como por ejemplo los foros y conferencias, pensando en ciertos detalles como la logística, la asignación de tareas y las responsabilidades que deben tener los miembros organizadores del evento social.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	I
AUTORÍA.....	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	VI
ÍNDICE.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	6
1.1. ANÁLISIS HISTÓRICO DEL OBJETO Y CAMPO DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.2. <i>Gestión de la secretaria Ejecutiva.....</i>	7
1.2.1. <i>Características de la gestión de la secretaria ejecutiva.....</i>	8
1.2.2. <i>Habilidades y destrezas esenciales para el desempeño profesional.....</i>	8
1.2.3. <i>Estrategias para lograr un desempeño eficiente.....</i>	9
1.2.4. <i>Alto desempeño profesional.....</i>	10
1.2.5. <i>Comunicación asertiva en la secretaria ejecutiva.....</i>	10
1.3.1. <i>Funciones del puesto.....</i>	11
1.3.2. <i>Organización de su propio trabajo.....</i>	12
1.4. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.....	13
1.4.1. <i>Puntos claves en la Organización de Eventos.....</i>	14
1.4.2. <i>Normativas de protocolo y etiqueta en la organización de eventos.....</i>	15
1.4.3. PLANEACIÓN Y TIPOS DE EVENTOS.....	15
1.4.3.1. <i>Seminario.....</i>	15
1.4.3.2. <i>Conferencia.....</i>	16
1.4.3.2.1. <i>Tipos de conferencia.....</i>	16
1.4.3.2.2. <i>Pasos para realizar una conferencia.....</i>	17
1.4.3.3. FORO.....	18
1.4.3.3.1. <i>Tipos de foro.....</i>	18
1.4.4. <i>Importancia de la imagen del evento y del organizador profesional de eventos.....</i>	20
1.4.5. <i>La función del profesional del secretariado en la organización de eventos.....</i>	20
1.5. IMPORTANCIA DE LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO.....	21
1.5.1. <i>Principios básicos de la etiqueta y el protocolo.....</i>	22
1.5.2. <i>Clases de Protocolo.....</i>	22
CAPITULO II.....	24
2. INTERPRETACION Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE CAMPO.....	24
2.1. <i>Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los SECRETARIAS.....</i>	25
2.2. <i>Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los CLIENTES.....</i>	29

CAPITULO III	32
3.1. TEMA DE LA PROPUESTA.....	32
3.2. <i>Antecedentes de la propuesta</i>	32
3.3. JUSTIFICACIÓN	33
3.3.1. <i>Competencias a desarrollar</i>	33
3.3.2. <i>Presupuesto</i>	34
3.4. OBJETIVOS.....	35
3.4.1. <i>Objetivo general</i>	35
3.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	35
3.5. METODOLOGÍA	36
3.6. Recursos.....	36
3.7. IMPACTO.....	36
3.8. VALIDACIÓN	37
4. CONCLUSIONES.....	38
5. RECOMENDACIONES.....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXOS.....	41
ANEXO 1: TABLAS Y CUADROS ESTADÍSTICOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS	42
ANEXO 2: TABLAS Y CUADROS ESTADÍSTICOS DE LA ENCUESTAS APLICADAS A CLIENTES.	47
ANEXO 1: FORMULARIO DE ENCUESTAS APLICADAS.....	51

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada referente a la gestión de la secretaria ejecutiva en la organización de eventos sociales en la Ciudad de Bahía de Caràquez, en el periodo 2015, apoya las condiciones en que se desarrolla el mundo actual generando nuevas ideas que brinden servicios de calidad.

Y, es que a diario las instituciones de Bahía de Caràquez, organizan eventos sociales y los asistentes o clientes buscan ser atendidos de manera correcta y eficiente, un buen servicio impulsa a nivel mundial disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, comunicación y confianza.

Las secretarias con el paso del tiempo han ido evolucionando, desde sus primeras obligaciones, las cuales eran guardar en secreto los procesos que en una oficina se realizaban y la documentación que se gestaba, ahora una secretaria ejecutiva posee imponentes cualidades que sirven para resolver situaciones extremas en algún tipo de oficina departamental, toma de decisiones, la capacitación y el entrenamiento en diferentes áreas tecnológicas ya sean digitales o físicas para organizar la información que genera el diario convivir en una empresa (Genevieve, 2000).

Estas cualidades se mezclan directamente con las innumerables labores que las secretarias ejecutivas realizan en una organización, institución o compañía, ya sean internas o externas, es decir cuando existe la vinculación con otras firmas empresariales ellas establecen un nexo de comunicación aplicando normas, etiquetas y protocolos que permiten mostrar una verdadera imagen corporativa, estas se aprecian de manera fehaciente en la organización de eventos sociales tales como almuerzos de negocios, foros, seminarios, conferencias, congresos, celebraciones empresariales, eventos cívicos patrióticos, etc. (Carrión, 2008).

Este proyecto en sí es de mucha importancia dentro del ámbito secretarial puesto que permite ampliar las perspectivas de las secretarias ejecutivas para crear, modificar y conducir un evento social de la mejor manera posible, tomando en consideración la

localización del evento, la misma que se ubica en la ciudad de Bahía de Caráquez, así como en las grandes ciudades, tomado en cuenta que esta es una Ciudad turística.

Los organismos públicos y municipales organizan la programación de grandes eventos sociales que son vistos y aplaudidos por visitantes de todo el país. Por ello, en todas las instituciones tanto del sector público como en el privado, el directivo o gerente de la empresa, necesitará organizar un evento en su empresa para: Dar a conocer una noticia, dar a conocer un producto, socializar con otros empresarios, discutir temas de negocio, almuerzo con inversionistas o ejecutivos de la empresa, aniversarios de la empresa, seminarios y capacitaciones.

Estas actividades en la actualidad le son delegadas a la secretaria Ejecutiva, de ahí que es imprescindible que ésta conozca sobre organización de eventos sociales ya que gran parte del éxito del mismo caerá en la reputación de ella.

La organización de un evento es una potente y eficaz herramienta de las más delicadas que existen y, esto es porque, en un evento absolutamente todo comunica: Estamos expuestos, nuestro público nos ve, nos escucha y está presente físicamente. Por este motivo, hemos de cuidar la imagen que transmitimos durante éste, siendo meticulosos en todos los detalles. De ahí, que nos ganaremos una u otra reputación aunque, hay muchas organizaciones que ponen en marcha un evento simplemente porque así está especificado en su plan de marketing, dejando muchos aspectos al azar en el transcurso de este.

La organización de un evento nos permite acercarnos y conocer al cliente, comunicarnos con él y ofrecerle, de forma directa y amable, los productos y/o servicios de nuestra empresa. Muchas empresas creen que los eventos corporativos son “un día de descanso” para el personal. Eso se debe a que no saben como aprovechar su potencial para lograr otros objetivos. La organización de eventos exitosa, es aquella en la que los asistentes quedan impresionados y disfrutan no solo del contenido sino también de la organización, por este motivo deben ser planeados más como un espectáculo que como una conferencia.

En la organización de eventos en las empresas salvo excepciones, es una actividad extraordinaria y poco cotidiana, requiere de una gran dedicación y generalmente, cuantiosos gastos, sin embargo, especialmente en el caso de las grandes corporaciones, a lo

largo del año, se organizan eventos de diversos tipos y con distintos objetivos, de informar al accionista, presentar sus productos o servicios y fidelizar al cliente (Burgallo, 2009).

Por ello, la organización de este tipo de actos requiere del concurso de un equipo de trabajo con perfiles muy heterogéneos. Los profesionales del secretariado tienen un importante protagonismo ejerciendo labores de coordinación y documentación, entre otras, ya que por tratarse de un perfil multidisciplinar, están capacitados para actuar no solo realizando las funciones enunciadas anteriormente, sino otras, que tradicionalmente ejercen los mandos intermedios o incluso los directivos.

Examinar en primer lugar el rol del profesional en el marco de la organización de los eventos corporativos y las competencias y habilidades que se consideran necesarias. Así mismo se analiza el concepto de eventos y los distintos tipos. Sus implicaciones en la vida de las corporaciones así como las diferencias y similitudes entre evento y reunión, analizando a continuación las características de cada uno de los tipos de evento (Londoño, 2009).

La asistente o asistente administrativo que requiere el ejecutivo moderno necesita una completa redefinición de funciones. Esto conlleva muchos cambios, desde seleccionar personal con una capacitación completa, a pagarles salarios más altos. Estos cambios en las funciones de las "secretarias" se han ido dando poco a poco, como todos en la naturaleza. No hay duda que ha sido un largo camino el que han tenido que recorrer las mujeres, para ser consideradas como parte del equipo, permitirles que participen en las reuniones y que sus opiniones y recomendaciones sean escuchadas. Desgraciadamente esto no está ocurriendo a la velocidad que se requiere en los países de Latinoamérica, al igual que se producen lentamente en Afganistán y otros lugares donde las doctrinas Talibán siguen vigentes. Las transformaciones de tareas, especialmente en grandes empresas, también han traído como consecuencia que la "asistente administrativa" tenga que atender más de un solo ejecutivo.

El protocolo y la etiqueta debe ser una actividad espontánea, su finalidad es que todo el mundo se sienta cómodo independientemente del cargo que ostente.

Por ello las secretarias deben dar mucha importancia a estas normas, debido al uso que ellas le dan no solo en el ejercicio profesional sino en su diario vivir con amigos y familiares.

La etiqueta es el comportamiento en el trato social, caracterizado por muestras de cortesía, educación y deberes morales que deben ser complementados con el protocolo, que es el ceremonial de usos de estilos y costumbres que se observan en reuniones de carácter elevado y serio, actos, cuya solemnidad excluye todo grado de familiaridad y confianza.

Por lo que la imagen de la secretaria está compuesta de varios detalles, empezando por el aseo personal, buen vestir, excelente postura, buenos modales, ya que la belleza tiene como base la salud corporal y la higiene, debe ser muy cuidadosa en su aspecto externo como en su comportamiento, su forma de hablar, sonreír, moverse, gesticular, esto hará que se sienta más segura de sí misma y logrará un aspecto más jovial y atractivo.

Es así como el protocolo y la etiqueta se ha vuelto determinantes para la organización de un acto, a tal punto que muchas instituciones públicas y privadas cuentan con la participación de la secretaria en el tema, por lo indispensable que se vuelve para el ámbito laboral. Por ello los conocimientos de protocolo y etiqueta, brindan a las personas la posibilidad de conducirse apropiadamente en cualquier circunstancia, por consiguiente se vuelven con el pasar de los años en un instrumento clave para la realización de diversos eventos.

El personal que se dedique a la planeación, organización y desarrollo de cualquier evento dentro de una determinada institución debe poseer los conocimientos básicos de protocolo y etiqueta a fin de desempeñar adecuadamente tan importante labor. Ambos términos se encuentran siempre unidos, pues facilitan las relaciones institucionales, haciéndolas más agradables y dejando a las personas que las representan en el lugar que les corresponde, evitando situaciones incómodas y estableciendo normas que reglamentan toda la organización y desarrollo de un acto.

