



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

TEMA:

La organización de la secretaría en la imagen institucional del Departamento Administrativo de la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta, año 2017.

AUTORA:

Parrales Delgado Carmen María

UNIDAD ACADÉMICA:

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.

CARRERA:

Secretariado Ejecutivo

TUTOR:

Lic. Jonathan Coveña

MANTA – MANABI - ECUADOR

2017– 2018

TEMA:

“La organización de la secretaría en la imagen institucional del Departamento Administrativo de la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta, año 2017”.

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de presencial, cuyo tema del proyecto es “La organización de la secretaría en la imagen institucional del Departamento administrativo de la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta, año 2017”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita PARRALES DELGADO CARMEN MARIA estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de Febrero de 2018.

Lo certifico,

Lic. Jonathan Coveña Menéndez
Docente Tutor(a)
Área: INGLES

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: “La organización de la secretaría en la imagen institucional del Departamento administrativo de la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta, año 2017.” realizado por la Srta. PARRALES DELGADO CARMEN MARIA, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 20 de febrero de 2018

Lic. Jonathan Coveña Menéndez

AUTORIA

La Suscrita Carmen María Parrales Delgado portadora de la C.C#131255475-9, hace constar que es autora del proyecto de investigación Científica, titulado: “La organización de la secretaría en la imagen institucional del Departamento administrativo de la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta, año 2017”, trabajo académico que constituye una labor investigativa personal, realizada con la dirección del asesor Jonathan Coveña.

En tal sentido manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, 20 de Febrero 2018

Carmen María Parrales Delgado

AUTORA

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación lo dedico a Dios, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los obstáculos que se presentaban, por haberme permitido llegar hasta este punto, darme sabiduría para lograr mis objetivos y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres quiénes supieron guiarme por el camino del bien, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en mi educación académica y de vida; por su apoyo incondicional a través del tiempo y así lograr mis metas y objetivos propuestos.

Carmen Parrales Delgado

RECONOCIMIENTO

Agradezco infinitamente a las personas que me han apoyado en el camino al cumplimiento de esta nueva meta en mi vida, de superación y crecimiento que de una u otra manera, han sido claves en mi vida profesional.

A mis padres, mis hermanos y a mi familia, puesto que son el pilar fundamental por quienes he logrado esta etapa de mi vida.

A mi tutor Jonathan Coveña por su paciencia, dedicación, motivación y criterio. Ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda para la realización de este proyecto de investigación.

De igual manera un reconocimiento profundo a la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí por abrirme las puertas para encaminar mi futuro.

A todos Los docentes de manera que ellos aportaron con sus conocimientos y me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día.

Carmen Parrales Delgado

INDICE

PORTADA Y CONTRAPORTADA	I
TEMA:.....	I
CERTIFICACIÓN	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
AUTORIA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
INDICE.....	VII
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	6
1 MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	7
1.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	9
1.4 Secretaria ejecutiva	10
1.5 Destrezas y habilidades de la secretaria	12
1.6 Aspectos:.....	12
1.7 Funciones.....	14
1.7.1 Funciones generales de la secretaria	14
1.7.2 Funciones específicas	15
1.8 ¿Qué debe hacer la secretaria?	16
1.9 Organización de la secretaria	17
1.10 Cualidades de la secretaria ejecutiva.....	17
1.10.1 Cualidades personales de una secretaria ejecutiva.....	18
1.10.2 Cualidades físicas de una secretaria ejecutiva.....	20
1.11 Imágen personal	20
1.12 Conocimientos.....	22
1.13 Creatividad	22
1.14 Atención telefónica	23
1.15 La agenda.....	23
1.16 Planificación del trabajo.....	24

1.17 Buena imagen.....	26
1.18 Imagen institucional.....	26
1.19 Importancia de la imagen	28
1.20 Tipos de imagen:	28
1.21 Cómo se construye la buena imagen	29
1.22 La imagen física.....	29
1.23 Pasos para articular una imagen positiva.....	30
1.24 Normas para evitar la mala imagen.....	30
1.25 Impacto de la imagen personal y profesional	31
CAPÍTULO II	32
2 DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	32
CAPÍTULO III	42
3 PROPUESTA.....	42
3.1 TEMA.....	42
3.3 OBJETIVOS.....	44
3.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	44
3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	44
3.4 METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	44
3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	45
4 CONCLUSIONES	47
5 RECOMENDACIONES.....	48
6 BIBLIOGRAFÍAS.....	49
7 ANEXOS	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Organización y Control.....	32
Tabla 2 Título académico.....	33
Tabla 3 cumplimiento de tareas.....	34
Tabla 4 valores.....	35
Tabla 5 trabajo en equipo.....	36
Tabla 6 conocimiento de la importancia de la imagen.....	37
Tabla 7 atención a los usuarios.....	38
Tabla 8 compromiso.....	39
Tabla 9 normas para evitar la mala imagen.....	40
Tabla 10 trato con los usuarios.....	41

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 organización de la secretaria.....	32
Grafico 2 título académico acorde a el área de trabajo.....	33
Grafico 3 cumplimiento de trabajo.....	34
Grafico 4 Valores que debe poseer la secretaria.....	35
Grafico 5 trabajo en equipo.....	36
Grafico 6 Conocimiento de la imagen institucional.....	37
Grafico 7 atención a los usuarios.....	38
Grafico 8 compromiso de la secretaria con la institución.....	39
Grafico 9 normas que se deben aplicar para evitar la mala imagen de la institución.....	40
Grafico 10 Importancia del trato a los usuarios.....	41

INDICE DE ANEXOS

Ilustración 1 Libros físicos.....	51
Ilustración 2 Búsqueda de información.....	51
Ilustración 3 aplicación de encuestas.....	51
Ilustración 4 empresa.....	51
Ilustración 5 aplicación de encuesta.....	51
Ilustración 6 aplicación de encuesta.....	51
Ilustración 7 aplicación de encuesta.....	52
Ilustración 8 aplicación de encuesta.....	52
Ilustración 9 oficina.....	52
Ilustración 10 trabajo con el tutor.....	52

RESUMEN

El proyecto de investigación ha sido el resultado de la problemática identificada en las secretarías de la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta.

La información se obtuvo, a través de los instrumentos científicos utilizados, para el procesamiento y representación de este proyecto, utilizando gráficos, el análisis respectivo llegando a la conclusión de que la organización de la secretaria incide en la imagen institucional la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta.

Entre las funciones que más han destacado las secretarías se comprende que son las colaboradoras imprescindibles del jefe; quien cumple las órdenes, y registra cualquier tipo de documento administrativo; resuelve y atiende situaciones, quien reúne las cualidades necesarias para el logro de resultados.

Considerando que las secretarías deben identificar las necesidades de actualización de conocimientos en su área de trabajo, de manera que ha permitido el desarrollo profesional a través de una propuesta de mejoramiento institucional.

Para su mejor comprensión fue enfocado primordialmente a dar soluciones a los problemas detectados de la investigación, a su vez pretendiendo concientizar a las secretarías del departamento administrativo de la empresa Coverosa S. A, el mejorar su desempeño laboral y por ende a dar una buena Imagen Institucional de la misma.

Siendo importante que toda institución se enfoque en la imagen de su empresa, puesto que es la primera proyección y la carta de presentación que refleja a los usuarios.

Teniendo en cuenta que la secretaria ejecutiva, ha venido siendo la base fundamental en toda institución, informando los acontecimientos de manera proactiva, mostrando eficiencia en sus funciones con el objetivo de mejorar la imagen de la institución.

Manifestando el deber que tiene de organizar el trabajo del jefe siendo la persona colaboradora del jefe, en consecuencia, organizar la agenda de trabajo de su superior.

La Secretaria Ejecutiva debe saber que ha sido un determinante punto de apoyo para la empresa, entidad e institución, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso de esta en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre a la empresa.

De igual manera la Imagen Institucional, comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación contiene la importancia teórica y práctica, considerándose que con la aplicación de las técnicas de organización se fortalecerán los conocimientos, habilidades y destrezas dirigido al personal administrativo, influyendo además al nuevo personal que ingresa a la empresa. El proyecto investigativo establece lineamientos claros para el desarrollo, está estructurado en el Marco teórico de la investigación definiendo conceptos relacionados con: La organización de la secretaria ejecutiva e Imagen Institucional (Antecedentes Investigativos, fundamentación legal, fundamentación filosófico y fundamentación pedagógico, citas textuales y referenciales).Mismo que es complementado con temas de relevante importancia.

La Secretaria Ejecutiva necesita ser una profesional dispuesta a desempeñar su cargo con sus debidos conocimientos, atribuyendo su eje profesional, así como manipular adecuadamente con todas las actividades secretariales que le corresponde, y del conocimiento alcanzado de sí mismo, optimista, con excelente personalidad, presentación, conducta y comportamiento que genere una organización positiva en su labor, dominio de idiomas. De igual manera en el uso de las herramientas básicas y uso de recursos tecnológicos.

El trabajo profesional de la secretaria ejecutiva comprende las tareas de oficina para su ejecución siendo un componente importante de su accionar diario.

La descripción del trabajo de una secretaria ejecutiva involucra: La gestión de las funciones del día a día de la oficina, organizar y mantener los archivos y registros, reuniones, citas de planificación y programación, la gestión de proyectos y la realización de investigaciones, preparación y edición de la correspondencia, informes y presentaciones, arreglos de viaje y de invitados, ofrecer un servicio de calidad al cliente, trabajar en un ambiente profesional.

Una imagen exitosa y segura, constituye una buena organización y ética al momento de relacionarse al público, de manera que influye en todos los ámbitos.

Desde el punto de vista investigativo La organización de la Secretaría es indispensable en las instituciones, puesto que debe tener el debido conocimiento del tema.

Para ejecutar sus funciones la Secretaria utiliza adecuadamente su creatividad, innovación, que favorece con su forma de actuar la labor del gerente y así evitar al máximo conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo. Sus aspiraciones de logro, permitiendo mostrar sus habilidades y destrezas, dejando en claro la importancia del buen desempeño de su labor profesional.

De igual manera la organización de la secretaria en su desempeño laboral se relaciona con el funcionamiento de las actividades administrativas diarias de la institución, lo que implica mostrar regularidad de la gestión desde una perspectiva administrativa, legal y confidencial. Considerando los problemas que ocasiona no implementar las funciones de las secretarias del Departamento administrativo de la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta.

