



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

## TEMA:

ANÁLISIS DE LA PREPARACIÓN ACADÉMICA Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS SECRETARIAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE TABACUNDO, PROPUESTA: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

## AUTORAS:

Quimbiamba Cacuango Carmen Eloísa

Quimbiamba Cacuango Mercedes Raquel

## DIRECTOR:

Dr. Galo Álvarez Tafur

Ibarra, 2013

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema: **“ANÁLISIS DE LA PREPARACIÓN ACADÉMICA Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LA SECRETARIAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE TABACUNDO, PROPUESTA: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.”** Trabajo realizado por las señoritas egresadas: Carmen Quimbiamba, Mercedes Quimbiamba, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

**DR. GALO ÁLVAREZ**  
**DIRECTOR DE TESIS**

## DEDICATORIA

Dedico con amor este trabajo de investigación a:

**Dios**, Por darme la oportunidad de vivir, y ser cada día mejor persona.

**A mis Padres**, por apoyarme y ser las guías de mi camino en momentos buenos y malos, gracias por brindarme un apoyo incondicional para lograr mi meta profesional.

**A Mateo**, por llegar a mi vida y convertirte en la razón de mi vida, tú eres mi gran inspiración para seguir creciendo tanto en lo profesional como en lo personal.

**Alejandro**, por haberme dado el aliento y el apoyo para culminar mi carrera.

Mis **hermanos y sobrinos** por ser el mejor complemento de mi hermosa familia, y así tener una vida llena de amor.

**Carmen Eloísa**

A **DIOS**, por haberme dado la vida, salud e infinita sabiduría por fortalecer mi corazón y mi mente, así poder desarrollar este trabajo de investigación.

**También a mis padres** por haberme apoyado en todo momento, por sus sabios consejos y valores constantes que me ha permitido ser una persona de bien.

**A mi esposo y a mis tres hijos** por ser un soporte y compañía durante todo este periodo de estudio, así poder culminar mi carrera y crecer profesionalmente.

**A mis familiares** quienes de alguna manera estuvieron pendientes de mis pasos y me ofrecieron incondicionalmente su ayuda y comprensión

**Mercedes Quimbiamba**

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo de investigación arduo y lleno de dificultades queremos dar un infinito agradecimiento a Dios por darnos la fuerza y poder culminar con éxito este trabajo.

A la Universidad Técnica de Norte, autoridades y profesores de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología F.E.C.Y.T., por confiar en nosotras y poseer la suficiente capacidad para dar sus enseñanzas, y de esta manera formarnos como unas excelentes profesionales en el área de Secretariado Ejecutivo en Español y personas con valores, al Director de Tesis Dr. Galo Álvarez por dedicarnos su valioso tiempo para corregirnos y guiarnos en este trabajo de investigación, de esta manera culminar con éxito.

A las secretarias de las Empresas Públicas Emasa PM., Registro Civil quienes con su colaboración desinteresada asistieron a las capacitaciones así logramos obtener el trabajo propuesto.

**Las Autoras.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Págs.
Aceptación del Director	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	ix
Summary	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I</b>	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Formulación del problema	4
1.4 Delimitación	4
1.4.3. Unidades de Observación	5
1.5 Objetivos	5
1.5.1 General	5
1.5.2 Específicos	5
1.6 Justificación	6
1.6.1 Factibilidad	6
<b>CAPÍTULO II</b>	
2. Marco Teórico	7
2.1 Fundamentación Científica	7
2.1.1 Formación profesional	8
2.1.1.1 Necesidad más frecuente de capacitación	8
2.1.1.2 El esfuerzo personal para capacitarse	11
2.1.1.3 El interés de formación	11
2.1.1.4 Posibilidades de capacitación	12
2.1.1.5 Ventajas de la formación y capacitación profesional	13
2.1.1.6 El auspicio de la empresa para la capacitación	14
2.1.2 Derechos de capacitación	15
2.1.2.1 Finalidad de la capacitación	16
2.1.2.2 Destrezas y cualidades	16

2.1.2.3 Cualidades éticas y humanas de la secretaria	19
2.1.3 La atención al cliente	20
2.1.3.1 Tipos de cliente	22
2.1.3.2 Importancia del cliente	22
2.1.3.3 Sugerencias para lograr una buena atención	23
2.1.4 Algunas formas de mantener el autoestima	24
2.1.4.1 Los siete pecados de la atención	24
2.1.5 Calidad de servicio	25
2.1.5.1 Elementos determinantes de la calidad de servicio	25
2.1.5.2 Componentes de la calidad en la atención al cliente	26
2.1.5.3 Calidad en la atención al cliente	27
2.1.5.4 Importancia de la calidad	27
2.1.5.5 Objetivos de la calidad	28
2.1.5.6 Principios de la calidad	28
2.1.6 El arte de escuchar en la venta	29
2.1.6.1 Barreras que impiden escuchar	30
2.1.6.2 La buena atención al cliente	31
2.1.6.3 La mala atención al cliente	32
2.1.6.4 Cliente ocasionales y permanentes	33
2.1.6.5 Como superar un error con un cliente	34
2.1.7 De que se preocupan actualmente las empresas	35
2.1.7.1 Productos y servicios	36
2.2 Posicionamiento teórico personal	37
2.3 Glosario de términos	41
2.4 Preguntas directrices	43
<b>CAPÍTULO III</b>	
3. Metodología de la investigación	45
3.1 Tipo de investigación	45
3.2 Métodos	45
3.2.1 Inductivo –Deductivo	45
3.2.2 Método bibliográfico	46
3.3 Técnicas	46
3.3.1 Encuesta	46

3.4 Instrumento	46
3.5 Población	46
3.5.1 Cuadro de población del personal administrativo	47
3.5.2 Cuadro de población del público	47
<b>CAPÍTULO IV</b>	
4. Análisis e interpretación de resultados	49
4.1 Procesos	49
4.2 Encuestas a las secretarías y funcionarios	50
4.3 Encuestas a los usuarios	64
<b>CAPÍTULO V</b>	
5. Conclusiones y recomendaciones	70
5.1 Conclusiones	70
5.2 Recomendaciones	71
<b>CAPÍTULO VI</b>	
6. La propuesta	72
6.1 Tema	72
6.2 Justificación	72
6.3 Fundamentación	73
6.3.1 Preparación continua	73
6.3.2 Actualización	74
6.3.3 Capacitación	76
6.4 Objetivos	77
6.4.1 Objetivo general	77
6.4.2 Objetivos específicos	77
6.5 Importancia	78
6.6 Ubicación sectorial y física	78
6.7 Factibilidad	79
6.8 Materias	79
6.8.1 Datos informativos	79
6.9 Metodología	79
6.10 Contenido	82
6.10.1 Relaciones Humanas	82
6.10.2 Computación	87

6.10.3 Atención al cliente	94
6.10.4 Archivo de documentos	101
6.10.5 Redacción Comercial	106
6.11 Impacto	114
6.12 Evaluación	114
6.13 Bibliografía	115
Anexos	117
Árbol de problemas	118
Matriz de coherencia	119
Matriz categorial	120
Encuestas para secretarias	122
Encuestas para usuarios	125



## RESUMEN

Para la identificación del problema se realizó un sondeo rápido que permitió determinar las fallas de la calidad de servicio al usuario que brindan las secretarías de las empresas Públicas Emasa P.M y Registro Civil del cantón Pedro Moncayo. El origen de estas anomalías está relacionado con que la mayoría del personal que labora no posee una preparación académica ni actualización de conocimiento de forma continua. La mayoría de las secretarías no han recibido nunca una capacitación ni actualización de conocimientos para mejorar su desempeño laboral, es la razón que no brindan un servicio de calidad al usuario, y este se encuentra insatisfecho, la falta de capacitación da origen a ser secretarías tradicionales que solo trabajan obedeciendo órdenes con técnicas de archivo y manejo documentos caducos sin ningún tipo de actualización por parte de la empresa. Una vez identificado la problemática se procedió a elaborar un banco de preguntas para ser aplicado a los usuarios y al personal administrativo mediante un formato de encuesta. De tal manera que se pudo recabar suficiente información para saber los motivos precisos del porqué se ha presentado el problema y posteriormente se establezco la mejor solución que cubra las necesidades de las secretarías para brindar un excelente servicio al usuario, trabajando de forma eficiente y eficaz y así aportar al mejoramiento de la sociedad y a la empresa. Una vez aplicado la encuesta a los usuarios y las secretarías se pudo determinar cuáles han sido las causas y por qué se ha presentado el problema. Con los resultados obtenidos se procedió a elaborar cuadros estadísticos mediante los cuales se conoció el número de personas que se inclinaron por una y otra respuesta y el porcentaje que representa las frecuencias que se alcanzaron. Así se pudo realizar un análisis que constituye la interpretación de cada uno de las interrogantes con sus respectivas deducciones o análisis a fin de conocer el nivel de preparación académica y el tipo de capacitación que posee cada una de las secretarías de las empresas públicas y cómo influye a la calidad de servicio al usuario. Luego de identificar las causas que han originado el inconveniente presentamos la propuesta de solución, la cual se ha realizado con la suficiente dedicación y profesionalidad, estableciendo parámetros puntuales y precisos en todo el compendio. Aquí se presenta conceptos técnicos y argumentados, posiciones personales y una serie de explicaciones relacionadas el programa de capacitación y actualización de conocimientos para las secretarías. El programa de capacitación que proponemos consta los temas que la secretaria moderna debe dominar para desempeñar de forma eficiente y oportuno su trabajo y así brindar un excelente servicio al usuario, la capacitación consta de temas como es el manejo adecuado de los paquetes informáticos, la calidad de servicio al usuario, nuevas técnicas de redacción comercial, la imagen personal y la influencia a la empresa, formas de archivo, atención al cliente y tipos de clientes estos temas son básicos que una secretaria ejecutiva debe dominar para desempeñar su trabajo de forma eficiente y oportuno en beneficio de la empresa y de la sociedad, una empresa que capacite a su personal crecerá de forma segura y perdurará en la vida empresarial.

## SUMMARY

For the identification of the problem we made a quick probing to recognize the quality failures in the services that secretaries give in the public companies like “Emasa P.M and Registry Civil” from Pedro Moncayo. The causes of these anomalies are related to the majority of employees don't have any academic preparation or updating knowledge. The most of the secretaries never have a qualification nor updating knowledge in order to improve their performance, for this reason they don't offer a good customer service, and the user is dissatisfied, the lack of the updating causes traditional secretaries that only work and obey orders with techniques of field and manage old documents without any kind of updating by company. Once the identified problem was made a questionnaire to users and administrative staff by survey. In such a way that got information to know the motives why these problems are presented and then establish the best solutions that cover the secretaries' necessities to give an excellent customer service, working efficiently and effectively in order to contribute with the improvement of the society and the company. Once the survey was applied to the users and the secretaries it recognized the caused and why the problem has been presented. With the results were elaborated statistical tables to know the number of people who are in one or another answer and the percentage represented by the frequency which is reached. I can be an analysis that is the interpretation of each of the questions with its deductions and analysis to know the level of academic preparation and the kind of updating that each secretary has on the public companies and how influenced to the quality of customer service . After identifying the causes that originated this inconvenient we presented the proposed solution, it was made with dedication and professionalism, to establish certain and accurate parameters in the compendium. Here is presented technical concepts and arguments, personal arguments (positions) and some explanations related to the updating and upgrade knowledge program to secretaries. The updating program that we suggest it has the topics that a modern secretary must domain to hold with efficient and timely her job and to give an excellent customer service, the updating has topics such as the management of soft ware's, quality of customer service, new techniques of business writing, personal image, the company influence, file shapes, and customer's attention, sort of customers. These themes are based to the executive secretary must domain to hold with efficient and timely in her job to work to the advantage of the company and the society, a company that update its employees will grow and last in the business life.

## INTRODUCCIÓN

El cantón Pedro Moncayo está formado por cinco parroquias y por treinta y tres mil ciento treinta y cuatro habitantes es la razón por la cual las empresa publicas debe poseer secretarias y personal administrativo con una buena preparación académica y estar actualizados de forma constante sus conocimiento para brindar un buen servicio al usuario.

La secretaria Ejecutiva de presente requiere ser una profesional con visión dinámica, preparada para ejercer su cargo con el apoyo de todos los conocimientos necesarios que faciliten su buen desempeño laboral manejar adecuadamente la tecnología, estar siempre actualizada en archivo y redacción, tener siempre presente que el usuario o cliente es lo mas importe que una empresa posee.

Este trabajo constituye en una herramienta de investigación, consulta y estudio para estudiantes y personas comunes, se ha elaborado de forma detallada para que resulte entendible en todo su contenido, el mismo que se encuentra detallado por capítulos.

En el **Capítulo I** se desarrolla los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del problema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **Capítulo II** se hace mención del marco teórico con fundamentaciones relacionadas con el problema a investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su respectivo matriz categorial.

En el **Capítulo III** se expone la metodología en general que se usará durante toda la etapa investigativa acorde a los métodos, técnicas,

instrumentos, poblaciones y muestras y al final consta un esquema de la propuesta a realizarse.

En el **Capítulo IV** se describe el marco administrativo donde consta cronograma de actividades desde que se inicia el proyecto, los recursos humanos, institucionales, y económicos que se empleará, la bibliografía didáctica que se usará y el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetas de investigación.

En el **Capítulo V** se presenta las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por los usuarios y las secretarías de las empresa públicas Emasa P.M. y Registro Civil de cantón Pedro Moncayo, que fueron encuestados y posteriormente se establecen las recomendaciones sugeridas para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario.

En el **Capítulo VI** se hace mención a la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá con la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación en la que se está cimentando la propuesta, los objetivos que se quiere lograr con su aplicación, la factibilidad con la que se cuenta, la ubicación sectorial y física de los lugares, el desarrollo completo de la propuesta plantada, el impacto social que generará y finalmente como afectará la difusión.

## **CAPÍTULO I**

### **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Antecedentes**

El tema análisis de la preparación académica y actualización de conocimientos de las secretarias es el gran desafío que enfrentan las empresas públicas y privadas de la ciudad de Tabacundo.

En los últimos años el concepto de secretaria ha cambiado notablemente es la razón que deben estar preparados y capacitados para asumir este puesto, en la actualidad la secretaria es conocida como asistente de gerencia con gran capacidad de asumir responsabilidades con credibilidad en beneficio de la empresa o institución.

#### **Reseña histórica de EMASA P-M**

La constitución de la república del Ecuador en el art. 228 inciso segundo, dispone que los gobiernos provincial y cantonal gozarán de plena autonomía y en uso de su facultad legislativa podrán dictar ordenanzas.

Que es la obligación del Gobierno Municipal cuidar de la salubridad del cantón y proveer de agua potable a la población, reglamentar su uso y disponer lo necesario para asegurar el abastecimiento y la distribución en calidad adecuada y en cantidad suficiente. Que las municipalidades reglamentarán y establecerán por medio de las ordenanzas, los parámetros específicos para la prestación de servicios de agua potable a las poblaciones del cantón Pedro Moncayo, disponiendo de una adecuada

estructura tarifaria que garantice los recursos financieros y un nivel de eficiencia en la gestión de los servicios.

### **Reseña histórica del registro civil**

Desde que entró en vigencia la primera cédula hasta llegar al formato moderno, este documento de identificación y ciudadanía ha sufrido variaciones a través del tiempo.

Mediante Decreto Ejecutivo No 126, del 11 de diciembre de 192, en el afán de consolidar y transparentar los procesos electorales como política de Estado, se establece a la cédula como único documento público que prueba legalmente la existencia de un ciudadano.

Así las primeras cédulas que se emitían se entregaban de acuerdo con la clase social de los ecuatorianos y tenía una diferenciación socio-económica que consistía en emitir cédulas en distintas categorías: la primera cubierta con cuero repujado por un valor de cinco sucres, la segunda elaborada en cartulina simple por un precio de tres sucres y la tercera en un papel simple y sin costo.

En 1945, se emitió un nuevo documento de identificación en el que incorpora color y textura a más de otras seguridades. Sin embargo, este documento no había superado la diferencia de clases, verde para los ciudadanos y amarillo para los no ciudadanos y analfabetos.

En 1977, se inició un verdadero proceso de re cedulación masiva, en el que se incorpora un dígito adicional que corresponde al código verificador.

En 1978, el documento sufre una verdadera transformación: esta vez se incorpora la fotografía con fondo rojo para los ciudadanos, verde para

los menores de edad, amarillo para los infantes y analfabetos y celeste para los extranjeros.

Por decisión del Director General del Registro Civil, Identificación y cedulaación se adoptaron medidas necesarias para resolver las condiciones críticas que amenazaban el derecho a la identificación de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el Ecuador, el Registro Civil recibe peticiones de parte de instituciones públicas y privadas a fin de suscribir convenios que les permitan acceder, bajo estrictas condiciones de seguridad.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Para el logro del crecimiento institucional de la empresas públicas o privadas las empresas deben contar con personal preparado y capacitado en el área a ocupar, es así que la falta de capacitación continua posiblemente da como resultado secretarias tradicionales solo con bases fundamentales de redacción de documentos y custodia de un archivo, incapaz de asumir responsabilidades propias, con poca creatividad, en las diferentes tareas asignadas para el beneficio empresarial.

En la actualidad el cliente o usuario se ha convertido en la persona más importante de una empresa es la razón que la secretaria debe estar altamente capacitada para tratar con los diferentes clientes satisfaciendo sus necesidades, así contribuir al desarrollo de la empresa o institución.

La secretaria es la imagen principal de una empresa es la razón por la que debe estar altamente actualizado acorde a las exigencias del medio, especialmente en etiqueta y protocolo, para proyectar una imagen empresarial positiva a los clientes, usuarios, y así mantener relaciones

duraderas, lograr cierre de negocios. En beneficio de la empresa pública o privada.

Las empresa con secretarias que no posea conocimiento sobre archivo de documentos ocasionarán pérdida de tiempo, insatisfacción con el usuario, perdida de documentos, desorganización de archivo, retraso en los trámites.

Una de las principales debilidades de las empresas es no aprovechar al máximo el talento humano, para esto se deberán trabajar en actualizar al talento humano, diversificando sus capacidades y habilidades, así mejorar los aspectos técnicos, de la secretaría para el correcto y eficaz funcionamiento de las empresas.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Con los antecedentes mencionados y determinadas las posibles causas y las supuestas consecuencias que se derivan se formula el siguiente problema:

¿Cuál es la preparación académica y actualización de conocimientos de las secretarias de las instituciones públicas de la ciudad de Tabacudo, para mejorar la calidad de servicio al usuario?

### **1.4 DELIMITACIÓN**

#### **1.4.1 Delimitación espacial**

El tema de la investigación se realizó en las empresas públicas: Emasa, Registro Civil, de la ciudad de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha.



#### **1.4.2 Delimitación temporal**

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Tabacundo en el período de abril a septiembre del 2012.

#### **1.4.3. Unidades de observación**

El presente tema de investigación se proyectó al área administrativa de las empresas públicas:

- Empresa de agua Potable y Saneamiento Básico, Emasa P-M.
- Registro Civil.

### **1.5 OBJETIVOS**

#### **1.5.1 General**

Determinar cuál es la preparación Académica y Actualización de conocimientos de las secretarias de las instituciones públicas Emasa, Registro Civil, de la ciudad de Tabacundo para mejorar la calidad de servicio a los usuarios.

#### **1.5.2 Específicos**

- Diagnosticar cuál es la preparación académica de las secretarias de las instituciones públicas Emasa, Registro Civil.
- Establecer qué nivel de actualización de conocimientos que tienen las secretarias de las instituciones públicas Emasa, Registro Civil.
- Determinar cuáles son las falencias en la atención al usuario.
- Diseñar un programa de capacitación para actualizar los conocimientos de las secretarias.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad la vida empresarial crece notablemente y demanda de personas capacitadas para ocupar un determinado puesto es así que la secretaria contemporánea debe ser capaz de tomar decisiones, de organizar eventos, ser proactivas y con excelente dominio para la atención al cliente. Por esta razón realizaremos la investigación para diseñar un programa de capacitación de conocimiento secretarial por ser una función indispensable en cualquier tipo de actividad económica, con el objetivo que la secretaria sea una persona que contribuya y aporte al correcto funcionamiento y éxito de una empresa mediante un trabajo discreto ordenado y metódico. El tema el análisis de la preparación y actualización de conocimientos y su influencia a la calidad de servicio al usuario, de las secretarias de las empresas públicas de la ciudad de Tabacundo, se va realizar con la finalidad de cubrir las falencias que existe en el área secretarial, para poder cubrir las exigencias del mundo globalizado y aportar de forma positiva al desarrollo económico de la ciudad de Tabacundo. Para cumplir con las exigencias de profesionalidad, impuesta en el pensum de estudio de la Universidad Técnica del Norte, y la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología y el reglamento, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español. Se eligió por la razón de ser profesionales del área de Secretariado Ejecutivo en Español, para demostrar el nivel de conocimiento adquirido en la Universidad Técnica del Norte así aportar al desarrollo de la sociedad.

### **1.6.1 Factibilidad**

Se dispone de varias fuentes bibliográficas como son libros referentes a secretariado Ejecutivo además de la colaboración de las autoridades de las empresas de la ciudad de Tabacundo, por ser un trabajo de investigación factible y viable ya que no es oneroso y está al alcance de las condiciones económicas de las investigadoras.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

Según: MSC. M. DE ALMEIDA La Secretaria en el mundo globalizado.

En este mundo de economía globalizada, la secretaria debe asumir nuevos retos, otras estrategias y actitudes creativas que le impone la nueva sociedad, para lo cual se requiere preparación, conocimientos y discernimiento de nuevas teorías, pero también se requiere la práctica de valores.

Los valores humanos son sentimientos, fuerzas interiores, algo intangible, vivencias que afloran en circunstancias específicas, que parecen jugar el papel de reactivos. No son conceptos, teorías o destrezas, son parte constitutiva de la vida, del espíritu y de la identidad personal.

Según MARÍA ANTONIETA SEVILLA QUIROZ, sugerencias para la Secretaria Eficaz.

En la actualidad, muchas organizaciones cuentan con un departamento de relaciones pública, que es el encargo de mejoramiento de la imagen institucional. Sin embargo, como la secretaria es la primera persona con quien trata el usuario, es ella la llamada a atender los requisitos del cliente. La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre empresa y los

clientes, por lo que su desempeño es decisivo y muy importante dentro de la gestión empresarial.

En el trato personal con los clientes debe demostrar educación, tacto y paciencia, para lograr que la imagen de la empresa sea positiva, lo que a no dudar redundará en el éxito de los servicios que ofrece la institución.

