



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO.**

**TECNOLOGÍA EN SECRETARIADO EJECUTIVO –  
ASISTENCIA DE GERENCIA  
MODALIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**PERFIL DE PROYECTO DE GRADO PREVIA A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO**

**TEMA: "PROPUESTA DE UN MANUAL EN IMAGEN  
PERSONAL, PROTOCOLO Y FUNCIONES DIRIGIDO A LAS  
SECRETARIAS DEL PREUNIVERSITARIO EINSTEIN".**

**AUTORA: MAYRA ALEXANDRA LÓPEZ PIEDRA**

**DIRECTORA: ING. SUÁREZ, PAOLA**

**CODIRECTORA: MSC. AGUIRRE, MÓNICA**

**SANGOLQUÍ**

**2015**

**CERTIFICADO**

ii

**CERTIFICADO****Ing. Paola Suárez y Msc. Mónica Aguirre****CERTIFICAN**

Que el trabajo "PROPUESTA DE UN MANUAL EN IMAGEN PERSONAL, PROTOCOLO Y FUNCIONES DIRIGIDO A LAS SECRETARIAS DEL PREUNIVERSITARIO EINSTEIN" realizado por López Piedra Mayra Alexandra, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Por tanto se recomienda la aplicación de la propuesta, así como se recomienda la publicación como proyecto de tesis para obtener el título de **TECNÓLOGA EN SECRETARIADO EJECUTIVO – ASISTENCIA DE GERENCIA**.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf).

Autorizan a López Piedra Mayra Alexandra que lo entregue a la Msc. Giomara Troya, en su calidad de Directora de la Carrera.

Quito, junio del 2015



**Ing. Paola Suárez**  
**DIRECTORA**



**Msc. Mónica Aguirre**  
**CODIRECTORA**

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

iii

### AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

López Piedra Mayra Alexandra

#### DECLARO QUE:

El proyecto de grado "**PROPUESTA DE UN MANUAL EN IMAGEN PERSONAL, PROTOCOLO Y FUNCIONES DIRIGIDO A LAS SECRETARIAS DEL PREUNIVERSITARIO EINSTEIN**", ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, junio del 2015



López Piedra Mayra Alexandra

## AUTORIZACIÓN

iv

### AUTORIZACIÓN

Yo, López Piedra Mayra Alexandra

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **PROPUESTA DE UN MANUAL EN IMAGEN PERSONAL, PROTOCOLO Y FUNCIONES DIRIGIDO A LAS SECRETARIAS DEL PREUNIVERSITARIO EINSTEIN**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, junio del 2015



\_\_\_\_\_  
López Piedra Mayra Alexandra

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me han presentado, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por colaborarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi esposo por estar siempre presente, acompañándome para poderme realizar. A mi hija Valentina quien ha sido y es mi motivación, inspiración y felicidad.

**MAYRA ALEXANDRA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco sinceramente a mi asesora de tesis la Ing. Paola Suárez, por su esfuerzo y dedicación.

Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales, lo que ha inculcado en mí un sentido de seriedad y responsabilidad. A su manera ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, por ende es una persona de ejemplo con sus cualidades innatas que permite recordarla siempre; gracias maestra.

MAYRA ALEXANDRA

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO .....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD .....	iii
AUTORIZACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
 CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Antecedentes .....	1
1.2 Reseña histórica de la institución.....	1
1.2.1 Misión .....	2
1.2.2 Visión .....	2
1.2.3 Valores institucionales .....	3
1.2.4 Oferta brindada por el Preuniversitario Einstein .....	4
1.3 Planteamiento del problema.....	5
1.4 Formulación del problema .....	5
1.5 Delimitación del problema objeto de estudio investigación .....	5
1.6 Hipótesis .....	6
1.7 Justificación .....	6
1.8 Objetivos .....	7
1.8.1 Objetivo general.....	7
1.8.2 Objetivos específicos .....	7
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 La carrera del profesional del secretariado .....	8
2.2 Gestión administrativa secretarial.....	8

2.2.1	Misión secretarial.....	9
2.2.2	Principios y valores éticos de la secretaria ejecutiva moderna.....	10
2.2.3	Funciones de la secretaria ejecutiva moderna es multifuncional.....	11
2.2.4	Técnicas de organización para el trabajo de oficina .....	12
2.2.5	Comunicación secretarial.....	13
2.3	Etiqueta y protocolo de la secretaria moderna.....	13
2.3.1	Etiqueta .....	14
2.3.2	Imagen personal .....	14
2.3.3	Protocolo .....	15
2.4	Normativas de etiqueta y protocolo relacionadas con el área de secretariado. ....	15
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		
3.1	Diseño de la investigación .....	17
3.1.1	Investigación documental .....	17
3.1.2	Investigación descriptiva .....	20
3.1.3	Investigación analítica .....	20
3.2	Población y muestra.....	21
3.2.1	Población.....	21
3.2.2	Muestra .....	21
3.3	Instrumentos de la investigación.....	23
3.3.1	Técnicas de investigación aplicadas .....	23
3.3.2	Validación de las técnicas de investigación.....	23
3.4	Operacionalización de variables .....	24
3.4.1	Variables en estudio.....	24
3.4.2	Medición de variables .....	24
3.5	Procedimientos de la investigación.....	25
3.6	Recolección de la información.....	26
3.7	Validación de la propuesta.....	26
3.8	Análisis e interpretación de resultados .....	27
3.8.1	Encuesta aplicada al cliente interno.....	27
3.8.2	Encuesta aplicada al cliente externo .....	39

3.9	Análisis FODA.....	51	
3.10	Matriz FODA .....	53	
CAPÍTULO IV			
PROPUESTA.....			54
4.1	Título de la propuesta.....	54	
4.2	Datos informativos.....	54	
4.3	Presentación .....	54	
4.4	Análisis de factibilidad .....	55	
CAPÍTULO V			
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....			56
5.1	Conclusiones .....	56	
5.2	Recomendaciones .....	56	
5.3	Glosario de términos .....	57	
BIBLIOGRAFÍA .....			59
LINKOGRAFÍA .....			60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Actividades basadas en el respeto .....	28
Tabla 2.	Relaciones interpersonales .....	29
Tabla 3.	Ambiente favorable de trabajo .....	30
Tabla 4.	bienestar del personal de secretariado.....	31
Tabla 5.	Implementos de trabajo .....	32
Tabla 6.	Inquietudes y Sugerencias de secretariado.....	33
Tabla 7.	Coordinación en las tareas.....	34
Tabla 8.	Capacitación a sus empleados .....	35
Tabla 9.	Uso de uniforme institucional y asesoría de imagen.....	36
Tabla 10.	Normas de etiqueta y protocolo .....	37
Tabla 11.	Valores de la empresa. ....	38
Tabla 12.	Atención al cliente.....	40
Tabla 13.	Cumplimiento de actividades .....	41
Tabla 14.	Bienestar de los clientes .....	42
Tabla 15.	Suministro de recursos .....	43
Tabla 16.	Inquietudes y sugerencias.....	44
Tabla 17.	Coordinación de acciones.....	45
Tabla 18.	Personal de la institución capacitado .....	46
Tabla 19.	Atención eficiente .....	47
Tabla 20.	Importancia del uniforme institucional .....	48
Tabla 21.	Implementación de normas de etiqueta y protocolo.....	49
Tabla 22.	Importancia de los valores intrapersonales .....	50
Tabla 23.	Matriz FODA .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Organigrama (Cortés & García , 2003).....	25
Figura 2.	Actividades basadas en el respeto .....	28
Figura 3.	Relaciones interpersonales .....	29
Figura 4.	Ambiente favorable de trabajo .....	30
Figura 5.	Bienestar del personal de secretariado .....	31
Figura 6.	Implementos de trabajo .....	32
Figura 7.	Inquietudes y Sugerencias de secretariado.....	33
Figura 8.	Coordinación en las tareas.....	34
Figura 9.	Capacitación a sus empleados .....	35
Figura 10.	Uso de uniforme institucional y asesoría de imagen.....	36
Figura 11.	Normas de etiqueta y protocolo .....	37
Figura 12.	Valores de la empresa .....	38
Figura 13.	Atención al cliente.....	40
Figura 14.	Cumplimiento de actividades .....	41
Figura 15.	Bienestar de los clientes .....	42
Figura 16.	Suministro de recursos .....	43
Figura 17.	Inquietudes y sugerencias.....	44
Figura 18.	Coordinación de acciones.....	45
Figura 19.	Personal de la institución capacitado .....	46
Figura 20.	Atención eficiente .....	47
Figura 21.	Importancia del uniforme institucional .....	48
Figura 22.	Implementación de normas de etiqueta y protocolo.....	49
Figura 23.	Importancia de los valores intrapersonales .....	50