Desde el punto de vista de la importancia científica y su trascendencia es necesario establecer el grado de competitividad que existe, de manera de que una secretaria que no posee capacitaciones cuenta con menos oportunidades de conseguir nuevas fuentes de trabajo o ascender al puesto que tiene y así mismo impulsa a buscar soluciones para la problemática.

Las empresas de prestigio tienen una imagen institucional, misma que permite identificar rápida y claramente su procedencia y actividad que realiza.

La imagen institucional es el resultado de las experiencias e impresiones que el público presenta en relación a una institución de manera que Incluye su familiaridad y credibilidad, servicios y relaciones con el público y empleados. La creación de imagen para una institución sirve para la comunicación e instrumento de gestión, puesto que confiere solidez a la moral interna.

Es importante que toda institución se enfoque en la imagen de su empresa, puesto que es la primera proyección y la carta de presentación que refleja a los usuarios.

Las empresas, instituciones públicas o privadas, en la actualidad, se dan a conocer al entorno con una imagen institucional que a un tiempo determinado se adapta a la sociedad, De manera que las personas reconocen el icono y lo diferencia del resto.

Determinar la organización de la secretaría y su aplicabilidad en la imagen institucional.

Analizar el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva.

Identificar la imagen de la empresa en la presentación de la secretaria ejecutiva.

Identificar las actividades laborales que desempeñan las Secretarías Ejecutivas en el Departamento administrativo de la empresa.

Elaborar una propuesta de un manual para las Secretarías Ejecutivas en temas de organización e imagen de la institución relacionada a sus labores.

La empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta., se constituye en un escenario apropiado humano y físico para el estudio de la Imagen Institucional, en el que se desarrolló el trabajo cotidiano del personal de secretaria y la calidad de servicio, el apoyo mutuo con niveles superiores e inferiores, y la sensación de compartir los objetivos personales con los objetivos de la institución.

La investigación es descriptiva, propositiva y factible, está apoyado por la investigación bibliográfica, La recolección de datos e información de estudios previos, libros e internet.

Es descriptiva porque, analiza y describe los sucesos dentro de la institución, con encuestas al personal administrativo y a los trabajadores, con el propósito de obtener datos reales, lo que permite determinar el nivel de conocimiento de la organización de la secretaria en la imagen institucional brindando una perspectiva clara del tema planteado.

Propositiva porque contiene una propuesta al problema y es factible porque observa las falencias en la institución que se podrá mejorar la imagen institucional.

Analítico porque permitió analizar la situación planteada y estadístico porque permitirá reunir toda la información de manera cualitativa y cuantitativa, representándola gráficamente con el fin de obtener datos reales sobre el tema

con tabulación y el análisis de gráficos estadístico, datos porcentuales, como síntesis de información permitiendo visualizar los resultados.

Se aplicará una encuesta estructurada para establecer el criterio de las secretarias y la opinión del usuario para establecer la imagen institucional.

Para esta investigación se tomó en cuenta la población que estuvo conformada por el Gerente General, las secretarias y trabajadores.

La muestra está formada por un limitado número de elementos como son las 4 secretarias que laboran en el Departamento administrativo.

Contiene el análisis e interpretación de resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas.

Esta investigación permite operacionalizar las variables organización de la secretaría e imagen institucional, para lo que fue necesario utilizar las metodologías de investigación, así como también se emplearan la técnica de la observación y encuestas que permitirá el logro de los objetivos y la comprobación de las hipótesis planteadas.

Falta de organización de la secretaría en la imagen institucional del Departamento administrativo de la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta período 2017.

La falta de organización de la secretaria en su lugar de trabajo, como el no mantener en orden su escritorio, no organizarse en cuestión de tiempo para poder realizar sus tareas con eficacia hace que se extravié algún documento importante y necesario y al momento que el jefe lo necesite para entregarle al usuario hace que aquel se lleve una mala impresión y una mala imagen de la empresa por falta de organización.

La propuesta contiene el tema, Introducción, Objetivo General, Objetivos Específicos, Metodología de trabajo y desarrollo de la propuesta que está enfocado primordialmente a dar soluciones a los problemas detectados de la investigación, a su vez pretende concientizar a las secretarias del departamento

administrativo de la empresa Coverosa S. A, a mejorar su organización y por ende a dar una buena Imagen Institucional de la misma.

La propuesta es una Guía que sirve para organizar y desarrollar los sucesos de mejor manera.

La propuesta corresponde al diseño de un Manual para la empresa Coverosa S.A, y por lo tanto constituye un instrumento administrativo, que facilita el cumplimiento de las funciones y el logro eficaz de los objetivos institucionales, sobre las funciones y requisitos de cada área de trabajo correspondiente a la Secretaria, en detalle las atribuciones y responsabilidades.

Se determina las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Observando la información referente a las variables, se encuentra una tesis redactada por Vélez, Teresa (2015) de la Universidad técnica de Machala, Unidad académica de Ciencias Empresariales, Carrera de Secretariado Ejecutivo computarizado, en obtención al título de licenciada en secretariado ejecutivo computarizado manifiesta acerca de la organización de la secretaria lo siguiente: Organización es la coordinación y ordenamiento de los recursos y tareas de las empresas, con el fin de facilitar el logro de sus objetivos; es una función del proceso administrativo.

En opinión de esta autora:

Es importante que una secretaria posea de todos los conocimientos en su lugar de trabajo y mantenga el orden y su jornada de trabajo sea eficaz y sobresaliente, sin tener que perder horas en sus actividades por falta de organización.

Por otra parte, en la tesis que es redactada por Valdivia francesca (2015) de la universidad nacional de san Agustín de Arequipa, facultad psicología, relaciones industriales y ciencias de la comunicación, en obtención al título de profesional de licenciada en ciencias de la comunicación especialidad: relaciones públicas manifiesta lo siguiente acerca de la imagen institucional:

El manejo de la imagen dentro de una institución hoy en día es un factor esencial para el éxito de una empresa. No considerar la importancia de este aspecto puede llevar a la organización no sólo a la pérdida de su reputación, sino a su desaparición misma.

El manejo profesional de la imagen integral de una corporación, empresa u organización cualquiera (pública o privada), tiene una relevancia especial en nuestros días, debido a: la era de la información.”

En opinión de esta autora:

Cuando una institución o empresa es espléndida, los usuarios sabrán diferenciar a la misma de manera favorable, caso contrario si son obsoletas, porque traen descontento y la imagen será negativa.

1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Ley orgánica de educación superior

Capítulo 2

Fines de la educación superior

Art. 5.- Derechos de las y los estudiantes.- Son derechos de las y los estudiantes los siguientes:

- a) Acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos;
- b) Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades;
- c) Contar y acceder a los medios y recursos adecuados para su formación superior; garantizados por la Constitución;
- d) Participar en el proceso de evaluación y acreditación de su carrera;
- e) Elegir y ser elegido para las representaciones estudiantiles e integrar el cogobierno, en el caso de las universidades y escuelas politécnicas;
- f) Ejercer la libertad de asociarse, expresarse y completar su formación bajo la más amplia libertad de cátedra e investigativa;
- g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento;
- h) El derecho a recibir una educación superior laica, intercultural, democrática, incluyente y diversa, que impulse la equidad de género, la justicia y la paz; e,
- i) Obtener de acuerdo con sus méritos académicos becas, créditos y otras formas de apoyo económico que le garantice igualdad de oportunidades en el proceso de formación de educación superior.

Constitución de la República del Ecuador 2008

Sección octava.

Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales:

Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

Ley de Propiedad Intelectual (Codificación N° 2006-013) DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS

Capítulo I

DEL DERECHO DE AUTOR

Sección II

OBJETO DEL DERECHO DE AUTOR

Art. 8.- La protección del derecho de autor recae sobre todas las obras del ingenio, en el ámbito literario o artístico, cualquiera que sea su género, forma de expresión, mérito o finalidad. Los derechos reconocidos por el presente Título son independientes de la propiedad del objeto material en el cual está incorporada la obra y su goce o ejercicio no están supeditados al requisito del registro o al cumplimiento de cualquier otra formalidad.

Las obras protegidas comprenden, entre otras, las siguientes:

- a) Libros, folletos, impresos, epistolarios, artículos, novelas, cuentos, poemas, crónicas, críticas, ensayos, misivas, guiones para teatro, cinematografía, televisión, conferencias, discursos, lecciones, sermones, alegatos en derecho, memorias y otras obras de similar naturaleza, expresadas en cualquier forma;
- h) Ilustraciones, gráficos, mapas y diseños relativos a la geografía, la topografía, y en general a la ciencia;

l) Adaptaciones, traducciones, arreglos, revisiones, actualizaciones y anotaciones; compendios, resúmenes y extractos; y, otras transformaciones de una obra, realizadas con expresa autorización de los autores de las obras originales, y sin perjuicio de sus derechos.

1.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El desarrollo del presente proyecto de investigación, es realizado dentro de los lineamientos basados en: la demostración e interpretación de las principales causas del problema de estudio.

Las primeras secretarias en el mundo fueron mujeres que hasta ese entonces estaban acostumbradas a las tareas del hogar los hijos. Los esposos cuando llegó la primera guerra mundial se alistaron para pelear; las esposas se armaron de valor y se dedicaron a las comunicaciones: telegrafía, mecanografía y taquigrafía a la par hicieron las tareas de los varones en medios de transporte urbano, fábricas, entre otras.

Se dice que los mecanógrafos eran suplantados por las mecanógrafas porque ellas poseían más rapidez en los dedos, sin embargo otros opinan que preferirían a las mujeres porque eran más serias, honradas y guapas. La invención de la máquina de escribir ayudó a la mujer a obtener puestos de secretaria, también fue la aparición del método taquigráfico de John Robert Gregg, este sistema se arraigó en el mundo al igual que la máquina de escribir, con el tiempo ambos inventos crecieron al ritmo del desarrollo de la historia lo que hizo más complejo, requiriendo por ello mayor especialización del personal que habría de manejarlas. La imagen de la secretaria está asociada a la máquina de escribir; de la misma manera que el origen de esta profesión se relaciona con este instrumento que revolucionó la escritura.

