



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS
INFORMÁTICAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Título del Proyecto de Investigación:

“Diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente en la empresa “Globalogistics S.A.” de Guayaquil, provincia del Guayas, año 2015”

Autora

Jessica Liliana Dumaguala Boconzaca

Directora de Proyecto de Investigación

Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros, MSc.

Quevedo – Los Ríos – Ecuador.

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **JESSICA LILIANA DUMAGUALA BOCONZACA**, con cédula de ciudadanía No. 0105099758, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

Jessica Liliana DumagualaBoconzaca

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros, M.Sc. docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Jessica Liliana DumagualaBoconzaca, realizó el proyecto de investigación **“DISEÑO DE UNA GUÍA DE TÉCNICAS SECRETARIALES PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA “GLOBALOGISTICS S.A.” DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros. M.Sc.
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DEL URKUND



Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Unidad de Estudios a Distancia
Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas



CERTIFICACIÓN

UED-SECTI-003-2015

Quevedo, Octubre 29 de 2015

Señora.
Ing. Mariana Reyes Bermeo. MSc.
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UTEQ
En su despacho.

De mi consideración.-

Por medio de la presente me permito certificar, que la Señorita **JESSICA LILIANA DUMAGUALA BOCONZACA**, egresada de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas. Una vez que se revisó el Proyecto de Investigación de grado titulado: **“DISEÑO DE UNA GUÍA DE TÉCNICAS SECRETARIALES PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA GLOBALOGISTICS S.A. DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015”**, tengo a bien informar que se realizó la revisión respectiva por medio del sistema Urkund, dando como resultado un porcentaje favorable del 5%: cumpliendo con el reglamento de Graduación de Estudiantes de Pregrado y la Normativa establecida por la Universidad.

Por la aprobación que se sirva dar a la presente, quedo ante usted muy agradecida.

Atentamente,

Lic. Nuvia Zambrano Barros. M. Sc.
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
CC. Archivo

Se adjunta imagen del sistema Urkund

Fernando
27/10/15

URKUND

Document [proyecto tesis Jessica Liliana Dumaguala Boconzaca 27 Oct 2015.docx \(D15912990\)](#)
Submitted 2015-10-29 09:41 (-05:00)
Submitted by jessica.dumaguala@uteq.edu.ec
Receiver nzambrano.uteq@analysis.arkund.com
Message Proyecto de investigación [Show full message](#)

5% of this approx. 28 pages long document consists of text present in 6 sources.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
TÉCNICAS INFORMÁTICAS

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN:

“DISEÑO DE UNA GUÍA DE TÉCNICAS SECRETARIALES PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA “GLOBALLOGISTICS S.A.” DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Aprobado por:

LCDA. VERÓNICA OSORIO SÁNCHEZ, M.SC.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

LCDA. MARÍA PACHAR LÓPEZ, M.SC.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

ING. SHIRLEY ÁLAVA ORMAZA, M.SC.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTO

Una gratitud muy exclusiva al personaje más especial de la historia de nuestra humanidad “**DIOS**”, quien me ha dotado de paciencia y sabiduría en todos los procesos que va llevando mi vida.

También quiero agradecer a mis padres por haber inculcado en mi carácter, valores muy especiales y darme el apoyo moral para seguir adelante.

De igual manera quiero agradecer a los centros de formación primarios, secundarios y universitarios, los cuales actuaron como un sistema de enseñanza para luego convertirme en una profesional llena de principios, valores y virtudes.

En particular a mi familia que siempre estuvieron presente apoyándome incondicionalmente para que siga adelante y pueda cumplir con mi objetivo que es, ser una secretaria profesional eficiente.

Y de manera muy especial a todas aquellas personas que forman parte de mi vida personal y profesional, que siempre están dándome su apoyo sincero sin pedir nada a cambio.

También quiero agradecer a mi tutora de proyecto de investigación que me brindó su apoyo para la culminación de mi profesión, de igual manera quiero agradecer a la empresa Globalogistics S.A. que me abrió su puertas para que yo pueda culminar mi trabajo investigativo.

Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado, primeramente a **DIÓS** todopoderoso, por ser el creador de todo el universo, por la oportunidad de vida que nos brinda día a día.

A mi esposo Nivaldo por darme todo el apoyo, sabios consejos, motivación y animo; que sirvieron de mucho para emprender el reto de ser profesional y por compartir a mi lado los momentos más bonitos y difíciles de nuestras vidas, mi hijo Anderson, fuente inspiradora en mi vida, quien es la razón de seguir viviendo para forjar en él un profesional.

También quiero dedicarles a mis padres, quienes con su apoyo y sabios consejos, inculcaron en mí para culminar con éxito mi carrera profesional. A mis suegros por sus consejos y apoyo incondicional que me brindan cada a día.

A mis compañeras Karla, Jessica, Mayerlin, Lucia y Martha, quienes me han brindado su amistad verdadera y apoyo absoluto, con sus aportes valiosos me he podido profesionalizar, gracias por acompañarme en mis logros y fracasos, celebrar nuestras alegrías, comprender mi dolor y jamás juzgar mis errores gracias por brindarme su amistad.

Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de investigación, se ejecutó en la empresa Globalogistics S.A., con el objeto de diagnosticar la situación y diseñar una guía de técnicas secretariales para la atención del cliente, con los resultados obtenidos se pudo apreciar la falta de una guía de técnicas. De ser considerada la propuesta por el gerente de la empresa Globalogistics, se contribuirá al departamento de secretaría y a su vez se ganará en eficiencia y eficacia en la atención al cliente. Para lograr los objetivos planteados, se realizó la investigación de campo; en este tipo de investigación se aplicó encuestas y entrevistas, dirigidas a 19 personas, Gerente, secretaria, asistente y clientes de la empresa Globalogistics S.A. en la metodología se aplicó los métodos inductivo, deductivo, analítico, sintético. Con los cuales se logró analizar e interpretar los datos del estudio de campo. Con lo planteado anteriormente, los resultados han demostrado que en la empresa Globalogistics S.A. existe un alto grado de ineficiencia en la atención al cliente que realiza el departamento de secretaría, lo que demuestra que no está cumpliendo con las técnicas secretariales para la atención al cliente y esta situación sirve de barrera para impedir el cumplimiento de los objetivos y logros planteados de la organización.

Palabras claves:

Técnicas secretariales, atención al cliente y empresas.

ABSTRACT

This research study was carried out in the company Globalogistics. S.A., in order to analyze the situation and design a secretarial techniques to guide the customer's attention, with the results obtained could appreciate the lack of technical guidance. The proposal being considered by the company manager Globalogistics, S.A. will contribute to the secretarial department and in turn gain in efficiency and effectiveness in customer service. To achieve the objectives, field research was conducted; in this type of research surveys and interviews, aimed at 19 people, manager, secretary, assistant and business customers was applied Globalogistics S.A. in the methodology of inductive, deductive, analytical, synthetic methods are applied. With which it was possible to analyze and interpret data from the field study. With the statements above, the results have shown that the company Globalogistics S.A. There is a high degree of inefficiency in the customer carried out by the department secretary, showing that is not complying with the secretarial techniques for customer attention and this situation serves as a barrier to prevent the fulfillment of the objectives and achievements raised of the organization.

Keywords:

Secretarial Techniques, attention to client and companies.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICADO DEL URKUND	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT	ix
TABLA DE CONTENIDO	x
CÓDIGO DUBLIN	xiv
INTRODUCCIÓN.	1
CAPÍTULO I.....	2
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1. Problema de investigación.	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.1.1. Diagnóstico.....	3
1.1.2. Pronóstico.....	3
1.1.3. Formulación del problema.	4
1.1.4. Sistematización del problema.....	4
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. Objetivo general.....	4
1.2.2. Objetivos específicos.	4
1.3. Justificación.	5
CAPÍTULO II	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1. Marco conceptual.	7
2.1.1. Técnicas secretariales.	7

2.1.2. La secretaria.....	7
2.1.3. Atención al cliente.	8
2.1.4. Empresa.....	9
2.2. Marco referencial.....	9
2.2.1. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.	9
2.3.2. Técnicas de archivo.....	10
2.4.3. Rol de la secretaria en el manejo de documentos.....	11
2.4.4. Lo que la empresa pide a la secretaria.	12
2.4.5. Imagen de la secretaria ejecutiva.....	13
2.4.6. El rol de la secretaria y su trabajo en equipo.....	14
2.4.7. Funciones de la secretaria.....	14
2.4.8. Cualidades de la secretaria.	15
2.4.9. EL rol de la secretaria y el buen trato a las visitas.....	16
2.4.10. La secretaria y la comunicación con el cliente.....	17
2.4.11. Clases del cliente.....	18
2.4.12. Calidad en el servicio al cliente y la lealtad de los clientes.....	19
CAPÍTULO III.....	21
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
3.1. Localización.	22
3.2. Tipos de Investigación.	22
3.2.1. Diagnóstica.	22
3.2.2. Exploratoria.....	22
3.3. Métodos de investigación.....	22
3.3.1. Método Inductivo.	22
3.3.2. Método Deductivo.	23
3.3.3. Método Analítico.	23
3.3.4. Método Sintético.....	23
3.4. Fuentes de investigación.	23
3.4.1. Primarias.	23
3.4.2. Secundarias.....	23
3.5. Diseño de la investigación.....	23
3.6. Instrumentos de investigación.....	24

3.6.1. Encuestas.	24
3.7. Tratamiento de los datos.	24
3.8. Recursos humanos y materiales.	24
CAPÍTULO IV	25
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
4. RESULTADOS	26
Encuestas dirigidas a las secretarias y asistentes de secretaria de la empresa Globalogistics S.A.	26
4.1.1. Resultados de las encuestas aplicadas a los clientes de la Empresa Globalogistics S.A.	29
4.1.2. Análisis e interpretación de la entrevista realizada al Ing. Martínez León Ángel, Gerente de la empresa “Globalogistics S.A.”	32
4.2. Discusión	34
4.1. Diseñar una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente de la empresa Globalogistics S.A., para mejorar la atención del cliente de la provincia del Guayas.	35
4.2. Guía de técnicas secretariales para la atención al cliente	35
4.2.1. La secretaria y la atención al cliente	35
4.2.2. La atención con el cliente.	36
4.2.4. Reglas para la satisfacción total del cliente.	37
4.2.5. La secretaria ejecutiva y los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y conservación de los clientes.	37
4.2.6. Valores profesionales	38
4.2.7. Técnica secretarial	40
4.2.7. Finalidad de las reglas de clasificación de archivo	41
4.2.8. Sistema de archivos.	41
4.2.9. Transferencia y eliminación de archivos.	41
4.2.10. Técnicas de oficina	42
4.2.11. Digitación o mecanografía	43
4.2.12. Uso apropiado del teléfono.	43
4.2.13. Manejo de agenda	44
4.2.14.1. En la redacción comercial se deben distinguir	46
4.2.14.2. Requisitos fundamentales a tener en cuenta	47
4.2.14.3. La carta comercial	47

4.2.15. Funciones actividades y/o tareas de la secretaria técnica.	48
4.2.15. Perfil de la secretaria.....	50
4.2.15. Desempeño secretarial.....	50
4.2.16. Actitudes de la secretaria frente al equipo de trabajo.	51
4.2.17. Valores éticos de la secretaria.	52
CAPÍTULO V	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones	55
6.2. Recomendaciones.....	56
CAPÍTULO VI	57
BIBLIOGRAFÍA	57
7.1. BIBLIOGRAFIA.	58
CAPÍTULO VII	63
ANEXOS	63
Anexos 1. Encuestas dirigidas a las secretarias y asistentes de secretaria de la empresa Globalogistics S.A.	63
Anexo 2. Resultados de las encuestas aplicado a los clientes de la Empresa Globalogistics S.A.	65
Anexo 3. Formato de entrevista dirigida al Gerente de la empresa Globalogistics S.A.	67
Anexo 4. Árbol de problemas del diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente.	69
Anexos 5.	70

CÓDIGO DUBLIN

Título:	DISEÑO DE UNA GUÍA DE TÉCNICAS SECRETARIALES PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA “GLOBALOGISTICS S.A.” DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015.				
Autor:	JESSICA LILIANA DUMAGUALA BOCONZACA				
Palabras clave:	Técnicas secretariales	Atención al cliente	Empresas		
Fecha de publicación:	26- octubre – 2015				
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015.				
Resumen:	<p>El presente estudio de investigación, se ejecutó en la empresa Globalogistics. S.A., con el objeto de diagnosticar la situación y diseñar una guía de técnicas secretariales para la atención del cliente, con los resultados obtenidos se pudo apreciar la falta de una guía de técnicas. De ser considerada la propuesta por el gerente de la empresa Globalogistics, se contribuirá al departamento de secretaría y a su vez se ganará en eficiencia y eficacia en la atención al cliente. Para lograr los objetivos planteados, se realizó la investigación de campo; en este tipo de investigación se aplicó encuestas y entrevistas, dirigidas a 19 personas, Gerente, secretaria, asistente y clientes de la empresa Globalogistics S.A. en la metodología se aplicó los métodos inductivo, deductivo, analítico, sintético. Con los cuales se logró analizar e interpretar los datos del estudio de campo. Con lo planteado anteriormente, los resultados han demostrado que en la empresa Globalogistics S.A. existe un alto grado de ineficiencia en la atención al cliente que realiza el departamento de secretaria, lo que demuestra que no está cumpliendo con las técnicas secretariales para la atención al cliente y esta situación sirve de barrera para impedir el cumplimiento de los objetivos y logros planteados de la organización.</p> <p>This research study was carried out in the company Globalogistics. S.A., in order to analyze the situation and design a secretarial techniques to guide the customer's attention, with the results obtained could appreciate the lack of technical guidance. The proposal being considered by the company manager Globalogistics, S.A. will contribute to the secretarial department and in turn gain in efficiency and effectiveness in customer service. To achieve the objectives, field research was conducted; in this type of research surveys and interviews, aimed at 19 people, manager, secretary, assistant and business customers was applied Globalogistics S.A. in the methodology of inductive, deductive, analytical, synthetic methods are applied. With which it was possible to analyze and</p>				

	interpret data from the field study. With the statements above, the results have shown that the company Globalogistics S.A. There is a high degree of inefficiency in the customer carried out by the department secretary, showing that is not complying with the secretarial techniques for customer attention and this situation serves as a barrier to prevent the fulfillment of the objectives and achievements raised of the organization.
Descripción :	86hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162

INTRODUCCIÓN.

