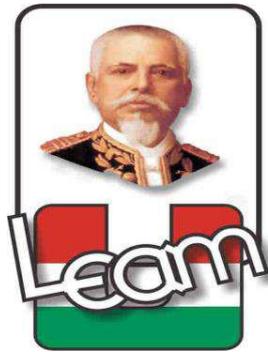


UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO



TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN SECRETARIADO BILINGÜE**

TEMA:

**DISEÑO DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA VIRTUAL PARA LA CLÍNICA
FAE EN LA CIUDAD DE MANTA**

AUTORAS:

**ANA BIRMANIA LÓPEZ ANCHUNDIA
ROCIO ILIANA MURILLO LAJE**

DIRECTORA

ING. PATRICIA ANDRADE

**MANTA – MANABÍ – ECUADOR
2014**

ÍNDICE

CERTIFICADO DE LA DIRECTORA.....	vi
CERTIFICADO DE TRIBUNAL.....	vii
AUTORÍA.....	viii
DEDICATORIA	ix
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.2.1. Objeto	8
1.2.2. Campo	8
1.3. JUSTIFICACIÓN	8
1.4. OBJETIVOS	10
1.4.1. General	10
1.4.2. Específicos	10
1.5. HIPÓTESIS.....	10
1.5.1. Variables	10
Variable independiente.....	10
Variable dependiente.....	10
1.6. METODOLOGÍA.....	11

1.6.1.	Modalidad básica de investigación.....	11
1.6.2.	Tipo de Investigación.....	11
1.6.3.	Técnicas de recolección de información	12
1.6.4.	Procesamiento y análisis.....	12
1.6.5.	Población y muestra	13

CAPÍTULO

2.	MARCO REFERENCIAL.....	16
2.1.	CLÍNICA FAE MANTA.....	16
2.1.1.	Misión	16
2.1.2.	Visión.....	16
2.1.3.	Antecedentes Históricos	16
2.1.4.	Escudo distintivo de la Clínica FAE Manta.....	22
2.2.	MARCO TEÓRICO.....	24
2.2.1.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	24
2.2.2.	SECRETARIA VIRTUAL.....	26
2.2.2.1.	Definiciones conceptuales	26
2.2.3.	CLASES DE SECRETARIAS	27
2.2.3.1.	Secretaria Ejecutiva	27
2.2.3.2.	Secretaria Social.....	39
2.2.3.3.	Secretaria recepcionista	39
2.2.3.4.	La Secretaria virtual.....	43
2.2.4.	LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL.....	45
2.2.4.1.	Importancia de la Productividad empresarial.....	54
2.2.4.2.	Factores que influyen en la productividad empresarial.....	58

2.2.4.3.	Aspectos a tener en cuenta para obtener mejores resultados en la productividad empresarial.	59
2.2.4.4.	La gestión documental y la productividad empresarial	61
2.2.4.5.	Qué es la gestión documental.....	62
2.2.5.	LA ASISTENCIA VIRTUAL EN LA EMPRESA.	63
2.2.5.1.	Beneficios de contratar una Asistente Virtual para la empresa	64
2.2.6.	LAS TIC EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS	65

CAPÍTULO

3.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	68
	ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS MILITARES, DEPENDIENTES Y CIVILES DE LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA	68
	ENCUESTAS REALIZADAS A LAS SECRETARIAS DE LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA.....	78
	ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS DE LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA	89
3.2.	CONCLUSIONES.....	91
3.3.	RECOMENDACIONES.....	92

CAPÍTULO

	PROPUESTA.....	93
4.1.	ANTECEDENTES	93
4.2.	OBJETIVOS.....	94
4.3.	JUSTIFICACIÓN	94

4.4.	ASISTENTE EJECUTIVA VIRTUAL.....	95
4.4.1.	¿CÓMO TRABAJA UN ASISTENTE VIRTUAL?	95
4.4.2.	¿CÓMO INICIAR EN EL NEGOCIO DE LA ASISTENCIA VIRTUAL? .	96
4.5.	FUNDAMENTACIÓN	104
4.5.1.	PASOS PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE ASISTENCIA VIRTUAL UTILIZANDO REDES SOCIALES QUE PERMITAN MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL Y LOS USUARIOS PARA ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA CLÍNICA FAE DE MANTA.....	104
4.6.	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA, PARA UN ÓPTIMO CONOCIMIENTO Y MANEJO EN LAS CUENTAS VIRTUALES.	106
4.6.1.	TEMARIO DEL CURSO DE FACEBOOK	107
4.6.2.	TEMARIO DEL CURSO DEL CURSO DE TWITTER.....	108
4.6.3.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA CAPACITACIÓN.....	110
4.6.4.	RECURSOS FINANCIEROS PARA LA CAPACITACIÓN	111
4.6.5.	CAPACITACIÓN.....	111
4.6.6.	CERTIFICADO.....	113
4.7.	BIBLIOGRAFIA.....	114
4.8.	ANEXOS	117

CERTIFICADO DE LA DIRECTORA

CERTIFICACIÓN

En calidad de Directora de la tesis titulada **“DISEÑO DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA VIRTUAL PARA LA CLINICA FAE EN LA CIUDAD DE MANTA”**.

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado bajo mi dirección por las señoritas Ana Birmania López Anchundia y Rocío Iliana Murillo Laje, egresadas de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, como paso previo a la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Bilingüe.

Ing. Patricia Andrade

DIRECTORA

CERTIFICADO DE TRIBUNAL

**DISEÑO DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA VIRTUAL PARA LA CLÍNICA FAE
EN LA CIUDAD DE MANTA**

Sometida a consideración del Honorable Tribunal examinador de sustentación,
como requisito parcial para obtener el título de:

LICENCIADAS EN SECRETARIADO BILINGÜE

Aprobado por el Tribunal Examinador:

Presidente del tribunal

Miembro

Miembro

Secretaria

Ing. Patricia Andrade

DIRECTORA

AUTORÍA

Ana Birmania López Anchundia y Rocío Iliana Murillo Laje, declaramos bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría y que no ha sido presentada para ningún grado o calificación personal; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Ana Birmania López Anchundia

Rocío Iliana Murillo Laje

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la oportunidad de vivir, por permitirme disfrutar cada momento de mi vida y guiarme por el camino que ha trazado para mí.

Gracias a mi familia, por su paciencia y comprensión durante las muchas horas que les he robado, a mi padre por ser el apoyo más grande durante mi educación universitaria, por su incondicional soporte en todo lo que me he propuesto, a mi madre por ser mi ejemplo a seguir por enseñarme a seguir aprendiendo todos los días sin importar las circunstancias y el tiempo.

A mis hermanos que son mis motores que me impulsan a ser mejor cada día para que se sientan orgullosa de mi.

A mi querido Rolando Zambrano Montes por ser parte de mi vida, de mis momentos tristes y alegres, por apoyarme, por nunca dejarme caer, por estar siempre ahí y lograr este sueño que se está haciendo realidad.

A ti querida amiga y compañera de tesis Anita que sin su ayuda y su interés, esta tesis difícilmente habría llegado a concluirse en los plazos y forma que hoy tiene.

Rocío

DEDICATORIA

A Dios, por haberme guiado por el camino del bien y de la felicidad; a cada uno de quienes conforman mi familia, a mi Papá Klever, en especial a mi MADRE Anita quien me brindó su apoyo y amor incondicional que con una sola palabra me dio fuerzas para continuar y quien cuidó de mi hija mientras realizaba mi investigación, ¡Gracias! Mamá, sin usted no hubiese podido hacer realidad este sueño, a mis hermanos Patricio, Jorge y Jazmín, de quien espero que este logro les sirva como ejemplo tangible y de lucha y que sepan que con empeño y sacrificio todas las metas son alcanzables.

A mi querido esposo Wellington Ávila, quien desde que iniciamos como familia ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo que en todo momento me hizo entender que era una mujer fuerte y luchadora y que tenía que llegar hasta la meta en donde me encuentro ahora.

Y de manera muy especial, aunque actualmente este chiquitita pero sé que algún día crecerá y podrá leer estas palabras, para ti mi hija querida ASHLEY ROMINA, quien con una mirada, una sonrisa y un MA MA MA MA me hizo fuerte, luchadora, soñadora, haciendo que mi vida florezca y este llena de mucho amor para ti.

Anita

AGRADECIMIENTO

A nuestro Dios, por habernos bendecido y permitido llegar hasta el final y hacer realidad nuestro gran sueño.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí, por habernos acogido en sus aulas y darnos la oportunidad de estudiar y llegar hacer unas profesionales.

A nuestra Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por enriquecer nuestros conocimientos durante nuestra etapa de formación.

A nuestra Directora, Ing. Patricia Andrade, por su esfuerzo y dedicación quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y su motivación, logró que nosotras culminemos esta investigación.

A la Clínica FAE – Manta y por su intermedio al Dr. Celso Rosero Terán, por brindarnos las facilidades de recolección de datos para llevar a cabo nuestra investigación.

Anita e Iliana

RESUMEN

TEMA: DISEÑO DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA VIRTUAL PARA LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA

La productividad es la relación que se utiliza en la actualidad en las empresas. Esta, es el eje principal para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad, con el fin de reducir costos, para lo cual involucra el uso de la tecnología.

Los servicios secretariales surgieron hace varios años (1970) antes que la asistencia virtual (1992). Aunque esta última es una evolución de los primeros. Esta tendencia recibe el nombre de teletrabajo y las personas que la desempeñan, realizan asistentes virtuales para una empresa desde su casa o cualquier otro sitio apoyándose permanentemente en elementos tecnológicos. Esta forma de trabajo se ha implementado con éxito en varios países, en donde las asistentes virtuales son muy reconocidas por su eficiencia y eficacia.

Esta investigación busca determinar la factibilidad para la creación de un diseño de servicio de asistencia virtual para la Clínica FAE-Manta, con el objetivo de disminuir el acumulamiento de usuarios al momento de obtener un turno y que además contribuya a la mejora de su productividad empresarial y la rentabilidad. La recopilación de información para esta investigación se realizó por medio de una encuesta dirigida a la población de la ciudad de Manta, para lo cual el objeto de estudio se obtuvo mediante la extracción de una muestra, también se llevó a cabo

una entrevista dirigida a los Jefes departamentales. Se aplicó el nivel de estudio exploratorio, descriptivo y explicativo, porque nos permitió identificar el origen del problema. Finalmente luego de los análisis de los estudios, se determinó la factibilidad de la creación de un diseño de servicio de asistencia virtual para la Clínica FAE en la ciudad de Manta.

ABSTRACT

SUBJECT: Design of a virtual assistance service for the clinic FAE of Manta.

Productivity is the relationship that is currently used in businesses. This is the main shaft so that a business can grow and increase their profitability, in order to reduce costs involving the use of technology.

The secretarial services emerged several years (1970) before the virtual assistance (1992), although the latter is an evolution of the first. This tendency is called telework, and people who develop virtual assistants for a business from their home or any other place use the technological elements permanently. This way of working has been implemented successfully in several countries where the virtual assistants are known for their efficiency and effectiveness.

This project seeks to determine the feasibility for the creation of a design of virtual support for the clinic FAE of Manta, with the objective of reducing the accumulation of users at the time of obtaining an appointment, and besides contributing to the improvement of its productivity and profitability. The data collection for this research will be done by means of a poll aimed at the population, for which the subject of study will be get by using a sample. Also, an interview addressed to the departmental heads will take place. Throughout this project will be consider the exploratory, descriptive and explanatory level of study to identify the source of the problem. Finally, after the analysis of the studies, it will be possible to determine the feasibility of the creation of a design of virtual support for the clinic FAE of Manta.

INTRODUCCIÓN

Con la mayoría de los trabajos dentro de una institución y con el pasar del tiempo, se ha producido una evolución entre la idea tradicional y las funciones que desempeña la Secretaria, teniendo actualmente el rol de asistentes personales o asistentes ejecutivas.

Este cambio se ha producido principalmente por la necesidad que tienen los Jefes departamentales ya que ellos delegan ciertas funciones extremadamente importantes que son asumidas por profesionales del secretariado con una buena formación.

Este nuevo enfoque de la asistencia virtual en las Secretarias, implica también un cambio desde un rol más pasivo, a un papel eminentemente proactivo, capaz de sugerir nuevas ideas y aportar mejoras en la gestión dentro de la empresa.

Las actuales Secretarias Virtuales, son profesionales polivalentes que abarcan muchas más funciones de las que se puede pensar. Además de ser capaces para gestionar llamadas, organizar eventos dentro y fuera de la ciudad, llevar en orden agendas de trabajo, también, deben cumplir otros muchos requisitos dentro de sus funciones. Por ejemplo deben poseer amplios conocimientos tanto tecnológicos como sociales que les permitan adaptarse a cualquier entorno y marco de trabajo. Las Secretarias Virtuales modernas, deben estar perfectamente capacitada para representar a su jefe en cualquier momento y/o lugar, con la solvencia, imagen,

capacidad, intelecto y profesionalismo que necesaria para presentarse ante los demás.

Por tanto, se puede decir que el servicio de las secretarías virtuales, consisten principalmente en establecer un nexo de confianza con el cliente y/o directivo para asumir las funciones de comunicación cuando sea necesario y hacerlas con garantías y eficacia.

Con estos antecedentes esta investigación pretende realizar un diseño de un servicio de asistencia virtual para la Clínica FAE en la ciudad de Manta.

CAPÍTULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Macro-contexto

Los servicios secretariales surgieron hace varios años (1970) antes que la asistencia virtual (1992). Aunque estos últimos son una evolución de los primeros. Los servicios secretariales están dentro de los negocios, en los trabajos orientados a tareas específicas, en las que no necesariamente conocen bien al cliente o al negocio de sus clientes, solo realizan los proyectos sin demasiado aporte. Por el contrario, un(a) Asistente Virtual se involucra personalmente en una relación continua con sus clientes que trasciende a la realización de un trabajo en particular. El modelo de asistencia virtual, destruye de alguna manera el paradigma tradicional de jefe/asistente y brinda una plataforma en la cual la eficiencia y el valor se instalan de manera inherente y progresiva.

Es así que desde varios años atrás (20 años aproximadamente) se inicia en los países anglosajones esta actividad, que en la actualidad se encuentra muy desarrollada. Según datos estadísticos, recuperado de (www.vaargentina.com) las asistentes virtuales están distribuidas geográficamente de la siguiente manera:

62.57% en los EEUU (país en donde se inició esta industria)

18.99% Canadá

12.01% Reino Unido

4.47% Australia

1.96% Otros países

Esto permite apreciar el acelerado avance de este servicio a nivel mundial y de lo cual no se puede desconectar la sociedad empresarial, pues se ha demostrado la eficiencia y beneficios para el sector.

Como un ejemplo más ampliatorio y preciso, podremos mencionar a la Consultoría Jurídica virtual que se maneja en los Estados Unidos, como una empresa que presta sus servicios en varias ciudades, países y continentes, con varias personas trabajando cada uno desde su propia casa o desde el lugar que elijan, sin oficinas ni lugar de encuentro, el único vínculo es la conectividad a través de internet y una serie de herramientas de coordinación y trabajo en equipo.

1.1.2. Meso-contexto

En el Ecuador, la asistencia virtual está en crecimiento, empezando con el servicio de tercerización, es decir, se delegan los servicios a una persona de fuera de la empresa tal como: actividades tributarias, manejo de selección de personal, motivo por el cual, y debido al avance acelerado de la tecnología a través de la globalización, es necesario que se estructure, se formalice y se regule esta actividad con el fin de elevar la productividad empresarial.

Las distintas herramientas empresariales avanzan y van ofreciendo nuevas funcionalidades a lo largo del tiempo. Estar desactualizado no es el objetivo; que la tecnología dé soporte a los procesos y los haga más eficientes sí, por ejemplo, no es necesario comprar cada versión nueva de teléfono móvil o el último grito en ordenador portátil, pero sí que lo es, disponer de un terminal que funcione correctamente o de un ordenador que permita trabajar, sin esperas y con la agilidad suficiente para ejecutar cada tarea.

La clave está en realizar una buena planificación de la tecnología que se va a implantar, teniendo en cuenta siempre los plazos en los que se desea amortizar. Realizar las inversiones adecuadas, tendrá un impacto positivo sobre la productividad y, lo contrario, un efecto perverso sobre ella. Por ejemplo, a un empleado que se le da un celular obsoleto para que atienda su correo y las llamadas de trabajo, tendrá que dedicarle más recursos (tiempo y esfuerzo) que si lo hiciera con un equipo más moderno.

El sentimiento de pertenencia a la empresa por parte de los empleados, mejora cuando la misma invierte en tecnología y pone a su disposición, equipos de tecnología óptima. De alguna manera, les está transmitiendo que le importan las personas, que desea que tengan herramientas de calidad para que puedan ejecutar su trabajo, centrándose en lo que realmente aporta valor al cliente.

Podemos citar otro ejemplo, la capacidad de archivar la información en las carpetas de los correos electrónicos, siendo muy típico encontrarse con correos devueltos ya que por la gran cantidad de los mismos, no abastece el tamaño del

buzón. Si hoy en día el almacenamiento de datos es un servicio cuyo precio es realmente barato y el email es una herramienta que muchos trabajadores usan de manera intensiva, resulta difícil comprender cómo hay empresas que prefieren seguir trabajando con sistemas que sólo permiten tener unos pocos megas y prefieren obligar a sus empleados a estar constantemente limpiando y poniendo en orden su buzón de correo, una tarea que es todo un despilfarro y que no aporta valor a los clientes.