A inicios de los 70 se realizó en Argentina – Buenos Aires el primer Congreso Interamericano de Secretarias, donde se acuerda entre otras cosas fijar, el día 26 de Abril, Día de la Secretaria en los 26 países que asistieron a dicha asamblea, en memoria del primer encuentro de países americanos y se crea la federación Interamericana de Asociaciones de secretarias “FIASS”

El Rol de la Secretaria en la actualidad.

En las últimas décadas el papel de las secretarias ha sido más relevante y su imagen ya no está asociada más a lo de una máquina de escribir, sino a la pantalla de una computadora. Con cibernética, otra es la historia de la secretaria de hoy, dejó el papel de la que “escucha, escribe y calla “. Para cumplir un papel cada vez más activo en las diversas empresas donde se desenvuelve.

Las secretarias de hoy sienten los cambios del mercado laboral trabajan para más gente y cumplen otras funciones. Hoy es una rareza que una secretaria maneje las cuestiones de un solo director. En muchas compañías les cambiaron hasta el nombre: hoy llamadas team assistant, lo que traducido es asistente del equipo, una manera elegante de decir que dan soporte a varios gerentes o, en muchos casos, a toda un área. Hoy son solucionadoras de problemas y un nexo entre el jefe y el cliente, interno o externo. Hoy, el 40 por ciento de sus responsabilidades tiene que ver con el manejo de agenda, la atención de llamadas y el manejo de archivo. El 60 restante, con el cumplimiento de los objetivos del área a la cual reportan.

Las secretarias requieren una capacitación más amplia en negocios. Cómo desarrollarse profesionalmente. Cada vez son sometidas a mayores presiones para seguir en carrera y encuadrar sus competencias dentro de un rol que está en plena renovación. Hasta hace algunos años bastaba redactar bien, saber inglés y algo de computación, tener buena presencia, saber organizar una agenda, atender el teléfono y ganarse la confianza del jefe.

1.4 SECRETARIA EJECUTIVA

Taquechel y García (2008) afirman que la secretaria es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la correspondencia, extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación.pag.16

En opinión de esta autora:

La secretaria es la persona responsable del excelente avance de la institución, y la tecnología, quien sabe algo más que contestar el teléfono y elaborar cartas,

una secretaria gestiona la tecnología de la información, crea presentaciones o propuestas y se responsabiliza de documentos confidenciales de la empresa.

Espino, M. (2009). Menciona que para poder ser secretaria ejecutiva, necesita de responsabilidad, conocimientos y profesionalismo para apoyar al gerente que quiere ser líder en su empresa, debe desarrollar las habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones”.

En opinión de esta autora:

La secretaria cumple un rol importante en la institución, puesto que es la primera imagen de la empresa, la que se comunica con los usuarios, directivos y principalmente con el superior; tiene el oportuno conocimiento de las actividades del jefe y del puesto donde labora así como del trabajo diario que va a realizar.

La competencia general de la secretaria ejecutiva es: Organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información, gestión en lengua propia y/o extranjera, proporciona apoyo administrativo y realiza numerosas funciones, incluyendo la programación, escribir correspondencia, correo electrónico, manejo de visitantes, contestar llamadas, y responder a las preguntas y peticiones. Lodoño (2008)

En opinión de esta autora:

La secretaria es capaz de realizar las tareas más relevantes para la empresa puesto que ya está preparada, obtiene los conocimientos y la experiencia primordial para la atención al público y la elaboración de los documentos.

Ruiz, M. (2010) menciona que Si hay una figura dentro del organigrama empresarial cerca a los jefes y mandos superiores de una organización esa es la profesional del secretariado, ellas conocen como nadie el trabajo diario de los gestores de sus respectivas empresas. pag.19

Una Secretaria Ejecutiva debe estar plenamente identificada con las necesidades de logro, eficiente, puntual, con ser cada vez mejor con ánimo de superarse, responsable, motivada, asertiva, autoestima alta, creativa, innovadora, servicial, identificada con la organización y sus compromisos, con la

colaboración eficaz de hacer que la gerencia a quien le presta sus servicios, alcance su gestión, rendimiento, logros exitosamente.

Secretariado es una actividad profesional de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; está encaminada a ser la imagen dentro de la empresa, posee el dominio completo de las técnicas dentro de una oficina”. CAHUASQUÍ, MARTHA (2005). La secretaria ejecutiva. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador, pág. 34

1.5 DESTREZAS Y HABILIDADES DE LA SECRETARIA

Sevilla (2006) menciona que la secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudarán a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa. pág. 14

1.6 ASPECTOS:

Mecanografía

La secretaria debe dominar la escritura de documentos que se generan en la oficina, debiéndolo hacer con rapidez, sin errores ni faltas ortográficas, con buena apariencia y absoluta limpieza.

Computación.

Conocimientos de programas informáticos para hacer el trabajo más fácil y productivo y para tener acceso inmediato y mantener ordenada toda la información que necesita en la oficina.

Internet.

Debe estar preparada para manejar el correo electrónico, el cual permite enviar y recibir información de cualquier parte del mundo.

Taquigrafía.

Técnica que permite tomar un dictado mediante signos establecidos y con la misma velocidad con la que una persona habla.

Gramática

Los conocimientos gramaticales son indispensables porque se espera que ella prepare la correspondencia y exprese las ideas con la claridad y precisión que se requiere para una comunicación eficaz.

Ortografía

El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de su capacidad y no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.

Caligrafía.

La buena caligrafía es un requisito necesario para la secretaria, ya que el trabajo de oficina siempre requerirá realizar anotaciones, registros, etc. No es suficiente que entienda su propia letra, es imprescindible que los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarla. Hacer buena letra y escribir números claros evitará confusiones.

Manejo de equipo de oficina

Para que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia, requerirá del conocimiento general sobre los equipos de oficina, que ahorran un tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.

Archivo

Es de suma importancia para la secretaria conocer sobre la organización de archivos, para aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar la documentación. Adicionalmente, le permitirá manejar los documentos de la oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sean requeridos.

Relaciones públicas

Como la secretaria sirve de conexión entre la empresa y los clientes, ella es un factor decisivo dentro de la gestión institucional. Los negocios requieren de una comunicación constante y para que las relaciones internas y externas funcionen adecuadamente, la secretaria debe aplicar la cortesía, la paciencia y el tacto necesarios.

Idiomas

El incremento de las relaciones comerciales intencionales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia. (SEVILLA, 2006, págs. 15-16)

En opinión de esta autora:

Todos los aspectos citados son imprescindibles en la secretaria puesto que son conocimientos y habilidades que influyen en su crecimiento profesional y personal. Es importante que la secretaria tenga conocimiento en el manejo de la tecnología y en idiomas porque son requerimientos exigidos en las empresas.

1.7 FUNCIONES

1.7.1 FUNCIONES GENERALES DE LA SECRETARIA

La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior y sus obligaciones principales son:

Representar personalmente al jefe.- La confianza que el jefe tiene en ella hace que le delegue una serie de responsabilidades. Esta representatividad debe ejercerla cuidando la imagen de la empresa, de su jefe y la suya propia, por lo que requiere excelentes conocimientos sobre relaciones públicas.

Organizar el trabajo del jefe.- La secretaria es la más cercana colaboradora del jefe, en consecuencia, le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior. Ella es la memoria de su jefe y le recordará los compromisos internos

y externos adquiridos con anticipación, relacionados con entrevistas, reuniones, viajes, etc. Además, le compete preparar los documentos relativos a todas estas acciones.

Preparar la correspondencia de rutina del jefe.- La preparación de la correspondencia habitual significa evitarle al jefe una serie de esfuerzos secundarios que le causen preocupaciones y le quiten gran parte de su tiempo, pudiendo dedicarse a los asuntos inherentes a sus funciones.

Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina.- La secretaria tiene un papel de coordinación muy importante entre el jefe y los demás funcionarios de la oficina, de mantener y asegurar las acciones internas de la empresa a través de la comunicación, para la organización del trabajo, la planificación de las actividades de la oficina y el cumplimiento de las tareas de los empleados.

Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe.- Para asegurar las actividades propias de la oficina y de su función, con frecuencia la secretaria tendrá que hacer frente a determinadas situaciones en ausencia del jefe y debe estar preparada para solucionar ciertos asuntos con suficiente seguridad, así como para tomar decisiones por su cuenta, lo que le obliga a conocer con exactitud y amplitud el funcionamiento de la oficina.

Servir de enlace en las actividades externas de la oficina.- La secretaria ejerce también un enlace externo entre su superior y clientes, empresarios, proveedores, instituciones públicas y privadas, etc. Para desarrollar esta función con eficacia, la secretaria debe transmitir adecuadamente tanto los mensajes orales como escritos, debiendo aplicar con destreza las técnicas de redacción y expresión oral. (SEVILLA, 2006, págs. 16-17)

1.7.2 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Tramitar correspondencia, su entrada y salida
- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Tomar recados.

- Ordenar la oficina.
- Clasificar los documentos.
- Archivo de documentos.
- Cálculos elementales.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones y de reuniones.
- Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.
- Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.
- Completo conocimiento de uno o más idiomas extranjeros. Opcional.
- Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.
- Excelente atención en reuniones y al público en general. LÓPEZ (2010) pág. 2

1.8 ¿QUÉ DEBE HACER LA SECRETARIA?

- Vigilar la elaboración y expedición de las convocatorias.
- Verificar el contenido de las órdenes del día y los listados de los asuntos que se tratarán incluyendo los soportes documentales necesarios.
- Remitir a cada integrante del comité la carpeta correspondiente en tiempo y forma.
- Deberá vigilar que los acuerdos del comité se asienten correctamente.
- Levantar el acta de cada una de las sesiones.
- Vigilar que el archivo de documentos este completo y actualizado, y conservarlo en custodia.
- Circular para su firma los acuerdos emitidos por los miembros del Comité durante las sesiones

1.9 ORGANIZACIÓN DE LA SECRETARIA

Anzola (2010) Menciona que la secretaria ejecutiva coordina todas las actividades o trabajos que se efectúan en una empresa para alcanzar los objetivos planteados.