### **2.1.1 LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL PROGRESO EN EL TRABAJO**

La formación de la secretaria exige el aprendizaje de estudios diversos a una actualización constante de técnicas y procedimientos. Haber efectuados estudios mínimos sobre las diversas temáticas que abarcan el área de secretariado no es suficiente, ya que las necesidades empresariales siempre están en aumento es indispensable prepararse constantemente, para estar a la altura de las exigencias y requerimientos institucionales.

La actualización de conocimientos tiene dos objetivos institucionales: 1) ser más eficiente en el desempeño de las funciones 2.) Ser una profesional calificada. Según Océano, grupo editorial, Pag.14, 38

#### **2.1.1.1 Necesidades más frecuentes de capacitación**

Aunque la necesidad de capacitación de la secretaria se encuentra en función de sus actividades específicas en la empresa, existen conocimientos que pueden ser aplicados a cualquier tipo de actividad.

**Informática.-** Para manejar correctamente la computadora ay que aprovechar su potencial, la secretaria tiene que conocer innovaciones de los programas para aplicarlos en la oficina.

Aunque no se espera que elabore programas de computación, si se requiere que ella trabaje con la información que es procesada en la computadora, y que además lo haga rápido ya que el trabajo es más simplificado. A pesar de que la secretaria en sus momentos libres puede investigar sobre el funcionamiento de algunos programas, es preferible que tome un curso de perfeccionamiento, que le ayudarán, a conocer con más precisión el conjunto de componentes desarrollados para el manejo automático de la información.

**Redacción.** - La función de secretariado incluye el aprendizaje de la redacción de textos de diferente índole, con claridad y precisión.

No todos poseemos la habilidad necesaria para ser buenos redactores, pero todos podemos mejorar la calidad de los mensajes.

Para este aprendizaje es conveniente asistir a un curso de redacción comercial que le permitirá desarrollar las técnicas necesarias para mejorar la efectividad de los textos.

**Idiomas.** – El mundo de los negocios obliga a las personas a mejorar su preparación para hacer frente a la competencia. Para la secretaria es indispensable el conocimiento de otro idioma que le permita progresar no solamente en el trabajo que tiene, sino que posibilite por optar mejores oportunidades de empleo. El inglés se ha convertido en un idioma universal, por tanto la secretaria debe interesarse en aprender, con énfasis en el conocimiento de expresiones que sean de utilidad en el área de su trabajo.

**Técnicas de archivo.-** El manejo de archivo es una de las funciones más importantes de secretariado. Las comunicaciones

constituyen el alma de la oficina y el adecuado manejo de ellas permite que los negocios cuenten con valiosas referencias para futuras consultas. Para que la secretaria maneje en forma eficaz los documentos, es necesario que la capacite sobre las técnicas de archivo, las cuales le ayudarán a conocer cómo debe clasificar y guardar la correspondencia, cuales documentos tiene que archivar y el método que debe utilizar de acuerdo a las necesidades de la empresa.

**Organización de la oficina,-** En toda actividad empresarial es necesario conocer como está organizada la oficina y la relación que existe en las diferentes funciones. La oficina es el eje de los negocios y está conformado por personas que poseen cualidades necesarias para planificar, dirigir, controlar, y coordinar las actividades. Aun que mejore sus conocimientos para que pueda identificar acertadamente los elementos administrativos de la oficina.

**Relaciones humanas.-** En términos generales, las relaciones humanas son cuestiones de temperamento; sin embargo, la necesidad de buscar progresos y ventajas comunes a llevado al hombre a ser sociable por naturaleza y por razón. Las exigencias institucionales requieren que las actitudes de los grupos humanos influyan en su funcionamiento eficaz.

Por esto, con frecuencia se organizan cursos y seminarios sobre relaciones humanas, a los cuales la secretaria puede asistir para que aprenda a mantener un trato armonioso con los demás. La secretaria debe perfeccionarse en cualquiera de esto campos, aunque en el momento de decidir qué curso le conviene, deberá tomar en cuenta sus propias necesidades de desempeño y las de la empresa donde trabaja, de esta manera mantener un buen ambiente laboral con los demás empleados.

### **2.1.1.2 El esfuerzo personal para capacitarse**

Los intereses personales de tener una formación profesional determinan la necesidad de esforzarse para buscar mejores oportunidades de trabajo. Sin embargo, a pesar de que la secretaria tenga la firme decisión de aprender, es natural deducir que no todas tendrán la misma facilidad para desenvolverse en todos los campos, por lo que los niveles de capacitación no son iguales en todas las áreas de aprendizaje.

El esfuerzo personal de la secretaria por capacitarse y el resultado que obtenga dependerán en gran parte de su ánimo de superación, que se verá reflejado en su perfil profesional y en el mejoramiento de la calidad de su trabajo.

Ingresar a un centro de capacitación muchas veces implica dejar de lado algunas actividades personales, pero el esfuerzo bien vale la pena, porque nada podrá conseguir si a cambio no pone una dosis de sacrificio para superarse y llegar al éxito.

"Cualquiera puede alcanzar para mejorar algo más en la vida. Si tiene el deseo de hacerlo, ese deseo siempre debe de estar presente en cada persona"

Según Roth, Pag. 283.

### **2.1.1.3 Los intereses de formación**

Muchos centros educativos ofrecen programas de capacitación para prepararse dentro o fuera de las horas de trabajo. Para cualquier secretaria es importante seguir cursos de formación y actualización personal, porque la variedad de conocimientos que requiere para desarrollar sus tareas así lo exige y sobre todo por la función de

coordinación que debe realizar en los diferentes niveles administrativos de la oficina.

En el momento de analizar las alternativas de capacitación, la secretaria deberá considerar lo siguiente:

- 1) Qué curso necesita para atender las demandas del empleo que ocupa.
  
- 2) Qué tipo de formación, en general, requiere para satisfacer sus inquietudes profesionales. En cualquier caso la necesidad de formación profesional siempre estará encaminada a lograr un objetivo vital: ponerse al día en las técnicas secretariales.

#### **2.1.1.4 Posibilidades de capacitación**

Se debe escoger el lugar donde capacitarse, pero lo importante es actualizar los conocimientos; en eventos como:

**Ciclos de conferencia.-** A más de recibir un aprendizaje rápido e intercambia ideas y conocimientos de todos los que asisten y lo más importante se obtiene certificados de participación lo que ayudará a dar realce a la hoja de vida.

**Seminarios.-** Al acudir al seminario las participantes comparten experiencias, conocimientos, aportan con lo que saben y se aclaran sus ideas.

**Cursillos intensivos.-** Con la ayuda de estos cursos la secretaria estará mejor capacitada en una rama determinada, para enfrentar los retos del



futuro; será más dinámica, desarrollará su inteligencia y habilidad en forma ágil.

**Escuelas de comercio.-** Este tipo de alternativas toman un poco más de tiempo y es necesario que los participantes se comprometan a asistir diariamente al centro de estudios en un horario definido.

El programa de las escuelas de comercio contempla el desarrollo de diversas materias, divididas en niveles de aprendizaje consecutivos, en cada nivel se imparten las enseñanzas de acuerdo a lo planificado y los instructores suelen pedir a los asistentes el incumplimiento de tareas, que significan notas de aprovechamiento.

Después de cada nivel o módulo el profesor torna un examen de la materia que le corresponde dictar, las participantes reciben un diploma en el que se señalan las características del curso, el total de las horas de capacitación y eventualmente el aprovechamiento.

#### **2.1.1.5 Ventajas de la formación y capacitación profesional**

"Vivimos en una época en que las empresas se están desarrollando a un ritmo asombroso y cada día más organismos requieren de personal más preparado, que tenga interés en superarse profesionalmente.

Para las empresas, al momento de seleccionar a sus empleados es importante analizar los estudios realizados, la experiencia, las habilidades y las cualidades personales; sin embargo, lo más valioso para las compañías es la capacitación permanente que la aspirante ha tenido, denotando que es una persona interesada en lograr éxito y superarse en su ocupación. En la hoja de vida la secretaria debe ocupar un

lugar destacado la preparación adicional recibida mediante seminarios cursos y escuelas de secretariado".

La superación de la secretaria no puede estar únicamente a su permanencia en la institución donde trabaja; es imprescindible que aproveche todas las oportunidades de capacitarse, buscando temas diversos de educación.

Instruirse significa además obtener mejores ingresos económicos porque posibilita ir en busca de nuevos puestos de trabajo, que sean mejor remunerados y mientras la secretaria más conozca sobre las nuevas modalidades de trabajo y se capacite tendrá más oportunidades dentro de su trayectoria profesional, tomando en cuenta que su carrera nunca estará concluida

Si además de ser competente en su puesto de trabajo, es capaz de mantener en interés por actualizarse, puede ser cuando haya posibilidades de progreso en la misma empresa, aspire a ocupar un empleo de mayor jerarquía.

#### **2.1.1.6 El auspicio de la empresa para la capacitación de la secretaria**

Cuando la secretaria busca el apoyo de la empresa para capacitarse, es conveniente que manifieste a su jefe las razones por las cuales los conocimientos que adquiera reducirán en beneficio de la empresa, por otro lado, la secretaria deberá tomar en cuenta que si la empresa auspicia su capacitación, ésta hace una inversión ya que espera favorecerse de las enseñanzas que ella ha recibido. De allí que a ninguna organización le conviene desperdiciar tiempo y dinero auspiciado la capacitación de una empleada que se retirará de la empresa cuando más la necesita.

## **2.1.2 DERECHOS DE CAPACITACIÓN**

### **La capacitación dentro del servicio civil y carrera administrativa**

De acuerdo a los artículos dictados por la Nueva Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa tenemos lo siguiente:

#### **Art- 77 Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.-**

Es el proceso sistemático y permanente orientado a la adquisición o actualización de conocimientos. Al desarrollos de técnicas y habilidades y al cambio de actitudes y comportamientos tendientes a mejorar los niveles de eficacia y eficiencia de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones.

**Art- 78 Programas de capacitación.-** Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad. El estado ampliará los conocimientos de los servidores públicos mediante la implantación y desarrollo de programas de capacitación.

La cual se fundamentará en las necesidades reales que tenga la institución y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados.

**Art.- 80 Efectos de capacitación.-** La capacitación efectuada a favor de un servidor público, que no podrá superar el lapso de un año y que se hallare plenamente justificado, en la que el estado hubiere realizado gastos, origina la responsabilidad de la servidora mantenerse laborando en la institución, poniendo en práctica y entregando los nuevos conocimientos adquiridos, por el tiempo que los intereses institucionales lo requieran.

**Art.- 81 De la ejecución de los programas de capacitación.-** La capacitación de servidores públicos se desarrollará con sujeción a las políticas, métodos y procedimientos establecidos por la -SENRES- y las Unidades institucionales de Administración de Recursos Humanos, las mismas que efectuarán el seguimiento los servidores públicos.

#### **2.1.2.1 La capacitación secretarial tiene como finalidad:**

- Perfeccionar a la secretaria en su puesto de trabajo.
- Estructurar metas bien definidas, según las necesidades de la empresa.

Se puede decir que la capacitación es un factor muy importante para el correcto desempeño de todas las actividades cotidianas, la empresa que invierte en capacitación de los funcionarios está en la vía correcta hacia la transformación y al desarrollo empresarial.

Según Doris, Lillian y Miller, Besse May. Manual Completo de la secretaria, Cía. Editorial Continental S.A.

#### **2.1.2.2 Destrezas y cualidades**

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

"Básicamente la secretaria debe realizar sus estudios a nivel medio y obtener una especialización que le permita el conocimiento correcto de determinadas técnicas, sin las cuales no podrían realizar con eficiencia sus

labores. Si bien, el título de estudios es importante para que la secretaria sea una empleada componente, precisa de una formación específica y continua, para desarrollarse profesionalmente.

**Mecanografía.-** Materia básica para la secretaria porque la mayor parte de su trabajo consiste en la escritura de documentos que se generan en la oficina, debiéndolo hacer con rapidez, sin errores ni faltas ortográficas, con buena apariencia y absoluta limpieza.

**Computación.-** A pesar de que la secretaria eficiente debe manejar con destreza la máquina de escribir, el avance tecnológico exige que ella posea conocimientos de computación. La computadora se ha convertido en uno de los elementos básicos para hacer el trabajo más fácil y productivo. Gracias a ella, la secretaria puede tener acceso inmediato y mantener ordenada la información que necesita en la oficina.

**Taquigrafía.-** Entre los conocimientos básicos de la secretaria sigue siendo importante el dominio de la taquigrafía, técnica que permite tener un dictado mediante signos establecidos y con la misma velocidad con la que una persona habla.

**Gramática.-** Los conocimientos gramaticales son indispensables para que la secretaria aprenda a redactar, pues se espera que ella prepare la correspondencia y exprese las ideas con la claridad y precisión que se requiere en una comunicación.

**Ortografía.-** Esta parte de la gramática enseña a escribir correctamente una lengua. El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de la capacidad de la secretaria y si bien es cierto ella es responsable de mecanografiar la

correspondencia, no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.

**Caligrafía,-** A pesar de que la formación de la letra es innata en cada persona, existen formas para mejorar la escritura. La buena caligrafía es un requisito necesario para la secretaria, ya que el trabajo de la oficina siempre requerirá realizar anotaciones, registros, etc. No es suficiente que la secretaria entienda su propia letra, es imprescindible que los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarla, hacer buena letra y escribir números claros, evitara confusiones.

**Manejo de equipos de oficina.-** Para que la secretaria pueda desempeñarse con experiencia, siempre requerirá del conocimiento general, sobre equipos de la oficina que le ahorran un tiempo en el desempeño de sus funciones, como es el manejo adecuado para ahorrar el tiempo y ejercer un excelente trabajo en beneficio de la empresa.

**Archivo.-** Es de suma importancia para la secretaria conocer la organización de archivos, pues le ayudara a aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar sus documentos, adicionalmente, el conocimiento de las técnicas de archivo le permitirá manejar los documentos de oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sea necesario.

**Relaciones públicas.-** Como la secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, ella se convierte en un factor decisivo dentro de la gestión institucional. Los negocios requieren de una comunicación constante y para que las relaciones internas y externas funcionen adecuadamente la secretaria debe aplicar la cortesía, la paciencia y el tacto necesario, para mantener una excelente relación un cliente.

**Idiomas.-** El incremento de las relaciones comerciales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia".

Según Océano, Grupo Editorial, Enciclopedia de la secretaria:

### **2.1.2.3 Cualidades éticas y humanas de la secretaria.**

Las relaciones de trabajo involucran el trato a los demás departamentos de la institución, por lo que es necesario cultivar otras actitudes que determinen nuevas formas de comportamiento.

"El dominio de una rama de la ciencia da al hombre valiosos instrumentos de servicio social y oportunidad para ocupar una posición oficial sobresaliente. Pero los aspectos técnicos no podrán ser completos si el profesional no busca ante todo realizarse como un valor humano". A más de las destrezas técnicas, las principales cualidades que deben adornar a la secretaria son:

**Discreción.-** Por las manos de la secretaria pasan diariamente todos los documentos de la oficina. Ella conoce asuntos confidenciales que se gestionan en su área y sobre los cuales debe guardar reserva dentro de los límites de la ética y la moral, aspecto clave que le asegura la confianza del jefe. La secretaria debe conservar estos asuntos de una forma diplomática y estratégica, de modo que las personas que quieren tener en ella una fuente de información, se encuentre eco

**Lealtad.-** Es una cualidad que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional. En la oficina, ser leal significa

actuar con franqueza, rectitud y sinceridad hacia el jefe, los compañeros de oficina y la institución. Las acciones inspiradas por la lealtad despiertan en los demás la confianza y la amistad. Esta actitud no se aprende de un día para otro, es una virtud que se inculca en el hogar, en las aulas escolares y debe fundamentarse en principios morales.

**Honestidad.-** A través de esta cualidad se demuestra decencia y moderación en la manera de actuar. La secretaria debe obrar con moralidad e integridad conforme a las funciones que se han encomendado.

Según Vallejo, Pág. 13,26.

### **2.1.3 LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Concepto. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuando y se asegure del uso correcto.

Según Pujol, Bruno “cliente término que define a la persona que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre y disfrutar personalmente del bien adquirido o compra para otro.” (P.182).

Malcom Peel define a la atención como “aquella actividad que relaciona a la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad”

Christopher H. Lovelock: indica que “La atención al cliente, implica actividades a una tarea, que no sea la venta por activa, que influyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, y



comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficacia operacional”

Kelo Tosco (2006) manifiesta que: “El mecanismo que determina la calidad de ejecución del servicio, toma cuerpo en la bienvenida de recepción de clientes” (p.10).

Atraer y recibir cortésmente al cliente es la clave del éxito para generar una habilidad favorable de éste hacia el servicio, y la práctica continúa de la cortesía en la presentación del mismo por parte de los representantes, constituye la mejor publicidad práctica de la empresa.

Los clientes cuando se acercan a un establecimiento les agrada ser bien recibidos ya que los conforta y los hace sentir seguros e importantes. Esa necesidad de apreciar una actitud acogedora, un saludo cálido, una sonrisa y una disposición positiva por parte de los representantes es lo que nos lleva a realizar un esfuerzo por conseguir ese servicio y lo que determina la decisión de compra.

Es por eso que observamos que a pesar de que el producto está diseñado para responder adecuadamente a las necesidades del cliente, no se logra el consumo o la compra por parte del cliente pues el problema no recae en el producto sino en la calidad de la ejecución del servicio.

Kelo Tosco (2005) afirma que “La calidad de una empresa para satisfacer a los clientes depende en gran medida a la calidad del cumplimiento del servicio, en otras palabras, el saber atraer y recibir cortésmente a los clientes.”(p11)

El cliente es el activo más valioso para cualquier empresa, es la razón de nuestro trabajo nos hace un favor cuando acude a nuestro

establecimiento y, merece el tratamiento más cortés y atento que podamos darle. Según Renata Paz Couso manifiesta que: “a atención al cliente engloba todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. Además, no debe verse tan sólo como una herramienta estratégica de marketing, orientada a minimizar los errores y perder el menor número de clientes posible, sino que representa un sistema de mejora continua en la empresa.” (p94)

### **2.1.3.1 Tipos de clientes**

**Clientes internos.** Es aquel que pertenece a la organización, y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por partes de los empleados.

**Clientes externos.** Son aquellos que no pertenecen a la empresa, más sin embargo son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto y/ o servicio.

### **2.1.3.2 Importancia del cliente**

La secretaria debe dar el mismo trato a todas las personas que entra a la oficina, porque todos los importantes para la empresa y se merecen el mismo respeto y consideración por lo que debe evitar preferencias en la atención. Para comprender la importancia que tiene el cliente dentro de la institución, podemos observar los siguientes principios que Karl Albert (1999) nos presenta a continuación:

- ✓ Un cliente es la persona más importante en un negocio
- ✓ Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- ✓ Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- ✓ Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndole.

- ✓ Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio: no es ningún extraño.
- ✓ Un cliente no es solo dinero es la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un trato respetuoso.
- ✓ Un cliente merece la atención más comedida que podemos darle. Es el alma de todo negocio.”

### **2.1.3.3 Sugerencias para lograr una buena atención**

- ✓ Si se ofrece un servicio deficiente, pierde un cliente y gana un mortal enemigo.
- ✓ La cortesía es un elemento clave en la prestación de un servicio, es la mejor publicidad práctica.
- ✓ Una relación cálida inicial, crea una disposición afectiva favorable y muy importante en una relación comercial.
- ✓ Una excelente atención al cliente le permite diferenciarse de la competencia; el cliente, al otorgarle preferencia en el consumo le pagará este esfuerzo.
- ✓ Propiciar una experiencia satisfactoria es el objeto de una atención eficiente.
- ✓ Para lograr la venta, se requiere ofrecer el buen soporte psicológico y técnico en la atención.
- ✓ La compra o consumo se produce si hay habilidad para adecuarse a las exigencias de los clientes.
- ✓ Para lograr una buena atención se necesitan tres elementos: sistemas, habilidad, actitud, pero basta de fracaso de una sola para deteriorar el servicio.
- ✓ Debe existir una actitud y tono emocional positivos por parte del representante.
- ✓ Los representantes no crean el servicio, solamente lo entregan, por lo tanto, requiere de un entrenamiento.
- ✓ La buena atención no se logra con base en la intuición sino con base a un buen entretenimiento.

- ✓ Debe existir un pre venta y posventa en la venta del servicio.
- ✓ Los representantes deben poseer destrezas técnicas y humanas en la atención.

#### **2.1.4 ALGUNAS FORMAS DE MANTENER Y AMPLIAR LA AUTOESTIMACIÓN CUANDO SE ATIENDE A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS**

1. Elogie una determinada tarea-trabajo bien hechos.
2. escuche activamente.
3. Anote las ideas de los otros.
4. Tome en serio las ideas de otros
5. Acepte las opiniones de los demás.
6. Acepte que otros sean diferentes.
7. exprese su sentir.
8. Reconozca el sentir de los otros.
9. Mencione los buenos resultados de las acciones de los otros.
10. Dedique tiempo a los demás.
11. Apoye las acciones de los demás

##### **2.1.4.1 Los siete pecados de la atención**

**Apatía.** Manifiesta una actitud de no importarte nada al representante del servicio.

**Desaire.** Trata de deshacerse el cliente no prestando atención a su necesidad o problema. “Taparle la boca” al cliente con algún procedimiento reglamentario que no resuelve el problema pero saca del apuro al ejecutivo.

**Frialdad.** Una especie de fría hostilidad, laconismo, antipatía, impaciencia con el cliente.

**Aire De Superioridad.** Trata el cliente con un aire de protección o disminuyéndole.

El representante totalmente mecanizado hace que el cliente cumpla el mismo programa con los mismos movimientos y consignas, sin ninguna muestra de amabilidad.

**Reglamentos.** Poner las reglas organizándoles por encima de la Satisfacción del cliente sin evaluar la factibilidad de la petición, buscar otra solución hacer una excepción o simplemente usar el sentido común.

**Evasivas.** Utilización de alguna frase para salir de alguna dificultad como por ejemplo: “lo sentimos tiene que llamar a...”

### **2.1.5 CALIDAD DE SERVICIO**

**Calidad.** Es el criterio con el que el cliente califica nuestros productos o servicios.

**El cliente.** Es una persona con valores propios, con interés particulares, con mucha información conocedor de sus derechos y que procura invertir (no gastar) su dinero de donde obtenga mayores beneficios.

La calidad de servicio es una estrategia competitiva que emplea una empresa y que genera satisfacción a los clientes, en consecuencia incrementa la capacidad de diferenciación de la empresa por tanto su propuesta comercial.