Debido a las condiciones actuales, tanto a nivel mundial, como nacional, las empresas deben contar con secretarias con conocimientos secretariales con el afán de mejorar el servicio del cliente con calidad, calidez y eficacia.

La falta de una guía de técnicas secretariales, en la empresa “GLOBALLOGISTICS S.A.” hace que este trabajo investigativo sea necesario, de modo que la secretaria técnica mantiene registros manuales y procesa archivos a medida que clasifica cada registro en el sistema de archivo correcto, otra función de su trabajo implica la compilación de estudios especiales y extracción de los datos necesarios para crear los informes resumidos. La secretaria técnica también prepara los formularios relativos a las acciones del personal, Revisar el presupuesto operacional es otra función de trabajo de una secretaria técnica.

El método que se usó para el diseño de la guía de técnicas secretariales será el analítico que permitió identificar la imagen de la organización y el proceso en función de la secretaria en la forma de como atienden a un cliente; ya que este método permitió analizar los datos recopilados para encontrar las falencias que tiene la secretaria y saber cuáles son las técnicas respectivas a emplearse para la elaboración de la guía de técnicas secretariales.

En el trabajo investigativo se identifica, las técnicas secretariales y la atención al cliente con un análisis respectivo que será a través de encuestas para la recopilación de datos, para que esta investigación tenga su importancia respectiva y así poder diseñar una guía de técnicas secretariales eficiente y sea servible para las secretarias de la empresa Globalogistics S.A. como en toda empresa se requiere una buena atención al cliente, para ello la secretaria debe tener una excelente preparación para crear y mantener la relación con cada cliente y entenderlos, innovar e implementar proyectos, preparar presentaciones de productos o servicios, concertar reuniones, realizar eventos y atender a proveedores, clientes, sentido común y buen trato.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1. Problema de investigación.

1.1. Planteamiento del problema.

La secretaria ejecutiva de la empresa Globalogistics S.A. Aplica de manera inadecuada las destrezas secretariales por lo que se genera problemas en el desarrollo de su trabajo el autor(Campoverde & Lucero, 2011),manifiestanque toda secretaria ejecutiva debe aplicar una serie de técnicas y destrezas para salir adelante en su labor diaria.

La empresa Globalogistics S.A. cumple esta visión de competitividad de manera ineficiente la atención al cliente por lo que el servicio ofrecido no satisface los requerimientos de sus usuarios.

En este momento las secretarias de la empresa Globalogistics S.A., tienen un conocimiento básico en cuanto a las técnicas secretariales por lo que genera problemas en sus funciones de su trabajo.

Por todo lo anterior es imprescindible que la empresa Globalogistics establezca procedimientos para la atención al cliente y el correcto manejo de la información del archivo. Por lo que los accionistas se encuentran interesados en la guía técnica secretarial para la atención al cliente.

1.1.1. Diagnóstico.

La ineficiente atención al cliente y la inadecuada aplicación sobre las destrezas secretariales de parte de las secretarias de la empresa “Globalogistics S.A.” generan reducción de clientes y que repercuten en la rentabilidad de la empresa.

1.1.2. Pronóstico.

Con el diseño de una guía de técnicas secretariales se mejorará la atención al cliente, se mantendrá los clientes potenciales; y en el futuro brindar una buena imagen en la empresaya que si no se diseña la guía de técnicas no se mejora la atención al cliente para el beneficio de los guayaquileños.

1.1.3. Formulación del problema.

¿La ausencia de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente impide alcanzar la eficiencia en su trabajo?

1.1.4. Sistematización del problema.

¿De qué manera las falencias en la atención al cliente impiden una atención eficiente a los usuarios de la empresa Globalogistics S.A.?

¿Cómo afecta la escasa aplicación de las técnicas secretariales en la atención al cliente en la empresa Globalogistics S.A.?

¿La ausencia de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente genera inconformidad en el rendimiento de su trabajo?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo general.

Diseñar una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente en la empresa Globalogistics S.A.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Identificar las falencias de atención al cliente que realizan las secretarias de la empresa Globalogistics S.A.
- Definir las técnicas secretariales para una mejor atención al cliente en la empresa Globalogistics S.A.
- Proponer una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente.

1.3. Justificación.

La empresa Globalogistics tiene actividades desde hace dos años atrás, sus procedimientos secretariales son deficiente, para ello se va hacer una identificación de las técnicas secretariales que realizan las secretarias de la empresa, de hecho la gestión la realiza quién se encuentre en oficinas, por todo lo expuesto anteriormente, es de importancia realizar la guía de técnicas secretariales para atención al cliente.

La empresa Globalogistics S.A necesita brindar una mejor atención al cliente por tal razón se va a aplicar una guía de técnicas secretariales para un mejor servicio, ya que la secretaria ejecutiva debe disponer de un sin número de competencias para el ejercicio de su profesión, por lo que el fin de este trabajo investigativo es que las secretarias aplique de manera correcta las técnicas secretariales, es importante para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y el desempeño de sus funciones de forma correcta.

Teóricamente se justifica porque sustenta en conceptualizaciones veraces dadas por diferentes autores además se aplican métodos eficaces para realizar la investigación. Este proyecto de investigación es factible porque se cuenta con el apoyo del gerente de la empresa Globalogistics S.A. que prácticamente se realiza en el lugar de los hechos y se benefician no sólo clientes internos de la empresa sino que también la sociedad en general.

Con la aplicación de las técnicas secretariales en la empresa Globalogistics S.A. tendrá mejor competitividad en su medio empresarial brindando un mejor servicio y alcanzar el liderazgo entre las empresas logísticas, al establecer las técnicas de secretariales ayuda a la empresa a mantener orden y mejores soluciones en la atención del cliente, disminuyendo lo que se traduce en un ahorro financiero para la empresa y una mejor logística para el cliente, por lo que el cliente mantendrá la fidelidad con la empresa.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1. Técnicas secretariales.

El trabajo de una secretaria incluye tareas diversas, desde contestar el teléfono y tratar con clientes y proveedores, hasta despachar la correspondencia, gestionar los archivos, redactar informes u memorandos y preparar reuniones, juntas, congresos o viajes. Todo ello requiere una serie de actitudes personales, como capacidad de organización y gestión, facilidad para relacionarse con las personas, dinamismo y autocontrol, amabilidad y elegancia en el trato. Además de un alto nivel de preparación, como saber idiomas, dominar programas y aplicaciones de computación que se utilizan en la oficina y tener amplios conocimientos sobre la empresa, la gestión, el mercado, la contabilidad, etc.(Campoverde & Lucero, 2011).

La Secretaria Ejecutiva debe disponer de un sin número de competencias para el ejercicio de su profesión, muchas de estas representan habilidades innatas que son propias del individuo, así como son adquiridas otras ya en el contexto de su desempeño o en la vida real, esto no impide que nos capacitemos y actualicemos en nuevas técnicas referentes al manejo adecuado de este departamento, más aun considerando los avances tecnológicos y que muchos profesionales no disponen del título referente a la función que desempeñan. Esto permitirá cumplir con eficiencia el trabajo de la secretaria,(Gutierrez, 2010).

La facilidad que debe tener la mecanógrafa en momento de preparar algún documento u reuniones con una capacidad de clasificación y gestión también debe de poseer otras series de actitudes como saber manejar las tecnologías e idiomas etc.

2.1.2. La secretaria.

Ser secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto, y muchísimo más que un pasatiempo. Es un cargo importante; no por nada los periódicos de todos los días y en todas partes solicitan un buen número de “secretarias altamente calificadas. Además de su tecnología, finanzas, producción, como contar con una excelente capacitación, desarrollo, integración, productividad, pertenencia,

cultura organizacional compromiso, responsabilidad también incluye la planificación, organización, dirección y control de la toma de decisiones sobre la promoción y servicios que oferta a fin de colaborar con la gerencia en pro del logro de los objetivos establecidos (Caiminagua, 2012).

Es una persona que está orientada a realizar actividades elementales en centros privados o públicos. Sin duda, es un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial (Aguilar & Vera, 2013).

La secretaria será encargada de recibir y realizar llamada de la empresa y tomar nota, y redactar informe y coordina cita de negocios para los ejecutivos y el Gerente, lo principal es atender el teléfono, tomar nota de quien llamo y para qué asunto, ya que cuando le pase los mensajes a sus superiores tiene que informarles en pocos segundos (Peñaloza, 2010).

Según estos autores, una buena secretaria tiene que estar bien capacitada en cuanto a la tecnología, atender bien al cliente, tomar notas, trabajo en equipo, responsabilidad, toma de decisiones, atender el teléfono entre otras cosas.

2.1.3. Atención al cliente.

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”. Un servicio es el acto o el conjunto de actos, mediante los cuales se logra que un producto o grupo de productos satisfaga las necesidades y deseos del cliente” (Enríquez, 2011).

A los clientes hay que satisfacer sus necesidades hacerles la vida fácil a través de soluciones rápidas, creativas y coherentes (Guerrero V. T., 2012).

Es el conjunto de dinanismos interconectados que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales y estas son

desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado a través de una calidad de trato, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas (Tubon, 2011).

Una buena atención al cliente es satisfacer las necesidades de los clientes hacerles la vida más fácil a través de soluciones rápidas, creativas y coherentes a un costo conveniente y eficaz.

2.1.4. Empresa.

Una empresa es un sistema que interacciona con su entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a unas demandas y deseos de clientes, a través de una actividad económica.(Criollo, 2012).

Se considera, de manera general a la empresa, como la organización económica que, en las economías industriales, realiza la mayor parte de las actividades. Son organizaciones jerarquizadas, con relaciones jurídicas, y cuya dimensión depende de factores endógenos (capital) y exógenos (economías de escala) (Vásquez , 2010).

Estos autores nos manifiestan que el término empresa es una organización económica de forma planificada, y para que las empresas logren tener el éxito requerido debe satisfacer a los clientes con una buena atención ya que de ellos depende crecer económicamente.

2.2. Marco referencial.

2.2.1. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.

Toda secretaria ejecutiva debe aplicar una serie de técnicas y destrezas para salir adelante en su labor diaria, el trabajo de una secretaria incluye tareas muy diversas, desde contestar el teléfono y tratar con clientes y proveedores, hasta despachar la correspondencia, gestionar los archivos, redactar informes y memorandos y preparar reuniones, juntas, congresos o viajes.

Todo ello requiere una serie de aptitudes personales, como capacidad de organización y gestión, facilidad para relacionarse con las personas, dinamismo y autocontrol, amabilidad y elegancia en el talento, además de un alto nivel de preparación profesional. Como saber idiomas, dominar los programas y aplicaciones de computación que se utilizan en las oficinas y tener amplios conocimientos sobre la empresa, la gestión, el mercado, la contabilidad, etc. (Campoverde & Lucero, 2011).

Para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de técnicas apropiadas para el cargo que desarrollará, (Gutierrez, 2010).

La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaran a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa, (Salgado & Rodriguez, 2011).

Las secretarias ejecutivas deben poseer una serie de técnicas y destrezas, en sus funciones diarias para que puedan cumplir con eficiencia su trabajo, ya que la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, contribuyendo, directamente con su jefe en forma discreta, minuciosa y dinámica, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza.

2.3.2. Técnicas de archivo.

“Es el proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros” dentro de lo antes mencionado también está la forma de cómo conservar los archivos:

Archivo Inactivo: Guardar por varios años.