La organización comprende:

- Detallar el trabajo
- División del trabajo Combinación de tareas
- Coordinación del trabajo
- Seguimiento: pag.95

La realidad es que la labor del profesional de secretariado ha evolucionado de manera importante en los últimos años asumiendo competencias relativas a la gestión, negociación, protocolo o habilidades directivas, entre otras. Pero no solo han cambiado sus funciones sino también la forma de denominar a este colectivo: Asistente de Dirección, Secretaria de Dirección, Secretaria Ejecutiva, Asistente son las nuevas denominaciones que evoluciona paralelamente a las nuevas funciones y competencias que estas profesionales están adquiriendo en las empresas. Cuando hablamos del profesional de secretariado nos estamos refiriendo (entre otras muchas características que iremos analizando a lo largo de este manual) a profesionales que ocupan un puesto de total confianza y de mucha responsabilidad y que pueden desempeñar su actividad en empresas o instituciones del sector privado y público. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 13)

En opinión de esta autora:

La organización de la secretaria son habilidades, destrezas y responsabilidades que una secretaria tiene en su puesto de trabajo haciendo prevalecer siempre el orden.

1.10 CUALIDADES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA.

La secretaria ejecutiva posee de cualidades personales y físicas

1.10.1 CUALIDADES PERSONALES DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA.

Toda secretaria ejecutiva debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima, además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo.

RESPONSABILIDAD.

Es una cualidad que se encuentra por naturaleza en la conciencia de una secretaria, permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano moral. Cuando ésta pasa al plano ético (puesta en práctica), persisten estas cuatro ideas para establecer la magnitud de dichas acciones y afrontarlas de la manera más prepositiva e integral, mejorando el sentido laboral, social, cultural y natural.

ENTUSIASMO.

Esta cualidad corresponde a la exaltación del ánimo que se produce por algo que cautiva o que es admirado, no se ve ni se toca. Sin embargo está y hasta se hace manifiesto en el cuerpo a través de sensaciones que no tienen nombre específico, se identifica como una fuerza no intencional moviendo a realizar una acción, favorecer una causa o desarrollar un proyecto.

DISCRECIÓN.

Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene hipocresía y a la mentira.

El término veracidad se emplea cuando se quiere dar cuenta que alguna cuestión, un hecho, una declaración, entre otras cuestiones, guardan estricta conformidad con la verdad.

PACIENCIA

La paciencia se asocia con la calma o la paz, es una cualidad que tiene una persona para soportar o tolerar algo sin ponerse nerviosa, una persona paciente es aquella que sabe esperar y logra tomarse las cosas con calma.

HONRADEZ.

Es una cualidad con la cual se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra. Quien obra con honradez se caracterizará por la rectitud de ánimo, integridad con la cual procede en todo en lo que actúa, respetando por sobre todas las cosas las normas que se consideran como correctas y adecuadas en la comunidad en la cual vive o se trabaja.

LEALTAD.

La lealtad es una virtud que se desarrolla en la conciencia del hombre del hombre e implica cumplir con un compromiso aún frente a circunstancias cambiantes o adversas. En fin la lealtad es sin dudas uno de los elementos más importantes a nivel social hoy en día ya que es a través de ella que el ser humano puede confiar en otro.

SINCERIDAD.

Más que una cualidad, la sinceridad es un valor con el que debemos vivir para ser dignos de confianza de las personas que nos rodean; no sólo se ve en las palabras, sino que también se demuestra por medio de nuestras actitudes.

RESPECTO.

Esta cualidad nos indica que respeto es aceptar y comprender tal y como son los demás, aceptar y comprender su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra, aunque según nosotros está equivocado, hay que respetar y aceptar la forma de ser y pensar de los demás.

1.10.2 CUALIDADES FISICAS DE UNA SECRETARIA EJECUTIVA.

Cabe recalcar que la secretaria ejecutiva es la imagen de la empresa, por lo que habitualmente reciben a los visitantes a su llegada, en algunos casos la recepción es el lugar de encuentro y en otros, la sala de visitas o la propia secretaría.

ADECUADA MODULACION DE LA VOZ

Una secretaria es en mayor parte de las ocasiones, la primera persona que recibe a los clientes o invitados, y por lo tanto da la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa, por lo tanto su tono de voz debe ser claro y al mismo tiempo delicado, suave, y armonioso.

AGUDEZA VISUAL

Es una cualidad física muy importante porque la secretaria siempre tomará dictados, revisará documentación interna o externa, además en la presentación de proyectos no podrá surgir inconvenientes de visualidad, sería fatal el que falle con sus labores.

COORDINACION DE MOVIMIENTOS

Sus movimientos deberán ser coordinados, no podrá tener tipos nerviosos a la hora de caminar en las diferentes áreas de la empresa, en lo que se refiere a digitación de textos sus dedos deberán utilizar el teclado correctamente tal y como lo indican las técnicas secretariales.

1.11 IMÁGEN PERSONAL

Las relaciones con el público son una de las actividades más importantes en una oficina es por lo tanto indispensable que los visitantes tengan una buena impresión del empleado y de las demás personas a quienes acuden para obtener su servicio.

Tomar en cuenta que la oficina no es un lugar de distracción, ni tampoco una elegante fiesta, una manera apropiada para lucir bien en la oficina es el aseo personal y el cuidado de la ropa para lo cual debe poner mucha atención de las siguientes sugerencias: Cedeño, G. (Módulo de Asistencia Ejecutiva). Pág. 20

EL VESTUARIO

El vestuario es uno de los elementos esenciales de la apariencia, la moda es variable por naturaleza pero existen alternativas para vestir según la edad, la ocasión y la personalidad de cada una, la forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros de oficina.

Cedeño, G. (Módulo de Asistencia Ejecutiva). Pág. 21

EL CALZADO

Los zapatos deberán ser cómodos y de tacón no muy alto, procurar tener calzado de colores básicos que vayan con toda su ropa: negros, cafés y azules.

Cedeño, G. (Módulo de Asistencia Ejecutiva). Pág. 22

EL BAÑO DIARIO

Cuando se trabaja con otras personas en una oficina la falta de aire crea problemas, hay que tomar precauciones como la costumbre del baño diario complementada con el uso de desodorante.

Cedeño, G. (Módulo de Asistencia Ejecutiva). Pág. 22

EL PEINADO

Se debe peinar pero sin exageraciones, lo más indicado es un peinado sencillo, elegante y discreto.

Cedeño, G. (Módulo de Asistencia Ejecutiva). Pág. 22

LOS COSMÉTICOS

El maquillaje debe complementar la vestimenta, resaltar los rasgos de la cara pero no llamar la atención con una desagradable mezcla de cosméticos.

Cedeño, G. (Módulo de Asistencia Ejecutiva). Pág. 22

1.12 CONOCIMIENTOS

- Principios y prácticas de formación y proporcionar dirección de obra a los demás Organización, programas, operaciones, procedimientos, normas y precedentes de la oficina asignada específicas.
- Las normas que rigen la compra de materiales del Distrito, suministros y equipos.
- Técnicas de preparación y distribución de la Agenda.
- Prácticas de las oficinas modernas, procedimientos y equipos.
- Técnicas de preparación de oficios e informe.
- La gestión de datos, sistemas de almacenamiento y recuperación.
- Técnicas y la etiqueta de recepcionista y teléfono.
- Inglés correcta utilización, la gramática, la ortografía, puntuación y el vocabulario.
- El funcionamiento de máquinas de oficina incluyendo equipos de computación y software asignado.
- Las habilidades interpersonales, incluyendo el tacto, paciencia y cortesía

1.13 CREATIVIDAD

La creatividad se define como la tendencia a generar o reconocer las ideas, alternativas o posibilidades que pueden ser útiles en la solución de problemas, la comunicación con los demás, y entretener a nosotros mismos y a los demás. Para ser creativo, tiene que ser capaz de ver las cosas de nuevas maneras o desde una perspectiva diferente, está vinculada a otras cualidades, más fundamentales de pensamiento, como la flexibilidad, tolerancia a la ambigüedad o la imprevisibilidad y el disfrute de las cosas hasta ahora desconocidas, la secretaria ejecutiva en base a la creatividad puede generar nuevos mecanismos mejorar e innovar sus tareas y el logro de sus objetivos (Sevilla, 2008, pág. 18)

1.14 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Una correcta atención telefónica es imprescindible no sólo en la recepción, sino también en cualquier departamento de la empresa y para todos sus empleados, de ahí la importancia de que el profesional del secretariado conozca el procedimiento de la recepción y emisión de llamadas, la forma de actuación, así como el conocimiento de algunas consideraciones y recomendaciones que deberá tenerse en cuenta. En ocasiones, al ser el teléfono una primera toma de contacto, la imagen de la empresa se pone en juego en esa atención. Cuando un empleado de la empresa atiende a una llamada o bien la emite hacia otra empresa, está reflejando la imagen de la empresa en la que trabaja. En la forma de hacerlo radica la diferencia para que dicha imagen sea positiva o negativa. (Lozano Sayago, 2013, pág. 91)

En opinión de esta autora:

Tanto para la secretaria como para el personal que labora en la empresa es importante la manera de contestar las llamadas puesto que está poniendo en juego la imagen que refleja dicha institución; por lo que sería recomendable responder la llamada de una manera adecuada, con una voz agradable.

1.15 LA AGENDA

Es uno de los recursos más importantes del profesional de secretariado y una de las herramientas más eficaces para poder realizar una buena gestión del tiempo. Una agenda con una buena estructura y planificación permite:

- Tener una visión de conjunto de todas las tareas que tenemos que realizar.
- Planificar de forma sistemática las actividades, citas, reuniones, llamadas.

Al hablar de agenda, en el ámbito de actuación de una secretaria, nos estamos refiriendo a

La agenda personal: anotaremos los eventos o citas referidas a nuestro ámbito personal.

La agenda laboral: anotaremos todo lo que afecte al desempeño de nuestras funciones. Deben figurar citas, visitas, llamadas telefónicas pendientes, actos....

Esta anotación debe hacerse de forma correcta para que sea fácilmente identificable, incluso es conveniente realizar las anotaciones a lápiz para poder modificar los cambios que se puedan producir y tener la información de forma legible, por otro lado, también hay que marcar la tarea que ya se ha realizado.

Dentro de la agenda laboral se engloban:

Agenda propia: esta agenda debe contener nuestro propio trabajo y debe estar adaptada a las exigencias de nuestro superior.