El efecto contrario, el de la carrera tecnológica sin tregua, tampoco tiene sentido. La tecnología ayuda, pero no podemos olvidar que no es un fin en sí mismo, sino una herramienta que ayudaría a la empresa. Cambiar exige formación y un esfuerzo extra durante el período de adaptación, por lo que toda evolución tecnológica debe seguir un ritmo adecuado y contemplar en su planificación, estos y otros efectos colaterales, restarán productividad al principio, en lugar de sumar.

Salvador (2010) afirma: “La empresa virtual es una nueva forma de organización funcional, que se describe entorno a la evolución dinámica de la tecnología y de la globalización. Su estructura organizativa se apoya en el uso de Internet para ampliar sus transacciones y operaciones en el mercado del ciberespacio”¹, (p.118).

Entonces podemos indicar que las Empresas Virtuales inician sus actividades, al momento de implantar a un profesional independiente conocedor de su actividad a desempeñar mediante recibo o envío de correos electrónicos, chats, comunicación en línea, etc.

1.1.3. Micro-contexto

Actualmente en la ciudad de Manta, la asistencia virtual es una modalidad aún poco conocida pero que crecerá y permanecerá en nuestro medio y a futuro será útil para quienes deseen incrementar la productividad a nivel empresarial e incorporar a este servicio a otras personas en su entorno laboral.

Gracias al correo electrónico y otras herramientas, Chat, videoconferencias y soluciones de voz por IP se estaría on-line (en línea) con los jefes y se usaría toda la tecnología disponible para hacer y entregar el trabajo de la forma más eficiente.

Las Secretarías Virtuales trabajan la mayoría de ellas desde su propia casa / despacho como secretarías online (secretarías en línea), utilizan su propio equipamiento con la tecnología necesaria para estar conectadas con sus clientes y facturan honorarios por el tiempo real en el que realizan las tareas.

En cambio, quienes las contratan, maximizan la relación costo beneficio (pagan únicamente por los servicios prestados, previamente pactados) y ahorran en gastos laborales, equipos y espacio de oficinas, mejorando así la productividad empresarial.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la asistencia virtual puede contribuir a elevar la productividad empresarial?

1.2.1. Objeto de investigación

Productividad Empresarial

1.2.2. Campo de la investigación

Asistencia Virtual.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La idea principal que motivó la realización de esta investigación, es determinar los niveles de mejora en la productividad empresarial a través de la asistencia virtual en la Clínica FAE de la ciudad de Manta.

El proporcionar servicios secretariales por valor pero a distancia hacen que las secretarias sean emprendedoras, profesionales e independientes al trabajar desde el hogar o un sitio diferente a la Clínica; que al momento no necesita de más empleados a tiempo completo, y que por lo tanto no requieren el aumento de personal, hará que este proyecto refleje el incremento de la productividad en el lugar donde se va a aplicar.

Además de desempeñar las funciones clásicas (confirmar entrevistas, hacer el papeleo de rutina, coordinar vuelos y reservas de hotel), también las asistentes a distancia pueden realizar presentaciones, seguimiento de artículos publicados en la prensa y servicios de transcripción, redacción, contabilidad y compras.

Otro punto a destacar sería el de ocuparse en tareas de marketing, como supervisar un plan de marketing o actualización de bases de datos.

Para el desarrollo de esta investigación se contó con los recursos bibliográficos, revistas e Internet, recursos económicos que sirvieron para cubrir todos los gastos requeridos y recursos humanos, conformado por las investigadoras, personal docente, directivos y usuarios.

Por lo expuesto, se puede manifestar que este trabajo de investigación será un referente para que se logre implementar este servicio de asistencia secretarial virtual en la Clínica FAE de la ciudad de Manta y porque no, en todo el Ecuador.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Elaborar una propuesta de asistencia virtual que contribuya a elevar la productividad empresarial.

1.4.2. Específicos

- a. Describir las características de la Asistencia Virtual.
- b. Investigar las características de la productividad empresarial.
- c. Determinar la relación entre la Asistencia Virtual y la Productividad Empresarial.

1.5. HIPOTESIS

La Asistencia Virtual puede contribuir a elevar la productividad empresarial.

1.5.1. Variables

Variables independientes

- Asistencia virtual.

Variable dependiente

- Productividad empresarial.

1.6. METODOLOGÍA

1.6.1. Modalidad básica de investigación

El trabajo de investigación se efectuó de manera elemental, utilizando el método científico, considerando que el desarrollo del trabajo fue de manera sistemática dentro del campo logístico delimitado en la Clínica FAE de la ciudad de Manta, en donde se realizó el estudio, el mismo, que está complementado con; encuestas y entrevistas; además se tomó en cuenta fuentes de información directa como la bibliografía básica para la construcción del marco teórico.

Partiendo de lo anterior, la investigación está enmarcada en la modalidad de campo por cuanto los estudios se realizaron en el lugar de los hechos directamente, por ende se emplearon los métodos Inductivo, Deductivo, Estadístico, Bibliográfico y Analítico, con los que de manera general se puede analizar y sintetizar nuestro trabajo de investigación.

1.6.2. Tipo de Investigación

En el presente trabajo se aplicó el nivel de estudio exploratorio, descriptivo y explicativo, porque nos permitió identificar el origen del problema.

1.6.2.1. Nivel Explorativo.- Este nivel permitió indagar sobre la naturaleza del problema en su contexto particular a investigar; generar hipótesis para predecir hechos sobre el problema o fenómeno en estudio.

1.6.2.2. Nivel Descriptivo: Permitted clasificar y distribuir los datos de las variables que intervienen aisladamente; analizar la correlación de las variables sobre los elementos de la población pertenecientes al problema.

1.6.2.3. Nivel Explicativo.- Este nivel permitió comprobar experimentalmente una hipótesis, descubrir las causas y detectar factores que inducen a determinados comportamientos de hechos o fenómenos.

1.6.3. Técnicas de recolección de información

La recopilación de datos para esta investigación se realizó por medio de:

1. Encuesta: dirigida a la población, objeto de estudio mediante la extracción de una muestra
2. Entrevista: dirigida a los Jefes departamentales de la Clínica FAE.

1.6.4. Procesamiento y análisis

El procesamiento de la información se realizó de la siguiente manera:

1. Codificación
2. Tabulación de información
3. Recuento de la información
4. Ordenamiento de la información
5. Tablas y Tablas estadísticas

1.6.5. Población y muestra

Nuestro estudio de investigación se realizó en la Clínica FAE de la ciudad de Manta, y de acuerdo a la información investigada y entregada por el departamento de Recursos Humanos de dicha entidad, detallamos a continuación como se obtuvieron los valores para reemplazar la fórmula y obtener nuestra muestra:

1. Se obtuvo el total de personal militar quienes laboran dentro de la Base Aérea FAE de la ciudad de Manta. (ver tabla No. 1)
2. Se obtuvo el total de familias que residen en las viviendas fiscales que la FAE proporciona a sus dependientes. (ver tabla No. 2)
3. Se obtuvo el total de las atenciones médicas que la Clínica FAE de la ciudad de Manta brindó a personas civiles que visitan dicha entidad medica (ver tabla No. 3)
4. Se investigó el total de personal administrativo entre Secretarias y Militares que cumplen funciones administrativas.
5. Con todos estos valores investigados, se llega a una sola muestra, la misma que será reemplazada en la fórmula (ver tabla No. 4)
6. Se aplica la siguiente fórmula para encontrar la muestra a utilizar.

$$n = \frac{Z^2 q P N}{N e^2 + z^2 p q}$$

Z = Nivel de confiabilidad 1.96

N = Población 855

P = Probabilidad a favor 0.50

q = Probabilidad en contra 0.50

E = Error de estimación 5%

n = ?

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50) \times 855}{855 \times (0.05)^2 + (1.96)^2(0.50) (0.50)}$$

$$3.8416 \times 0.50 \times 0.50 \times 855$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$(855 \times 0.0025) + (3.8416 \times 0.50 \times 0.50)$$

$$3.8416 \times 0.50 \times 0.50 \times 855$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$2.1375 + 0.9604$$

$$821.142$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$3,0979$$

$$n = 265.06407566415959198116649988$$

$$n = 265 \text{ usuarios}$$

La muestra corresponderá a 185 usuarios militares, 50 usuarios civiles y 30 Secretarías, dándonos un total de 265 encuestados.

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. CLÍNICA FAE MANTA

2.1.1. Misión

Brindar un servicio de excelencia a nuestros pacientes, a fin de mantener una óptima aptitud bío-psicofísica del los miembros del Ala de Combate No. 23, afiliados al ISSFA y público en general, satisfaciendo todas las necesidades de salud del paciente.

2.1.2. Visión

“Ser un modelo de centro de atención médica de II nivel en la Provincia de Manabí, con una infraestructura acorde a las necesidades y retos actuales, recursos humanos eficientes, comprometidos con el cambio social y personal, que potencie la atención médica de alta calidad, para contribuir al engrandecimiento de la Institución, Provincia y el País”.

2.1.3. Antecedentes Históricos

La Clínica F.A.E. de la ciudad de Manta se creó en el año de 1977, funcionando en las instalaciones del Aeropuerto en un local de estructura de cemento donde se

realizaban cuidados de primeros auxilios exclusivamente al personal Militar, ejerciendo como jefe el Mayor Castro.

El 10 de agosto de 1977, se inauguró esta Unidad médica como Policlínico, funcionando en el edificio del colegio F.A.E., con atención exclusiva para los militares y familiares, contando con los siguientes servicios:

- Emergencia
- Medicina general
- Odontología
- Laboratorio
- Radióloga
- Farmacia
- Estadística
- Área Hospitalaria con 4 camas
- Atención de partos
- Atención en casos de emergencia

Con el siguiente Personal:

- Médicos generales
- Odontólogos
- Laboratorista clínico
- Radiólogo

- Auxiliares de enfermería
- Personal de servicio

En 1984 se contrata a una enfermera profesional la Enf. Ingrid Rodríguez, con el fin de que promueva la atención enfermería, un año después la Enf. Renuncia a sus funciones por no poder adaptarse al medio.

Tiempo después se realiza un convenio con M.S.P. para que envíen Médicos y Obstetrices Rurales, esto duro poco tiempo, disolviéndose el convenio con el M.S.P.

En el año de 1984, se contrata los servicios del Dr. Francisco Abril, Ginecólogo civil, siendo el Jefe de la unidad el Dr. Arturo Álvarez.

En el año de 1988 se empezaron a realizar cirugías ginecológicas como cesáreas y ligaduras con los servicios del Dr. Pasquel.

En el mes de abril de 1994, se cambiaron al local, donde actualmente funciona esta unidad de sanidad, teniendo una estructura física más amplia, cómoda y funcional, la misma que funcionó con limitaciones por falta de recursos humanos, oficializándose con atención a la comunidad y como Clínica abierta, inaugurándola como tal, invitando a los médicos de la ciudad para que conozcan los servicios que presta esta casa de salud.

En 1995 siendo jefe el Tnte. Crnel. Dr. Jhon Pernet, se contrata los servicios de 2 enfermeras profesionales que son la Lic. Lucía Vera y Lic. Selena Oviedo para brindar servicios de hospitalización, quirúrgicos y mejorar la calidad de atención al paciente, familia y comunidad.

En la actualidad la Clínica F.A.E., está ubicada dentro de la Base Aérea en la Ciudad de Manta, Provincia de Manabí, vía Jaramijó.

Esta unidad de salud, brinda atención especializada, a pacientes militares, dependientes y a la comunidad en general, contando con los servicios de:

- Ginecología
- Oftalmología
- Traumatología
- Cirugía laparoscópica
- Medicina general
- Pediatría
- Odontología
- Psicología
- Dermatología
- Emergencia
- Hospitalización
- Neonatología

- Laboratorio clínico
- Radiología
- Rehabilitación

Estos Servicios no son gratuitos para familiares de militares y comunidad, los mismos que son de bajo costo con el fin de proporcionar ayuda a la familia y comunidad.

Actualmente se cuenta con el siguiente personal:

- **7 Oficiales**
 - 1 Mayo. Gineco- Obstetra
 - 1 Mayo. Oftalmólogo y Cirujano de Vuelo
 - 1 Mayo. Traumatólogo
 - 1 Mayo. Cirujano Laparoscópico
 - 1 Mayo. Anestesiólogo
 - 1 Capt. Medicina General
 - 1 Tnte. Medicina General
- **16 Aerotécnicos**
 - 1 Subp. Supervisor
 - 1 Sgop. Encargado de Farmacia
 - 1 Sgop. Fisioterapista

- 1 Sgop. Laboratorista
- 1 Sgos. Encargado del ISSFA
- 2 Cbop. Encargado de PAPP
- 1 Cbop. Instrumentista
- 1 Cbop. Auxiliar de Enfermería
- 2 Cbop. Radiólogo
- 2 Cbos. Encargado de estadística
- 1 Sldo. Auxiliar de Estadística
- 1 Sldo. Encargado de Medicina de Aviación
- 1 Sldo. Auxiliar de Odontología

- **14 Servidores Públicos**

- 1 Peditra
- 1 Odontóloga
- 1 Psicólogo Clínico
- 1 Bioquímico – Farmacéutica
- 1 Dermatóloga
- 2 Médicos Residentes
- 1 Fisioterapeuta
- 1 Tecnólogo Clínico
- 3 Enfermeras
- 1 Recaudador
- 1 Secretaria

- **10 Trabajadores Públicos**
 - 5 Auxiliares de Enfermería
 - 3 Servicios Generales (1 Enfermo IESS)
 - 2 Choferes (designados por el Ala)

Esta Unidad de Salud se proyecta a dar mayor cobertura de atención a la ciudadanía manabita para esto cuenta con un objetivo principal que es la de salvar y preservar la vida de las generaciones futuras, ajustándose a los cambios de la existencia y a la defensa de los legítimos derechos, precautelando la estructura, no solo de la salud, sino del aspecto psicológico y humano del hombre.

2.1.4. Escudo distintivo de la Clínica FAE Manta



DESCRIPCIÓN

Será de forma circular con el fondo de color azul FAE código No Pantone 281-CVC. Circulo concéntrico de color blanco de dos milímetros de grueso y de 3.5 cm de radio, permitiendo un espacio en la que esta la leyenda centrada en

el área “**FUERZA AÉREA ECUATORIANA**” y en la parte inferior, sobre el escudo la leyenda “ **CLÍNICA FAE**”, y en la parte inferior del círculo “ **MANTA**”, todo con letras mayúsculas y tipo de letra Times New Román , resaltada de color blanco.

Las dimensiones varían de acuerdo al tamaño a ser utilizado.

En la parte interior encontramos los siguientes elementos:

DOS ALAS: son del cóndor de los Andes, que es el símbolo de la Fuerza Aérea.

SÍMBOLO MÉDICO: en la parte central donde se unen las alas, el bastón de Esculapio que representa la ciencia médica. El bastón de color plomo y la serpiente de color verde.

CRUZ ROJA: al fondo del escudo, representa el Servicio Médico proporcionado por nuestra Clínica.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Hoy en día, las Secretarias no es solo una persona simpática con sentido de vocación y asistencia al cliente, mas bien, son piezas elementales para el funcionamiento de una compañía, en un ambiente de constante cambio y en el mundo globalizado que actualmente vivimos.

Debido a que los tiempos y la tecnología avanza, las Secretaria y / o Asistentes, no pueden quedarse encerradas en sus pocos conocimientos, sin lugar a dudas, estas necesitan continuar capacitándose, instruyéndose, formándose, para así poder encontrarse actualizadas en su profesión. Dichas capacitaciones no se refieren solamente a la mecanografía, redacción o lenguas. Las Secretarias de hoy, deben capacitarse, además de sus aficiones, en la administración, recursos humanos, comunicación, comercio electrónico, etc.

Décadas han vivido un claro proceso de profesionalización. Esto es, lo que antes eran mujeres para tomar notas, escribir cartas, traer el café, ha ido cambiando especialmente con la llegada de la informática, que las convirtió en profesionales polivalentes altamente formadas, con idiomas y conocimientos empresariales.

En realidad “la asistencia virtual nació en la década del 90 del siglo pasado en los Estados Unidos y actualmente se revela como una tendencia que gana popularidad en distintos lugares del globo. Se identifica internacionalmente con la

sigla “VA” (asistente virtual) y existen muchas asociaciones y sitios web dedicados a los y las asistentes virtuales, brindándole soporte técnico, capacitación y una comunidad de intereses donde compartir conocimientos y experiencia. Una encuesta realizada en el año 2004 por The Alliance for Virtual Business y the Brenner Information Group, reveló que en el mundo de la asistencia virtual, las tareas más requeridas son las de soporte administrativo, asistencia virtual en general, procesamiento, tipeo de textos y servicios de secretariado, en el 80% y más de los casos y entre el 70 y 80% de los casos, las tareas requeridas fueron búsquedas en Internet, ingreso de datos y mantenimiento de bases de datos y diseño gráfico”². (Recuperado de <http://info.trabajofreelance.com>.)

agentesdm.blogspot.com: afirman:

“Como empresario o profesional independiente se sabe que no se puede hacer todo solo. Teniendo la capacidad de hacerlo o no, se entiende que el tiempo estará mejor utilizado cuando se lo dedica a actividades que hagan crecer el negocio y generen mayores ingresos.

Actualmente, tercerizar los trabajos de asistencia administrativa a una Asistente Virtual, simplifica las cosas para que obtenga los recursos que se necesita, sin los elevados costos que conlleva la contratación de personal en relación de dependencia”³ (Recuperado de: <http://agentesdm.blogspot.com/>.)

La idea de ser Secretarias online es la pasión a su trabajo, tener vocación a la asistencia, tener la necesidad de capacitarse, y además contar con un espíritu emprendedor por naturaleza.

“La Asistencia Virtual es una estrategia que se presenta a las empresas para que optimicen sus recursos y puedan generar una mejor productividad”⁴. (Murcia, J, 2004, p. 123).