En este contexto la presente investigación permitió a conocer la manera de cómo aplicar las normas de etiqueta que rige el buen comportamiento de las personas al momento de que

se lleve a cabo un evento de carácter social, comercial, educativo, deportivo etc., proyectando así una excelente imagen como aportación a la cultura institucional.

Además tuvo como objeto incentivar a las secretarias a mejorar la presentación y organización de los diferentes eventos, aplicando las reglas protocolarias que juegan un papel primordial en cuanto a la calidad, desarrollo, competencia y posicionamiento para la institución en la que laboran la cual busca el mejoramiento continuo para el reconocimiento de la colectividad.

Por otra parte, se hizo mención a la importancia de la aplicación de estas normas en el desempeño laboral de las secretarias y de todo profesional que debe hacer uso de estas para tener conocimientos actualizados, debido a que están en constantes cambios y por ser la imagen de toda institución, debe estar preparada para asumirlos y ponerlos en práctica

Los beneficiarios de este proyecto apuntan directamente a las Secretarias Ejecutivas de cualquier tipo de compañía, empresa, organización. Pero puede derivar a mercados dedicados al servicio organizativo de eventos sociales de distinto índole social, ya sean estas ceremonias religiosas o fiestas, pero se debe aclarar que el presente proyecto de investigación se enmarca en el tipo de evento social que genera una relación estable entre organizaciones o firmas corporativas y que generen expectación dentro del ámbito académico.

CAPITULO I

1. Tema

“Análisis de la gestión de la secretaria Ejecutiva en la organización de eventos sociales en la ciudad de Bahía de Caràquez, Cantón Sucre, Provincia de Manabí”

1.1. Análisis histórico del objeto y campo de investigación

Históricamente el mundo ha exigido el éxito del ser humano a través de su profesionalización. Las empresas en todos los ámbitos, requieren de los servicios profesionales de personas preparadas, con buena presencia y excelentes relaciones humanas.

Es notorio que los cambios presentan nuevos desafíos, en especial para los profesionales, cuando el ser humano decide trabajar, busca que la empresa que lo contrató se sienta satisfecha de su rendimiento laboral, este debe adquirir la capacidad y actitudes necesarias para desenvolverse en el trabajo. Carla Ruiz (2012, p. 15) propone que “los conocimientos adquiridos por sí solos no garantizan que el trabajador sea competente, pero que los cambios en los sistemas de formación de trabajadores y la utilización de medios, métodos y formas de enseñanza requieren una constante actualización”.

A medida que pasa el tiempo el capacitarse tiene interés en el hecho de obtener nuevos conocimientos que beneficien al profesional de forma personal y a la empresa para la que trabaja ya que generará mayor rentabilidad. La calidad llega a ser parte integral de nuevas corrientes en cuanto a la atención del cliente que es una herramienta competitiva que existe desde épocas pasadas, y es que atraer clientes es parte esencial de las empresas, cuya finalidad es servir y generar calidad de atención. La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo, hoy en día la calidad de atención al cliente es mucho más exigente, por ello el desempeño profesional debe ser aplicado con mayor cobertura y responsabilidad.

Por ello la secretaria debe proyectar, profesionalismo, eficiencia, honestidad, cultura, serenidad, sencillez y cordialidad, entre otras virtudes; y darle mucha importancia al mejoramiento constante de la imagen personal y profesional, siendo de mayor prioridad cuando desempeñan cargos como el secretarial que exigen contacto permanente con diferentes personas.

1.2. Gestión de la secretaria Ejecutiva

La gestión profesional de la secretaria, expuesto por (Calvo, 2010). se constituye como un reto diario y un compromiso consigo misma, como también con el lugar donde se trabaja, dado que está considerado por la manera como se realiza la labor, involucrando actitudes, saberes y formas de relación, que inciden en la calidad global de la tarea. En la práctica de las funciones secretariales, la funcionaria en secretariado reconoce que, la acción profesional, corresponde al ser, al saber y al hacer reflexivo como profesional en la cotidianidad en el cual se desempeña y no al cumplimiento de unas obligaciones pactadas en relación con la profesión y el cargo que ocupa.

De allí resulta importante, como la secretaria se desempeñe en su área de trabajo, la forma como ponga en práctica esa gama de conocimientos adquiridos en la formación profesional, junto con la práctica de buenas costumbres, de sus principios y valores obtenidos. En el desarrollo de cada actividad, esta profesional pone énfasis en cada una, debido a que la profesión le exige desempeñar sus funciones con responsabilidad y personalidad, permitiéndoles responder con eficiencia y eficacia a las funciones que desempeña, accediendo con ello alcanzar el éxito personal y profesional.

Por lo que hoy en día las empresas se enfrentan a grandes cambios como lo expone (Cancciani, 2010), que conllevan a reestructurar su operatividad, obligando a que su gerencia este más atenta en el tipo de estructura organizacional, así como en las descripción de sus funciones que deben desempeñar el equipo de trabajo, especialmente la secretaria que cumple funciones específicas, quien unificaran esfuerzos en pro de resultados que favorezcan a la empresa. Por ello se requiere que ellas sean proactivas, visionarias, altamente capacitadas, motivadas a usar adecuadamente su potencial, creativo e innovador.

1.2.1. Características de la gestión de la secretaria ejecutiva

Las características de la gestión del/la profesional en secretariado ejecutivo corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- Emerge y se modifica en la misma medida que cambia el escenario y sus exigencias.
- Coexiste con las competencias, pero facilita su resignificación y reacomodo personal.
- Se constituye en una expresión personal, en tanto cualifica a la competencia.
- En su relación con la idoneidad profesional es consustancial a la competencia.
- Tiene un carácter totalizador al integrar de forma dialéctica los elementos que caracterizan la competencia o conjunto de esta.
- Es demostrable en la acción concreta en la actividad profesional contextual.
- Adquiere su relevancia en la relación dialéctica entre la polivalencia, la flexibilidad y la integridad de la actuación.” (Cancciani, 2010, pág. 51)

1.2.2. Habilidades y destrezas esenciales para el desempeño profesional

(Freire, 2009), dice que las secretarias y asistentes de gerencia se convierten en los brazos de los gerentes para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir la misión empresarial, y el desempeño profesional de ellas es su carta de presentación y la ratificación del cargo que ocupa cada una. También (Calvo, 2010), manifiesta que en la medida que las personas ocupan estos cargos, su dominio de la información que se genera en la misma, hace de esta ejecutiva una asistente de responsabilidad y de fidelidad para alcanzar las metas de la organización.

Su desempeño proactivo y eficiente le permiten alcanzar la autoridad necesaria del nivel superior para influir más directamente en el buen cumplimiento de los objetivos empresariales, ya que atrás quedaron las simples funciones de servir café y realizar el papeleo diario por parte de las funcionarias.

Hoy en día acorde a (Sierra, 2010), con el desarrollo tecnológico, las tareas de ser secretaria han cambiado y en la actualidad se necesita de una gran capacitación para ejercer esta profesión de manera adecuada. La secretaria tiene un papel vital dentro de una compañía y en muchos casos son la cara visible de la misma.

La responsabilidad que adquirió la ejecutiva, han dotado de mucha importancia al puesto por lo que cualquiera puede desempeñar esta crucial tarea, donde pondrá en práctica todo ese potencial de conocimientos, habilidades y destrezas para trabajar, de manera eficiente en base a las aptitudes y actitudes que ejerce la ejecutiva.

1.2.3. Estrategias para lograr un desempeño eficiente

Las estrategias según (Varela, 2011), son métodos que se utilizan para lograr de algún objetivo o meta, que junto a la motivación se convierte en un solo elemento importante dentro de las actividades que desarrollan quienes laboran en una institución, lo que permitirá canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesen a las instituciones y a la misma persona.

(Burgallo, 2009, pág. 84). Por esta razón expresa que los directivos o autoridades institucionales deben interesarse en recurrir a aspectos relacionados con la motivación, para coadyuvar a la consecución de sus objetivos.

Dado que las instituciones están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, las direcciones institucionales tienen que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos, a través de la aplicación de mecanismos que motiven al empleado a laborar con efectividad, agilidad, responsabilidad y dinamismo.

1.2.4. Alto desempeño profesional

(Parera, 2011, pág. 53). Dice la alta competitividad en su compendio que enfrentan actualmente las empresas en los diferentes sectores de la economía se fundamenta en el valor agregado que cada organización incorpora en su gestión operativa y administrativa. Para competir y permanecer en los mercados actuales, las empresas deben comenzar por cautivar, seducir y mantener cada vez más clientes, logrando que la imagen de sus empleados, que es la de su empresa, motive por sí sola a buscar sus productos y servicios. Por ello una gran parte de esta responsabilidad recae directamente sobre la secretaria, como sostiene (Sierra, 2010), cuyos múltiples roles actuales le exigen aparte de sus funciones tradicionales, ser interlocutora, intermediaria, gestora, anfitriona y mano derecha no solo del jefe sino de la organización en general.

1.2.5. Comunicación asertiva en la secretaria ejecutiva

(Baquero, 2011, pág. 78) señala que “La comunicación formal en una organización es de gran importancia, ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, ayuda a tener un armonioso ambiente laboral donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas.

(Castro, 2011), Acota que comunicarse es una necesidad básica del ser humano, es por ello que en toda organización es de vital importancia la comunicación para alcanzar las metas propuestas. Todo el personal de secretaría debe conocer la cultura organizacional con el fin de promoverla y vivirla. Para que una secretaría logre una buena comunicación, es importante tener en cuenta factores como los que se mencionan a continuación:

- Los mensajes deben ser completos, explícitos, precisos, claros y directos.
- El emisor debe asegurarse que el receptor haya entendido el mensaje a través del empleo de preguntas o reiteraciones.
- Se debe escuchar activamente y controlar las emociones.

1.3. Actividades secretariales

En este contexto (Navarro, 2010, pág. 67), señala que las actividades secretariales implican los conocimientos saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el individuo y la tarea, que no siempre están de antemano. Abordar el enfoque de capacidades es dar un viaje hacia los resultados de la aplicación de esos saberes, habilidades y destrezas. Así mismo (Londoño, 2009, pág. 91) dice que en otras palabras las capacidades se refieren a saber demostrar su potencial profesional, poner en práctica toda esa gama de conocimiento que le acreditan como una profesional competente lo que se demuestra a través del desempeño que es eficiente, lo cual es observable, medible y evaluable.