Agenda del superior: anotaremos las citas, reuniones, compromisos que nuestro jefe tendrá a lo largo del día. Se "despachará" a diario con el superior y será este quien marque las normas o dictamine las tareas y prioridades en la misma. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 28)

En opinión de esta autora:

Es importante que la secretaria disponga en todo momento de su agenda personal para tomar todos los apuntes que serán necesarios para tener en cuenta el trabajo a realizar en todo el día, así como también la fecha y la hora de las reuniones que mantendrá el jefe.

1.16 PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO.

Significa realizar los trabajos en forma ordenada, secuencia, eficaz y eficiente, la planificación y organización hace uso eficiente del tiempo en la oficina, manteniendo enfocado desde el principio hasta la finalización de un proyecto. Un plan integral de actividades y proyectos de trabajo asegura a hacer frente a todas las medidas necesarias para el éxito. Las herramientas de planificación y organización permiten a la secretaria ejecutiva realizar un seguimiento de los progresos de planificación de la actividad. Un plan de organización también facilita la colaboración y el intercambio con otros miembros del equipo que juegan un papel importante en la realización de las actividades de información. Afinando su método de organización permite crear el sistema de planificación más eficaz para la oficina. (Sevilla, 2008, pág. 19)

En opinión de esta autora:

Saber gestionar de forma eficiente el trabajo, su tiempo y el de su jefe es esencial así como también realizar una lista de actividades y ordénales de acuerdo con las prioridades.

COMUNICACIÓN:

Las habilidades de comunicación son las cualidades más importantes para una secretaria ejecutiva puesto que hablar y escribir bien ayuda a dar forma a una imagen positiva de su empresa, entre las funciones estas escriben cartas, notas y actas de las reuniones, de manera que necesitan saber la gramática, la ortografía y la puntuación.

DISCRECIÓN:

La secretaria ejecutiva tiene que poseer un alto nivel de discreción; ella está al tanto de información sensible debido que, transcribe y distribuye documentos ejecutivos, y debe mantener la debida confidencia, en muchos casos se estará tratando con información que es personal: asuntos familiares, estados financieros, correos electrónicos confidenciales.

La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. La secretaria debe ser consciente de que la discreción es de fundamental importancia en la manera en cómo es percibida en su entorno. Lo que para otros miembros del colectivo pueden resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos o tonos de bufa; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional.

LIDERAZGO:

En algunas posiciones en este nivel, la secretaria ejecutiva supervisa otros miembros del equipo administrativo. Si guiar a otros, debe tomar decisiones, proporcionando dirección, ofreciendo retroalimentación y delegar el trabajo. Ella puede tener que lidiar diplomáticamente con el conflicto o con firmeza frente a los malos resultados, y ella debe ser capaz de infundir un sentido de urgencia en otros. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 17)

1.17 BUENA IMAGEN.

La imagen puede ser uno de los primeros factores desencadenantes de la eficacia del manejo del usuario o cliente, no tiene que ver únicamente con la imagen corporal también interviene cualidades morales, actitudes y estilos de vida, la imagen que se proyecta representa la imagen de la institución. (Sevilla, 2008, pág. 20)

1.18 IMAGEN INSTITUCIONAL

En términos generales se entiende por institución cualquier organismo o grupo social que, con determinados medios, persigue la realización de fines o propósitos.

Imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos servicios, marcas, empresas o instituciones. Tener una buena imagen que perdure en la mente del consumidor dentro del mercado tan competido, es una pieza clave para asegurar el éxito y posicionamiento en los negocios.

La imagen institucional es el concepto que el mercado tiene sobre la empresa y será adquirida a través de toda la información que reciba al respecto; en cambio, la identidad corporativa es, la esencia de la empresa, es decir, lo que en realidad es y no lo que quiere parecer.

La imagen institucional engloba y supera a las anteriores, puesto que una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen institucional.

En opinión de esta autora:

La Secretaria Ejecutiva debe saber que constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso de esta en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre a la empresa.

De igual manera La Imagen Institucional, comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública.

Sánchez Herrera (2013) menciona que la imagen institucional se la puede definir como “una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo” pág. 18.

La imagen institucional que los usuarios de los servicios crean, puede ser positiva o negativa, y tiene relación con tiempos y respuesta a determinados procesos por los cuales se tuvo que pasar para obtener la información.

La imagen que proyecta es la manera en que el público interesado en sus servicios la percibe, la recuerda y la evalúa; independientemente, en algunas ocasiones de la calidad de los bienes o servicios que comercializa o provee.

La imagen que se fija en el conocimiento de las personas interesadas, será la forma en que dichas personas recuerden a la institución u organización y harán que preliminarmente se formen opinión sobre el producto o servicio que ofrecen. Resulta un proceso casi imprescindible para cualquiera, ya sea una persona física o legal el proyectar una imagen que refleje la forma en que se desarrollan las actividades.

Una organización; si se quiere que sea exitosa debe desarrollar imagen que la distinga de otras organizaciones y que la identifique.

Chaves (2001), define a la Imagen Institucional como “el conjunto de atributos sobresalientes extraídos de la realidad, tanto en los procesos espontáneos aquellos que se producen pasivamente como resultado del mero funcionamiento regular de la institución - como en los programas de identificación institucional”.

Según Capriotti (2009). La imagen institucional es la representación mental o idea que los públicos poseen acerca de una empresa debido a la información recibida sobre la institución o debido a la experiencia personal e interacción con la misma. pag.86

Capriotti, (2013), define a La imagen institucional como “la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización” pág. 30

En opinión de esta autora:

La institución debe reflejar un ambiente armónico y dar una excelente bienvenida a las personas que visitan es fundamental para una buena imagen.

Según Mancilla Rendón (2010) la imagen institucional es uno de los elementos más importantes que las compañías tienen a su disposición para hacer comprender a sus públicos quiénes son, a qué se dedican y en qué se diferencian de la competencia.

1.19 IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actitud final hacia un producto y a veces, la imagen por si sola configura la actitud. En otros casos es un componente de la configuración de la actitud final. En algunos productos, donde las diferencias con sus competidores no son apreciables a simple vista por el consumidor, la imagen es casi el único factor que influye en la toma de una actitud.

En el caso de empresas, la imagen desempeña un papel muy importante, De manera que las mismas son juzgadas por la imagen, porque el contacto con ellas es solo a través de los productos. Algo similar ocurre con los personajes populares que no se conocen personalmente. Todos tienen opiniones formadas sobre políticos, artistas, deportistas y cualquier otra persona que haya trascendido el ámbito cotidiano sin haber tratado jamás con ella. Sin embargo se emiten juicios de valor sobre aspectos personales de ellos expresando solamente la imagen que tienen de los mismos.

1.20 TIPOS DE IMAGEN:

Imagen objetiva.-Se refiere a los aspectos descriptivos y cuantitativos, vinculándose a nuestros sentidos de percepción.

Imagen subjetiva.- Está íntimamente ligada a la parte emocional de nuestra personalidad y, en principio, no implica una valoración positiva o negativa.

Imagen pública.- Describe el conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad. En este sentido, es la imagen que se proyecta hacia nosotros en el presente estudio.

Imagen prospectiva.- Se define por el conjunto de análisis y estudios que se realizan con el fin de predecir o explorar la imagen de futuro.

1.21 CÓMO SE CONSTRUYE LA BUENA IMAGEN

- Construir una buena imagen, implica un alto compromiso y disciplina de todos los miembros de la institución, por lo tanto, se debe tener en cuenta lo siguientes consejos:
- No olvidar que la imagen de un servicio es mucho más delicada que la imagen de un producto, pues sus características y bondades son intangibles.
- No olvidar dejar al sentido común de los empleados la manera en cómo se desea comunicar la imagen del servicio.
- Se debe definir el significado buen servicio de acuerdo a su giro, tipo de público y sus necesidades, desde las más obvias hasta las menos pensadas; por ejemplo: Desde contestar el teléfono hasta la mejor manera de resolver una queja del usuario.

1.22 LA IMAGEN FÍSICA

La imagen física, también llamada imagen formal, es la que se articulan en los públicos los objetos físicos, sean éstos comunicaciones directas o hechos comunicadores. La vestimenta de una persona, la forma del envase de un producto, el color o el estuche de un producto, y muchos hechos más, son entes generadores de imagen. El hecho físico es percibido de inmediato y en ese momento se transforma en un comunicador. Todos los hechos y actos personales o empresariales generan elementos que contribuyen a articular la imagen. Estos hechos comunican y de esa comunicación se generan creencias

y asociaciones que contribuyen a articular la imagen, por eso a la hora de planificar la construcción de la imagen física, estos hechos deben tenerse en cuenta.

1.23 PASOS PARA ARTICULAR UNA IMAGEN POSITIVA

Conocer el problema muchas veces se adopta el nombre de la empresa, o el servicio, o el símbolo, o el envase, o los colores, sin detenerse a considerar su capacidad para generar imágenes; y sólo cuando el mal está hecho, se reparan en él. Esto implica mucho esfuerzo, tiempo y dinero para rectificar la imagen, en el caso de que esto pueda lograrse. Es mejor tomar los recaudos al comienzo y articular, desde el principio, una correcta imagen. Pero para ello se necesita ser consciente del problema.

1.24 NORMAS PARA EVITAR LA MALA IMAGEN

Cuando trabajamos en una empresa o institución, somos representantes de la misma; y por tanto, la responsabilidad es muy grande pues no somos considerados como personas independientes, sino como miembros integrantes de una empresa, se debe tener en cuenta las siguientes normas para evitar la mala imagen:

- No comer en la oficina, y mucho menos masticar chicle.
- No dejar en su escritorio recipientes de líquidos que haya tomado.
- No debe maquillarse ni peinarse en su sitio de trabajo
- No pintarse las uñas.
- No utilizar anteojos de fantasía, ni vidrios de color.
- No usar pañuelos en la cabeza, ni gorros
- Procure tener siempre el cabello arreglado.
- No fumar cigarrillos en la oficina

1.25 IMPACTO DE LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL

Todo empleado o funcionario es poseedor de una parte de la imagen de la empresa que pertenece.

