



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ**

**CAMPUS UNIVERSITARIO
DR. HÉCTOR USCOCOVICH BALDA.**

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN
GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO.**

TEMA:

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE GESTIÓN SECRETARIAL COMO
APOYO AL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS O
PRIVADAS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ PERIODO 2015.**

AUTORA:

FARIAS CEDEÑO JOHANNA KATIUSKA

TUTORA:

LCDA. CLOTILDE CHICA OSTAIZA, MGS

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

Licenciada Clotilde Chica Ostaiza, Catedrática de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Bahía de Caráquez

Certifica:

Que el trabajo de investigación titulado: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE GESTIÓN SECRETARIAL COMO APOYO AL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS O PRIVADAS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ, elaborado por la egresada JOHANNA KATIUSKA FARIAS CEDEÑO, ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la Metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo.

En consecuencia autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, 22 de Noviembre de 2016

Lcda. Clotilde Chica Ostaiza, MGS
DOCENTE DE LA ULEAM-BAHÍA
DIRECTORA DE TESIS

Reconocimiento de Autoría

Las ideas, contenidos y conceptos del presente trabajo de titulación son de exclusividad y responsabilidad de su autora. Las fuentes establecidas en el marco teórico han sido expresadas debido a los textos de trabajos autorizados exclusivamente para apoyar la misma, sin fines especulativos.

Para la constancia firma la autora.

Bahía de Caráquez, 22 de Noviembre del 2016

La Autora

JOHANNA KATIUSKA FARIAS CEDEÑO

C.I. 131424919-2

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi mami pues ella es el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de la responsabilidad y deseos de superación, en ella tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan admirarla cada día más.

A mi padre, hermanos y demás familiares que me brindan su amor, calidad y afecto.

Siempre me he sentido feliz y maravillada por la hermosa familia que me ha tocado, no los cambio por nada; se han preocupado de mí desde el momento en que nací. Gracias por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años porque por ustedes he logrado ser quien soy, una persona que sabe luchar y salir victoriosa ante las adversidades de la vida. Sus enseñanzas no cesan y aquí estoy con un nuevo logro en mi vida, no cabe duda de lo orgullosa y lo bien que me siento de pertenecer y tener esta familia. LOS QUIERO

JOHANNA KATIUSKA FARIAS CEDEÑO

AGRADECIMIENTO

A DIOS porque tu amor y bondad no tiene fin, me permites reír ante mis logros y de igual manera en mis derrotas porque cuando caigo y me levanto me pones a prueba, aprendo de mis errores para así mejorar como ser humano y crecer de diversas maneras alentándome siempre espiritualmente, gracias por permitirme llegar hasta donde he llegado y porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres, pero en especial a mi madre Francisca que con mucho amor reflejado en su esfuerzo, paciencia, dedicación y apoyo incondicional que siempre me ha brindado puedo decir que GRACIAS A TI al fin logre una etapa más en mi vida te amo por todo.

A mis hermanos por motivarme día a día y por sus apoyos de una u otra forma.

A mi Abu Pancha y Tía Elvi porque el camino no ha sido sencillo pero gracias a sus aportes invaluable que servirán para toda la vida.

A mi Tutora Licenciada Clotilde Chica por su esfuerzo, tiempo y dedicación quien con sus conocimientos, su experiencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mis profesores que durante toda mi carrera profesional aportaron con un granito de arena en mi formación.

Y por último a mis amigos (Jenniffer, Eduardo, Karla, Salomé, Chino) que siempre estuvieron ahí en las buenas y malas, gracias por brindarme su amistad y compartir conmigo risas y momentos inolvidables, esos que quedarán guardados en mi corazón y en mi mente. A TODOS MIL GRACIAS.

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
SÍNTESIS DE LA TESIS DE LICENCIATURA

TÍTULO DEL TRABAJO DE TESIS

Elaboración de un manual de gestión secretarial como apoyo al desempeño laboral de las empresas públicas o privadas en Bahía de Caráquez

SÍNTESIS

Desempeño laboral con calidad total es lo que se espera de cada asistente administrativo y mediante este trabajo de tesis es lo que se pretende lograr dentro de la empresa con los diversos temas propuestos y extendidos en los presentes capítulos y demás puntos añadidos.

Debido a las falencias encontradas en empresas públicas y privadas por el personal encargado de secretaría se considera investigar y analizar aquellos errores que no permiten fluir el mejor desempeño en sus labores diarias, dando resultados no favorables a las instituciones y a la vez retrasando su progreso económico y cultural dentro de la sociedad que las rodea, y por aquello se decide proveer un recurso indispensable como gran aporte a estos profesionales, es decir, un manual amplio en gestión secretarial.

Este trabajo de grado se divide en tres capítulos. El primer capítulo se basa en conceptos de variables dependiente e independiente, con el punto de vista analítico por parte de la autora del trabajo de tesis sobre cada variable. El segundo capítulo abarca el trabajo de campo realizado en la empresa seleccionada con la respectiva interpretación y análisis de las respuestas obtenidas por secretarios ejecutivos, por jefes administrativos y por usuarios de la empresa.

En el tercer y último capítulo se presenta la propuesta y los subtemas relacionados a esta como: antecedentes, justificación, objetivos, situación actual vs situación deseada, competencias a desarrollar, temario elegido, descripción de recursos y costos de estos, además el impacto que tendrá la propuesta hacia cada parte involucrada en el trabajo investigativo.

TABLA DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
SÍNTESIS.....	VII
TABLA DE CONTENIDOS.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	6
1. Análisis histórico del objeto y campo.....	6
1.1. Fundamentos teóricos sobre gestión secretarial.....	6
1.1.1. Denominación de gestión.....	6
1.1.2. Gestión secretarial.....	6
1.1.3. Administración del tiempo dentro de la gestión secretarial.....	7
1.1.3.1. Organización de tiempo en la función diaria de la secretaria.....	8
1.1.4. Importancia de las TICS en la gestión secretarial.....	9
1.1.5. Manual de procedimiento en gestión secretarial.....	10
1.1.6. Gestión secretarial: Etiqueta y protocolo.....	11
1.1.7. Atención al cliente en gestión secretarial.....	12
1.1.8. Gestión secretarial: Herramientas comunicacionales.....	13
1.1.8.1. Comunicación secretarial.....	13
1.1.8.2. Comunicación organizacional.....	15
1.2. Fundamentos teóricos sobre desempeño laboral.....	16
1.2.1. Definición de desempeño.....	16
1.2.2. Definición de laboral.....	17
1.2.3. Desempeño laboral.....	17
1.2.3.1. Idoneidad demostrada.....	18
1.2.4. La motivación y su influencia en el desempeño laboral.....	19
1.2.5. Comunicación asertiva.....	19
1.2.6. Clima organizacional.....	20
1.2.7. Calidad de servicio.....	20
1.2.7.1. Elementos de la calidad de servicio.....	21
1.2.7.2. Calidad de servicio al cliente interno.....	24
CAPITULO II.....	25
2. Población y Muestra.....	25
2.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los jefes administrativo del GADMCS en Bahía de Caráquez	25
2.2. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a las/os secretarias/os ejecutivas/os del GADMCS en Bahía de Caráquez.....	28
2.3. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los usuarios del GADMCS en Bahía de Caráquez	32
2.4. Análisis general del trabajo de campo.....	35
CAPITULO III.....	37
3. Propuesta.....	37
3.1. Antecedentes de la propuesta.....	37
3.2. Justificación.....	38

3.3. Objetivos.....	39
3.3.1. Objetivo general.....	39
3.3.2. Objetivos específicos.....	39
3.4. Proyección.....	40
3.5. Temario.....	41
3.6. Impacto de la aplicación del plan de capacitación del manual en gestión secretarial.....	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
Conclusiones.....	45
Recomendaciones.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	47
ANEXOS.....	49
ANEXO 1. MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LOS JEFES ADMINISTRATIVO DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ.....	50
ANEXO 2. MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LAS/OS SECRETARIAS/OS EJECUTIVAS/OS DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ.....	51
ANEXO 3. MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ.....	52
ANEXO 4. ENCUESTA APLICADA A LOS JEFES ADMINISTRATIVO DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ.....	53
ANEXO 5. ENCUESTA APLICADA A LAS/OS SECRETARIA/OS EJECUTIVAS/OS DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ.....	58
ANEXO 6. ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ.....	64

INTRODUCCIÓN

La elaboración del siguiente trabajo es de interés para las secretarías de las instituciones públicas de la ciudad, porque se enfoca y va enmarcada a la gestión secretarial relacionada con el servicio de calidad ante cientos de usuarios que acuden hacia estas instituciones, la presente investigación es para establecer el papel que desempeñan las secretarías(os), dentro de una empresa a la cual brinde sus servicios, se debe recalcar que la parte esencial y primordial de este estudio es para determinar la gestión que realizan las asistentes en cuanto a su desempeño laboral según su rol en cada institución pública.

Es fundamental que una secretaria colabore y asista al jefe en todo aquello que este necesite para cumplir su función directiva y organizadora, y por tanto, controla y ejecuta tareas que abarcan desde las puramente administrativas y burocráticas hasta aquellas relacionadas con el mundo de las relaciones públicas y sociales. (Cultural S.A, 2006, pág. 22)

Según Sherman, Bohlander & Snell (1998) las organizaciones compiten a través de las personas y señala la relevancia de la capacidad para gestionar los recursos humanos de la organización. De ellos se deriva todo intento por comprender una organización que debe empezar por el estudio de los seres humanos. De tal manera que, temas sobre motivación, comunicación, liderazgo, toma de decisiones, actitudes, persecución, etc. Se vuelven pertinentes en el estudio de las relaciones al interior de una organización.

El proceso de aprendizaje de la organización se apoya en el proceso de aprendizaje de los individuos que en ella trabaja. Dicho aprendizaje requiere de técnicas de educación, capacitación y entrenamiento, que procuren que las personas adquieran nuevas capacidades y

competencias, con las cuales la organización aprenderá. (Luis Perez-Juan Ayala, 2011, pág. 21)

Este proyecto permite solucionar varios problemas de orden profesional para las secretarias(os) dando oportunidad a lograr un desempeño eficiente y eficaz en el desarrollo de sus actividades laborales, se basara en el nivel de formación enfocada a su trabajo en cada institución pública de Bahía de Caráquez, se realizaran encuestas a las instituciones que se encuentran en la ciudad para la ejecución del trabajo de campo.

Según Andrew Brown, “La atención al cliente es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización, Se trata de la filosofía y la cultura de la empresa. Una vez que se han identificado estos factores, si alguno de los integrantes de la organización es capaz de articularlos dándoles una forma sencilla se estará construyendo algo verdadero” (2004; pág. 11)

Revisando los archivos de la ULEAM, se ha encontrado un tema con relación al presentado que se titula: “El desenvolvimiento laboral de las secretarias ejecutivas de las empresas públicas y privadas de Bahía de Caráquez, y su influencia en el rendimiento escolar de sus hijos” trabajo de la autora Alvarado Marín Mariuxi 2005, por lo que el trabajo tiene relación con una de las variables.

El **problema científico** queda de la siguiente manera:

¿La Elaboración de un manual de gestión secretarial servirá como apoyo para mejorar el desempeño laboral de las empresas públicas o privadas en Bahía de Caráquez?

Este problema de investigación tiene como **objeto** investigativo lo siguiente: El objeto de este estudio es la Elaboración de un manual de gestión secretarial.

También se determina como **campo** de investigación: Los elementos del plan de estudio a ejecutar y como campo de acción investigativos, exploración y observación es Conocer el índice de desempeño laboral de una secretaria(o) en las empresas privadas o públicas

Como **objetivo** se plantea: Elaborar un manual de gestión secretarial como apoyo al desempeño laboral de las empresas públicas y privadas de Bahía de Caráquez.

Las variables que nacen del problema de investigación son:

Como **variable independiente**.- Gestión Secretarial

La palabra gestión implica en el ámbito de trabajo, algo más que realizar tareas o trámites, este concepto alude principalmente a la acción de tomar decisiones de manera responsable y planificada durante un proceso, donde las partes están relacionadas entre sí.

De tal manera que la empresa como sistema, constituye un todo interrelacionado donde la gestión cobra su verdadero sentido, ya que las partes se necesitan unas a otras para generar sus productos y servicios; un secretario (a) que define su trabajo como “gestión”, se mueve con flexibilidad en los distintos ámbitos de acción de su rol toma en cuenta las variables que sean del caso en cada tarea y se constituye al interior de su grupo como alguien con capacidad para resolver problemas. (Instituto Alberto Blest Gana, 2016)

Y como **variable Dependiente**.- Desempeño Laboral

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborables en las que se integran como un sistema: conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores que contribuyen a alcanzar resultados que se esperan, sean productivos y de servicios de la empresa.