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Preuniversitario Einstein, se encuentra ubicado en 17 ciudades a nivel nacional cuya misión institucional es la preparación psicotécnica y académica de bachilleres así como de estudiantes que están cursando el segundo y tercer año de bachillerato, con la finalidad de que puedan rendir con éxito el Examen Nacional de Educación Superior (ENES) establecido por La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt), contribuyendo de esta forma a facilitar el ingreso a las Universidades Públicas y Particulares, así como también, a las Escuelas Militares y Policiales. El presente trabajo ha sido realizado con el objetivo de brindar al área de Secretariado Ejecutivo del grupo Preuniversitario Einstein un manual técnico cuya aplicación permita ofrecer un protocolo de servicio de calidad y cuidado de la imagen personal e institucional. El manual plasma los lineamientos específicos en diferentes disciplinas las cuales coadyuvan en el desarrollo de la imagen institucional y un desempeño eficiente de las secretarias que lo practiquen en sus actividades diarias, lo cual es de vital importancia en una empresa, ya que es la carta de presentación que repercutirá en el servicio que se está ofertando para lograr reconocimiento en el mercado, volviéndolo más comercial y competitivo.

### **Palabras Claves:**

- ✓ **GESTIÓN EMPRESARIAL**
- ✓ **PREPARACIÓN PSICOTÉCNICA Y ACADÉMICA**
- ✓ **SECRETARIADO EJECUTIVO**
- ✓ **PRINCIPIOS Y VALORES**
- ✓ **PROTOCOLO DE SERVICIO**

## ABSTRACT

The Preuniversitario Einstein, is located in 17 cities nationwide whose institutional mission is psycho and academic preparation of high school graduates and students who are attending the second and third year of high school, in order that they can successfully perform the test National Higher Education (ENES) established by the Ministry of Higher Education, Science, Technology and Innovation (Senescyt), thereby helping to facilitate entry into the Public and Private Universities, as well as to the military and police schools. This work was carried out with the aim of providing the area of Pre-University Executive Secretariat of a technical manual Einstein group whose application will provide a protocol for quality service and care of personal and institutional image. The manual plasma specific guidelines in different disciplines which contribute to the development of the corporate image and efficient performance of the secretaries who practice in their daily activities, which is vital in a company because it is the letter presentation impact on the service that is being offered to achieve recognition in the market, making it more commercial and competitive.

### Keywords

- ✓ **BUSINESS MANAGEMENT**
- ✓ **PREPARATION PSYCHOTECHNICAL AND ACADEMIC**
- ✓ **EXECUTIVE SECRETARIAT**
- ✓ **PRINCIPLES AND VALUES**
- ✓ **PROTOCOL TO SERVICE**

## **CAPÍTULO I**

### **1.1 Antecedentes**

El Preuniversitario Einstein está formado por Ingenieros Politécnicos y Doctores que trabajan en la preparación Psicotécnica de bachilleres y estudiantes que están cursando el segundo y tercer año de bachillerato, para que rindan con éxito el Examen Nacional de Educación Superior (ENES), así como también, el ingreso a las Escuelas Militares y Policiales. Cuenta con 17 sucursales a nivel nacional ubicadas en Santo Domingo, Latacunga, Loja, Ibarra, Tulcán, entre otras.

El Preuniversitario Einstein no posee un manual técnico de funciones fundamentado en el protocolo de servicio para el área de secretaría, por tanto sus actividades se realizan de manera empírica. El conocimiento y la aplicación de estas normativas facultarán a las secretarias de la compañía hacia un crecimiento en el ámbito institucional y profesional.

### **1.2 Reseña histórica de la institución**

Desde el mes de agosto del año 2002, nace el “Preuniversitario Einstein” por iniciativa personal de su gerencia considerando la necesidad urgente de colaborar con la juventud deseosa de superación, pero carentes de un lugar y de personal que asesore y ofrezca tutorías; creyó importante fundar este centro con el fin de dar alternativa viable y ofrecer a sus clientes una atención personalizada.

El emprendimiento que ha sostenido la empresa durante más de una década en el mercado ha sido constante y de forma particular; a partir del año 2012 se ha incrementado a causa de la implementación del examen nacional del Sistema Nacional de Nivelación y Acceso a la Educación Superior (ENES) por parte de la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt) que tiene como finalidad normar el ingreso a las universidades públicas del país.

### 1.2.1 Misión

**“Grupo Preuniversitario, formado por Ingenieros Politécnicos y Doctores que trabajan en la preparación psicotécnica y académica de bachilleres y estudiantes que están cursando el tercer año de bachillerato, para que rindan con éxito el Examen Nacional de Educación Superior ENES establecido por la Senescyt, además de facilitar el ingreso a las Universidades Públicas y Particulares, así como también, a las Escuelas Militares y Policiales”** (Aucapiña, 2012)

Ante lo cual se puede establecer claramente los objetivos empresariales, delimitados por una demanda de aparición relativa en la realidad socioeconómica del país, ligada directamente con el ámbito educativo.

Dentro de dicha realidad el personal que labora en el área de secretariado de la empresa debe enfocar sus acciones a la consecución de los fines mencionados, especialmente en tareas específicas como la generación de vínculos comunicativos entre los clientes y la institución; de igual forma direccionar u organizar la realización de todo tipo de evento alineado con los objetivos de la empresa, mediante el cumplimiento de determinadas políticas, entre ellas el uso de uniforme.

### 1.2.2 Visión

**“Lograr que todos los estudiantes que se preparan en este centro estén capacitados para superar cualquier prueba en las diferentes instituciones a las que aspiren ingresar.”** (Aucapiña, 2012)

Como se puede advertir en la visión de la empresa, se plantea que los estudiantes se encuentren capacitados y se sientan idóneos de ingresar a cualquier centro de educación superior del país. En la consecución de esta meta, el personal de Secretaría cumple un rol fundamental al ser el vínculo entre el cliente y la dirección de la

empresa, de la misma forma se encarga de proveer toda la información e incluso material suficiente para el cumplimiento de los objetivos planteados por el cliente al establecer una relación con la institución.