De tal manera que en otro de los temas que se abordará en la información, será referente a la productividad empresarial, para que amplíe la visión de este modelo de emprendimiento.

2.2.2. SECRETARIA VIRTUAL

2.2.2.1. Definiciones conceptuales

“La palabra secretaria proviene del vocablo latino secretarium, que desde el siglo XV es utilizado para denominar a los empleados de gran confianza, a los cuales se les confiaba información secreta”⁵.(Clases de Secretarias, 2010).

Hoy cinco siglos más tarde, la confidencialidad y el manejo de información reservada siguen siendo requisitos de las Secretarias, pero sus funciones cambiaron y están en permanente evolución.

Durante la mayor parte de este siglo, la palabra secretaria fue prácticamente sinónimo de taquigrafía y dactilografía, es decir, aquella persona que dominaba a la perfección la escritura a máquina.

2.2.3. CLASES DE SECRETARIAS

2.2.3.1. Secretaria Ejecutiva

Medina (2009) afirma:

“Es la que se encarga de forma general de las labores administrativas, de organización y difusión de la empresa”⁶.(Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva/secretaria-que-debe-hacer.>)

Entre sus principales funciones se encuentra:

1. Todo el proceso que tiene que ver con las inscripciones (altas, bajas, modificaciones, etc.)
2. Coordinación y entrega del material referente a la firma para la cual trabaja: carpetas, identificaciones, documentación, etc.
3. Coordinación, apoyo y colaboración con el Comité Organizador.
4. Expedición de certificados, facturas, bonos y cualquier otro documento para los ejecutivos.
5. Información en general, sobre el funcionamiento de la empresa, sobre otras Secretarías o Comités, etc.

Debido a la naturaleza cambiante de la empresa moderna, las Secretarías Ejecutivas tienen mayores oportunidades, como miembros claves de los equipos gerenciales que les exigen mayores y más complejas responsabilidades y una interacción ejecutiva más sofisticada con otros gerentes, departamentos y colegas.

La Secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios, aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada. Se involucra en ella misma, el devenir histórico y participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna.

Se menciona que es frecuente que la Secretaria sea la primera imagen de la institución hacia los de afuera: tanto para los que acuden a ella, como también para los que permanecen lejos, para estos últimos a través de la correspondencia y del teléfono.

Cada día es más trascendental e importante dentro de la sociedad moderna el papel de las Secretarías dentro de la empresa.

La figura de la Secretaria sigue evolucionando, como continúa evolucionando la empresa; y no sabemos especificar hasta qué punto dicha evolución se deba a ella.

A la Secretaria Ejecutiva, se la ve como promotora, animadora, coordinadora, ejecutiva, asistente cercana y activa en las grandes decisiones. Ser Secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto y muchísimo más que un pasatiempo. Es un cargo importante; no por nada los periódicos de todos los días y en todas partes solicitan un buen número de Secretarias altamente calificadas.

La gerencia moderna proactiva, requiere de una Secretaria, que además de sus cualidades personales en donde se manifieste un buen carácter, trato, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, sepa manejar eficientemente las interrelaciones humanas, ser asertiva, con una alta autoestima y sobre todo, con los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere para apoyar al gerente en aquellas acciones necesarias que le faciliten la realización de sus funciones.

La Secretaria Ejecutiva del presente debe además, dar paso a su creatividad, manejar adecuadamente las herramientas modernas de telemática, facilitar la operatividad de su jefe, dominar el inglés, además de contar con los soportes de los conocimientos básicos del lenguaje actual administrativo.

Definitivamente, como todas las Secretarías Ejecutivas del momento, dan forma a la imagen social de la secretaria y les toca también construir su propio puesto, es decir, modelarlo y animarlo. Si la gran mayoría de ellas se desempeñan con

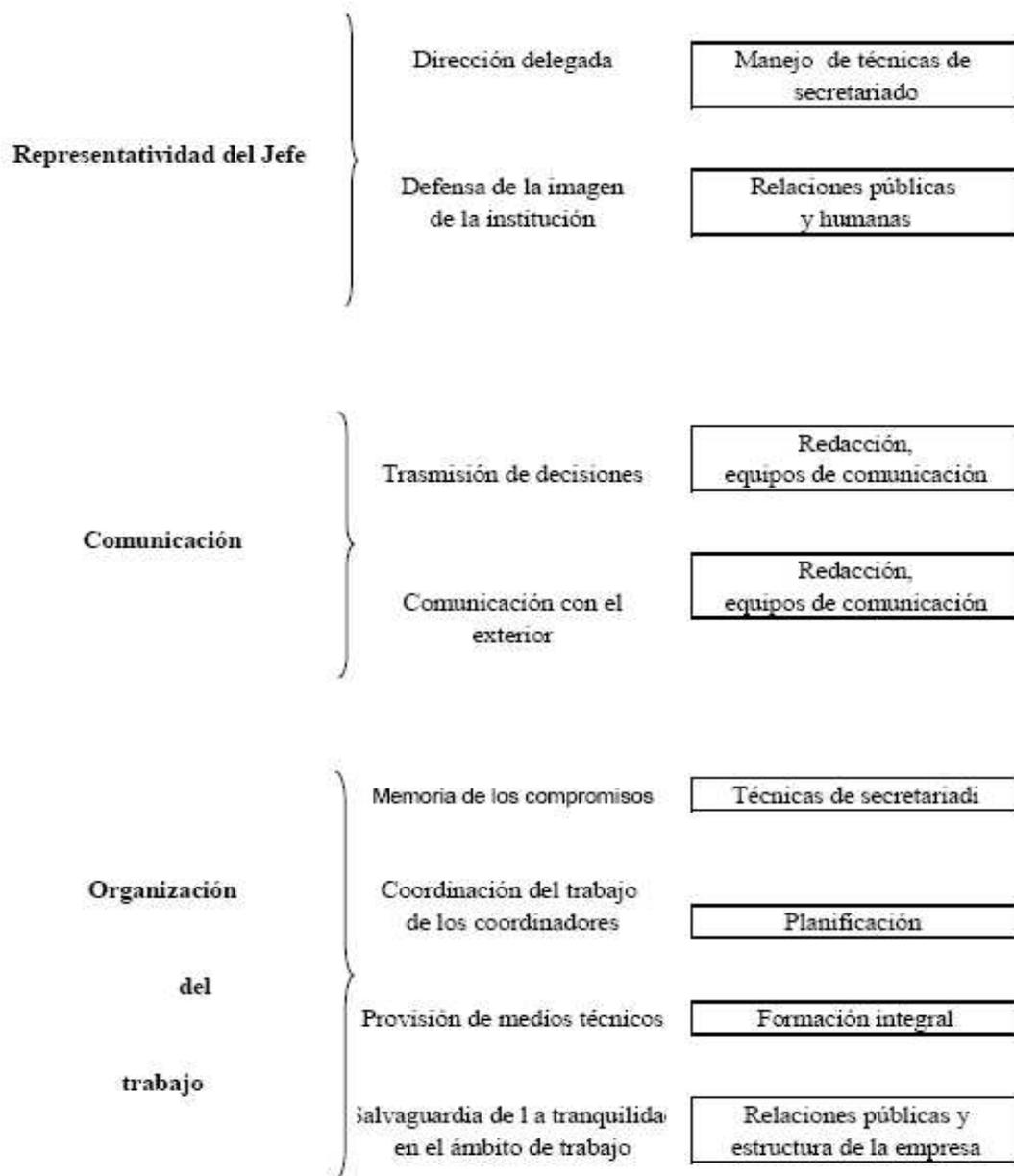
inteligencia y con responsabilidad, ellas mismas habrán dado categoría social a su puesto.

2.2.3.1.1. Funciones básicas de la Secretaria Ejecutiva

La Secretaria Ejecutiva cumple con una serie de funciones específicas que están relacionadas con los conocimientos que fue preparada y capacitada, actividades determinadas que realiza con absoluto profesionalismo dentro de la institución donde labora.

Esta profesional en secretariado, ocupa un puesto clave en la institución, desde donde ejerce funciones que se pueden agrupar en tres áreas de actividad: representación del jefe y de la institución, coordinación de las comunicaciones y la organización del trabajo del jefe, funciones que están esquematizadas de acuerdo al siguiente esquema de funciones:

FUNCIONES BÁSICAS DE LA SECRETARIA



Según el esquema, la Secretaria Ejecutiva, tiene definida sus funciones, entre las cuales se determina tres muy importantes:

Representar a su Jefe: él es quien delega en ella, un sinnúmero de facultades, que le permiten actuar como delegada del jefe: realizando gestiones, se relaciona con el personal, atiende y coordina el trabajo. Además, es la persona que representa a la institución, por lo tanto, debe estar relacionada con la buena imagen de ésta, ya que ella es con quien las personas tienen el primer contacto, de ella depende la buena o mala impresión que se reciba en base a la eficiencia y buen desenvolvimiento de sus funciones.

Coordinar las comunicaciones: tiene la función de coordinar las comunicaciones internas y externas que se generan en la institución, tarea que debe ejecutar con mucha responsabilidad y eficacia, ya que es ella quien transmitirá todas las decisiones del jefe y servirá de enlace entre todos.

Organización del trabajo de jefe: es la tercera función que debe ejecutar la Secretaria, debido a que es ella a quien le compete esta función. La Secretaria es quien cuenta con los medios precisos para facilitar la labor de su jefe, llevando la memoria de todos los compromisos internos y externos en una agenda que actualizará diariamente.

Dentro de esta función, tiene que actuar como relacionista pública, una función que ha adquirido gran relevancia en el mundo empresarial, ya que es notorio el cambio que sufren y las ventajas que obtienen las organizaciones e instituciones que integran dentro los cánones una concepción moderna de las relaciones humanas, principalmente de las que mantiene la secretaria ejecutiva.

Se puede considerar a la secretaria el centro sobre el que gira la vida de la oficina, por lo cual, deberá procurar que su entendimiento sea excelente con todos quienes se relacionen con su trabajo y la institución. Tener una buena comunicación es la base eficaz y principal dentro de sus funciones, ya que como relacionista pública se convierte en la corriente positiva con todos los interlocutores.

Otra función específica de la Secretaria Ejecutiva, está la de ejercer la Gestión de enlace, toda Secretaria ejerce una labor de enlace y coordinación dentro de la institución o empresa, en la medida que facilita las comunicaciones, tanto internas como externas. Como conducto de comunicación interna, actúa de vínculo entre su superior y cualquier otra persona de la empresa y como conducto de comunicación externa desempeña un papel importante en el terreno de las comunicaciones con el exterior (clientes, proveedores, instituciones privadas y oficiales, etc) así como todas las cuestiones que se les informa desde el exterior para que comunique a su jefe. En este contexto debe memorizar y dominar las técnicas de redacción y equipos de comunicación.

Las Secretarías Ejecutivas desempeñan un rol muy relevante en pro de la colaboración de que el gerente desempeñe sus funciones de la manera más eficiente que garantice el desempeño esperado en pro del desarrollo, éxito de la empresa.

Para ello es necesario contar con una secretaria que además de sus competencias administrativas, destrezas, habilidades en el ejercicio de su función, tenga una alta confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, las cuales se le ha descuidado mucho y requieren dársele la atención necesaria para garantizar un excelente rol de la ejecutiva moderna.

No se puede ignorar, que el presente muestra grandes transformaciones económicas, comerciales en los actuales escenarios en donde se desenvuelven las empresas en pro de tener una participación pre activa, que le garantice no solo con conquista de mercados, sino permanencia.

Todo ello hace que la empresa moderna se involucre más en cuál debe ser el recurso humano apto para garantizar un buen desempeño, productividad y desde luego, uno de los actores importantes es la secretaria ejecutiva que debe ser un buen aval de ayuda, cooperación en pro del desempeño de la gerencia.

“El compromiso, participación de la gerencia moderna obligan a reestructurar el perfil de la secretaria ejecutiva y en donde a la hora de contratarla, se debe tomar muy en cuenta las competencias, pero especialmente las actitudinales y otros aspectos que permitan seleccionar la idónea en el desempeño del cargo, en escenarios que se caracterizan por:⁷(Rosero, P, 2001, p.48)

- 1) La Importancia significativa del conocimiento, no sólo está en la esfera de lo económico, donde la vitalidad de los sistemas productivos y la competitividad internacional, dependen cada vez más de innovaciones tecnológicas y del conocimiento concomitante, sino también en todas las otras esferas socioculturales, llevando a considerar la sociedad actual como la sociedad del conocimiento
- 2) El rol de las comunicaciones, la nueva apertura que ha generado Internet, informática que conlleva a saber manejar sus fundamentos básicos que le den paso al manejo de herramientas que faciliten las comunicaciones y otras operaciones de oficina más fácilmente
- 3) Las exigencias que los sistemas económicos y comerciales hoy demandan a las empresas para ser competitivas y la forma de cómo colaborar con la gerencia en pro de facilitar su desempeño.
- 4) La exigencia de responder a nuevas e impredecibles necesidades productivas y de ocupación.
- 5) El rol, al alcance de la competitividad.

astrolabio.net. (2009) afirma:

“Lo cierto que al evaluar los requisitos que deben cumplir las Secretarías Ejecutivas en la actualidad, se debe tener muy en cuenta todas las capacidades, competencias que el cargo demanda; no obstante, consideramos se haga énfasis en una de las grandes debilidades que se encuentra en el ejercicio de la función, como son lo relacionado a las competencias actitudinales.

Sobre ella se ha escrito, que las competencias actitudinales, junto a los conocimientos y habilidades forman la triada.⁸. (Recuperado de www.astrolabio.net.) de las competencias laborales, que en su estándar más alto definen nuestras fortalezas de trabajo. La actitud, a diferencia de las otras competencias mencionadas, generalmente es una cualidad innata del ser humano y no fácilmente posible de ser aprendida o adquirida, como si pueden serlo los conocimientos (en idiomas, por ejemplo) o las habilidades (práctica en el uso de un software en particular).

Llivicota (2009) afirma:

“En lo concerniente a la Secretarias:

- 1) Auto confianza.
- 2) Auto desarrollo.
- 3) Auto motivación.
- 4) Comunicación interpersonal.
- 5) Disponibilidad.
- 6) Gestión de conflictos.
- 7) Gestión de recursos.
- 8) Impacto e influencia
- 9) Autoestima y asertividad
- 10)Trato
- 11)Necesidades de logro

Es necesario prestarle mucha atención al ejercicio de las funciones, desempeño de la Secretaria y determinar cómo ésta, está plenamente identificada con su rol y si realmente ha evaluado su responsabilidad, alcance, repercusiones que genera su participación en apoyo de la gestión del gerente.

Evaluar, qué tanto demuestra su autoconfianza en ella misma, su seguridad, sus emociones, comunicaciones, así, si está plenamente identificada con su desarrollo, necesidades de logros, autoconocimiento de sí mismo, motivación, saber escuchar, ser asertiva, respetuosa, maneja adecuadamente las interrelaciones humanas.

En la medida que la gerencia colabore con el desarrollo, compromiso y logro de las funciones eficaces de su secretaria en el desempeño de sus funciones, le ayudará significativamente a lograr los objetivos propuestos, en donde ambos, se beneficiarán y cumplirán con una verdadera integración de equipo que conllevará resultados beneficiosos”⁹ (p. 25).

2.2.3.1.2. Actividades específicas de la Secretaria Ejecutiva

La profesión de Secretaria está orientada a realizar actividades elementales en centros privados o públicos.

Sus funciones principales están relacionadas con el trabajo de oficina, como pueden ser:

- 1) Tramitar correspondencia, su entrada y salida.
- 2) Recepción de documentos.
- 3) Atender llamadas telefónicas.
- 4) Atender visitas.
- 5) Archivo de documentos.
- 6) Cálculos elementales.
- 7) Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- 8) Estar al día de la tramitación de expedientes.
- 9) Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones y de reuniones.
- 10) Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.
- 11) Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.
- 12) Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

En definitiva, la figura de la persona profesional del secretariado es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que este no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la compañía.

2.2.3.2. Secretaria Social

“También se la denomina Secretaria Turística. Es la encargada de realizar los "programas de ocio" o sociales, tanto para los asistentes directos a las reuniones o convenciones de la empresa, como para sus acompañantes”¹⁰. (Recuperado de: <http://muzzarel.blogspot.com>)

Hay determinadas empresas, que no tienen programas "alternativos" para los acompañantes, por lo que se supone de la asistencia solo de congresistas o ejecutivos.

Organizan para los ejecutivos y ponentes: Tours-Excursiones pre y post congreso de carácter turístico. Gestiones en cuanto a medios de transporte, reserva de billetes, etc.

Para los acompañantes: Programas especiales, celebrados durante las reuniones, para ocupar el tiempo de los acompañantes con actividades de tipo cultural, social y lúdico. Visitas turísticas, compras, comidas típicas, actividades deportivas, etc.

2.2.3.3. Secretaria recepcionista

Medina (2009) afirma:

“Es la persona encargada de recibir los visitantes que llegan a la oficina o la empresa por alguna causa o motivo.

También es la encargada de manejar los records de citas de su jefe o patrón”¹¹. (Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-recepcionista/secretaria-recepcionista>), recibe y atiende a los visitantes en la oficina o cuando llaman por teléfono. Esta debe procurar que el mismo, se lleve o tenga una buena impresión a favor de las buenas relaciones públicas. Debe saber distinguir entre quienes les hacen perder el tiempo y quienes son realmente importantes para la compañía y/o empresa en que trabaja.

2.2.3.3.1. Funciones de la secretaria recepcionista:

- 1) Recibir visitas y arreglar entrevistas con habilidad
- 2) Causar buena impresión de la compañía a favor de las relaciones públicas
- 3) Saber distinguir entre las personas que visitan la compañía
- 4) Ser cómplice de todas las transacciones particulares tanto del jefe como de la compañía.