Según Gregorio Firgeman “Un enfoque social del trabajo exige que cada miembro del grupo laboral tenga la máxima eficacia en la tarea que ha elegido. Esta exigencia obedece dos razones fundamentales. Una de orden individual, y de orden social. Desde el punto de vista individual, el trabajo profesional es el soporte no solo económico, sino también moral. La conciencia del propio valor, de estima que uno recibe de sus superiores o de los compañeros, la razón de ser un trabajador eficaz y productivo, es una fuente de intensas emociones generadoras de íntimas satisfacciones, que inclinan a contemplar la vida con benevolencia, alegría y optimismo. El trabajo resulta ser, así, una verdadera consagración.” (2007, pág. 14)

Además se consideran como **tareas científicas** lo siguiente: 1.- Investigar las principales características de la gestión secretarial de las empresas públicas de Bahía de Caráquez. 2.- Analizar con un trabajo de campo la gestión secretarial como apoyo al desempeño laboral en las empresas públicas y privadas de Bahía de Caráquez. 3.- Proponer nuevas estrategias para contribuir en los procesos secretariales encaminados al fortalecimiento de la imagen institucional y empresarial.

El presente trabajo de investigación se realizará con los siguientes **métodos**:

Investigación histórica - lógica que permitirá conocer antecedentes de la gestión secretarial como apoyo en el desempeño laboral. El tipo de investigación a realizar es correlacionar ya que relaciona las variables

causas - efectos como es la gestión secretarial como apoyo al desempeño laboral en las empresa públicas o privadas de Bahía de Caráquez periodo 2015.

Investigación exploratoria - descriptiva, las mismas que permitirán detectar las respuestas a los interrogantes. Toda vez que el nivel exploratorio constituye el nivel inferior de la investigación porque pone al investigador en contacto con la realidad a auscultar sobre la que se realiza una investigación sistemática y profunda.

CAPITULO I

1. Análisis histórico del objeto y campo

1.1. Fundamentos teóricos sobre gestión secretarial

1.1.1. Denominación de gestión

El concepto de gestión toma en cuenta todas las áreas y funciones al interior de un sistema donde las partes están relacionadas entre sí. En este sentido, la empresa como sistema constituye un todo interrelaciones donde la gestión cobra su verdadero sentido, ya que las partes se necesitan unas a otras para generar sus productos y servicios, y las personas deben colaborar para lograr sus objetivos como grupo u organización.

1.1.2. Gestión secretarial

Gestión secretarial ejecutiva se enfoca en la labor de apoyo administrativa y se ha convertido en parte fundamental de la organización, en el desarrollo de procesos internos y de interacción con el medio externo. Su labor se convierte en gestión y proyección de imagen empresarial. Dentro de la gestión secretarial podemos hallar una gran variedad de temas:

Es decir, en general la gestión secretarial se ocupa de:

- ❖ Organizar reuniones y en muchos casos asistir a estas.
- ❖ Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, entre otras.
- ❖ Planificar su tiempo y el de su jefe.
- ❖ Preparar y tratar la información adecuadamente.
- ❖ Concertar, acoger y atender a las visitas.

- ❖ Preparar presentaciones de productos o servicios.
- ❖ Organizar los viajes de negocio.

Resumiendo, se nos indica, debe ser: trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

Definitivamente es valioso cuando se indica, que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

(Palao, 2009) “Gestión... es sobre todo un compendio de principios básicos: integridad, excelencia, conectividad y creatividad”

Todo trabajador debe estar llenos de cualidades y virtudes para desarrollar todas las actividades que se le designan, y los asistentes administrativos no son la excepción, ellos deben tener todo los conocimientos necesarios para desempeñar correctamente su función, sin olvidar sobre todo la integridad a carta cabal, la excelencia en cada paso que da en la empresa, además sumarle la conectividad y creatividad para que su labor se destaque en medio de la competencia a nivel empresarial.

1.1.3. Administración del tiempo dentro de la gestión secretarial

La gestión del tiempo es el acto o proceso de planificación y el ejercicio de un control consciente sobre la cantidad de tiempo dedicado a actividades específicas sobre todo para aumentar la eficacia, la eficiencia, y la productividad es una meta, con el objetivo de maximizar el beneficio global de un conjunto de otras actividades dentro de la condición de frontera de una cantidad limitada de tiempo.

(Hernández Castillo, 2009) "...Calidad es hacer las cosas mejor que los demás"

Hacer las cosas bien es lo mejor pero hacerlas excelentes es un reto y aquí es donde todo ejecutivo se debe de proponer la meta de realizar sus funciones con calidad total, pero para esto se debe tener una planificación correcta de tiempo, es decir, adecuada repartición del mismo para cada tarea, y que estas puedan llevarse a cabo como se la había organizado.

Manejar su tiempo le obligará a ser explícito en cuanto al valor que le da a su vida personal y profesional, y le permitirá dirigir sus esfuerzos en concordancia. Controlar su tiempo le ayudará a mantener el equilibrio entre las múltiples presiones bajo las cuales está sometido, facilitándole entonces el logro de sus objetivos, y evitando el estrés y el cansancio.

1.1.3.1. Organización de tiempo en la función diaria de la secretaria

- ❖ Entrada puntual.
- ❖ Preparación del trabajo del día, consulta de fichero memorando donde anoto lo concerniente a la presente jornada.
- ❖ Lectura del correo y de los servicio de prensa si el jefe está interesado en ellos.
- ❖ Organización de las tareas que pertenecen a sus auxiliares antes de la llegada del jefe.
- ❖ La secretaria estará dispuesta a atender la llegada del director. Con el tratara los asuntos relacionados a la jornada más otros nuevos e interesantes que el jefe traerá consigo.
- ❖ No olvidar que el jefe está en el despacho por lo tanto permanecerá atenta a un nuevo llamado de él.

- ❖ Atender debidamente el teléfono y las visitas que sucederán sin duda a media mañana.
- ❖ Planificar actividades que deberán ser ejecutadas para siguiente día.

1.1.4. Importancia de las TICS en la gestión secretarial

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como: computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video.

Planificar y gestionar la infraestructura de TIC de una organización es un trabajo difícil y complejo que requiere una base muy sólida de la aplicación de los conceptos fundamentales de áreas como las ciencias de la informática, así como de gestión y habilidades del personal. Se requieren habilidades especiales en la comprensión, por ejemplo de cómo se componen y se estructuran los sistemas en red, y cuáles son sus fortalezas y debilidades.

Importancia de las TICS en la gestión empresarial: Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Gracias a ellas, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, entre los que caben mencionar la mejora de sus operaciones, lograr captar una mayor cantidad de clientes, la optimización de sus recursos, la apertura a nuevos mercados, un conocimiento más profundo acerca de las necesidades de la clientela para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida, no sólo con sus empleados sino también con sus clientes y proveedores. En pocas palabras, las TICS permiten lograr aumentar considerablemente su eficiencia.

(Rojas, 2005) “La oficina automatizada persigue aumentar la productividad sin perder de vista la calidad...”

Las TICS sin duda alguna aportan en gran manera a la productividad, reduciendo costos, tiempo y recurso humano, ya que la tecnología permite incrementar la producción en cada área de la empresa sin disminuir la calidad esperada por los clientes o usuarios y por supuesto por el avance de la institución misma.

Los constantes avances que han experimentado la tecnología en las últimas dos décadas, sobre todo el desarrollo de Internet, han significado una verdadera revolución en el seno de la sociedad. En efecto, las organizaciones se han percatado de que la aplicación de las nuevas tecnologías en el ámbito de trabajo les da la posibilidad, en primer lugar, de arribar más rápido al mercado y cubrir nuevas plazas, porque las distancias ya no suponen un límite. Asimismo, les permiten ofrecer una imagen innovadora de empresa ante sus competidores.

(Rojas, 2005) “En la oficina moderna el acceso de información es más rápido.”

Sin duda alguna la tecnología acelera el proceso de información y la entrega de ésta a los clientes internos y externos de la empresa. Cuando la tecnología evoluciona rápidamente es donde muchas empresas lo hacen igual con ella, porque los ejecutivos reconocen que esto al principio puede causar gastos en la institución pero con el tiempo será ganancia multiplicada para la empresa.

1.1.5. Manual de procedimiento en gestión secretarial

Manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa.

1.1.6. Gestión secretarial: Etiqueta y protocolo

Las relaciones comerciales laborales y sociales exigen pautas de comportamiento que garantiza armonía y bienestar para las personas que participan en ella. Las personas cultas logran distinguirse, entre otras razones por su presentación personal y las observaciones de las normas de cortesía y etiqueta.

(Hernández Castillo, 2009) “Somos responsables del buen servicio, de la buena atención y del buen manejo con quien tenemos relación.”

En toda empresa se necesita que sus colaboradores estén capacitados, y conozcan mucho de etiqueta y protocolo, porque este conocimiento aportará en las relaciones sociales, especialmente de tipo comercial. Para los asistentes administrativos es fundamental este conocimiento que deberá ser aplicado en sus labores diarias, logrando demostrar un buen

servicio en su excelente desenvolvimiento en la atención al cliente y con sus propios compañeros.

El protocolo y la etiqueta empresarial son herramientas que se están implementando cada día más en las empresas por que un buen uso de éste se refleja en la muestra de resultados.

Etiqueta Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes.

El protocolo empresarial es un nuevo concepto en las organizaciones. “Es el compendio de normas escritas que la actuación de una empresa, tanto interna como externamente”.

(Correa, 2010) “...El personal de oficina debe evidenciar unas actitudes personales que demuestren altos valores éticos.”

1.1.7. Atención al cliente en gestión secretarial

La realidad actual demanda de una gestión secretarial de calidad, que conforme los principios de eficacia, eficiencia y efectividad deben satisfacer necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes, pues estos son el referente para cambiar la forma de pensar y de actuar de la vieja práctica secretarial a cambio de una verdadera gestión secretarial que contenga nuevas competencias y habilidades propias del siglo XXI.

(Rojas, 2005) “La calidad se logra a través de un sistema de trabajo que desarrolla una actitud permanente de hacer las cosas bien.”

La gestión secretarial en la actualidad tiene mucha más demanda que antes por la complejidad laboral que ahora exigen la empresas de estos

ejecutivos. Cada asistente administrativo debe destacarse en la atención al cliente porque en gran parte depende de ellos que estos profesionales continúen en sus cargos laborales. La calidad total está ligada a toda labor y la actitud que se demuestre en el trabajo, es importante porque de ahí depende que los resultados se muestren favorables para los secretarios y demás personas involucradas.

1.1.8. Gestión secretarial: Herramientas comunicacionales

1.1.8.1. Comunicación secretarial

La comunicación es la herramienta esencial a través de la cual se organizan las acciones de una persona en una organización.

Fundamentos de la comunicación:

- ❖ Proceso
- ❖ Flujos de la comunicación
- ❖ Ascendente
- ❖ Descendente
- ❖ Lateral

Beneficios de la comunicación:

- ❖ Desaparecer los rumores y la radio de pasillo
- ❖ Se comprenden mejor los problemas
- ❖ Se moviliza la capacidad colectiva de solución de problemas
- ❖ Se establecen políticas basadas en la consulta y en el consenso
- ❖ Aumenta la productividad
- ❖ La participación recibe el adecuado reconocimiento

Barreras en la comunicación:

- ❖ Barreras en el emisor
- ❖ Barreras en la transmisión
- ❖ Barreras en el receptor
- ❖ Barreras físicas
- ❖ Barreras semánticas
- ❖ Barreras psicológicas

Tipos de comunicación

- ❖ Escrita
- ❖ Verbal
- ❖ Corporal

Mecanismos de comunicación:

- ❖ Palabras
- ❖ Imágenes
- ❖ Acciones
- ❖ Gestos
- ❖ Contextos
- ❖ “La comunicación lo es todo”

Comunicación efectiva:

- ❖ Simplificación y precisión en mensajes escritos
- ❖ Capacidad de escucha empática
- ❖ Coherencia entre el mensaje y la acción

3 Q:

- ❖ Que comunicar
- ❖ Quien da la información

- ❖ A Quien se le va a comunicar

3 C:

- ❖ Cuando comunicar
- ❖ Como comunicar
- ❖ Cuanto comunicar

1.1.8.2. Comunicación organizacional

- ❖ La comunicación existe siempre en las organizaciones (formal e informal)
- ❖ Los empleados necesitan comunicarse con sus superiores
- ❖ La comunicación es un proceso continuo y acumulativo
- ❖ La comunicación efectiva requiere canales múltiples
- ❖ Los canales más eficaces son los bidireccionales (con interacción)

5 Pasos para una comunicación eficaz:

Mapa de ruta:

- ❖ Enunciar el punto central en la primera oración
- ❖ Establecer a donde queremos llegar
- ❖ Enumerar los puntos a tratar

Una idea por vez:

- ❖ Expresarnos según el conocimiento del cliente
- ❖ No ser demasiados extensos en un tema, más bien sintetizar la idea que se desea dar
- ❖ Obtener retroalimentación, es decir, verificar y asegurar si el mensaje fue entendido por el cliente de la forma que se lo esperaba

Ser específico:

- ❖ Cantidad, que, como, cuando, cuanto
- ❖ Utilizar analogías y ejemplos
- ❖ Establecer la importancia de los puntos que tratamos
- ❖ Sincronizar lo que estoy diciendo, con el tono de voz que uso, y el lenguaje del cuerpo que utilizo

Pasos para una comunicación eficaz

- ❖ No manejarse con suposiciones
- ❖ Atender a las emociones del otro
- ❖ Crear un clima de confianza
- ❖ No irse por las ramas
- ❖ Ser flexible, reforzar y controlar el mensaje

1.2. Fundamentos teóricos sobre desempeño laboral

1.2.1. Definición de desempeño

Se denomina desempeño al grado de desenvolvimiento que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado. Así, por ejemplo, un trabajador puede tener buen o mal desempeño en función de su laboriosidad, una empresa puede tener buen o mal desempeño según la calidad de servicios que brinda en función de sus costos, una máquina tendrá un nivel de desempeño según los resultados obtenidos para la que fue creada, un estado tendrá un desempeño determinado según la concreción de las políticas que haya establecido quien esté en el gobierno.