#### **2.1.5.1 Elementos determinantes de la calidad de servicio**

**La profesionalidad.** Que significa poseer las habilidades y consentimientos necesarios para prestar el servicio.

**La credibilidad.** Que implica confianza, fe honradez, lleva consigo tener siempre en el corazón y en la mente los mejores interés de los clientes.

La capacidad de respuesta. Que se refiere a la disposición y voluntad de los empleados para suministrar el servicio en el plazo exigido por el cliente.

**La accesibilidad.** Que entraña la facilidad para ponerse en contacto con la empresa.

**La comunicación.** Que exige mantener a los clientes informados, con el lenguaje que puedan comprender y mostrarse dispuestos a escucharlos.

**La Seguridad.** Que implica mantener a los clientes al margen de daños, riesgos y dudas para que los clientes se encuentren seguros con los servicios que ofrecen.

#### **2.1.5.2 Componentes de la calidad en la atención al cliente**

Según Idelfonso Grande Esteban (1997, P13) los clientes califican la calidad del servicio por medio de los siguientes componentes:

**Confiabilidad.** Consiste en realizar bien el servicio desde la primera vez. Los consumidores puedes preguntarse si sus proveedores son confiables, por ejemplo; si la factura del teléfono, agua o electricidad reflejan finalmente los consumos efectuados.

**Accesibilidad.** Las empresas de servicio especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas pueden recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo cumple con esta expectativa.

**Repuesta.** Se entiende por la disposición de entender y dar un buen servicio rápido. Los consumidores cada vez son más exigentes en este sentido. Quieren que los atienda sin tener que esperar.

**Seguridad.** Los consumidores deben percibir que los servicios que se les presenta carecen de riesgos que no existen peligros ni duda sobre la bondad de las prestaciones.

**Empatía.** Ponerse en la situación del cliente para saber cómo se siente, en cuanto al tiempo, el cual es valioso para él; en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales.

**Tangibilidad.** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización.

### **2.1.5.3 Calidad en la atención al cliente**

**Concepto.** Consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y por eso brindan satisfacción del producto.

Según W.Edwards Deminin “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará”.

Joseph M. Juran (1900): “Calidad es conformidad con los requerimiento. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya mal entendido; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

### **2.1.5.4 Importancia de la calidad**

La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

De acuerdo con Carlos Colunga Dávila “la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de ser las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser; la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos”.

Sevilla Quiroz, María (2005) sostiene que. “El éxito de la empresa no depende solamente de los negocios que haga, sino que los visitantes se sientan satisfechos de la atención que reciben, lo cual estimulará a convertirse en clientes permanentes”. (P69)

#### **2.1.5.5 Objetivos de la calidad**

- ✓ Buscar la completa satisfacción
- ✓ Lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa.
- ✓ Permanecer en el mercado.
- ✓ Cumplir con las expectativas del cliente.

#### **2.1.5.6 Principios de la calidad**

Kelo Toso (2005) nos dice que: “La calidad se establece por trece principios”. (P.117-118):

- 1- Hacer bien las cosas desde la primera vez
- 2- Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente)
- 3- Buscar soluciones y no estar justificando errores.
- 4- Ser optimista.
- 5- Tener buen trato de los demás.
- 6- Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- 7- Ser puntual
- 8- Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.



- 9- Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
- 10-Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- 11-Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
- 12-Ser responsable y generar confianza en los demás
- 13-Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

### **2.1.6 EL ARTE DE ESCUCHAR EN LA VENTA**

**Nos gusta más hablar que escuchar.** Todos estamos dispuestos a admitir que es mejor hablar que escuchar. Kelo Toso (2005) sostiene que: “hablar es señal de autoridad y actividad, mientras que escuchar parece ser un empeño pasivo”.

**No somos tan buenos escuchas como creemos.** La mayoría escuchamos apenas con un 20% de eficacia, no podremos tener éxito como vendedores si solo escuchamos una quinta parte de lo que están diciendo. Saber escuchar es la clave del arte del vender que nos permite determinar lo que el cliente desea y necesita.

**No el que más habla es el que más vende.** Kelo Toso (2005) afirma que “Antiguamente se pensaba que los vendedores debían ser muy hábiles y diestros en el arte de hablar, no en el de escuchar. La famosa rutina del vendedor con gran habilidad para hablar, que por no saber escuchar, se ve metido en enredos que le están bien merecidos por no saber escuchar a su cliente”. (P23)

**El peligro de escuchar demasiado.** Si escuchamos demasiado y no hablamos suficiente, podemos perder la entrevista de ventas. Un propósito que nos empeñamos en alcanzar es de determinar si nuestro producto cumple con las necesidades del cliente.

**El temor del fracaso.** Uno de los peores obstáculos para poder escuchar es el temor al fracaso. Al tratar de formarnos una vaga idea de las

preocupaciones del cliente o escucharlas sólo a medias, estamos buscando el fracaso que queremos evitar.

### **2.1.6.1 Barreras que impiden escuchar**

Kelo Toso afirma que: “El ruido, la confusión y el cansancio pueden limitar en algo nuestra concentración. Sin embargo, las barreras mentales con más grandes. En Better Business Comunicación se encuentra cinco obstáculos que impiden escuchar con atención y surgen de nosotros mismos”.

**La indiferencia.** Muchas veces que lo que el cliente dice tiene importancia y dejamos mientras nuestras mentes estás en otro lugar.

**La impaciencia.** Pueden ser más comprensibles, aunque no deja de ser un problema grave. Nos impacientamos con un cliente lento, o con uno que no cesa de hablar y nuestras ideas empiezan a adelantarse a la conversación.

**El perjuicio.** Si permitimos que esté interfiera en nuestra capacidad de escuchar, estamos en el lugar equivocado. Pero si permitimos que aparezcan prejuicios como la forma de hablar del cliente, sus actitudes o su compañía tenemos que aprenderlos a controlarlos.

**La preocupación.** Es importante permanecer alerta la venta y no dejar que los problemas personales interfieran con nuestro propósito, para obtener un buen negocio.

**El mal uso de las palabras.** El cliente puede tener dificultades para expresarse y dar a entender cosas que no puede decir, esto puede llevar a interpretar mal el mensaje. Por otro lado podemos ser culpables de utilizar malas palabras e interpretar mal lo que el cliente nos diga

### **2.1.6.2 La buena atención al cliente**

Existe una preocupación permanente en las empresas por lograr una ventaja competitiva, sobresalir, diferenciarse y lograr un mejor posicionamiento en el mercado obviamente, este carece de importancia cuando se opera en un mercado monopolio donde la demanda del producto o servicio a su oferta. No obstante medio esto se plantea con cierto alcance pero como una norma.

Ante esta preocupación las compañías realizan grandes esfuerzos e inversiones publicitarias, desarrollan innovaciones en sus productos, para atraer cada vez más clientes para sus productos o servicios y obtener un retorno financiero deseado. Sin embargo existe un punto fundamental, muchas veces ignorado, al cual se presta muy poca importancia y que sin embargo es la clave del éxito o del fracaso “la atención al cliente”.

Cuando un cliente se acerca a la empresa antes de cerrar una transacción comercial establece en primera instancia un contacto personal con el representante distribuidor o funcionario de la empresa.

Todo el trabajo de producción, diseño calidad, publicidad, esfuerzo financiero y demás están en manos del representante y los comportamientos positivos o negativos que él expresa hacia el cliente, hará en éxito de su negocio. La imagen que trasmita esa persona se convierte en la representación visible y real de toda la empresa.

Para el ser humano común la empresa es el representante, la telefonista, el vigilante, el cajero, la azafata, la secretaria, el portero. Son las personas que transmiten a través de las actitudes y gestos, la orientación e imagen de la empresa. Son por lo general los que representan la primera y única impresión, de una empresa, un hotel, un banco, una industria, una institución, entre otros. La buena atención al cliente es el factor esencial para el éxito de una empresa pues se

constituye la mejor publicidad práctica, le favorece tener una ventaja competitiva, mantiene una clientela y por ende le corresponde más ganancia.

Podemos concluir que la presencia de una buena atención al cliente no es garantía de éxito total, pero su ausencia con toda certeza le llevará el fracaso de una empresa.

### **2.1.6.3 La mala atención al cliente**

Una mala atención al cliente es la primera razón que alegan los clientes cuando deciden cambiar de compañía. Pero un buen sistema puede contribuir a mejorar la situación. Son las conclusiones de un estudio realizado, mediante consulta a 12.000 personas en 12 países.

Según este estudio, los clientes cada vez cambian con más frecuencia de empresa. Durante los últimos seis meses, el 60% de los encuestados había cambiado de empresa. Los clientes pueden cambiar por razones económicas, pero el principal factor es la mala atención al cliente. Otro resultado del estudio refleja que el 96% de los clientes sería más fiel a las empresas si se les recompensara por ello.

El estudio muestra también que, aunque la gente se está acostumbrando a cambiar de empresa con facilidad, casi todos, el 96% no cambiaría si se sintiese valorado por la empresa. Otro resultado llamativo: las personas de entre 21 y 34 años cambian de empresa con más frecuencia (un 28% más) que las personas entre 45 y 55 años.

La tecnología de atención al cliente tiene que sofisticarse para resolver situaciones habituales con mayor celeridad y dar soluciones más eficaces a los problemas que surjan, sugiere East. "La fuga de clientes depende de dos cosas: servicio y dinero".

En conclusión vemos muchos datos estadísticos, números y cifras que nos indican como los clientes cambian constantemente de empresas principalmente por la mala atención, sin embargo la clave está en encontrarlos, atraerlos con buenos precios, tecnología al servicio de ellos, grato ambiente y sobre todo una buena atención.

Una mala atención puede tener diferentes manifestaciones pero lo que si se constante son terribles y mortales consecuencias que la acarrea a un negocio. Un cliente mal atendido, notablemente no vuelve y se convierte en una mala propaganda ara su empresa y esta publicidad negativa genera a su vez la pérdida de un número potencial de clientes.

Un cliente descontento hará todo lo posible para deterior la imagen de su empresa, comunicando a todos sus amigos y conocidos la insatisfacción que le produjo la atención recibida, y a su vez estás personas darán referencias desastrosas a otras personas.

Si la mala atención la genera una persona, las consecuencias negativas se generalizan a toda la organización que representa. Por esa razón cuando usted ha experimentado un mal trato con seguridad que no habla de quién atendió, para usted quien lo maltrató fue realmente la empresa. Los esfuerzos que una empresa realice no se puede concentrar únicamente en atraer clientes sino también en mantenerlos y conservarlos a través de una buen atención. Finalmente todo los anterior nos lleva a recordar una conocida frase “un cliente satisfecho atrae más clientes”, siendo esto la publicidad más efectiva y menos costosa, la empresa siempre debe enfocarse en mantener satisfecho al cliente.

#### **2.1.6.4 Clientes ocasionales y permanentes**

**El cliente ocasional.** Es aquel que realiza consumos casuales, no ofrece a la empresa proveedora, la seguridad en su entorno y su relación comercial es corta, instantánea y ocasional. No hay un tratamiento

especial en cuanto a precios, condiciones y atención otorgado a este cliente, por parte de la empresa.

**El cliente permanente.** Es aquel que establece con la empresa una relación comercial más sólida y frecuente. Presenta consumos repetitivos y conoce el “modus operandi” en la empresa. El tratamiento por lo general es especial en cuanto a precios, condiciones y la atención es generalmente personalizada.

Las ventajas del cliente ocasional y permanente para la empresa se puede concluir que este último presenta mayor rentabilidad y retorno con una inversión menos costosa, su permanencia en el consumo significa múltiples ganancias para el negocio, pues la empresa no necesita invertir en campañas publicitarias para lograr la venta de sus productos.

Por otra parte se observa que las estrategias más usadas por las empresas, está orientada a atraer más clientes nuevos, que a mantener los actuales. La conquista de una venta, es mucho más demorada y que su mejor cliente es el actual.

#### **2.1.6.5 ¿Cómo superar un error con un cliente?**

El empresario realiza grandes esfuerzos e inversiones a través de la publicidad para crear una imagen sorprendente y producir una impresión positiva de sus servicios en la mente del cliente, pero hace muy poco para que esa imagen se concrete en serio y efectivos esfuerzos de parte sus representantes. Esto hace que su publicidad no le produzca el retorno deseado que la actitud de sus clientes hacia su servicio sea de indiferencia, firmeza o rechazos.

“En una negociación surgen ciertos comportamientos, expresiones o palabras que crea en la contra parte reacciones positivas o negativas hacia el servicio, que refuerza y destruyen la imagen comercial del mismo.

Así que la forma de interactuar la manera de hablar, el modo de saludar, son factores que inciden en la impresión que se causan y por ende, generan en los clientes, aceptación o rechazo hacia el servicio” AGUILAR, María, Mini proyecto Falta de Ética Profesional En el personal de Administración Pública y Privada, Pág. 20.

Una buena atención crea en otro una actitud aceptable y un compromiso por responder de la misma manera.

### **2.1.7 DE QUE SE PREOCUPAN ACTUALMENTE LAS EMPRESAS**

“En épocas pasadas las empresas se encontraban tranquilas, seguras: aunque no registraban grandes utilidades pocas veces tenían déficit, sin embargo esta situación ha cambiado drásticamente en los últimos años la complementación a crecido tan rápidamente que se hace necesario implementar una estrategia que permita obtener una ventaja competitiva que lleve a la organización a sobrevivir y prosperar “Ortiz, Lupe, Guía de Secretariado Gerencial (p.8).

Es importante dejar en claro que los esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios, aumentar la productividad, disminuir los gastos y aumentar su rentabilidad son complementarios. El aumento de la calidad implicará sobre todo, una reducción en los costos y un incremento de la rentabilidad a largo plazo.

Es evidente que la tendencia actual de las empresas por obtener una posición de liderazgo implica por parte de ellas, ofrece una alta calidad en la prestación de sus servicios.

“Es una reciente encuesta de opinión pública realizada en Estados Unidos por American Society for Quality control por la organización Gallup se pedía a los encuestados que calificarán a siete industrias que tenían calidad en servicios.

El mayor porcentaje de consumidores citó los siguientes cinco factores que influyen en su percepción de la calidad: "ORTIIZ, Lupe, Guía de Secretariado Gerencial. (p9).

- 1- Cortesía en el trabajo (21%)
- 2- Satisfacción de la necesidades (18%)
- 3- Experiencia (13%)
- 4- Recomendaciones (12%)
- 5- Prontitud (12%)

Por otra parte la falta de estrategias de apoyo a los productores es decir que soporten los usos o consumos de un producto, son determinantes para perder terreno. En conclusión la calidad es un tema que incumbe a toda la organización y a cada uno de los miembros.

#### **2.1.7.1 Productos y servicios**

La comercialización de un producto y la comercialización de un servicio requieren estrategias e interacciones diferentes, las cuales surgen de la naturaleza y características de los mismos. Por esto se hace necesario el producto o servicio en: su naturaleza y condición e interacción que conllevan con el cliente.

Por el general la respuesta más evidente que establece una diferencia entre ellos es que el servicio no se ve ni se toca, se percibe a través de una experiencia, mientras que en el producto permite tener un contacto directo con la naturaleza en sí. En este punto es factible que usted haya apreciado una diferencia clara: la intangibilidad del servicio la tangibilidad del producto.

En cambio al comprar un producto tangible se puede verificar o comprobar el confort que proporciona, en otras palabras se tiene la opción de ver, tocar, comprobar e inspeccionar el producto antes de comprarlo.



Cuando el cliente no puede comprobar previamente el producto ofrecido en el caso de los servicios, se busca en él formar experiencias que generen en el consumo, por ello las empresas de servicio hacen uso de símbolos y metáforas que generen en los clientes estas imágenes.

La calidad del producto y del servicio se puede evaluar cuando el producto tangible soporta su imagen en mayor proporción en sus características técnicas y objetivas: modelo, empaque, diseño, etc. Consistente e invariables previamente diseñadas por el productor.

En el caso de servicio de asesoría, si la entrega es deficiente, hacia el estudio haya sido excelente se considera defectuoso. La entrega de un servicio determina la calidad del mismo.

“En el proceso de venta de un servicio entra a jugar un papel vital las habilidades humanas de quien ofrece el servicio, la forma en que se atiende a un cliente, su presentación y actitud por parte del representante, son aspectos centrales para el servicio en si porque todos ellos son elementos en que se basa el cliente para la valorar un consumo”. GORDON, Indhyra, (2005) Falta de Ética Profesional Pág. 16.

La naturaleza tangible de un producto determina que se evalúe la calidad del mismo, con base a elementos objetivos (modelo, uso, utilidad, diseño). La naturaleza intangible de los servicios determina que la calidad del mismo dependa de elementos subjetivos, es decir de la experiencia que adquiera el cliente al interactuar con el servicio o con su representante Podemos concluir que los productos tienen, “Forma”, y que, los servicios tienen “Impacto”.

## **2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

Hace un par de años atrás la secretaria únicamente se encargaba de redactar documentos, archivar sin técnicas y estar pendiente de las

órdenes de su jefe para realizar las actividades diarias, ella no podía tomar decisiones sin consultar a su superior.

Una secretaria que no se actualiza de manera continua, en todos los ámbitos ya sea en su imagen personal, en la redacción comercial, el clima laboral, atención al cliente y en los valores éticos para su propio beneficio o de la empresa, seguirá formando parte de aquel grupo de secretarías tradicionales que no le importa el beneficio empresarial.

Una empresa que posee personal sin capacitar no podrá cumplir con los objetivos planteados ya que el talento humano es lo más importante en la empresa, por esta razón se los debe actualizar de manera frecuente, y así podrán prestar servicios de calidad.

Pues hoy en día como la tecnología ha ido evolucionando las necesidades del entorno son más exigentes y la demanda es mayor, la secretaria ejecutiva debe ser el eje fundamental para la toma de decisiones, porque es quien se encarga de planificar, organizar y ejecutar las acciones y controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorece a la empresa.

Una secretaria eficaz reúnen condiciones básicas de la administración, estar al tanto con los avances tecnológicos, poseer destrezas, y habilidades en el manejo de la documentación, tener una buena relación con el talento humano, capacidad de adaptarse a los cambios organizacionales, debe estar plenamente identificada con las necesidades de la empresa, sobre todo debe tener autoestima alta, debe ser creativa, innovadora y servicial, y de esta manera la empresas tendrá un mejor rendimiento.

La secretaria representa la imagen empresariales por lo tanto su buen comportamiento y su buen vestir debe estar acorde con el ambiente

laboral ya que es de gran importancia para mantener o mejorar el prestigio empresarial.

Las empresas que requieren la superación necesitan contratar secretarias altamente capacitadas o actualizar a talento humano que presta los servicios en el área secretarial para que puedan desempeñar eficientemente su cargo ya que ellas son el eje fundamental para cualquier toma de decisiones.

Las secretarias en la actualidad saben realizar de manera, discreta, eficiente y metódica las siguientes funciones:

- Evita hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.
- Hace una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios.
- Es puntual en todas sus actividades de funciones.
- Usa adecuadamente el teléfono.
- Maneja y organiza de la agenda.
- Redacta correspondencia general.

### **Cualidades personales de la secretaria moderna**

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos adquiridos durante su vida profesional le permitirá desempeñarse en su trabajo de la manera más óptima y además aportara con un granito de arena para el mejoramiento empresarial.

Las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

**Discreción.-** Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso al material reservado de la empresa, deberá tener mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

**Adaptabilidad.-** Se refiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambio dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios tecnológicos en su rutina de trabajo.

**Iniciativa y capacidad de trabajo.-** se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

**Puntualidad.-** Es una manifestación de seriedad y formalidad toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las actividades encomendadas.

**Responsabilidad.-** Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión

**Limpieza y orden.-** Una secretaria eficiente siempre debe ser ordenada, tener su oficina, y archivos en orden y limpios, porque lo principal de una empresa es su orden que mantenga.

**Paciencia.-** La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera y sobre todo ante los usuarios inconformes, pues con ellos se debe tener mayor paciencia y así demostrarles que la empresa se preocupa por el bienestar de sus clientes.

**Buen criterio.-** Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio de la empresa.

**Buena voluntad.-** Toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y estos deben ser de calidad.

## **2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Autoestima.-** Consideración, aprecio y valoración por uno mismo.

**Archivo.-** Lugar en el que se guardan de forma ordenada estos documentos que produce una empresa.

**Capacitación.-** mejorar de manera frecuente nuestros conocimientos para conseguir un objetivo.

**Competitividad.-** Capaz de competir, igualar o superar a los demás en diferentes actividades para conseguir un fin propuesto.

**Continuo.-** Ser Constante y perseverante en la realización de una acción para mejorar o cambiar nuestra mentalidad en el trabajo o en la vida personal.

**Cotidiana.-** Que ocurre de manera frecuente u de manera habitual.

**Creatividad.-** Facultad o capacidad para crear o inventar nuevas cosas en beneficio empresarial o personal.

**Destrezas.-** son las habilidades que posee una persona para realizar una determinada actividad.

**Discreto.-** aquella persona sensata para formar juicio, don de hablar u obrar con agudeza, ingenio y oportunidad.

**Innovador.-** Es cambiar frecuentemente una actividad o conocimientos en beneficio personal o institucional.

**Intensivos.-** representa o exige un aumento de intensidad, es frecuente.

**Ejecutiva.-** Persona que ocupa un cargo directivo en una empresa que no admite espera ni permite que se aplace la ejecución.

**Estrategias.-** Son Técnica para proyectar y dirigir cualquier tipo de asuntos u operaciones para conseguir un objetivo.

**Habilidades.-** Es la gracia que poseen para ejecutar algo que sirve como beneficio propio o empresarial que está dispuesto a realizarlo con ingenio, disimulo y maña.

**Ordenado.-** Colocación de los documentos y archivos de la oficina en el lugar que les corresponde.

**Óptimo.-** bueno, excelente que puede seguir mejorando

**Pública.-** Es toda aquella que es propiedad del Estado, sea éste nacional o municipal con fines de proveer servicios públicos.

**Privada.-** Que no es de propiedad pública o estatal, sino que pertenece a particulares.

**Servicios.-** Acción y efecto de servir, utilidad de algo para un fin o para el desempeño de una tarea o función.

**Taquigrafía.-** Es el arte de escribir rápidamente por medio de signos abreviaturas especiales.

**Vital.-** De suma importancia algo que no puede faltar para existir.

## **2.4 PREGUNTAS DIRECTRICES**

**¿Un diagnóstico sobre la preparación académica de las secretarías permitirá dimensionar la situación de la problemática de atención al usuario?**

Luego de haber realizado un diagnóstico personalizado a las secretarías sobre su nivel de preparación, nos permitió dimensionar de forma exacta la situación del problema.