2.2.3.3.2. Cualidades de una buena Secretaria recepcionista

- 1) Tener buena apariencia y disposición, esto significa que cuida su apariencia personal, debe estar fuera de toda crítica.
- 2) Tener hábito ordenado de trabajo, es decir su área de trabajo en orden y limpia.

- 3) Tener exactitud, es decir que la recepcionista debe concentrarse siempre en su trabajo y nunca confundir exactitud con velocidad.
- 4) Interesarse siempre en los clientes
- 5) No tener quejas de los clientes y evitar conflictos.
- 6) Visión clara, voz agradable y bien articulada
- 7) Buena memoria de las voces, mucho tacto y discreción
- 8) Memoria general y control, suficiente paciencia
- 9) Sonrisa a flor de labios y la capacidad de interesarse en los demás
- 10) Equilibrio y confianza, seguridad en si misma
- 11) Dedicación personal y a su trabajo
- 12) Dominio de su idioma y de otros más
- 13) Sincero interés por las personas.

Para poder realizar un buen trabajo la secretaria recepcionista debe conocer lo siguiente:

- 1) Manejo de la central telefónica
- 2) La organización interna de la empresa
- 3) Las normas y reglas de la compañía
- 4) Los nombres de todo el personal incluyendo los de menor rango
- 5) Los números telefónicos de los clientes y relacionados de la compañía
- 6) Las extensiones correspondientes a cada departamento de la compañía.

2.2.3.3.3. Actitud personal de una Secretaria recepcionista:

Es el o la representante más importante de las relaciones públicas en una empresa u oficina, puesto que es responsable de los visitantes desde que entran hasta que salen de la misma.

La forma en que el o la secretaria - recepcionista trate a sus visitantes, influye en la actitud de este hacia el patrono o hacia la empresa. Para tratar bien a una persona, la secretaria recepcionista debe cultivar las siguientes cualidades:

- 1) Un sincero interés en las personas que llegan a la empresa: esto es que el recepcionista debe considerar a todos los visitantes como personas importantes para la empresa sin mirar su apariencia personal ni posición económica.
- 2) Confianza en su habilidad para atender a las personas con diplomacia: esto quiere decir que a cada persona se le debe tratar como ella quiera con el fin de que quede satisfecha
- 3) Paciencia y control en situaciones difíciles: cuando en la empresa ocurran situaciones complicadas, entonces se requiere que el recepcionista tenga pleno control de sus actos para lograr un desenvolvimiento normal de las labores de oficina.
- 4) Una sonrisa amigable: La Secretaria recepcionista, debe realizar su trabajo por vocación para poder mantener una placentera y cordial sonrisa.

- 5) Interés de escuchar a cualquier persona que visite la empresa o llame por teléfono y debe escucharlos con la debida atención.

2.2.3.4. La Secretaria virtual

Según la Asociación Internacional de Asistentes Virtuales es:

“Un profesional independiente que brinda servicios administrativos, creativos y/o técnicos. Utilizando medios de comunicación de tecnología avanzada. Una Asistente Virtual profesional asiste a clientes en su área de expertos desde su propia oficina, enmarcando los servicios en un acuerdo contractual.”¹²(Eduardo, 2011, p1).

Es decir, es una persona cualificada que realiza tareas administrativas y atiende llamadas a distancia en su domicilio. Es como un empleado compartido con otros empresarios o autónomos, son Secretarias compartidas.

Una Secretaria Virtual, es una profesional que ofrece servicios de apoyo en todo tipo de tarea administrativa, ya sea para su negocio o personal, sin estar físicamente presente. La asistencia virtual le permite tener el acceso a todos los beneficios de apoyo que disfrutaban empresas, negocios y ejecutivos, sin tener que contratar un empleado regular. Gracias a los avances tecnológicos de esta nueva era, es muy fácil mantener una relación de trabajo muy eficiente con su asistente virtual. Sus trabajos son procesados vía teléfono, fax, e-mail y correo regular.

Un Asistente o Secretaria virtual funciona de forma independiente por un período de tiempo para atender a las necesidades de sus clientes, trabajando desde su casa a su propio ritmo y facilidad. La asistente virtual es normalmente experta en sus campos de trabajo. Una Asistente virtual puede ser un administrador independiente, freelance, programador freelance diseñador de páginas web, organizador, investigador, mecanógrafo, editor, coordinador, secretario, etc. Los clientes también disfrutan de la flexibilidad de trabajar con asistentes virtuales, ya que pueden aprovechar los servicios ofrecidos por los trabajadores en línea sin tener que pagar los salarios regulares y otras prestaciones, además de ahorrar en el alquiler y transporte de personal.

Las “Asistentes Virtuales son profesionales de la asistencia ejecutiva que se asocian a sus clientes generando una relación de negocios colaborativa y estable”.

“Las Asistentes Virtuales son profesionales emprendedoras que ofrecen sus servicios especializados a varios clientes desde una ubicación remota, por lo general una oficina en casa”.

Al escuchar el término “Asistente Virtual” en el idioma español tendemos a asociarlo con algún tipo de programa o aplicación informática.

No obstante, en inglés el término “Virtual Assistant” se refiere a una industria global de profesionales independientes que se valen de la tecnología para trabajar

de manera remota o a distancia, ofreciendo servicios de alta calidad por contrato sin las implicaciones de una relación laboral patrono empleado.

Como en la industria de Asistencia Virtual no existen las fronteras, ni siquiera estar en otro país es un obstáculo para atender a un cliente, se trata de una industria liderada por mujeres. Sin embargo, cada vez más hombres se unen a esta nueva forma de trabajar.

Esto no quiere decir que cualquiera puede ser asistente virtual, debes tener al menos 5 competencias y habilidades importantes:

1. Autodisciplina.
2. Organización.
3. Saber manejar el tiempo.
4. Alto nivel de competencias administrativas.
5. Capacidad de planificar.

2.2.4. LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. Pero en realidad la "Productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos"¹³ (Rodríguez, 1993, p. 23).

Generalmente, el concepto de productividad está ligado a entornos de fabricación, dado que el cálculo de la productividad en este ámbito es sencillo, bastando dividir la producción total entre el tiempo que se ha tardado en realizarla (productos / hora) o por el número de recursos del mismo tipo utilizados (productos / maquina o productos / hombre).

La productividad ha ocupado un lugar prominente para apreciar el avance económico, tanto de las organizaciones como de las naciones, ya que es una medida de la eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos o servicios elaborados, se puede representar así:

$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \frac{\text{PRODUCCIÓN}}{\text{ELEMENTOS DE LA PRODUCCIÓN}}$$

Este tipo de cálculo de productividad se conoce como productividad parcial, al contemplar únicamente uno de los factores que afectan a la productividad empresarial.

Muchos factores inciden en la productividad, así si por ejemplo la cantidad de horas se mantienen fijas pero se incrementa el salario por hora pagado a los empleados, se puede crear bajo ciertas condiciones un efecto de motivación que incrementará el rendimiento de los trabajadores. De tal forma si calculáramos la cantidad de “x” producto fabricado por hora y lo dividiéramos por la cantidad de horas utilizadas, podríamos ver reflejado un incremento de productividad. Pero si

tuviésemos debidamente en cuenta el incremento salarial, se podría llegar a observar un incremento o no de la productividad, dependiendo de si el incremento en el valor de la cantidad producida fue superior o igual al incremento salarial.

Para lograr un mejor entendimiento sobre la definición de Productividad, a continuación se presentan distintas definiciones de acuerdo a diversos organismos internacionales, como son:

1. Productividad es igual a la producción dividida por cada uno de sus elementos de producción, tomado de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2002).
2. Quesada y Villa (2007) afirma: “Los productos son fabricados como resultados de la integración de cuatro elementos principales: tierra, capital, trabajo y organización. La relación de estos elementos a la producción es una medida de la productividad”¹⁴(p.16).
3. “Productividad es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción. Es sobre todo una actitud mental. Busca la constante mejora de lo que existe. Está basada sobre la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer y mejor mañana que hoy. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades económicas a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos. Es la firme creencia del progreso humano”¹⁵. (Gómez, 2009, p.75).
4. El concepto generalizado de productividad es el siguiente:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción} = \text{Resultados Logrados}}{\text{Insumos Recursos Empleados}}$$

De esta forma, se puede ver la productividad no como una medida de la producción, ni de la cantidad que se ha fabricado, sino como una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos logrados.

“Esta definición de productividad se asocia con el logro de un producto eficiente, enfocando la atención específicamente en la relación del producto con el insumo utilizado para obtenerlo.

Pero igual que han evolucionado otros conceptos, y sobre todo han influido en ello los cambios que se han operado en la manera en que en el mercado empresarial contemporáneo se considera la calidad”¹⁶ (Recuperado de: <http://www.monografias.com>.)

Al enfrentarse a presiones competitivas cada vez más fuertes, las empresas tienen una mayor necesidad de coordinar las actividades principales en una estrategia coherente que integre todas y cada una de las perspectivas funcionales.

Históricamente, una de las características típicas de los análisis estratégicos es que las funciones principales de las organizaciones interactúan de manera individual dominante y no son tomadas en cuenta de forma integral para generar acciones y resultados exitosos.

Tal es el caso, que la mayor parte de las empresas reconocen la necesidad de adoptar las perspectivas de mercado e identificar las limitaciones financieras, y pocas incluyen las perspectivas críticas de la administración de operaciones o de la producción.

El punto central del planteamiento estratégico es la necesidad de identificar el nivel de coincidencia, o falta de ésta, entre las estrategias funcionales. Al plantear una estrategia, muchas empresas no cuentan con la forma y en ocasiones, ni la disposición, de incorporar algunas de las perspectivas funcionales necesarias para determinar una respuesta estratégica apropiada. Tal es el caso de la perspectiva productiva. Si bien la función de producción recibió una atención privilegiada en los inicios de la industrialización, más adelante dejó de ser crítica y la alta dirección de la empresa la relegó a un segundo plano, pues no le dedicó un especial interés porque su responsabilidad era exclusiva de los gerentes de producción (técnicos, ingenieros), a pesar que dicha función está vinculada con el grueso de la mano de obra, costes e inversiones de la empresa.

Tradicionalmente la función productiva se ha contemplado bajo un punto de vista muy técnico con un enfoque analítico y especialmente a nivel académico, con un enfoque optimizador dominado por la Investigación Operativa. En parte se limitaba el criterio principal para evaluar la actuación de la empresa en la eficiencia y el costo, siendo la principal herramienta para medir el rendimiento global la contabilidad de costos.

Si bien estos planteamientos se pudieron mantener durante cierta etapa histórica, desde hace años dicha concepción se hizo insostenible, siendo necesario un cambio radical de orientación. La realidad ha demostrado posteriormente, que la función de producción representa una de las bases más sólidas para obtener una ventaja competitiva sostenida. También se ha comprobado, con consecuencias fatales para muchas empresas cuando la dirección de operaciones es inadecuada y limita las posibles opciones estratégicas, se arrastra al fracaso empresarial.

Ante esta situación, la función productiva se ha convertido en una variable competitiva fundamental para la organización, al menos en igualdad de condiciones con las otras actividades funcionales de la misma. La función productiva, en suma, ha de recibir una atención, si no prioritaria, similar al resto de áreas funcionales, lo que redundará en una mejora de la competitividad general de la compañía. Para ello, la recuperación de la producción como fuente de ventajas competitivas, deberá ir acompañada por cambios y mejoras organizacionales.

Este planteamiento se hace indispensable si se consideran las potencialidades de la capacidad tecnológica empresarial y las ventajas que ella pudiera derivarse, más aun en una época plagada de cambios tecnológicos, económicos y de mercados.

En las dos últimas décadas fueron muchas las empresas que descubrieron como frecuentemente, el arma secreta de sus temibles competidores no estaba basada en una mayor potencia comercial o una superior fuerza financiera, sino en la

capacidad para elaborar sus productos de una forma más eficiente, más fiable y más precisa. Dentro de este contexto, la medición de la eficiencia y productividad, sus métodos y utilidad práctica, han cobrado gran significancia interdisciplinaria en los procesos productivos, especialmente, en la función de producción, como elementos generadores de ventajas competitivas.

Así mismo se plantea que la importancia que adquirió el concepto de productividad, se debió a la necesidad que tuvieron los países de utilizar lo más eficiente y racional posible los recursos productivos, además de la relación que guarda con el bienestar de la población, en particular sobre los niveles de ingreso real y empleo, a pesar que la productividad del trabajo es una medición parcial, ya que esta refleja el efecto conjunto de diversos factores interrelacionados entre sí como la innovación tecnológica, cambios en el capital o en la utilización de la capacidad instalada, modificaciones de la escala de producción, incrementos en la calificación y el esfuerzo del trabajador, mejoras en la capacidad empresarial, variaciones de las relaciones laborales y otros múltiples factores de carácter cuantitativo y cualitativo.

Igualmente la productividad del trabajo es un importante elemento para estudiar cambios en la utilización del mismo, analizar la movilidad ocupacional, proyectar los requerimientos futuros de mano de obra, determinar la política de formación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar entre

países los avances de productividad y estudiar muchos otros problemas económicos.

Las funciones de producción, guardan una estrecha relación con el concepto de sistemas usado en la matemática o en la moderna teoría de control.

La teoría de producción hace uso de un enfoque sistémico desarrollando un análisis de entrada- salida para modelar el comportamiento de una empresa.

Desde un aspecto puramente conceptual, en la teoría económica se denomina a una función de producción como aquella que genera la máxima salida que puede producir una empresa con los insumos normales. El concepto de función de producción guarda un aspecto un tanto etéreo, ya que la máxima salida potencial depende de muchos factores, tanto tecnológicos como humanos organizacionales.

Si por ejemplo, se toman datos de un grupo nacional de empresas similares y se ajusta una función de producción a ellos, se tendrá ciertamente una función idónea que explica el comportamiento de tales datos, una función que si se toma como medida para aquellas que generan, da una información valiosa y válida para comparar el desempeño entre ellas y producir un soporte a la toma gerencial de decisiones.

Al recolectar una serie de datos de entradas y salidas para un grupo de años de una empresa específica y ajustar una función de producción a ellos. Dicha función

servirá para encontrar la productividad que ha tenido la empresa a lo largo del periodo de datos proporcionados en el ajuste de función de producción, así como para años futuros. De igual manera, si se obtienen datos de empresa nacionales o internacionales y se les ajusta la función de producción, además de conocer la productividad propia de cada empresa para el año en el cual se usaron los datos, se tendrán también una estimación de la competitividad de la misma, pues se podrá ver qué tan alejada está su productividad del resto de ellas.

Hoy en día no es competitivo quien no cumple con calidad, producción, costos adecuados, tiempos estándares, eficiencia, innovación, nuevos métodos de trabajo, tecnología, y muchos otros conceptos que hacen que cada día la productividad sea un punto de cuidado en los planes a corto y largo plazo.

Que tan productiva o no sea una empresa podría demostrar el tiempo de vida de dicha empresa, independientemente de la cantidad de productos fabricados.

“La Productividad es un factor fundamental en el desarrollo diario de todo negocio y es la solución empresarial con más relevancia para obtener ganancias y crecimiento”¹⁷. (Quintero, 2003, p. 54).

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial podríamos definir la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la

empresa y un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos.

D'Elia (2001) afirma: "La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado"¹⁸ (P.19).

Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa, es por esto que el sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad.

Para lograr una buena productividad empresarial es imprescindible una buena gestión empresarial, la cual engloba un conjunto de técnicas que se aplican al conjunto de una empresa. El objetivo de dicha gestión es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, garantizando viabilidad de la empresa. Para poder lograrlo se debe conocer primero cual es el proceso más crítico y así poder trabajar en este.

2.2.4.1. Importancia de la Productividad empresarial

monografias.com. afirma:

“El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades, es aumentando su productividad y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad, es la utilización de métodos, estudios de tiempos y un sistema de pago de salarios”¹⁹. (Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>.)

Mas, Robledo (2010) afirma:

“La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción”²⁰. (p. 143)

En el campo empresarial podríamos especificar a la productividad empresarial, como el resultado de las acciones que se deben llevar a término, para conseguir los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos. La productividad es la solución empresarial con más relevancia para obtener ganancias y crecimiento.

Por ejemplo, el costo total a cubrir en una empresa típica de enlatados de atún, está compuesto aproximadamente por el 15% de mano de obra directa y el 40% de gastos generales.

Hay que recordar que las filosofías y técnicas de métodos, estudio de tiempos y sistemas de pago de salarios son igualmente aplicables en industrias no manufactureras. Por ejemplo: Sectores de servicio como hospitales, organismos

de gobierno, transportes, siempre que hombres, materiales, e instalaciones se conjugan para lograr cierto objetivo, la productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistemas de pago de salarios.

La gestión total de la productividad puede definirse como el proceso de administración que sigue las cuatro fases del “ciclo de la productividad”, a efectos de incrementar la productividad total y reducir los costos totales unitarios de productos y servicios dentro del más alto nivel posible de calidad.

El ciclo de la productividad está conformado por las actividades de planificación, medición, evaluación y mejora de la productividad.

- 1) La planificación de la productividad: trata sobre la determinación de los niveles de productividad a alcanzar. El primer paso es calcular el estándar de productividad mínimo que se debe cumplir para alcanzar el nivel de competitividad requerido por el mercado. La obtención del estándar de productividad dependerá de los factores empleados. En el caso de la maquinaria, suele ser una especificación técnica de la misma. En el caso de operaciones manuales en las que intervienen un operario, es necesario realizar un estudio de métodos y tiempos para determinar la tasa de productividad mínima.
- 2) La medición de la productividad: es la primera fase crítica dentro del proceso de la productividad.