(Ahmed, 2012) “Las empresas... se han guiado con tal sabiduría y han diseñado con sumo cuidado métricas y sistemas de medición que les ayudan alcanzar sus metas de desempeño.”

El desempeño siempre va ser unos de los principales motivos por el cual la empresa surja y lleve la delantera ante su competencia porque entre más ganas y esmero en el trabajo haya en sus colaboradores ocasionará revolución productiva en muchas áreas y más en la económica.

1.2.2. Definición de laboral

Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

Lo laboral tiene hoy en día diversas acepciones que contribuyen con su esfuerzo a la consecución de un mismo fin institucional, en un entorno con reglas, obligaciones y derechos.

1.2.3. Desempeño laboral

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

(Aktouf, 2012) “Los comportamientos en el trabajo tienden a seguir las formas del molde del sistema de control.”

De acuerdo a como se exige en el trabajo es el resultado que se va obtener y se habla de una exigencia laboral idónea al cargo que desempeña cada ejecutivo, donde las cualidades serán de vital importancia para el correcto desempeño laboral de los miembros de la empresa.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

1.2.3.1. Idoneidad demostrada

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo. Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- ❖ La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.
- ❖ La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- ❖ El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.
- ❖ La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

(Aktouf, 2012) “El control llevará siempre, en cierta medida, un sentido de desconfianza...”

No hay trabajo más hermoso que aquel que nos gusta realizar porque cuando se ama lo que se hace y con la capacitación adecuada no habrá problema para demostrar la eficacia y la eficiencia requerida, mostrando el potencial necesario y mucho más en un periodo determinado por la empresa, entonces al conjunto de todo aquello le llamamos idoneidad laboral demostrada.

1.2.4. La motivación y su influencia en el desempeño laboral

La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tengan estos últimos. Cuanto mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá en su trabajo en el buen devenir de la empresa. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral entre los empleados.

1.2.5. Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es respeto y elegancia, es escuchar y aceptar a los demás tal cual son y reconocer sus derechos sin menospreciar los nuestros, sin dejarnos agredir o manipular. Es liberarse del temor, la inseguridad y el egoísmo. Es amar al prójimo como a ti mismo.

La asertividad como habilidad comunicativa y como hábito conductual facilita la comunicación, potencializa la efectividad en la misma y ayuda a lograr obtener respeto, atención y colaboración de los demás guardando

el sentido de identidad, de valor e integridad y todo eso respetando en todos los sentidos a los demás. Mientras más se práctica la comunicación asertiva más se afianzan la identidad, autenticidad y libertad.

(Hernández Castillo, 2009) "...Hay que proporcionar un valor agregado sobre el 100% de calidad que estamos dando."

Dar valor agregado a lo que se brindará y además a lo que se recibirá nos ayudará en la comunicación asertiva. Cuando se demuestre la calidad sin límite alguno tendrá el resultado que favorecerá notablemente y los que laboran alrededor sentirán fortaleza al estar juntamente.

1.2.6. Clima organizacional

El comportamiento del empleado, es el resultado de factores que influyen en las formas en que los empleados responden a su trabajo, liderazgo y clientes. Identificar dichos factores internos y externos que afectan su comportamiento puede ayudar a la empresa a comprender por qué los empleados están comprometidos y motivados. Los factores internos incluyen el liderazgo, la estructura organizacional y la cultura corporativa. Los externos, la vida familiar y otras relaciones comerciales.

1.2.7. Calidad de servicio

La calidad del servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

La calidad de servicio puede ser definida como la mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.

La calidad provoca que el ambiente de trabajo mejore, que el cliente se sienta a gusto y que las ganancias se incrementen; por lo cual vale la pena hacer un esfuerzo para lograrlo, estando claros en que hay que unir voluntades para empezar a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

(Hernández Castillo, 2009) “El cliente es quien define y juzga la calidad.”

Los clientes son estrictos en servicios y productos que ellos necesitan o desean pero como no comprenderlos si nosotros como clientes probablemente somos iguales, y si nos ubicamos desde ese punto de vista encontraremos sentido y responsabilidad al brindar el servicio o producto que agrade a la personas que lo va a recibir, entonces la empresa se beneficiará de los resultados siendo estos favorables por supuesto pero nosotros como personas también estaremos muy satisfechos por lo brindado a los demás.

1.2.7.1. Elementos de la calidad de servicio

Exactitud: Debemos dar información correcta y completa a nuestros clientes, bien sea en forma escrita u oral. Transcribe la información sin omisiones, ni errores para evitar incurrir en costos innecesarios por documentos defectuosos.

(Chávez Pérez, 2011) “...De acuerdo con los estándares de calidad que exigen las empresas e instituciones de hoy, es imposible que concibamos la idea de un ejecutivo de alto nivel con una comunicación escrita escasa y deficiente.”

Si el asistente administrativo aspira en algún momento estar en el lugar de su jefe debe desde ahora pensar como él, entonces sus decisiones tendrán un nivel elevado y sus acciones de igual manera, reflejando esto en su comunicación escrita y oral, la cual debe ser sin defecto ni error alguno.

Prontitud / Rapidez: Cumple con las tareas a efectuar dentro del límite de tiempo preestablecido, asegurándote de no reducir la calidad de las mismas. Hacer llamadas innecesarias, hablar con compañeros, dejar cosas para después y recibir visitas sociales en horas de trabajo, va en deterioro de la calidad de servicio.

Cortesía: Consiste en asumir una actitud positiva en el trabajo, en demostrar buenos modales y una conducta impecable. La cortesía debe estar presente en todo momento y para cada persona durante la jornada laboral.

Si el contacto es telefónico identifícate con el cliente diciendo el nombre de la Empresa, tu oficina o área de trabajo y tu primer nombre. Seguidamente, pregúntale como le puedes ayudar, escucha atentamente y enfoca respetuosamente toda tu atención en él.

Puntualidad y Asistencia: Llega a tu lugar de trabajo o cita a la hora establecida o según el horario.

Comunicación: Comunicarse es transmitir, dar el recado, expandirse, relacionarse. Comunicativo es quien se relaciona con facilidad. La comunicación puede ser verbal y no verbal.

(Chávez Pérez, 2011) “La organización mental de las ideas es requisito indispensable para lograr una escritura con orden lógico.”

Tener definido lo que se desea transmitir es crucial para la buena comunicación. Si el mensaje está confuso la relación comunicativa también lo estará, no beneficiando al remitente ni al emisor, si no se tiene conocimiento suficiente entonces debe haber auto capacitación para servir con mejor calidad en esta área que es fundamental para el desarrollo profesional.

Calidad del material escrito: El material que hacemos llegar a nuestros clientes debe ser preciso para ese momento y de la mejor calidad, para que así podamos causar una buena impresión en él. Utiliza el material que la empresa tiene destinado para cada uno de los fines previstos en nuestras operaciones.

Profesionalismo: Manejarse profesionalmente frente al cliente y los compañeros de trabajo, evita el chismorreo, hacer esperar al cliente y estar desinformado sobre nuestros productos y los de la competencia. Está alerta ante situaciones sospechosas que puedan conllevar fraudes, detecta errores en la ejecución de las tareas y trabaja en ellos oportunamente.

Apoyo: Presta un servicio orientado a la satisfacción del cliente. Recuerda que aunque no trabajes directamente con el cliente, el objetivo común de la organización es el de servir de apoyo para brindar el mejor servicio al cliente.

(Velasquez Kuffo, 2006) “El cliente es el principal personaje o individuo más importante... porque es quien provee las ganancias y utilidades comerciales.”

La atención al cliente debe ser primordial desde la primera vez. Una atención sincera agrada a todos y mucho más al que la recibe entonces

por qué no brindarla siempre de la mejor manera, además que el cliente aportará para nuestra remuneración por lo cual el agradecimientos se lo debe demostrar con una calidad sin errores y sin defectos.

1.2.7.2. Calidad de servicio al cliente interno

En una empresa orientada al servicio, no sólo se atiende a la persona que viene a solicitar los productos y servicios de la empresa, sino que también debe cuidarse la atención prestada a los clientes internos o compañeros de trabajo.

Está equivocada forma de trabajar hay que erradicarla, se debe esforzar en elevar la calidad del servicio. Parece difícil pero no lo es, todo es cuestión de proponerse realizar el trabajo con más eficacia y poder proyectar ésta a todas las unidades o personas que son clientes internos.

El primer paso para comprometerse a servir eficazmente es descubrir quiénes son, luego establecido quienes son los clientes internos, es importante que se especifique las necesidades que éstos puedan tener. Si se relaciona el requerimiento del cliente con las tareas, se evitara malos entendidos y quejas por parte de ellos. Es importante tomar en cuenta que la calidad de servicio se extienda a través de todas las personas y procesos que deben contribuir para el resultado final: "Brindar una excelente Calidad de Servicio". El personal operativo no es el único que brinda servicios, los presta toda la organización.

CAPITULO II

2. Población y Muestra

Para el desarrollo de ésta investigación se determina recopilar información del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucre donde laboran secretarías ejecutivas o personal que realiza esta función administrativa, y así obtener información necesaria para la continuidad del tema elegido.

El número total de personas encuestadas como secretarías, jefes y usuarios es el siguiente:

Secretarías ejecutivas o personal que realiza esta función	5
Jefes administrativos	3
Usuarios	6
Total	14

2.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los jefes administrativo del GADMCS en Bahía de Caráquez

Pregunta N° 1.- ¿Cómo considera la gestión secretarial dentro de la empresa?

Interpretación: Los encuestados respondieron a esta pregunta lo siguiente: con la opción muy buena el 67%, con la opción buena el 33% y con la opción no buena el 0%.

Análisis: La mayoría de los jefes administrativos consideran que la gestión secretarial es muy buena pero hay que enfocarse en los que

dijeron con sus votos que la gestión secretarial de esta empresa solo es buena, dando un espacio entre excelente y buena o mejor dicho es normal, concluyendo que a largo esta cualidad de normal en el área secretarial no resaltará en la institución y por ende no dará resultados sobresalientes en la calidad administrativa.

Pregunta N° 2.- ¿Cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa?

Interpretación: Se les preguntó si ¿cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa? y como resultado se obtuvo lo siguiente: el 67% respondió si y el 33% opto por el no.

Análisis: En un porcentaje mayor se dice que si aporta lo suficiente pero no todos en la labor secretarial son considerados así. Cuando una cantidad de personal en la empresa no aporta eficiencia y eficacia que se necesita, esta empresa se va a desequilibrar dejando una área de misma más frágil que otra.

Pregunta N° 3.- Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?

Interpretación: Se preguntó Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?, dando como resultado lo siguiente: el 67% con la opción 25%, el 0% con la opción 50%, el 0% con la opción 75% y un 33% con la opción 100%.

Análisis: Muchos asistentes administrativos sobresalen en su función diaria en la empresa brindado calidad máxima a todo su alrededor dentro la institución y aun fuera de ella pero qué sucede cuando las falencia en la calidad son notorias, este es un aspecto importaría que la empresa debe resolver.

Pregunta N° 4.- ¿Cuál cree que es el motivo principal por el cual la gestión secretarial se ve afectada dentro de la empresa?