1.3.1. Funciones del puesto

El (Grupo-Cultural, 2010, págs. 122-123), dice, que la labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible, para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas. Así, ésta queda liberada de tener que prestar atención, con la siguiente pérdida de tiempo, a los detalles de tipo administrativo o de gestión (...). Las funciones de una secretaria, la cantidad de trabajo que tiene que desarrollar, la responsabilidad que se le exige y debe asumir, así como la valoración e importancia de su puesto, están en función del tamaño de la empresa en que preste sus servicios, de aquí las funciones de las secretarias son:

- Llevar la agenda por medio de la cual organiza y planifica el trabajo diario y los compromisos a corto y medio plazo.
- Preparar los viajes, ocupándose de la reservas de hoteles y del medio de transporte a utilizar en el desplazamiento.
- Concretar, confirmar o cancelar citas que el jefe solicita o son solicitadas a él.
- Concretar reuniones o entrevistas de sus jefes con otras personas sobre asuntos pendientes.

- Atención personal a las visitas que acudan a la oficina con la intención, concertada o no de antemano, de entrevistarse con el jefe”.
- Organización de eventos sociales

Entre otras funciones importantes como la organización de reuniones o eventos de carácter social, en los cuales debe aflorar su creatividad y distinción al momento de organizar cócteles, reuniones, internas, sesiones solemne entre otras que conllevan mucha responsabilidad por parte de ellas, pues del trabajo que realicen depende el éxito de la institución a la cual pertenecen.

1.3.2. Organización de su propio trabajo.

Para que la secretaria pueda desempeñar sus funciones de modo correcto y a satisfacción del superior, dice el (Grupo-Cultural, 2010, pág. 115), necesita una mínima e indispensable estructura organizativa, elementos físicos necesarios para que el trabajo pueda llevarse eficazmente, a la manera que organiza su trabajo diario.

Debe procurar que el lugar donde trabaja ella y su jefe, estén siempre en orden y dispuesto para el mejor funcionamiento posible, intentando corregir de inmediato cualquier defecto que eventualmente pudiera obstaculizar la buena marcha del despacho, en este sentido tiene que contar con los elementos materiales y en su caso humano, necesario para desempeñar sus funciones, sería conveniente disponer como mínimo de los siguientes elementos:

- Mesa de escritorio
- Silla anatómica y giratoria
- Equipo informático
- Teléfonos
- Otra mesa auxiliar
- Estanterías
- Armarios
- Ficheros y archivadores
- Fotocopiadora etc.

Entre otros puntos a tomar en cuenta declara (Suárez, 2010), para efectivizar su labor seria llevar una agenda propia en la cual, pueda llevar los temas que se vallan dando en el transcurso del día, para así evitar que se pase por alto algunas anotaciones que se han hecho o que personas ajenas a la institución pidieron notificar al superior.

Este tipo de anotaciones deben estar bien escritas, debe anotarse el nombre de quien pide la reunión, si como el porqué de dicha reunión, algún numero al cual se pueda contactar a la persona y cualquier otra novedad al respecto.

1.4. Organización de Eventos

(Burgallo, 2009, pág. 34), exterioriza que en la organización de eventos en las empresas salvo excepciones, es una actividad extraordinaria y poco cotidiana, requiere de una gran dedicación y generalmente, cuantiosos gastos, sin embargo, especialmente en el caso de las grandes corporaciones, a lo largo del año, se organizan eventos de diversos tipos y con distintos objetivos, de informar al accionista, presentar sus productos o servicios y fidelizar al cliente.

Por ello, la organización de este tipo de actos requiere del concurso de un equipo de trabajo con perfiles muy heterogéneos.

Los profesionales del secretariado tienen un importante protagonismo ejerciendo labores de coordinación y documentación, entre otras, ya que por tratarse de un perfil multidisciplinar, están capacitados para actuar no solo realizando las funciones enunciadas anteriormente, sino otras, que tradicionalmente ejercen los mandos intermedios o incluso los directivos. Por ello (Londoño, 2009, pág. 301), examina en primer lugar el rol del profesional en el marco de la organización de los eventos corporativos y las competencias y habilidades que se consideran necesarias. Así mismo se analiza el concepto de eventos y los distintos tipos.

Sus implicaciones en la vida de las corporaciones así como las diferencias y similitudes entre evento y reunión, analizando a continuación las características de cada uno de los tipos de evento.

1.4.1. Puntos claves en la Organización de Eventos

Como ya se ha dicho, los eventos constituyen un aspecto muy importante en las relaciones corporativas, pero también pueden ofrecer una visión negativa de la compañía si no transcurre de manera fluida y sin incidentes.

La planificación y organización son la clave del éxito. Nada puede quedar en manos de la improvisación. La organización de actos debe abordarse como un proyecto. En el caso de actos multitudinarios o eventos, como ya se ha dicho, la organización suele estar a cargo de un equipo liderado por el máximo responsable del acto en cuestión.

Mientras que (Baamonde, 2010), revela que en la organización de un evento de cierta envergadura, se requieren estas características. El primer paso es por supuesto la definición de los objetivos y del resultado que se quiere alcanzar, hay que asignar responsabilidades, permite ir realizando mejoras e introducir correcciones a medida que se avanza en la organización. Como se trata de la labor de un equipo, es necesario el espíritu de colaboración y por supuesto es un trabajo enriquecedor, tanto profesional como personalmente.

En otro orden de cosas (Londoño, 2009), declara que hay que ser realista en cuanto a los presupuestos, nadie da nada por nada y determinados ahorros pueden pagarse muy caros. Tampoco se trata de resolver todo gastando más que nadie.

El equilibrio entre lo que se obtiene y lo que se paga tiene que ser preceptivo. Comprobar con cuidado aquellas ofertas que difieran del promedio ya sea al alza como la baja. De igual manera aunque parezca obvio decirlo, se impone la prudencia tanto en lo relativo al cálculo del número de asistentes, como en los plazos de ejecución de los trabajos requeridos.

Finalmente en determinados casos hay que dejarse guiar por el instinto, si algún aspecto de la organización produce inquietud o incomodidad, revisar y después revisar de nuevo, hasta tener la convicción de que va a funcionar sin problemas.

1.4.2. Normativas de protocolo y etiqueta en la organización de eventos

Para lograr el éxito de un evento, se debe seguir una serie de pasos que simplifican el trabajo, los eventos que organizan las Instituciones, cuentan con la presencia de funcionarios tanto nacionales como internacionales por lo que deben tener especial cuidado al momento de planificar los mismos, donde la actuación de las secretarías, proyecte una buena organización ante el público.

1.4.3. Planeación y tipos de eventos

Todo evento debe ser planeado según (Abad, 2012), con anticipación a fin de conocer, fecha exacta, lugar en donde se llevará a cabo, personas que se invitan, servicios que se contratan, recurso humano, recurso financiero, seguridad, las vías de acceso de donde se realizara el acto, alojamiento y transporte de las personas invitadas, giro de invitaciones, logística para parqueo de vehículos, recepción, facilidades y atenciones a las personas participantes y asistentes entre otros.

Para cada uno de los pasos antes mencionados se debe tener una adecuada coordinación, entre todas las personas que de una u otra manera formaran parte del mismo, por lo que todos los departamentos involucrados deberán tener una adecuada coordinación.

1.4.3.1.Seminario

Es una reunión especializada acorde lo expresado por (Bree, 2009), que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas. Lo inventaron los universitarios alemanes para sustituir la palabra cátedra y para demostrar que es posible unir la investigación y la docencia a fin de que mutuamente se complementen.

La ejecución de un seminario ejercita a los estudiantes en el estudio personal y de equipo, los familiariza con medios de investigación y reflexión y los ejercita en el método filosófico. El Seminario es fundamentalmente una práctica.

1.4.3.2.Conferencia

Plática entre dos o más personas acorde a (Baquero, 2011), para tratar de algún punto o negocio. Disertación en público sobre algún punto doctrinal.

Es una técnica muy utilizada donde se desarrollan temas con personalidades destacadas en la especialidad del tema que se aborda. La conferencia es en un principio una reunión de índole gubernamental u oficial en la que se abordan problemas diplomáticos, políticos, económicos.

1.4.3.2.1. Tipos de conferencia

- Un congreso (reunión) denominación utilizada para diversas conferencias académicas y otro tipo de reuniones, con un fin de discusión, difusión o intercambio de conocimientos.
- Una disertación pública sobre un asunto científico, filosófico, literario o empresarial, o sea, exposición generalmente de un solo conferenciante o de unos pocos, a veces con una finalidad cultural, a veces académica. Véase Conferencia magistral.
- En algunas universidades y estudios, una clase en la que el docente tiene la palabra la mayor parte del tiempo. Se entiende en oposición a clase práctica.
- Una plática entre dos o más personas para tratar de algún punto o negocio.
- Una reunión de representantes de Gobiernos o Estados para negociar sobre un tema específico, por ejemplo, Conferencia sobre desarme.
- Una comunicación telefónica, en especial si es interurbana o internacional. Véase Conferencia (llamada).
- Una videoconferencia.

- Una conferencia de prensa o rueda de prensa, acto informativo convocado por un organismo o entidad al que están invitados los medios de comunicación para que informen de lo que allí suceda.

1.4.3.2.2. Pasos para realizar una conferencia

- En primer lugar, tenemos que tener claro el objetivo de nuestra conferencia, cuáles son los conocimientos que queremos traspasar. Solo teniéndolo claro y estando seguros seremos capaces de transmitirlo al público.
- Hay que recordar que es muy importante comprobar previamente que los sistemas audiovisuales u otros componentes de la sala donde se realizara la conferencia funcionen perfectamente, evitando imprevistos de última hora. Además, si se puede elegir la sala, hay que tener en cuenta el número de asistentes, siempre un poco por debajo de los que han sido convocados.
- Es muy recomendable la elaboración de un guion indicando el orden que se debe seguir. Además, en caso de perder el hilo, se puede consultar disimuladamente para refrescar la memoria. Ayudarte de unas diapositivas pueden ayudarte a saber siempre que va a continuación.
- Hay que considerar la duración máxima que puede tener la conferencia, siempre inferior a una hora, e intentar adaptar al máximo el guion y la explicación al tiempo establecido. Para asegurarte de no sobrepasar el tiempo establecido, puedes practicar la conferencia en casa e ir cronometrando hasta llegar a la duración óptima.
- Mantener un lenguaje adecuado y unas formas correctas es primordial para la realización de una buena conferencia, evitando siempre las interrupciones, ya sea por olvidos propios como por preguntas o comentarios del público, que deben ser ignorados hasta el final.

- Otro factor muy importante se centra en el lenguaje corporal, que debe mostrar predisposición y una actitud comunicativa. Para hacerlo es muy importante mantener el contacto visual con el público, ya que muestra seguridad en el discurso, así como aprovechar el espacio disponible para moverte, conseguirás que el público se mantenga atento ante una conferencia dinámica. Recuerda que puedes acompañar tu explicación con el movimiento de las manos, aunque las debes mover al mismo ritmo que las palabras.
- Por último, hay que tener en cuenta que al final siempre suele haber una ronda de preguntas para que el público pueda resolver las posibles dudas y para realizar aclaraciones. Hay que estar preparado para cualquier pregunta, hecho que solo se puede dar si realmente se tiene un buen conocimiento del tema.