Se observó que la mayoría de las secretarías no posee el suficiente nivel académico que en la actualidad la empresa lo exige ni la actualización de conocimientos de forma continua es la razón porque existe el problema en la atención al usuario.

**¿Establecer cuál es el nivel de conocimientos que posee las secretarías de las instituciones públicas de Tabacundo para diseñar un programa de capacitación?**

Luego de haber realizado las encuestas y su respectiva tabulación nos permitió establecer el nivel de conocimientos que poseen cada secretaria, de ahí elaborar un programa que actualicen y refuercen sus conocimientos en temas como cualidades éticas de una secretaria, su imagen personal, manejo de paquetes de ofimática, atención al cliente, archivo de documentos, redacción comercial.

Entre los temas más importantes que una secretaria de poseer para brindar una excelente atención a los usuarios.

**¿Determinar cuáles son las falencias en la atención a los usuarios de las instituciones Públicas de Tabacundo para mejorar este servicio?**

Luego de haber determinado las falencias que presentaban las secretarías en la atención al usuario se procedió a capacitar y actualizar sus conocimientos en el área de atención al cliente así se logró mejorar la atención que brindaban, los usuarios se sienten satisfechos con los cambios obtenidos porque ahora realizan su tramites de forma eficiente y con una excelente atención por parte de las secretarías.

**¿La aplicación de un programa de capacitación a las secretarías permitirá mejorar la atención que brindan al usuario?**

Con la aplicación de un programa de capacitación a las secretarías se mejoró notablemente la atención, en la actualidad las secretarías realizan su trabajo de forma eficiente y eficaz, brindando un servicio personalizado, el usuario se siente satisfecho con la atención que ahora brindan las secretarías de las empresas públicas de Tabacundo Emasa P.M y Registro Civil. Las empresas deben comprometerse a implementar un programa de capacitación porque es la mejor opción para que su personal trabaje de forma correcta y así aporte al desarrollo de la empresa y la sociedad.



## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación con el tema, análisis de la preparación académica y actualización de conocimientos de la secretarías y su influencia en la calidad de servicio al usuario de las instituciones públicas Emasa, Registro Civil, de la ciudad de Tabacundo se desarrolló, utilizando los lineamientos de la investigación descriptiva y de proyecto factible, porque explica, analiza de manera ordenada, el lugar en donde tenemos que investigar, también establece las condiciones para describir un hecho, y el proyecto factible porque pretende entregar alternativas de solución con una propuesta a la problemática planteada.

Mediante la aplicación de las técnicas de investigación mencionados, se pudo determinar y pronosticar el problema y proponer estrategias de solución, para actualizar los conocimientos de las secretarías de las empresas públicas en beneficio del Cantón Pedro Moncayo.

#### **3.2 MÉTODOS**

##### **3.2.1 Inductivo-Deductivo**

Este método analiza casos particulares, como son las estrategias de atención al cliente para extraer y establecer las conclusiones y recomendaciones que son de tipo general del presente trabajo investigativo. Recolecta una serie de técnicas que se presenta en una propuesta que se desarrolla en lo posterior del trabajo investigativo.

Son guías y propuestas para lograr complementar el perfil de la secretaria de las empresas públicas de la ciudad de Tabacundo y así aumentar la competitividad en su actividad profesional.

### **3.2.2 Método bibliográfico**

Se utilizó para reunir información precisa y necesaria para la elaboración del marco teórico, mediante las técnicas de la recopilación documental que permitió seleccionar la información relacionada con la capacitación y servicio al cliente.

## **3.3 TÉCNICAS**

### **3.3.1 Encuesta**

Se aplicó encuestas a los usuarios y a secretaría de las empresas públicas Emasa Pm, Registro Civil, que nos ayudó para obtener y recabar información, para tabular y analizarla, y así sustentar el tema de investigación.

El presente tema de investigación está proyectado al área administrativa de las empresas públicas de la ciudad de Tabacundo, para complementar y aumentar la competitividad de las secretarías y así aportar al desarrollo de la sociedad.

## **3.4. INSTRUMENTO**

Se aplicó el cuestionario.

## **3.5. POBLACIÓN**

Este trabajo de investigación se realizó con 2400 personas como población, la misma que abarca a todo el público que realiza tramites en las empresas Emasa P-M., Registro Civil, del Cantón Pedro Moncayo.

### 3.5.1. Cuadro de población del personal administrativo

INSTITUCIONES PÚBLICAS	FUNCIONARIOS
Registro Civil	9
Empresa de Agua Potable EMASA	15
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**Nota.-** como el número de funcionarios es reducido no se utiliza cálculo de muestra.

### 3.5.2. Cuadro de población del público

INSTITUCIONES PÚBLICAS	USUARIOS
• Registro Civil	1300
• Empresa de Agua Potable EMASA	1100
<b>TOTAL</b>	<b>2400</b>

### Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra de los usuarios aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * PQ}{N - 1 \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Dónde:

**N:** Población= 2400

**PQ:** Constante = 0.25

**E:** Margen de Error= 0.08

**K:** Constante de error= 2

**n:** Tamaño de la Muestra

Aplicamos la fórmula con un margen de error del 8%

$$n = \frac{2400 * 0,25}{2400 - 1 \frac{0.08^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{600}{4,088}$$

$$n = 146,77$$

n= 147
--------

### **Cálculo de la muestra por extractos**

$$m = \frac{n}{N} E$$

$$m = \frac{147}{2400} 1300 = 79.625$$

m= 80
-------

$$m = \frac{147}{2400} 1100 = 67,375$$

m= 67
-------

### **Cuadro de muestra**

<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>	<b>USUARIOS</b>
Registro Civil	80
Empresa de Agua Potable EMASA	67
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. PROCESOS**

Luego de haber realizado las encuestas a la población de la ciudad de Tabacundo se ha logrado obtener información necesaria para realizar este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó encuestas a las secretarías de las empresas Públicas de la ciudad de Tabacundo Emasa P.M., Registro Civil, y también a la población de usuarios.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar al cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante la regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la Barra de menú la opción insertar, en el grupo de ilustraciones se escogió el gráfico circular.

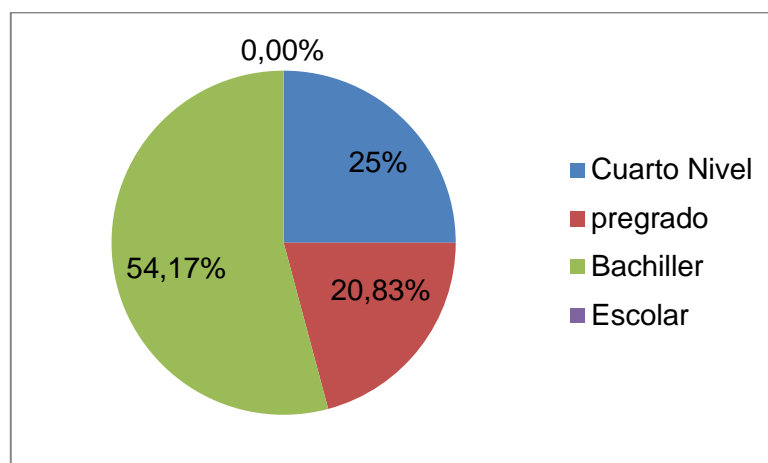
Los gráficos circulares sirvieron a las investigadoras para el análisis e interpretación de estos resultados, los mismos que se representan a continuación.

## 4.2 ENCUESTA A LAS ECRETARIAS Y FUNCIONARIOS

**Pregunta 1.-** ¿Cuál es su nivel de preparación académica?

**Cuadro 1**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Cuarto Nivel	6	25%
Pregrado	5	20,83%
Bachiller	13	54,17%
Escolar	0	0,00%
<b>Total encuestados</b>	<b>24</b>	<b>10%</b>



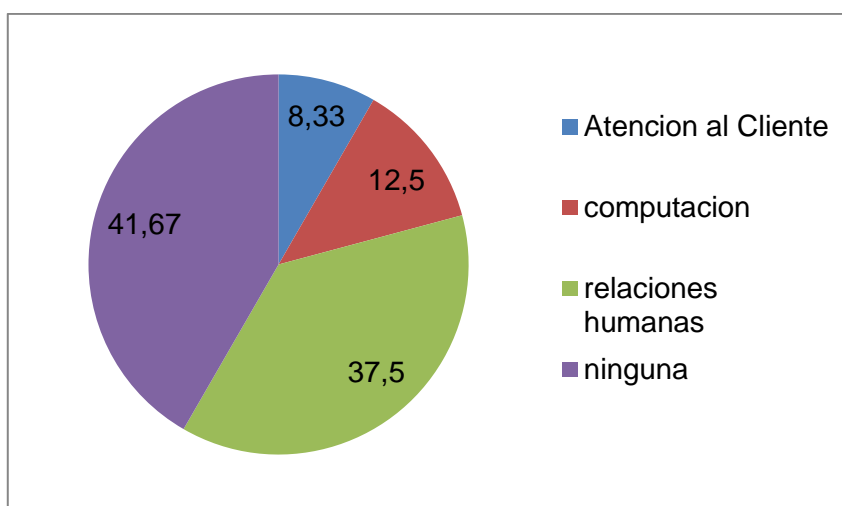
### **Análisis**

Según el resultado de las encuestas realizadas en las empresas públicas demuestra que la mayoría de las secretarías, su preparación académica es de bachiller, demostrando así que necesitan estar constantemente capacitándose en el área secretarial para ejercer su trabajo de forma eficiente.

**Pregunta 2.-** Indique los cursos sobre actualización en secretariado que ha recibido

**CUADRO 2**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Atención al cliente	2	8.33
computación	3	12.50
Relaciones humanas	9	37.50
Ninguna	10	41.67
<b>Total encuestas</b>	<b>24</b>	<b>100</b>



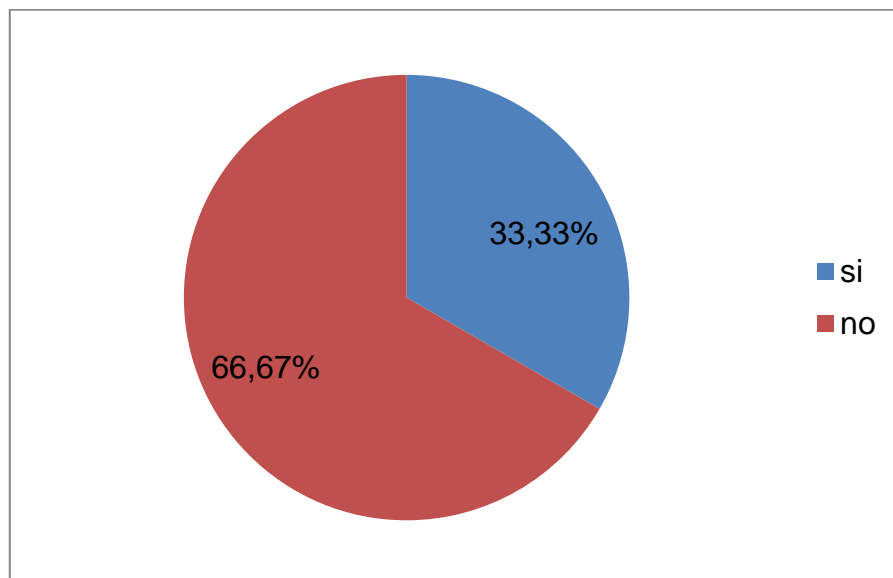
### **Análisis**

Según los datos de los encuestados se puede apreciar que las secretarías de las empresas públicas de Tabacundo no están suficientemente capacitadas en su rama laboral ocasionando desprestigio en la imagen empresarial.

**Pregunta 3.-** ¿Recibió algún tipo de mérito en su trabajo?

**CUADRO 3**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
si	8	33,33%
no	16	66,67%
<b>Total encuestados</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>



### **Análisis**

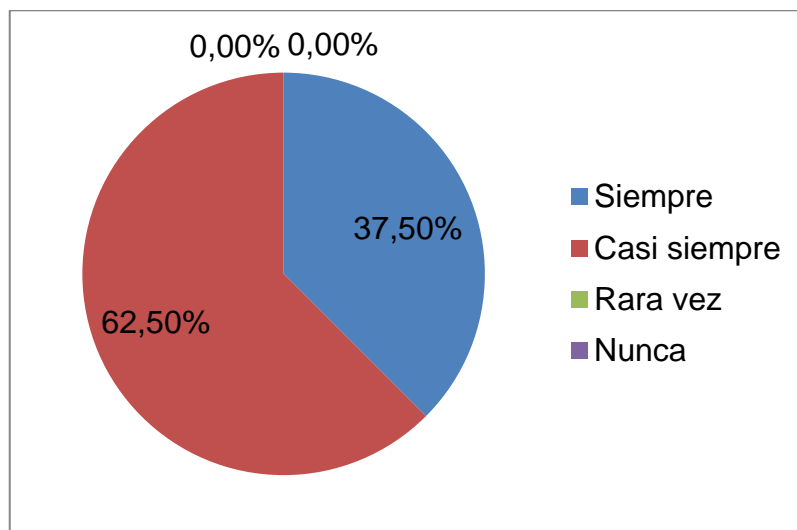
Los resultados obtenidos nos permitieron conocer que un gran porcentaje de secretarías públicas no han recibido ningún tipo de mérito en el área secretarial, precisamente porque no existen oportunidades para el desarrollo profesional.



**Pregunta 4.-** ¿Cuándo atiende al usuario lo realiza con rapidez?

**Cuadro 4**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	9	37,50%
Casi siempre	15	62,50%
Rara vez	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
<b>Total encuestados</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>



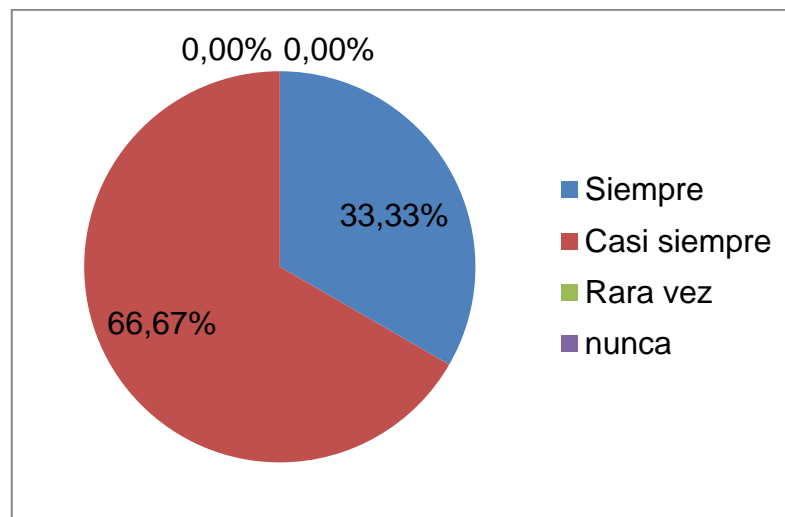
### **Análisis**

Según las encuestas realizadas, las secretarías se consideran que atienden al usuario con rapidez casi siempre, pero lo más adecuado sería atender siempre con rapidez, para mantener el prestigio de una institución. Una institución que atiende con eficiencia y eficacia siempre tendrá buenos comentarios del público.

**Pregunta 5.-** ¿Los trámites que realizan los usuarios lo realizan de manera eficiente?

**CUADRO 5**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	8	33,33%
Casi siempre	16	66,67%
Rara vez	0	0,00%
nunca	0	0,00%
<b>Total encuestados</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



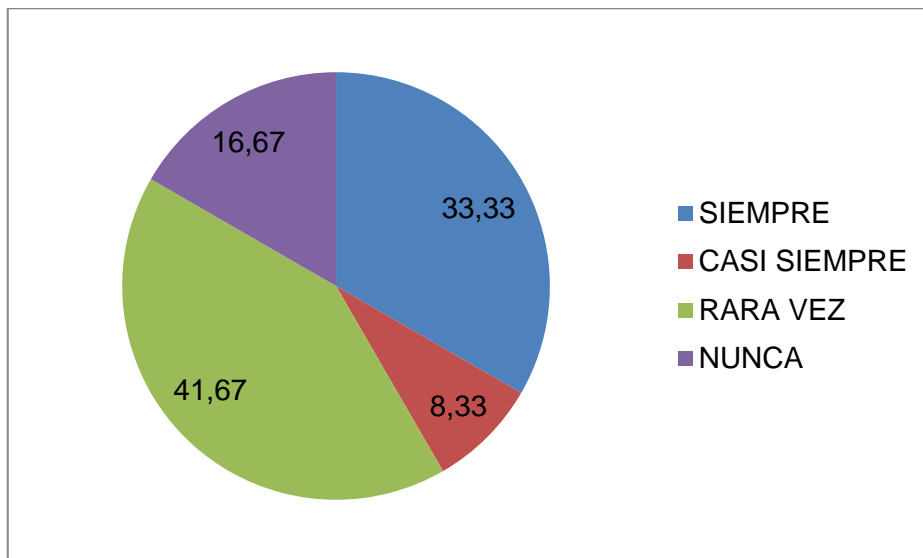
### **Análisis**

El total de Las secretarías del sector público se consideran que casi siempre realizan los trámites de manera eficiente, pero lo más adecuado y para mantener satisfecho al usuario atenderlo siempre de manera eficiente así mantener una atención al público de excelencia.

**Pregunta 6** ¿Recibe al usuario con cortesía?

**Cuadro 6**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	8	33.33
Casi siempre	2	8.33
Rara vez	10	41.67
Nunca	4	16.67
<b>Total encuestas</b>	<b>24</b>	<b>100</b>



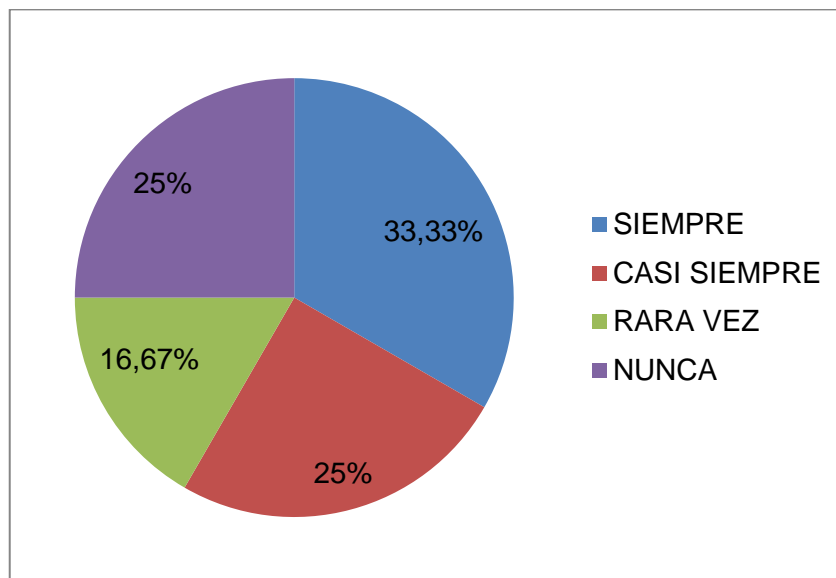
**Análisis**

Según los resultados obtenidos de los encuestados se pueden apreciar que la gran mayoría de las secretarías rara vez atienden al usuario con cortesía, posiblemente esta situación sea por falta de actualización en técnicas de atención al cliente.

**Pregunta 7** ¿Ha recibido quejas por parte del usuario?

**Cuadro 7**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	8	33.33
Casi siempre	6	25
Rara vez	4	16.67
Nunca	6	25
Total encuestas	24	100



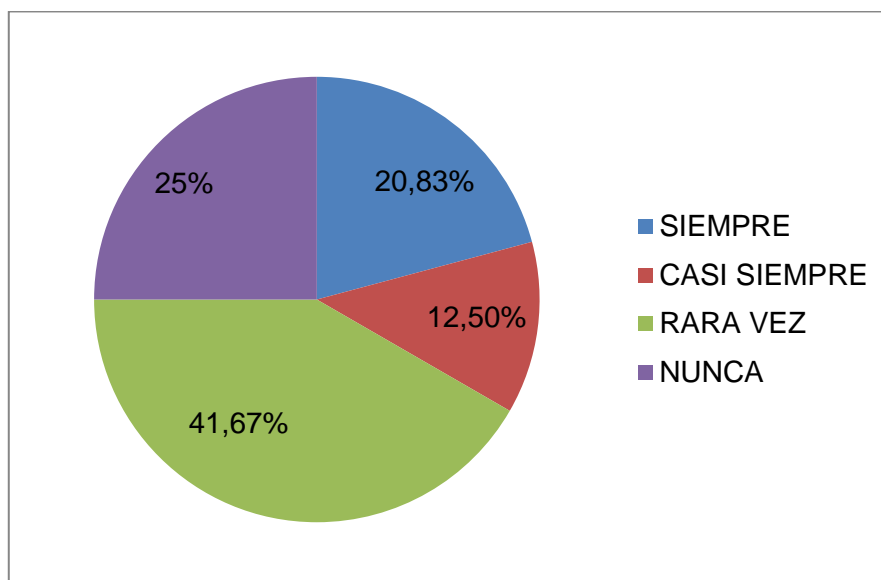
**Análisis**

Con las respuestas de los encuestados se pueden apreciar que la gran mayoría de las secretarías de las empresas públicas de Tabacundo siempre reciben quejas por parte de los usuarios, posiblemente esta situación sea por falta de conocimientos que poseen sobre atención al cliente.