Interpretación: El 0% respondió por falta de conocimientos, el 33% por falta de tiempo, el 0% por falta de liderazgo, el 0% por falta de interés, el 33% por falta de motivación y por último el 33% por falta de organización.

Análisis: La falta de conocimientos, la falta de motivación y la falta de organización, son tres motivos que resaltan de forma negativa en la gestión secretarial según el punto de vista de los jefes encuestados, pero ellos deberían de tratar de que su personal mejore en estas áreas, buscando puntos u opciones favorables para eliminar estas debilidades administrativas.

Pregunta N° 5.- ¿Considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?

Interpretación: Se preguntó si ¿considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral? y los resultados son los siguientes: el si fue dado por el 67% de los encuestados y el no fue optado por el 33% restante.

Análisis: Como en toda área laboral el desempeño es fundamental para realizar correctamente la tarea encomendada, lo afirman así lo encuestados mediante los resultados obtenidos, en toda la empresa se requiere un desempeño laboral que beneficie a la institución y a los que laboran allí.

Pregunta N° 6.- ¿Ha tenido inconvenientes por el desempeño laboral realizado por parte del personal de encargado de secretaría?

Interpretación: La pregunta ¿ha tenido inconvenientes por el desempeño laboral realizado por parte del personal de encargado de secretaria?, dieron los siguientes resultados: el 33% con la opción nunca, el 67% con la opción no siempre y el 0% con la opción siempre.

Análisis: Según los porcentajes obtenidos la mayoría de los asistentes administrativos han tenido inconvenientes por su desempeño laboral y por lo que los jefes se han visto afectados por este asunto.

Pregunta N° 7.- ¿Cree usted que el personal encargado de secretaria necesita capacitarse en gestión secretarial?

Interpretación: En respuesta a esta pregunta surgieron los siguientes resultados, el si fue elegido por el 100% y el no por el 0% de los encuestados.

Análisis: Definitivamente los asistentes administrativos si deben capacitarse según la respuesta obtenida de la encuesta realizada a los jefes y ellos deben ayudar a que esto sucede y que este personal puede mejorar su gestión secretarial, ayudando así a los jefes y a toda la empresa.

2.2. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a las/os secretarias/os ejecutivas/os del GADMCS en Bahía de Caráquez

Pregunta N° 1.- ¿Cómo considera la gestión secretarial dentro de la empresa?

Interpretación: La opción muy buena fue elegido por 20% de los encuestados, la opción buena por el 80% de los encuestados y con la opción no buena con el 0% de los encuestados.

Análisis: Según la respuesta de los asistentes administrativos, la mayoría de ellos considera bueno su labor en gestión secretarial y un pequeño porcentaje lo considera excelente, entonces se puede decir que su labor es de nivel medio y siendo así la empresa no se verá beneficiada en esta área a medida que pase el tiempo.

Pregunta N° 2.- ¿Cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa?

Interpretación: Pregunta proporciona los siguientes resultados, el si fue elegido por el 80% de los encuestados y el no por 20% de los encuestados.

Análisis: El aporte en calidad en una empresa de parte de sus trabajadores están importante, ya que depende en gran porción de ellos que esta salga a flote ante sus competencias y sus clientes o usuarios. Pero cuando vemos que no todos sus secretarios no se esfuerzan de la misma manera en demostrar la eficacia y eficiencia en su función entonces la institución va estar desequilibrada en este punto administrativo.

Pregunta N° 3.- Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?

Interpretación: El 60% eligió que el 25% debe aumentar, el 0% por el 50%, el 0% por el 75% y por último el 40% de los encuestados tomaron la opción del 100%.

Análisis: Según la encuesta los secretarios deben aumentar la calidad en gestión secretarial en un 25%, dado estos resultados de los asistentes administrativos, se espera que ellos mismo esmero en conseguir este porcentaje para aportar significativamente a la institución.

Pregunta N° 4.- ¿Considera que tiene los conocimientos suficientes para realizar su labor secretarial?

Interpretación: Se pregunta si ¿considera que tiene los conocimientos suficientes para realizar su labor secretarial?, dando como opción el si por el 80% y el no por el 20%.

Análisis: Ellos consideran que si lo tienen en la mayor parte pero el creerlo es distinto a tenerlos y manifestarlo día a día en su labor diaria en la empresa y de allí que aquellos conocimientos sigan en aumentado o se incrementen de forma masiva y así se beneficie la empresa, los usuarios, sus compañeros y por supuestos ellos mismo.

Pregunta N° 5.- ¿Cuál cree que es el motivo principal por el cual la gestión secretarial se ve afectada dentro de la empresa?

Interpretación: Falta de conocimientos elegida por el 0% de los encuestados, la falta de tiempo por el 20%, la falta de liderazgo por el 0%, la falta de interés por 0%, la falta de motivación por el 60% y la falta de organización por el 20% restante.

Análisis: Pregunta muy interesante y asimismo las repuestas obtenidas. La opción que sobresale es la falta de motivación y de aquí surge otra pregunta, la falta de motivación viene de parte de ellos o de parte de los jefes pero lo que si se conoce es que ambos lados se ven involucrados es esta falencia que surge dentro de la empresa.

Pregunta N° 6.- ¿Considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?

Interpretación: La pregunta ¿considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?, el si fue dado por el 100% y el no por el 0%.

Análisis: De forma masiva se respondió que el desempeño laboral se ve influido directamente por la gestión secretarial, donde los resultados se demuestran positiva o negativamente a corto y largo plazo dentro de la institución.

Pregunta N° 7.- ¿Ha tenido inconvenientes por su desempeño laboral?

Interpretación: De los encuestados que eligieron el nunca fue el 60%, el no siempre por el 40% y el siempre por el 0%.

Análisis: Diría que todos en algún momento de su vida laboral tienen inconvenientes por su desempeño demostrado, y en este caso quienes dijeron que nunca los habían tenido creo que no consideraron bien su respuesta, ya que cuando se tiene problemas es cuando surgen las soluciones necesarias o adecuadas a estos inconvenientes.

Pregunta N° 8.- ¿Cree usted que necesita capacitarse en gestión secretarial?

Interpretación: De forma masiva el 100% de los encuestados se inclinaron por la opción si y por supuesto el 0% eligió el no.

Análisis: Los asistentes administrativos dijeron que si en un porcentaje total, porque las capacitaciones son necesarias para un mejor desempeño laboral y si se desea ascender en la empresa, hacerlo es la mejor decisión.

2.3. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los usuarios del GADMCS en Bahía de Caráquez

Pregunta N° 1.- ¿Cómo considera el trabajo por parte del área de secretaría dentro de la empresa?

Interpretación: La alternativa muy buena fue mocionada por el 33%, buena por el 50% y no buena por el 17% de la personas encuestas en la empresa.

Análisis: Es excelente que las opciones muy buena y buena hayan sido elegidas por la mayoría delos usuarios pero el enfoque está en el 17% de las personas encuestadas que prefirieron la opción no buena, ya que definitivamente ellos se encuentran insatisfechos con la atención que han recibidos por parte de los secretarios de esta institución.

Pregunta N° 2.- ¿Cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa?

Interpretación: Pregunta fundamental no proporcionó los siguientes resultados, el 83% de los usuarios eligieron el si y 17% de ellos eligieron el no.

Análisis: El mismo 17% obtenidos concuerda con la respuesta anterior porque se considera que son las mismas personas posiblemente quienes desean decir que la gestión secretarial debe aumentar o mejorar por parte de los asistentes administrativos.

Pregunta N° 3.- Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?

Interpretación: El 0% respondió 25%, otro 0% eligió el 50%, el 33% se inclinó por el 75% y el porcentaje restante que es el 67% optó por el 100%.

Análisis: Es llamativo saber que el 67% de los usuarios encuestados dicen que la gestión secretarial debe aumentar en un 100% o mejor dicho debe reiniciar su labor y mejorarlo significativamente en todo aspecto y que todos los involucrados se vean beneficiados.

Pregunta N° 4.- ¿Cuál cree que es el motivo principal por el cual la gestión secretarial se ve afectada dentro de la empresa?

Interpretación: A esta pregunta se le dieron diversas alternativas, entonces se dio lo siguiente, por el 33% prefirió la falta de conocimiento, el 0% por la falta de tiempo, el 17% por la falta de liderazgo, el 33% por la falta de interés, el 0% por la falta de motivación y el 17% por la falta de organización.

Análisis: La falta de interés y la falta de conocimientos fueron las más opcionadas por los encuestados, entonces se diría que ellos consideran que estos dos aspectos son los causantes principales de que el área secretarial se vea afectada y los afecte negativamente a los usuarios.

Pregunta N° 5.- ¿Considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?

Interpretación: A la pregunta ¿considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral? le surgieron la siguientes respuestas, con el si el 67% y con el no el 33%.

Análisis: Algunos clientes consideran que no influye el desempeño laboral en el área secretarial pero tal vez eligieron esta opción porque no

hay conocimientos en gestión secretarial por parte de ellos, ya que todo trabajo se desempeña en un área específica y de esto surgen los resultados favorables o no favorables.

Pregunta N° 6.- ¿Ha tenido inconvenientes por el desempeño laboral realizado por parte del personal de encargado de secretaria?

Interpretación: Los usuarios dijeron las siguientes respuestas a esta pregunta ¿ha tenido inconvenientes por el desempeño laboral realizado por parte del personal de encargado de secretaria?, dando resultado lo siguiente: el 0% por el nunca, el 83% por el no siempre y el 17% por el siempre.

Análisis: Según el 83% manifestó que si han tenido inconveniente pero los cuales no han sido muy seguidos y se diría que ellos esperan que se disminuyan estos inconvenientes en un gran porcentaje.

Pregunta N° 7.- ¿Cuál es el inconveniente principal por el cual usted se ha visto afectado por parte del área de secretaría?

Interpretación: Atención al cliente fue considerada por el 0%, redacción de documentos por el 83% y solución de problema por el 17%.

Análisis: EL 83% de los encuestados dijo que se ha visto afectado en redacción de documentos por parte del área de secretaría y esto no debería de ocurrir porque todo asistente administrativo debe manejar una correcta redacción de documentos ya que estos documentos son enlaces comunicacionales entre el cliente y la empresa.

Pregunta N° 8.- ¿Cree usted que el personal encargado de secretaria necesita capacitarse en gestión secretarial?

Interpretación: Se pregunta si ¿cree usted que el personal encargado de secretaria necesita capacitarse en gestión secretarial?, dando dejando como resultado el si por el 100% de los encuestados y el no por el 0%.

Análisis: Otro 100% está de acuerdo que los asistentes administrativos deben de capacitarse en gestión secretarial para mejorar su desempeño laboral dentro de la empresa ya que los secretarios ejecutivos es la carta de presentación que tienen las empresas.

2.4. Análisis general del trabajo de campo

El trabajo de campo realizado con el tema de gestión secretarial se dio a cabo en el GADMCS en Bahía de Caráquez, tanto a jefes, secretarios ejecutivos así como a usuarios de esta institución.

Unos de los factores no favorables para este trabajo de campo fue el tiempo, ya que los jefes administrativos no se encontraban en su mayoría en horario laboral de esta empresa y hubo que dejarles las encuestas y luego recogerlas.

Otro factor desfavorable fue la voluntad de los asistentes administrativos porque algunos de ellos no optaron por llenar las encuestas, de lo cual se puede pensar que no querían ser evaluados, o tal vez tenían dudas de sus conocimientos, o su atención al cliente es de baja calidad de lo cual queda mucho que pensar y que desear.

Por otro lado se encuestó a los usuario del GADMCS, de lo cual se puede decir que no conocían el tema en su mayoría y para aquellos se les ayudo explicando las preguntan que no entendían. Pero los usuarios

manifestaron su descontento por medio de las respuestas obtenidas aunque algunos si están de acuerdo con la labor en gestión secretarial que reciben por parte de estos funcionarios al menos en muchos aspectos.

CAPITULO III

3. Propuesta

Plan de capacitación sobre manual de gestión secretarial como apoyo al desempeño laboral en las empresas públicas o privadas de Bahía de Caráquez.

3.1. Antecedentes de la propuesta

Un rol que evolucionó con los años a nivel empresarial es el de la secretaria ejecutiva, donde la función de la secretaria fue cambiando en las últimas décadas y pasó por un claro proceso de profesionalización. Lo que antes eran profesionales para tomar notas, escribir cartas, traer el café fue cambiando, especialmente con la llegada de la informática, que las convirtió en profesionales polivalentes, altamente formadas, con idiomas y conocimientos empresariales, asumiéndoles muchas tareas a la vez.

La figura de la secretaria es clave en la empresa, pero su rol fue cambiando con los años así como el estilo de las reuniones también sufrió variantes. Ahora, se convocan vía intranet y las agendas se chequean electrónicamente.