3) La actividad de evaluación: es una comparación de los resultados obtenidos tanto frente a los niveles planeados, como frente a los valores registrados en el pasado por la empresa y los verificados por empresas competidoras. Una vez se obtiene el valor de la productividad durante un periodo, se ha de comparar con el estándar de productividad fijado por la empresa y valorar si la productividad es menor de la esperada, mayor o igual. Esta comparación se denomina Índice de Productividad (P).

$$P = \text{Productividad Medida} / \text{Estándar de Productividad}$$

4) Debe controlarse a lo largo del tiempo para comprobar la evolución de la productividad y en caso necesario, aplicar medidas de mejora de la misma.

5) La calidad y la productividad: guardan una relación fundamental, la cual a su vez se ve reflejada tanto en los costos y en los niveles de servicios, lo cual termina reflejándose en la ventaja competitiva.

6) Una fábrica tradicional suele invertir como promedio entre un 20 y un 25 por ciento de su presupuesto operacional en encontrar y corregir errores de calidad en sus productos. Por tal razón es que la mayoría de los expertos en materia de costos de calidad, señalan que las pérdidas debido a productos defectuosos se encuentran entre el 20 y el 30 por ciento de sus ventas. Por ello la mejora de la calidad genera directamente un notable incremento en los niveles de productividad.

Contrariamente al mito difundido de que la mejoría de la calidad afecta la productividad, la productividad mejorará notablemente al mejorarse la calidad de los productos y sus procesos.

2.2.4.2. Factores que influyen en la productividad empresarial

Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como:

- **Calidad:** La calidad del producto y del proceso, se refiere a que un producto se debe fabricar con la mejor calidad posible, según su precio y se debe fabricar bien a la primera, o sea, sin reproceso.
- **Productividad = Salida / Entradas.** Es la relación de eficiencia, ya sea de la mano de obra o de los materiales.
- **Entradas:** Mano de obra, materia prima, maquinaria, energía, capital, capacidad técnica.
- **Salidas:** Productos o servicios.
 - Misma entrada, salida más grande
 - Entrada más pequeña misma salida
 - Incrementar salida disminuir entrada
 - Incrementar salida en mayor proporción que la entrada
 - Disminuir la salida en forma menor que la entrada

La mejora de la productividad se obtiene innovando en:

- 1) Tecnología
- 2) Organización
- 3) Recursos humanos

- 4) Relaciones laborales
- 5) Condiciones de trabajo
- 6) Calidad

2.2.4.3. Aspectos a tener en cuenta para obtener mejores resultados en la productividad empresarial.

workmeter.com (2012) afirma:

- 1. Metas y objetivos:** Establecer objetivos y metas, es esencial para el éxito de una empresa. Se debe establecer un camino a seguir, que debe servir como fuente de motivación. Pero orientarse a los objetivos empresariales no siempre es fácil, la falta de motivación, la existencia de elementos de distracción o bien la poca competencia, puede ir en contra de los objetivos trazados por la empresa. La mayoría de los trabajadores trabajan muchas horas pero no siempre logran las metas esperadas.

- 2. Fomentar las sinergias:** Para ello se deben tener claros los valores dentro de la organización empresarial, lo cual permitirá que los equipos puedan comunicarse y trabajar mejor, generando motivación interna y con ello el aumento de la productividad correspondiente. Si te rodean buenos colaboradores y trabajas cordialmente con ellos los resultados que lograras serán siempre mejores. Además si se trabaja en equipo se mejora el esfuerzo individual.

- 3. Incentivación de la creatividad:** La incentivación no es solo cuestión de dinero. Para una empresa es muy importante incentivar la creatividad para lograr unos objetivos de innovación y producir cambios en la empresa que hagan aumentar la productividad empresarial. Se piensa que hoy en día la creatividad es un requisito indispensable para la supervivencia de cualquier empresa, que nos permite asegurar una posición competitiva en el mercado y hacer frente a los constantes cambios del mismo.
- 4. Innovación tecnológica:** Incorporando nuevas tecnologías en la empresa, mejoran los resultados y con ello se aumenta la productividad de la misma. Las empresas deben ser cada vez más competitivas y para ello necesitan innovar nuevas tecnologías, invirtiendo en procesos de producción que nos ayudarán a aumentar la productividad. Además estas herramientas son claves para ayudarnos a deshacernos de los procesos que no aportan valor. Tenemos que crear herramientas de trabajo para que cualquier persona sepa las tareas que debe realizar, cuándo y cómo.
- 5. Saber delegar responsabilidades:** Lo peor para la productividad empresarial, es un jefe que asume todas las funciones. No hay mejor jefe que aquel que sabe delegar las tareas en las personas adecuadas.
- 6. Planificar el día con antelación:** Administrar el tiempo correctamente es importantísimo a la hora de aumentar nuestra productividad empresarial ya que todo el tiempo que perdemos dejamos de ser productivos. Es esencial

planificarse el día y establecer prioridades para poder alcanzar los objetivos y metas establecidas.”²¹ (Recuperado de <http://es.workmeter.com>.)

7. Potenciar medidas de conciliación y flexibilidad laboral: Otro elemento importante a considerar para aumentar la productividad de la empresa es el capital humano, en cuanto a la inversión realizada por la organización para capacitarlos y formarlos.

Por todo lo expuesto podemos decir que “la productividad es sobre todo, una actitud. Ella busca mejorar continuamente todo lo que existe. Está basada en la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer y mejor mañana que hoy. Además, esta requiere esfuerzos sin fin para adaptar actividades económicas a condiciones cambiantes aplicando nuevas teorías y métodos”²². (Recuperado de: <http://www.monografias.com>.) .

2.2.4.4. La gestión documental y la productividad empresarial

Todos aquellos que trabajan en una empresa o tienen una empresa, saben lo importante que es tener todos los documentos en orden y en regla, es una manera de evitar pérdida de clientes y pérdida de información. Esta es una práctica que lleva a cabo cada una de las empresas que deseen tener éxito en su rama, ya que una empresa sin orden no tiene éxito. Si consideramos que el orden es necesario sabremos utilizar la gestión documental para mejorar la actividad empresarial y de esta manera acrecentar las ganancias de nuestra empresa o lugar de trabajo.

2.2.4.5. Qué es la gestión documental

“Russo (2009) afirma: “Es un conjunto de actividades que permite coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”²³ (p.10).

El sistema de organización documental que nos ayuda a tener claras las cuentas y las acciones de nuestra empresa, es una práctica que atrae a muchas empresas de diferentes tipos, ya que promete ahorrar costos y mejorar procesos de trabajo. Su realización requiere de diferentes pasos que con ayuda de los empleados de la empresa pueden agilizarse, no solamente es escanear y subir a una base de datos; hay otros procedimientos que ayudan a que la organización y seguridad sean idóneas.

La gestión documental empieza por la digitalización y la indexación, todos los documentos son importantes, por lo que ninguno puede ser excluido de este primer paso. Es preferible que la empresa cuente con un sistema de referencia que sea sencillo de utilizar para que cuando busquemos un documento no nos lleve mucho tiempo y pueda hacerse por cualquier persona sin necesitar asistencia de algún experto.

El enlace con el sistema de gestión es algo que no es del todo necesario pero es altamente recomendable para manejar todos los documentos relacionados con una empresa en un mismo folder, esto nos ayudará a ahorrarnos mucho tiempo.

2.2.5. LA ASISTENCIA VIRTUAL EN LA EMPRESA.

Muchas empresas y empresarios independientes pueden necesitar asistencia virtual. Desde el punto de vista de quienes requieren este servicio, deben plantearse claramente qué desean, qué necesitan, y expresar sus requerimientos en forma concreta; la imagen clásica de la “secretaria” que hace de todo, no tiene mucha cabida en esta nueva modalidad a la que el teletrabajo puede aportar mayor eficiencia y profesionalismo.

Sin embargo, algunas cualidades tradicionales de la secretaria a la que está acostumbrado el ambiente ejecutivo deben estar presentes en la asistente virtual: conocimiento del tema, calidez, capacidad para funcionar en equipo rápidamente y adelantarse a los pedidos y necesidades del ejecutivo.

Uno de los puntos más importantes en la contratación de un o una asistente o secretaria virtual, es la confidencialidad de los datos que se manejarán, para lo cual deben existir las suficientes garantías de profesionalismo, credibilidad y confiabilidad. Aunque a nivel internacional existen organizaciones que certifican los servicios y trayectoria de asistentes virtuales, la opinión de la comunidad a partir de la cual se contacta o contratan los servicios es un elemento a tener en cuenta.

Desde el punto de vista del o la asistente virtual, es interesante mencionar que, a diferencia de otros, que se pueden realizar en cualquier momento del día mientras

se cumpla con los compromisos asumidos, probablemente se requerirá un tiempo de contacto en días y horarios preestablecidos o inclusive trabajar en un horario determinado. Es un aspecto importante si existe diferencia horaria con el país de residencia del contratista. Debe sumar alto nivel de habilidad en el manejo de programas informáticos, conocimiento de tareas administrativas y excelente comunicación.

La Secretaria Virtual se propone como un aliado estratégico del cliente, uno más de su equipo a quien delegarle aquellas tareas que lo distraen de su actividad principal y le permiten focalizarse en el desarrollo de su negocio.

La Secretaria Virtual surge específicamente como un servicio de apoyo secretarial ejecutivo a profesionales, empresas, emprendedores y particulares que requieren de un administrativo pero que, por su limitada infraestructura, su ubicación geográfica o su acotado presupuesto, optan por una modalidad alternativa a la contratación presencial tradicional, reduciendo costos y optimizando recursos. El asistente virtual es un soporte continuo, accesible y multifacético que, gracias a su formación constante, desarrolla una amplia variedad de tareas de modo sistemático y ordenado.

2.2.5.1. Beneficios de contratar una Asistente Virtual para la empresa

Entre los beneficios que obtiene contratando una Asistente Virtual se puede mencionar los siguientes:

- 1) Maximiza la relación costo-beneficio pagando únicamente por los servicios que necesita y el tiempo real utilizado en el proyecto, ahorra dinero en gastos laborales, equipamiento y espacio de oficinas.
- 2) Reduce o elimina la responsabilidad de tener personal efectivo.
- 3) Incrementa la eficiencia y productividad.
- 4) Mantiene altos niveles de calidad, aún durante períodos de mucho trabajo.
- 5) Recupera las horas que se está dedicando a trabajos administrativos para dedicarle más tiempo a fortalecer la empresa.

2.2.6. LAS TIC EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS

Padilla B. (2011) afirma:

“Las Tecnologías de la Información y la comunicación han transformados la manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que el trabajo sea más productivos: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando los productos en el mercado.

Las TIC'S permiten a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad y en menos tiempo. Nos permiten ser competitivos en el mercado, y disponer de tiempo libre para nuestra familia"²⁴(Recuperado de: <http://eleazarp.blogspot.com/>).

Tomemos como ejemplo el área de Marketing y Comunicación. Las empresas tienen como objetivo principal vender sus productos en el mercado y para conseguirlo necesitan primero presentar el producto a sus clientes para que lo conozcan. Esa es la función del marketing.

Las TIC'S facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes y conseguir ventas de muchas maneras distintas. Por ejemplo:

- 1) "El correo electrónico permite enviar todo tipo de información y comunicados a los clientes como: un catálogo de productos, una felicitación de navidad o un boletín de noticias, sin prácticamente ningún costo. Las TIC'S lo hacen posible.
- 2) Una página web donde exponer los productos permite que los clientes interesados encuentren los productos fácilmente en internet y contacten con la empresa. También permite transmitir al mundo la filosofía de empresa.
- 3) Un sistema de gestión de clientes informatizado (también conocido por sus siglas en inglés como CRM). Permite conocer mejor a los clientes, analizando sus hábitos y su historial de compras. Así se pueden planificar mejor las acciones de venta y también gestionar de forma eficaz de las diferentes áreas de negocio de la empresa"²⁵.(Monge, Alfaro & Alfaro, 2005,p28,89).

En la actualidad, las TIC'S son un factor determinante en la productividad de las empresas, sea la empresa que sea y tenga el tamaño que tenga.

Aunque se trate de una empresa muy pequeña, incluso si se trata de una sola persona, hay una serie de servicios TIC básicos son los que cualquier empresa ha de contar: conexión internet, correo electrónico, dominio en internet, y página web.

Estos cuatro servicios básicos son los mismos para cualquier empresa, puesto que agilizan enormemente acciones comunes que todas las empresas realizan, y sirven como base para poder utilizar otros servicios más avanzados.

Estos servicios TIC'S básicos agilizan el acceso a la información, la comunicación con nuestros clientes y proveedores, la promoción de nuestros servicios y la imagen de marca, a la vez con un costo muy bajo.

Una vez estos servicios básicos están instalados, las empresas deben analizar sus procesos de negocio, e integrar las tecnologías de la información y la comunicación que optimizan estos procesos para aumentar la productividad, en definitiva, producir más y mejor en menos tiempo, y que todos podamos disfrutar del tiempo libre.

CAPÍTULO III

3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS MILITARES, DEPENDIENTES Y CIVILES DE LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA

Pregunta No. 1

¿Ha utilizado los servicios que presta la Clínica FAE de la ciudad de Manta?

Tabla No. 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	235	100
No	0	0
TOTAL	235	100%

Gráfico No. 1



Fuente: Usuarios militares, dependientes y civiles de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 100% de los encuestados respondieron que si han utilizados los servicios de esta Institución por varias ocasiones, ya que en esta Casa de Salud disponen de varias especialidades médicas.

Pregunta No. 2

¿Qué vías de comunicación utiliza usted con la Secretaria de la Clínica FAE para solicitar los servicios de atención médica?

Tabla No. 2

ALTERNATIVAS	SIEMPRE	A MENUDO	NUNCA	TOTAL DE ENCUESTADOS EN PORCENTAJES
Comunicación directa	100	0	0	100%
Servicio de chateo	0	0	100	100%
Videoconferencia	0	0	100	100%
Skype	0	0	100	100%
Correos electrónicos	0	0	100	100%
Redes sociales	0	0	100	100%
Vía telefonica	40	19	41	100%

Gráfico No. 2



Fuente: Usuarios militares, dependientes y civiles de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 100% de los usuarios militares, dependientes y civiles de la Clínica FAE de la ciudad de Manta, nos indicaron que la vía de comunicación que ellos utilizan es la comunicación directa con la secretaria, ya que la misma conoce toda la agenda de los médicos y es la persona más idónea de dar información; así mismo el 40% de los usuarios, nos indicaron que siempre obtienen información por medio de la vía telefónica, ya que mucho de ellos viven en sectores lejanos de la Clínica y para los

mismos es más factible llamar por teléfono e ir seguro a una consulta, antes que llegar a la Clínica y no encontrar al médico que requieren; en cambio un 19% de usuarios nos indicaron que ellos a menudo piden información vía telefónica, ya que mucho de ellos tiene sus familiares que son militares y por ende los mismos les informan cualquier novedad que haya; en cambio el 41% de los usuarios nos indicaron que nunca obtienen alguna información vía telefónica ya que ellos son pacientes nuevos y no tienen ningún número de referencia para solicitar información; con relación a los servicios de chateo, videoconferencia Skype y correos electrónicos, la Clínica no cuenta con estos servicios y por ende los usuarios no acceden a este tipo de servicios.

Pregunta No. 3

¿Cómo evalúa usted el servicio que recibe por parte de las secretarias al momento de solicitar información?

Tabla No. 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Excelente	103	44
Muy Buena	74	31
Buena	47	20
Regular	11	5
TOTAL	235	100%

Gráfico No. 3



Fuente: Usuarios militares, dependientes y civiles de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 44% indica que los servicios que brinda la secretaria de la Clínica FAE es excelente ya que aporta y esclarece todas las dudas y preguntas que los usuarios realizan; así mismo el 31% indicaron que es muy buena la atención, ya que atiende al usuario con paciencia; en cambio el 20% de los usuarios, nos revelan que el servicio que brinda la secretaria es bueno ya que por muy afanada que esté, se da tiempo para atender a todos los pacientes; pero el 5% de los usuarios indican que

el servicio que ofrece es regular, ya que por la afluencia de paciente se requiere la contratación de un ayudante de secretaría.

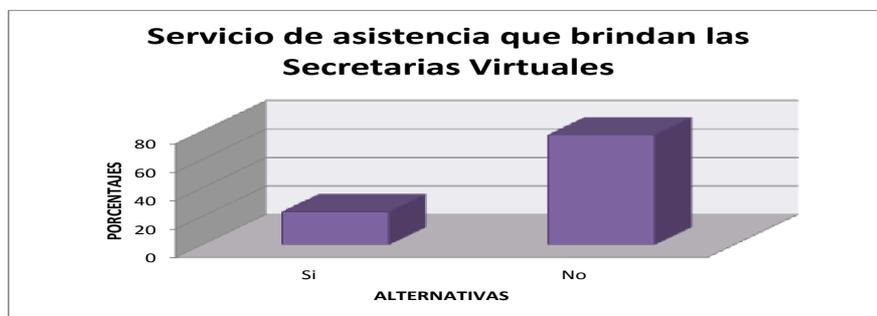
PREGUNTA NO. 4

¿Conoce usted en qué consiste el servicio de asistencia que brindan las Secretarías Virtuales?

Tabla No. 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	54	23
No	181	77
TOTAL	235	100%

Gráfico No. 4



Fuente: Usuarios militares, dependientes y civiles de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 77% de los encuestados nos indicaron que no conocen del servicio de asistencia virtual, es decir, ellos desconocen de este gran beneficio empresarial que brindan las Secretarías virtuales, en cambio el 23% de usuarios han escuchado por algún medio de información sobre esta asistencia.