1.4.3.3. Foro

Según (Asencio., 2010), es una reunión para discutir asuntos de interés actual ante un auditorio que a veces interviene en la discusión. El fórum o foro es una técnica de participación en la cual todos los participantes de igual a igual discuten o intercambian ideas en torno a un tema determinado, bajo la dirección de un coordinador o moderador.

1.4.3.3.1. Tipos de foro

- **Foro Público:** El foro público es aquél donde todos pueden participar sin tener que registrarse. Todos pueden leer y enviar mensajes.
- **Foro Protegido:** El foro protegido es inalterable para usuarios no registrados. Es decir, si usted quiere enviar mensajes, primero debe registrarse.
- **Foro Privado:** El foro privado es solo accesible para usuarios registrados en uno de los siguientes grupos: moderador, y miembro. Para tener acceso a este tipo de foro, no obstante, el administrador debe aún permitirle la entrada.

1.4.3.4.Panel

Es la participación de un grupo de experto o especialistas de una temática concreta, la cual es cerrada a la participación del público. Aunque su desarrollo es aparentemente espontáneo, debe seguir una secuencia coherente y ordenada.El coordinador o moderador selecciona a los participantes y prepara con ellos las líneas del diálogo. Aunque cabe la improvisación en la presentación, debe seguirse las líneas generales preparadas de antemano.

1.4.3.4.1. Tipos de panel

- Informativa: Su fin es informar sobre algún tema en especial.
- Exploratoria: Para examinar o analizar un problema en términos de las causas que lo generan.
- Solución de problemas: Convocada para dar respuesta inmediata a un problema específico.
- Creativas: Utilizada para encontrar nuevas ideas, productos o servicios.
- Casual: Realizada generalmente entre jefes y empleados en forma espontánea.
- De Capacitación: Realizada para dar o recibir algún entrenamiento específico y con un objetivo determinado.
- Almuerzo y desayuno de negocios.
- El almuerzo es una buena solución para entretener a clientes de una manera menos formal que una cena, desayuno, el tema a tratarse deberá ser importante para compensar el levantarse temprano. La reunión deberá durar máximo 45 minutos.

- Reuniones Sociales, cuando acudimos a cualquier tipo de acto o evento social (cóctel, buffet, fiesta, Expo, ferias, etc.
- Reuniones Culturales, Expo de pinturas, libros, todas las artes, etc. Reuniones de Estudio, seminarios, talleres, colegios, universidades, etc.

1.4.4. Importancia de la imagen del evento y del organizador profesional de eventos.

En ambiente multifacético en el cual se desempeña el organizador de eventos, conforme a (Jijena, 2011, págs. 282-283), requiere una interrelación incesante donde los logros están determinados tanto por la forma en que se conduce, como por la propia capacidad en el métier. No es suficiente sólo la gentileza y sentido común.

Existen cantidad de situaciones en el mundo de los eventos, comprendido dentro del ambiente de los negocios, que requieren el exacto conocimiento de saber expresarse, actuar, escribir y vestir adecuadamente, según las circunstancias. Este desempeño, se convierte en una herramienta de trabajo fundamental, ya que un organizador de eventos es un profesional de imagen y excelencia en la comunicación. Este es el caso de las secretarias, quienes tienen que recurrir a sus habilidades poniendo en práctica toda su creatividad para resolver así situaciones de cualquier índole en la organización de eventos demostrando así el potencial que tienen y el conocimiento de reglas protocolarias.

1.4.5. La función del profesional del secretariado en la organización de eventos

Tanto las grandes corporaciones, como las asociaciones profesionales, los centros docentes, las fundaciones y un largo etcétera celebran eventos de mayor importancia.

El rol del profesional del secretariado según (Abad, 2012, pág. 72) en los procesos de organización de eventos y reuniones es muy amplio, aunque está marcado por su limitación en cuanto a la toma de decisiones, por lo que, deberá mantener una comunicación fluida y puntual con el máximo responsable del acto para que la organización se ajuste a lo que planea.

En el caso de los eventos, estos profesionales participan activamente. Se responsabilizan por completo de la ejecución del proyecto y en el caso de grandes eventos corporativos, que por su magnitud no pueden ser organizados por una única persona sino por un equipo de trabajo, las secretarías o asistentes de dirección tienen principal protagonismo, ya que de sus buenas dotes de organización, de su conocimiento de la cultura de la empresa y de la buena coordinación depende en gran medida el éxito o fracaso el evento en cuestión.

Estos equipos de trabajos indica (Londoño, 2009, pág. 123), suelen estar compuestos, o así al menos es lo deseable, por profesionales de distintas disciplinas, diferentes áreas y niveles jerárquicos de la compañía, incluso en muchos casos pueden formar parte del equipo algunos colaboradores externos, que pueden o no ser proveedores de los servicios necesarios.

El equipo de trabajo está liderado por el máximo responsable del proyecto, es decir, de la organización del evento, quien normalmente distribuye distintas competencias entre los miembros del grupo.

1.5.Importancia de la etiqueta y el protocolo

Las normas de etiqueta y protocolo abarcan todos los campos de la actividad humana, así lo señala (Asencio, 2011, pág. 78) y aun cuando el sector más conocido de la aplicación de éstas, es el referente a los asuntos de Estado, su práctica en la actualidad es ampliamente requerida en instituciones públicas y privadas, sin importar la índole de las mismas.

Por lo que las tendencias globalizadoras imperantes y el auge del sector empresarial e institucional señala (Baamonde, 2010, págs. 69-89), dominan el ámbito de las relaciones humanas, presentando características especiales que les imprimen un ritmo acelerado, y exigen comportamientos adecuados que respondan a las nuevas condiciones.

Así, al emerger las instituciones y empresas como actores principales de la vida cotidiana, requiere cada vez más de personal altamente calificado en todas sus facetas de actividad, entre las que destaquen la aplicación de normas de etiqueta y protocolo.

Por lo que es interesante resaltar que las normas de etiqueta y protocolo en instituciones y empresas deben ser objeto de especial atención y, por tanto, las secretarías deben tener amplios conocimientos de ellas, para proyectar una imagen de seriedad, eficiencia, y competitividad, en el caso del protocolo se considera una necesidad atender a las prácticas protocolarias en todos los aspectos dentro y fuera de la institución. En tal razón, la atención al protocolo es conveniente en todas las áreas; sin embargo, se hace indispensable en los espacios destinados a los mandos altos y medios.

En la práctica, se presentan a menudo situaciones importantes que requieren de conocimientos especializados sobre funciones protocolares para enfrentar y resolver diversas situaciones con prontitud, eficiencia y buen juicio. Dentro de la institución o empresa es menester contemplar la infraestructura necesaria que pueda responder a los diferentes retos que las relaciones cada vez más complejas, vayan presentándose.

1.5.1. Principios básicos de la etiqueta y el protocolo

La oficina es una comunidad dice (Baquero, 2011, pág. 38), y como toda comunidad funciona mejor cuando los empleados de las distintas esferas jerárquicas son corteses entre sí. Pero en ocasiones no basta con ser corteses, sino que es preciso tener un conocimiento exacto sobre lo que es apropiado decir, la forma correcta de actuar, el modo indicado de vestir o de escribir una carta.

Este conocimiento puede ser instintivo, resultado de la buena crianza, o producto de la observación y la lectura de materiales apropiados. Por ello, las normas de cortesía en la oficina generan una atmósfera agradable y rodearse de personas educadas y discretas, tal como lo describe (Brites, 2012, pág. 45).

1.5.2. Clases de Protocolo

Por lo que (Bree, 2009, pág. 45), dice que la secretaria, actúa con responsabilidad y naturalidad, conserva continuamente la cortesía, respeto, amabilidad y sobre todo aplica en todo momento las normas de etiqueta y protocolo y de manera particular en los eventos que organiza y desarrolla. A más de esto actúa en los siguientes casos:

- En todo evento protocolario mantener cortesía social e institucional.
- El comportamiento corporativo de la secretaria en la recepción de visitas, es muy eficiente, actúa con total sencillez y confianza.
- En una organización protocolaria cuando la secretaria no tiene acceso a la reunión, siempre debe de estar pendiente para cualquier inconveniente que se presente, en el desarrollo de la junta.
- Cuando la secretaria en la entidad tiene una participación activa en la reunión, debe estar atenta, y anotar cualquier información importante, para así al finalizar entregar un informe con resultados.
- Tener preparadas las plantillas básicas para el desarrollo de la documentación necesaria en la reunión.
- Elaborar el proyecto de planificación y estructuración de un acto.
- Organizar actos protocolarios de acuerdo a su importancia.
- Distribuir los puestos de la sala de acuerdo a la participación de los invitados.
- Tener preparada la lista de los invitados.

CAPITULO II

2. INTERPRETACION Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE CAMPO

Está constituida por 15 secretarías del ámbito educativo, (diez secretarías del Distrito de Educación 13D11, la Unidad Educativa del milenio “Eloy Alfaro”, la Unidad Educativa Fiscal "Fanny de Baird" y la Universidad Laica Eloy Alfaro), y 75 secretarías ejecutivas de los diferentes instituciones de la ciudad, ya sean Hoteles, Empresas, Municipio de Sucre, los mismos que suman un total de **100 secretarías para las encuestas**.

Y 100 usuarios de los servicios que prestan las instituciones seleccionadas para realizar esta investigación.

En este caso se procedió a realizar las encuestas en las instalaciones de cada una de las instituciones selectas, luego de dar las indicaciones necesarias a las secretarías, se procedió a entregar los formularios y cada una gentilmente tomó el tiempo necesario para responder a las preguntas, recolección de datos que se desprende en la presentación de resultados.

De igual forma se solicitó a varios de los usuarios de servicios de las instituciones objeto de esta investigación responder las preguntas de las encuestas elaboradas para esta muestra, resultados que apoyaron a la investigación.

La información recabada fortaleció inquietudes, y llegó aportar a la elaboración del marco teórico y determinar las conclusiones.

Efectuadas las encuestas se seleccionaron las mismas, y se procedió a detallar datos reales en el proceso de análisis global que se enfocaron en la investigación ejecutada.

2.1. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a las SECRETARIAS

1. ¿Cree usted que el protocolo es un elemento fundamental para la imagen corporativa de la institución en la que labora?

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarias encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 92%, es decir 92 encuestadas expresan que el protocolo siempre es un elemento fundamental para la imagen corporativa de la empresa o institución donde labora.

Un 6% expresa que casi siempre el protocolo es fundamental, y tan solo un 2% respondió que este no aporta valor alguno a la imagen de la corporación.

ANÁLISIS.- La mayoría de las Secretarías encuestadas en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez consideran que el protocolo es un elemento fundamental para la imagen corporativa

2. ¿Se aplican protocolos cuando la institución en la que ejerce el secretariado ejecutivo realiza actos solemnes?