Muchas secretarias pueden decir “fui adiestrada en el uso de la máquina de escribir a teclas, en redacción, oratoria, relaciones públicas, protocolo, cómo vestir, entre otros conocimientos que me sirvieron para desenvolverme y crecer en mis funciones, en las que la principal competencia es la responsabilidad, fidelidad al trabajo y prudencia, sobre todo trato.” pero ahora aquellas no solo trabajan en esto sino que se les añaden trabajar con autoconfianza, autodesarrollo, automotivación, disponibilidad, gestión de conflictos, autoestima, asertividad, buenas

competencias actitudinales. Además de los requerimientos mencionados, se suma la eficiencia en el manejo de la tecnología. Se debe aprender a tener estas herramientas de lado para facilitar y agilizar las comunicaciones y tareas de oficina.

3.2. Justificación

Por la alta exigencia en las empresas se considera el desarrollo de esta propuesta para los asistentes administrativos de las empresas públicas o privadas de Bahía de Caráquez.

Los asistentes administrativos deciden servir de nexo como solucionadores de problemas entre el jefe y el cliente interno y externo. Los profesionales mencionados se los considera pilar clave dentro de la empresa, su rol se fue modificando en torno a varios ejes como toma de decisiones, capacitación y diversificación de tareas, trabajando en par con los jefes administrativos. Además las secretarias y secretarios no solo deben tener conocimientos de escritura y vocabularios técnicos para su mejor desempeño laboral, sino también aspectos del lenguaje relacionados con su uso apropiado en distintas situaciones.

Con respecto a los errores que debe evitar está la indiscreción porque el nuevo rol que va adquiriendo la ubica en un lugar privilegiado con respecto al manejo de información, y es fundamental que no cometa equivocaciones en relación con este tema ya que la discreción y confidencialidad son requisitos también indispensables dentro de su perfil profesional. Además que conozcan que el dinamismo y la capacidad resolutoria de conflictos son habilidades requeridas, así como la ética y la presencia.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo general

Capacitar con un manual de gestión secretarial como apoyo al desempeño laboral de los asistentes administrativos de las empresas públicas o privadas de Bahía de Caráquez.

3.3.2. Objetivos específicos

- ❖ Diagnosticar las falencias que presenta el personal de secretaría en su desempeño laboral
- ❖ Organizar el plan de capacitación
- ❖ Definir los contenidos y carga de horarios de cada módulo perteneciente a la capacitación
- ❖ Elegir correctamente el talento humanos y así que brinde la respectiva enseñanza
- ❖ Seleccionar adecuadamente el lugar para realizar la capacitación

3.4. Proyección

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN DESEADA
Perfil profesional en secretariado que no se ajusta a las exigencias laborales de las empresas públicas o privadas.	Profesionales en secretariado ejecutivo con perfil que se ajusta a las exigencias laborales en las empresas.
Falencias por parte de los asistentes administrativos en la atención al cliente interno y externo de la empresa.	Eficiencia y eficacia por parte de los asistentes administrativos en la atención al cliente interno y externo de la empresa.
Poco aprovechamiento en el uso de la tecnología a nivel administrativo por parte de los secretarios ejecutivos.	Aprovechamiento total en el uso de tecnología a nivel administrativo por parte de los secretarios ejecutivos.
Gestión secretarial con falencias en el área organizativa, motivacional, direccional dentro de las empresas.	Calidad total en la gestión secretarial dentro del área organizativa, motivacional y direccional en las empresas.
Redacción de documentos con errores por parte del personal encargado del área de secretaría.	Redacción de documentos sin errores y sin defectos por parte de los secretarios.
Distribución de tiempo no adecuada por parte de los secretarios ejecutivos para la realización de sus tareas laborales en las empresas.	Secretarios ejecutivos que organizan adecuadamente su tiempo para la elaboración de sus tareas en las empresas.

Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

3.5. Temario

La capacitación se realizará en un tiempo de 4 horas por sábado con un total de 6 sábados consecutivos. Las catedráticas indicadas para exponer el temario escogido serán las Licenciadas Guisella Falcones, Barbarita Pinargote, Marcela Macías.

Días Horas	Tema	Expositor	Detalle	Observación
Día 1 4Horas	Gestión Secretarial <ul style="list-style-type: none"> ❖ Administración del Tiempo ❖ Funciones 	Lcda. Barbarita Pinargote	Enseñará sobre la labor administrativa dentro de la organización, desarrollos de procesos internos e interacción con el medio exterior. Además implicará conocimiento avanzado en organizaciones de reuniones, redacción de documentos comerciales, planificación del tiempo	Gastos por expositoras de los talleres con temas escogidos durante 6 sábados consecutivos. \$1,200,00
Día 2 8Horas	Ofimática <ul style="list-style-type: none"> ❖ Word ❖ Excel ❖ Power Point ❖ Acces 	Lcda. Guisella Falcones	Explicará las herramientas ofimáticas detalladamente como Word, Power Point, Excel y Acces, sus aplicaciones conjunto de técnicas para idear, manipular, crear, transmitir y almacenar información adecuada para que esto eleve la calidad de los	30 asistentes recibirán coffee break, 6 c/u durante la capacitación total. \$360,00

			procedimientos de oficina.	Hospedaje para expositoras \$200,00
Día 3 2Horas	Etiqueta y Protocolo	Lcda. Marcela Macías	Permitirá enseñar sobre la presentación personal, como aplicar las normas de cortesía y etiqueta en las relaciones comerciales y sociales que garanticen la armonía de estas relaciones. También el protocolo empresarial con sus características y objetivos dentro de la empresa.	30 certificados \$300,00
Día 4 2Horas	Herramientas Comunicacionales <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicación Organizacional ❖ Comunicación Asertiva 	Lcda. Marcela Macías	Permitirá explicar sobre habilidad comunicativa para ofrecer en la comunicación el respeto y elegancia, perdiendo el temor, la inseguridad y el egoísmo en las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa.	Alquiler de equipos de tecnología \$200,00
Día 5 4Horas	Desempeño Laboral <ul style="list-style-type: none"> ❖ Factores Internos ❖ Factores Externos 	Lcda. Guisella Falcones	Con esta exposición los asistentes administrativos podrán conocer sobre idoneidad de sus conocimientos en relación al cargo que ejercen. Además de los factores internos como liderazgo de la	

			dirección, la estructura organizativa y la cultura de la empresa, así mismo factores externos que son familiares	Gastos de transporte \$130,00
Día 6 4Horas	<p>Calidad de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicio al Cliente Interno ❖ Servicio al Cliente Externo 	Lcda. Barbarita Pinargote	Este es un módulo indispensable para todo profesional porque enseñará el cuidado de la atención prestada a los usuarios. Además puntos importantes para disminuir en gran porcentaje los problemas por falta de respuesta a una información que retrasan el trabajo por falta de calidad en el servicio	<p>Gastos extras \$100,00</p> <p>Total de Gastos del Taller \$2,4900,00</p>

Elaborado por: Johanna Katiuska Farias Cedeño

3.6. Impacto de la aplicación del plan de capacitación del manual en gestión secretarial

Las empresas necesitan personal competente en secretaría y es lo que se pretende alcanzar mediante este plan de capacitación. Un profesional que realice su labor con calidad total en cada tarea que se le indique, que tenga motivación, iniciativa, creatividad, liderazgo y más, además es lo que los altos y medios mandos administrativos esperan tener laborando a su lado.

El impacto será totalmente favorable en los asistentes administrativos o en el personal encargado de secretaría ya que ellos podrán obtener los conocimientos que los ponía en desventaja ante los demás, aumentan ganancias en las empresas donde laboran ellos y a la sociedad en general.

Cada módulo será 40% teórico y 60% práctico, usando tecnología avanzada para una mejor enseñanza en cada tema escogido, además cabe decir que los puntos a enseñar fueron elegidos de acuerdo a la necesidad encontrada mediante el trabajo de campo efectuado en las personas que se capacitarán y para aquello también se opta por catedráticos indicados para el máximo aprendizaje que se desea aportar a cada secretario ejecutivo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ❖ GADMCS podría estar en desventaja en comparación a otras empresas por la baja calidad en atención al cliente que un porcentaje de sus asistentes administrativos han demostrado.
- ❖ Los clientes del GADMCS reflejaron por medio del trabajo de campo que hay secretarios que tienen errores en la redacción de documentos, ya que ellos solicitan documentos a la empresa, los cuales han sido redactados por el personal encargado de secretaría.
- ❖ Que los asistentes administrativos tienen falencias en la distribución de su tiempo laboral y esto les ocasiona problemas en la ejecución completa de sus tareas diarias dentro de la empresa.
- ❖ Otras de las razones demostradas que causa problemas administrativos es la falta de motivación por parte de los jefes de la empresa a sus secretarios ejecutivos y también el desinterés por los mismos secretarios hacia su función laboral.
- ❖ Los asistentes administrativos deberían de capacitarse con un manual de gestión secretarial para que su desempeño laboral en la empresa no tenga ningún inconveniente más de los que ahora le ha surgido.

Recomendaciones

- ❖ Que los asistentes administrativos del GADMCS deben demostrar una atención con calidad total y así esta empresa se verá beneficiada por este tema de mucha importancia.
- ❖ Que los secretarios ejecutivos manejen correctamente la redacción de documentos para que así los clientes de esta empresa se encuentren satisfechos por aquellos documentos que reciben de parte de la empresa los cuales escriben estos profesionales.
- ❖ Los profesionales en secretariado deben organizar correctamente su tiempo laboral para que ejecuten todas las tareas designadas por la empresa, lo que le permitirá demostrar total solvencia y dominio en sus funciones.
- ❖ El trabajo equipo es lo que se pide que las empresa tengan siempre, de parte de los jefes se sugiere que motiven a sus trabajadores para que ellos avancen de manera adecuada y a los secretarios que le pongas mucho interés en cada función que realizan para que aporten en el progreso de la empresa.
- ❖ La capacitación es indispensable para todo profesional mucho más para aquellos que son la primer imagen de la empresa, por lo que se sugieres que los asistentes administrativos se capaciten constantemente en gestión secretarial y así su desempeño laboral estará en un excelente nivel.

BIBLIOGRAFÍA

- Ahmed, P. K. (2012). *Administración de la innovación*. México: PEARSON.
- Aktouf, O. (2012). *Administración; Tradición, revisión y renovación*. México: PEARSON.
- Chávez Pérez, F. (2011). *Redacción avanzada: Un enfoque lingüístico*. México: PEARSON.
- Correa, C. M. (2010). *Administración de documentos; Enfoque manual y electrónico*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Castillo, C. (2009). *Calidad en el servicio*. México: TRILLAS.
- Palao, J., & Gómez-García, V. (2009). *Administre sus recursos humanos con visión y liderazgo: Diez claves para ser un empresario de éxito*. Lima: PALAO EDITORES.
- Rojas, D. (2005). *Redacción comercial estructurada*. México: McGraw-Hill.
- Velasquez Kuffo, A. (2006). *Cómo crear una microempresa y convertirla en empresa*. Manta: Color Print.
- Cultura S. A – *Secretaría Ejecutiva, 2006, pág. 22*
- Sherman, Bohlander, Snell – *Desarrollo de Competencias Gerenciales: Un modelo Alternativo, 2011, pág. 6*
- Luis Perez Van Morlegan/Juan Carlos Ayala – *El Comportamiento de las Personas en las Organizaciones, 2011, pág. 21*
- Andrew Brown, *Atención al Cliente, 2004, pág. 11*
- Instituto Alberto Blest Gana (03 de Julio del 2016). *La Gestión Secretarial obtenida*
- Gregorio Figerman – *Relaciones Humanas, 2007, pág. 14 de www.institutoblestgana.cl/virtuales/secret_rel_publ/Unidad1/Contenido18.htm*
- <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- <http://gestionesejecutivacensa.blogspot.com/>
- <http://bachillerestransformadores.com/carreraltecnica-profesional-en-gestion-secretarial-ejecutiva/>
- <http://laurismoradita15.blogspot.com/pl/manual-de-gestion-secretarial.html>
- <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/5669>
- <https://carvajalorozco.wordpress.com/manual-de-gestion-secretarial/>

<https://linamanualdegestionsecretarial.wordpress.com/elementos-de-secretariado/>

<http://definicion.mx/desempeno/>

<http://www.definicionabc.com/social/laboral.php>

https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

<http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

<https://gerenciarecursoshumanos.wordpress.com/2016/02/17/factores-internos-y-externos-que-influyen-en-el-clima-organizacional/>

<http://es.workmeter.com/blog/bid/295134/5-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral>

<http://comunicacionasertivarrii.blogspot.com/>

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>

<http://www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicio-y-desarrollo-personal/calidad-servicio-y-desarrollo-personal.shtml>

ANEXOS

ANEXO 1. MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LOS JEFES ADMINISTRATIVO DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ

FECHA: _____ CIUDAD: _____ EMPRESA: _____
CARGO: _____ SEXO: _____

Por favor leer detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considera que aplica a la mismas.

