

RESUMEN

Las secretarias se consideran un elemento humano de gran importancia en la vida institucional, en el presente desempeñan un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad de la empresa en que trabajan. En este sentido el presente trabajo tiene la visión de contribuir al mejoramiento de la atención al cliente interno y externo que forma parte y visita la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, desarrollando una investigación que permita identificar las demandas del personal de secretariado para optimizarla calidad en el servicio, así como lograr una mayor eficiencia en su labor; desarrollando los siguientes objetivos específicos; se diagnosticó el cumplimiento de las funciones específicas de las secretarias de la FECYT, se determinó las funciones secretariales que se emplea en la actualidad, se elaboró un manual de funciones específicas para las secretarias de la Facultad y finalmente se socializó la propuesta que optimice el desempeño laboral del personal de secretariado. En el contexto teórico se desarrolló temas como administración de recursos humanos, la secretaria ejecutiva, enfocándose en las características y el perfil, atención al cliente, calidad de servicio, atención al público; de igual forma se describe modelos de gestión, que sirvieron de base para el desarrollo de la propuesta. Referente a la metodología se aplicó la investigación de campo ya que todo el trabajo se realizó en la Facultad, así como la investigación bibliográfica; en cuanto al enfoque, fue cualitativo porque se estudió las cualidades del objeto de análisis, y es propositivo, ya que se planteó una alternativa de solución que permita mejorar las condiciones actuales, como técnicas se aplicó encuestas a los estudiantes para identificar la calidad de servicio, la imagen que tiene el cliente externo de la secretaria de la facultad y alternativas de solución; de igual forma al personal de secretariado. Finalmente se presenta la propuesta alternativa que tiene el objetivo de fortalecer el desempeño laboral del personal de secretariado de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología a través de la elaboración de un manual de funciones que sirva de guía y apoyo.

SUMMARY

The secretaries are seen as an important human element in the institutional life, this play an important role in the interests of efficiency, performance, productivity of the company they work. In this sense this work is the vision of contributing to the improvement of internal customer and external part and visit the North Technical University, Faculty of Education, Science and Technology, carrying out research to identify the personnel demands secretarial to optimize the quality of service, and greater efficiency in their work, developing the following specific objectives were diagnosed compliance with the specific functions of secretaries FECYT was determined secretarial functions that is used today, a handbook for specific functions for the secretaries of the Faculty and the proposal eventually socialized to optimize job performance secretarial staff. In the theoretical framework developed topics such as human resources management, executive secretary, focusing on the features and profiles, customer service, service quality, customer service, and likewise described management models, which formed the basis development of the proposal. Concerning the methodology applied field research and that all work was performed at the Faculty, as well as library research, in terms of approach, was qualitative because it studied the properties of the item analysis, and proactive as it raised an alternative solution that would improve current conditions, such techniques are applied to student surveys to identify the quality of service, the picture with the external customer of the secretary of the faculty and alternative solutions, and likewise the secretarial staff. Finally comes the alternative proposal aims to strengthen job performance secretarial staff of the Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, through the development of a manual function to guide and support.