**Pregunta 8** ¿Sus funciones diarias en el área secretarial lo desempeñan de manera oportuna?

**Cuadro 8**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	5	20.83
Casi siempre	3	12.50
Rara vez	10	41.67
Nunca	6	25
Total encuestas	24	100



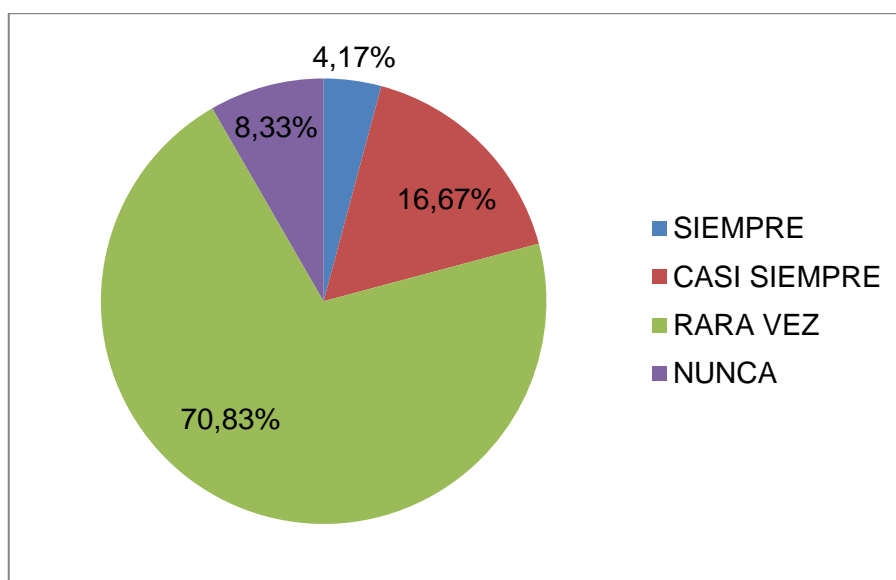
### **Análisis**

Se puede apreciar con las respuestas de los encuestados que la gran mayoría de las secretarías rara vez desempeñan sus funciones de manera oportuna, probablemente esta situación sea por falta de organización en las funciones diarias.

**Pregunta 9** ¿Trata de realizar sus actividades diarias en menos tiempo para ocupar el resto de horas en adquirir nuevos conocimientos?

**Cuadro 9**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	1	4.17
Casi siempre	4	16.67
Rara vez	17	70.83
Nunca	2	8.33
<b>Total encuestas</b>	<b>24</b>	<b>100</b>



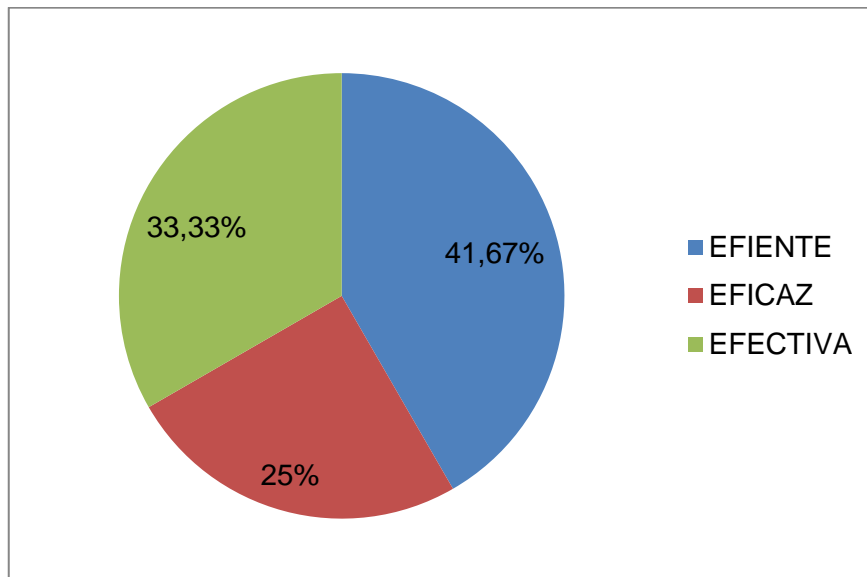
### **Análisis**

Las encuestas nos da a conocer que la gran mayoría de las secretarias opinan que rara vez realizan sus actividades diarias en el menor tiempo para después poder adquirir nuevos conocimientos, posiblemente esta situación sea por falta de motivación para la superación personal y profesional.

**Pregunta 10** ¿Se considera una secretaria?

**Cuadro 10**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Eficiente	10	41.67
Eficaz	6	25
Efectiva	8	33.33
Total encuestas	24	100



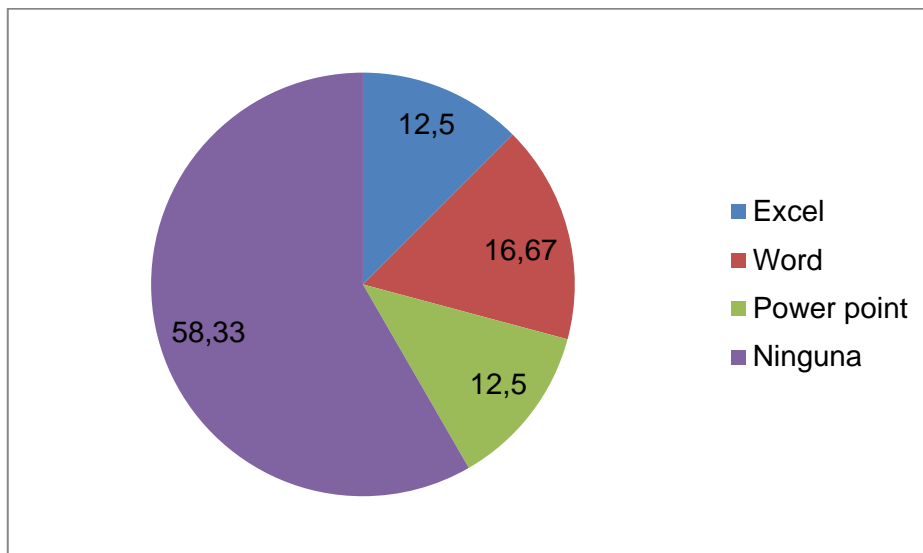
**Análisis**

Por las encuestas realizadas se pueden apreciar que la gran mayoría de las secretarias se consideran eficientes, se preparan para cumplir sus objetivos pero no piensan que una magnífica profesional de secretariado debe cumplir con las tres condiciones: eficiencia, eficacia y efectividad.

**Pregunta 11** ¿En qué programa de computación ha recibido mayor capacitación?

**Cuadro 11**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excel	3	12.50
Word	4	16.67
Power point	3	12.50
Ninguna	14	58.33
<b>Total encuestas</b>	<b>24</b>	<b>100</b>



### **Análisis**

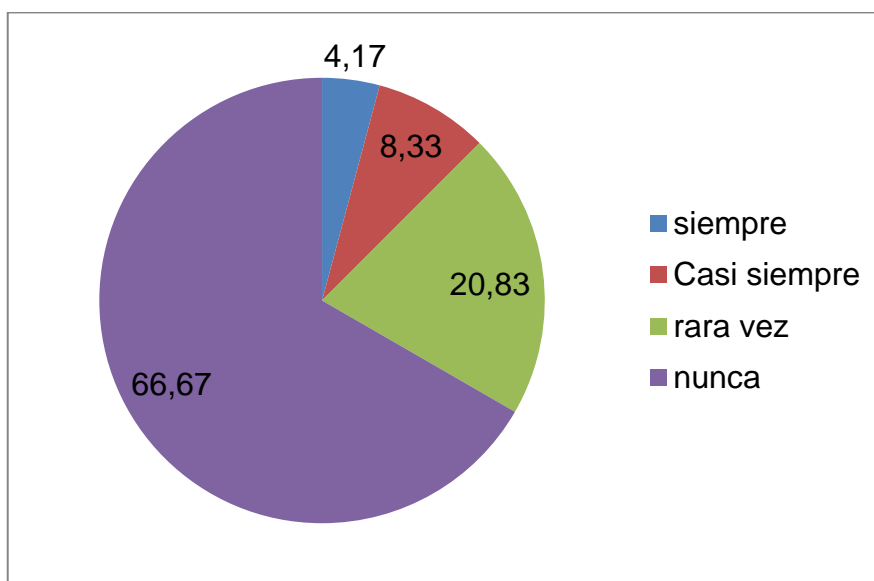
Según el resultado de las encuesta una gran cantidad de secretarias desconocen las diferentes facilidades que nos brindan cada uno de los programas de computación, ocasionando demora en el tiempo de tramitación, comunicación y despacho de los documentos a los encomendados.



**Pregunta 12** ¿Recibe capacitación continua de las diferentes formas de archivo?

**Cuadro 12**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	1	4.17
Casi siempre	2	8.33
Rara vez	5	20.83
Nunca	16	66.67
Total encuesta	24	100



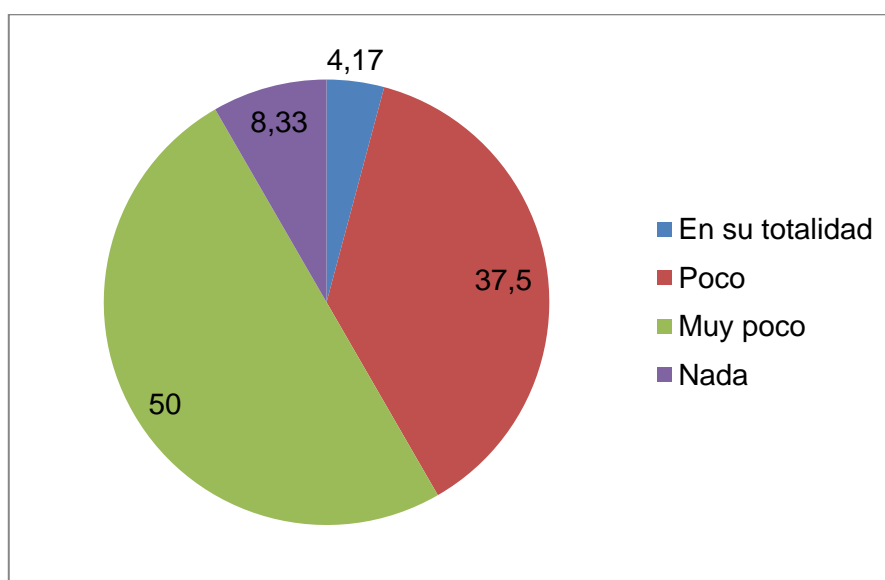
### **Análisis**

Según el resultado de las encuesta una gran cantidad de secretarias no reciben capacitación continua sobre las formas de archivo ocasionando una desorganización de todos los documentos a su cargo.

**Pregunta 13** ¿Tiene conocimiento sobre las nuevas normas de redacción comercial?

**Cuadro 13**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
En su totalidad	1	4.17
Poco	9	37.5
Muy poco	12	50.00
Nada	2	8.33
Total encuestas	24	100



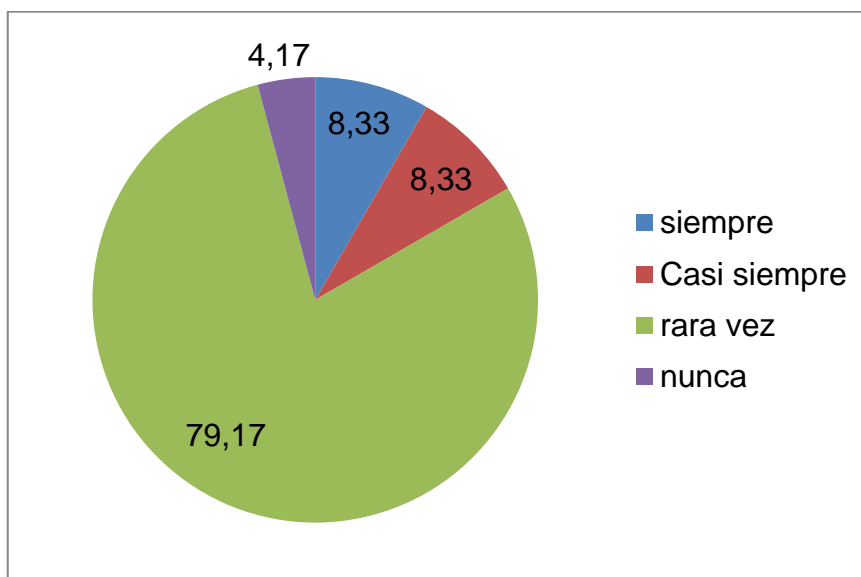
### **Análisis**

Según los datos de las encuestas muy pocas son las secretarías que conocen sobre las nuevas normas de la redacción comercial, posiblemente sea por la falta de actualización en esta área.

**Pregunta 14** ¿Recibe capacitación sobre principios y normas de atención al cliente?

**Cuadro 14**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	2	8.33
Casi siempre	2	8.33
Rara vez	19	79.17
Nunca	1	4.17
<b>Total encuestas</b>	<b>24</b>	<b>100</b>



### **Análisis**

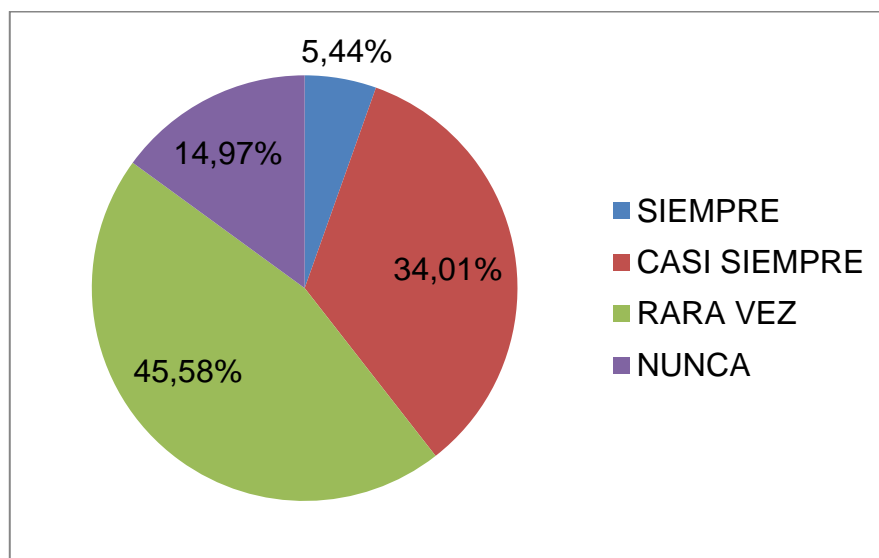
Según las respuestas de los encuestados las empresas públicas de Tabacundo rara vez se preocupan por capacitar a sus secretarias sobre los principios y normas de atención al cliente, ocasionando una atención inadecuada al usuario, éste no se encuentre satisfecho.

### 4.3 ENCUESTAS A LOS USUARIOS

**Pregunta 1:** ¿Es atendido rápidamente al momento de realizar sus trámites?

**Cuadro 1**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	8	5.44
Casi siempre	50	34.01
Rara vez	67	45.58
Nunca	22	14.97
<b>Total encuestas</b>	<b>147</b>	<b>100</b>



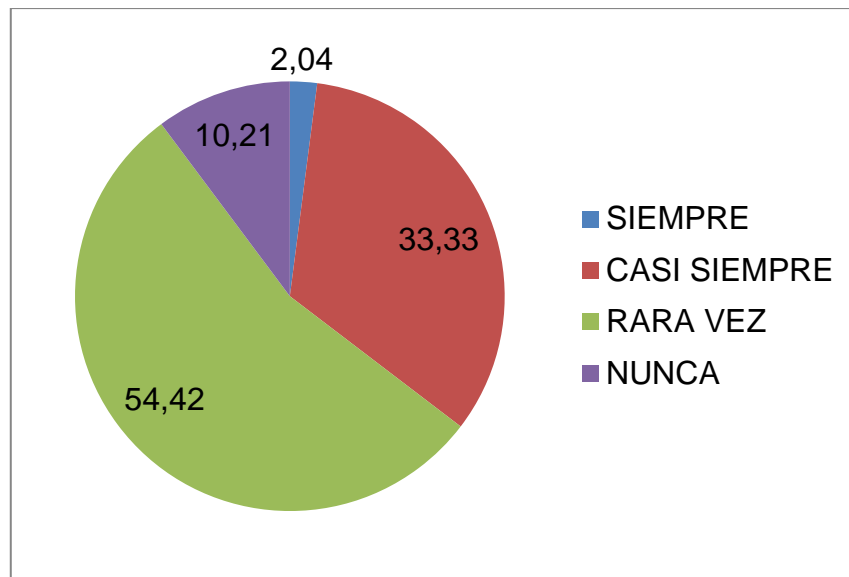
#### **Análisis**

Por la aplicación de las encuestas al público se pueden apreciar que la gran mayoría de los usuarios opinan que rara vez son atendidos rápidamente en la realización de los trámites, posiblemente esta situación sea por falta de conocimientos sobre secretariado.

**Pregunta 2:** ¿Los trámites que realiza en esta empresa son eficientes?

**Cuadro 2**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	3	2.04
Casi siempre	49	33.33
Rara vez	80	54.42
Nunca	15	10.21
Total encuestas	147	100



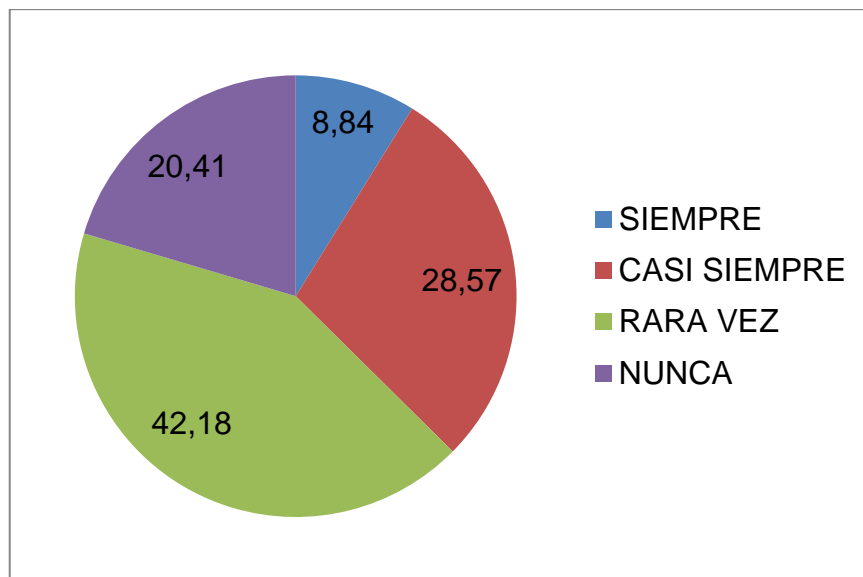
### **Análisis**

Según las respuestas de los encuestados se pueden apreciar que la gran mayoría de los usuarios opinan que rara vez la empresa realiza los trámites de manera eficiente, posiblemente esta situación sea por falta de actualización sobre computación.

### Pregunta 3 ¿Lo atienden amablemente?

**Cuadro 3**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	13	8.84
Casi siempre	42	28.57
Rara vez	62	42.18
Nunca	30	20.41
Total encuestas	147	100



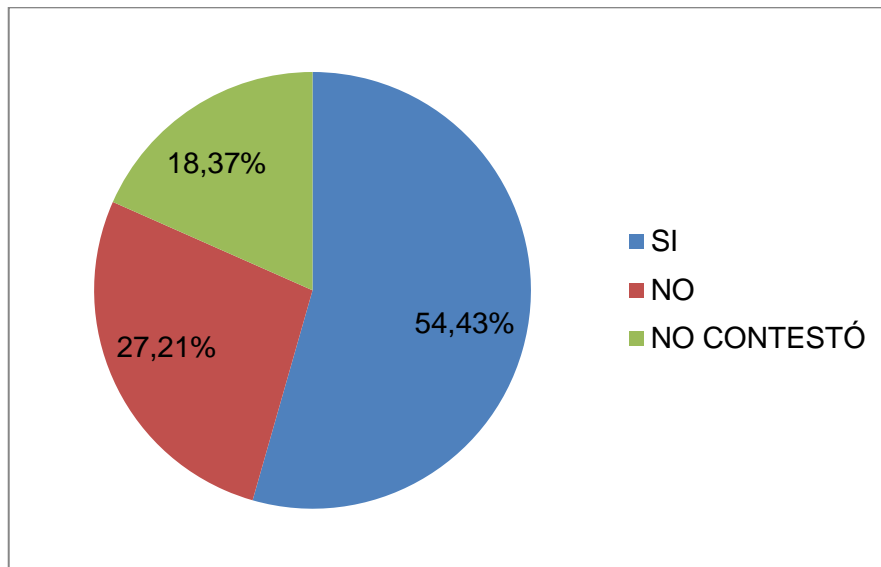
### Análisis

Mediante resultados obtenidos se pueden apreciar que la gran mayoría de los usuarios opinan que rara vez son atendidos amablemente, probablemente esta situación sea por falta de actualización en técnicas de atención al cliente que en la actualidad están muy desarrolladas.

**Pregunta 4** ¿Tiene alguna queja sobre la atención al cliente?

**CUADRO 4**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
si	80	54.43%
no	40	27.21%
No contestó	27	18.37%
<b>Total encuestas</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



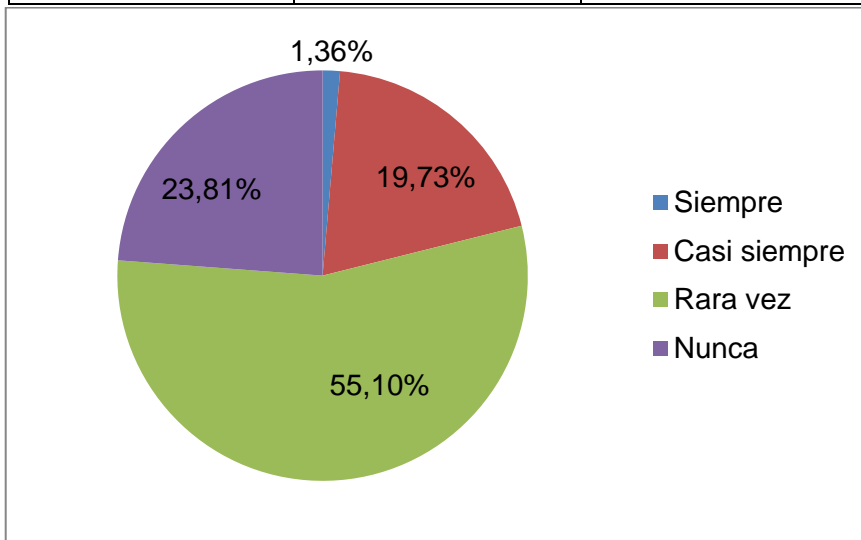
**Análisis**

Los resultados demuestran que, la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos en la atención brindada por las secretarías de las empresas públicas del sector de Tabacundo. Hay un mínimo porcentaje que se encuentran sin quejas en la atención.