Archivo Central: Sótano, guardado de documentos de años atrás.

Archivo Activo: Documentos actuales.

También están los tipos de archivadores. Tipos de archivo, activo, semi-activo, pasivo.

Sistema de archivo. Partes básicas del archivo (Arboleda & Rodríguez, 2013).

“Es importante establecer una clasificación de los archivos para que la búsqueda y localización de la información se haga de una forma rápida y eficaz” según la frecuencia de utilización, Archivo activos, semiactivos, inactivos. No existe un método de archivo específico para cada empresa u organización, ya que cada una adopta el que más le conviene teniendo en cuenta sus características y necesidades. Como también deben establecerse unas normas para que todas las personas que lo utilicen lo hagan de la misma manera.

- Sistemas de clasificación.- Clasificación alfabética (nombres y apellidos), nombres de empresas o instituciones.
- Clasificación alfanumérica.
- clasificación geográfica.
- clasificación por materia (Herrero, Hortiguela, & Sánchez, 2010).

“Las clases de archivos.- es elegir un sistema de organización de los distintos tipos de archivos va a depender de las necesidades precisas y más apropiadas para cada empresa, al organizar los archivos, se seguirán los siguientes criterios:

- **Por su ubicación:** centralizado, descentralizado o mixto.
- **Por su contenido:** público o privado.
- **Por la frecuencia de su utilización:** activo o de gestión.
- **Por el tipo de soporte utilizado:** papel y electrónico (Guerrero L. R., 2013).

Los autores antes mencionados nos manifiestan que las técnicas de archivo es el proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos que contienen no pueden ser localizados con prontitud y se conservan como Archivo Inactivo, Archivo Central y Archivo Activo como también no existe un método de archivo específico para cada empresa u organización, su sistema de clasificación es numérico, alfabético, geográfico también están las clases de archivos que son por su ubicación, por su contenido, por la frecuencia de su utilización, por el tipo de soporte utilizado.

2.4.3. Rol de la secretaria en el manejo de documentos.

El proceso documentario o corresponsal, sin lugar a dudas es una exigencia profesional de primer orden que la secretaria ejecutiva debe asumir con gran responsabilidad porque es

una competencia directa de ésta profesional que está presta a agilizar su ardua labor. Por otra parte, la secretaria no debe pasar por alto varios datos de vital importancia al momento de recibir y enviar documentos, como son:

Fecha de elaboración, fecha de recepción, firma y rúbrica, datos numéricos, anexos sean estas hojas útiles, catálogos, recibos, facturas, planos entre ellos fotografías, en su calidad de confidencialidad, personal o de trámite normal. De la misma manera, su respuesta será inmediata o es necesario un análisis, o enviar a determinado departamento ya sea legal, técnico, administrativo (Marín & Paladines, 2011).

En toda empresa debe existir una buena organización de los documentos, para lo cual hace falta una actitud positiva, querer organizarlo verdaderamente y dedicarle el tiempo necesario. La secretaria es la persona encargada de mantener en orden y al día el archivo de cada institución (Achig & Álvarez, 2011).

Las secretarias ejecutivas asumen muchas responsabilidades tales como los procesos documentales, recibir y enviar documentos poner la fecha de recepción, firmar y rúbrica, datos numérico todos un sinnúmeros de responsabilidad es por eso que las secretarias deben estar siempre capacitándose.

2.4.4. Lo que la empresa pide a la secretaria.

En este mundo globalizado, las empresas solicitan personas que no solo tengan dotes humanas, como iniciativa, responsabilidad, dinamismo, capacidad de organización e integración, eficacia, entre otros, sino que también dominen una serie de técnicas, para ello deberá capacitarse y conocer diversas áreas temáticas; por ello la llamamos la nueva secretaria de gerencia multifuncional, que podrá desempeñarse en el sector público o privado Por lo que, las empresas piden que las secretarias conozcan por ejemplo:

Técnicas de organización de oficina, Perfecto dominio de la redacción, Técnicas de relaciones humanas y publicidad, Redacción comercial en inglés, Nociones de organización de empresas, Nociones de contabilidad y otras ramas afines, Manejo de tecnología de punta, Manejo de economía, Manejo de términos sectoriales(Caiminagua, 2012).

Una secretaria debe tener iniciativa, responsabilidad, dinamismo, capacidad de organizar e integrar eficazmente las reuniones, eventos, también debe dominar una serie de técnicas como el manejo de las tecnologías, saber otros idiomas etc. Todo esto es lo que las empresas piden a una secretaria.

2.4.5. Imagen de la secretaria ejecutiva.

La imagen de una secretaria está hoy en día muy alejada de aquella parodia del programa Mi Secretaria y para que esta imagen sea aún mejor, aquí viene el aprendizaje:

- Evita usar sandalias con medias
- Las botas largas no deben usarse con falda en la oficina
- Procura evitar los escotes
- En la oficina no deben llevarse minifaldas
- Evita las transparencias en la ropa
- No se recomiendan las medias de red
- Procura un maquillaje discreto
- Siempre debe conservar un buen peinado
- El perfume debe ser ligero por respeto a compartir un espacio con los demás
- Hay que cuidar no quitarse los zapatos por debajo del escritorio
- Evitar maquillarse en tu espacio de trabajo, para eso está el tocador
- Evitar comer en tu espacio de trabajo
- No es correcto utilizar el teléfono de la oficina para llamadas personales.
- El correo electrónico del trabajo debe tener un uso puramente profesional
- La puntualidad es un símbolo de responsabilidad y educación (Arévalo, Quezada, & Gálvez, 2011).

La secretaria ejecutiva en la actualidad se distingue por ser una secretaria moderna, su imagen es su carta de presentación originando en ella seguridad, confianza y nuevas oportunidades por ello su vestimenta, belleza, elegancia y moda ejecutiva, deben ser la más adecuada, demostrando siempre el glamour secretarial en las diversas situaciones que se le presente (evento formal, informal, casual, sport y elegante) (Flores & León, 2012).

La forma de vestir es una de las piezas que conforman la carta de presentación de los profesionales y una de las más determinantes a la hora de triunfar en una compañía. Sin embargo, hasta el vestuario más exclusivo no tiene sentido si la actitud de quien lo porta no proyecta liderazgo y personalidad(Pereira & Guerrero , 2010).

Los autores antes indicados nos dicen que la imagen de una secretaria es la carta de presentación como profesional para ello hay un sinnúmero de aprendizajes que se debe tomar en cuenta como evita usar sandalias con medias, evitar la transparencia en la ropa, siempre debe conservar un buen peinado y procurar evitar los escotes etc.

2.4.6. El rol de la secretaria y su trabajo en equipo.

En la actualidad, la secretaria que demuestre resultados óptimos en el campo laboral y que cumpla objetivos, metas, solución de problemas, sistematización de aprendizajes y, algo que cobra cada día mayor importancia, el desarrollo personal en el contexto de un trabajo en equipo, estará en capacidad de competir en el marco del desarrollo empresarial. De esta forma, la secretaria puede comenzar a ejercitar su iniciativa, creatividad, su solidaridad, su profesionalismo humano que fortalezca y aporte a mejorar la vida empresarial (Seminario, 2011).

“El rol de la asistente de gerencia ha cambiado con los años. Actualmente es una persona que influye incluso en la toma de decisiones y para ello debe tener una capacitación integral. Una secretaria debe diferenciar lo importante de lo urgente, tener nociones de todas las cosas, aprender a trabajar en equipo y bajo presión” (Clavería, 2010).

Dentro de sus funciones diarias de la secretaria el trabajo en equipo juega un papel muy importante en el rol de las secretarias ser creativa y solidaria, su solidaridad y su profesionalismo humano aporta a mejorar la vida empresarial.

2.4.7. Funciones de la secretaria.

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud

hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con responsabilidad e independencia.(Andrade & Jaramillo, 2013).

La secretaria es la que ejecuta actividades específicas en el área secretarial estas son:

- Redactar la correspondencia.
- Tomar dictados y transcribirlos.
- Realizar trabajos de mecanografía.
- Atender la correspondencia vía internet.
- Preparar reuniones y juntas.
- Organizar entrevistas y viajes.
- Archivar la correspondencia de la oficina.
- Custodiar los documentos de la oficina.
- Preparar la correspondencia de entrada y salida.
- Recibir y atender a los clientes.
- Atender llamadas telefónicas (Intriago & Vélez, 2014).

Como profesional multidisciplinar, sus funciones y competencias se han visto ampliadas con la finalidad de hacer más fácil el trabajo para su jefe. Las funciones que abarca la secretaria es la gran cantidad de trabajo que debe desempeñar y la responsabilidad que se le exige y que debe asumir al cumplir sus actividades,(Reyes & Villegas, 2012).

Los autores antes dichos nos demuestran que la función de la secretaria actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con responsabilidad e independencia.

2.4.8. Cualidades de la secretaria.

La secretaria debe poseer una actualizada formación y experiencia para el desarrollo de su actividad profesional. Esta formación, sólida y continuada, se basará en una adecuada formación general, una procedente formación profesional y una consolidada experiencia, (Rueda & Tinguino, 2012).

“Entre las cualidades que deben tener las secretarias, podemos decir que lealtad hacia la persona o empresa para la que labora es fundamental, ya que todo se basa en la confianza. Una buena secretaria debe ser inteligente, capaz de trabajar bajo presión, que debe tener la capacidad de hacer varias cosas al mismo tiempo pero concentrada, por ejemplo contestar al teléfono y tener al jefe gritándote y aparte haciendo el reporte del día (Parrales & Vélez, 2013).

“Una buena secretaria debe ser acreedora de confianza. Su discreción, carácter y competencias son clave para su buen desempeño. Su compromiso, fidelidad e identificación con la empresa y las personas que la dirigen debe ser total, las 6 virtudes fundamentales que toda secretaria debe tener: Lealtad, discreción claridad verbal, flexibilidad, sistematicidad, modernidad (Arce, 2011).

La clave para un buen desempeño laboral de una buena secretaria es la confianza su discreción ya que una secretaria debe ser inteligente ser capaz de trabajar bajo presión, debe tener la capacidad de hacer varias cosas a la misma vez.

2.4.9. EL rol de la secretaria y el buen trato a las visitas.

Otro capítulo importante en la vida de la secretaria son los visitantes; ellos pueden ser una bendición o una plaga, y esto tiene que ver con la conducta y su modo de tratar. La secretaria debe tener presente algunos principios elementales:

- Saludar con naturalidad, esbozando una sonrisa.
- Mostrar cortesía y respeto a las personas.
- Cultivar la habilidad para recordar nombres.
- Preguntar desde un principio la identidad del visitante (nombre, apellido, empresa) y el objeto de su visita.
- No ofrecer la mano para saludar a menos que la ofrezcan.
- Pasar al jefe la información preliminar disponible
- Filtrar las visitas tanto o más que los telefonemas, principalmente en estas formas: evitando visitantes no preanunciados, impidiendo que el jefe pierda su tiempo

cuando la secretaria puede atender el caso, investigar el interés que el jefe pueda tener en atender al visitante.

- Si el visitante no se aborda directamente, abórdalo usted con la frase: ¿le puedo ayudar (o servir) en algo?
- Si el visitante no ha de pasar de inmediato, ofrecerle asiento.
- Si la persona se resiste a identificarse, negarle categóricamente la cita, explicándole que es la política de la empresa actuar así. Para esos casos conviene tener unas tarjetas, allí tendrá la clave para conceder o negar la cita.
- Si el visitante tiene cita, pero el jefe no lo puede recibir puntualmente, presentar una excusa y ofrecerle café y revistas para que se entretenga.
- Al visitante que llega tarde, hacerle saber que el jefe dispone de tiempo muy reducido. Si es posible, buscar una vía de que se le atienda, antes de recurrir a cancelarle la cita (Sánchez, 2011).

El autor Sánchez nos manifiesta que en la labor diaria de la secretaria el buen trato a los clientes juega un papel muy importante en su tarea como profesional, como saludar con naturalidad a los clientes, esbozando una sonrisa, mostrar cortesía y respeto a las personas, cultivar la habilidad para recordar nombres todo lo antes mencionado es una técnica que debe aplicar a diario las secretarias en sus labores diarias.

2.4.10. La secretaria y la comunicación con el cliente.

“Gran parte de las ventas o la comunicación ocurren durante los primeros segundos del contacto que la secretaria establece con el cliente”.

Por eso, es importante que la secretaria:

- Salude bien al cliente.
- La primera impresión es la más importante.
- Establezca contacto visual.
- Dar gracias por haber entrado o llamado, o haberlo visitado.
- Desconéctese del mundo y conéctese con el cliente.
- Las capacidades para servir bien al cliente aumentan seguridad de uno mismo (García, 2011).

Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos. Las comunicaciones comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa, en términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación. Comunicación verbal: Saludar al cliente con calidez, No omitir ningún detalle, Pensar antes de hablar. Comunicación no verbal (Sañay, 2011).