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarias encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 80%, es decir 80 encuestadas expresan que el protocolo si es ejercido en los actos solemnes que realiza la institución para la que trabaja, mientras que un 20% de las encuestadas manifestaron que el protocolo no se aplica en los actos solemnes que desarrolla la organización

ANÁLISIS.- La mayoría de las Secretarías encuestadas en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez consideran que el protocolo es aplicado en las instituciones en las cuales laboran a la hora de realizar actos solemnes.

Por lo consiguiente una minoría de esta población objeto de investigación indicó claramente que no aplican protocolo en la realización de sus eventos solemnes.

3. ¿Cree usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarias encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 100%, es decir 100 encuestadas expresaron que la apariencia personal si influye en la imagen institucional.

ANÁLISIS.- El 100% de las secretarias encuestadas concuerdan que la apariencia personal contribuye de manera significativa a la imagen de la institución.

4. ¿En la institución donde labora se han sancionado a funcionarios que han actuado con irresponsabilidad?

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarias encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 85%, es decir 85 encuestadas expresan que en la institución donde laboran si se han sancionado actos de irresponsabilidad, un 10% manifestó que estos no han sido sancionados, y un 5% indico que en el organización que labora no se han presentado actos de irresponsabilidad.

ANÁLISIS.- La mayoría de las Secretarias encuestadas en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez indicaron en la encuesta que se les aplico que en la institución que laboran si se sancionan los actos de irresponsabilidad, mientras que una minoría manifiesta que estos actos no son sancionados o por lo consiguiente no se han presentado.

5. ¿Cree usted que la institución en la cual usted se desenvuelve debe mejorar la organización de actos solemnes o eventos sociales?

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarias encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 65% es decir 65 de las secretarias encuestadas manifestó en la encuesta que en la empresa que se desenvuelve no requiere de mejoría en la organización de actos solemnes o eventos sociales, a diferencia de un 35% que manifestó si requerir de la mejora en la organización de estos eventos.

ANÁLISIS.- La mayoría de las Secretarías encuestadas en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez consideran que están organizando de manera correcta la realización de actos solemnes y eventos sociales en las organizaciones que laboran, pero un 35% que representa un porcentaje considerable estadísticamente manifestó que si requieren de mejoras.

6. Considera usted que la imagen corporativa de la institución donde trabaja es: Excelente, Muy Buena, Buena o Regular.

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarías encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 80%, es decir 80 encuestadas expresan la imagen corporativa de la institución donde trabaja es Excelente, un 10% representado a 10 encuestadas indicó que la imagen corporativa de la institución donde labora es muy buena, y otros 10% que esta es buena.

ANÁLISIS.- El 80% de las Secretarías encuestadas en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez consideran que la imagen corporativa de la empresa donde trabajan es excelente, el 20 % restante se divide en muy buena y buena.

7. La comunicación entre los directivos de la organización y la secretaria ejecutiva es: Excelente, Muy Buena, Buena o Regular.

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarías encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 85%, es decir 85 encuestadas expresan que la comunicación con los directivos es Excelente, un 15% es decir 15 encuestados considera que esta es muy buena.

ANÁLISIS.- La mayoría de las Secretarías encuestadas en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez mantienen una excelente comunicación con los directivos de la organización donde laboran, mientras que una minoría indicó que esta es muy buena.

8. ¿Usted como secretaria ejecutiva, ha recibido capacitación sobre las reglas básicas de Protocolo y Etiqueta?

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarias encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 95%, es decir 95 encuestadas expresan que nunca han sido capacitadas en el tema reglas básicas de Protocolo y Etiqueta, un 5% indico que si lo ha hecho.

ANÁLISIS.- La mayoría de las Secretarias encuestadas en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez no han recibido capacitación en cuanto al tema reglas básicas de Etiqueta y Protocolo dentro de la organización, una minoría manifiesta que sí.

9. ¿Cree usted que los funcionarios necesitan capacitación sobre las reglas protocolarias?

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarias encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 100%, es decir en su totalidad de encuestadas indicaron que los funcionarios de la organización deben capacitarse sobre reglas protocolarias.

ANÁLISIS.- La totalidad de Secretarias encuestadas en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez consideran que los directivos de la organización deben manejar el tema protocolario, es decir deben capacitarse.

10. ¿Considera usted que una guía de Protocolo y Etiqueta es necesaria en la institución en la cual labora?

INTERPRETACIÓN.- De las 100 secretarias encuestadas que representan al 100% de la muestra, el 100%, es decir 100 encuestadas manifestaron que contar con una guía de protocolo y etiqueta es necesario en las instituciones que laboran.

ANÁLISIS.- Todas las Secretarias encuestadas en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez requieren de una guía de Protocolo y Etiqueta en las Instituciones donde laboran.

2.2. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los CLIENTES

1. ¿Es usted CLIENTE de esta Institución?

INTERPRETACIÓN.- De los 100 encuestados que representan al 100% de la muestra, el 92%, es decir 92 encuestados expresa que si son clientes, el 6% que no y tan solo el 2% se escogió la variable otros.

ANÁLISIS.- La mayoría de los usuarios que se encuestaron demuestran que son clientes, los demás son personal que laboran con los clientes, los que deben ser atraídos para que también formen parte estas Instituciones.

Al referirnos a beneficios se concreta también la atención que se brinda a través del personal de la entidad y que debe generar hechos reales de calidad.

2. Atenido algún inconveniente con la atención recibida por parte del personal que labora esta Institución:

INTERPRETACIÓN.- 86 clientes que representan el 86% exponen que rara vez han tenido inconveniente con la atención recibida, 12 encuestados que figuran el 12% manifiesta que a veces y tan solo 2 personas proponen que siempre.

ANÁLISIS.- Habrá que indagar en los problemas presentados y solucionar el percance. Todo cliente es importante, por ello habrá que mejorar la calidad de atención, en este caso buscar satisfacer personalmente a cada uno de los que visitan estas Instituciones

Todo inconveniente que se presente debe tener solución, recordado que el cliente es primordial para cualquier empresa, entonces sus problemas también deben generar respuestas positivas y de solución.

3. ¿Cree Usted que el desempeño profesional de los trabajadores de esta Institución es correcto?

INTERPRETACIÓN.- 99% de la muestra que representa a 99 encuestados han manifestado que el desempeño profesional de los trabajadores estas Instituciones siempre y tan solo el 1% expuso que a veces es correcta.

ANÁLISIS.- Aunque el personal de estas Instituciones, en su totalidad no es profesional ya que se encuentran cursando sus estudios de tercer nivel, ha demostrado la responsabilidad que tiene con el cliente. Es necesario capacitarse ya que así lo exige el mundo moderno y más que toda la necesidad de estar a día con técnicas que brinden una atención de calidad.

4. ¿La atención que recibe a diario del personal es de calidad?

INTERPRETACIÓN.- 96% de la muestra escogida que representa a 96 clientes han expuesto que la atención que recibe del personal si es de calidad, un 4% ha manifestado que a veces.

ANÁLISIS.- hay que considerar que en ocasiones el personal trae consigo los problemas de casa a su trabajo y se deja de lado valores y relaciones humanas, cuando algún cliente deja entrever algún malestar. Tomando en consideración la regla, el cliente tiene la razón, habrá que lograr el 100% referente a atención de calidad. La responsabilidad tiene que primar y llevar al éxito todo trabajo que emprendemos.

5. ¿Será necesario capacitar al personal que labora en esta Institución en el tema organización de Eventos sociales y Solemnes?

INTERPRETACIÓN.- 78% de la muestra considera que si se debe capacitar al personal de esta Institución, tan solo el 22% manifestó que no.

ANÁLISIS.- las exigencias del mundo moderno en ocasiones provoca el hecho de actualizarse y esto se logra con la capacitación. El personal de estas instituciones debería obtener conocimientos cada cierto tiempo, la oportunidad de aprender algo nuevo debe ser en general, siempre pensando en innovación e ideas nuevas generara mayor productividad.

6. ¿Qué calificación merece el desempeño profesional en cuanto a calidad de atención?

INTERPRETACIÓN.- de los resultados obtenidos, el 86% de la muestra, es decir 86 encuestados manifestaron que la calificación que merece el desempeño en cuanto a calidad es Muy Bueno, un 12% que bueno, y tan solo un 2% que es malo.

ANÁLISIS.- la atención de calidad es de gran interés para quienes asisten a cualquier empresa por un servicio o un bien, entonces su calificación detalla el hecho de que el personal está ejecutando su trabajo con responsabilidad, pero siempre se exige más, entonces se debe conocer en que se está fallando para mejorar. Dialogar con el cliente es el paso fundamental, brindar una sonrisa y tratar de solucionar los problemas que se presente generará el hábito de respeto y de calidad en la atención.

7.- ¿Cuál cree usted que sean los problemas que más se destacan en la organización de eventos sociales y solemnes en esta organización:

- a) Falta de personal**
- b) Personal no capacitado**
- c) Irresponsabilidad**

INTERPRETACIÓN.- Considerando la importancia de la pregunta se pensó en tres ítems, pregunta cerrada que del total de la muestra investigada se llegó a determinar que el 90% de los clientes creen que el problema es la falta de personal, mientras que el otro 10% opina que el personal no está capacitado.

ANÁLISIS.- Por lo general las empresas de Bahía de Caraquez se preocupan por sus clientes y tratar de atender sus necesidades.

Pero existen falencias que son notorias y que merecen mejorarse, la capacitación no puede quedarse de lado ya que con mayor conocimiento la calidad de los eventos sociales y solemnes será la correcta.

CAPITULO III

3.1.TEMA DE LA PROPUESTA

Diseño de un manual de protocolo que permitan crear y conducir eventos sociales dirigidos por las secretarías ejecutivas de las diferentes organizaciones de Bahía de Caraquez.

3.2. Antecedentes de la propuesta

Inmediatamente de la indagación ejecutada, y la insatisfacción de algunos de los involucrados en referencia al tema Etiqueta y Protocolo para la organización de Eventos Sociales y solemnes, tomando en consideración el objeto indagado y acorde a lo que exige el mundo moderno es necesario que el personal que labora en las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez se capacite atreviéndose a actualizarse para que puedan proponer servicio de calidad.

El actualizarse puede personalizarse y tener su propia marca, todo es querer y poder, y en vista de que existen aún falencias con la atención, la misma es de gran importancia.

Las normas del buen vivir exigen una atención eficaz, una relación que cree un ambiente adecuado y que fomente pautas para que la calidad en el servicio brindado sea correcto. Cuando una situación se vuelve complicada se debe atenuar tratando de ponerse en el lugar del cliente, sonriendo o tomar en cuenta alguna queja como un comentario.

La propuesta se ha emprendido desde un aspecto social- formativo, mirando a un futuro, al facilitar la capacitación y que el personal adquiera conocimientos con temas de interés personal y empresarial, formándose desde el hecho que involucra a la institución para el cual se desempeñan.