1. ¿Cómo considera la gestión secretarial dentro de la empresa?

Muy buena	__
Buena	__
No buena	__

2. ¿Cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa?

Si	__
No	__

3. Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?

25%	__
50%	__
75%	__
100%	__

4. ¿Cuál cree que es el motivo principal por el cual la gestión secretarial se ve afectada dentro de la empresa?

Falta de conocimiento	__	Falta de interés	__
Falta de tiempo	__	Falta de motivación	__
Falta de liderazgo	__	Falta de organización	__

5. ¿Considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?

Si	__
No	__

6. ¿Ha tenido inconvenientes por el desempeño laboral realizado por parte del personal de encargado de secretaria?

Nunca	__
No siempre	__
Siempre	__

7. ¿Cree usted que el personal encargado de secretaria necesita capacitarse en gestión secretarial?

Si	__
No	__

ANEXO 2. MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LAS/OS SECRETARIAS/OS EJECUTIVAS/OS DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ**

FECHA: _____ CIUDAD: _____ EMPRESA: _____
CARGO: _____ SEXO: _____

Por favor leer detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considera que aplican a la mismas.

1. ¿Cómo considera la gestión secretarial dentro de la empresa?

Muy buena	__
Buena	__
No buena	__
2. ¿Cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa?

Si	__
No	__
3. Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?

25%	__
50%	__
75%	__
100%	__
4. ¿Considera que tiene los conocimientos suficientes para realizar su labor secretarial?

Si	__
No	__
5. ¿Cuál cree que es el motivo principal por el cual la gestión secretarial se ve afectada dentro de la empresa?

Falta de conocimiento	__	Falta de interés	__
Falta de tiempo	__	Falta de motivación	__
Falta de liderazgo	__	Falta de organización	__
6. ¿Considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?

Si	__
No	__
7. ¿Ha tenido inconvenientes por su desempeño laboral?

Nunca	__
No siempre	__
Siempre	__
8. ¿Cree usted que necesita capacitarse en gestión secretarial?

Si	__
No	__

ANEXO 3. MODELO DE ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ

FECHA: _____ CIUDAD: _____
EMPRESA: _____ SEXO: _____

Por favor leer detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considera que aplican a la mismas.

1. ¿Cómo considera el trabajo por parte del área de secretaría dentro de la empresa?

Muy buena ___
Buena ___
No buena ___
2. ¿Cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa?

Si ___
No ___
3. Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?

25% ___
50% ___
75% ___
100% ___
4. ¿Cuál cree que es el motivo principal por el cual la gestión secretarial se ve afectada dentro de la empresa?

Falta de conocimiento ___	Falta de interés ___
Falta de tiempo ___	Falta de motivación ___
Falta de liderazgo ___	Falta de organización ___
5. ¿Considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?

Si ___
No ___
6. ¿Ha tenido inconvenientes por el desempeño laboral realizado por parte del personal de encargado de secretaría?

Nunca ___
No siempre ___
Siempre ___
7. ¿Cuál es el inconveniente principal por el cual usted se ha visto afectado por parte del área de secretaría?

Atención al cliente ___
Redacción de documentos ___
Solución de problemas ___
8. ¿Cree usted que el personal encargado de secretaría necesita capacitarse en gestión secretarial?

Si ___
No ___

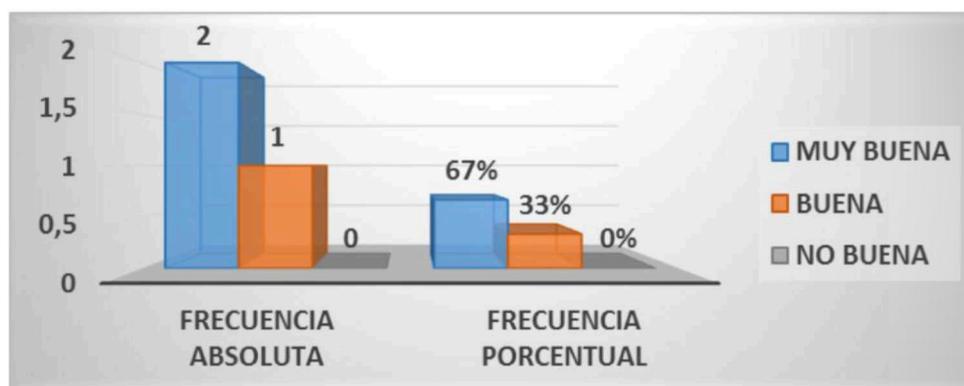
ANEXO 4. ENCUESTA APLICADA A LOS JEFES ADMINISTRATIVO DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ

Pregunta N° 1.- ¿Cómo considera la gestión secretarial dentro de la empresa?

TABLA N° 1

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
MUY BUENA	2	0,67	67%
BUENA	1	0,33	33%
NO BUENA	0	0,00	0%
	3	1,00	100%

GRAFICO N°1



Fuente: Resultado de la investigación

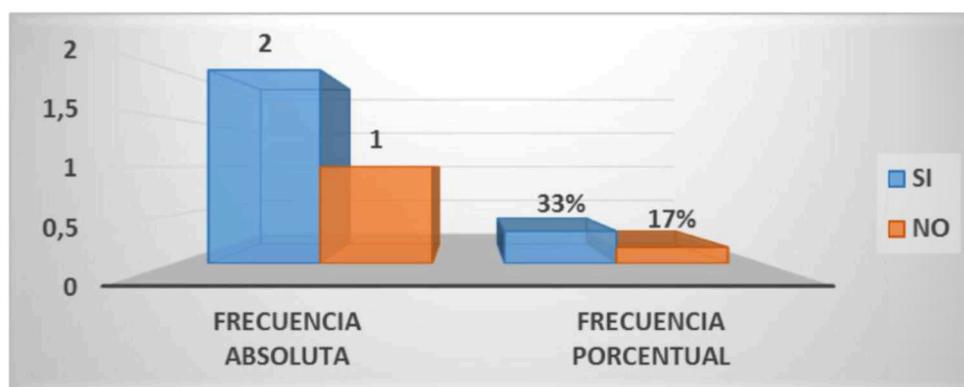
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 2.- ¿Cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa?

TABLA N° 2

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	2	0,67	67%
NO	1	0,33	33%
	3	1,00	100%

GRAFICO N° 2



Fuente: Resultado de la investigación

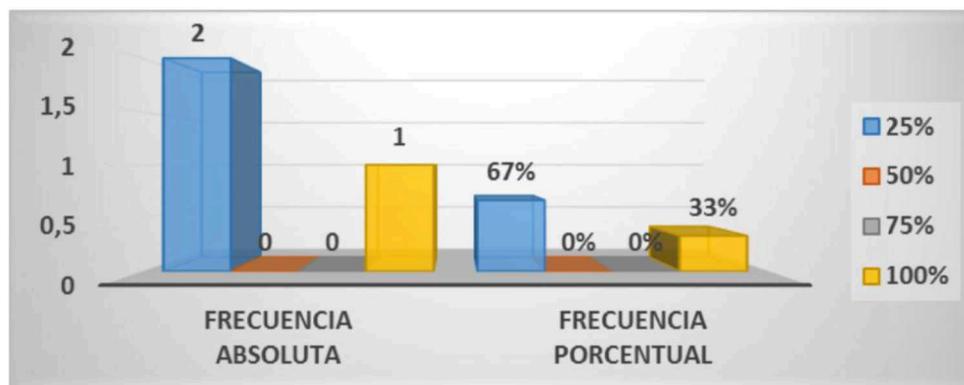
Elaborado por: Johanna Katiuska Farias Cedeño

Pregunta N° 3.- Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?

TABLA N° 3

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
25%	2	0,67	67%
50%	0	0,00	0%
75%	0	0,00	0%
100%	1	0,33	33%
	3	1,00	100%

GRAFICO N°3



Fuente: Resultado de la investigación

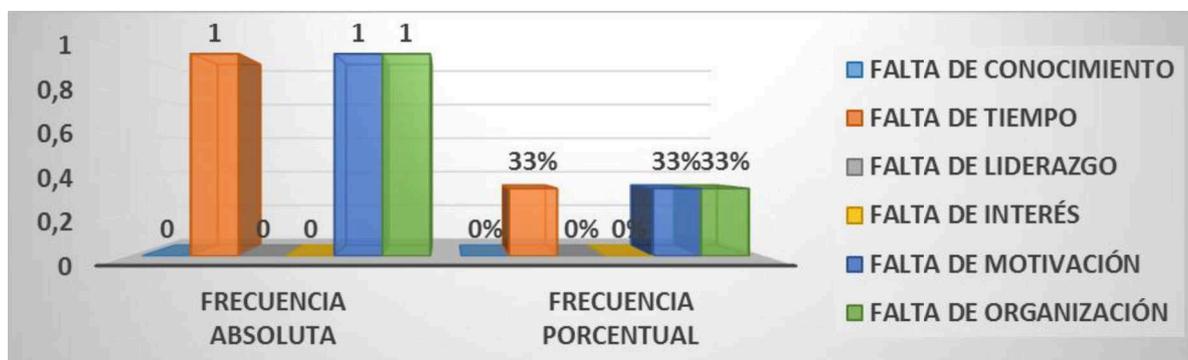
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 4.- ¿Cuál cree que es el motivo principal por el cual la gestión secretarial se ve afectada dentro de la empresa?

TABLA N° 4

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
FALTA DE CONOCIMIENTO	0	0,00	0%
FALTA DE TIEMPO	1	0,33	33%
FALTA DE LIDERAZGO	0	0,00	0%
FALTA DE INTERÉS	0	0,00	0%
FALTA DE MOTIVACIÓN	1	0,33	33%
FALTA DE ORGANIZACIÓN	1	0,33	33%
Total	3	1,00	100%

GRAFICO N° 4



Fuente: Resultado de la investigación

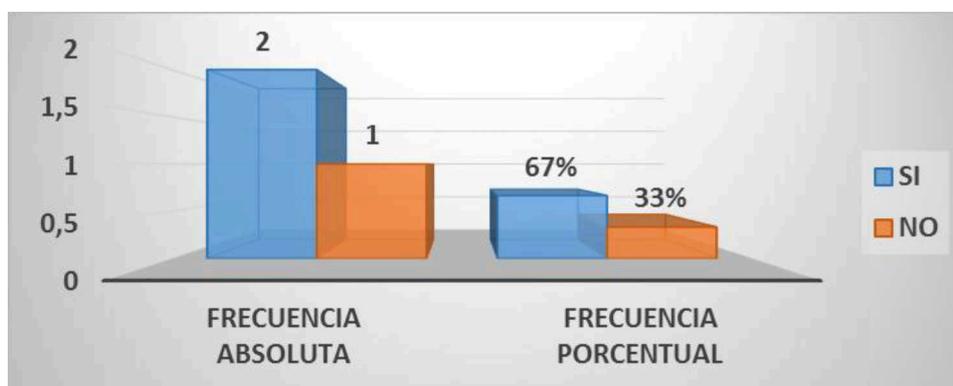
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 5.- ¿Considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?

TABLA N° 5

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	2	0,67	67%
NO	1	0,33	33%
	3	1,00	100%

GRAFICO N° 5



Fuente: Resultado de la investigación

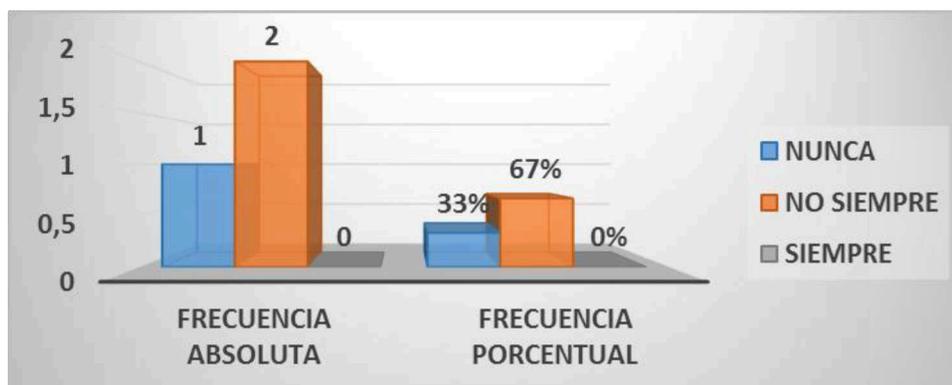
Elaborado por: Johanna Katiuska Farias Cedeño

Pregunta N° 6.- ¿Ha tenido inconvenientes por el desempeño laboral realizado por parte del personal de encargado de secretaria?