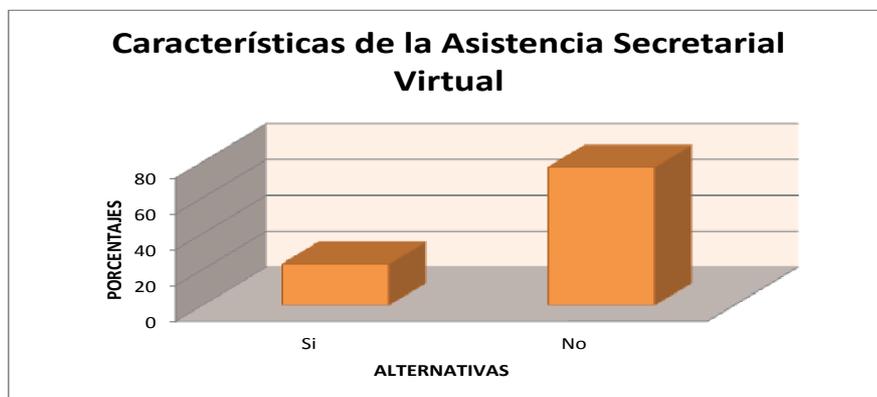
PREGUNTA NO. 5

¿Conoce usted las características de la asistencia secretarial virtual?

Tabla No. 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	54	23
No	181	77
TOTAL	235	100%

Gráfico No. 5



Fuente: Usuarios militares, dependientes y civiles de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 77% de los usuarios, así como no conocen del servicio de asistencia virtual, tampoco conocen las características de las Secretarías virtuales, en cambio el 23% de usuarios, tienen una pequeña idea de esta asistencia, conocen en parte las características de este tipo de trabajo.

PREGUNTA NO. 6

¿Usted se encuentra capacitado para recibir un servicio virtual de secretaria?

Tabla No. 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	45	19
No	190	81
TOTAL	235	100%

Gráfico No. 6



Fuente: Usuarios militares, dependientes y civiles de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 81% respondió que no se encuentran capacitados para recibir el servicio de asistencia virtual ya que los mismos solo visitan la Clínica por cuestiones de Salud, en cambio el 19% restante manifestaron que si les gustaría recibir una capacitación de lo mencionado ya que para ellos es algo nuevo y les gustaría tener conocimiento ya que también sería de ayuda para sus hijos.

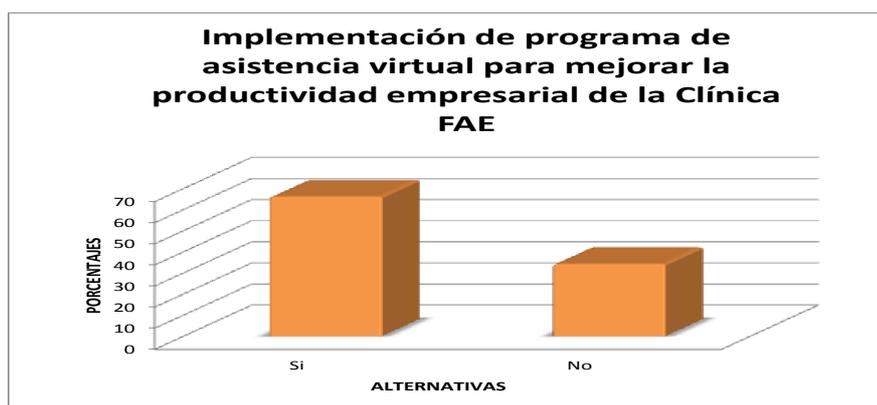
PREGUNTA NO. 7

¿Considera usted necesario que se implemente un programa de asistencia virtual que mejore la atención a los pacientes y por ende promueva la productividad empresarial de la Clínica?

Tabla No. 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	155	66
No	80	34
TOTAL	235	100%

Gráfico No. 7



Fuente: Usuarios militares, dependientes y civiles de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 66% de los usuarios consideran que si es necesario implementar un programa de asistencia virtual, pues este mejoraría visiblemente la atención de los usuarios dentro de esta Casa de Salud, evitando así la congestión que existe al momento de la entrega de turnos, en cambio el 34% de ellos no les parece que influya en el aspecto productivo de la Clínica.

ENCUESTAS REALIZADAS A LAS SECRETARIAS DE LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA

PREGUNTA NO. 1

¿De acuerdo a la frecuencia y al modo de comunicarse con su jefe usted lo realiza mediante?

Tabla No. 1

ALTERNATIVAS	SIEMPRE	A MENUDO	NUNCA	TOTAL DE ENCUESTADOS EN PORCENTAJES
Comunicación directa	100	0	0	100%
Servicio de chateo	7	27	66	100%
Videoconferencia	0	0	100	100%
Skype	0	0	100	100%
Correos electrónicos	43	30	27	100%
Redes sociales	0	3	97	100%

Gráfico No. 1



Fuente: Secretarias de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 100% de las encuestadas nos indicaron que mantienen la comunicación directa con sus jefes, ya que permanecen sus ocho horas laborables dentro de la institución; así mismo el 7%, mantienen comunicación con sus jefes mediante el servicio de chateo, ya que por varias reuniones que mantienen con diferentes Instituciones o con el mando superior, estos se ausentan de sus puestos de trabajos y por este medio le indican a la secretaria los trabajos que deberán realizar; el 27% indicaron que a menudo se comunican con sus jefes mediante el chateo ya que solo lo hacen por algo urgente que se requiera en la Clínica y el 66% nos especifican que nunca lo hacen ya que sus jefes no están de acuerdo con esta vía de comunicación; con relación a la alternativa de la comunicación por medio del correo electrónico el 43% de la secretarias nos indicaron que siempre lo hacen ya que hay ocasiones que el jefe requiere información urgente y ellas por este medio envía lo solicitado; el 30% señaló que lo realizan a menudo solo por alguna razón que se requieran, pero el 27% manifestaron que nunca lo hacen, ya que trabajan en una entidad militar y por esta vía, les prohíben enviar la documentación que laboran en la institución; con las alternativas de las redes sociales las Secretarias respondieron que el 3% lo realizan a menudo cuando ellas están conectadas a esta red desde sus hogares, en cambio el 97% indico que nunca lo hacen ya dentro de la institución estas redes están bloqueadas; así mismo con los servicios de videoconferencias y Skype, las secretarias nos indicaron que no mantienen ninguna comunicación por este medio ya que no disponen de estos enlaces.

PREGUNTA NO. 2

¿Dentro del grupo de funciones que ejerce como Secretaria en la Institución, indique las tres más relevantes?

Tabla No. 2

Atención al cliente	6	20
Manipula información contable	3	10
Recibe y elabora documentación tales como oficio, memorándum, solicitudes	11	37
Prepara reuniones y eventos de la institución	2	7
Atiende llamadas telefónicas	3	10
Prepara la agenda del jefe	5	17
TOTAL	30	100%

Gráfico No. 2



Fuente: Secretarias de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

Se toma en consideración que las tres funciones más relevantes que ellas ejecutan durante sus labores son: en un 37% recibir y elaborar la documentación tales como oficio, memorándum, solicitudes, ya que esta es una actividad que se realiza con más frecuencia, en un 20% atienden al cliente, ya que ellas son el eje principal de

la Clínica y el 17% preparar la agenda del jefe, ya que el mismo siempre participa de eventos, reuniones para la semana o entregar algún documento pendiente.

PREGUNTA NO. 3

¿El número de horas que utiliza para desarrollar sus funciones son?

Tabla No. 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
6 a 8 horas	24	48
4 a 6 horas	6	12
2 a 4 horas	0	0
TOTAL	30	100%

Gráfico No. 3



Fuente: Secretarías de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 48% respondieron que ejecutan sus funciones administrativas entre 6 a 8 horas diarias, lo que corresponde a las horas establecidas por el Ministerio laboral, en cambio el 12% realizan sus labores administrativas en el lapso de 4 a 6 horas, ya que las mismas mantienen horarios especiales tales como permiso por lactancia materna o descanso médicos otorgados por el IESS.

PREGUNTA No. 4

¿Conoce usted en qué consiste el servicio de asistencia que brindan las Secretarías Virtuales?

Tabla No. 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	6	20
No	24	80
TOTAL	30	100%

Gráfico No. 4



Fuente: Secretarías de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 80% de las Secretarías de la Clínica FAE de la ciudad de Manta, señalaron que no conocían del servicio de Secretarías virtuales ya que dentro de la Institución ninguna área administrativa brinda dicho servicio; en cambio el 20% de las secretarías señalaron que si conocen de los beneficios que brindan las Secretarías

Virtuales y saben que el mismo, ha ayudado a mejorar el rendimiento y productividad empresarial.

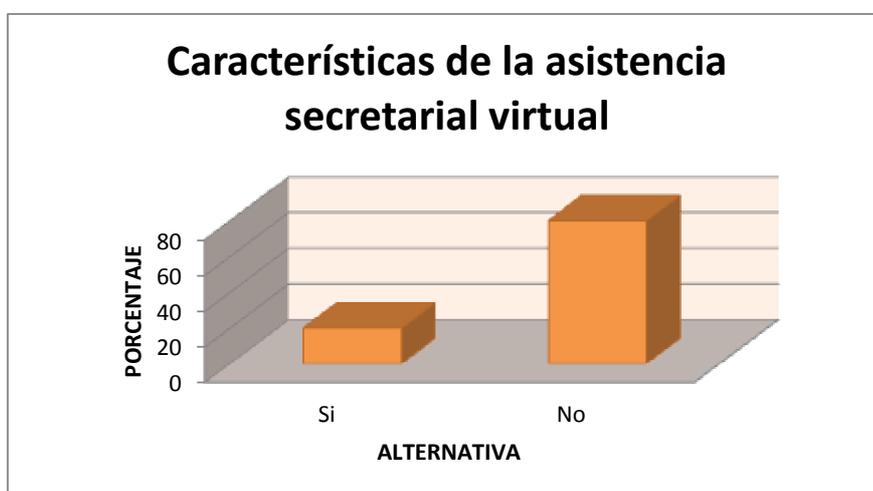
PREGUNTA NO. 5

¿Conoce usted las características de la asistencia secretarial virtual?

Tabla No. 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	6	20
No	24	80
TOTAL	30	100%

Gráfico No. 5



Fuente: Secretarias de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 80% de las Secretarias de la Clínica FAE de la ciudad de Manta, señalaron no conocer de las características de la Secretaria virtual ya que no tiene conocimiento alguno sobre este servicio; en cambio el 20% estipularon si conocer de algunas características de la asistencia virtual y saben que esto permitiría mejorar el servicio de la Clínica.

PREGUNTA NO. 6

¿Usted se encuentra capacitado(a) para recibir un servicio de asistencia virtual?

Tabla No. 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	18	60
No	12	40
TOTAL	30	100%

Gráfico No. 6



Fuente: Secretarias de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 60% de ellas nos indican que luego de una breve explicación del servicio de Secretarias virtuales, estas si se encuentran aptas a recibir instrucciones para un servicio de asistencias virtuales ya que actualizarían sus conocimientos; en cambio el 40% de ellas no se encuentran aptas para recibir este servicio ya que no tienen los equipos necesarios para asumir una actividad de estas.

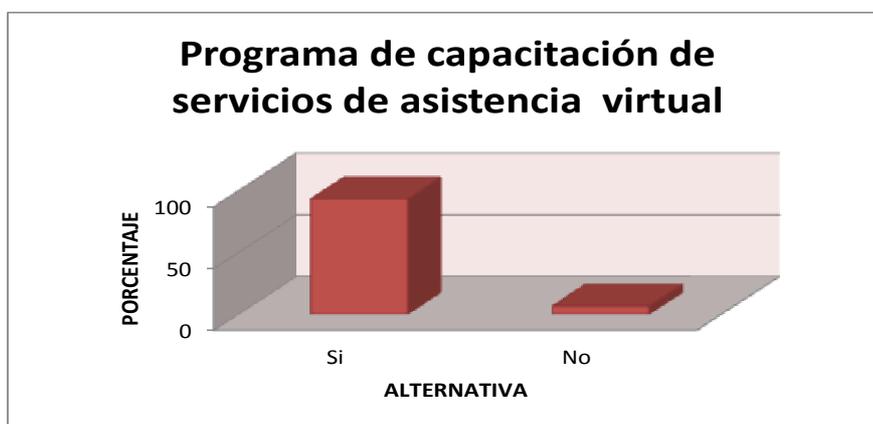
PREGUNTA NO. 7

¿Le gustaría recibir un programa de capacitación de servicios de asistencia virtual?

Tabla No. 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	28	93
No	2	7
TOTAL	30	100%

Gráfico No. 7



Fuente: Secretarias de la Clínica FAE
Elaborado por: Autora de tesis

ANÁLISIS

El 93% de ellas si estarían dispuestas a recibir un programa de capacitación de servicios de asistencia virtual, mientras que el 7% no están dispuestas hasta que sus implementos de labores sean acorde a sus necesidades.

Es importante destacar la predisposición que muchas Secretarias quieren actualizar sus conocimientos para aplicarlos en el sistema de gestión administrativa lo que permitirá mejorar la productividad empresarial.

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE LOS DIFERENTES
DEPARTAMENTOS DE LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA**

Al realizar el respectivo análisis de las entrevistas realizadas a los jefes departamentales de la Clínica FAE de la ciudad de Manta se puede observar que la comunicación entre las secretarías y jefes se lo hace de forma directa mientras se encuentren dentro de la institución, no obstante cuando el jefe está fuera por asunto de negocios, la comunicación se la realiza vía correo electrónico.

Así mismo al momento de solicitar información a las secretarías manifiestan que es excelente el trabajo de ellas, ya que son profesionales en su rama demostrando eficacia en cada tarea asignada.

De acuerdo a la cantidad de trabajo diario que cada secretaria ejecuta los mandos superiores admiten que en muchas ocasiones se requiere de mayor tiempo ya que la institución es muy exigente al momento de presentar los trabajos requeridos y que se debería capacitar al personal para actualización de conocimientos.

En consecuencia a esto los jefes departamentales indican que si participarían junto a su Secretaria en alguna capacitación de asistencia virtual ya que actualmente es necesario mantener el compromiso de actualización permanente ante los nuevos retos en el manejo de la información.

Admitiendo que un servicio de asistencia virtual elevaría la productividad institucional, ellos indican que aún por tener poco conocimiento de los servicios de asistencia virtual o de las secretarías virtuales y ya que la institución no cuenta con esta clase de servicio y que si este método eleva la productividad están de acuerdo en utilizarlo considerando que en los nuevos y actuales tiempos requieren que las instituciones realicen y utilicen las nuevas herramientas tecnológicas, razón por la cual, si esta se adapta a la necesidad, se puede implementar para la mejora de la productividad empresarial.

3.2. CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis de los resultados, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- 1) Las características de la asistencia virtual o Secretarías virtuales permiten llevar a cabo actividades sin necesidad de estar en el sitio de la Institución, pero con mayor eficiencia y menos gasto de recursos.
- 2) La productividad empresarial es aquella que permite optimizar los recursos para brindar un mejor servicio o producto.
- 3) La asistencia virtual o Secretaria virtual puede incidir favorablemente en la productividad de una empresa, pues permite descongestionar las actividades y concentrar áreas específicas de la actividad empresarial en un solo sitio con menor cantidad de personas y menos gastos en insumos.
- 4) Un Modelo de Asistencia Virtual permitiría ofertar y mejorar los servicios de la Clínica de la FAE de la ciudad de Manta.

3.3. RECOMENDACIONES

Con los resultados y conclusiones a las cuales se ha llegado, se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

- 1) Es necesario promover los servicios de la asistencia virtual o Secretarías virtuales en el contexto empresarial, como una solución para mejorar la productividad empresarial.
- 2) Se debe tener en cuenta la productividad empresarial al momento de escoger los servicios de asistencia virtual o Secretaria virtual para aplicarlo en las áreas que necesiten de ella.
- 3) Se debe orientar a las organizaciones, en este caso a la Clínica FAE de la ciudad de Manta, acerca de la necesidad de optimizar recursos en beneficio de la gestión empresarial y el uso de herramientas tecnológicas disponibles.
- 4) Es necesario elaborar un diseño de Asistencia Virtual que permita ofertar los servicios que este podría brindar a las organizaciones, en este caso la Clínica de la FAE de la ciudad de Manta, mejorando la comunicación entre el personal y los usuarios y elevando la productividad de la misma.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

TÍTULO:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE ASISTENCIA VIRTUAL UTILIZANDO REDES SOCIALES QUE PERMITAN MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL Y LOS USUARIOS PARA ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA CLÍNICA FAE DE MANTA

4.1. ANTECEDENTES

En una oficina tradicional, se requiere de una asistente o de una Secretaria Ejecutiva permanente, para que la misma realice sus trabajos encomendados, ejecute sus funciones y brinde el servicio que el usuario desee, pero actualmente en la comunidad virtual, estos servicios ya mencionados, los brinda una Asistente o Secretaria Virtual desde el lugar que se encuentre sea desde su domicilio o su lugar de trabajo.

La Asistencia Virtual viene tomando fuerzas en el ámbito empresarial, ya que permite a las empresas disminuir costos al reducir su planilla de personal, pues los costos de inversión son mínimos, el retorno de inversión es mucho más rápido que el de un emprendimiento tradicional y puedes comenzar a generar ingresos en un tiempo relativamente corto, ya que estos Asistentes utilizan su propio espacio,

equipamiento, trabajan y facturan honorarios por el tiempo real utilizado para las diferentes tareas efectuadas.

Por otra parte facilita a los profesionales autónomos a conseguir empleo desde su propio hogar, permitiéndole trabajar a tiempo parcial con una pequeña inversión de recursos. Es por eso que el Asistente Virtual se ha convertido en un atractivo modelo para emprendedoras.