### 1.2.3 Valores institucionales

Los valores que la institución ha profesado durante su existencia empresarial tienen una trascendencia primordial; se basan en los principios que rigen el destino de la organización y de responsabilidad social con la comunidad.

- ✓ **Creatividad:** Es la aptitud de producir elementos nuevos, de resolver obstáculos de una forma original. La actividad de creatividad debe ser preparada y apuntar a un objetivo.
- ✓ **Compañerismo:** Es importante ya que se basa principalmente en la interacción con otras personas.
- ✓ **Compromiso:** La clave para lograrlo radica en la responsabilidad de crear algo nuevo.
- ✓ **Eficacia:** Es la inteligencia de obtener el resultado que se espera tras la realización de una función.
- ✓ **Honestidad:** Es esencial para que las relaciones humanas se desenvuelvan en un medio de seguridad y cordialidad, de esta manera garantiza apoyo, certeza y creencia en las personas.
- ✓ **Responsabilidad:** Es sustancial ya que proporciona conservar en una estructura la vida en comunidad, argumentando responsabilidad con las decisiones y conclusiones que pueden suscitar.

Si las secretarías del Preuniversitario Einstein no tienen bien establecidos los valores institucionales la gestión no será eficiente ni productiva. Sin olvidar que afectará en el desempeño del equipo de trabajo y en su disciplina.

#### **1.2.4 Oferta brindada por el Preuniversitario Einstein**

Teniendo como antecedente la demanda existente en el mercado académico ecuatoriano justificado en la implementación del Sistema Nacional de Nivelación e ingreso a la Educación Superior, de acuerdo a lo expuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior, artículo 81, señala:

“El ingreso a las instituciones de educación superior públicas estará regulado a través del Sistema de Nivelación y Admisión, al que se someterán todos los y las estudiantes aspirantes.” (Bustamante, 2012)

El artículo 82. Literal b del mismo reglamento expresa como requisito para el ingreso a las instituciones del Sistema de Educación Superior:

“En el caso de las instituciones de educación superior públicas, de haber cumplido los requisitos normados por el Sistema de Nivelación y Admisión, el mismo que observará los principios de igualdad de oportunidades, mérito y capacidad”. (Bustamante, 2012)

Y el artículo 3, primer inciso del Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Superior que señala:

“El Sistema de Nivelación y Admisión tendrá dos componentes. El de admisión tendrá el carácter de permanente y establecerá un sistema nacional unificado de inscripciones, evaluación y asignación de cupos en función al mérito de cada estudiante. El componente de nivelación tomará en cuenta la heterogeneidad en la formación del bachillerato y-o las características de las carreras universitarias”. (Bustamante, 2012)

Ante el citado marco jurídico, la empresa Preuniversitario Einstein oferta servicios de nivelación y preparación académica direccionada a los y las jóvenes que se encuentran cursando los últimos años de bachillerato así como también a bachilleres, ofreciendo la preparación académica referente a los contenidos evaluados en el mencionado examen, entre estos: Razonamiento Lógico, Verbal y Abstracto.

### **1.3 Planteamiento del problema**

Al realizar un sondeo en el Preuniversitario Einstein se evidenció que no existe un Manual Técnico para las secretarias/os de esta Institución, lo que conlleva: circunstancias de desorganización, un inadecuado ejercicio del rol de la secretaria y pérdida de recursos.

Actualmente, la organización necesita contar con secretarias competentes, eficientes y comprometidas que optimicen su labor, a favor de objetivos fundamentados en la Misión, Visión y Valores institucionales, lo que permitirá mejorar el protocolo y la imagen personal e institucional, logrando así satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

### **1.4 Formulación del problema**

¿Es la falta de lineamientos y directrices las que inciden en el rol de las Secretarías del Preuniversitario Einstein?

### **1.5 Delimitación del problema objeto de estudio investigación**

Límite de Contenido:

Provincia: Pichincha  
Lugar: A Nivel Nacional

Espacial: Preuniveinst Cia. Ltda.  
Área: Talento Humano  
Campo: Administración  
Dirección: Av. 6 De Diciembre y Veintimilla 667  
Teléfono: 02-2220-700

## **1.6 Hipótesis**

El uso del Manual de Imagen Personal, Protocolo y Funciones dirigido al personal que labora en el Área de Secretariado Ejecutivo del Preuniversitario Einstein, mejorará su desempeño en el cumplimiento de rol dentro de la empresa.

## **1.7 Justificación**

La razón principal por la que se realiza este trabajo es brindar una herramienta técnica que contribuya el desempeño Secretarial en el Preuniversitario Einstein.

Por tanto, se evidencia la necesidad de crear un manual técnico que contenga información específica del correcto accionar de la Secretaria Ejecutiva en base a normativas convencionales sobre la interacción personal en las diferentes actividades, a través del cual se genere en el personal que labora en el área de Secretariado Ejecutivo del Preuniversitario Einstein habilidades y aptitudes que le permitan actuar de forma apropiada; todo esto partiendo de normas básicas sobre imagen personal, protocolo y etiqueta que faciliten: las relaciones institucionales, mejoren atención al cliente, efectivicen el manejo de información, agiliten la administración de recursos, innoven la imagen corporativa y conduzcan de forma eficiente la organización de eventos empresariales.

La secretaria debe mantener un correcto accionar en su organización, para satisfacer las necesidades del cliente a través de un trato cordial, el entorno donde se desenvuelve debe ser limpio y estructurado, con un ambiente laboral impecable, afirmando el éxito profesional y el prosperidad personal e institucional.

## **1.8 Objetivos**

### **1.8.1 Objetivo general**

Elaborar una propuesta de un Manual Técnico en Imagen personal, Protocolo y Funciones para las secretarías del Preuniversitario Einstein.

### **1.8.2 Objetivos específicos**

- ✓ Identificar el desempeño profesional así como la aplicación de las normas de imagen personal y protocolo para el personal administrativo del Preuniversitario Einstein, mediante encuestas y por ende determinar el grado de importancia dado a estos aspectos dentro de la institución.
- ✓ Diagnosticar la optimización de los procesos desarrollados en el área administrativa primordialmente de la Secretaría del Preuniversitario Einstein, mediante el análisis de gestión de procesos y recursos, para establecer la importancia del desarrollo profesional del personal que labora en dicha área.
- ✓ Diseñar la propuesta de un Manual en imagen personal y protocolo para el personal administrativo de la institución principalmente para las secretarías del Preuniversitario Einstein, con el fin de optimizar procesos y recursos con los que cuenta.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 La carrera del profesional del secretariado

“El secretariado es una profesión reconocida tanto social como laboralmente. La Secretaria de Dirección y el o la Asistente ha de ser una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una sólida formación, en definitiva, una persona capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación” (Londoño M. C., 2011)

Hoy en día la Secretaria o la Asistente Ejecutiva necesita estar preparada para poder asumir nuevos compromisos y ser parte del desarrollo y progreso de la organización a la cual pertenece.