Esta es una responsabilidad que no puede ni debe soslayarse, ya que la actividad económica de las empresas crea un entramado de relaciones personales del que puede depender, en determinadas circunstancias, el éxito de operaciones concretas o el logro de objetivos inmediatos.

Por tanto, es un hecho comprobado que la imagen personal y profesional que se proyecta causa un efecto, positivo o negativo, en nuestro interlocutor.

Es difícil que la imagen proyectada no tenga ninguna relevancia o ninguna consecuencia posterior, es decir, no es habitual que nos sea indiferente.

Además, si tenemos en cuenta que parte de sus funciones tienen que ver con las relaciones entre empresas, resulta evidente que la imagen que ofrezca la secretaria en este aspecto cobra un papel lo suficientemente importante como para determinar en parte la calidad de las relaciones a las que nos referimos.

:

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

- 1) ¿Aplica usted la organización y control para un mejor manejo de recursos y el tiempo?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100
No	0	0
A veces	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarías de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales



Grafico 1 organización de la secretaria

Fuente: Secretarías de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El resultado de la opción sí, obtuvo un porcentaje del 100% de manera que las encuestadas aseguraban que aplican la organización en el área donde trabajan, para así poder desempeñar eficientemente sus funciones en el momento de sus labores y tener fácil acceso a los documentos.

Mientras que la opción no, tuvo como resultado un 0% porque las encuestadas rechazaban la falta de organización

2) ¿El título académico que usted tiene esta acorde a su labor?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	50
No	2	50
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

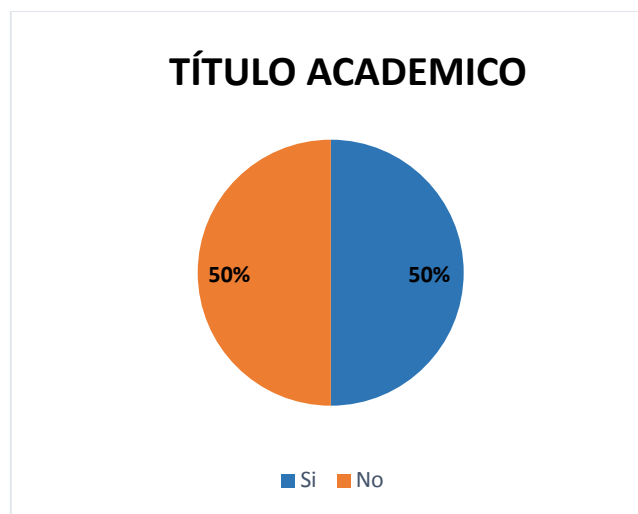


Gráfico 2 título académico acorde a el área de trabajo
Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico, el resultado de la opción sí, obtuvo el 50%, puesto que las encuestadas mantienen el título académico acorde a su labor mientras que el resultado de la opción no es el 50% no lo posee por ser bachiller, de manera que no permite desarrollar las actividades secretariales de manera eficiente.

3) ¿Cuándo su jefe le designa una tarea, Ud. la cumple a cabalidad y en el menor tiempo posible?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100
No	0	0
A veces	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales



Gráfico 3 cumplimiento de trabajo
Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El resultado de la opción sí, obtuvo un porcentaje del 100% de manera que las encuestadas manifestaron que cuándo el jefe les designa una tarea cumplen con dicha labor, siendo organizadas y dando prioridad a cada una de ellas para ejecutarlas perfectamente.

La opción no, tuvo como resultado un 0% porque cumplen con las tareas de la oficina a cabalidad.

Mientras que la opción no sé, también tuvo como resultado el 0% porque mantienen cumplimiento en sus labores.

4) ¿Considera usted que la puntualidad y la responsabilidad son valores que debe poseer la secretaria?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

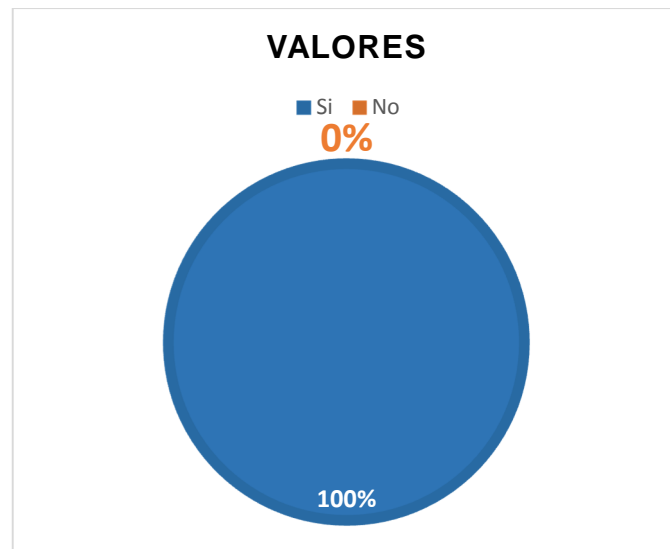


Gráfico 4 Valores que debe poseer la secretaria
Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El resultado de la opción sí, fue el 100% puesto que las encuestadas consideran importante mantener la puntualidad y la responsabilidad, siendo valores que se deben mantener presentes, y realizar con interés para tener la oportunidad de ocupar un mejor cargo en sus funciones. Mientras que la opción no, tuvo como resultado el 0% porque se mantienen de valores.

5) ¿Por qué razón usted considera importante el trabajo en equipo?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buen desenvolvimiento en la oficina, y obtiene el progreso a la institución.	1	25
Colaboración entre el personal administrativo para conseguir un trabajo exitoso y eficaz.	2	50
Compartir ideas, para lograr buenos criterios y mejores resultados	1	25
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarías de la Empresa Coverosa S.A

Elaborado por: Carmen Parrales

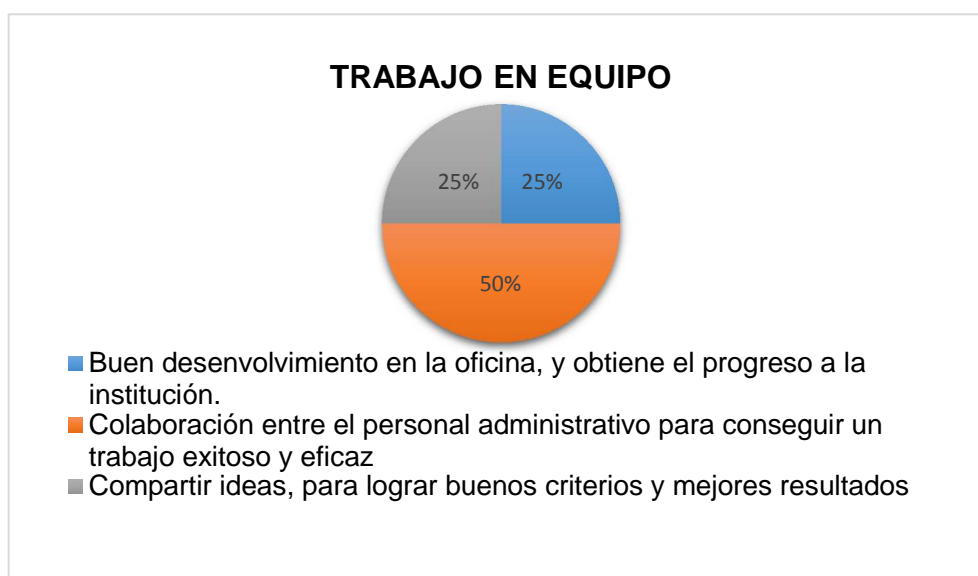


Gráfico 5 trabajo en equipo

Fuente: Secretarías de la Empresa Coverosa S.A

Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De un total del 100% de encuestadas, el 25% aseguraron que consideran importante el trabajo en equipo porque el buen desenvolvimiento en la oficina obtiene el progreso a la institución, el 50% manifestaron que la colaboración entre el personal administrativo consigue un trabajo exitoso y eficaz, y el 25% que compartir ideas logra buenos criterios y mejores resultados. De manera que si aplican dichas actitudes se mejorara la relación personal y profesional con los compañeros y ayudara a la empresa a mejorar en su proceso.

6) ¿Tiene conocimiento de lo importante que es la imagen de la institución?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales



Grafico 6 Conocimiento de la imagen institucional
Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico, el resultado de la opción Si, obtuvo un porcentaje del 100%, puesto que las encuestadas manifestaron que tienen conocimiento de lo importante que es la imagen de la institución, y ellas hacen lo posible por brindar un buen servicio y dar una buena atención a los usuarios para ellos tenga una excelente impresión de la empresa.

Mientras que la opción no, tuvo como resultado un porcentaje del 0%, puesto que las encuestadas aseguraron poseer conocimiento alguno.

7) ¿Considera usted que la Imagen Institucional en su mayoría depende de la atención que usted proporciona a los usuarios?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales



Gráfico 7 atención a los usuarios

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El resultado de la opción sí, obtuvo un porcentaje del 100%, debido que las encuestadas consideran que la imagen institucional en su mayoría depende de la atención que proporcionan a los usuarios. De manera que la atención a los usuarios es sumamente importante, dado que así ellos se están llevando una buena imagen y el prestigio de la empresa.

La opción no, obtuvo como resultado el 0%, puesto que aseguraron realizar la atención al usuario.

8) ¿Se siente comprometida con la institución para la cual usted trabaja?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

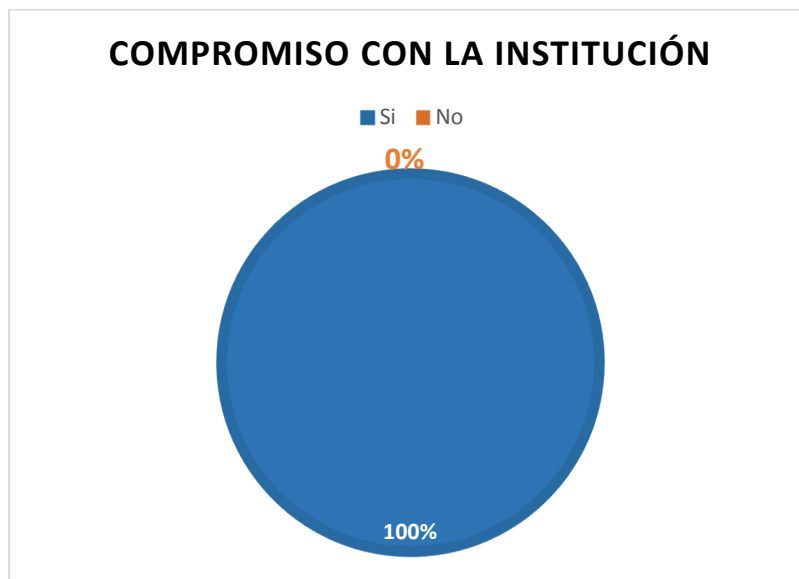


Gráfico 8 compromiso de la secretaria con la institución
Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico, el resultado de la opción Si, obtuvo un porcentaje del 100%, De manera que las encuestadas manifestaron que si se siente comprometidas con su lugar de trabajo dando lo mejor de sí mismas todos los días porque consideran que están conllevando el éxito de la empresa y las hace sentir bien.