**Pregunta 5** ¿Cree usted que las secretarias desempeñan sus funciones diarias de manera oportuna?

**CUADRO 5**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	2	1.36%
Casi siempre	29	19.73%
Rara vez	81	55.10%
Nunca	35	23.81%
<b>Total encuestas</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>



**Análisis**

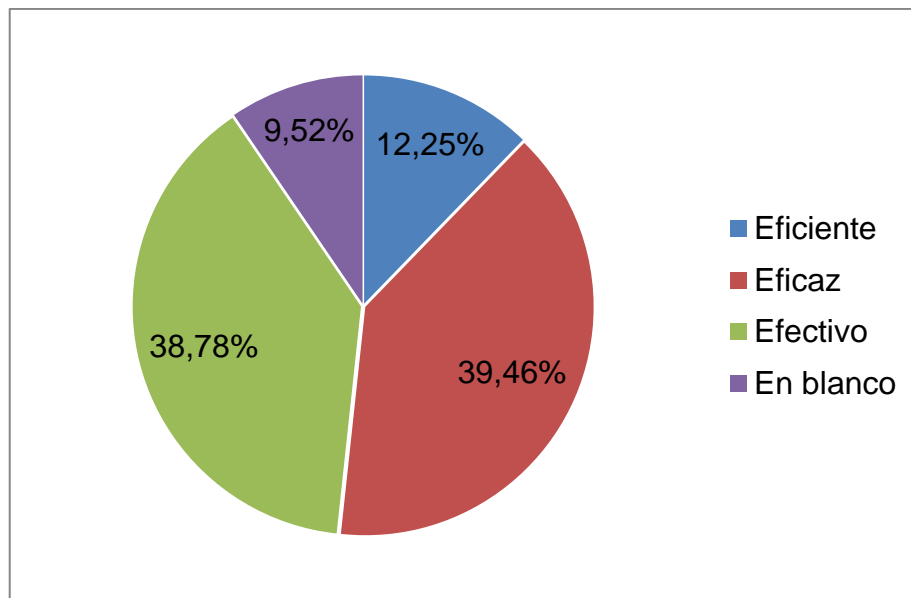
Mediante la realización de encuestas los usuarios opinan que las secretarias ejercen rara vez su trabajo de manera oportuna y provocan insatisfacción en los usuarios y pérdida de tiempo. En el cuadro demuestra que la mínima parte piensa que ejercen su trabajo de manera oportuna en la ciudad de Tabacundo.



**Pregunta 6** ¿Cómo le considera a la secretaria de esta empresa?

**CUADRO 6**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>Eficiente</b>	18	12.25%
<b>Eficaz</b>	58	39.46%
<b>Efectivo</b>	57	38.78%
<b>En blanco</b>	14	9.82%
<b>Total encuestas</b>	147	100%



**Análisis**

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas a los usuarios en la ciudad de Tabacundo, el porcentaje mayor cree que las secretarías de las empresas públicas son eficaces en el trabajo que realizan, pero sugieren que la atención al público se debe mejorar.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Una vez realizada la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Las secretarías que laboran en las empresas: Emasa P.M. y el Registro Civil de la ciudad de Tabacundo, son la mayoría bachilleres por lo cual necesitan una capacitación continua para ejercer de mejor manera su trabajo en beneficio y satisfacción y de la Institución a cual pertenece.
- Los usuarios opinan que la mayoría de las secretarías del sector público necesitan mejorar en la calidad de servicio, para que brinden un servicio más eficiente y oportuno al usuario y así mantener satisfecho al público.
- Las secretarías deben brindar un servicio de calidad al público, realizar los trámites de manera oportuna y tratar al usuario de forma amable. Esto se logra siempre y cuando la secretaria esté preparada y actualizando de forma continua sus conocimientos, mediante programas de capacitación.
- De las respuestas de las secretarías se puede deducir que la gran mayoría opinan que es necesario un programa de capacitación para el desarrollo eficiente en las tareas diarias y así brindar una excelente

calidad de servicio al usuario para apartar de forma positiva al desarrollo de la sociedad Tabacundeña.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- A las secretarías que no se descuide el buen trato al cliente porque así se logra el desarrollo de una institución. Para mejorar la imagen que ésta proyecta hacia la sociedad Tabacundeña
- A las secretarías deben procurar siempre brindar un excelente servicio al público, ser amables y realizar su trabajo de forma oportuna para lograr los objetivos de la empresa. Al realizar profesionalmente su labor no solo trae beneficios en el trabajo, sino también una profunda satisfacción profesional.
- A los funcionarios que los conocimientos adquiridos en capacitaciones sean puestos en práctica para aportar al crecimiento y el beneficio institucional. Los saberes deben siempre transformarse en competencias laborales.
- Se recomienda a los funcionarios y secretarías de las empresas públicas de la ciudad de Tabacundo la aplicación de un programa de capacitación y actualización de conocimientos para las secretarías a fin de mejorar la calidad de servicio al usuario y aportar al desarrollo de la sociedad.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. LA PROPUESTA**

#### **6.1 TEMA:**

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS SECRETARÍAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS: EMASA P.M., REGISTRO CIVIL, DE LA CIUDAD DE TABACUNDO.

#### **6.2. JUSTIFICACIÓN**

Una secretaria ejecutiva que ejerce su trabajo debe proyectar a los demás, una imagen proactiva, visionaria, dinámica, ser la principal de una empresa y la mano derecha del jefe, es la razón que requiere estar constantemente actualizada en los conocimientos y capacitada para ejercer su cargo de manera eficaz, estar constantemente capacitándose en los nuevas tecnologías y avances de la especialidad, le permite fortalecer sus conocimientos e innovar en su trabajo diario.

Este programa de capacitación trae muchos beneficios tanto para secretarias como para todo el personal administrativo, con este tipo de capacitaciones se obtendrá los niveles óptimos que una empresa requiere en su personal para responder de manera inmediata a las exigencias del mundo moderno y estar altamente capaz de decidir y dirigir en beneficio de una empresa. Con este programa las secretarias podrán complementar su perfil y aumentar sus capacidades con nuevas tecnologías para el beneficio positivo de una empresa.

## 6.3 FUNDAMENTACIÓN

### 6.3.1 Preparación continua

La secretaría ejecutiva moderna debe estar constantemente preparándose según los avances de tecnológicos de la actualidad, para cultivar buenos modales, ser proactivas, poseer el don de gentes para las diferentes actividades, ser líder en su empresa, y aportar de forma positiva al crecimiento y desarrollo de la misma, una empresa debe poseer personal que se prepare de forma continua, para cumplir con estos tres objetivos: Competencia profesional, nivel cultural y categoría humana.

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la preparación continua de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional.

Las secretarias deben tener principalmente una preparación continua en lo siguiente:

**Mecanografía.-** El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

**Ortografía y gramática.-** Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar actualizada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

**Caligrafía.-** Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.

**Archivo.-** Es también importante que la secretaria tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.

**Computación.-** El área secretarial requiere los conocimientos básicos de computación, que consiste en operaciones sencillas en ofimática e internet, etc.

**Contabilidad.-** Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio

<http://www.iglesiaguadalupechetumal.com>

### **6.3.2 Actualización**

Haciendo un análisis del entorno actual, las empresas requieren de profesionales integrales con visión de futuro, con cualidades habilidades, destrezas y conocimientos integrales que se adapten a la cultura corporativa.

Sabemos que en estos últimos años, la competitividad y la innovación se están dando agresivamente en todos los ámbitos inclusive en el nivel ético. La relación empresa profesional ha dado un giro de Lo que ha sido

tradicionalmente una situación de empleador-empleado se está transformando en una relación comercial de igualdad, una relación de “vendedor-cliente”. Usted, como proveedor de servicios, debe demostrar continuamente su valor al empleador o cliente así como su constante y significativa contribución al valor del negocio.

Ya no es suficiente certificar que estudiaste en la universidad, o que tengas un Título exclusivamente, esta es una característica que poseen miles de jóvenes. La educación continua debe ser parte de la cultura profesional que debemos poseer. La certificación llegó a nuestros colegios profesionales. La acreditación de la actualización profesional continua o permanente, se realizará a través de las tablas de puntajes que establecen los conceptos y la forma de cálculo del puntaje para la evaluación del personal.

Por ello, se hace necesario actualizarse continuamente para diferenciarse y ser atractivo a la empresa. Actuando como un consultor dentro de la organización, predispuesto a dar alternativas de soluciones efectivas.

Debemos desarrollar constantemente nuestras cualidades asumiendo tareas cada vez más retadoras que enriquezcan nuestra experiencia

En un mercado laboral cada vez más globalizado y competitivo, con la firma de una serie de tratados y convenios internacionales debemos aprovechar nuestros tiempos actualizarnos y superarnos desde que egresamos de la universidad. Manteniendo siempre la vista en lo que deseamos lograr en el futuro, en cómo se va a cumplir con ese propósito y dónde.

En la misma forma en que las organizaciones de hoy deben reinventarse a sí mismas para adaptarse a los rápidos cambios en forma exitosa, usted también debe transformarse a sí mismo si desea lograr una

carrera saludable y próspera. La pregunta no es "¿Debo cambiar?", sino es: "¿Estoy cambiando a la velocidad de los cambios en el mercado global, y lo estoy haciendo más rápido y más eficientemente que mis competidores?". Si usted decidiera no cambiar, debe prepararse porque esta decisión tendrá un impacto significativo tanto en el tiempo que va a tardar en reenganchar su carrera como en el número de oportunidades que podrá perder en el camino.

En el ámbito secretarial se debe estar constantemente actualizando en los cambios que el mundo moderno así lo exige, actualizar se refiere en estar pendientes en los nuevos cambios que existe en la carrera tanto en las técnicas laborales como en las nuevas tecnologías para desempeñar de forma eficiente un trabajo, y mantenerse competitivo.

Elaborado por MBA CPC Max Cáceda

### **6.3.3 Capacitación**

Sentarse y mirar los cambios que el medio va dando diariamente y pensar en un servicio que camine con la modernización, es una verdadera utopía. Por ello, una herramienta importante que permite modificar las conductas de las personas frente a las incesables variaciones del entorno, es la capacitación.

No obstante, a la capacitación se le ha dado un uso que se desliga verdaderamente de los requerimientos que permiten que los funcionarios sean más capaces y que de esta manera puedan responder a las necesidades vigentes en la sociedad.

De ahí que nuestro trabajo busque determinar la importancia de la capacitación en pro de una respuesta efectiva en la atención, logrando así una mayor productividad que nos lleve a visualizar como realidad la



calidad de los servicios no como concepto teórico, sino más bien como un hecho.

La capacitación, como ciclo, presenta un comienzo y un desarrollo, sin embargo, no existe un final que "complete el círculo", lo que trae consigo la ausencia de optimización de los recursos por el hecho de no contar con una retroalimentación adecuada, en donde las diferentes partes intervengan, para poder efectuar las acciones correctivas necesarias.

A esto se suma la falta de compromiso por parte de las jefaturas en la elaboración de las mallas capacitacionales.

La sección de "Capacitación y Desarrollo", ha sido un factor clave, revisando sus programas de trabajo para profundizar en el enfoque de trabajo en equipo, tratando de atenuar la excesiva departamentalización, y generando así, mayores habilidades, actitudes y aptitudes entre los funcionarios que hagan posible un trabajo que desahogue en servicios y productos de calidad y oportunidad para los usuarios.

<http://html.Capacitacion-profesional.html>

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo general**

Mejorar la capacitación y actualización de conocimientos de las secretarías, para que respondan de forma positiva al desarrollo de las empresas.

### **6.4.2 Objetivos específicos**

- Fomentar a las empresas el valor que tiene que su personal administrativo este constantemente capacitado, para mejorar sus niveles de rendimiento.

- Socializar el programa de capacitación en las empresas públicas, para el mejoramiento de las capacidades secretariales.

## **6.5 IMPORTANCIA**

En la actualidad la secretaria desempeña el rol más importante de una empresa, por ser la primera impresión que da de la empresa a un cliente o socio por lo cual debe estar altamente capacitada para ejercer su trabajo de forma eficiente, para el desarrollo de la empresa y la sociedad

El programa de capacitación que proponemos es de gran importancia ya que ayudará a las secretarias a complementar el perfil que en la actualidad exigen, como es de ser capaces de ser personas líderes y tomar sus propias decisiones, ser proactivas y eficientes en el desarrollo de su trabajo, y así mantener en un buen nivel competitivo a una empresa.

Capacitarse continuamente es la clave para el crecimiento personal y empresarial, y estar competitivo para ejercer su trabajo en cualquier tipo de empresa sin ningún problema.

Una empresa que se preocupe en capacitar de forma continua a su personal obtendrá beneficios a futuro como es su crecimiento sólido y perdurará en la vida empresarial.

## **6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

El programa de capacitación se lo realizó en el auditorio de la empresa de agua potable y alcantarillado Emasa P.M. y benefició de forma directa a las secretarias de las empresas públicas de Tabacundo: Emasa P.M. y Registro Civil y de forma indirecta a los usuarios y gerentes de la empresa a capacitar.

## **6.7 FACTIBILIDAD**

El Programa de capacitación para fortalecer la calidad de servicio de las secretarías de las instituciones públicas: Emasa P.M., Registro civil, de la ciudad de Tabacundo, se lo realizó por el alto grado de preparación obtenida en la Universidad Técnica del Norte en los últimos años en la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, por tener suficientes fuentes bibliográficas sobre el tema de secretariado y porque está al alcance de las condiciones económicas de las investigadoras

## **6.8 MATERIAS**

### **6.8.1 Datos informativos**

Participantes: las secretarías de las instituciones públicas de: EMASA. P.M., Registro Civil de la ciudad de Tabacundo.

Lugar: en la ciudad de Tabacundo, en los auditorio de las empresas

Horario: los sábado 04 de mayo al 01 de junio ,2 013, de 07 a 1:30 pm, con media hora de receso

Duración: 30 horas

Facilitadoras: Srta. Carmen Quimbiamba, Sra. Mercedes Quimbiamba

Los temas que se dictó en el programa de capacitación son de gran importancia que ayudó a fortalecer la calidad del servicio en las instituciones Públicas como son: Emasa P.M. Registro Civil.

**6.9 METODOLOGÍA.-** El presente programa de capacitación tendrá el enfoque metodológico “aprender-haciendo”, es decir, “capacitación-acción”.

Temas del programa:

### **Computación**

- Excel

- Windows
- Internet básico

### **Relaciones humanas**

- Cualidades éticas de la secretaria
- Imagen personal y su influencia en la empresa

### **Atención al cliente**

- Importancia del cliente
- Desventajas por la mala atención

### **Archivo de documentos**

- Formas básicas
- Importancia del archivo ordenado
- Ventajas

### **Redacción oficial**

- Oficios, certificados y solicitud
- Beneficios de la secretaria ejecutiva con el uso correcto de la ortografía.

## Horario de la capacitación

La capacitación se va realizar de la siguiente forma:

TEMA	FECHA	HORA	RESPONSABLE
<b>Relaciones humanas</b>			Carmen Quimbiamba
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cualidades éticas de la secretaria</li> </ul>	4, mayo, 2013	7h00 A 10h00	
<b>RECESO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Imagen personal y su influencia en la empresa</li> </ul>	4, mayo, 2013	10h30 A 13h30	Mercedes Quimbiamba
<b>Computación</b>	11 mayo, 2013	07H00 A 10H00	Mercedes Quimbiamba
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofimática</li> </ul>			
<b>RECESO</b>			
Internet básico	11, mayo, 2013	10h30 A 13h30	Carmen Quimbiamba
<b>Atención al cliente</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Importancia del cliente</li> <li>Desventajas por la mala atención</li> </ul>	18, mayo, 2013	7h00 A  10h00	Carmen Quimbiamba
<b>RECESO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Imagen institucional</li> </ul>	18, mayo, 2013	10h30 A 13h30	Mercedes Quimbiamba
<b>Archivo de documentos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formas básicas</li> <li>Importancia del archivo</li> <li>ventajas</li> </ul>	25, mayo, 2013	7h00 A  10h00	Mercedes Quimbiamba
<b>RECESO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación</li> </ul>	25, mayo, 2013	10h30 A 13H30	Carmen Quimbiamba
<b>Redacción oficial</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios con el uso correcto de la ortografía</li> </ul>	01, junio, 2013	7h00 A 10H00	Mercedes Quimbiamba
<b>RECESO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas normas de redactar oficios certificados y solicitudes</li> </ul>	01, junio, 2013	10h30 A 13H30	Carmen Quimbiamba

## **6.10 CONTENIDO**

### **6.10.1 RELACIONES HUMANAS**

**La secretaria y las relaciones humanas.-** Las secretarias no son sistemas cerrados, viven abiertas a su medio social, dentro de estas una de las grandes responsabilidades de la secretaria moderna es la comunicación con el público, a tares de esta comunicación la secretaria se convierte en una carta de presentación, más impactante, para bien o para mal, que el logotipo, uniformes y las oficinas, y viene a ser un factor de primera importancia de la imagen de la empresa, que a su vez, es tan importante en el mundo moderno. La secretaria tiene que aceptar que todos los seres humanos tenemos una personalidad única y diferente, por ello no todos nos relacionamos exactamente igual ante situaciones similares.

#### **Tipos de clientes, público o usuarios**

El exigente

El presumido o echador

El déspota

El agresivo

El impaciente

El desorientado despistado

El tímido

El torpe

El locuaz que quiere matar el tiempo platicando

#### **Cualidades éticas de la secretaria**

Las relaciones de trabajo involucran el trato a los demás departamentos de la institución, por lo que es necesario cultivar otras actitudes que determinen nuevas formas de comportamiento.

El dominio de una rama de la ciencia da al hombre valiosos instrumentos de servicio social y oportunidad para ocupar una posición oficial sobresaliente. Pero los aspectos técnicos no podrán ser completos si el profesional no busca ante todo realizarse como un valor humano.

A más de las destrezas técnicas, las principales cualidades que deben adornar a la secretaria son:

**Discreción.-** Por las manos de la secretaria pasan diariamente todos los documentos de la oficina. Ella conoce asuntos confidenciales que se gestionan en su área y sobre los cuales debe guardar reserva dentro de los límites de la ética y la moral, aspecto clave que le asegura la confianza del jefe. La secretaria debe conservar estos asuntos de una forma diplomática y estratégica, de modo que las personas que quieren tener en ella una fuente de información, se encuentre eco.

**Lealtad.-** Es una cualidad que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional. En la oficina, ser leal significa actuar con franqueza, rectitud y sinceridad hacia el jefe, los compañeros de oficina y la institución. Las acciones inspiradas por la lealtad despiertan en los demás la confianza y la amistad. Esta actitud no se aprende de un día para otro, es una virtud que se inculca en el hogar, en las aulas escolares y debe fundamentarse en principios morales.

**Honestidad.-** A través de esta cualidad se demuestra decencia y moderación en la manera de actuar. La secretaria debe obrar con moralidad e integridad conforme a las funciones que se han encomendado.

- **Imagen personal y su influencia en la empresa**

La impresión que causamos es tan importante en el mundo de los negocios como en nuestra vida social. Todo profesional hombre o mujer,

debe estar muy atento a su apariencia personal al igual que a su condición física para proyectar nitidez, seguridad, orden eficiencia, buen gusto, salud y energía. Estas cualidades se identifican con el éxito, triunfo, autoestima alta, en un plano más amplio, con la imagen que proyectamos de nuestra empresa. Sin embargo, existen unos elementos particulares, apariencia y lenguaje corporal, que si podemos controlar, estos elementos se proyectan no sólo a través de nuestra imagen, sino también mediante nuestras actitudes.

Nuestra apariencia física depende mucho de nuestro estado de ánimo, de nuestra salud y de la actitud que tengamos hacia nosotros mismos, si usted no se siente bien no puede proyectar una buena imagen profesional aunque vista correctamente, productividad tampoco será óptima. La falta de salud o bienestar físico produce una sensación de cansancio.

Cuando nos sentimos fuertes y saludables nos sentimos contentos, disfrutamos más de lo que hacemos y trabajamos con más entusiasmo y vigor, además producimos más somos más eficientes y nos vemos más atractivos. Así es que vale recalcar que la buena salud es lo más importante en nuestras vidas y que debemos hacer todo lo posible por cuidarla, en fin, es una obligación que tenemos con nosotros mismos. No es tan difícil si tenemos un poco de disciplina, si establecemos ciertas rutinas y las cumplimos con constancia. La imagen personal cumple un rol importante en el desempeño de la empresa ya que influye de forma positiva o negativa en la mente de los clientes.

Esencialmente usted puede:

- Someterse a un examen física anual
- Seguir las instrucciones médicas.
- Llevar una dieta equilibrada
- Estructurar un programa de ejercicios y hacerlos por lo menos tres veces por semana.



- Abstenerse de ingerir alcohol y fumar o hacerlo con moderación.
- Descasar adecuadamente.
- Aprender a relajarse y hacerlo cada vez que sienta demasiado estrés.

### **El perfil de la secretaria**

**Confianza en sí misma:** Proviene de saber que uno es capaz de triunfar e infundir seguridad a las demás persona. “Nadie puede dar lo que no se posee”.

**Iniciativa:** Son las ideas prácticas e ingeniosas que le ayudan a la secretaria a salir de la rutina.

**Seguridad:** Es la base de la eficiencia y de la manera de desempeñarse en el trabajo.

**Responsabilidad:** Es realizar el trabajo con eficiencia, prontitud y cumplir a cabalidad con el asignado.

**Eficiencia:** Es realizar bien el trabajo, poner todo nuestro esfuerzo y voluntad. Nadie es indispensable y otra persona podría desempeñar nuestra labor.

**Puntualidad:** Viene a formar parte de la responsabilidad, de llegar con atención y olvidarse de las excusas.

**Cooperación:** El éxito laboral de una secretaria depende de la cooperación, su equipo de trabajo.

**Orden:** Es un hábito que nos ayudará a desempeñarnos en forma fácil, eficiente y rápida.

**Limpieza:** Refleja una parte de nuestra forma de ser, por lo tanto debemos mantener limpia el área de trabajo y aseado nuestra aspecto físico.

**Pulcritud:** La secretaria debe demostrar pulcritud en su persona y en la calidad de su trabajo.

**Saber Escuchar:** La secretaria no debe ser egoísta, para demostrar su buena educación debe saber escuchar a las personas que la rodean.

**Sinceridad:** La sinceridad en la secretaria es necesaria para establecer relaciones interpersonales y vivir en un mundo justo y exento de hipocresía.

**Tacto:** Es tener prudencia ante las diversas circunstancias o actitudes que surgen en la empresa.

**Cortesía:** Es la demostración de afecto y respeto hacia las demás personas. Debemos usar frases que ayuden a ganarse la confianza y simpatía.

**Perseverancia:** La secretaria debe estar en constante preparación o capacitación y alcanzar todas sus metas propuestas y aportar a la empresa para su desarrollo.

**Sociable:** La secretaria debe estar dispuesta a compartir y recibir criterios de las personas. Además de tratar a la gente con prudencia y respeto.