Con los antecedentes ya indicados, en la ciudad de Manta no existe un proyecto para brindar un servicio de Asistencia Ejecutiva Virtual, solo se conoce que este servicio se lo realiza en otros países, por lo tanto, esta investigación es la idónea para implementarla en la Clínica FAE de la ciudad de Manta, ya que es un factor clave de la productividad empresarial.

4.2. OBJETIVOS

Brindar a la Clínica FAE de la ciudad de Manta, como una nueva alternativa para optimizar sus recursos y que además contribuya a la mejora de su productividad empresarial y rentabilidad.

4.3. JUSTIFICACIÓN

“Una Asistente Virtual simplifica las cosas para que obtenga los recursos que necesita, sin los elevados costos que conlleva la contratación de personal en

relación de dependencia”²⁶.(Recuperado de: <http://www.vaargentina.com>), obviamente que se debe preparar una estrategia para convertir a la Clínica FAE de la ciudad de Manta, rentable y de este modo vender sus servicios con éxito.

4.4. ASISTENTE EJECUTIVA VIRTUAL

Una Asistente Virtual es básicamente una Secretaria a distancia, que se ocupa de varias tareas administrativas. A cambio de su trabajo, la Asistente Virtual recibe un pago por hora o un pago por proyecto, que se ha acordado con anterioridad.

Entre las tareas que realiza están: toma de llamadas, telemarketing, encuestas a clientes, brindar información de la empresa, traducción de textos, redacción de documentos, envío y recepción de correspondencia, pago de servicios, transcripciones de audio a texto, control de agenda, archivo de documentos, entre otras tareas.

4.4.1. ¿CÓMO TRABAJA UN ASISTENTE VIRTUAL?

Para brindar un servicio de Asistente Virtual se necesita tener conocimientos sobre administración y secretariado. También se necesita una serie de elementos como: acceso a internet, línea telefónica y fax, escritorio y artículos de oficina, computadora.

Una Asistente Virtual es una trabajadora autónoma, por lo cual su trabajo se cotiza por hora y la tarifa varía de acuerdo al número de horas contratadas, las funciones solicitadas y la empresa contratante. El promedio de tarifa por hora oscila entre 5 y 15 dólares, dependiendo del cliente y del servicio que requiere.

Para ingresar al mundo del trabajo remoto se debe inscribir como profesional independiente o pequeño contribuyente en el Servicio de Rentas Internas, lo cual permitirá emitir facturas por los servicios. Este es un requisito indispensable para las empresas contratantes, ya que de lo contrario no podrán contabilizar tus servicios.

4.4.2. ¿CÓMO INICIAR EN EL NEGOCIO DE LA ASISTENCIA VIRTUAL?

Para iniciar en este negocio se debe preparar una presentación de los servicios que se ofrecen. Para ello hay que centrarse en los que se tiene más experiencia (secretariado, diseño gráfico, traducciones, etc.). Determinar el tiempo que dispone para dedicarle a la tarea, pues lo debe incluir en su presentación.

Identificar el tipo de empresa al que dirige su oferta y elaborar una lista para visitarlos. Contacte al personal de recursos humanos y preséntese.

Preparar un plan de negocios, completar los requisitos legales, obtener el talonario de facturas para operar como trabajador autónomo. Es importante poseer una

capacitación sólida en el área que se haya elegido, pues de lo contrario, su reputación será mala.

Una vez que se esté lista, se debe promocionar y vender sus servicios, esto se hace enfocándose en sus cualidades (profesionalismo, puntualidad, confianza y exactitud, son las más buscadas por los empleadores).

Otra forma de promocionar sus servicios es empleando las redes sociales, blogs, que le proporcionarán contactos útiles para captar clientes.

Nota: Es preferible tener pocos clientes bien atendidos a sacrificar la calidad por abarcar demasiado. Capacítense constantemente para valorizar sus servicios.

Mujeresdeempresas.com (2009) afirma: “Las Asistentes Virtuales son profesionales de la asistencia ejecutiva que se asocian a sus clientes generando una relación de negocios colaborativa y estable”²⁷ (Recuperado de <http://www.mujeresdeempresa.com>). Pero, ¿cómo encontrar una Asistente Virtual realmente capacitada y profesional?

A continuación se detallan algunos puntos prácticos a considerar y preguntas que se deben hacer durante el proceso de selección de una Asistente Virtual.

1. SITIO EN INTERNET

Como las Asistentes Virtuales operan virtualmente, es importante que tengan una oficina “online” para que el cliente la visite. Un sitio en Internet puede brindarle ciertas pistas respecto de las competencias y el profesionalismo del servicio que se ofrece. Los clientes se preguntarán:

www.vaargentina.com, afirma:

- 1) “¿Presenta una imagen de negocio creíble, confiable y profesional?”
- 2) ¿Hay abundante información y contenido?
- 3) ¿Se explica claramente el concepto del servicio que brinda?
- 4) ¿Está bien organizado? Resulta fácil la navegación a través del sitio?
- 5) ¿Está bien redactado? El contenido, los textos, la gramática y la puntuación ¿son correctos?”²⁸. Recuperado de <http://www.vaargentina.com/blog/guia-de-contratacion>.

Si el sitio de la Asistente Virtual contiene este tipo de errores básicos, no podrá esperar de esa persona un servicio profesional. Generalmente, las buenas asistentes prestan atención a los detalles y son meticulosas respecto de la imagen.

Si cuidó poco su imagen, si dedicó poco tiempo a su “oficina virtual” o simplemente tiene un sitio muy precario, evidentemente no se ha tomado su

negocio de manera seria y podría no estar muy comprometida con el servicio que brinda.

www.vaargentina.com, afirma:

2. “PROCESO DE CONSULTA

Naturalmente, el cliente querrá encontrar una Asistente Virtual con la que pueda trabajar bien, cuya personalidad y estilo sea compatible con la de él. También, querrá saber si la persona podrá ofrecerle los servicios, la experiencia y las capacidades que necesita.

El usuario buscará tener una conversación telefónica con la Asistente Virtual. Muchas asistentes virtuales ofrecen consultas sin cargo y todo lo que toma es enviar un e-mail o realizar un llamado para agendar esa consulta.

Al realizar el contacto inicial, algunas cosas el cliente tiene presente son:

- 1) ¿Responde a las preguntas en tiempo y forma?
- 2) ¿Atiende el teléfono de manera profesional?
- 3) ¿Está preparada y lista en el horario acordado para el llamado?
- 4) ¿Realiza el seguimiento que hayan acordado a partir de la conversación?

3. DIPLOMACIA, TACTO Y DELICADEZA

La manera en la que la Asistente Virtual lo guíe a través del proceso de consulta le dirá mucho sobre cómo será trabajar con ella.

El cliente no sólo querrá una Asistente Virtual que tenga los conocimientos adecuados y que le brinde un servicio superior, sino que también querrá alguien que demuestre excelente sentido de los negocios, especialmente considerando que será clave a la hora de colaborar con su negocio.

Durante el proceso de consulta que la Asistente Virtual deberá cubrir con lo siguiente:

- 1) Una clara visión general de como ella trabaja con clientes;
- 2) Cuáles son sus procesos;
- 3) Que servicios brinda (y cuáles no brinda); y
- 4) Cuáles son sus valores y expectativas para trabajar juntos.

4. RASGOS PERSONALES Y PROFESIONALES

El cliente prestará atención a claves que le indiquen si es una persona en la que puede confiar y con quien puede formar una excelente relación comercial. La manera en la que la Asistente Virtual maneje su negocio se correlaciona con cuán

bien manejará su trabajo y su relación comercial. El cliente tomará muy en cuenta lo siguiente:

- 1) Si lo guía de manera apropiada durante el proceso de consulta
- 2) Si se muestra segura y elocuente
- 3) Si le inspira confianza
- 4) Si siente una buena conexión con ella
- 5) Si interrumpe seguido o escucha atentamente cuando él le habla
- 6) Si se muestra interesada y con una actitud curiosa hacia su negocio
- 7) Si hace preguntas inteligentes y con un claro propósito

5. EXPERIENCIA

Es importante que comprenda que una de las calificaciones más importantes de una Asistente Virtual es una experiencia administrativa extensa. Desde este nivel de experiencia, se espera que tenga las habilidades, el entrenamiento y los conocimientos de negocios que son el sello o distintivo de una Asistente Virtual realmente calificada.

Sin embargo, mientras una Asistente Virtual veterana trabaja incansablemente para promover altos estándares, Internet ha atraído un cierto segmento de individuos que tienen poca o ninguna calificación o simplemente habilidades de niveles iniciales que no son suficientes para cumplir con sus reales e importantes necesidades comerciales.

El cliente, al realizar las siguientes preguntas a la potencial Asistente Virtual podrá discernir la diferencia:

- 1) ¿Cuál fue su experiencia antes de iniciar su práctica como Asistente Virtual?
- 2) ¿En qué posiciones se desempeñó?
- 3) ¿Cuántos años de asistencia administrativa o secretarial tiene?
- 4) ¿Cómo calificaría su nivel de habilidades (podría preguntar esto en referencia a determinadas habilidades o conocimientos de sistemas (software) relacionados con los servicios que usted necesita)?
- 5) ¿Cómo caracterizaría su nivel de entendimiento respecto de los principios de negocios y las operaciones?

El cliente busca una Asistente Virtual que haya trabajado en posiciones de alto nivel como asistentes administrativas, asistentes ejecutivas, office manager, secretaria legal, asistente legal, supervisor, gerente, etc. Las Asistentes Virtuales cuya experiencia fue en niveles de recepción o como empleada administrativa generalmente no tendrán las habilidades de alto nivel ni las competencias necesarias.

Las Asistentes Virtuales son profesionales independientes – no empleadas. No es necesario solicitarles un currículum vitae pero sí debiera estar preparada para discutir durante la consulta telefónica sus habilidades, experiencia, calificaciones, etc.

6. ENTRENAMIENTO Y CERTIFICACIÓN

La más alta forma de calificación, y lo que se espera que las Asistentes Virtuales tengan antes de ingresar en la profesión, es un mínimo de cinco años de experiencia en altos niveles de asistencia. Nuestro terreno de entrenamiento es el mundo de los negocios reales (no virtuales). Si usted es un empresario o profesional independiente que necesita asistencia competente de una persona que puede tomar las riendas como su asistente experto, no debiera esperar menos.

No necesita poner demasiada atención en la certificación sino en la experiencia laboral.”²⁹ (Recuperado de <http://www.vaargentina.com/blog/guia-de-contratacion.>)

7. BENEFICIO

Al contratar los servicios de una Secretaria Virtual, ayudará a tener el acceso a los beneficios de apoyo que gozan las empresas, negocios y ejecutivos, sin tener a un empleado regular.

Gracias a los adelantos en tecnología en la actualidad, es muy fácil mantener una relación de trabajo muy eficaz con la asistente virtual, ya que esta será contratada para asesorar en las tareas administrativas que son indispensables para los usuarios

4.5. FUNDAMENTACIÓN

4.5.1. PASOS PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE ASISTENCIA VIRTUAL UTILIZANDO REDES SOCIALES QUE PERMITAN MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL Y LOS USUARIOS PARA ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA CLÍNICA FAE DE MANTA.

A continuación detallaremos los pasos a seguir para el diseño de cuentas virtuales

- **Creación y mantenimiento de blogs.** Prevé la instalación de un blog, la creación y adaptación del diseño a partir de un tema prediseñado, la instalación de todo tipo de plugins (para copias de respaldo, seguridad, antispam, para socializar el blog, etc.) y la redacción de artículos. Se requieren mínimos conocimientos de HTML, para poder por ejemplo modificar las hojas de estilo CSS o cualquier otro elemento editable (el header, o cabecera, el footer, o pie de página, etc.).
- **Creación y gestión de perfiles en las redes sociales.** Creación de perfiles de apariencia, contenido e impacto altamente **profesionales** en redes sociales solemos como Facebook, Twitter, LinkedIn y Google, interacción con los usuarios, actividades de promoción y difusión del producto o servicio. Hay que conocer las más importantes aplicaciones “sociales”, es decir aplicaciones

creadas para Facebook, Twitter y LinkedIn que le dan a los perfiles creados un valor agregado.

- **Eventos virtuales.** Webinars, cursos, teleseminarios, etc. Las empresas necesitan contactarse con sus seguidores, o usuarios, de manera más personal. Por eso, es importante que ofrezcan webinars, algunos gratuitos, otros pagos, y necesitan una Asistente Virtual para poder organizar el trabajo previo, él durante y el después.
- **Programas de afiliados.** Muchas empresas que ya tienen un producto exitoso, están interesadas en difundirlo aún más, y en forma automática. Es decir, mediante los afiliados, a los que se le paga una comisión por cada producto vendido, una empresa puede lograr incrementar sus ventas. Es un servicio bastante solicitado, por el que se requiere conocimiento de redes de afiliados y en software.
- **Email marketing.** El dinero está en la lista, con lo cual cualquiera que tenga un producto o servicio para promocionar, tiene que tener una lista, y hacerla trabajar. Un asistente virtual puede crear y seguir las campañas de email marketing utilizando los principales auto respondedores.
- **Creación de páginas Facebook.** Las páginas para empresa de Facebook se han vuelto muy populares, son como minisitios y definitivamente tener una página en esta red social es muy buena opción. Si bien este es un servicio

más bien de diseño, muchos asistentes virtuales tienen conocimientos de diseño, o de las herramientas que muy fácilmente pueden ayudar en crear una página bonita sin ser diseñador.

4.6. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA, PARA UN ÓPTIMO CONOCIMIENTO Y MANEJO EN LAS CUENTAS VIRTUALES.

Con nuestra capacitación en Facebook y Twitter, se podrá obtener los conocimientos necesarios para gestionar eficientemente las cuentas creadas, con las estrategias, técnicas y aplicaciones más efectivas y así poder brindar un mejor servicio a los usuarios que visitan la Clínica FAE de la ciudad de Manta.

4.6.1. TEMARIO DEL CURSO DE FACEBOOK



1. Que son las Fan Page
2. Ventajas de una Fan Page
3. Qué es Facebook
4. Cómo crear una cuenta en Facebook
5. Como crear un Perfil
6. Como ingresar los datos informativo
7. Como subir fotos e imágenes
8. Como comentar una foto o imagen
9. Cómo hacer una publicación
10. Como comentar una publicación
11. Tipos de Anuncios en Facebook
12. Como chatear con los usuarios

4.6.2. TEMARIO DEL CURSO DEL CURSO DE TWITTER



1. Qué es Twitter
2. Cómo crear contenido para *Twitter*
3. Prepara tu sitio web para recibir visitantes
4. Cómo editar el perfil de tu cuenta
5. Cómo darle un diseño a tu cuenta
6. Cómo configurar tu cuenta
7. Cómo cerrar sesión
8. Cómo buscar personas
9. Cómo leer las publicaciones
10. Cómo programar tus publicaciones
11. Cómo publicar contenidos
12. Cómo responder mensajes

13. Cómo retweetear
14. Cómo borrar o eliminar contenidos
15. Cómo enviar un mensaje directo
16. Cómo publicar una imagen
17. Seguir para ser seguido
18. Cómo crear listas
19. Muchos amigos, muchas conversiones

4.6.4. RECURSOS FINANCIEROS PARA LA CAPACITACIÓN

PRESUPUESTO	VALOR
CAPACITADOR	USD. 150,00
MATERIALES PARA LA CAPACITACIÓN	USD. 50,00
BREAKS	USD. 150,00
TRANSPORTE	USD. 30,00
VARIOS	USD. 50,00
TOTALES	USD. 430,00

4.6.5. CAPACITACIÓN

Tema de capacitación:	Utilización de Redes Sociales para el descongestionamiento en la entrega de turnos dentro la Clínica FAE Manta
Dirigido a:	Personal que labora en la Clínica FAE - Manta
Días de Capacitación:	Sábados y Domingos de 14:00 a 18:00 Desde Marzo hasta Abril del 2014

Lugar:	Auditorio de la Clínica FAE Manta
Capacitadores:	Lic. Wellington Ávila Bailón Egd. Ana López Anchundia Egd. Iliana Murillo Laje

4.6.6. CERTIFICADO

	La Clínica FAE Manta y la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo		
Se confiere el presente			
CERTIFICADO			
A el (la) Sr (a) :			
Por su participación en la Capacitación de Utilización de Redes Sociales para el descongestionamiento en la entrega de turnos dentro la Clínica FAE Manta			
CON UNA DURACIÓN DE 80 HORAS			
Manta, 30 de abril de 2014			
Lic. Wellington Ávila B. Capacitador	Egd. Ana López A. Capacitador	Egd. Iliana Murillo L. Capacitador	Dr. Celso Rosero T. Jefe Clínica FAE Manta

4.7. BIBLIOGRAFIA

- (www.telesecretarias.es/secretaria-virtual).
- www.monografias.com/trabajos91/disenio-plan-accion-mejoramiento-productividad/disenio-plan-accion-mejoramiento-productividad.shtml
- <http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml>
- <http://www.astrolabio.net/revistas/articulos/EkEpFyAFpFvittnJom.php>
- www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtml
- <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva/secretaria-que-debe-hacer>
- <http://www.mailxmail.com/curso-recepcionista/secretaria-recepcionista>
- www.astrolabio.net/revistas/articulos/EkEpFyAFpFvittnJom.php
- <http://muzzarel.blogspot.com/2014/01/secretaria-social.html>
- Padilla, B.E. Cuales son las tic o servicios digitales básicos que deberá contar una empresa. <http://eleazarp.blogspot.com/>
- www.vaargentina.com/blog/guia-de-contratacion/
- agentesdm.blogspot.com/
- D´Elias. G.E.(2001). Como hacer indicadores de calidad y productividad en la empresa. España: Alsin@.
- Clases de Secretarias (2011, 20 de noviembre). Recuperado de <http://foro.univision.com/t5/Club-de-las-Secretarias/CLASES-DE-SECRETARIAS/td-p/434232285#ixzz27UJaq2LH>
- <http://info.trabajofreelance.com/2011/01/30/ideas-para-teletrabajar-asistente-virtual/>

- cosasimposibles.com. (2012). Asistencia virtual. Recuperado de <http://www.cosasimposibles.com/category/asistenciavirtual/>
- mujeresdeempresa.com(2009, 04 de septiembre). Recuperado de <http://www.mujeresdeempresa.com/blog/index.php/consejos-para-contratar-los-servicios-de-una-asistente-virtual/>
- Quesada, M. R., Villa, W. (2007). Estudio de trabajo, notas en clase. Medellín-Colombia: Fondo editorial ITM
- Eduardo. (2011, 02 de marzo) ¿Qué son los Asistentes Virtuales? Recuperado de <http://eduardoarea.blogspot.com/2011/03/que-son-los-asistentes-virtuales.html>
- Mas, M., & Robledo J., (2010). Productividad, una perspectiva internacional y sectorial, (2), 167-170
- Monge, R., Alfaro, C., Alfaro, J., (Ed). (2005). TICs en las Pymes de Centroamérica. Otawa - Canadá: Editorial Tecnológica de Costa Rica y el Centro Internacional de Investigación para el desarrollo
- Gómez – García, V.(2009). Manual para la elaboración de un plan de negocios rural. España: FOMEM.
- Quintero, L. (2013, marzo, 28). La productividad empresarial. Recuperado de <http://www.slideshare.net/LewisBeltran/2-la-productividad-empresarial>.
- Rodríguez, C. (1997), El nuevo escenario, la cultura de calidad y productividad en las empresas. México.
- Llivicota, A, Blanca,(2009). Las competencias laborales y su influencia en el desempeño de quienes realizan funciones de secretaria en la Dirección

Provincial del IESS y Hospital del Seguro Social, Provincia de Chimborazo; cantón Riobamba, año 2009. Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.