Los beneficiarios directos de esta propuesta son las secretarías ejecutivas de las diferentes organizaciones de Bahía de Caraquez para que puedan guiarse de una manera más profesional y conducir con eficiencia y eficacia un evento social de diferente índole, ya sea un seminario, foro, conferencia, entre otros.

3.3. Justificación

Las secretarías actuales demandan ser profesionales con visión dinámica para ejercer su cargo, la organización de eventos debe ir juntas con la profesión de una secretaria ya que es ella la que se encarga de forma general de brindar apoyo logístico a la institución sea esta pública o privada.

Donde se desarrollan actividades de diferente índole por lo tanto se debe preparar a fondo en la organización de eventos para dar un realce positivo a la Institución a la cual representa, lo cual se logra con la preparación constante en normas de etiqueta y protocolo que se debe considerar en todos los actos que se realicen.

Sin embargo, en la actualidad, la poca pertinencia de etiqueta y protocolo no ha permitido el desarrollo del buen comportamiento, costumbres, arte del saber comportarse en público y la manera de actuar en sociedad, convirtiéndose en un grave obstáculo para el desenvolvimiento efectivo en el ámbito profesional e institucional.

Por lo cual, las normas de etiqueta y protocolo son muy importantes, ya que éstas se basan en constante puesta en práctica de 5 los valores.

Como la consideración por lo demás, permitiendo el desarrollo institucional, por ello es necesario, que la secretaria en su rol profesional actual ponga en marcha todo su conocimiento en cuanto normas protocolarias.

3.3.1. Competencias a desarrollar

El tema de la propuesta a diseñar los lineamientos de un manual de protocolo que permita la creación y conducción de eventos sociales dirigidos por las secretarías ejecutivas de las diferentes organizaciones de Bahía de Caraquez.

Situación actual	Situación deseada
Las Profesionales de Secretariado desconocen de las reglas básicas de Etiqueta y Protocolo.	Secretarias aptas, con conocimientos sobre normas protocolarias para organizar eventos sociales y solemnes.
Mala organización de eventos sociales y solemnes en la organización.	Directivos empoderados del tema protocolario.
Eventos descoordinados, fuera de tiempo.	Eventos divertidos, planificados, organizados en el tiempo adecuado.
Clientes inconformes con ciertos servicios.	Clientes satisfechos del trato y servicio que reciben en estas organizaciones.

Con el propósito de definir aquellos criterios generales unificados que deben determinar el ordenamiento que regule y otorgue la solemnidad propia a su categoría, a los diferentes acontecimientos y situaciones relacionados con ceremonial, protocolo, imagen institucional, organización de eventos que deben hacer frente las dependencias de nuestra Institución, se establece la presente Guía de Protocolo y Organización de Eventos, cuyas normas deberán observarse en todas las actividades.

3.3.2. Presupuesto

El manual va a ser la guía de procedimientos y pasos a seguir para la utilización de las reglas de Etiqueta y Protocolo en la organización de eventos sociales y solemnes en las Instituciones de Bahía de Caraquez.

- **Divulgación del manual.-** Se realizara mediante los diferentes medios de comunicación: Perifoneo, radio, prensa escrita de la localidad. Vallas publicitarias, folletos, documentales y páginas de internet.
- **Materiales a utilizar.** El material a utilizar es el siguiente:

CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT	TOTAL
1	Computador core I3 3,7,GHZ 4170 D 1000GB LED 20, I5, I7	\$459,00	\$459,00
1	Impresora láser multifunción SI-2070 WIFI / NFC	\$193,00	\$193,00
1	Tóner para laser multifunción SI-2070	\$65,00	\$65,00
30	Hojas de tamaño A4	\$0.03	\$0,9
1	Digitador	\$15,00	\$15,00
1	Microsoft office 2010	\$0	\$0
1	Anillador, perforador espiraladora manual óptima calidad	\$120,00	\$120,00
	TOTAL		\$852,9

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de protocolo que permitan crear y conducir eventos sociales dirigidos por las secretarías ejecutivas de las diferentes Instituciones de Bahía de Caraquez.

3.4.2. Objetivos Específicos

- Levantar información, clasificarla y estructurarla para empezar con la redacción y diseño de la guía de protocolo y etiqueta.
- Elaborar el manual de protocolo para la Organización de Eventos sociales y solemnes en las Instituciones de Bahía de Caraquez.
- Socializar la propuesta con las instituciones y recaudar los fondos necesarios para el diseño, impresión y distribución del manual o guía de protocolos.

3.5. Metodología

La metodología a emplear para el diseño del manual de Protocolo y Etiqueta, para la realización de eventos sociales y solemnes en las empresas de la Ciudad de Bahía de Caraquez, Cantón Sucre, consiste en establecer los principales eventos que corresponden a las funciones de las Secretarías Ejecutivas organizar dentro de la organización para la que trabajen.

El método deductivo se destinó a conseguir datos generales para el diseño del manual.

El inductivo: porque con la información obtenida se ejecutó la propuesta, partiendo de la información general a la específica.

3.6. Recursos

Dentro del recurso humano que apoyó la propuesta se puede definir a los directivos de las instituciones seleccionadas para desarrollar esta investigación, al personal que labora en la institución y a los capacitadores que serán los responsables del aprendizaje de los involucrados. A esto se une la persona que ejecuta el trabajo, Sra. Jennifer Solórzano.

El recurso económico, directamente está ligado a quien propone el tema de la propuesta, la investigadora en este caso.

El recurso material, en este apartado se refiere a instrumentos como libros, revistas, fuentes bibliográficas y textual utilizado en el proceso investigativo y que definitivamente apoyan al marco teórico que forja a este trabajo.

3.7. Impacto

Todo proceso investigativo indaga en los problemas encontrados, si el tema de analizar y diseñar un manual sobre etiqueta y protocolo para las Secretarías de las Instituciones de Bahía de Caraquez, es una estrategia se debe capacitar y ser aclarado para mejorar el servicio.

El impacto de la propuesta generada será de interés colectivo para toda una institución y la comunidad en general de la ciudad de Bahía de Caráquez, ya que la calidad de la atención que se brinda a toda una sociedad, en este caso a los clientes debe ser primordial.

A corto plazo el impacto será de interés, ya que al conocer de cerca lo que trae consigo los cambios que genere la capacitación, será de apoyo para la directiva de las organizaciones y el personal que labora diariamente en ellas, con resultados aplicados en los clientes.

Aplicar tecnología para la capacitación podrá dinamizar tiempo, espacio y ahorro de dinero, el aprendizaje abrirá puertas de conocimiento en un 100% a los involucrados quienes crearán una mente más abierta en el personal, quienes deben avanzar acorde a los tiempos y el trabajo que se les proponga, considerando a los clientes y su actitud para con la atención recibida.

3.8. Validación

Del diseño del manual se obtendrá la validación, acorde a la aprobación de quienes participaron de ella y lo aprendido en el tiempo estipulado.

Conocer y dar paso al desarrollo profesional y la calidad que se brinde en la organización de eventos sociales y solemnes crea conciencia en quienes se apasionan por su trabajo.

Ahora dependen de la muestra capacitada seguir obteniendo resultados de a poco los cambios que se vienen a futuro, considerando que el cliente es el eje principal.

4. CONCLUSIONES

- El 61% de las secretarias de las Instituciones de Bahía de Caraquez, Cantón Sucre aplican las normas de etiqueta y protocolo en la organización de los eventos institucionales.
- La importancia de la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo por parte de las secretarias radica en la solemnidad y correcto desarrollo del evento organizado
- La elaboración de un manual en normas de etiqueta y protocolo permitirá que las secretarias conozcan y apliquen los procesos para organizar los eventos protocolarios
- Las secretarias piensan que los protocolos a seguir en un evento social son muy importantes para las organizaciones y necesario conocerlos y aprenderlos.

5. RECOMENDACIONES

- Que las autoridades de las Instituciones de Bahía de Caraquez, Cantón Sucre, capaciten a las secretarias en el correcto uso de la normas de etiqueta y protocolo en la organización de eventos sociales y solemnes.
- Que la propuesta planteada por la autora se ejecute para que las secretarias cuenten con el manual requerido como herramienta para organizar los eventos protocolarios.
- Que las secretarias constantemente se actualicen en las normas de etiqueta y protocolo, puesto que estas contribuyen al desarrollo de la imagen personal y empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

- ABAD, C. (2012). Normas de protocolo de la secretaria en su empresa. Revista de secretariado española, 116-124. ANTEROLA, J. (2011).
- Utilización de normas de etiquetas y protocolo de la secretaria actual. Madrid, España: Ediciones Masen. ASECIO, L. (2011).
- La importancia de la etiqueta y el protocolo. México D.F.: Anales de Comportamiento. ASECIO, L. (2010).
- BURGALLO, A. (2009). Presentación formal de la secretaria. México D.F.: Ediciones Faro.
- BURROWS, E. (2010). NAVARRO, G. (2010). Estructura organizacional de la secretaria.
- SIERRA, H. (2010). El desempeño profesional de la secretaria. Madrid, España: Ediciones Ergon. SUÁREZ, J. (2010).
- Rol de la secretaria en normas de etiqueta y protocolo. Revista de secretariado.
- ZUÑIGA, V. (2009). Etiqueta Moderna de la Secretaria. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Editorial, Círculo de Lectores D'VINNU Ltda.

ANEXOS

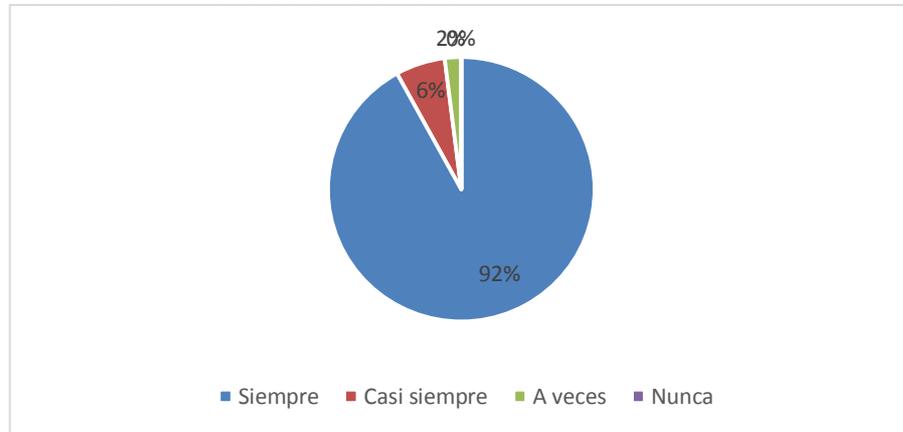
Anexo 1: Tablas y cuadros estadísticos de las encuestas aplicadas a las secretarías

Pregunta 1 ¿Cree usted que el protocolo es un elemento fundamental para la imagen corporativa de la institución en la que labora?