La secretaria se encuentra involucrada en el mundo de negocios comerciales; por lo tanto, debe tener presente que el cliente siempre tiene la razón. Esta regla no hay que interpretar textualmente, aunque el cliente no siempre tiene la razón, siempre debe ser tratado como si la tuviera, considerando que el cliente siempre debe ser tratado gentilmente, con cortesía y respeto, cuando los clientes son tratados así, los negocios marchan bien. Por otra parte, llevarse bien con los clientes es importante en todo negocio, es decir que se debe dar todo para ganar al cliente ya que de ello depende en gran medida la imagen de la empresa (Ortiz, 2012).

La mayor parte de las ventas o la comunicación ocurren durante los primeros segundos del contacto que la secretaria establece con el cliente por eso, es importante que la secretaria, salude bien al cliente, la primera impresión es la más importante, con cortesía y respeto, cuando los clientes son tratados así, los negocios marchan bien.

2.4.11. Clases del cliente.

Existen dos clases: internos y externos

Externo: personas, organizaciones, grupos y sectores de la comunidad en general, a quienes hay que servir con productos y servicios; para satisfacer sus necesidades con calidad y eficiencia.

Internos: Son personas, grupos, áreas o departamentos internos vinculados directamente con la gestión de la organización. No por pertenecer a la institución, dejan de requerir la prestación de un servicio por parte de las demás personas que integran la empresa (Andrade & Jaramillo, 2013).

Existen varios tipos de clientes, por lo que no se los debe de tratar igual, se debe de diferenciar los siguientes tipos de cliente.

- ✓ 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
- ✓ El flirteador superficial
- ✓ El tortuoso

Clientes A: Generan el 80% de los ingresos

Clientes B: Generan el 15% de los ingresos

Clientes C: Generan el 5% de los ingresos (Cedeño & Sánchez, 2010).

Existen varios tipos de clientes nos manifiestan Andrade & Jaramillo y Cedeño & Sánchez por lo que no se los debe tratar por iguales y se debe diferenciar entre ellos entre ellos están los clientes externos e internos.

2.4.12. Calidad en el servicio al cliente y la lealtad de los clientes.

Ofrecer a los clientes un servicio de calidad persigue como objetivo básico reducir sus inconvenientes y aumentar su satisfacción. La calidad va unida con la lealtad de los clientes y significa la fidelidad que un sujeto le debe a una tercera persona. Por ello si queremos generar buenas relaciones con los demás, debemos de darle buenos servicios (Arias, 2013).

El autor Arias nos manifiesta que a los clientes se les debe tratar bien para que ellos sean leales y fieles con la empresa y formar unas buenas relaciones entre clientes y secretarias es por eso que la secretaria debe de ser amable, saludar, tener un trato agradable.

En la actualidad no ha habido otras investigaciones de tesis en la empresa “Globalogistics S.A.” Por lo que es necesario hacer la investigación sobre “Diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente en la empresa “Globalogistics S.A.” no hay investigación realizada que funda el diseño de una guía de técnica secretariales pero si se encuentran registrados tesis sobre la atención al cliente, de las cual tome en cuenta la que considere más relevante del autor Ing. Com. Tyrone Marlon Guerrero Vargas, con el tema respectivo, Propuesta de programa integral de servicio al cliente (PISC) Como Gestión Estratégica en las Concesionarias Automotrices de la Ciudad de Guayaquil, esta investigación abarca su propuesta asta estrategias de servicio.

CAPÍTULO III

MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

La presente investigación se realizó en la empresa Globalogistics S.A ubicado en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, parroquia Rocafuerte, calle Chile número 721, intersección Sucre y Colón, edificio San Alberto, piso 3, oficina 306, referencia ubicación, junto a la farmacia sana sana.

3.2. Tipos de Investigación.

En la actualidad no existen otros tipos de trabajo de acuerdo a la investigación realizado Según el nivel de análisis y de alcance, el proyecto tiene los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. Diagnóstica.

Se examinó la agencia para conocer sus falencias y poder partir del problema, con nuestro trabajo investigativo, en relación al diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente, dando a conocer bajo qué condiciones se pueden mejorar las técnicas secretariales actuales de la empresa.

3.2.2. Exploratoria.

Se visitó la agencia aduanera para verificar que no hay otras investigaciones sobre el tema e identificar cuáles son sus falencias en cuanto a la atención al cliente y sus destrezas, para diseñar la guía de técnicas secretariales.

3.3. Métodosde investigación.

3.3.1. MétodoInductivo.

Este método permitió analizar científicamente una serie de hechos y acontecimientos de carácter particular para llegar a generalidades que sirvieron como referente en la investigación; en el marco teórico y encuestas, entrevistas, permitió básicamente, fundamentar la propuesta sobre la base de una serie de aspectos como la atención al cliente en la empresa Globalogistics S.A.

3.3.2. Método Deductivo.

Permitió deducir e interpretar los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas. Según el nivel de análisis y de eficacia.

3.3.3. Método Analítico.

Este método permitió analizar los datos recopilados a través de las encuestas y entrevista aplicada a las secretarias, asistentes y clientes y al gerente de la empresa Globalogistics S.A.

3.3.4. Método Sintético.

Se utilizó para unir, relacionar y fusionar toda la información recolectada sobre las técnicas secretariales para que sea clasificada y analizada de manera que proporcione resultados que serán determinantes para conocer si se alcanzó efectivamente los objetivos planteados.

3.4. Fuentes de investigación.

3.4.1. Primarias.

Se destacaron tres aspectos muy importantes para la recolección de información y datos con el fin de satisfacer las necesidades inmediatas de la investigación. Los instrumentos a utilizar fueron: Entrevista y Encuesta, (Cuestionario).

3.4.2. Secundarias.

Se realizó una revisión documental, antecedentes de la empresa, internet, tesis y bibliográfica especializada a fin de obtener información escrita sobre el tema.

3.5. Diseño de la investigación.

Este diseño permitió aplicar las encuestas y entrevistas para la obtención de resultados, la presente investigación es de tipo descriptiva y se realizó en la empresa Globallogistics S.A., las encuestas se le aplico a las secretarias y asistentes y la entrevista se lo hizo al Gerente de la empresa al Ing. Ángel Martínez León, con una población de 20 personas.

3.6. Instrumentos de investigación.

3.6.1. Encuestas.

Las encuestas fueron aplicadas a las secretarias, asistentes y clientes de la empresa Globallogistics S.A. Se aplicaron a un total de 19 personas.

3.6.2. Entrevistas.

La entrevista fue realizada al Gerente de la empresa Globallogistics S.A. y para ello se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas abiertas, estructuradas acorde al objeto de estudio y a las necesidades del investigador.

3.7. Tratamiento de los datos.

En este trabajo investigativo se utilizó el programa Microsoft Excel para obtener los cuadros en la tabulación de los resultados.

3.8. Recursos humanos y materiales.

Cuadro 1. Recursos humanos, materiales y equipos.

Recursos humanos	Cantidad
Tesista	1
Asesor	1
Secretarias	3
Asistentes	2
Clientes	14
Materiales	Cantidad
Cuaderno	1
Hojas papel A4	4
CD- RW	3
Bolígrafos	2
Anillados	5

Carpetas	4
Empastados	2
Lápices	2
Pen driver	1
Copias	500

Equipos	Cantidad
Computadora	1
Impresora multifuncional	1
Cámara digital	1

Fuente: Propia
 Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. RESULTADOS.

Encuestas dirigidas a las secretarias y asistentes de secretaria de la empresa Globalogistics S.A.

PREGUNTA 1. ¿Alguna vez se han realizado un diseño guía de técnicas secretariales para la atención al cliente?

CUADRO 1. Guía de técnicas secretariales.

Alternativa	Número	Porcentaje
Si	2	40
No	3	60
Total	5	100

Fuente: Secretarias y asistentes de la empresa Globalogistics S.A.

Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

Como se muestra en el cuadro 1, gran parte de las secretarias y asistentes de la empresa Globalogistics S.A. encuestadas manifiestan que no se han realizado una guía de técnicas secretariales, mientras que un mínimo porcentaje considera lo contrario.

PREGUNTA 2. ¿Cree usted que como secretarias están preparadas para servir los requerimientos de sus usuarios externos?

CUADRO 2. Servicios de preparación de las secretarias.

Alternativa	Número	Porcentaje
-------------	--------	------------

Siempre	0	0
A veces	2	67
Nunca	3	33
Total	5	100

Fuente: Secretarias, y asistentes de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

En este cuadro 3, se puede notar que todos los encuestados dicen que las secretarias no están preparadas para servir los requerimientos de los usuarios, y un porcentaje menor indica lo contrario.

PREGUNTA 3. ¿Las secretarias poseen liderazgo dentro de sus actividades diarias?

CUADRO 4. Liderazgo de la secretaria.

Alternativa	Número	Porcentaje
Si	1	17
No	2	33
A veces	3	50
Total	5	100

Fuente: Secretarias y asistente de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

En el cuadro 4, muestra que la falta de liderazgo de la secretaria dentro de sus actividades diarias tiene un porcentaje mayor, mientras que un mínimo grupo manifiestan lo contrario.

PREGUNTA 4. ¿Cómo es su predisposición para trabajar en equipo?

CUADRO 5. Trabajo en equipo.

Alternativa	Número	Porcentaje
Excelente	1	20
Muy bueno	0	0
Bueno	1	20
Deficiente	3	60

Total	5	100
Fuente:	Secretarias y asistente de la empresa Globalogistics S.A.	
Elaborado por:	Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.	

Se puede apreciar en el cuadro 5, casi el mayor grupo de encuestados indicaron que la predisposición que tiene la secretaria para trabajar en equipo es deficiente, y un mínimo porcentaje dicen; bueno, excelente, muy bueno.

PREGUNTA 5. ¿Ud. Al momento de brindar un servicio de atención al cliente, demoran?

CUADRO 6. Trabajo en equipo.

Alternativa	Número	Porcentaje
5 – 15 minutos	1	20
16- 25 minutos	3	60
26 – 35 minutos	1	20
Total	5	100
Fuente:	Secretarias y asistente de la empresa Globalogistics S.A.	
Elaborado por:	Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.	

De acuerdo la pregunta número cinco los resultados revelan que las secretarias en el momento de brindar un servicio al cliente se demoran, mientras que un porcentaje mínimo manifiestan lo contrario.

PREGUNTA 6. ¿Cree usted que se asignan las funciones de una manera equitativa?

CUADRO 7.Funciones

Alternativa	Número	Porcentaje
Siempre	1	20
Casi siempre	1	20

Rara vez	2	40
Nunca	1	20
Total	5	100

Fuente: Secretarias y asistente de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

De acuerdo al siguiente cuadro investigativo número 7, la mayor parte de encuestados manifiestan que las funciones asignadas de las secretarias rara vez lo cumplen mientras que el mínimo porcentaje dice que siempre, casi siempre y nunca.

4.1.1. Resultados de las encuestas aplicadas a los clientes de la Empresa Globalogistics S.A.

PREGUNTA 1. ¿Cómo considera usted los servicios que prestan las secretarias de la empresa Globalogistics S.A.?

CUADRO 8. Servicios que prestan las secretarias de la empresa Globalogistics.

Alternativa	Número	Porcentaje
Bueno	5	36
Malo	9	64
Total	14	100

Fuente: Clientes de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

Según el cuadro 8, la mayor parte de los clientes encuestados, manifiesta que los servicios que prestan las secretarias son malos, pero un porcentaje menor afirma lo contrario.

PREGUNTA 2. ¿Las técnicas de atención al cliente que proyecta la secretaria en público al momento de atender como son?

CUADRO 9. Servicios de preparación de las secretarias.

Alternativa	Número	Porcentaje
Muy bueno	3	19

Buena	1	6
Regular	3	19
Malo	7	56
Total	14	100

Fuente: Clientes de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

En el cuadro 9, la mayor parte manifiesta que las técnicas de atención al cliente es malo, y un mínimo grupo manifiesta que muy bueno, bueno y regular.

PREGUNTA 3. ¿Cómo valora la atención que brinda la secretaria de la empresa Globalogistics S.A. al momento de atender a un cliente?

CUADRO 10. Atención brindada de la secretaria.

Alternativa	Número	Porcentaje
Excelente	1	7
Regular	5	36
Malo	8	57
Total	14	100

Fuente: Clientes de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

Según se muestra en el cuadro 10, la falta de valores de atención de la secretaria indica con un mayor porcentaje que es malo, y un menor porcentaje nos demuestra lo contrario.

PREGUNTA 4. ¿Qué actitud o comportamiento tiene la secretaria cuando usted acude a ella para solicitar alguna información?

CUADRO 11. Actitud o comportamiento de la secretaria.

Alternativa	Número	Porcentaje
Bueno	2	14
Regular	2	14

Malo	10	72
Total	14	100

Fuente: Clientes de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

En el cuadro 11, el mayor porcentaje indica que la actitud o comportamiento que tiene la secretaria cuando le solicitan información es mala por lo que no tiene una buena actitud o comportamiento, mientras que una cantidad menor demuestra lo inverso.