TABLA N° 6

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
NUNCA	1	0,33	33%
NO SIEMPRE	2	0,67	67%
SIEMPRE	0	0,00	0%
	3	1,00	100%

GRAFICO N° 6



Fuente: Resultado de la investigación

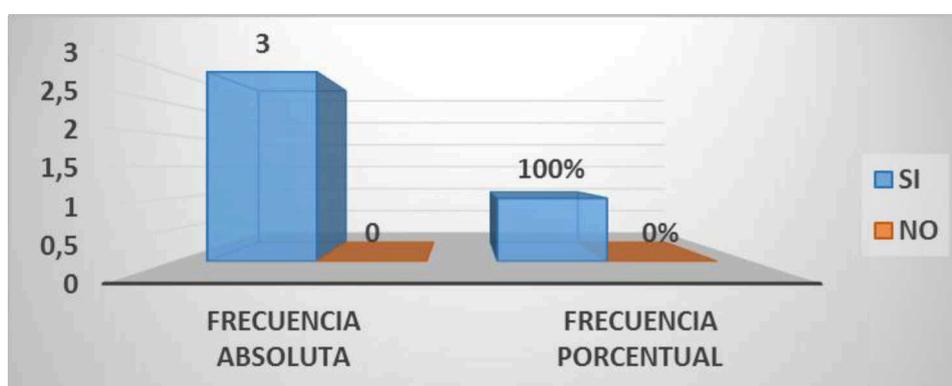
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 7.- ¿Cree usted que el personal encargado de secretaria necesita capacitarse en gestión secretarial?

TABLA N° 7

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	3	1,00	100%
NO	0	0,00	0%
	3	1,00	100%

GRAFICO N° 7



Fuente: Resultado de la investigación

Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

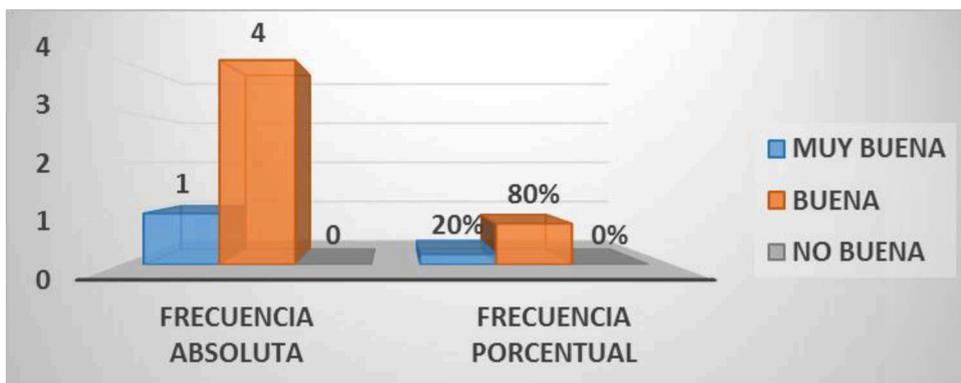
ANEXO 5. ENCUESTA APLICADA A LAS/OS SECRETARIA/OS EJECUTIVAS/OS DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ

Pregunta N° 1.- ¿Cómo considera la gestión secretarial dentro de la empresa?

TABLA N° 8

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
MUY BUENA	1	0,20	20%
BUENA	4	0,80	80%
NO BUENA	0	0,00	0%
	5	1,00	100%

GRAFICO N° 8



Fuente: Resultado de la investigación

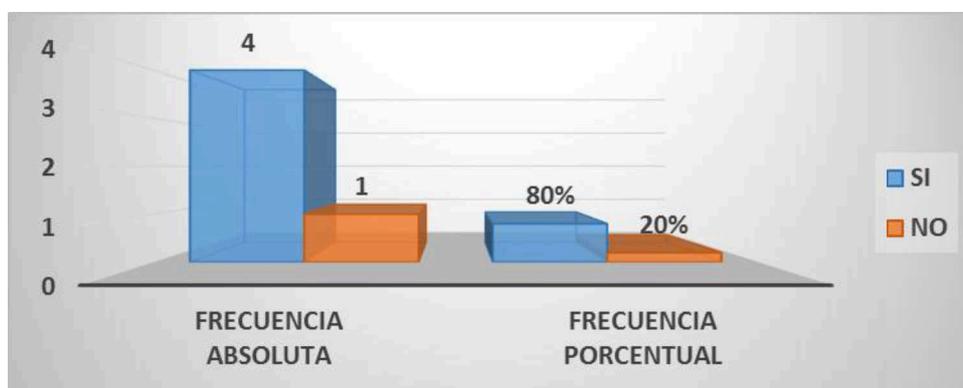
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 2.- ¿Cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa?

TABLA N° 9

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	4	0,80	80%
NO	1	0,20	20%
	5	1,00	100%

GRAFICO N° 9



Fuente: Resultado de la investigación

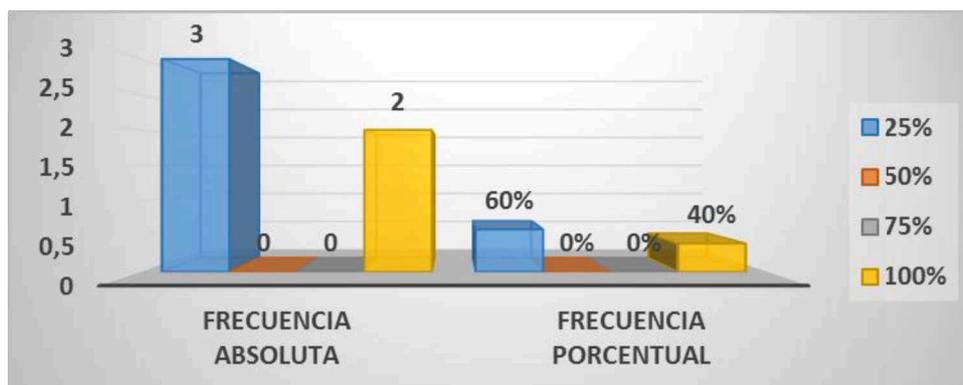
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 3.- Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?

TABLA N° 10

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
25%	3	0,60	60%
50%	0	0,00	0%
75%	0	0,00	0%
100%	2	0,40	40%
	5	1,00	100%

GRAFICO N° 10



Fuente: Resultado de la investigación

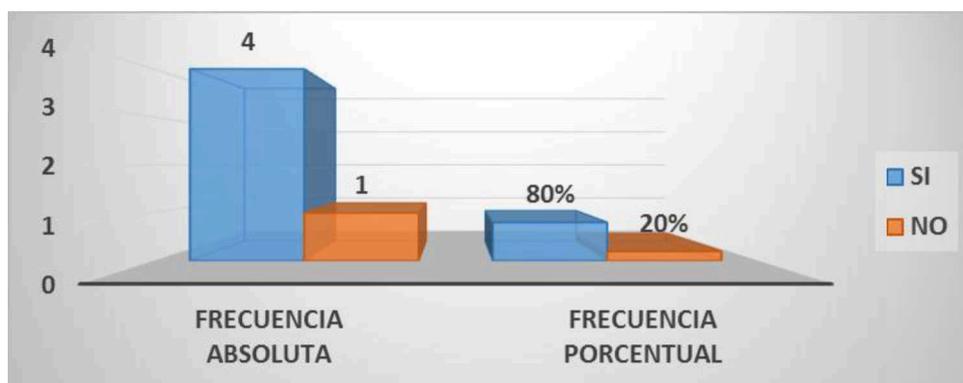
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 4.- ¿Considera que tiene los conocimientos suficientes para realizar su labor secretarial?

TABLA N° 11

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	4	0,80	80%
NO	1	0,20	20%
	5	1,00	100%

GRAFICO N° 11



Fuente: Resultado de la investigación

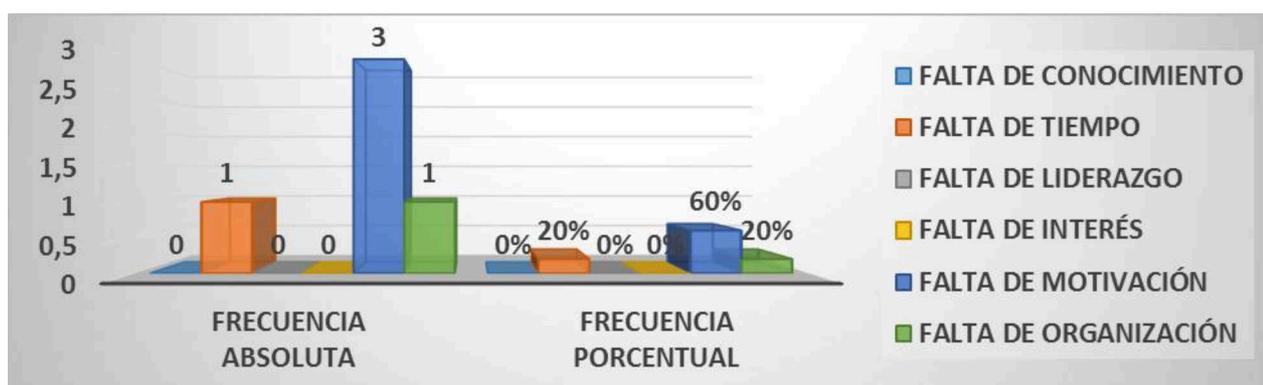
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 5.- ¿Cuál cree que es el motivo principal por el cual la gestión secretarial se ve afectada dentro de la empresa?

TABLA N° 12

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
FALTA DE CONOCIMIENTO	0	0,00	0%
FALTA DE TIEMPO	1	0,20	20%
FALTA DE LIDERAZGO	0	0,00	0%
FALTA DE INTERÉS	0	0,00	0%
FALTA DE MOTIVACIÓN	3	0,60	60%
FALTA DE ORGANIZACIÓN	1	0,20	20%
	5	1,00	100%

GRAFICO N° 12



Fuente: Resultado de la investigación

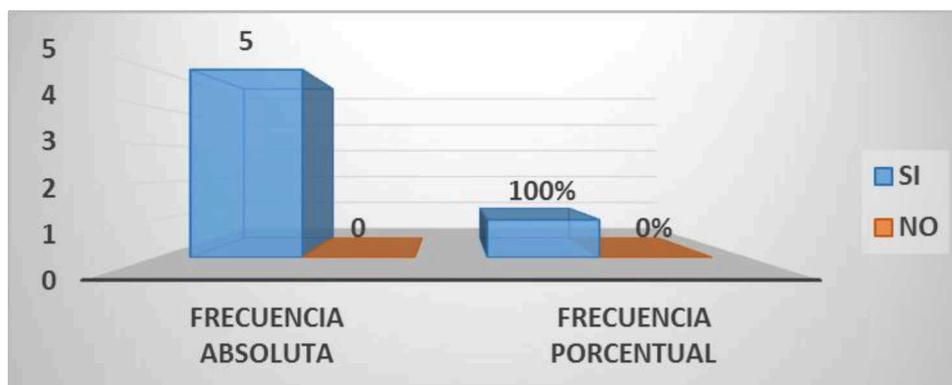
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 6.- ¿Considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?

TABLA N° 13

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	5	1,00	100%
NO	0	0,00	0%
	5	1,00	100%

GRAFICO N° 13



Fuente: Resultado de la investigación

Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 7.- ¿Ha tenido inconvenientes por su desempeño laboral?

TABLA N° 14

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
NUNCA	3	0,60	60%
NO SIEMPRE	2	0,40	40%
SIEMPRE	0	0,00	0%
	5	1,00	100%

GRAFICO N° 14



Fuente: Resultado de la investigación

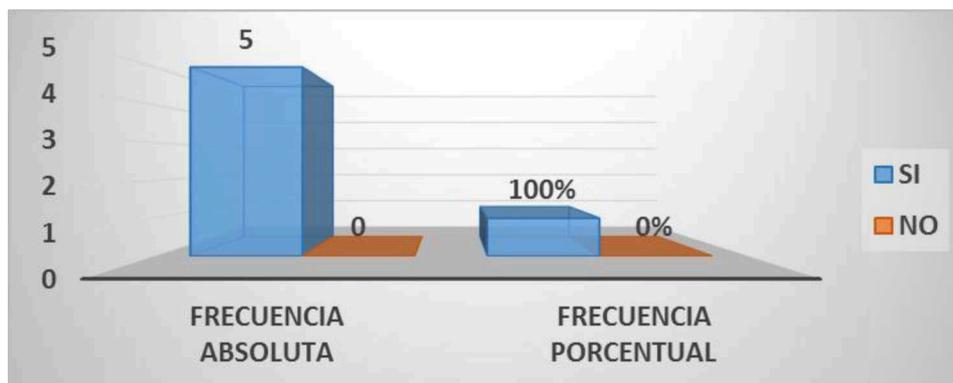
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 8.- ¿Cree usted que necesita capacitarse en gestión secretarial?