- Workmeter Buen trabajo. (2009). La productividad en tu empresa. Recuperado <http://es.workmeter.com/blog/bid/229017/La-importancia-de-la-productividad-empresarial>.
- Rosero, P. (2001). Análisis sobre el estilo de competencial del directivo”. En Revista Capital Humano, No.144, Pág 48
- Russo, P. (Ed.) (2009). Gestión documental en las organizaciones. Barcelona. Editorial UOC
- Salvador, G. (2010), Revista Digital Universitaria, Barcelona, España.
- Scarso, F.(2010), Redes del saber, investigación virtual, proceso educativo y autoformación integral. Bogotá Colombia

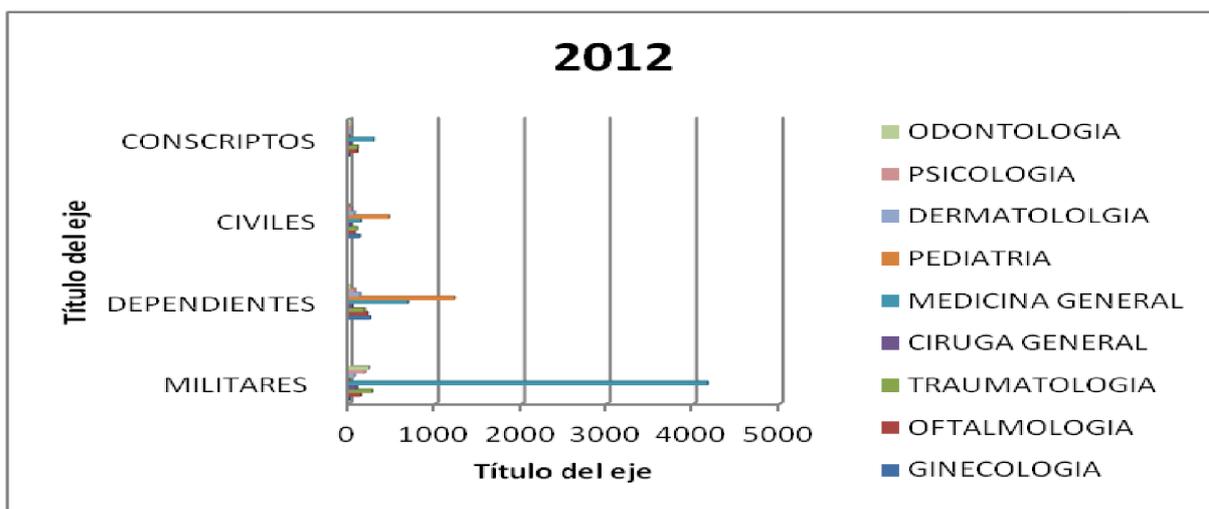
4.8. ANEXOS

ANEXO 1

ESTADÍSTICAS DE CONSULTA EXTERNA BRINDADAS EN ESTA CASA DE SALUD DURANTE LOS AÑOS 2012 Y 2013

AÑO 2012

AÑO: 2012	MILITARES	DEPENDIENTES	CIVILES	CONSCRIPTOS	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS
GINECOLOGIA	0	244	121	0	365
OFTALMOLOGIA	132	209	62	92	495
TRAUMATOLOGIA	264	176	89	96	625
CIRUGA GENERAL	88	38	18	16	160
MEDICINA GENERAL	4158	682	132	286	5258
PEDIATRIA	0	1219	462	0	1681
DERMATOLOGIA	62	123	65	28	278
PSICOLOGIA	182	69	32	28	311
ODONTOLOGIA	228	22	0	32	282
TOTAL	5243	2823	1047	578	9691



AÑO 2013

AÑO: 2013	MILITARES	DEPENDIENTES	CIVILES	CONSCRIPTOS	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS
GINECOLOGIA	0	321	126	0	447
OFTALMOLOGIA	129	182	48	89	448
TRAUMATOLOGIA	272	152	73	110	607
CIRUGIA GENERAL	76	33	15	20	144
MEDICINA GENERAL	3146	471	116	276	4009
PEDIATRIA	0	1232	352	0	1584
DERMATOLOGIA	56	156	62	31	305
PSICOLOGIA	178	54	24	25	281
ODONTOLOGIA	187	16	0	26	229
TOTAL	4044	2617	816	577	8054

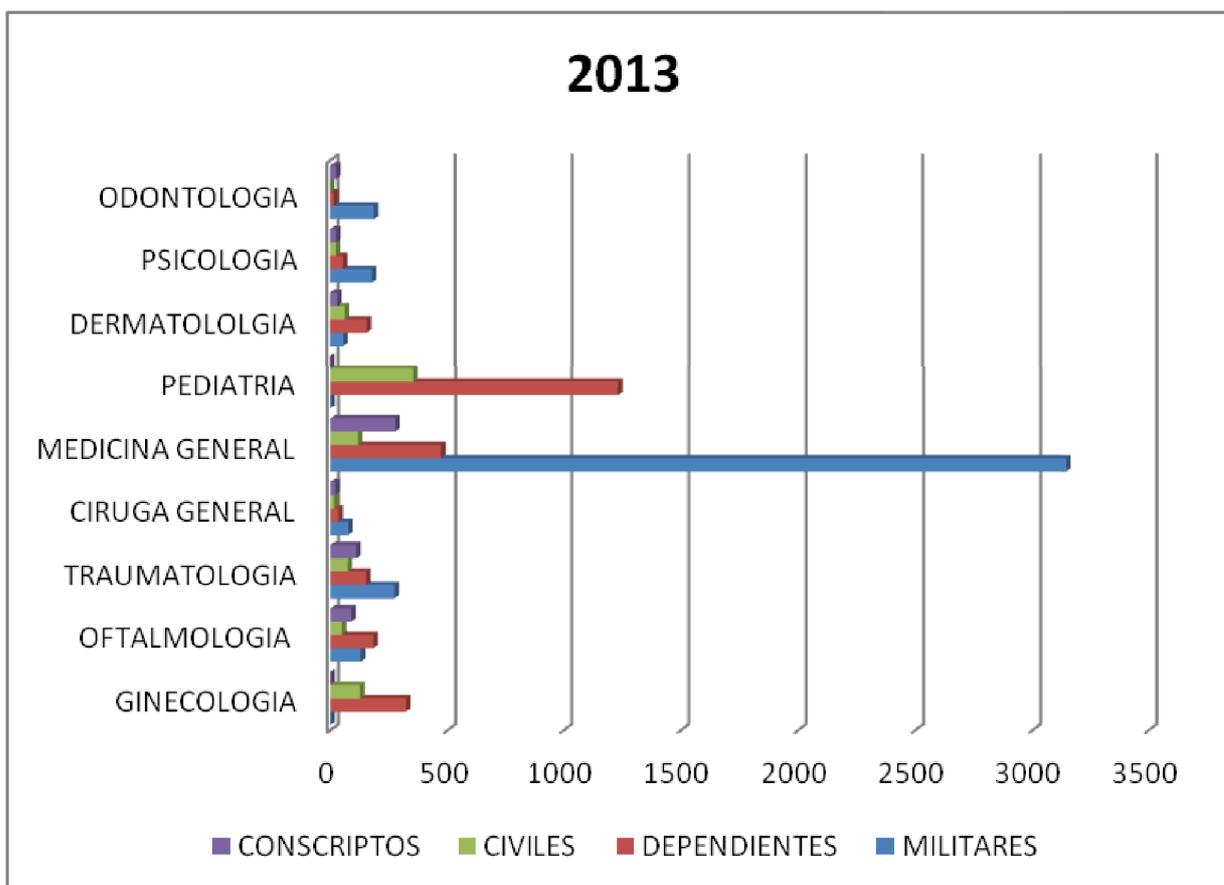


TABLA No. 1

POBLACION MILITAR QUE LABORA EN LA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA

ITEMS	TOTAL
OFICIALES	97
AEROTECNICOS	574
TOTAL DE POBLACIÓN DE MILITARES	671

TABLA No. 2

POBLACIÓN DE NÚMEROS DE FAMILIAS DE MILITARES QUE HABITAN EN LAS VIVIENDAS FISCALES DE LA FAE EN LA CIUDAD DE MANTA

ITEMS	TOTAL
VILLA OFICIALES FAE	40
VILLA AEROTECNICOS FAE	38
BLOQUES FAMILIARES FAE	16
BLOQUES FAMILIARES EL PALMAR	30
BLOQUES FAMILIARES TOALI	30
TOTAL DE FAMILIAS	154

TABLA No. 3

POBLACIÓN DE PACIENTES CIVILES ATENDIDOS POR VARIAS ESPECIALIDADES EN LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA

EPECIALIDADES	CIVILES
GINECOLOGIA	4
OFTALMOLOGIA	7
TRAUMATOLOGIA	8
CIRUGA GENERAL	6
MEDICINA GENERAL	11
PEDIATRÍA	3
DERMATOLOGIA	5
ODONTOLOGIA	6
TOTAL	50

TABLA No. 4

GRUPOS DE USUARIOS ENCUESTADOS

ITEMS	TOTAL
USUARIOS MILITARES	123
USUARIOS FAMILIARES DE MILITARES	62
USUARIOS CIVILES	50
SECRETARIAS	30
TOTAL DE ENCUESTADOS / TOTAL DE MUESTRA	265

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

Objetivo:

Conocer el rol que desempeñan las secretarias dentro de la Clínica FAE de la ciudad de Manta.

Instrucción:

Le agradecemos responder las siguientes interrogantes, marcando con una x el casillero que considere pertinente.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS MILITARES, DEPENDIENTES Y CIVILES DE LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA

1. Ha utilizado los servicios que presta la Clínica FAE de la ciudad de Manta?
 - a) SI ()
 - b) NO ()
2. ¿Qué vías de comunicación utiliza usted con la secretaria de la Clínica FAE para solicitar los servicios de atención médica?

ALTERNATIVAS	SIEMPRE	A MENUDO	NUNCA
Comunicación directa			
Servicio de chateo			
Videoconferencia			
Skype,			
Correo electrónico			
Redes sociales			
Vía telefónica			

3. Cómo evalúa usted el servicio que recibe por parte de las secretarias al momento de solicitar información?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

4. ¿Conoce usted en qué consiste el servicio de asistencia que brindan las Secretarias Virtuales?

a) SI ()

b) NO ()

5. ¿Conoce usted las características de la asistencia secretarial virtual?

a) SI ()

b) NO ()

6. ¿Usted se encuentra capacitado para recibir un servicio virtual de secretaria?

a) SI ()

b) NO ()

7. ¿Considera usted necesario que se implemente un programa de asistencia virtual que mejore la atención a los pacientes y por ende promueva la productividad empresarial de la clínica

a) SI ()

b) NO ()

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

Objetivo:

Conocer el rol que desempeñan las secretarias dentro de la Clínica FAE de la ciudad de Manta.

Instrucción:

Le agradecemos responder las siguientes interrogantes, marcando con una x el casillero que considere pertinente.

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA

1. De acuerdo a la frecuencia y al modo de comunicarse con su jefe usted lo realiza mediante:

ALTERNATIVAS	SIEMPRE	A MENUDO	NUNCA
Comunicación directa			
Servicio de chateo			
Videoconferencia			
Skype,			
Correo electrónico			
Redes sociales			

2. Dentro del grupo de funciones que ejerce como Secretaria en la Institución, indique las tres más relevantes:
 - a) Atención al cliente.
 - b) Manipula información contable.
 - c) Recibe y elabora documentación tales como oficio, memorándum, solicitudes.
 - d) Prepara reuniones y eventos de la institución.

- e) Atiende llamadas telefónicas.
- f) Prepara la agenda del jefe.
3. El número de horas que utiliza para desarrollar sus funciones son:
- 6 horas - 8 horas
- 4 horas - 6 horas
- 2 horas - 4 horas
4. ¿Conoce usted en qué consiste el servicio de asistencia que brindan las Secretarías Virtuales?
- a) SI ()
- b) NO ()
5. ¿Conoce usted las características de la asistencia secretarial virtual?
- a) SI ()
- b) NO ()
6. ¿Usted se encuentra capacitado(a) para recibir un servicio de asistencia virtual?
- a) SI ()
- b) NO ()
7. ¿Le gustaría recibir un programa de capacitación de servicios de asistencia virtual?
- a) SI ()
- b) NO ()

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

Objetivo:

Conocer el rol que desempeñan las secretarias dentro de la Clínica FAE de la ciudad de Manta.

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE LOS DIFERENTES

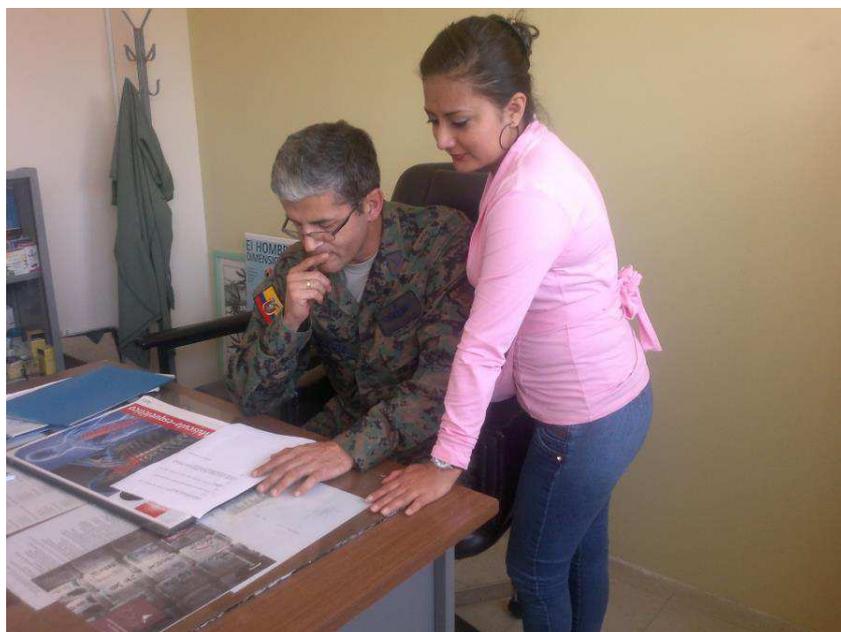
DEPARTAMENTOS DE LA CLÍNICA FAE DE LA CIUDAD DE MANTA

1. ¿Qué vías de comunicación utiliza usted con su secretaria?
2. ¿Cómo evalúa usted el servicio que recibe por parte de las Secretarias al momento de solicitar información?
3. ¿El tiempo utilizado por su Secretaria para realizar las tareas encomendadas es suficiente?
4. ¿Conoce usted en qué consiste el servicio de asistencia que brindan las Secretarias Virtuales?
5. ¿Conoce usted las características de la asistencia secretarial virtual?
6. ¿Usted se encuentra capacitado para recibir un servicio virtual de secretaría?
7. ¿Participaría usted conjuntamente con su Secretaria en un programa de capacitación de asistencia virtual para el área de secretariado?.
8. ¿Estaría de acuerdo en hacer uso de los servicios de una Secretaria Virtual?
9. ¿La institución cuenta con un servicio de asistencia virtual?
10. ¿Considera que es prioritario elaborar un programa de asistencia virtual y de esta manera mejorar la productividad de la institución?

JEFE DE LA CLÍNICA FAE MANTA



JEFE DEPARTAMENTAL DE LA CLÍNICA FAE MANTA



USUARIO MILITAR DE LA CLÍNICA FAE MANTA



USUARIO DEPENDIENTE DE LA CLÍNICA FAE MANTA



USUARIO CIVIL DE LA CLÍNICA FAE MANTA



SECRETARIA DE LA CLÍNICA FAE MANTA