#### 2.2 Gestión administrativa secretarial

“La gestión administrativa secretarial es la técnica de proyectar y permanecer en un entorno laboral con la cooperación de todos los entes para conseguir los propósitos planteados. Es el conjunto de acciones mediante las cuales el Gerente General perfecciona su profesión a través de la ejecución de los cambios del procedimiento burócrata: planeación, organización, ejecución y control”. (Abarca Fernández, 2004)

Una manifestación de estas funciones primordiales por parte de la gerencia son:

- ✓ **“La planeación:** Para especificar los fines en el proceso de acciones que van a continuar.
  
- ✓ **La organización:** Para establecer las funciones entre las secretarias sobre todo para determinar y considerar las comunicaciones.

- ✓ **La ejecución:** Para las secretarías que dirijan las tareas anteriores con empeño y ánimo.
- ✓ **El control:** De las tareas para que se ajusten con los programas”. (Robbins & Coulter, 2005)

La Secretaria Ejecutiva debe tener buenas destrezas de comunicación, seguridad de negocios, idónea de gestionar y de liderar propósitos cuando el director no se encuentra dentro de la Institución.

### **2.2.1 Misión secretarial**

“Consiste en suministrar servicios eficaces de alta calidad a los usuarios internos y externos.

Dentro de la misión general de las secretarías se considera:

- ✓ Ofrecer a los clientes externos e internos una comunicación clara, precisa y específica a manera de principio para favorecer decisiones en la realización del trabajo.
- ✓ Enriquecer la competencia secretarial con cortesía a las funciones de la empresa.
- ✓ Desarrollar la eficiencia y la eficacia de la organización secretarial, sus labores y técnicas.
- ✓ Practicar nuevas destrezas y perfeccionar, a través de la labor externa.
- ✓ Conservar el movimiento activo y consecuente de la Secretaria.
- ✓ Comunicar vertiginosamente a los individuos acerca de dudas que manifiestan al considerar los objetivos y prioridades establecidos”. (Calero, 2004)

De lo anterior se constata que existe una necesidad de organizar y velar por el correcto funcionamiento del Preuniversitario Einstein, en cuanto a los servicios que en ella se brinden, especialmente en el manejo de archivos, atención al cliente y elaborar las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la institución.

### **2.2.2 Principios y valores éticos de la secretaria ejecutiva moderna**

“Los secretarios, secretarias y asistentes de dirección gestionan la información, incluyendo la confidencial o de carácter sensible de la empresa y de las personas para las que trabajan. Obviamente se requiere discreción, buen juicio y ética profesional y personal”. (Londoño M. C., 2011, pág. 32)

Los principios son un grupo de valores, opiniones, guías, sobre todo prácticos y útiles en el mundo de la secretaria que dirigen y regularizan la organización.

La diferencia que existe entre los principios y los valores es que los primeros son externos, es decir, examinan los resultados de nuestros actos, mientras que los segundos son internos ya que personalizan aquello que valoramos formando nuestra conducta.

Entre ellos tenemos:

- ✓ **Autonomía:** Reconoce la dignidad humana para favorecer la acción de la autonomía.
- ✓ **Ética:** Acción íntegro que sitúa la conducta de la secretaria con la institución y la sociedad.
- ✓ **Dignidad:** La secretaria debe renunciar a cualquier tipo de táctica que implique deshonor y desempeñar el ejercicio de su profesión con honestidad.

- ✓ **Lealtad:** Interpretado como devoción al trabajo, con la institución y demostrar mediante una actitud positiva al mismo.
- ✓ **Responsabilidad:** Cumplir con seriedad las labores asignadas para el beneficio de los objetivos institucionales, es decir, dar lo mejor de sí mismo.
- ✓ **Servicio:** Realizar la labor que les corresponde con eficacia, valor y eficiencia para satisfacer las necesidades y perspectivas de la institución.
- ✓ **Solidaridad:** Se manifiesta en dar: tiempo, dinero, esfuerzo, trabajo en apoyo de otros sin esperar nada a cambio.
- ✓ **Transparencia:** Actuar con sencillez y óptima utilización de todos los recursos, manejando la información en forma emprendedora, completa y justa, creando confianza en la institución.

### **2.2.3 Funciones de la secretaria ejecutiva moderna es multifuncional**

“La flexibilidad y la capacidad de adaptación ante los cambios organizativos, son habilidades que estos profesionales tienen que estar desarrollando permanentemente”. (Londoño C. , 2010, pág. 31)

Actualmente, la secretaria ejecutiva ejerce sus funciones siendo la representante de mantener y fortalecer su liderazgo, autoestima, más aún seguridad sobre todo en la toma de decisiones.

Entre las funciones de la secretaria sobresalen las siguientes:

- ✓ Coordinar, supervisar, vigilar el adecuado cumplimiento de las actividades realizadas por el personal manifestando criterios significativos que

favorezcan la dirección y organización del trabajo alineados con los objetivos propuestos por la empresa.

- ✓ Apoyar, promover la capacitación, instruir al personal en los diferentes programas que beneficie su desarrollo, la valoración personal, la autoestima, superación, motivación, conllevando al prestigio y éxito profesional, secretarial e institucional.
- ✓ Establecer los criterios de registro, además el control de las operaciones contables y financieras considerando las normas, políticas incluso procedimientos establecidos; alcanzando el desempeño de las actividades de las diferentes áreas.
- ✓ Coordinar las actividades inherentes a la recepción, es decir, controlar, clasificar y entregar la correspondencia para cumplir con los procedimientos requeridos, de modo similar facilitar su localización, conservación y preservación documental aplicados por normas y reglas de archivo.

#### **2.2.4 Técnicas de organización para el trabajo de oficina**

“La secretarias y los secretarios pasamos mucho tiempo en el propio lugar de trabajo, por ello debe estar bien organizado y diseñado de manera que se pueda trabajar con eficacia y con el mínimo de obstáculos posible”. (Londoño C. , 2010, pág. 118)

Según María Claudia Londoño, expone unas recomendaciones generales:

- ✓ Mantener la mesa de trabajo completamente ordenada
- ✓ Utilizar una bandeja de entrada
- ✓ Clasificar los asuntos nuevos
- ✓ No acumular papeles
- ✓ Mantener el archivo organizado y al día

Un puesto de trabajo metódico y bien emprendido significa una voluntad y un nivel de ejecución excelente, incremento de energía, menos faltas y mayor eficacia.

### **2.2.5 Comunicación secretarial**

“Una actitud de escucha y atención siempre favorece la comunicación, y hace que nuestros interlocutores reciban la señal de que sentimos interés por ellos y por su opinión”. (Londoño C. , 2010, págs. 72-73)

La comunicación es la herramienta primordial, a través de la cual se establecen las gestiones de una individuo en una organización.

Según María Claudia Londoño, para mejorar la capacidad de escucha, se debe:

- ✓ Mirar a los labios del cliente mientras habla y mirarle a los ojos cuando nos dirigimos a él
- ✓ Tomar notas, si inicia
- ✓ No dar nada por supuesto ni adelantarse a lo que va a decir el cliente
- ✓ No interrumpir
- ✓ Apartar de la mente otros pensamientos
- ✓ Evitar las interrupciones del entorno
- ✓ Proyectar una actitud de franqueza
- ✓ Responder con una actitud positiva
- ✓ Hablar la mitad de lo que se escucha

### **2.3 Etiqueta y protocolo de la secretaria moderna**

Las relaciones personales, laborales y sociales requieren normas de conducta que garanticen armonía y bienestar para las personas que participan en ella. Las personas correctas se logran diferenciar, por su presentación personal del mismo modo por cumplir las normas de cortesía y etiqueta.