TABLA N° 15

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	5	1,00	100%
NO	0	0,00	0%
	5	1,00	100%

GRAFICO N° 15



Fuente: Resultado de la investigación

Elaborado por: Johanna Katiuska Farias Cedeño

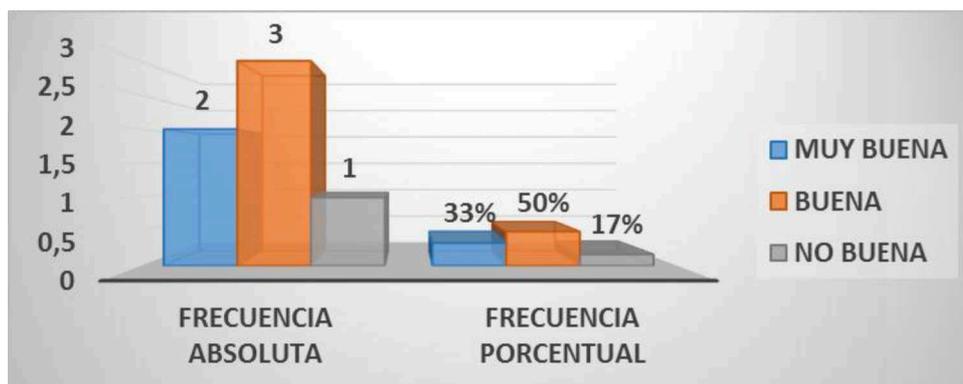
ANEXO 6. ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL GADMCS EN BAHÍA DE CARÁQUEZ

Pregunta N° 1.- ¿Cómo considera el trabajo por parte del área de secretaría dentro de la empresa?

TABLA N° 16

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
MUY BUENA	2	0,33	33%
BUENA	3	0,50	50%
NO BUENA	1	0,17	17%
	6	1,00	100%

GRAFICO N° 16



Fuente: Resultado de la investigación

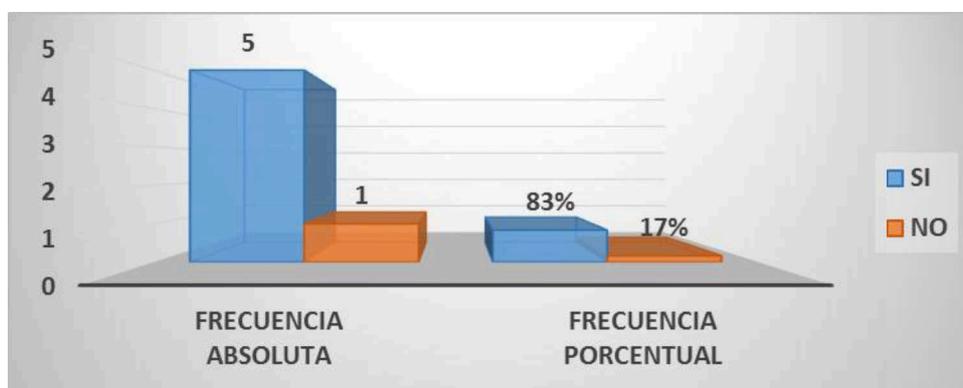
Elaborado por: Johanna Katiuska Farias Cedeño

Pregunta N° 2.- ¿Cree que la labor secretarial aporta lo suficiente en la empresa?

TABLA N° 17

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	5	0,83	83%
NO	1	0,17	17%
	6	1,00	100%

GRAFICO N° 17



Fuente: Resultado de la investigación

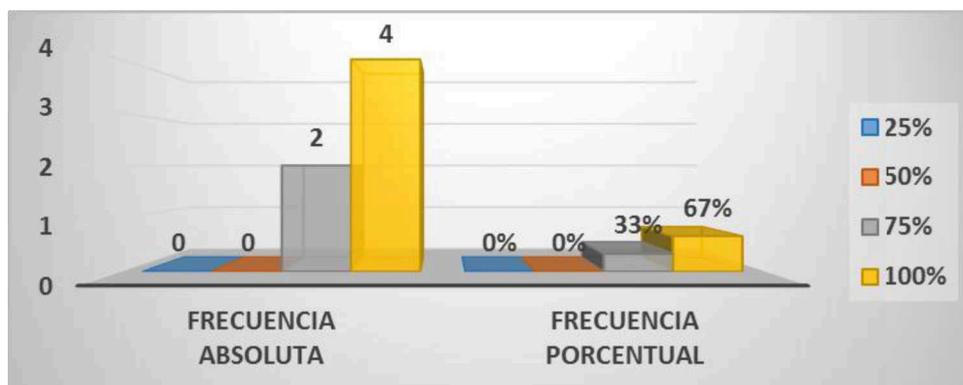
Elaborado por: Johanna Katiuska Farias Cedeño

Pregunta N° 3.- Si considera que la gestión secretarial debe aumentar la calidad ¿en qué porcentaje debe hacerlo?

TABLA N° 18

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
25%	0	0,00	0%
50%	0	0,00	0%
75%	2	0,33	33%
100%	4	0,67	67%
	6	1,00	100%

GRAFICO N° 18



Fuente: Resultado de la investigación

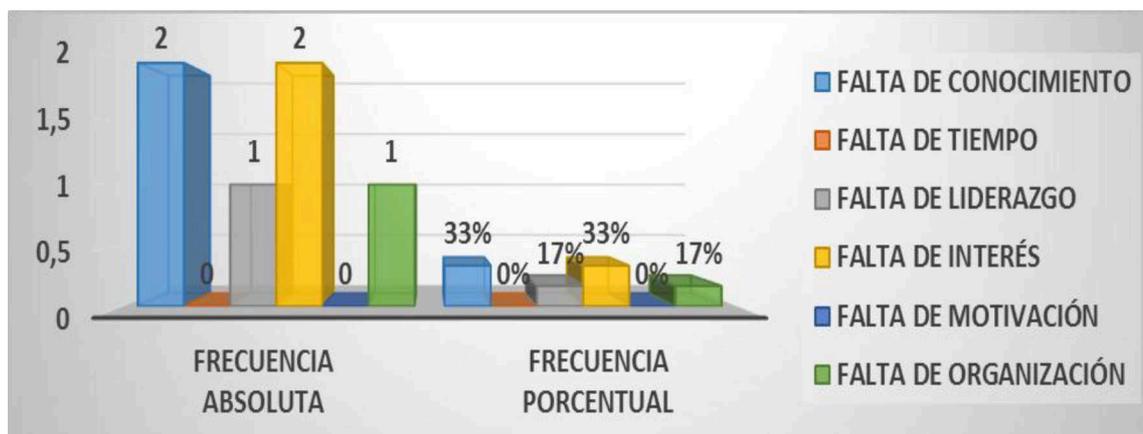
Elaborado por: Johanna Katiuska Farias Cedeño

Pregunta N° 4.- ¿Cuál cree que es el motivo principal por el cual la gestión secretarial se ve afectada dentro de la empresa?

TABLA N° 19

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
FALTA DE CONOCIMIENTO	2	0,33	33%
FALTA DE TIEMPO	0	0,00	0%
FALTA DE LIDERAZGO	1	0,17	17%
FALTA DE INTERÉS	2	0,33	33%
FALTA DE MOTIVACIÓN	0	0,00	0%
FALTA DE ORGANIZACIÓN	1	0,17	17%
	6	1,00	100%

GRAFICO N° 19



Fuente: Resultado de la investigación

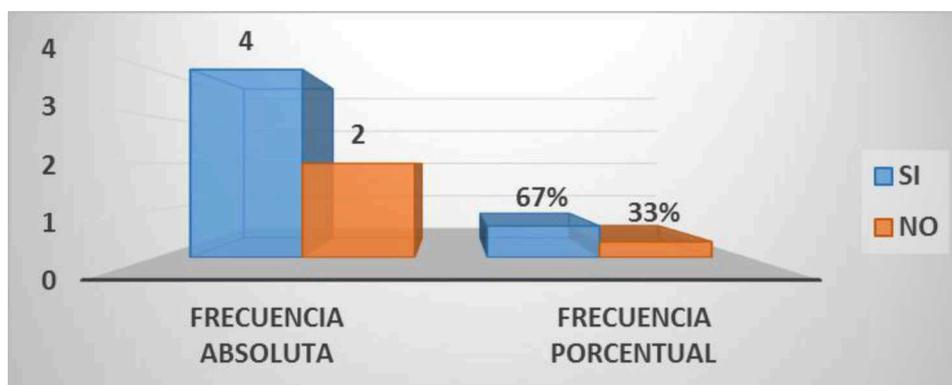
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 5.- ¿Considera que la labor secretarial influye en el desempeño laboral?

TABLA N° 20

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	4	0,67	67%
NO	2	0,33	33%
	6	1,00	100%

GRAFICO N° 20



Fuente: Resultado de la investigación

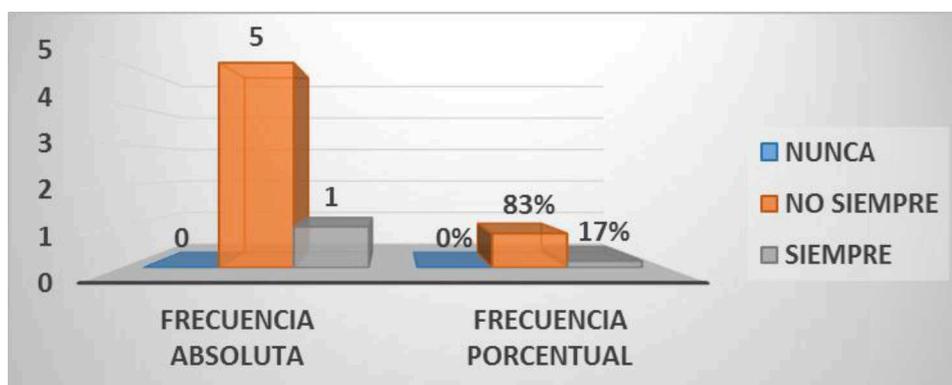
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 6.- ¿Ha tenido inconvenientes por el desempeño laboral realizado por parte del personal de encargado de secretaria?

TABLA N° 21

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
NUNCA	0	0,00	0%
NO SIEMPRE	5	0,83	83%
SIEMPRE	1	0,17	17%
	6	1,00	100%

GRAFICO N° 21



Fuente: Resultado de la investigación

Elaborado por: Johanna Katiuska Farias Cedeño

Pregunta N° 7.- ¿Cuál es el inconveniente principal por el cual usted se ha visto afectado por parte del área de secretaría?

TABLA N° 22

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
ATENCIÓN AL CIENTE	0	0,00	0%
REDACCIÓN DE DOCUMENTOS	5	0,83	83%
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	1	0,17	17%
	6	1,00	100%

GRAFICO N° 22



Fuente: Resultado de la investigación

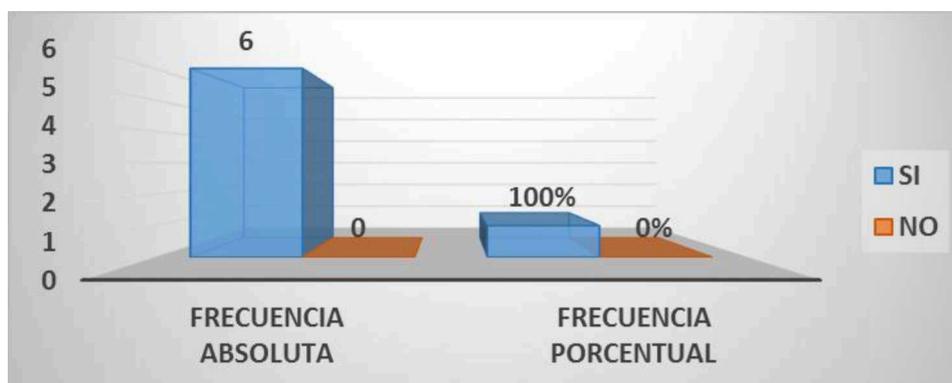
Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño

Pregunta N° 8.- ¿Cree usted que el personal encargado de secretaria necesita capacitarse en gestión secretarial?

TABLA N° 23

VARIABLES ESTADÍSTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA PORCENTUAL
SI	6	1,00	100%
NO	0	0,00	0%
	6	1,00	100%

GRAFICO N° 23



Fuente: Resultado de la investigación

Elaborado por: Johanna Katuska Farias Cedeño