**Elegante:** La secretaria debe demostrar su educación, buen vestir, buen gusto y delicadeza en todo momento.

**Amabilidad:** La secretaria debe manifestar su cortesía en el instante de comunicarse con las personas.

**Crítica:** La secretaria debe verter criterios constructivos hacia las diferentes áreas de la empresa o de algún compañero.

**Atenta:** La secretaria debe estar pendiente de la necesidad del jefe y de sus clientes.

**Prioridad:** La secretaria debe priorizar las actividades más trascendentales que tiene que realizar.

## **6.10.2 COMPUTACIÓN**

### **Ofimática**

El avance acelerado o de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

**Word.-** es un procesador de palabras y textos que pertenece a la familia Microsoft office.

#### **Pasos para ingresar a Word.**

- Clic en el botón inicio.
- Clic en todos los programas.
- Clic en Microsoft office.

#### **Partes de la ventana de Word**

1. Barra de título
2. Barra menú
3. Barra de herramientas
4. Regla vertical y horizontal

5. Ayudante de office
6. Área de trabajo

### **Pasos para guardar documentos**

- Clic en archivo
- Clic en abrir
- Seleccionamos en nombre del archivo
- Buscar la carpeta o el nombre donde se encuentra el archivo

### **Pasos para poner borde al texto**

- Seleccionar el texto
- Clic en formato
- Clic en bordes y sombreado
- Clic en la ficha borde y sombreado
- Clic en ficha de bordes
- Seleccionar un tipo o valor, estilo, color y ancho.
- Clic en aceptar

### **Teclas rápidas**

- CTRL+ G = Guardar
- CTRL+ A = Abrir
- CTRL + P = Imprimir
- CTRL + V = Pegar
- CTRL + E= Seleccionar
- CTRL+ C = Cortar
- CTRL+ Z= Deshacer
- CTRL+ Y= Rehacer
- CTRL + T= Centrar
- CTRL+ F4= Cerrar ventana
- CTRL+Q= Alineación a la izquierda

- CTRL+ D= Alineación a la derecha
- CTRL+ J = Justificado
- CTRL+N= Negrita
- CTRL+K= Cursiva
- CTRL+ S = Subrayado
- CTRL+<= Disminuir tamaño de fuente
- SHIFT + F3= Cambiar mayúscula a minúscula

### **Pasos para insertar fecha y hora**

- Clic en insertar
- Clic en fecha y hora
- Seleccionar el formato
- Activar la opción automáticamente
- Clic en aplicar
- Clic en aceptar

### **Pasos para guardar documentos con contraseña**

- Seleccionar la barra de menú archivo
- Clic en guardar como
- Seleccionar una unidad o carpeta donde vamos a guardar el archivo
- Poner nombre al archivo
- Clic en herramientas
- Clic en opciones de seguridad
- Ingresar contraseña de apertura
- Clic en aceptar
- Clic en ingresar contraseña d apertura
- Clic en aceptar

### **Pasos para ingresar cuadros estadísticos**

- Seleccionar la barra de menú

- Clic en insertar
- Clic en gráficos estadísticos
- Seleccionar tipo

**Excel.-** es una hoja electrónica o de cálculo que pertenece a la familia de Microsoft office que permite el ingreso de datos y realización de gráficos, este se encuentra dividido por columnas las mismas que se identifican con las letras del abecedario y filas que se identifican con números la unión de las dos partes se denominan celdas.

Número de filas 65536

Número de columnas 256

### **Pasos para ingresar a Excel**

- Clic en el botón inicio
- Clic en todos los programas
- Clic en Microsoft office
- Clic en Microsoft Excel

### **Partes de la ventana de Excel**

1. Barra de título
2. Barra de menú
3. Barra de herramientas
4. Barra de estado
5. Barra de desplazamiento vertical y horizontal
6. Etiquetas de las hojas
7. Barra de formulas
8. Ayudante de office

### **Pasos para insertar hoja de cálculos**

- Clic derecho sobre la etiqueta de la hoja

- Clic en insertar hoja
- Clic en hoja de cálculo

### **Pasos para ocultar líneas s de división**

- Seleccionar las hojas cuyas líneas desea que se oculte
- Clic en herramientas
- Clic en posiciones
- Clic en la ficha ver
- Desactive la casilla de verificación de líneas de división
- Clic en aceptar

### **Pasos para colocar relleno a la celda**

- Seleccionamos el rango de celdas
- Clic en la ficha formato
- Clic en la ficha tramos
- Clic en aceptar

### **Funciones**

Función máxima.- encuentra un valor máximo de un rango de celdas.

**Fórmula**= MAX (celda inicio, celda fin)

Función min.- encuentra un valor mínimo de un rango de celdas.

**Fórmula**=MIN (celda inicio, celda fin)

Función ahora.- devuelve la fecha y hora actual.

**Fórmula** = AHORA ()

Función día mes.- devuelve el día de la semana correspondiente al argumento del número de serie, el día se devuelve como un número entero entre 1 (domingo) 2 (lunes) y 7 (sábado) su formato es el siguiente:

**Fórmula**=días SEM (número de serio, tipo)

- **Internet**

Podemos definir a Internet como una "red de redes", es decir, una red que no sólo interconecta computadoras, sino que interconecta redes de computadoras entre sí una red de computadoras es un conjunto de máquinas que se comunican a través de algún medio (cable coaxial, fibra óptica, radiofrecuencia, líneas telefónicas, etc.) con el objeto de compartir recursos.

De esta manera, Internet sirve de enlace entre redes más pequeñas y permite ampliar su cobertura al hacerlas parte de una "red global". Esta red global tiene la característica de que utiliza un lenguaje común que garantiza la intercomunicación de los diferentes participantes; este lenguaje común o protocolo (un protocolo es el lenguaje que utilizan las computadoras al compartir recursos) se conoce como TCP/IP.



### **Ventajas**

- Hace la comunicación mucho más sencilla.



- Es posible conocer e interactuar con muchas personas de todas partes del mundo.
- La búsqueda de información se vuelve mucho más sencilla, sin tener que ir forzosamente a las bibliotecas tradicionales.
- Es posible encontrar muchos puntos de vista diferentes sobre alguna noticia.
- Es posible la creación y descarga de software libre, por sus herramientas colaborativas.
- La computadora se actualiza periódicamente más fácil que si no tuviéramos internet.
- Es posible encontrar soporte técnico de toda clase sobre alguna herramienta o proceso.
- Servicio de Noticias de cualquier tipo, desde noticias deportivas hasta información meteorológica.
- El seguimiento de la información a tiempo real es posible a través del Internet.
- Y es posible compartir muchas cosas personales o conocimientos que a otro le puede servir, y de esa manera, se vuelve bien provechoso.

### **Desventajas**

- Así como es de fácil encontrar información buena, es posible encontrar de la misma forma información mala, desagradable (pornografía, violencia explícita, terrorismo) que puede afectar especialmente a los menores.
- Te genera una gran dependencia o vicio del internet, descuidándote de muchas cosas personales o laborales.
- Hace que los estudiantes se esfuercen menos en hacer sus tareas, debido a la mala práctica del internet.

- El principal puente de la piratería es el internet.
- Distrae a los empleados en su trabajo.
- Dependencia de procesos. Si hay un corte de internet, hay muchos procesos que se quedan varados por esa dependencia.
- Así como todo, hay cosas buenas y cosas malas, así que hay que saber equilibrar nuestro uso del internet para que sea provechoso en nuestras vidas.

### **6.10.3 ATENCIÓN AL CLIENTE**

Los clientes cuando se acercan a un establecimiento les agrada ser bien recibidos ya que los conforta y los hace sentir seguros e importantes. Esa necesidad de apreciar una actitud acogedora, un saludo cálido, una sonrisa y una disposición positiva por parte de los representantes es lo que nos lleva a realizar un esfuerzo por conseguir ese servicio y lo que determina la decisión de compra.

Es por eso que observamos que a pesar de que el producto está diseñado para responder adecuadamente a las necesidades del cliente, no se logra el consumo o la compra por parte del cliente pues el problema no recae en el producto sino en la calidad de la ejecución del servicio.

- **Importancia del cliente**

La secretaria debe dar el mismo trato a todas las personas que entra a la oficina, porque todos los importantes para la empresa y se merecen el mismo respeto y consideración por lo que debe evitar preferencias en la atención.

Para comprender la importancia que tiene el cliente dentro de la institución, podemos observar los siguientes principios

- ✓ Un cliente es la persona más importante en un negocio

- ✓ Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- ✓ Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- ✓ Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndole.
- ✓ Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio: no es ningún extraño.
- ✓ Un cliente no es solo dinero es la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un trato respetuoso.
- ✓ Un cliente merece la atención más comedida que podemos darle. Es el alma de todo negocio.”

- **Desventajas por la mala atención**

Una mala atención puede tener diferentes manifestaciones pero lo que si se constante son terribles y mortales consecuencias que la acarrea a un negocio. Un cliente mal atendido, notablemente no vuelve y se convierte en una mala propaganda ara su empresa y esta publicidad negativa genera a su vez la pérdida de un número potencial de clientes.

Un cliente descontento hará todo lo posible para deterior la imagen de su empresa, comunicando a todos sus amigos y conocidos la insatisfacción que le produjo la atención recibida, y a su vez estás personas darán referencias desastrosas a otras personas.

Si la mala atención la genera una persona, las consecuencias negativas se generalizan a toda la organización que representa. Por esa razón cuando usted ha experimentado un mal trato con seguridad que no habla de quién atendió, para usted quien lo maltrató fue realmente la empresa.

Los esfuerzos que una empresa realice no se puede concentrar únicamente en atraer clientes sino también en mantenerlos y conservarlos a través de una buen atención. Finalmente todo los anterior nos lleva a

recordar una conocida frase “un cliente satisfecho atrae más clientes”, siendo esto la publicidad más efectiva y menos costosa.

- **Imagen institucional**

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios, industrias y profesiones liberales, en los últimos tiempos el concepto de secretaria a cambiado notablemente ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, asume responsabilidades y corrige los errores con prudencia, sin embargo la secretaria influye mucho en la imagen institucional, por esta razón debe poseer:

- Autoestima positiva
- Capacidad de adaptación a los cambios
- Capacidad de crear innovar e implementar conocimientos.
- Capacidad de observación, concentración y el buen sentido del humor.

Para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria debe ser leal con la empresa y consigo mismo. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico. La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma. La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto. Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información. La secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

La realidad que en día las secretarias o asistentes suelen ser personas perfectamente preparadas, capaces de resolver asuntos de manera independiente haciéndoles con esto el trabajo más fácil a sus jefes.

Sin embargo, las características de los actuales escenarios muestran una gran dinámica de las funciones secretariales, donde actúan saliendo adelante aquellas que realmente están preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que el entorno les demanda, afrontar exitosamente las amenazas, aprovechar las oportunidades, garantizando competitividad, buen servicio y por su puesto contando, con recursos óptimos que le ayudan a alcanzar los objetivos planificados.

Justamente, dentro del equipo humano, la gerencia debe contar con una secretaria ejecutiva, que reúna las características que estas hoy deben tener para colaborar eficientemente con la gestión de la gerencia, una secretaria, que además de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal, clientes, debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar aquellas acciones, compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo origina en su operatividad, debe saber jerarquizar las necesidades, darles preferencias a las más importantes, ser objetiva en su planificación, manejo de agenda y correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas.

Debe saber la secretara ejecutiva que constituye un determinado punto de apoyo para la gerencia, comprometerse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permiten garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y a todo que involucre la empresa.

Una secretaria ejecutiva debe estar plenamente identificada con las necesidades de logro, eficiente, puntual, con ser cada día mejor con ánimo de superarse, responsable, motivada, auto estima alta, creativa

innovadora, servicial, identificada con la organización y sus compromisos, con la colaboración eficaz de hacer que la gerencia a quien le presta sus servicios, alcance su gestión, rendimiento, logros exitosamente.

Todos estos requerimientos y características de la secretaria ejecutiva de una institución o empresa, es lo que determina y asegura la buena imagen institucional, es decir, a través del eficiente desempeño y eficaz servicio logrará el prestigio que la institución plantea como objetivos.

### **Secretos de una imagen ejecutiva exitosa**

La primera impresión es determinante para tomar una decisión a favor de la secretaria y lo será todavía más si esa buena impresión se mantiene constante a lo largo del tiempo en cada encuentro que se tenga, su imagen sea tan profesional como la primera vez que la conocieron toma en cuenta los siguientes consejos:

- Usa máximo tres colores a la vez en tu vestimenta, los colores más recomendados para proyectar autoridad y liderazgo son el azul marino y el gris oscuro.
- Si eres mujer, usa máximo tres accesorios. Si eres hombre evita usar cadenas, anillos de graduación, pulseras de tela de tu equipo de fútbol.
- Cuida mucho tu higiene en cabello, manos, aliento. Nunca olvides el uso de perfume o loción.
- Nunca uses una prenda arrugada
- Usa siempre unos zapatos boleados, se eres mujer evita usar zapatillas de tacón delgado y mayor a los 5cm.
- En caso de los hombres, combina siempre el color de tus calcetines con el color del pantalón.
- En caso de las mujeres, combina el color de las medias con el color de la falda. Cuida que la falda llegue máxima dos dedos debajo de la rodilla.

- Cuida que la corbata llegue a la altura de la hebilla del cinturón. Evita los diseños caricaturescos.
- Usa un maquillaje discreto sin abusar el color

### **Capacidad para vender la imagen institucional**

Ante un escenario en el mercado cada vez más competitivo, anulado, a la gran variedad de marcas dentro de cada categoría, usuarios cada vez más informados y menos propensos a la publicidad, las empresas necesitan ser más estratégicas en sus comunicaciones con sus clientes y entender que la imagen institucional es una de las mejores herramientas para provocar una respuesta favorable, hacia su marca , productos y servicios, no obstante, muchas empresas siguen cometiendo los errores de imagen más comunes, como lo que se enuncian a continuación.

**No definir sus fundamentos de imagen.-** cualquier imagen institucional, al igual que un barco, necesita de una brújula, de lo contrario, como sucede en la mayoría de los casos, las empresas caminan sin rumbo pensando que el objetivo únicamente es vender, olvidándose antes de lo más importante: definir la identidad y prestigio institucional.

### **Importancia del buen desempeño secretarial**

El nivel de conocimientos e información que hoy una asistente necesita dominar ya no abarca el campo puramente administrativo ni la atención telefónica. En muchos de los casos, las tareas que aplican hoy a esta profesión requieren competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas, e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los clientes de las compañías.

Hoy se lleva a pensar el antiguo puesto de la asistente como un nuevo rol de valor integrado, asociado con la gestión de proyectos especiales y el manejo de sistemas internos de los distintos departamentos, porque

una secretaria ejecutiva o administrativa hoy coordina, tareas, recursos humanos y económicos, lo implica, tener que liderar, ya no solo seguir a otros. Antes el rol era reactivo hacia lo que le pedían, hoy el rol es proactivo espera que le pidan la cosas, siempre se anticipa a lo que se pueda necesitar de ella, estando implícito en su desempeño laboral.

Los escenarios económicos actuales presentan mucho dinamismo en la competitividad, en donde las empresas exitosas muestran organizaciones consistentes de acuerdo al requerimiento de las actividades de los negocios, en donde triunfan quienes han sabido organizarse, formar equipos de trabajo que garanticen resultados, en donde la gerencia general cuenta con la colaboración de una secretaria ejecutiva adaptada a esta realidad, proactiva, creativa, innovadora, que sabe usar su talento.

Simplemente se debe relacionar la secretaria que cumple los requisitos de un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello que permita facilitar la labor del gerente y además que le colabore en administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias, todo ésta gama de cualidades y conocimiento de la secretaria, le da importancia al trabajo que realiza, el que ejecuta con eficiencia, con buen carácter, confiables, generadoras de entusiasmo, aplicables en su desempeño, atención, manejo de idioma.

La secretaria para desempeñar o ejecutar sus funciones utiliza adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorece con su actuación la labor del gerente y evite al máximo en el trato el que se den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo. Sus aspiraciones de logro, le permiten mostrar la práctica de sus habilidades, destrezas, eficiencia, dejando en claro la importancia del buen desempeño de su labor profesional.



La gerencia no debe descuidar el comportamiento de actuación de la secretaria si descubre debilidades de ellas en su desempeño, no acorde a lo que pretende, debe orientarla, capacitarla, apoyarla a fin de colaborar en su crecimiento dando paso a su desempeño de manera más eficiente. No se debe utilizar jamás el mal trato, lenguaje inapropiado, insultos, regaños, todo lo contrario buscar la manera de solventar las debilidades y prestar la colaboración posible para transformar en fortalezas.

El gerente debe ser un motivador, un actor básico en el logro de sus funciones, y para ello debe estar atento de cómo son sus interrelaciones y desempeño con sus secretarias de tal forma que la unión garantice resultados beneficiosos. El buen desempeño de las funciones de la secretaria, ayudará a que las actividades de la gerencia se realicen sin muchos obstáculos y que haya colaboración, eficiencia y productividad.

#### **6.10.4 ARCHIVO DE DOCUMENTOS**

Conocemos como archivística, al proceso que se encarga del estudio y tratamiento de los documentos utilizados en la vida diaria y son producidos tanto por las personas cuanto por las entidades, sean estas, estatales o particulares.

- **Sistema de archivo**

Debemos considerar que existen dos sistemas básicos de archivo: alfabético y numérico.

**Alfabético.-** este sistema es considerado directo puesto que no necesita de auxiliar para su funcionamiento.

Tenemos:

- Alfabético de nombres

- Alfabéticos simple
- Alfabético subdividido
- Alfabético por asuntos

**Numérico.-** este sistema es considerado como indirecto, puesto que necesita de un índice auxiliar para poder identificar el contenido de una carpeta con documentos.

Tenemos:

- Numérico simple
- Numérico por asuntos (referenciado y codificado)
- Numérico geográfico

**Geográfico.-** este sistema visualiza la división geográfica del mundo, de un continente, un país o también puede considerar la división por cantones, parroquias, barrios, etc.

**Por asuntos.-** este sistema de archivo, toma en consideración los documentos pero organizados y clasificados dependiendo al asunto a que se refieran.

### **La organización del archivo inactivo**

Consiste en dar una estructura manejable a todos los fondos documentales. De la misma manera, deberá asignarse un lugar específico dentro del archivo, a cada unidad administrativa, con la finalidad de no mezclar y confundir la documentación no nos olvidemos que parte de esta documentación será eliminada en cierto y dependerá del tipo de información que contenga.

El archivo inactivo deberá incluir la clasificación, ordenamiento, identificación, organización, custodia y manejo de los documentos que

tienen la calificación de inactivos, es decir, aquellos que han sido calificados como temporales o permanentes. La documentación de este archivo es solicitado de manera eventual u ocasional, con fines informativos y de referencia. En este archivo la documentación deberá mantener la misma clasificación y ordenamiento que tenía en su unidad administrativa cuando era activa. De esta manera el traslado de documentos al archivo inactivo se facilitará.

- **Importancia del archivo**

La archivística tiene una gran importancia, debido a que es la memoria que permite el buen funcionamiento de una oficina. Mucha eficacia en la toma de decisiones, depende de que se consideren los antecedentes y la problemática de una situación y esto solo se logra con un archivo bien organizado, puesto que ninguna memoria humana es capaz de guardar la información exacta de todo lo que acontece.

En este tiempo la palabra ha perdido el valor probatorio, para probar un derecho o un hecho, no basta con tenerlo, es indispensable que se pruebe por medio de un papel, además es muy importante que en una oficina la documentación esté debidamente archivada, puesto que ciertos documento no solo sirven para uso en esa oficina sino que eventualmente, pueden pasar a formar parte del patrimonio documental de un país y de esta manera, luego permitir los estudios históricos y culturales que nos ayuden a conocer nuestras raíces.

Los archivos de las instituciones públicas y privadas representan la gestión de cada uno de ellas y de la memoria de las actividades cumplidas en la administración. Estos archivos constituyen testimonios jurídicos y administrativos para los ciudadanos y para el propio Estado, por lo que es necesario salvaguardar los documentos que forman parte del acervo documental y constituirá la historia y patrimonio del Estado.

La administración de documentos y archivo debe ser planificada y debe adaptarse a los intereses, requerimientos y realidad específicos de cada institución.

Es también importante que la secretaria tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.

- **Documentación.-** proviene del latín DOCUMENTUM que a su vez viene del verbo DOCERE que significa enseñar, además contiene información.

**Importancia.-** utilización de la vida personal, ejecutiva, legal, económica, técnica. Tiene importancia mundial y trascendencia universal, puesto que rompe las barreras del idioma, territorio tiempo.

## **Clases de documentos**

### **Textuales**

- Manuscritos.- escrito a mano.
- Impresos.- escritos a máquina de escribir, imprentas etc.
- Mixtos.- combinan los dos.

**Cartográficos.-** Cartas de navegación de marineros, aviadores.

**Audiovisuales.-** combinan las imágenes y los sonidos- películas.

**Sonoros.-** contienen sonidos, cassetes, CD. Etc.

**Visuales.-** fotos, pinturas, carteles, etc.

**Táctiles.-** susceptibles al tacto- se puede tocar.

**Automatizados.-** computadoras, datos, CD, diskettes, cintas etc.

## **Ciclo vital de los documentos**

### **Fase activa**

- Uso frecuente
- Asuntos en trámite
- 2 años

### **Fase semiactiva o semipasiva**

- Uso no tan frecuente
- Trámites concluidos
- 2 a 5 años

### **Fase pasiva**

- Poca frecuencia de uso
- Sirven para consultas
- Pueden ser conservadas o destruidas.
- Más de 5 años

## **Valores de los documentos**

### **Según el servicio**

**Informativo.-** nos informa algo

**Jurídico.-** hay constancia de algo.

**Cultural.-** valor cultural o histórico

**Sentimental.-** afectividad.

### **Según el periodo de conservación**

**Transitorio.-** plazo corto.

**Temporal.-** mediano plazo.

**Permanente.-** se conserva indefinidamente.

### **Según las características propias**

**Evidencial.-** demuestra el origen, estructura, funciones, de las instituciones generadoras.

**Intrínseco.-** valor propio según factores como: contenido, producción, firmas y sellos.

### **6.10.5 REDACCIÓN CAMERCIAL**

Es la habilidad para redactar comunicaciones comerciales, respetando las normas básicas de la redacción porque está en juego la imagen de la empresa. Es un conjunto de documentos que se cruzan entre sí los profesionales u hombres de negocios para tratar asuntos relativos a su trabajo o actividad comercial.