Mientras que la opción no, tuvo como resultado el porcentaje del 0% puesto que rechazan la interrogante.

9) ¿Considera Usted que se aplican las normas para evitar la mala imagen?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

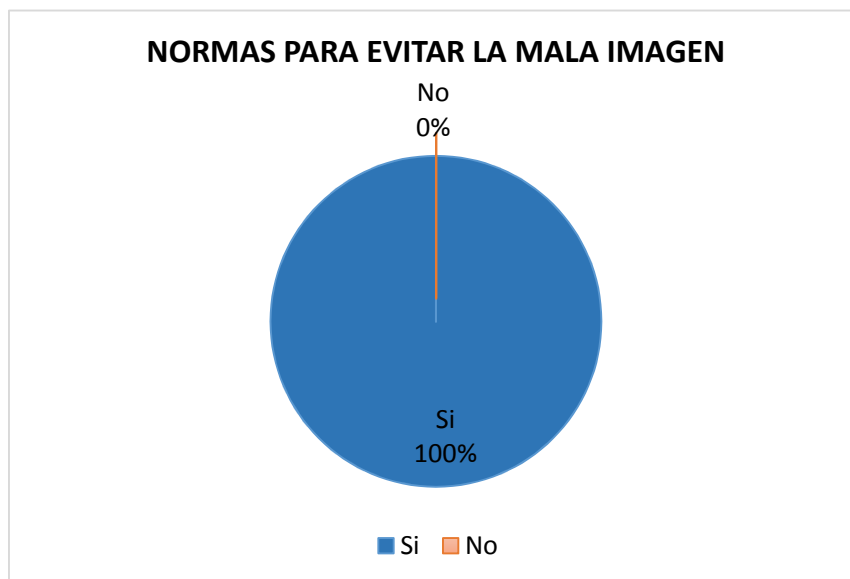


Grafico 9 normas que se deben aplicar para evitar la mala imagen de la institución

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se observa en el gráfico, la opción Si, dio como resultado el porcentaje del 100% puesto que las encuestadas aseguraron que si aplican las normas para evitar la mala imagen en su lugar de trabajo.

Mientras que la opción no, tuvo como resultado el porcentaje del 0%, porque para las encuestadas no es conveniente reflejar una mala imagen en la empresa que conlleve al fracaso.

10) ¿Aparte de la imagen institucional, considera importante el trato cordial con los usuarios de la empresa?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100
No	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales



Gráfico 10 Importancia del trato a los usuarios
Fuente: Secretarias de la Empresa Coverosa S.A
Elaborado por: Carmen Parrales

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El resultado de la opción sí, obtuvo un porcentaje del 100%, debido que las encuestadas aseguraron que es importante que la secretaria mantenga el trato cordial con los usuarios siempre con una sonrisa al darles la bienvenida y brindarles una buena atención para reflejen la buena imagen de la institución. La opción no, tuvo como resultado el porcentaje del 0%, porque las encuestadas no habían mostrado negatividad a los usuarios, puesto que estarían afectando la imagen de la empresa.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

Tomando como base a la Fundamentación teórica se estructuró un manual de funciones para secretarías que permitan una organización de calidez, que ubica al personal según los perfiles y habilidades.

Por sus características constituye un aporte a mejorar la calidad de la gestión y optimizar sus funciones.

A continuación se esquematiza la propuesta para las secretarías de la empresa Coverosa S.A de la ciudad de Manta

3.1 TEMA

Manual de Organización de la secretaria e imagen institucional para las secretarías de la empresa Coverosa S.A de la ciudad de Manta.

3.2 INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización de la secretaria e imagen institucional en el Departamento administrativo que conforma la empresa Coverosa S.A de la ciudad de Manta constituye un instrumento administrativo, que facilita el cumplimiento de las funciones y el logro eficaz de los objetivos institucionales, es fuente de consulta sobre las funciones y requisitos de cada área de trabajo correspondiente a la Secretaria, contiene en detalle las atribuciones y responsabilidades.

Este Manual, es un documento que en la medida que los funcionarios y empleados se identifiquen con él.

Es importante recalcar que para el desarrollo del presente análisis se ha realizado encuestas al personal de secretariado, donde se pudo conocer la falta de conocimiento que en algunas instituciones tienen en base a Organización de la secretaria e imagen institucional, siendo indispensables en la labor que desempeña la secretaria puesto que en la actualidad se debe de actualizar y capacitar en la nuevas versiones, para tener una eficiente labor, para ser indispensables en el área laboral y así tener más oportunidades de conseguir el éxito profesional.

De acuerdo a la información que se obtuvo, es importante que esta alternativa se vea reflejada en las secretarías, de manera que permita que cumplan sus actividades laborales, desarrollando eficiencia y eficacia en sus funciones y primordialmente que la institución mejore su imagen.

Toda secretaria debe tener amplio conocimiento del manejo de los instrumentos que ofrece la tecnología en el ámbito diario.

Se considera al manual de Organización de las secretarías de la empresa Coverosa S.A, como un documento importante con el fin de delimitar sus responsabilidades y funciones. Cuya intención es orientar la calidad del servicio y el apoyo al proceso de organización para una atención en calidad y calidez y por supuesto reflejar una buena imagen.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Manual de Organización de la secretaria e imagen institucional dirigido a las secretarias de la empresa Coverosa S.A de la ciudad de Manta, para mejorar sus funciones.

3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Utilizar contenidos de fácil comprensión, uso y relevancia.
- Definir los estándares de calidad de los procesos del trabajo.
- Establecer los lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos.
- Socializar el Manual de Organización de la secretaria e imagen institucional dirigido a las secretarias de la empresa Coverosa S.A de la ciudad de Manta.

3.4 METODOLOGÍA DE TRABAJO

El proyecto investigativo se trata de plantear el diseño de un manual Organización de la secretaria e imagen institucional aplicado al a las secretarias de la empresa Coverosa S.A de la ciudad de Manta.

Mediante una propuesta metodológica basada en concepciones flexibles se describirá el plan de acción.

El tipo de investigación propuesto corresponde a la consideración de proyecto factible, de manera que constituye el desarrollo de una propuesta válida que permite ofrecer una solución en una base teórica que sirva a los requerimientos o necesidades de un Manual de organización para las Secretarias.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La propuesta corresponde al diseño de un Manual para la empresa Coverosa S.A, y por lo tanto aprecia elementos que requiere toda empresa para lograr llegar a la mente de los usuarios.

Es pertinente establecer el ciclo del servicio para identificar los niveles de desempeño en cada contacto con los usuarios.

El prestigio y la imagen de la empresa se mantienen debido al correcto seguimiento que se haga y no existan fallas en el servicio que se brinde.

En las empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de manera eficaz dentro del proceso administrativo de la institución.

Imagen Institucional

Una imagen sólida y representativa de su actividad, constituyen un valor fundamental a la hora de posicionarse y de diferenciarse de la competencia.

Cuando se labora en una empresa o institución, la persona es responsable de la imagen y, por supuesto, de la imagen propia.

La responsabilidad es exuberante puesto que se es miembro de una empresa en la cual prestamos nuestros servicios, para poder dar una atención correcta de excelencia.

Para ello se debe aplicar una buena comunicación tanto interna como externa de la empresa

- Reflejar una imagen positiva para la conveniencia de los usuarios.
- Saludar siempre con una sonrisa de cortesía y amabilidad a los usuarios.
- No interrumpir innecesariamente cuando el usuario se exprese

Manera de atender al usuario acorde a su personalidad

Los usuarios poseen distinta personalidad, de manera que el personal administrativo, empresa Coverosa S.A de la ciudad de Manta, que tiene relación directa con el usuario, debe averiguar lo que él desea, a través de una actitud positiva.

La organización de la secretaria en su desempeño laboral se relaciona con el funcionamiento de las actividades administrativas diarias de la institución, lo que implica mostrar regularidad de la gestión desde una perspectiva administrativa, legal y confidencial.

Cómo contestar al usuario por vía telefónica

Existen personas que necesitan de alguna información por vía telefónica, por tanto a las secretarías de la empresa Coverosa S.A, se les interpreta las maneras que deben utilizar al momento de comunicarse con ellos , teniendo en cuenta que aquel no debe limitarse:

- Tener a la mano la agenda y un esfero o lápiz.
- Contestar la llamada en el mayor instante.
- Saludar a la persona y proyectar un tono agradable y respetuoso.
- Identificarse por el nombre propio y el nombre de la empresa.
- Prestar toda la atención a la persona que habla.
- Pronunciar claramente las palabras
- Utilizar palabras específicas.
- Utilizar todas las habilidades para escuchar:
- Emplear habilidades para aclarar que estás entendiendo.

Evitar en lo posible manifestar que no tiene conocimiento.

La correcta relación con los usuarios permite a las empresas conocer los cambios en sus expectativas. Las buenas relaciones con ellos pueden constituir una ventaja competitiva.

La integración de las secretarías del empresa Coverosa S.A de la ciudad de Manta harán que la organización en sus funciones seas factibles para la excelente Imagen Institucional facilitando la solución de problemas que se presenten pues el compromiso y la confianza en el desempeño de sus labores brindando una buena calidad de servicio.

CONCLUSIONES

Es fundamental que la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta tome en cuenta el manual de Organización de la secretaria e imagen institucional para el desempeño del cargo de como una herramienta importante.