PREGUNTA 5. ¿Cuenta la secretaria con suficientes conocimientos para satisfacer las necesidades de los clientes?

CUADRO 12. Conocimientos de la secretaria.

Alternativa	Número	Porcentaje
Si	5	36
No	9	64
Total	14	100

Fuente: Clientes de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

En este cuadro 12, se revela los resultados, que la secretaria no cuenta con suficiente conocimientos para satisfacer las necesidades de los clientes al momento de brindarles atención, mientras que un mínimo grupo dice que sí.

PREGUNTA 6. ¿Cuándo usted acude a la secretaria de la empresa Globalogistics S.A. y solicita información por escrito, su atención ha sido?

CUADRO 13. Atención de la secretaria cuando acude un cliente.

Alternativa	Número	Porcentaje
A tiempo	2	14
Con retraso de hasta 1 día	1	7
Con retraso de hasta 2 días	4	29

Con retraso de hasta 5 días	7	50
Total	14	100

Fuente: Clientes de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

Según el cuadro 13, todos los encuestados manifiestan que cuando acuden a solicitar información por escrito la secretaria tarda un día en entregar la información, mientras que un inferior porcentaje dice lo contrario.

4.1.2. Análisis e interpretación de la entrevista realizada al Ing. Martínez León Ángel, Gerente de la empresa “Globalogistics S.A.”

Cuadro 14. Entrevista al Gerente de la empresa “Globalogistics S.A.”

Preguntas	Respuestas del Gerente	Análisis
Pregunta 1. ¿Cuál cree usted, que es el nivel de conocimiento en técnicas secretariales que tiene su secretaria?	Respuesta: El nivel de conocimiento que tiene mi secretaria es poco en cuanto a las técnicas secretariales.	La secretaria de la empresa Globalogistics S.A. no tiene conocimiento sobre las técnicas secretariales.
Pregunta 2. ¿Usted da la oportunidad de que su secretaria sea creativa al momento de realizar comunicaciones con sus clientes?	Respuesta: Si doy la oportunidad a mi secretaria de ser creativa pero la ella no lo es, al momento de la comunicación con un cliente es por eso que las técnicas secretariales le servirán mucho.	La secretaria debe darse la oportunidad de ser más creativa al momento de atender un cliente para una mejor comunicación.
Pregunta 3. ¿Usted como jefe, puede ubicar algún documento dentro del archivo de su departamento?	Respuesta: Mi secretaria lleva todos los archivos de los documentos es poco lo que puedo ubicar los documentos.	El jefe debe ser tener más conocimiento sobre sus documentos y archivos para una mejor ubicación.

Pregunta 4. ¿La redacción que utiliza su secretaria es actualizada?	Respuesta: Le hace falta una mejor redacción.	La secretaria debe esforzarse por mejora su redacción y actualizarla.
Pregunta 5. ¿Considera usted que con un diseño de guías de técnicas secretariales mejora las estrategias para la secretaria?	Respuesta: Si	Las guías de técnicas secretariales le ayudaran a mejorar sus estrategias.
Pregunta 6. ¿Cómo evalúa el diagnostico situacional de la secretaria dentro de la empresa Globalogistics S.A.?	Respuesta: Nuestro diagnostico situacional de la secretaria es deficiente por cuanto le falta algunas técnicas secretariales.	Le faltan algunas técnicas secretariales para mejorar sus técnicas.
Pregunta 7. ¿Piensa usted que la secretaria desempeña un buen diagnóstico situacional?	Respuesta: No	No
Pregunta 8. ¿Dentro de la empresa Globalogistics S.A. del 1 al 10 como califica el desempeño de la secretaria?	Respuesta: 7 le falta numeroso técnicas secretariales para un mejor desempeño.	A la secretaria le faltan numerosas técnicas secretariales.
Pregunta 9. ¿El personal de secretaria cumple con el deber de una buena atención al cliente?	Respuesta: Le hace falta una mejor atención.	El personal de secretaria no cumple con la atención requerida.

Fuente: Gerente de la empresa Globalogistics S.A.
Elaborado por: Jessica Liliana DumagualaBoconzaca.

En el cuadro 14, en la entrevista realizada al gerente Señor Ángel Martínez ha demostrado ser cualitativa, por cual es vista como empleador y empleado. Esta técnica deja como resultado la falta de las técnicas secretariales para la atención al cliente.

4.2. Discusión

De acuerdo a los resultados de las encuestas del cuadro número 1, realizadas a las secretarias y asistentes de la empresa Globalogistics S.A. manifestaron que no se han realizado una guía de técnicas secretariales; por lo que el autor (Campoverde & Lucero, 2011), considera que toda secretaria ejecutiva debe aplicar una serie de técnicas y destrezas para salir adelante en su labor diaria, el trabajo de una secretaria incluye tareas muy diversas, desde contestar el teléfono y tratar con los clientes y proveedores, hasta despachar la correspondencia, gestionar los archivos, redactar informes y memorandos y preparar reuniones, juntas, congresos o viajes.

Toda secretaria debe estar preparada para servir los requerimientos de sus usuarios ya sea interno y externo para efectuar sus logros profesional de acuerdo al cuadro número 2, el resultado arrojado nos manifiesta que las secretarias no están preparadas para servir los requerimientos de los usuarios lo expuesto se confirma con la autora (Maín & Paladines, 2011). El lugar de trabajo de la secretaria y los alrededores revelan básicamente ¿qué clase de persona es usted? Por supuesto, usted organizará su material de trabajo para satisfacer sus propios requerimientos de trabajo y personalidad; es decir, un conocimiento del flujo eficiente de trabajo, del uso inteligente del espacio y el darse cuenta de la importancia que tiene el buen trato, la harán ser apreciada en el futuro.

Los servicios que debe prestar la secretaria tienen que ser de manera ágil y servicial, la secretaria al momento de atender un cliente tiene que brindar una excelente atención, ya que de ello depende la fidelidad de los clientes, lo que en el resultado de la pregunta número 5, no se refleja que la secretaria y asistente demoran de 16 – 25 minutos y otras veces demoran 35 minutos. Lo confirma (Sañay, 2011). El servicio al cliente es lo que sus clientes consideran que es servicio y todo lo que usted haga por hacerles la vida más fácil y grata. Y algo más. Sin embargo, la idea central del servicio gira alrededor de satisfacer a los clientes y hacerles la vida grata a través de soluciones rápidas, creativas y coherentes a un costo conveniente y, sobre todo, de acuerdo a la situación particular de cada uno de ellos.

De acuerdo a las encuestas aplicada a los clientes en la empresa Globalogistics S.A. de la pregunta número 1, los servicios que prestan la secretaria en la empresa antes mencionada es mala, el autor (Arias, 2013), revela que ofrecer a los clientes un servicio de calidad persigue como objetivo básico reducir sus inconvenientes y aumentar su satisfacción. La calidad va unida con la lealtad de los clientes y significa la fidelidad que un sujeto le debe a una tercera persona. Por ello si se quiere generar buenas relaciones con los demás, se debe brindar un buen servicio.

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes de la pregunta número 2, las técnicas de atención al cliente que proyecta la secretaria al momento de atender es mala, lo expuesto se confirma con el autor (Parrales & Vélez, 2013). La secretaria Ejecutiva moderna de hoy en día por ende debe de ser creativa, manejar debidamente las herramientas modernas, dominar ciertos idiomas, además obtener cualidades personales en donde se manifieste su personalidad, trato, comportamiento, responsabilidad, compromiso, asimismo ella debe manejar eficientemente las relaciones humanas, como ser asertiva para sí poder ser un pilar fundamental de apoyo hacia su jefe, como también sus actitudes y aptitudes le faciliten la realización efectiva en sus funciones laborales.

4.1. Diseñar una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente de la empresa Globalogistics S.A., para mejorar la atención del cliente de la provincia del Guayas.

4.2. Guía de técnicas secretariales para la atención al cliente.

4.2.1. La secretaria y la atención al cliente.

Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma. Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio. Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

- **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus
- **Repreguntas.** También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

4.2.2.La atención con el cliente.

La mayorparte de la comunicación y la ventas sucede durante los primeros segundos del contacto que la secretaria establece con el cliente, aquí es donde se producen las percepciones las cuales son duraderas. La capacidad de la secretaria en mirar directamente a los ojos, su actitud, su habilidad para deshacerse de la preocupación, para desconectarse del mundo y conectarse con la persona, de inmediato produce un impacto ante el cliente.

Por eso, es importante que la secretaria:

1. Salude bien al cliente
2. La primera impresión es la más importante.
3. Establezca contacto visual.
4. Dar gracias por haber entrado o llamado, o haberlo visitado

5. Desconéctese del mundo y conéctese con el cliente

6. Las capacidades para servir bien al cliente aumentan seguridad de uno mismo.

4.2.4. Reglas para la satisfacción total del cliente.

- **Muestre Aprecio Auténtico:** Toda persona desea escuchar un mensaje agradable o un cumplido sincero.
- **Estimule a sus Clientes:** Reconozca las cualidades y virtudes de sus Clientes/público usuario.
- **Sea Amigable y Amistoso:** A través de su conversación agradable genera empatía y ánimo con su interlocutor.
- **Actúe con Cortesía:** Es contagiosa y constituye una poderosa herramienta de relaciones humanas.
- **Sonría:** La sonrisa del rostro, es un elemento gratificante en la relación con el cliente/público usuario. Sonría sólo en forma natural.
- **Siempre Entusiasta y Positivo:** El entusiasmo, refleja la emoción de usted por su institución y por lo que puede hacer por su cliente/público usuario. La actitud positiva es una valiosa posesión ganadora.
- **Reconocer los Errores:** Tener la perspectiva de aprender de sus errores hace que usted siga creciendo

4.2.5. La secretaria ejecutiva y los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y conservación de los clientes.

La secretaria en el mundo empresarial tiene un don profesional que la hace eficiente destacándose en las labores encomendadas con excelencia, dinamismo y afinidad.

1. El cliente es la persona más importante en la empresa
2. El cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente. Usted trabaja para sus clientes.
3. El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo.

4. El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios. Usted no le hace ningún favor sirviéndole.
5. El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él.
6. El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten.
7. El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.
8. Su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas.
9. El cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
10. El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios.

Recuerde siempre que sin sus clientes, no tendría actividades de negocio. Usted trabaja para su clientela.

4.2.6. Valores profesionales.

Disponibilidad.- El horario de una secretaria está estrechamente ligado a las exigencias de su jefe.

Sentido común.- Saber afrontar con prontitud, un imprevisto o una situación. Autocontrol
Tener siempre dominio sobre sí misma.

Seguridad.- Cuanto más segura esté de sí misma, más confianza infundirá en quienes la rodean.

Previsión.- La secretaria debe saber anticiparse a las necesidades que puedan surgir.

Tenacidad.- La secretaria afrontará en su trabajo tareas que suelen ser monótonas, con resultados que sólo son apreciables a largo plazo, es aquí que debe aparecer su tenacidad, su perseverancia, para lograr los resultados deseados para esta tarea.

Adaptabilidad.- Suficiente flexibilidad para adaptarse a los cambios de ambiente, de trabajo y de normativas.

Objetividad.- Debe ser objetiva, enjuiciando las cosas con independencia de cualquier tipo de interés personal o valoración ajena, para regirse según las normas de la imparcialidad estricta.

Eficiente.- Cuando se le oriente algún trabajo, que no ha entendido del todo, lo más oportuno es que pida aclaraciones a quien corresponda; no puede olvidar verificar que ha comprendido bien el trabajo asignado.

Exactitud.- Es la ausencia de errores en el trabajo. La exactitud es fundamental y es la base del trabajo de una secretaria. Por ejemplo:

- Correspondencia:
- Atención a la visita y al teléfono:
- Gestión del archivo
- Gestión de los mensajes

Organización.- Para organizar el trabajo de oficina es preciso realizarlo; especificar materialmente sus partes y esto se logrará al conocer detalladamente la rutina de oficina, o sea, las actividades propias de ésta y el tiempo que nos llevará al efectuarlo. Evitar toda interrupción, teniendo a mano el material y la información, no cambiar de trabajo sin terminar el anterior. El orden es indispensable para trabajar sin estrés y sin pérdidas de tiempo.

Paciencia.- Debe saber mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado. El tono de voz no debe ser estridente, ha de aprender a controlarlo en cualquier momento y circunstancia.

Madurez.- Nos permite encontrar el justo equilibrio incluso en las situaciones más delicadas, ayuda a entender la importancia del propio trabajo y a evitar actitudes que no estén acorde con la propia situación.

Inteligencia.- Es la facultad de conocer, comprender y entender.