Opciones	F	%
SIEMPRE	92%	70%
CASI SIEMPRE	6%	15%
A VECES	2%	10%
NUNCA	0%	5%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Secretarías ejecutivas de diferentes áreas

Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías



Pregunta 2 ¿Se aplican protocolos cuando la institución en la que ejerce el secretariado ejecutivo realiza actos solemnes?

Opciones	F	%
SIEMPRE	80%	15%
CASI SIEMPRE	20%	20%
A VECES	0%	45%
NUNCA	0%	20%
Total	20	100%

Fuente: Secretarías ejecutivas de diferentes áreas

Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías



Pregunta 3 ¿Cree usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

Opciones	F	%
SIEMPRE	100	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

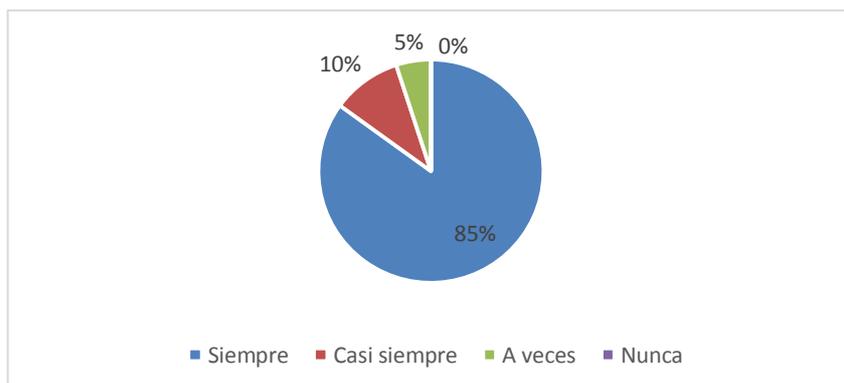
Fuente: Secretarías ejecutivas de diferentes áreas
Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías



Pregunta 4 ¿En la institución donde labora se han sancionado a funcionarios que han actuado con irresponsabilidad?

Opciones	F	%
SIEMPRE	85	85%
CASI SIEMPRE	10	10%
A VECES	5	5%
NUNCA	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Secretarías ejecutivas de diferentes áreas
Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías

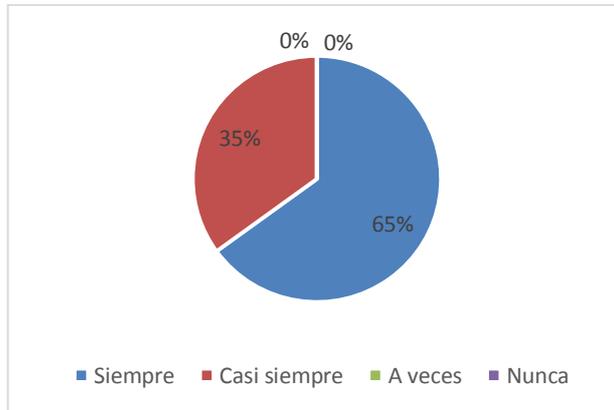


Pregunta 5 ¿Cree usted que la institución en la cual usted se desenvuelve debe mejorar la organización de actos solemnes o eventos sociales?

Opciones	F	%
SIEMPRE	65	65%
CASI SIEMPRE	35	35%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Secretarias ejecutivas de diferentes áreas

Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías

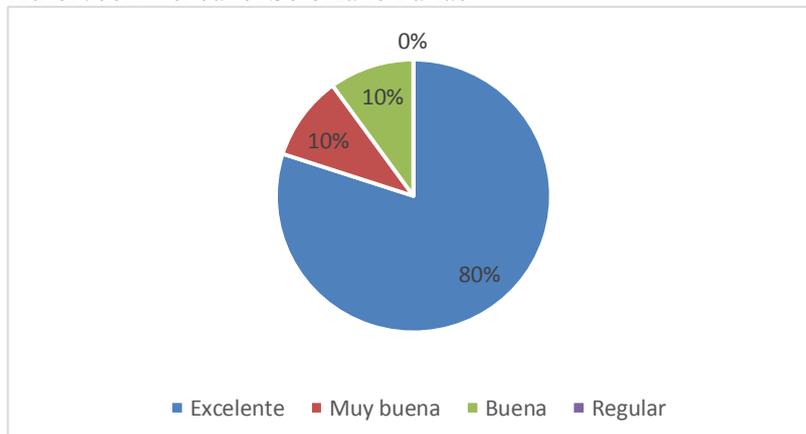


Pregunta 6 Considera usted que la imagen corporativa de la institución donde trabaja es:

Opciones	F	%
EXCELENTE	80	80%
MUY BUENA	10	10%
BUENA	10	10%
REGULAR	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Secretarias ejecutivas de diferentes áreas

Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías

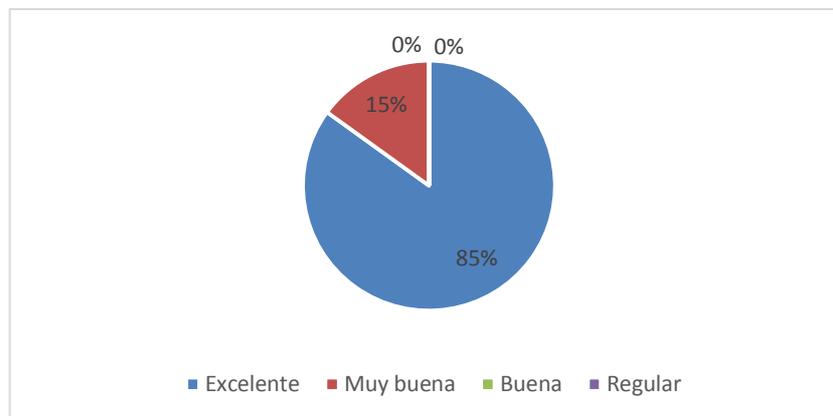


Pregunta 7 La comunicación entre los directivos de la organización y la secretaria ejecutiva es:

Opciones	F	%
EXCELENTE	85%	85%
MUY BUENA	15%	15%
BUENA	0%	0%
REGULAR	0%	0%
Total	100	100%

Fuente: Secretarias ejecutivas de diferentes áreas

Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías

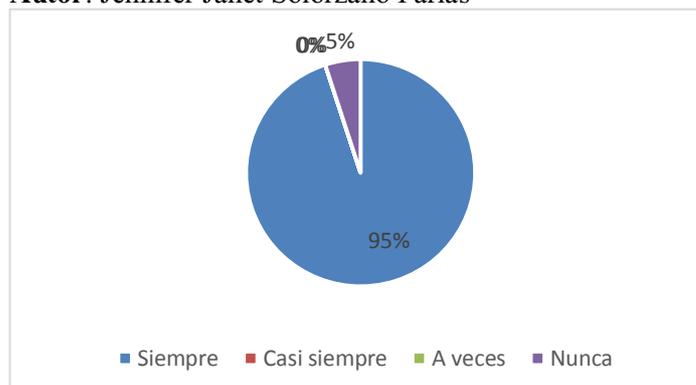


Pregunta 8 ¿Usted como secretaria ejecutiva, ha recibido capacitación sobre las reglas básicas de Protocolo y Etiqueta?

Opciones	F	%
SIEMPRE	95	95%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Secretarias ejecutivas de diferentes áreas

Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías



Pregunta 9 ¿Cree usted que los funcionarios necesitan capacitación sobre las reglas protocolarias?

Opciones	F	%
SIEMPRE	100	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Secretarias ejecutivas de diferentes áreas

Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías

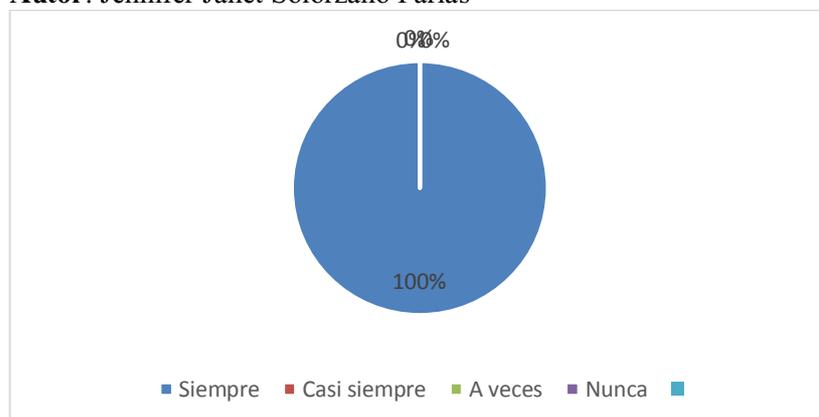


Pregunta 10 ¿Considera usted que una guía de Protocolo y Etiqueta es necesaria en la institución en la cual labora?

Opciones	F	%
SIEMPRE	100	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Secretarias ejecutivas de diferentes áreas

Autor: Jennifer Janet Solórzano Farías



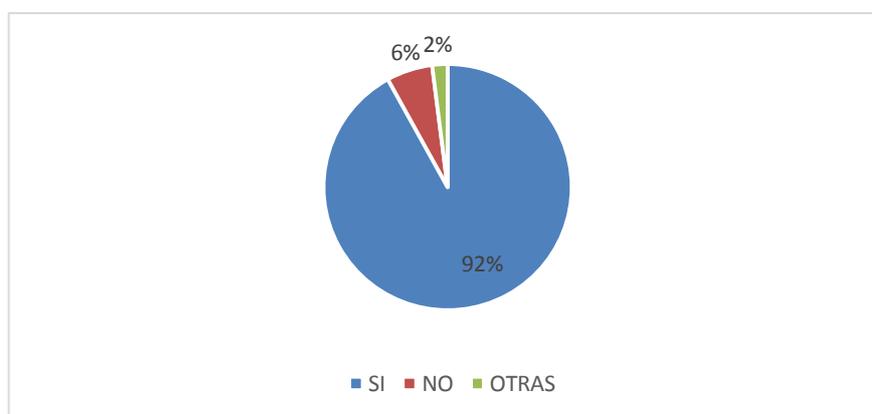
Anexo 2: tablas y cuadros estadísticos de la encuestas aplicadas a clientes.

1. ¿Es usted **CLIENTE** de esta Institución?