### **2.3.1 Etiqueta**

“Para mantener una convivencia agradable con los demás es importante retomar los buenos modales. No es otra cosa que poner en práctica el respeto y la cortesía, en toda ocasión”. (Dávila de Guzmán, 2005, pág. 67)

Escrupulosidad de las cualidades, usos y prácticas que se debe guardar en las actividades secretariales, es decir, la manera de tratar a los clientes o en sucesos de la vida privada, a diferencia de los usos de familiaridad. Entre ellos:

- ✓ Saludar y responder al saludo
- ✓ Reconocer y venerar los derechos de los demás
- ✓ Identificar, tomar conciencia y cumplir con los deberes
- ✓ Desempeñar el trabajo con gusto, orden y eficiencia
- ✓ Comportarse con caballerosidad o feminidad en todo momento

### **2.3.2 Imagen personal**

“La imagen personal es aquella ideal que tenemos de nosotros mismos, cómo queremos ser vistos por los demás”. (Dávila de Guzmán, 2005, pág. 22)

“La imagen personal es una forma de comunicación no verbal. Un atuendo adecuado para la ocasión nos dotará de mayor seguridad, adaptación y aceptación socio-profesional”. (Londoño M. C., 2011, pág. 100)

Cuando hablamos de la Imagen personal, no nos referimos solo a la vestimenta sino a algo mucho más amplio que incorpora: la postura, los movimientos, los rasgos físicos, el modo de caminar, la mirada, la risa, el tono de voz, la higiene, la cortesía, la educación, etc. Es decir, es un modo de vida, una forma de ser, de actuar, por lo tanto cada persona tiene la suya.

La imagen es la carta de presentación que refleja y dice mucho a los ojos de quien está mirando, en la actualidad la imagen, es de gran importancia ya que exponer una buena imagen favorece al cumplimiento de objetivos empresariales y personales.

### **2.3.3 Protocolo**

“El protocolo codifica y pone en práctica las reglas del ceremonial. Regula los conflictos de precedencia: las diferencias que pueden presentarse en la práctica respecto a la aplicación de los privilegios y al goce de las inmunidades”. (Dávila de Guzmán, 2005, pág. 144)

El protocolo es una herramienta que en la actualidad permite interactuar correctamente tanto internamente con los miembros de la empresa, como externamente con los clientes, hoy en día es importante tener conocimientos de protocolo para proyectar una buena imagen de la organización y obtener mayor visión en el futuro.

## **2.4 Normativas de etiqueta y protocolo relacionadas con el área de secretariado.**

Al ser el manejo eficiente de las relaciones humanas una de las funciones específicas del área de secretariado, es necesario contar con determinadas normativas que permitan que dicho proceso se desarrolle de manera acertada, esto a través de la etiqueta y protocolo aplicables en la cotidiana gestión de la empresa.

Considerando lo anterior es evidente resaltar normativas establecidas sobre los distintos ámbitos de interacción humana, entre estos Burgos y Mendoza 2010, resaltan elementos del protocolo empresarial como el “saber hacer”, mantener la cultura de la cortesía, el buen trato y el respeto que representan ventajas beneficiosas para la empresa, de igual manera destacan reglas relacionadas con el protocolo laboral, relacionadas principalmente con el proceso de comunicación, entre ellas: el

manejo del saludo, el saber hablar, prestar atención, la solvencia de posibles discusiones y el mantenimiento del respeto.

En lo referente a normas de etiqueta encaminadas a la eficacia de los procesos de gestión del secretariado en la empresa, se debe considerar diferentes convencionalismos, tal y como ejemplifican Cifuentes y otros 2012, al reconocer la importancia de: presentación personal, puntualidad, el trato con los demás y la organización de eventos.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

El presente proyecto se desarrolló en base a tres tipos de investigación: documental, descriptiva y analítica, mismos que permitieron recolectar información importante para determinar la influencia de las variables en el cumplimiento de los objetivos planteados. A continuación se detallan los tipos de investigación aplicados en este proyecto.

##### **3.1.1 Investigación documental**

En un primer instante se aplicó este tipo de investigación que permitió recolectar información referente a la situación de la empresa y la gestión del área de secretariado en la misma, pues de acuerdo a Cortés y García, 2003:

“El objetivo de esta fase (de la investigación) es familiarizarnos con los conocimientos existentes dentro del campo al que pertenece el objeto de investigación.” (Cortés & García , 2003)

Por lo que se recopiló información sobre la situación referencial de la empresa, que permitió fundamentar la investigación en hechos reales y comprobables y formuló las variables medidas en el presente proyecto.

Así mismo, cabe destacar que se tomó en cuenta las diferentes etapas consideradas dentro de la investigación documental, que de acuerdo a Morales 2003, son:

Selección y delimitación del tema, acopio de información o fuentes de información, Organización de los datos y Análisis de los datos. Mismas que se describen a continuación:

✓ **Selección y delimitación del tema**

Como lo resalta el mismo autor:

“Esto se refiere a la selección del tema y a la clarificación temática de los dominios del trabajo a realizar. Se establecen cuáles serán sus límites, se puntualiza cuál es el problema y se precisa qué aspectos de éste se considerarán.”

En la elaboración del presente trabajo este primer paso del proceso permitió seleccionar el tema y los objetivos del trabajo, en base a las necesidades y requerimientos de la empresa.

- ✓ **Acopio de información o fuentes de información:** Este paso del proceso responde a la pregunta, ¿qué vamos a investigar? implica la búsqueda de información y particularmente de fuentes de investigación sobre el tema seleccionado, esto último definido por Cortés y García 2003 como la revisión de literatura, término sobre el cual indican:

“La revisión de la literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales de utilidad para los propósitos de la investigación; es decir, para extraer y recopilar información relevante y necesaria para la investigación. Ésta debe ser selectiva, o sea, tratar de evitar el “hábito coleccionista” así como la “búsqueda a ciegas.” (Cortés & García , 2003, pág. 19)

Razón por la cual se realizó un proceso previo de selección de fuentes de información, útiles a los propósitos de la investigación y posteriormente la revisión de dicho material bibliográfico, discriminando datos y referencias de utilidad en el proceso investigativo.

- ✓ **Organización de los datos:** Este elemento del proceso define la categorización y establecimiento de relaciones entre la información recolectada en base a la revisión de literatura. Entre los recursos contados

para el cumplimiento de esta etapa se destaca la conceptualización, tal como lo destaca Morales 2003, al señalar que:

“Con el propósito de facilitar la búsqueda e interpretación de los datos, se recomienda elaborar un esquema conceptual, en el que se organice gráficamente, estructuralmente, los diferentes elementos que se deriven del tema objeto de investigación. En este se debe mostrar las relaciones de los elementos entre sí y con el todo; relaciones de subordinación, yuxtaposición y coordinación. Se pueden considerar los siguientes esquemas: cronológico, sistémico, mixto” (Morales, 2003)

Hecho considerado en la elaboración del presente proyecto al relacionar la información identificada con la formulación y consecución de los objetivos planteados.