Buena Memoria.- Una secretaria sin memoria no tiene ningún futuro. Para evitar sobrecargar la memoria, se recomienda utilizar las agendas y anotar en ellas todos los datos; de esta forma es mucho más sencillo recordar las cosas principales y más importantes sin correr el riesgo de olvidar algo.

Interés por el propio trabajo.- Debe ser capaz de involucrarse a fondo en su trabajo, lo que la ayudará a saber tomar decisiones. Todo ello en el marco de las atribuciones que le corresponden. Comprender lo que se hace permite trabajar con interés para llegar al final de la jornada satisfecha de haber alcanzado los objetivos trazados.

Pulcritud.- En cuanto a su trabajo debe realizarlo con esmero y cuidada presentación.

Puntualidad.- La Secretaria debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.

4.2.7. Técnica secretarial.

Para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de técnicas apropiadas para el cargo que desarrollará, tales como son:

- Técnicas de archivo.
- Técnicas de oficina
- Digitación o mecanografía.
- Uso apropiado del teléfono
- Manejo y organización de la agenda
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- Manejo adecuado de documentos.

Conocimiento y dominio del idioma del país

4.2.7. Finalidad de las reglas de clasificación de archivo.

Un archivo no tiene el mayor valor cuando los documentos que contienen no pueden ser localizados con prontitud. Si cada persona inventará sus propias reglas para decidir dónde guardar un documento, solo esa persona podría encontrarlo. Por lo tanto es necesario observar reglas fijas que permitan seleccionar y ordenar los títulos y de esta manera poder archivar todo los documentos adecuadamente.

- **Archivo Inactivo:** guardado por varios años
- **Archivo Central:** Sótano, guardado de documentos de años atrás
- **Archivo Activo:** Documentos actuales.

4.2.8. Sistema de archivos.

- **Sistema alfabético:** viene a ser la asociación de las letras desde la “A” hasta la “Z”.
Ejemplo: EXSA, FAMESA
- **Sistema numérico:** Viene a hacer la asociación de números, se ubica por los primeros ejemplos: Factura N° 159 Factura N° 160
- **Sistema geográfico:** Se halla mediante el Distrito, Departamento, ciudad, etc.
Arequipa/Cesar Tarazona Lima/Juan Palomino

4.2.9. Transferencia y eliminación de archivos.

Los archivos periódicamente o continuamente deben ser revisados, para proceder a la transferencia o eliminación de archivos y conservar únicamente los que pueden ser necesarios a la empresa, este es el paso final en el ciclo de la vida de todo documento. La transferencia regular de documentos inactivos da como resultado la economía de espacio, equipo y mano de obra, reduce el espacio que se necesita para los archivos activos en la oficina, ello permite ampliar equipo y suministros menos costosos para los documentos transferidos y simplifica los archivos inactivos, de tal manera que se pueden encontrar los documentos con la máxima eficacia. Para determinar el valor de los documentos muchas empresas lo clasifican de la siguiente manera:

- **Documentos vitales:** Incluyen documentos legales de constitución, títulos de propiedad, escrituras, estados financieros, etc.
- **Documentos importantes:** Incluyen facturas, registro de ventas, registro de compras cotizaciones, registro de bancos, correspondencia como cartas enviadas, recibidas y documentos relacionados al giro del negocio
- **Documentos útiles:** Incluyen alguna correspondencia general como memorando, normas legales, informes, recibos. Todo documento que se utilice temporalmente y después de algunas semanas o hasta un año de la fecha en que fueron recibidos o emitidos se pueda destruir.
- **Documentos no esenciales:** Incluyen anuncios, formatos, afiches, etc. Los cuales pueden ser destruidos después utilizarlo temporalmente, en algunos casos sin la necesidad de archivarlo.

4.2.10. Técnicas de oficina.

- **Agenda del día: telefónica:** Se lleva el registro de clientes, conocidos, entre otros. Nombres, E-Mail, Telef. Etc.
- **De reuniones y actividades:** Día por día, se lleva un cronograma de todas las actividades que se llevarán a cabo. Con fecha, hora, actividad, entre otros.
- **De visitas:** Tomar nota de todas las personas que van a la oficina. Esto es indispensable en todo oficinista. DAR RECADOS.

El archivo: la vida de una oficina. Se debe mantener en orden y pulcro.

Los implementos de trabajo: hojas, grapas, carpetas, tintas, computadora, teléfono, entre otros se deben cuidar y no usarlo en el plano personal.

La papelería debe estar en un sitio visible y desocupado aproveche los momentos en que no hay mucho trabajo, y procure mantenerse activa, realizando alguna labor productiva. No jugando en la computadora, hablando por teléfono con algún conocido, durmiendo en nuestro lugar de trabajo o abandonando nuestra área laboral.

Mantenga el lugar armonioso y libre de toda carga negativa. Un ambiente musical, con melodías suaves y relajantes, si se lo permiten puede usar ambientadores; esto causa una excelente impresión al público.

4.2.11. Digitación o mecanografía.

- Conocimiento del teclado.
- Posición frente al teclado.
- Rapidez al digitar.
- Precisión al digitar.
- Texto-elección del tipo de letra y formato.
- Precisión de contenido.
- Uso del internet.

4.2.12. Uso apropiado del teléfono.

Cuestiones elementales antes de hacer una llamada eficiente como preguntarse: ¿Conocemos con certeza el o los números telefónicos a quien vamos a llamar? ¿Qué debemos hacer si la persona a quien llamamos no está disponible? ¿Tenemos los nombres de qué otras personas pudiesen atender nuestra llamada y sabemos en qué orden preguntar por ellas? ¿Tenemos a la mano toda la información que vamos a utilizar en la llamada?

Estos son solo algunas de las comprobaciones de uso ineficiente del teléfono, si le resulta familiar esta descripción pues entonces le vendrá bien atender a estos consejos para cuando tenga que hacer una llamada telefónica de manera que ésta pueda resultar amable, respetuosa y eficiente.

- **Brevedad.** Sepa que es lo que va a decir y dígalo con pocas palabras. A usted le puede sobrar el tiempo pero tal vez no le sobre a quién esté llamando.
- **Esquema previo.** Prepare un esquema de lo que va a decir al teléfono. Trate de ponerse en la mayor cantidad de situaciones posibles para que no tenga que quedarse como colgado y decir algunas cosas como ésta: lo averiguo y lo vuelvo a llamar.
- **Anexo equivocado.** Si le pasaron una llamada a un anexo equivocado, tenga presente que quien contesta no es culpable de esa situación. No tiene que molestarse con él.

- **Oportunidad.** Antes de hacer la llamada pregúntese si la hora es la adecuada para llamar.
- **Tomando nota.** Para aclarar nombres o cifras refuerce repitiendo en base a códigos sencillos: B de bueno y no B de Birlibirloque, C de casa y no de Cinamon.
- **Discado incorrecto.** Si se equivocó al marcar el número de teléfono, discúlpese, no cuelgue sin hacerlo. Recuerda que la tecnología actual permite identificar la llamada y puede que se le devuelvan llamándole la atención.

Tono correcto. Hable con normalidad, ni tan alto que puede sonar agresivo al interlocutor, ni demasiado bajo que pueda sonar a misterio o a cosa prohibida. Use un tono natural como si estuviera conversando cara a cara.

- **Uso responsable.** Las llamadas personales tanto las que haga como las que reciba, deben reducirse al mínimo, justificables solo por urgencias calificadas. La empresa para la que trabaja no es suya.

4.2.13. Manejo de agenda.

Dentro de las actividades de los profesionales del área administrativa (secretarias, archivistas, asistentes) se destaca el manejo de las agendas, herramientas de trabajo para organizar todo lo relacionado con las citas de los clientes. Eso significa que es necesario tener un estricto control de los clientes y visitantes que acuden a la oficina en demanda de atención. Debe existir un juego de agendas, para jefe y secretaria.

Cuando la secretaria trabaja para un grupo de profesionales, es necesario llevar una agenda para cada uno. Hasta hace algunos años sólo existía la agenda tradicional, cuya presentación es ampliamente conocida por todos. Actualmente, gracias al avance de la tecnología, existen agendas electrónicas de bolsillo y computarizadas, inclusive existe ya la agenda electrónica acompañada de su respectivo lápiz igualmente electrónico. Cualquiera que sea su presentación, en su esencia, la forma de llevarla no varía.

- ✓ **Agenda normal o estándar:** Sencilla con todo lo imprescindible.
- ✓ **Agenda personal:** Planificaciones diversas, las diferentes partes de la agenda están diferenciadas por separadores de colores.

- ✓ **Agenda electrónica:** Son prácticas por la gran cantidad de información que almacenan en el mínimo espacio.
- ✓ **Agenda de ordenador:** Están en el ordenador (Outlook)

4.2.13.1. Partes mínimas de una agenda.

- ✓ Listín telefónico y de direcciones.
- ✓ Calendarios: Año actual, anterior y posterior.
- ✓ Planning: Suele ser mensual.
- ✓ Dietario: Apuntado normalmente por horas.

4.2.13.2. Agendas que usa la secretaria.

- ✓ En ella se planificarán las tareas, día y hora de realización y entrega.
- ✓ Agenda del jefe:
- ✓ En esta se anotaran todas aquellas actividades que competen al jefe.

4.2.13.3. Gestión de la agenda del jefe.

Las actividades de la agenda del jefe se deben distinguir en tres ámbitos:

- ✓ **Familiar:** No se debe invadir, si es necesario hay que consultarlo con él, tienen que ser casos excepcionales.
- ✓ **Ocio:** No se debe interrumpir, él necesita estos momentos para poder rendir mejor. En caso necesario se debe consultar con él.
- ✓ **Tiempo empresarial:** Es necesario conocer las costumbres del jefe. No se necesita permiso para la gestión de este tiempo. Hay que tener en cuenta la duración de las tareas y dejar margen. Debemos considerar el ritmo biológico, y no programar tareas complicadas al principio o final de la jornada.

Siempre que no se use tiene que estar bajo llave.

4.2.13.4. Planificación diaria, mensual y anual.

Antes de registrar las tareas en la agenda hay que hacer un borrador, las normas que tendremos en cuenta para la planificación son:

- ✓ El objetivo tiene que ser concreto y asequible.
- ✓ Tiene que tener un plazo temporal. No se deben planificar tareas más allá de un trimestre. El tiempo ideal son 15 días.
- ✓ Se debe conocer el propio ritmo biológico y laboral.

Después de concretar el borrador de las tareas hay que elaborar un planning siguiendo lo siguiente:

- ✓ No dedicar más de 2 horas seguidas en una misma tarea.
- ✓ La tarea se entregará a las 12 del día de entrega.
- ✓ Las tareas más difíciles se harán en horas Hill
- ✓ Los lunes y los viernes no programar tareas difíciles
- ✓ Los días festivos no se programan
- ✓ No se puede cargar una jornada con más de 5 tareas de máxima dificultad

4.2.14. Redacción de correspondencia general, comercial y administrativo.

Cuando hablamos de redacción comercial y administrativa estamos haciendo referencia a distintos tipos textuales que se utilizan en el ámbito laboral. Estos tipos textuales pueden ser informes, balances, correspondencia, solicitudes, etc. Todos tienen una distribución externa (forma) determinada y en ellos se utilizan giros o palabras específicos. Es fundamental para esta clase de textos que lo que se procura comunicar se lo haga con claridad, sencillez y precisión.

4.2.14.1. En la redacción comercial se deben distinguir.

- ✓ Redacción comercial sin destinatario específico: informes, balances, actas, etc.
- ✓ Redacción comercial con destinatario específico: correspondencia comercial.
- ✓ Redacción comercial para publicidad: anuncios en diarios, radio, televisión, carteles, etc.

4.2.14.2. Requisitos fundamentales a tener en cuenta.

- ✓ Mantener siempre la misma persona gramatical. Se puede utilizar la 1ª persona (“Me dirijo a Ud.”) o la 3ª persona (“Quien suscribe se dirige a Ud.”).
- ✓ Mantener también siempre el mismo número: singular o plural.
- ✓ Evitar los lugares comunes: Me dirijo a Ud. es preferible a Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Su carta de fecha es preferible a Su atenta de fecha.
- ✓ Adjuntamos es preferible a Remitimos adjunto
- ✓ El final debe ser sobrio, sin giros enfáticos y repetitivos: Saludo a Ud. atte. es preferible a Saludo a Ud. con el mayor respeto y consideración.

4.2.14.3. La carta comercial.

La carta comercial es una comunicación que se cursa entre empresas, representantes, proveedores y clientes, relacionada con el mundo de los negocios. Partes es bastante similar a la carta familiar, pero se diferencia de ella por el contenido, el estilo y algunos pormenores. Sus elementos comprenden tres partes:

- ✓ **Encabezamiento**(membrete o título de la empresa remitente, lugar y fecha, destinatario, domicilio, referencia, tratamiento)
- ✓ **Cuerpo** (mensaje o comunicación propiamente dicho. Recordar que el estilo debe ser claro, breve, formal y natural)
- ✓ **Despedida** (saludo, firma, posdata, notas, adjuntos) Ejemplo:

Nombre de nuestra empresa
Incluir la dirección
Teléfono
e-mail

(Fecha)

Estimado Sr. ____:

Nombre de la empresa destinataria
Dirección

Muy señor(es) mío (nuestro):

Aquí una breve exposición del tema u objetivo motivo de nuestra carta, a modo de introducción, sin entrar en detalles secundarios.