Opciones	F	%
SI	92	92%
NO	6	6%
OTRAS	2	2%
TOTAL	100	100%

Fuente: Usuarios de las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez

Autora: Jennifer Janet Solórzano Farías

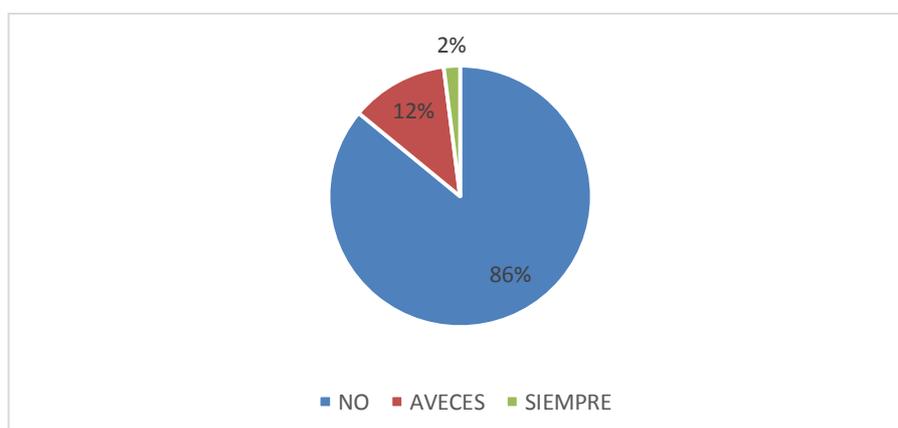


2. **Atenido algún inconveniente con la atención recibida por parte del personal que labora esta Institución:**

Opciones	F	%
NO	86	86%
AVECES	12	12%
SIEMPRE	2	2%
TOTAL	100	100%

Fuente: Usuarios de las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez

Autora: Jennifer Janet Solórzano Farías



3. ¿Cree Usted que el desempeño profesional de los trabajadores de esta Institución es correcto?

Opciones	F	%
SIEMPRE	99	99%
A VECES	1	1%
NUNCA	0	0%
TOTAL	100	100%

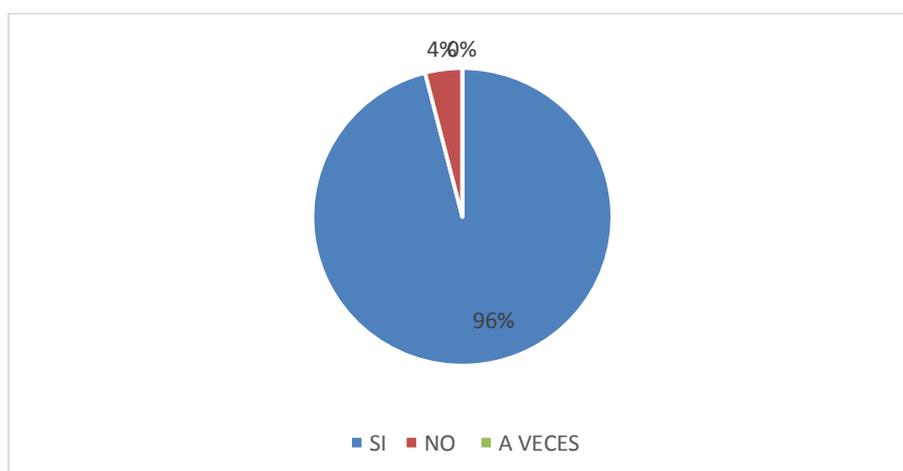
Fuente: Usuarios de las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez
 Autora: Jennifer Janet Solórzano Farías



4. ¿La atención que recibe a diario del personal es de calidad?

Opciones	F	%
SI	96	86%
NO	4	12%
A VECES	0	2%
TOTAL	100	100%

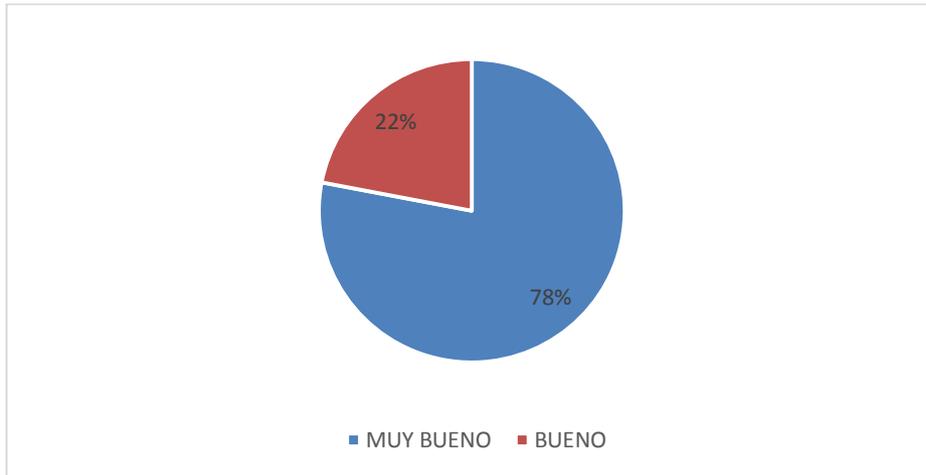
Fuente: Usuarios de las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez
 Autora: Jennifer Janet Solórzano Farías



5. ¿Será necesario capacitar al personal que labora en esta Institución en el tema organización de Eventos sociales y Solemnes?

Opciones	F	%
SI	78	78%
NO	22	22%
TOTAL	100	100%

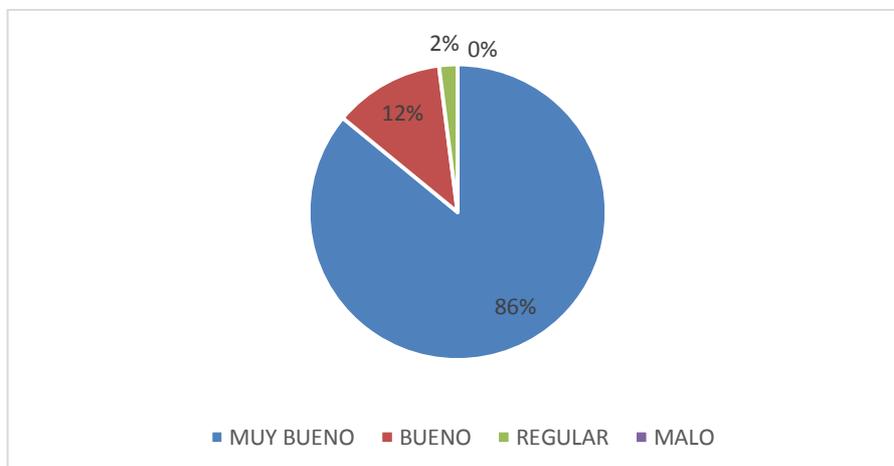
Fuente: Usuarios de las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez
 Autora: Jennifer Janet Solórzano Farías



6. ¿Qué calificación merece el desempeño profesional en cuanto a calidad de atención?

Opciones	F	%
MUY BUENO	86	86%
BUENO	12	12%
REGULAR	2	2%
MALO	0	0%
TOTAL	100	100%

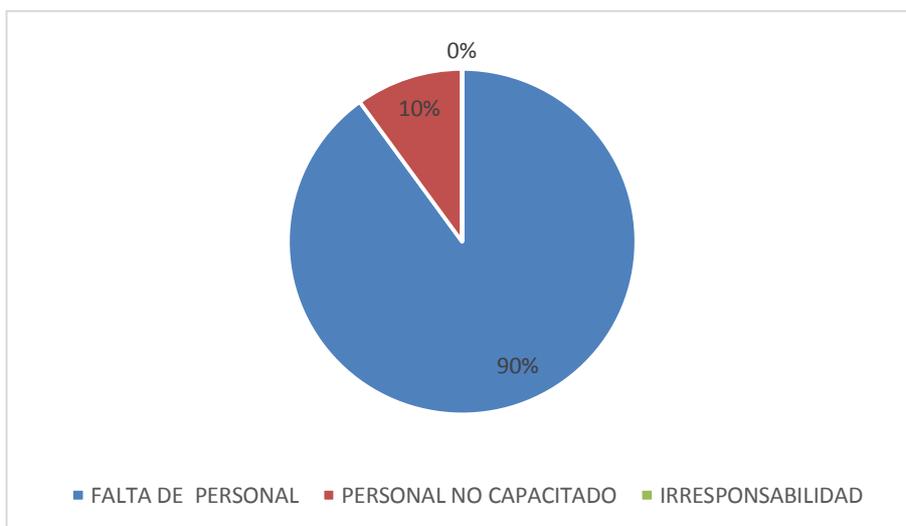
Fuente: Usuarios de las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez
 Autora: Jennifer Janet Solórzano Farías



7.- ¿Cuál cree usted que sean los problemas que más se destacan en la organización de eventos sociales y solemnes en esta organización:

Opciones	F	%
FALTA DE PERSONAL	90	90%
PERSONAL NO CAPACITADO	10	10%
IRRESPONSABILIDAD	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: Usuarios de las diferentes instituciones de Bahía de Caraquez
Autora: Jennifer Janet Solórzano Farías



Anexo 1: Formulario de encuestas aplicadas a las secretarias ejecutivas de diferentes áreas, de educación, comercios de la ciudad, Hoteles, Empresas, Municipio de Sucre



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES EN LA CIUDAD DE BAHÍA DE CARÁQUEZ, CANTÓN SUCRE, PROVINCIA DE MANABÍ

Instrucciones: Lea con atención cada uno de los siguientes planteamientos y contéstalos de acuerdo a su consideración

Encuestas aplicadas a las secretarias ejecutivas de diferentes áreas, de educación, comercios de la ciudad, Hoteles, Empresas, Municipio de Sucre

Pr. 1 ¿Cree usted que el protocolo es un elemento fundamental para la imagen corporativa de la institución en la que labora?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Pr. 2 ¿Se aplican protocolos cuando la institución en la que ejerce el secretariado ejecutivo realiza actos solemnes?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Pr. 3 ¿Cree usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Pr. 4 ¿En la institución donde labora se han sancionado a funcionarios que han actuado con irresponsabilidad?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
ESCUELA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta dirigida a los Clientes de las Instituciones de Bahía de Caraquez.

INSTRUCCIÓN

A continuación se presenta una serie de ítems para que sean respondidos por usted. Lea detenidamente cada enunciado, marque una sola alternativa con una X dentro de la casilla correspondiente. Solicitamos absoluta sinceridad en sus respuestas, pues de ellas depende el éxito de la investigación.

1. ¿Es usted CLIENTE de esta Institución?

- a. SI ()
- b. NO ()
- c. Otros ()

2. Ha tenido algún inconveniente con la atención recibida por parte del personal que labora en esta Institución:

- a. Siempre ()
- b. A Veces ()
- c. Rara vez ()

3. ¿Cree Usted que el desempeño profesional de los trabajadores de esta Institución es correcta?

- a. Siempre ()
- b. A veces ()
- c. Nunca ()

4. ¿La atención que recibe a diario del personal es de calidad?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. A veces ()

5. ¿Será necesario capacitar al personal que labora en esta Institución?

- a. SI ()
- b. NO ()

6. ¿Qué calificación merece el desempeño profesional en cuanto a calidad de atención?

- a. Muy Bueno ()
- b. Bueno ()
- c. Regular ()
- d. Malo ()

7. ¿Cuál cree usted que sean los problemas que más se destacan en esta Institución, en referencia al tema atención al cliente:

a. Falta de personal ()

b. Personal no capacitado ()

c. Irresponsabilidad ()