- ✓ **Análisis de los datos:** Establecidas las relaciones y categorización de la información recolectada se procede a cumplir esta etapa del proceso, que se refiere a la búsqueda de elementos claves, tal como lo indica Morales 2013, al señalar:

“El investigador contribuye interpretando las nuevas relaciones que ofrece la investigación. Se desarrolla los elementos, tomando como referencia distintos autores. Se analiza las diferencias y semejanzas de los postulados. Se persigue, fundamentalmente, comprender y explicar la naturaleza del problema: sus causas, consecuencias, sus implicaciones y su funcionamiento.” (Morales, 2003, pág. 3)

Dichas características se efectivizaron en la elaboración del presente proyecto y se determinó relacionantes entre la problemática planteada y el logro de los objetivos planteados.

### 3.1.2 Investigación descriptiva

Tomando como referencia a Danhke 1989, citado por Gómez M. quien afirma que: “La investigación descriptiva es aquella que selecciona una serie de cuestiones y se mide o se recolecta información sobre cada una de ellas.” (Gómez, 2006)

Se aplicó este tipo de investigación atendiendo a la necesidad de especificar y reconocer el marco situacional del “Preuniversitario Einstein” incluidos elementos como: imagen institucional, gestión del secretariado y servicio al cliente. Así mismo se consideró al desarrollar el presente proyecto, elementos propios de la metodología de la investigación descriptiva. Siendo estos los siguientes:

- ✓ **Interpretación correcta:** Según lo afirma Grajales T, al referirse a la aplicación de la investigación descriptiva :

“La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación.” (Grajales)

Por lo que se consideró técnicas de recolección de datos mismas que permitieron generar la información suficiente sobre las variables observadas en la investigación.

### 3.1.3 Investigación analítica

En la etapa final del presente trabajo se aplicó el método analítico que respondió a la necesidad de identificar la influencia de las variables medibles en la consecución del objetivo final de investigación, la elaboración de un manual hecho de particular importancia en el proceso investigativo, tal como lo señalan Lopera y otros 2010:

“Aunque la forma clásica de entender el método analítico ha sido la de un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va

de lo general (lo compuesto) a lo específico (lo simple), es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas (...)” (Lopera & Otros, 2010)

Es decir se analizó los resultados obtenidos, para el desarrollo del producto final de la presente investigación que es un Manual de Normas de etiqueta, protocolo e Imagen del “Preuniversitario Einstein”.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

En la presente investigación se consideró como población en primer lugar el número de clientes externos que se benefician de los servicios académicos prestados por el “Preuniversitario Einstein”, en un horario determinado, sábados y domingos y que son 180 jóvenes comprendidos entre los 17 y 20 años. En cuanto a los clientes internos se consideró el número total de personas que se desempeñan en el “Preuniversitario Einstein” en todas las sedes del país, que comprende un total de 180 personas, entre los 25 y 45 años de edad.

### **3.2.2 Muestra**

Para determinar la muestra con la cual se trabajó tanto para el cliente externo como interno se aplicó la siguiente fórmula estadística:

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

(Lind, Marchal, & Mason, 2004)

- ✓ PQ = Varianza de la población, valor constante = 0,25
- ✓ N= Población/Universo
- ✓ (N-1) = Corrección geométrica para muestras grandes >30
- ✓ E= Margen de error estadísticamente aceptable

- ✓ 0,02 = 2% (mínimo)
- ✓ 0,3 = 30% (Máximo)
- ✓ 0,05 = 5% (Recomendado en educación)
- ✓ K= Coeficiente de correlación de error, valor constante=2
- ✓ Fracción muestral (de cada establecimiento)  $m = n/N * E$
- ✓  $n =$  muestra

### Desarrollo del cálculo de la muestra para el cliente externo

$$n = \frac{0,25 \times 110}{(180 - 1) \frac{0,05^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{27,49}{(179) \frac{0,0025}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{27,49}{(179) \times 0,000625 + 0,25}$$

$$n = \frac{27,49}{0,3618}$$

$$n = 76$$

### Desarrollo del cálculo de la muestra para el cliente interno

$$n = \frac{0,25 \times 70}{(180 - 1) \frac{0,05^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{17,5}{(179) \frac{0,0025}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{17.5}{(179) \times 0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{17.5}{0.3618}$$

$$n = 48,36$$

En consecuencia se estableció que el tamaño de la muestra correspondiente al cliente externo fue de 76 jóvenes, mientras que en lo correspondiente al cliente interno fue de 48 personas que laboran en el “Preuniversitario Einstein”.

### **3.3 Instrumentos de la investigación**

#### **3.3.1 Técnicas de investigación aplicadas**

El principal instrumento utilizado en la obtención de la información fue la técnica de la encuesta, para su aplicación se elaboró dos cuestionarios, mismos que consta de 11 preguntas de selección múltiple o dicotómicas que fueron empleados tanto a la muestra de clientes internos como externos y permitieron recolectar información valiosa sobre la aplicación de normas de etiqueta y protocolo en la gestión empresarial del “Preuniversitario Einstein”.

#### **3.3.2 Validación de las técnicas de investigación**

La elaboración y posterior aplicación de la encuesta como técnica para recolectar información fue generada a partir de los criterios enunciados en los objetivos del presente trabajo, es decir identificar funciones del personal que labora en el área de secretariado, diagnosticar los procesos desarrollados en dicha área de trabajo y la elaboración de un Manual en Imagen Personal, protocolo y funciones del “Preuniversitario Einstein”

### 3.4 Operacionalización de variables

#### 3.4.1 Variables en estudio

Las variables consideradas en el presente proyecto fueron tres:

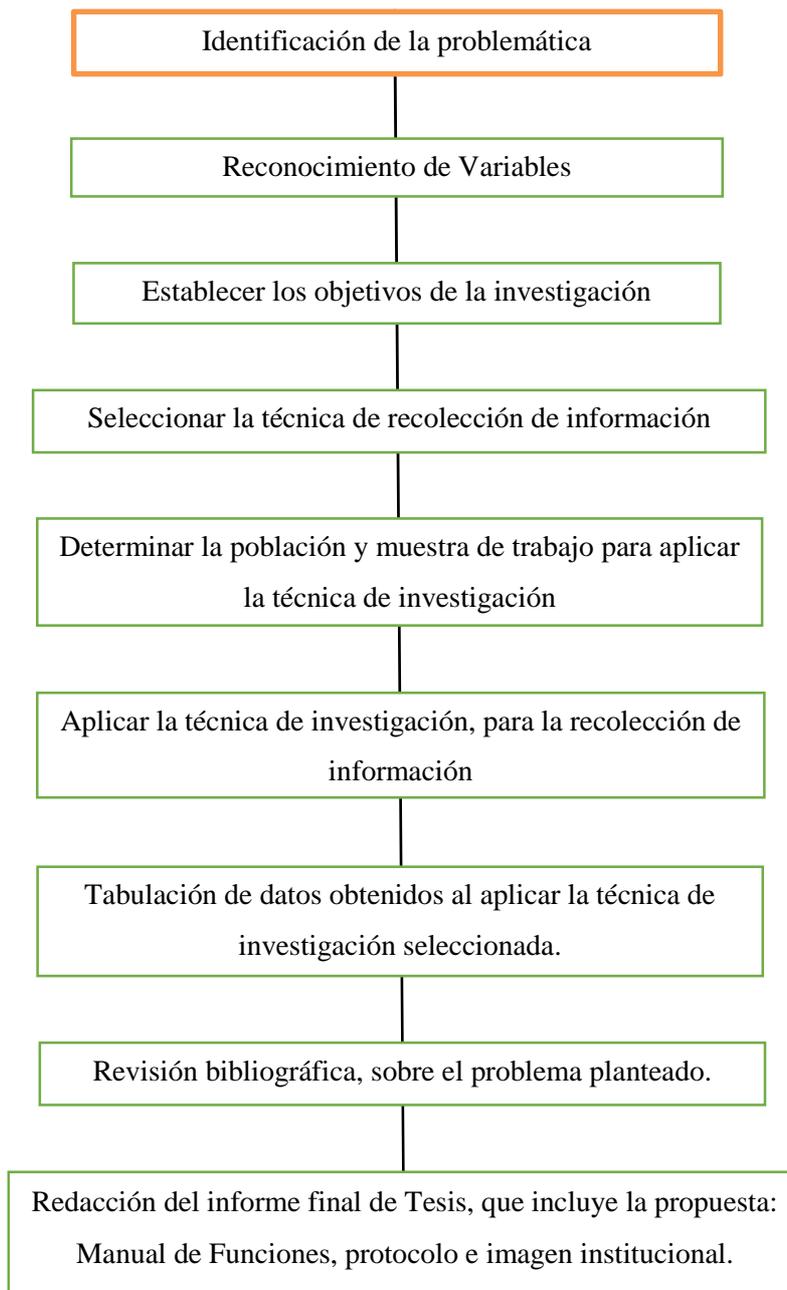
- ✓ **Valores empresariales:** Se refiere a los valores promovidos dentro de la empresa y que a partir de su misión y visión se establecen como políticas de gestión que permiten desarrollar un trabajo eficiente y se reflejan principalmente en el grado de importancia y frecuencia de cumplimiento del cliente interno y la aceptación generada en el cliente externo.
- ✓ **Gestión empresarial:** La medición de esta variable busca determinar cómo influyen el accionar de la empresa en el desempeño del cliente interno y la aceptación brindada por el cliente externo, particularmente en lo que respecta a optimización de recursos, coordinación y asignación de tareas, capacitación profesional y bienestar del empleado.
- ✓ **Normas de Etiqueta y Protocolo:** La medición de esta variable busca determinar el grado de aceptación e importancia que tanto el cliente externo e interno otorga a la elaboración de un manual de imagen personal, etiqueta y funciones del “Preuniversitario Einstein”.

#### 3.4.2 Medición de variables

En la medición de las tres variables, se determinó la frecuencia del cumplimiento tanto de valores, la eficiencia de la gestión empresarial y el grado de aceptación de normas de imagen personal, protocolo y funciones; para lo cual se aplicó, la encuesta, misma que permitió generar información específica tanto del cliente externo e interno, la cual posteriormente fue tabulada y representada en gráficos estadísticos, que permitieron reconocer la influencia de las variables en la consecución de los objetivos planteados al inicio de la investigación.

### 3.5 Procedimientos de la investigación

A continuación se esquematiza el proceso de investigación, que constó de varios pasos, referenciados en el siguiente organigrama.



**FIGURA 1.**

**Organigrama (Cortés & García , 2003)**

### 3.6 Recolección de la información

Para la recolección de la información, como ya se especificó anteriormente, se utilizó una encuesta aplicada tanto al cliente externo, como interno de la empresa, misma que se suministró al inicio de la investigación, determinada de acuerdo a características de las muestras seleccionadas.

Dicha encuesta fue elaborada considerando las variables establecidas previamente al inicio de la investigación, con el fin de responder la problemática planteada sobre la gestión de la empresa “Preuniversitario Einstein”.

Una vez recopilados los datos se tabuló la información recolectada y se determinó conclusiones, con el fin de reconocer la influencia de las variables en la consecución de los objetivos de la investigación y generar la propuesta del presente trabajo investigativo, un manual de imagen personal, etiqueta y protocolo.

### 3.7 Validación de la propuesta

El resultado final del presente trabajo investigativo es el desarrollo de una propuesta que permita mejorar la gestión de la empresa “Preuniversitario Einstein”, por lo que en su validación se aplicarán los siguientes criterios:

- ✓ **Socialización:** Una vez que se cuente con el resultado final de la investigación, este será socializado entre los miembros de la empresa: directivos, funcionarios, empleados y clientes, esto con el fin de que la propuesta sea reconocida y aceptada, para su aplicación.
- ✓ **Ejecución:** Este criterio de validación, reconoce la aceptación de la propuesta entre todos los miembros de la empresa “Preuniversitario Einstein” al aplicarla diariamente en las distintas funciones que cumplen, especialmente en las relaciones interpersonales y la atención al cliente.

- ✓ **Resultados:** Una vez ejecutada la propuesta dentro de la empresa “Preuniversitario Einstein” los resultados de su aplicación se reflejarán en el grado de aceptación y complacencia de cliente con el servicio prestado.
- ✓ **Difusión:** Este criterio de validación parte de la satisfacción del cliente, quien se encarga de difundir y socializar la optimización de servicios prestados en la empresa; convirtiéndose este criterio en una estrategia de marketing frente a la competencia actual del mercado.

### **3.8 Análisis e interpretación de resultados**

#### **PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

En el presente trabajo el procesamiento de la información se realizó en base a una análisis estadístico descriptivo, que consideró la elaboración de tablas de frecuencia, donde se contabilizó las respuestas dadas por los encuestados a cada una de las interrogantes que formaban parte del cuestionario aplicado, posterior a lo cual se calculó los porcentajes, para cada uno de los parámetros medidos y se construyó gráficos estadísticos que ilustren de forma más representativa los resultados obtenidos.

#### **RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

##### **3.8.1 Encuesta aplicada al cliente interno**

Una vez identificado el problema, se procedió a diagnosticar la situación actual del “Preuniversitario Einstein” en base a la encuesta aplicada al cliente interno, misma que arrojó los resultados descritos a continuación.

De acuerdo a las encuestas realizadas al cliente interno, se tabuló las respuestas, considerando el número de repeticiones como se muestra en la siguiente escala:

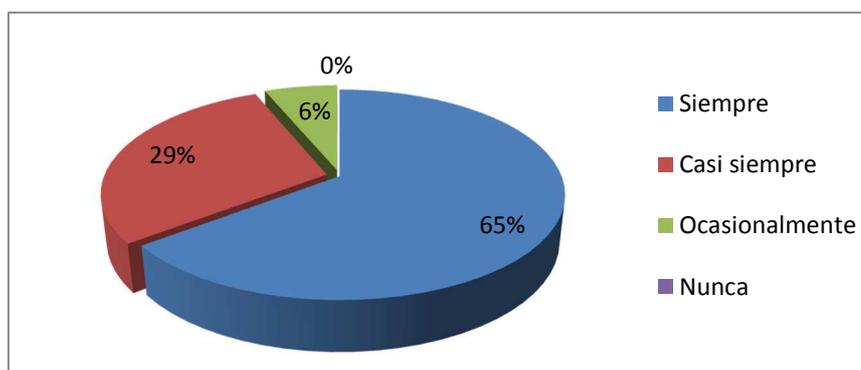
- Siempre de nueve a diez (9 a 10)
- Casi siempre de seis a ocho (6 a 8)
- Ocasionalmente de cuatro a cinco (4 a 5)
- Nunca menos de cuatro (4)

**Pregunta 1. ¿Considera que las actividades que realiza la empresa se basan en el respeto?**

**TABLA 1.**

**Actividades basadas en el respeto**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	31	64.58
Casi siempre (6-8)	14	29.17
Ocasionalmente (4-5)	3	6.25
Nunca (menos de 4)	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 2.**