En esta zona del cuerpo, los datos y temas principales sobre lo que estamos ofreciendo con la amplitud necesaria. Antecedentes, datos estadísticos e informaciones que apoyen nuestro objetivo. Asegurémonos de usar frases claras y de fácil lectura. Esta zona puede dividirse en los párrafos necesarios.

El cierre, en que resumiremos brevemente el objetivo de la carta, indicando, si es necesario, los pasos a seguir, o nuestras directrices para adquirir el producto o servicio, y en su caso, para obtener algún descuento especial.

Finalmente, Agradecer al receptor de la carta por el tiempo empleado en leerla, en forma respetuosa, educada y sin excesos. No olvidemos en este punto revisar la ortografía para evitar errores que pudieran dañar nuestra imagen, y dar una lectura de lo que hemos escrito, para verificar que nuestra carta es clara y explícita.

Saludos cordiales,

(Nombre del firmante)

(Cargo)

(firma autógrafa)

4.2.15. Funciones actividades y/o tareas de la secretaria técnica.

- Redactar correspondencia, informes, memorando, oficios, documentos varios de mediana complejidad.
- Transcribir a máquina o en el computador la correspondencia, oficios, memorandos, informes y documentos varios de la dependencia.
- Llevar registros de actas, informes, recaudos y expedientes. Recibir y verificar la correspondencia, oficios, circulares, memorandos, recaudos consignados por estudiantes y personal de la institución. Revisa la correspondencia y/o de su superior.
- Distribuir la correspondencia, oficios, circulares, memorandos, previa revisión y/o firma de su superior.
- Enviar la correspondencia, oficios, circulares, memorandos, convocatorias, agenda de consejos y otros documentos.

- Llevar el control de archivos generales y confidenciales. Preparar carpetas contentivas de los recaudos de casos o informes requeridos por su superior o usuarios de la dependencia.
- Revisar y ordenar los casos que van a ser incluidos en la agenda del consejo y reuniones.
- Revisar y analizar expedientes académicos y administrativos, cuando el caso lo amerite.
- Elaborar actas de reuniones, actas de comisión delegada y otros documentos de mayor complejidad.
- Coordinar todo lo relativo a reuniones o sesiones de comisión delegada y las audiencias con su superior.
- Elaborar agenda.
- Recibir los cheques por cualquier concepto a favor de la unidad.
- Controlar y tramitar reposición de caja chica y/o fondo de trabajo.
- Tomar dictados.
- Realizar llamadas telefónicas.
- Atender llamadas telefónicas.
- Tramitar citas, entrevistas y solicitudes de audiencias de su superior con otros organismos, personalidades, etc.
- Atender visitas y público en general.
- Asistir a su superior en reuniones.
- Colaborar en la organización de eventos, talleres, seminarios, conferencias, etc.
- Organizar eventos sociales, brindis, almuerzos, relacionados con el trabajo y convocados por su superior.
- Tramitar solicitud de vehículos, pasajes, alojamiento, viáticos, en caso de movilización de su superior o personas autorizadas por el mismo.
- Elaborar las requisiciones internas de compra, órdenes de pago, de las dependencias adscritas a la unidad.
- Mantener contacto permanente con el departamento de compras y el de mantenimiento para satisfacer las necesidades de la oficina.
- Distribuir el trabajo del personal a su cargo.
- Supervisar directa y constantemente al personal a su cargo.
- Supervisar el mantenimiento de la oficina.
- Llevar el control de los permisos solicitados por el personal.

- Transcribir y acceder información operando un microcomputador. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidas por la organización.
- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.

4.2.15. Perfil de la secretaria.

- Buena presencia.
- Buen tacto, amable, cortes.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupo.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet.
- Aptitud para la organización.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica y entusiasta.
- Habilidades para la planeación y liderazgo, motivación y toma de decisiones.
- Capacidad para trabajar en grupo y bajo presión.

4.2.15. Desempeño secretarial.

Para ser competente en el ámbito laboral como una buena secretaria, debo estar siempre muy bien presentada puesto que soy la imagen personal, ser una buena persona de buen tacto para hacer lo debido en el momento adecuado con cortesía y amabilidad.

La excelente ortografía y buena redacción son indispensables al desempeñar este cargo al igual que la facilidad de expresión verbal y escrita pues siempre vamos a estar en contacto con personas que esperan una excelente atención, siendo proactiva y organizada para así fácilmente interactuar en grupo. Brindar apoyo a todos los departamentos es una forma de

estar al tanto de todo lo que pasa en una empresa y así manejar una buena relación interpersonal, para tener un buen desempeño se debe ser eficiente en el cargo a ejercer implicando la facultad y la habilidad para trabajar bajo presión.

4.2.16. Actitudes de la secretaria frente al equipo de trabajo.

La actitud de una secretaria siempre debe ser positiva para estar al frente de las actividades de un trabajo en equipo, que se emprende día a día en la empresa, ya que la imagen personal de una secretaria es la carta de presentación que tiene hacia el entorno: sus clientes proveedores, entidades financieras, sus colaboradores, entre otros. Por ende debe actualizar y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que aseguren el eficiente desempeño secretarial tales como:

- **Seguridad:** Capacidad técnica, conocimiento profundo de lo que transmite.
- **Ecuanimidad:** Fuerza de presencia en la actitud frente al grupo, firmeza en la posición del cuerpo, vigor en la mirada y el gesto.
- **Confianza en sí mismo:** Destacar cualquier duda y no titubear sobre nuestras posibilidades. Esto es el arte de cultivar vínculos internos y externos de la empresa, relacionarse con diferentes rangos jerárquicos, ya que una secretaria exitosa encara la vida con entusiasmo, confianza, responsabilidad, lealtad y optimismo.
- **La cortesía:** La cortesía y la buena educación reflejan calidad de vida en una persona.
- **El dominio de sí mismo:** Nuestro temperamento, influyen considerablemente el modo de exteriorizar los sentimientos, siendo siempre necesario un cierto control a la hora de saber expresarnos de forma adecuada, elegante y educada. Es así, que carecer de este dominio puede llevar a situaciones no demasiado buenas transmitiendo a los demás una imagen no favorable.
- **La seriedad:** Ser apacible trasmite a los demás, una imagen de paz mental y espiritual, además de un gran equilibrio de la persona. Cuando se libera un equipo

humano, transmitir serenidad en situaciones complicadas puede contribuir a encontrar mejoras soluciones.

- **El saber escuchar:** Es importante para poder mantener una conversación, escuchar, por qué de esta manera se podrá debatir o replicar, transmitiendo así un gran interés por la persona con la que se está conversando.
- **La comprensión:** Es otro elemento a cuidar y se produce, cuando se pasan por alto de manera elegante las equivocaciones ajenas.
- **La discreción:** Es una calidad que no tiene precio y consiste en no revelar, a quien no debe, asuntos que se conocen por la profesión o situación en la que uno se pueda encontrar; una persona discreta transmite seguridad.
- **Amabilidad y Cordialidad:** Potenciar estas cualidades en la persona, la hace más atractiva. Cuando alguien es amable, logra que los que tiene alrededor, se encuentren a gusto y se crea un clima cálido y mucho más productivo.
- **El saludo:** tiene un gran valor simbólico porque dependiendo de cómo lo expresemos será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y buenas costumbres.

4.2.17. Valores éticos de la secretaria.

Discreción.- La secretaria, a diferencia del resto de los empleados, tiene normalmente conocimiento de temas reservados, por lo que se espera de ella una absoluta discreción. Se referirá tanto a las noticias propias de la actividad de la empresa, como las que se refieren a la persona del jefe, sobre todo cuando se trata de aspectos puramente personales. Es una de las cualidades esenciales. Debe ser reservada con mucho respeto a la labor que se asigne y a las normas establecidas.

Lealtad.- Es el valor más importante de la ética profesional. La secretaria debe ser leal a su jefe, su empresa, sus compañeros de trabajo y hacia ella misma.

Fidelidad.- La secretaria debe ser fiel a sus principios, tener fe en lo que hace, serle fiel a su superior y no defraudar la confianza depositada en ella.

Confianza.- La confianza es indispensable para trabajar en sintonía y con perspectivas de mejora profesional. La relación de la secretaria con su propio jefe debe ser de colaboración, de una confianza a toda prueba.

Entereza.- Debe reflejar integridad, rectitud, constancia y firmeza en el desarrollo de su labor diaria.

Responsabilidad.- Deberá desempeñarse en forma responsable y eficazmente con la obligación moral de sacar adelante todo lo encomendado. Debe asumir los compromisos adquiridos y nunca comprometerse con algo que sabe que no va poder cumplir, ya que cuando esto pasa se pierde confianza en su profesionalidad.

Diplomacia.- Es una actitud sincera y leal que supone tacto, prudencia y previsión. Esto ayuda a mantener un mejor desenvolvimiento de las labores de la oficina.

Honestidad.- La honestidad debe caracterizarla en su manera de actuar, debe ser veraz ante cualquier situación y no deberá distorsionar la realidad. Debe ser honesta consigo misma y con los demás, con una conducta observada y respeto por el derecho ajeno, ya que es en la Secretaria Ejecutiva quién el jefe deposita toda su confianza.

Honradez.- Su correcto proceder, la integridad y rectitud reflejada en el cumplimiento de su deber la hace digna de toda confianza.

Modestia.- Debe comportarse con modestia en todo momento. Evitando la vanidad y el engreimiento, ofreciendo siempre una imagen agradable y accesible, facilitando las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa.

Educación y cortesía.- La secretaria debe ser cortés con todos y en todos los momentos, incluso y de forma especial con quien no lo es. Responder con cortesía a quien se muestra grosero puede ser un arma eficaz.

Tolerancia.- Debe ser tolerante. Ha de respetar y considerar las opiniones o las actuaciones ajenas, aunque no coincidan con las suyas. taria debe saber anticiparse a las necesidades que puedan surgir.

Tenacidad.- La secretaria afrontará en su trabajo tareas que suelen ser monótonas, con resultados que sólo son apreciables a largo plazo, es aquí que debe aparecer su tenacidad, su perseverancia, para lograr los resultados deseados para esta tarea.

Adaptabilidad.- Suficiente flexibilidad para adaptarse a los cambios de ambiente, de trabajo y de normativas.

Objetividad.- Debe ser objetiva, enjuiciando las cosas con independencia de cualquier tipo de interés personal o valoración ajena, para regirse según las normas de la imparcialidad estricta.

Eficiente.- Cuando se le oriente algún trabajo, que no ha entendido del todo, lo más oportuno es que pida aclaraciones a quien corresponda; no puede olvidar verificar que ha comprendido bien el trabajo asignado

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Los servicios que prestan la secretaria no son de una manera ágil y servicial es malo y esto se debe a que no tiene una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente por lo que la secretaria no está preparada para servir los requerimientos de sus usuarios, como también no proyecta una buena imagen en público al momento de atender a un cliente.

De las lista de valores secretariales son pocos los valores que pone en práctica la secretaria, no brinda una buena atención al cliente al momento de su servicios. En cuanto a la actitud o comportamiento que tiene la secretaria cuando un cliente solicita una información no es correcta ya que posee poco conocimiento de las técnicas secretariales, aplicadas con valores éticos al momento en que un cliente solicita un servicio.

La atención de la secretaria al momento de solicitar una información por escrito no es buena debido al tiempo demandado en entregar lo solicitado, debe ser más eficiente con sus clientes, y esto se debe a que no posee liderazgo dentro de sus actividades diarias y no tiene predisposición para trabajar en equipo, como también las tareas designadas a la secretaria no las cumple a cabalidad ni en el menor tiempo posible, además el perfil profesional que tiene la secretaria no está acorde a sus funciones.

6.2. Recomendaciones

Qué las secretarias presten un servicio de manera ágil y servicial para el beneficio de la empresa y los clientes, y que pongan en práctica la guía de técnicas secretariales para una buena atención al cliente para que la secretaria brinde un mejor servicio y proyecte una imagen en público agradable.

Que la secretaria ponga en práctica los valores secretariales y actitudes o comportamiento que tiene la secretaria al momento de brindar servicios, para que estos sean con excelencia, calidad y eficacia.