Capacitar a las secretarias, para que influya la organización en su lugar de trabajo y así mismo en la imagen de la institución, porque la imagen que se refleja a los demás está configurada por un conjunto de rasgos, tanto interiores como exteriores, puesto que se convierten en nuestra tarjeta de presentación.

Trabajar en equipo cuando es debido, puesto que la imagen que transmite la empresa es uno de los factores fundamentales en las decisiones de los proveedores, usuarios y todo lo que la rodea. Siendo un elemento diferenciador de la competencia y que, por lo tanto, permita que la imagen institucional se posicione en la mente de los clientes.

Ofrecer un buen servicio al usuario puesto que una atención de calidad, centrada en satisfacer las necesidades de su usuario, es sinónimo de buena imagen.

Mantener una excelente relación con los usuarios, de manera que permite a las empresas conocer los cambios en sus expectativas. Las buenas relaciones con ellos pueden constituir una ventaja competitiva.

Mantener la oficina y escritorio en perfecto orden como reflejo de la imagen de la institución a la que representa. De la misma manera, cuidar la imagen personal, puesto que es la principal característica de la secretaría.

Las secretarias deben hacer uso del manual para que la organización en su puesto de trabajo sea excelente y tengan un buen dominio en una de las actividades a realizar con eficiencia y así reflejar una buena imagen en los usuarios para la excelencia de la imagen de la institución.

RECOMENDACIONES

Es fundamental que la empresa Coverosa S. A de la ciudad de Manta tome en cuenta el manual de Organización de la secretaria e imagen institucional para el desempeño del cargo de como una herramienta importante.

Capacitar a las secretarias, para que influya la organización en su lugar de trabajo y así mismo en la imagen de la institución, porque la imagen que se refleja a los demás está configurada por un conjunto de rasgos, tanto interiores como exteriores, puesto que se convierten en nuestra tarjeta de presentación.

Trabajar en equipo cuando es debido, puesto que la imagen que transmite la empresa es uno de los factores fundamentales en las decisiones de los proveedores, usuarios y todo lo que la rodea. Siendo un elemento diferenciador de la competencia y que, por lo tanto, permita que la imagen institucional se posicione en la mente de los clientes.

Ofrecer un buen servicio al usuario puesto que una atención de calidad, centrada en satisfacer las necesidades de su usuario, es sinónimo de buena imagen.

Mantener una excelente relación con los usuarios, de manera que permite a las empresas conocer los cambios en sus expectativas. Las buenas relaciones con ellos pueden constituir una ventaja competitiva.

Mantener la oficina y escritorio en perfecto orden como reflejo de la imagen de la institución a la que representa. De la misma manera, cuidar la imagen personal, puesto que es la principal característica de la secretaría.

Las secretarias deben hacer uso del manual para que la organización en su puesto de trabajo sea excelente y tengan un buen dominio en una de las actividades a realizar con eficiencia y así reflejar una buena imagen en los usuarios para la excelencia de la imagen de la institución.

BIBLIOGRAFIAS

- Becerra, Jacqueline (2005). Perfil de la Secretaria Ejecutiva. Editorial Don Bosco.
- Burneo, Patricia (2004) Formación y Promoción Profesional, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Capriotti, Paul (2009). Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa. Santiago de Chile.
- Capriotti, Paul (2006) La imagen de Empresa. Estrategia para una comunicación integrada
- Cedeño, Gardenia; Garay, Julia; García, Glenda. Módulo de Asistencia Ejecutiva”. Pag.20
- Chiavenato I. (2009) Evaluación del desempeño laboral.
- Franklin, Benjamín y Gómez, Guillermo. (2002). “organización y métodos. un enfoque competitivo”. editorial Mc Graw-Hill.
- Londoño, María. (2008). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: Organización, planificación, habilidades y protocolo. FC editorial.
- Malqueda, Javier (2003) Protocolo empresarial Ciudad de Buenos Aires:
- Taquechel, Amalia y García, Carmen (2008). Aprende a ser secretaria: Manual para el desempeño profesional de la secretaria. Editorial universitaria. Cuba.
- Ramos, Fernando (2007): Protocolo y estrategia para Pymes, Producción Editorial: Gestibio, S. L.
- Ruiz, María (2010). Manual técnicas de secretariado: Formación para el empleo. Editorial cep.
- Sevilla, María (2006). 1001 sugerencias para la secretaria eficaz (2da. Ed). Quito - Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.
- Zúñiga, Elvira y Mora, Guillermo. (1999) gestión secretarial, pág.8, editora: s. Patricia Algara.
- Aristizábal Alonso (2001), Manual de la secretaria moderna, Círculo de lectores s a. Bogotá Colombia.
- Ruso, Patricia. (2009). Gestión Documental en las organizaciones. Barcelona

- Pérez, Lourdes. (2012). Procedimiento para la evaluación diagnóstica de Imagen y Comunicación de una Institución.
- Darío Medina Gauto (2010). Secretaria ejecutiva. Funciones
Recuperado en: <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/7/secretaria-ejecutiva-funciones-23757-completo.pdf>
- Tips de organización para la secretaria ejecutiva. Recuperado en: <http://www.educativo.net/articulos/tips-de-organizacin-para-la-secretaria-ejecutiva-541.html>.
- Anna Windermere (2014). Funciones de una secretaria.
Recuperado en: <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-funciones-de-una-secretaria-como-asistente-de-un-gerente-9388.html>.
- Denise Brown. Objetivos del trabajo de una secretaria.
Recuperado en: <http://pyme.lavoztx.com/objetivos-del-trabajo-de-una-secretaria-8293.html>
- Espino, Marisol (2009). Papel y desempeño de la secretaria ejecutiva. El universal.mx.
Recuperado en:
http://blogs.eluniversal.com.mx/weblogs_detalle.php?p_fecha=2009-02-03&p_id_blog=88&p_id_tema=6862
- Mario Ríos Quispe. Imagen Institucional Recuperado en: <https://es.scribd.com/doc/15909907/IMAGEN-INSTITUCIONAL>

ANEXOS

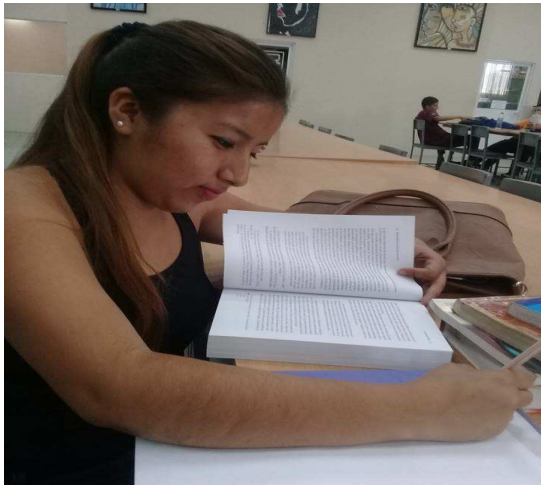


Ilustración 2 Búsqueda de información

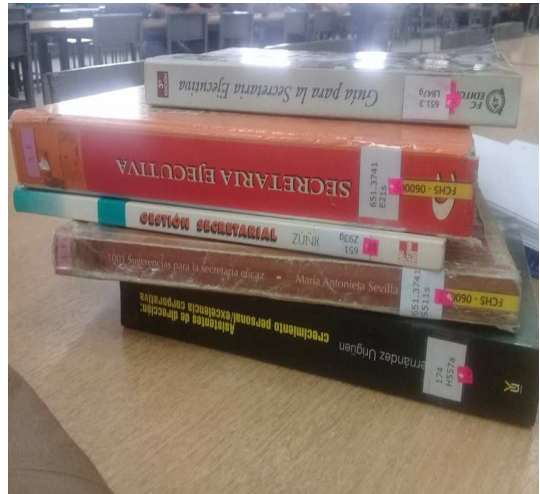


Ilustración 1 Libros físicos



Ilustración 4 empresa



Ilustración 3 aplicación de encuestas



Ilustración 6 aplicación de encuesta

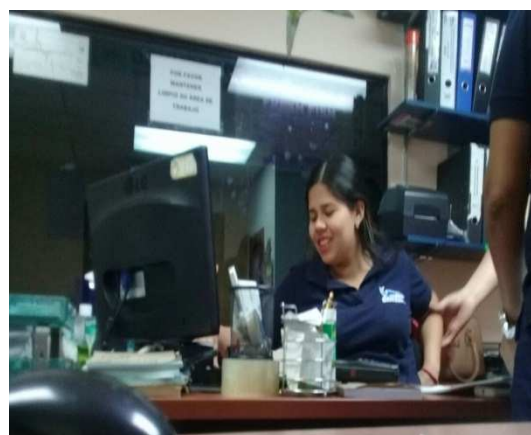


Ilustración 5 aplicación de encuesta



Ilustración 8 aplicación de encuesta



Ilustración 7 aplicación de encuesta



Ilustración 9 oficina



Ilustración 10 trabajo con el tutor

SECRETARIADO EJECUTIVO

Aplicado a las Secretarias Ejecutivas

- 1) ¿Aplica usted la organización y control para un mejor manejo de recursos y el tiempo?
Si ()
No ()
A veces ()

- 2) ¿El título académico que usted tiene esta acorde a su labor?
Si ()
No ()

- 3) ¿Cuándo su jefe le designa una tarea, Ud. la cumple a cabalidad y en el menor tiempo posible?
Si ()
No ()
A veces ()

- 4) ¿Considera usted que la puntualidad y la responsabilidad son valores que debe poseer la secretaria?
Si ()
No ()

- 5) ¿Por qué razón usted considera importante el trabajo en equipo?
Buen desenvolvimiento en la oficina, y obtiene el progreso a la institución.
()
Colaboración entre el personal administrativo para conseguir un trabajo exitoso y eficaz. ()

Compartir ideas, para lograr buenos criterios y mejores resultados. ()

6) ¿Tiene conocimiento de lo importante que es la imagen de la institución?

Si ()

No ()

7) ¿Considera que la Imagen Institucional en gran parte depende de la atención que usted proporciona a los usuarios?

Si ()

No ()

8) ¿Se siente comprometida/do con la institución para la cual usted trabaja?

Si ()

No ()

9) ¿Considera Usted que se aplican las normas para evitar la mala imagen?

Si ()

No ()

10) ¿Aparte de la imagen institucional, considera importante el trato cordial con los usuarios de la empresa?

Si ()

No ()