**El secreto de una buena redacción.-** Es conseguir propuestas sencillas y que el mensaje sea claro. Objetivo Informar o comunicar: Transmitir al lector mensajes relativos a su actividad comercial, intereses, proyectos, otros. Convencer o persuadir: Influir sobre el lector para conseguir una reacción positiva al mensaje enviado.

**Importancia.-** Pone en contacto diferentes intereses económicos con el objeto de efectuar negocios. Es el medio más eficaz para relacionar internamente las distintas dependencias de una empresa o negocio. Además pone a estas empresas en contacto con mercados, fuentes de materias primas, nuevos sistemas y otros en distintas partes del mundo.

- **Documentos comerciales**

Las cartas De cotización, de venta u oferta, de cobranza, de Permisos, de reclamos, solicitudes, el memorando, el informe.

**La carta comercial.**-Es una comunicación escrita cuyo contenido es de carácter comercial y son usadas para realizar compras, ventas, reclamos. Características fundamentales. Claridad: Leer y entender fácilmente el mensaje. Integridad: Incluir todas las ideas y datos importantes. Brevedad: Usar pocas palabras, ser claro y completo, Cordialidad: Adecuado tono del lenguaje. Coherencia: Tener relaciones sintácticas entre los párrafos. Veracidad: Escribir de lo que se tiene certeza o evidencia.

### **Partes de una carta comercial**

- Membrete: nombre de la compañía, dirección postal y/o física, Teléfono (s) – fax, dirección de correo electrónico o dirección de página web, Logo.
- Fecha
- Datos del destinatario: el nombre del destinatario, título personal o profesional del destinatario, título oficial del puesto que ocupa el destinatario.
- Saludo o vocativo
- Cuerpo o texto de la carta: introducción, desarrollo de la idea, conclusión.
- Despedida
- Firma
- Iniciales mecanográficas

### **Memorándum**

Aquel escrito que se usa para intercambiar información entre diferentes departamentos de una empresa, con el propósito de dar a conocer alguna recomendación, indicación, instrucción, disposición, entre otros.

### **Características:**

- Redacción breve y sencilla.
- Carece de cortesía.
- Presentación pulcra y ordenada.
- Serie de formatos

### **Partes de un memorándum**

- Nombre del documento
- Referencia
- Fecha
- Encabezamiento, o para, o de
- Asunto
- Texto
- Despedida
- Remitente
- Iniciales: (MM/el)

**El informe** Es un documento oficial mediante el cual una o más personas, dan cuenta a la autoridad superior o similar sobre un hecho o actividad realizada. Un informe necesita ser:

- Claro
- Preciso
- Detallado

El informe debe ser un texto sobrio y objetivo donde el informante nunca expresara opiniones personales o juicios de valor, sino que debe ceñirse a la realidad de los hechos.

### **Tipos de informe**

**Expositivo:** Describe y narra los hechos y circunstancias y la situación de las personas.

**Demostrativa:** Demuestra como una acción o conducta es causa de los hechos que exponen valorativa: Luego de analizar e interpretar los



hechos presenta conclusiones en el informe, la información del referente se ofrece para proponer estrategias, soluciones que puedan resolver un problema, tomar una decisión importante para aumentar la producción de una empresa.

### **Estructura del informe**

- Encabezamiento o título general
- Lugar y Fecha
- Número de Informe
- Destinatario
- Asunto
- Referencia
- Introducción
- Texto
- Anexos
- Firma o Sello

### • **Beneficios con el uso correcto de la ortografía**

Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

### **Términos comerciales**

#### **Antiguados**

- 1 Por la presente me permito enviarle
- 2 Quedamos de usted
- 3 Anticipo mis agradecimientos

#### **Modernos**

- 1 Le envío
- 2 Atentamente
- 3 Agradezco

4 En el día de hoy	4 Hoy
5 Tengo a bien	5 Me complace
6 Agradezco de antemano	6 Agradezco
7 A su más pronta conveniencia	7 Especificar la fecha
8 Pongo en su conocimiento	8 Le comunico
9 Le estamos incluyendo	9 Le incluimos
10 Debidamente firmado, registrada	10 firmado, registrado
11 De los corrientes	11 De julio agosto etc.
12 adjunto le incluyo	12 Adjunto
13 Muy señor nuestro amigo	13 Estimado, respetado
14 Con el fin, con el objeto	14 Para
15 A la espera de	15 Espero, Esperamos
16 Me despido	16 Cordialmente
17 Es para comunicarle	Le comunico
18 Agradeciéndole la atención	18 Agradezco
19 Hice la notificación	19 Notifiqué
20 Con excepción de	20 Excepto
21 Legó a mi poder	21 Recibí
23 Tuvo lugar una reunión de	23 Se reunieron
24 Es la opinión de muchos	24 Muchos opinan

- **El uso correcto de los verbos**

**Verbo hacer**

**Uso inadecuado**

Hacer un poema o canción  
canción

**uso adecuado**

Componer un poema o

Hacer una película

Rodar una película

Hacer preguntas

Formular preguntas

Hacer amistad

Trabar amistad

Hacer una falta

Cometer una falta

Hacer un viaje

Emprender un viaje

Hacer una fiesta

Celebrar una fiesta

### **Verbo haber**

Haber un cambio

Experimentarse un cambio

Haber una explosión

Producirse una explosión

Haber un gran silencio

Reinar un gran silencio

Haber una batalla

Librarse una batalla

### **Verbo tener**

Tener proyectos

Concebir proyectos

Tener buena salud

Gozar de buena salud

Tener un cargo

Desempeñar un cargo

Tener una enfermedad

padecer una enfermedad

Tener una meta

Fijarse una meta

Tener un error

Cometer un error

Tener fama

Alcanzar fama

Tener el mando

Ejercer el mando

### **Verbo poner**

Poner atención	Prestar atención
Poner una emisora	Sintonizar una emisora
Poner la mirada en algo	Fijar la mirada en algo
Ponerse de rodillas	Hincarse de rodillas
Ponerse un negocio	Montar un negocio
Poner unas normas	Establecer unas normas

### **Verbo ser**

Ser de una religión	Profesar una religión
Ser aburrido	Resultar aburrido
Ser de alguien	pertenecer a alguien

### **Verbo dar**

Dar razones	Aducir Razones
Dar una paliza	Propinar una paliza
Dar apoyo	dispensar apoyo
Dar una fecha	fijar una fecha
Dar información	suministra información

### **El lenguaje de la carta**

#### **Incorrecto**

Durante el año 2013

#### **Correcto**

Durante el 2013

Costó la cantidad de \$15

Costó 15 dólares

Asistiré el día de mañana

Asistiré mañana

Para poder asistir a la reunion

Para asistir a la reunió

Le comunicaré en el mes de mayo

Le comunicaré en mayo

No deje de comunicarnos

Por favor comuníquese

Por un error involuntario

Por error

Estoy adjuntando los datos

Adjunto los datos

### **Uso de términos positivos**

#### **Incorrecto**

#### **Correcto**

No podemos enviarle la cotización hasta la próxima semana.

Con gusto le enviaremos la cotización la próxima semana.

Es difícil que atendamos su pedido antes del 3 de julio .

Le enviaremos la mercadería el 3 de julio.

Difícilmente podremos ayudarle.

Le ayudaremos en todo lo posible.

Suspendemos su crédito por incumplimiento.

Sírvase cumplir sus obligaciones con gusto le seguiremos atendiendo.

## **6.11 IMPACTO**

Con el programa propuesto se consiguió un impacto positivo en las secretarías de las empresas públicas, de esta forma se aportará al desarrollo del Cantón Pedro Moncayo.

El impacto más favorable es a las secretarías tradicionales para convertirlas en asistentes gerenciales y ser personas capaces de realizar su trabajo de forma eficaz, aportando sus ideas y no solo obedeciendo órdenes, personas creativas, capaces de tomar sus propias decisiones. De esta forma diversificar sus capacidades, habilidades y destrezas en las diferentes tareas asignadas, y le permite realizar las operaciones diarias de asistencia gerencial en el campo de las relaciones públicas y privadas, atención con los distintos áreas departamentales y el manejo de prioridades para la agenda de gerencia.

## **6.12 EVALUACIÓN**

Se realizó una evaluación a las secretarías en la culminación de la capacitación, para evidenciar si se ha cumplido con los objetivos propuestos al iniciar este trabajo de investigación se empleó la técnica de las encuestas como el instrumento el formulario.

Se realizó encuestas a un determinado número de usuarios para saber si ha cambiado la calidad del servicio que brindan, también se conversó con los jefes para ver el incremento de sus capacidades luego de haber recibido su capacitación

### 6.13 Bibliografía

1. ALMEIDA, M. La secretaria en un mundo globalizado, primera edición
2. BERCOVICI, Genevieve, (2005), Manual de la secretaria eficaz, segunda edición.
3. CASTILLO, M y Viteri M. (2005). Enseñanza de valores éticos, segunda edición
4. CORTEZ DE MORALES, Amelia Técnicas y Prácticas de archivo, México S.A, libros, McGRAW-HILL.
5. FORERO DE GOMEZ, Elena y Sofía, 2007 Técnicas de la oficina, editorial norma.
6. JARAR, Arnulfo (2006) Redacción Comercial y oficial, Bogotá
7. LOVELOCK, Chistopher. Mercadotecnia de servicios. Tercera edición, pág. 48-54.
8. MARIN RIVERA, francisco (2006) Correspondencia práctica, textos marín, Colombia
9. ORTIZ ESCORSIA, Ramón recursos básicos de archivo, por editorial McGraw-Hill, latinoamericano S. A. Bogotá Colombia.
10. SEVILLA QUIROZ, María Antonieta, 1001 sugerencias para la secretaria eficaz, segunda edición.
11. SILVA RINCON, Gabriel Manual práctico de archivo, primera editorial.
12. TOSO, kelo, atención al cliente, Primera edición, pág. 149-187.
13. VALLEJO, Jorge, Relaciones humanas, 2006, Colombia.

### Lincografía

1. <http://html.administracion-empresarial.html>, consultado, noviembre del 2011, en Tabacundo

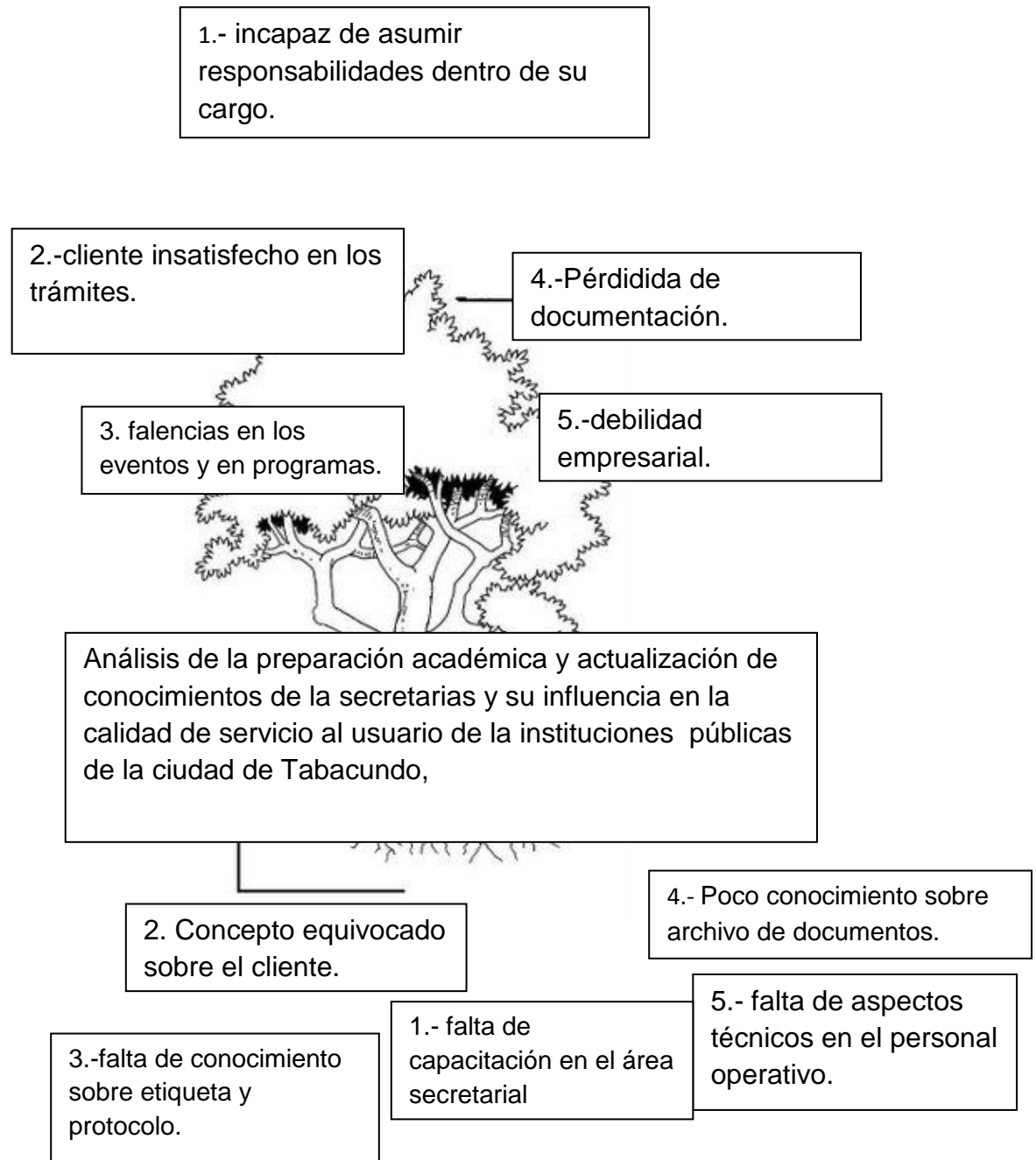
2. [http://www.asodefensa.org/portal/?page\\_id=4](http://www.asodefensa.org/portal/?page_id=4), consultado en noviembre del 2011, en Tabacundo
3. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Pasos-De-Recepcion-De-Documentos/42302.html>, consultado, abril del 2012, en Tabacundo.
4. <Http://www.ladocumentaciónorganizacional.com>, consultado en abril, 2012, en Tabacundo.
5. <http://www.elarchivo.com>. consultado, abril del 2012, en Tabacundo
6. <http://empresa.euroresidentes.com/2007/07/la-secretaria-perfecta.html>, consultado en abril del 2012, en Tabacundo.
7. <http://www.mailxmail.com/curso-certificado-secretariado>, consultado en abril del 2012, en Tabacundo.
8. <http://www.misecretaria.com.uy/nota.php?NotId=77>, consultado en abril del 2021, en Tabacundo.
9. <http://www.secretariaplus.com/ponte/detalle/as> , consultado en abril del 2012, en Tabacundo.



# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Árbol De Problemas



## ANEXO 2 MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cuál es la preparación académica y actualización de conocimientos de las secretarías de las instituciones públicas de la ciudad de Tabacundo, para mejorar la calidad de servicio al usuario?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cuál es la preparación Académica y Actualización de conocimientos de las secretarías de las instituciones públicas de la ciudad de Tabacundo, para mejorar la calidad de servicio a los usuarios.</li> </ul>
SUBPROBLEMAS/ INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
¿Un diagnóstico sobre la preparación académica de las secretarías permitirá dimensionar la situación de la problemática de atención al usuario?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar cuál es la preparación académica de las secretarías de las instituciones públicas de la ciudad de Tabacundo.</li> </ul>
¿Establecer cuál es la situación de conocimientos que posee las secretarías de las instituciones públicas de Tabacundo para diseñar un programa de capacitación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar que nivel de actualización de conocimientos que tienen las secretarías de las instituciones públicas de la ciudad de Tabacundo.</li> </ul>
¿Determinar cuáles son las falencias en la atención a los usuarios de las instituciones Públicas de Tabacundo para mejorar este servicio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer cuáles son las falencias en la atención al usuario.</li> </ul>
¿La aplicación de un programa de capacitación a las secretarías permitirá mejorar la atención que brindan al usuario?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un programa de capacitación para actualizar los conocimientos de las secretarías.</li> </ul>

### ANEXO 3

#### MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
Es una distinción dada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudios. Sin embargo, esta denominación suele utilizarse a las distinciones de rango	Preparación Académica	Secretarias	Títulos Cuarto Nivel Pregrado Bachiller Escolar
Es fundamental en la actual sociedad laboral, extremadamente competitiva y la mejor arma para optimizar la productividad y competitividad, así como para promover el progreso profesional de los trabajadores.	Actualización de conocimientos	Área Secretarial	Certificados, Diplomas Meritos Distinciones Reconocimientos

<p>Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado.</p>	<p>Servicios al usuario</p>	<p>Empresas Públicas</p>	<p>Rapidez Oportuno Cliente satisfecho Cortesía Efectividad Eficiencia Eficacia Menos tiempo Empatía</p>
---	-----------------------------	------------------------------	--

**ANEXO 4**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Encuesta Para Secretarias**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIA, EDUCACIÓN Y TECNOLOGÍA**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**  
**ENCUESTA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA**  
**SECRETARIAL DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE TABACUNDO**

Señora/señorita señor, dígnese a contestar las siguientes preguntas que permitirá realizar un diagnóstico sobre el nivel de preparación académica y actualización de conocimientos de la secretarias y su influencia en la calidad de servicio al usuario. La información obtenida será de absoluta reserva. Los resultados que se obtenga se utilizaran para su mejoramiento.

1.- ¿Cuál es su nivel de preparación académica?

Cuarto Nivel ( ) Pregrado ( ) Bachiller ( ) Escolar ( )

2.- Indique los cursos sobre actualización en secretariado que ha recibido

a):.....

b):.....

c):.....

3.- Recibió algún tipo de mérito en su trabajo especifique:

.....

4.- ¿Cuándo atiende al usuario lo realiza con rapidez?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

5.- ¿Los trámites que realizan los usuarios lo realiza de manera eficiente?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

6.- ¿Recibe al usuario con cortesía?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

7.- ¿Ha recibido quejas por parte del usuario?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

8.- ¿Sus funciones diarias en el área secretarial lo desempeña de manera oportuna?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

9.- ¿Trata de realizar sus actividades diarias en menos tiempo para ocupar el resto de horas en adquirir nuevos conocimientos?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

10.-Se considera una secretaria:

Eficiente ( )

eficaz ( )

efectiva ( )



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIA, EDUCACIÓN Y TECNOLOGÍA**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**  
**ENCUESTA PARA USUARIOS QUE REALIZAN TRÁMITES EN LAS**  
**EMPRESAS PÚBLICAS DE TABACUNDO**

Señora/señorita señor, dígnese a contestar las siguientes preguntas que permitirá realizar un diagnóstico sobre el nivel de preparación académica y actualización de conocimientos de la secretarías y su influencia en la calidad de servicio al usuario. La información obtenida será de absoluta reserva. Los resultados que se obtenga serán para su propio beneficio.

1.- ¿Es atendido rápidamente al momento de realizar sus trámites?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

2.- ¿Los trámites que realiza en esta empresa son eficientes?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

3.- ¿Lo atienden amablemente?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

4.- ¿Tiene alguna queja sobre la atención al cliente?

Especifique.....  
.....  
.....

5.- ¿Cree usted que las secretarias desempeñan sus funciones diarias de manera oportuna?

Siempre ( )      casi siempre ( )      rara vez ( )      nunca ( )

6.- ¿Cómo le considera a la secretaria de esta empresa?

Eficiente ( )      eficaz ( )      efectiva ( )



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	1003853597	
<b>APELLIDOS NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Quimbiamba Cacuango Mercedes Raquel	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Tabacundo sector la "Y"		
<b>EMAIL:</b>	mercyrqc@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2792303	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0992047455

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	"ANÁLISIS DE LA PREPARACIÓN ACADÉMICA Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS SECRETARIAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE TABACUNDO. "Propuesta programa de capacitación.
<b>AUTOR (ES):</b>	Quimbiamba Cacuango Mercedes Raquel- Quimbiamba Cacuango Carmen Eloisa
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2013/12/03
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Galo Álvarez

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Quimbiamba Cacuango Mercedes Raquel, con cédula de identidad Nro. 100385395-7 en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

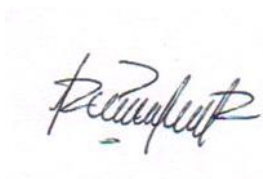
## 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 16 del mes de diciembre del 2013

**EL AUTOR:**

**ACEPTACIÓN:**



(Firma).....

Nombre: Quimbiamba Cacuango Mercedes Raquel

C.C.: 100385395-7

(Firma) .....

Nombre: **Ing. Betty Chávez**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Quimbiamba Cacuango Mercedes Raquel, con cédula de identidad Nro. 100385395-7 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: "ANÁLISIS DE LA PREPARACIÓN ACADÉMICA Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS SECRETARIAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE TABACUNDO. "Propuesta programa de capacitación. Ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) .....

Nombre Quimbiamba Cacuango Mercedes Raquel

Cédula: 100385395-7

Ibarra, 16 del mes de diciembre del 2013



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	1003434394	
<b>APELLIDOS NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Quimbiamba Cacuango Carmen Eloisa	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Tabacundo sector la Chicota		
<b>EMAIL:</b>	eli7086@Hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2792303	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	09983123618

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“ANÁLISIS DE LA PREPARACIÓN ACADÉMICA Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS SECRETARIAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE TABACUNDO. ”Propuesta programa de capacitación.
<b>AUTOR (ES):</b>	Quimbiamba Cacuango Carmen Eloisa- Quimbiamba Cacuango Mercedes Raquel
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2013/12/03
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Galo Álvarez

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Quimbiamba Cacuango Carmen Eloisa, con cédula de identidad Nro. 100343439-4 en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

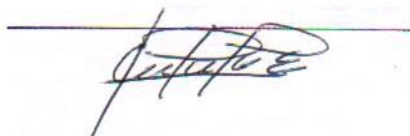
## 3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, al 16 del mes de diciembre del 2013

**EL AUTOR:**

**ACEPTACIÓN:**



(Firma).....

Nombre: Quimbiamba Cacuango Carmen Eloisa

c.c.: 100343439-4

(Firma) .....

Nombre: **Ing. Betty Chávez**

Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Quimbiamba Cacuango Carmen Eloisa, con cédula de identidad Nro. 100343439-4 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: "ANÁLISIS DE LA PREPARACIÓN ACADÉMICA Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS SECRETARIAS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE TABACUNDO." Propuesta programa de capacitación. Ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) .....  
Nombre Quimbiamba Cacuango Carmen Eloisa  
Cédula: 100343439-4

Ibarra, 16 del mes de diciembre del 2013