Que la secretariaal momento de atender un cliente sea amable, por lo que el cliente cuando pide una información por escrito la secretaria demora mucho tiempo en entregar lo requerido además que tiene que poseer liderazgo dentro de sus actividades diarias y buena predisposición para trabajar en equipo. Que cumpla con las tareas designadas a cabalidad en el menor tiempo posible en todas sus obligaciones, y que el perfil profesional de la secretaria este acorde con sus funciones.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

7.1. BIBLIOGRAFIA.

- Achig, A. V., & Álvarez, V. J. (2011). Formación integral de la secretaria ejecutiva, Instructivo de funciones. Quito: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Aguilar, V. M., & Vera, V. D. (2013). Nivel de conocimiento del idioma inglés de los estudiantes de Quito, Sexto, Séptimo y Octavo Nivel de Secretariado ejecutivo de la Universidad Técnica de Manabí y el desempeño profesional, Período Abril - Agosto de 2012. Manabí: Universidad Técnica de Manabí.
- Andrade, Y. G., & Jaramillo, R. L. (2013). La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Andrade, Y. G., & Jaramillo, R. L. (2013). La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

- Arboleda, G. C., & Rodríguez, C. L. (2013). El proceso de digitación del archivo de la secretaria de la carrera de secretariado ejecutivo en español, de la univesidad Técnica del Norte. Año 2013, propuesta alternativa. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Arce, D. (26 de Agosto de 2011). Management. Recuperado el 25 de Octubre de 2015, de Las 6 virtudes cardinales de una secretaria top: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-6-virtudes-cardinales-de-una-secretaria-top>
- Arévalo, E. J., Quezada, S. M., & Gálvez, R. S. (2011). Análisis de la multifuncionalidad de la secretaria moderna en las empresas camaroneras de la provincia del oro y su impacto en la dirección general. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Arias, B. J. (2013). Programa de contingencias para la mejora del servicio al cliente. Sonora: Instituto Tecnológico De Sonora.
- Caiminagua, D. Z. (2012). Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problemas en la dirección general de las empresas del Cantón Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Campoverde, P. E., & Lucero, G. M. (2011). Formación integral de la secretaria, instructivo de funciones de la dirección provincial de la salud del Azuay. Loja: Universidad técnica particular de Loja.
- Cedeño, L. Y., & Sánchez, S. M. (2010). Marketing profesional de la secretaria ejecutiva y su influencia en el prestigio institucional de la Universidad Técnica de Manabí, Solca, y Municipio del Cantón Portoviejo. periodo 2010. Portoviejo: Universidad Tecnica de Machala.
- Clavería, A. (09 de Abril de 2010). Consideradas el brazo derecho de CEO's y directivos, estas profesionales han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad a los proyectos, y organización a la tareas cotid. Recuperado el 24 de Octubre de 2015, de El nuevo perfil de las secretarias: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>

- Criollo, S. (2012). Implementación de una consultoría tributaria contable con servicio personalizado en la ciudad de Otavalo Provincia de Imbabura. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Enríquez, J. (2011). El servicio al cliente en restaurantes del centro de Ibarra, Estrategias de desarrollo de servicios. Ibarra: Universidad Técnicas del Norte.
- Flores, C. B., & León, C. D. (2012). El conocimiento y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen institucional del Gobierno Autonomo Descentralizado del Canton Mira. Ibarra: Universidad Técnica Del Norte.
- García, R. Z. (2011). La secretaria ejecutiva y la calidad total en la atención el cliente y su impacto en el desarrollo empresarial de las operadoras portuarias de carga del Cantón Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Guerrero, L. R. (2013). El archivo. concepto y finalidad. Málaga: Sistemas de archivo y clasificación de documentos.
- Guerrero, V. T. (2012). Propuesta de programa integral de servicio al cliente (PISC) Como Gestión Estratégica en las Concesionarias Automotrices de la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Unidad de Posgrados SEDE Guayaquil.
- Gutiérrez, M. R. (2010). Formación integral de la secretaria ejecutiva del instituto tecnológico Rumiñahui de la Ciudad de Ambato "instituto de funciones". Loja: Universidad técnica particular de Loja.
- Herrero, D. R., Hortiguera, V. M., & Sánchez, E. Ó. (2010). Técnicas de archivo y clasificación. España: Reproducción y Archivo.
- Intriago, F. Á., & Vélez, Z. G. (2014). Profesionalización de la secretaria y su influencia en el desempeño laboral; en el gobierno autónomo descentralizado municipal de la ciudad de portoviejo, 2013. Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí.
- Maín, O. J., & Paladines, L. J. (2011). Diagnóstico situacional y propuesta de creación de la unidad de secretaría ejecutiva de diario Correo de la Ciudad de Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Marín, O. J., & Paladines, L. J. (2011). Diagnóstico situacional y propuesta de creación de la Unidad de Secretaría Ejecutiva de Diario Correo de la Ciudad de Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.

- Martínez, L. (Mar03 de Febrero de 2015). Antecedente. (D. Jessica, Entrevistador)
- Ortiz, C. P. (2012). La secretaria ejecutiva y la calidad total en la atención al cliente y su impacto en el desarrollo de las instituciones de servicio de transporte de la Ciudad de Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Parrales, V. M., & Vélez, P. D. (2013). La gestión secretarial y su incidencia en la competitividad de instituciones públicas y privadas de la ciudad de portoviejo, 2012. Portoviejo: Universidad Técnica de Manabí.
- Peñaloza, G. G. (2010). Pizarras Digitales Integradas. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Pereira, B., & Guerrero, B. (26 de febrero de 2010). La importancia de proyectar una buena imagen profesional. Recuperado el 18 de Octubre de 2015, de La imagen y actitud que un ejecutivo puede llegar a proyectar, será fundamental a la hora de ejercer confianza y liderazgo.: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-proyectar-una-buena-imagen-profesional>
- Reyes, M. J., & Villegas, R. D. (2012). Análisis de la multifuncionalidad de la secretaria moderna en las entidades educativas particulares del Catón Machala y su impacto en la Dirección Gerencial. Machala: Universidad Técnica De Machala.
- Rueda, C. C., & Tonguino, B. R. (2012). Estudio de la asignación de funciones a las secretarías/os del ilustre Municipio de Cotacachi, Propuesta de un Manual de Funciones. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Salgado, C. G., & Rodríguez, A. G. (2011). El perfil profesional de las secretarías de la UTN y su incidencia en la eficacia en el desempeño de sus funciones-propuesta alternativa. Ibarra: Universidad Técnica del norte facultad de educación ciencia y tecnología.
- Sánchez, R. K. (2011). Incidencia de la imagen y autoestima de la secretaria ejecutiva en el cumplimiento de las actividades ejecutiva en el cumplimiento de las actividades en las empresas Agrícolas de la Ciudad de Machala. Machala: Universidad Técnica de Machala.

- Sañay, L. M. (2011). La secretaria ejecutiva y la calidad total en la atención al cliente y su impacto en el desarrollo empresarial en los despachos parroquiales en la Diócesis de la provincia de el Oro. Machala: Universidad Técnica De Machala.
- Seminario, A. E. (2011). La secretaria ejecutiva y su trabajo en equipo para lograr la excelencia en las empresas Agrícolas de la Provincia de el Oro. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Tubon, P. M. (2011). El servicio al cliente y su incidencia en las ventas de la industria la raiz del Jean del Cantón Pelileo. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Vásquez , M. (2010). Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios Multidiversión en la Ciudad de Ibarra sector Yahuarcocha. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

CAPÍTULO VII

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO



Anexos 1. Encuestas dirigidas a las secretarías y asistentes de secretaria de la empresa Globalogistics S.A.

Tema: Diagnóstico situacional y diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención del cliente en la empresa “Globalogistics S.A.” Guayaquil.

Objetivo: Realizar un diagnóstico situacional y diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente de la empresa Globalogistics S.A.

1.- ¿Alguna vez se han realizado un diseño guía de técnicas secretariales para la atención al cliente?

Si

No

2.- ¿Cree usted que como secretarias están preparadas para servir los requerimientos de sus usuarios externos?

Siempre

A veces

Nunca

3.- ¿Las secretarias poseen liderazgo dentro de sus actividades diarias?

Si

No

A veces

4.- ¿Cómo es su predisposición para trabajar en equipo?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Deficiente

5.- ¿Ud. Al momento de brindar un servicio de atención al cliente, demoran?

5 – 15 minutos

16 – 25 minutos

26 – 35 minutos

6.- ¿Qué actitud o comportamiento tiene la secretaria cuando usted acude a ella para solicitar alguna información?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Anexo 2. Resultados de las encuestas aplicado a los clientes de la Empresa Globalogistics S.A.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO



Tema: Diagnóstico situacional y diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención del cliente en la empresa “Globalogistics S.A.” Guayaquil.

Objetivo: Realizar un diagnóstico situacional y diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente de la empresa Globalogistics S.A.

1.- ¿Cómo considera usted los servicios que prestan las secretarias de la empresa Globalogistics S.A.?

Bueno

Malo

2.- ¿Las técnicas de atención al cliente que proyecta la secretaria en público al momento de atender como son?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

3.- ¿Cómo valora la atención que brinda la secretaria de la empresa Globalogistics S.A. al momento de atender a un cliente?

Excelente

Regular

Malo

4.- ¿Qué actitud o comportamiento tiene la secretaria cuando usted acude a ella para solicitar alguna información?

Bueno

Regular

Malo

5.- ¿Cuenta la secretaria con suficientes conocimientos para satisfacer las necesidades de los clientes?

Si

No

6.- ¿Cuándo usted acude a la secretaria de la empresa Globalogistics S.A. y solicita información por escrito, su atención ha sido?

A tiempo

Con retraso de hasta 1 día

Con retraso de hasta 2 días

Con retraso de hasta 5 días

Anexo 3. Formato de entrevista dirigida al Gerente de la empresa Globalogistics S.A.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO**



Tema: Diagnóstico situacional y diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención del cliente en la empresa “Globalogistics S.A.” Guayaquil.

Objetivo: Realizar un diagnóstico situacional y diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente de la empresa Globalogistics S.A.

1.- ¿Cuál cree usted, que es el nivel de conocimiento en técnicas secretariales que tiene su secretaria?

2.- ¿Usted da la oportunidad de que su secretaria sea creativa al momento de realizar comunicaciones con sus clientes?

3.- ¿Usted como jefe, puede encontrar algún documento dentro del archivo de su departamento?

4.- ¿La redacción que utiliza su secretaria es actualizada?

5.- ¿Considera usted que con un diseño de guías de técnicas secretariales mejora las estrategias para la secretaria?

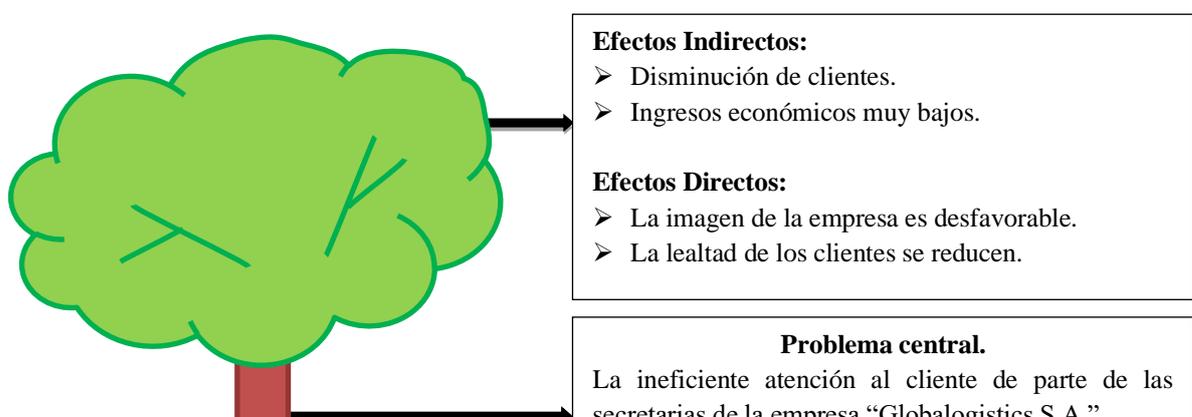
6.- ¿Cómo evalúa el diagnostico situacional de la secretaria dentro de la empresa Globalogistics S.A.?

7.- ¿Piensa usted que la secretaria desempeña un buen diagnóstico situacional?

8.- ¿Dentro de la empresa Globalogistics S.A. del 1 al 10 como califica el desempeño de la secretaria?

9.- ¿El personal de secretaria cumple con el deber de una buena atención al cliente?

Anexo 4. Árbol de problemas del diseño de una guía de técnicas secretariales para la atención al cliente.



Fuente: Propia
Elaborado por: Jessica Liliana Dumaguala Boconzaca



Fuente: Croquis de ubicación.
Elaborado por: Jessica Liliana Dumaguala Boconzaca

Anexos 5.

Foto 1.- Entrevista al Ing. Ángel Martínez León, Gerente de la empresa Globalogistics S.A.



Foto 2.- Entrevista a la secretaria Srta. Marcia Jiménez, de la empresa Globalogistics S.A.



Foto 3.- Asistentes de secretaria la Srta. Lorena Muñoz y Melany Carranza.



Foto 4.- Entrevista al cliente señor. Javier Bravo