**ACTIVIDADES BASADAS EN EL RESPETO**

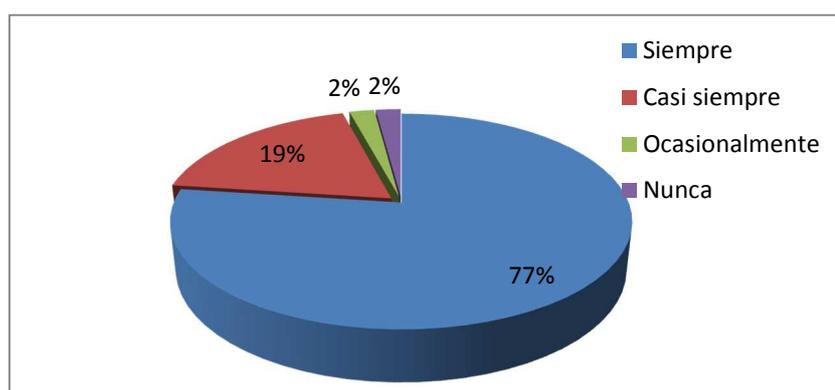
Aproximadamente el 65% de los encuestados afirman que las actividades que realiza la empresa, se basan en el respeto y un 29% confirma que casi siempre, este hecho evidencia que el empleado del Preuniversitario Einstein, utiliza este valor en la realización de sus funciones.

**Pregunta 2. ¿Las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa se basan en el respeto?**

**TABLA 2.**

**Relaciones interpersonales**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	37	77.08
Casi siempre (6-8)	9	18.75
Ocasionalmente (4-5)	1	2.08
Nunca (menos de 4)	1	2.08
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 3.**

**Relaciones interpersonales**

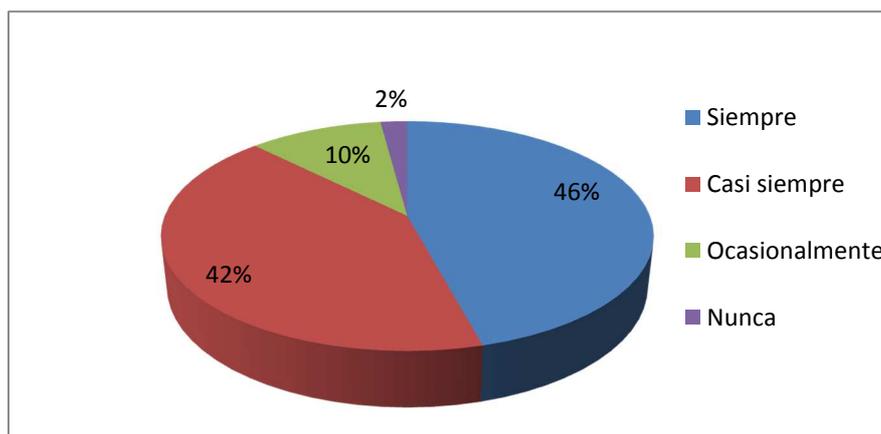
Al interrogar a los encuestados sobre la frecuencia con la que las relaciones interpersonales dentro de la empresa se cumplen con respeto, un 77% afirmó que siempre y aproximadamente 19% casi siempre, esto evidencia la importancia que el empleado da al respeto en la interacción social.

**Pregunta 3. ¿Considera que dentro de la empresa existe un ambiente favorable para la realización de sus actividades laborales?**

**TABLA 3.**

**Ambiente favorable de trabajo**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre ( 9-10)	22	45.83
Casi siempre (6-8)	20	41.67
Ocasionalmente (4-5)	5	10.42
Nunca (menos de 4)	1	2.08
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 4.**

**Ambiente favorable de trabajo**

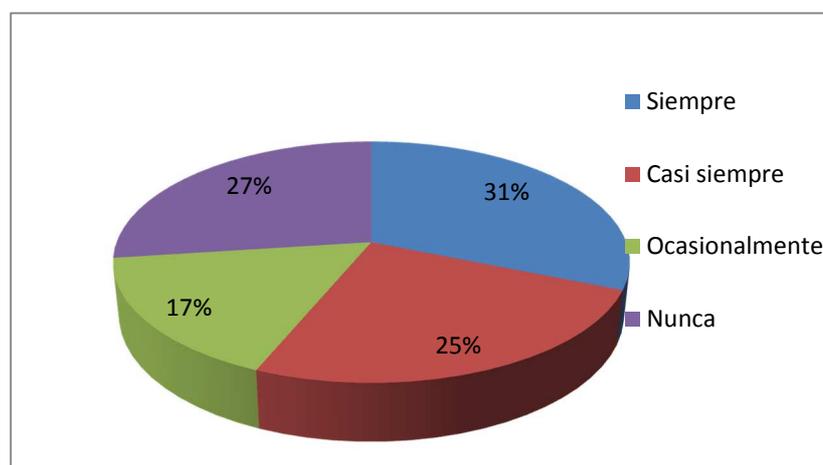
Aproximadamente el 46% y 42% de los encuestados afirmaron que siempre y casi siempre existe un ambiente favorable para la realización de sus actividades laborales, por tanto es meritorio reconocer la importancia de dicha característica, para quien labora en el Preuniversitario Einstein.

**Pregunta 4. ¿Los directivos se preocupan del bienestar del personal de Secretariado?**

**TABLA 4.**

**Bienestar del personal de secretariado.**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	15	31.25
Casi siempre (6-8)	12	25.00
Ocasionalmente (4-5)	8	16.67
Nunca (menos de 4)	13	27.08
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 5.**

**Bienestar del personal de secretariado**

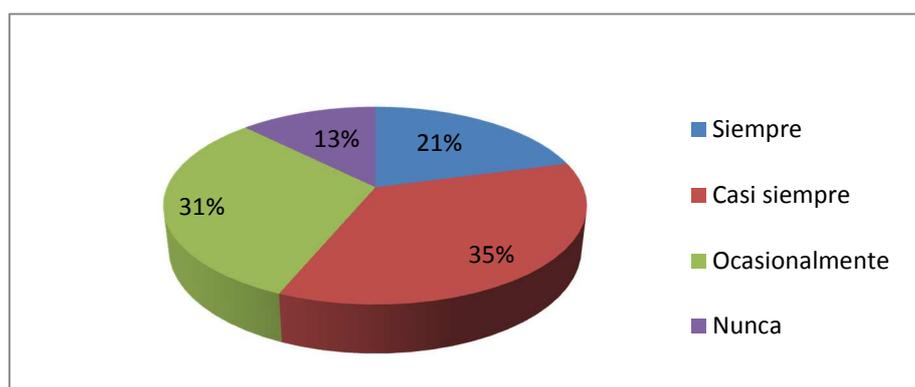
Se puede notar que existe diversidad de opiniones, frente a esta pregunta; el 31% de los encuestados afirmó que los directivos siempre se preocupan del bienestar de secretariado y aproximadamente el 17% señaló que esta realidad se cumple ocasionalmente y un considerable del 27% afirmó que nunca se cumple.

**Pregunta 5. ¿La empresa le entrega a usted los suficientes implementos para la realización de su trabajo?**

**TABLA 5.**

**Implementos de trabajo**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	10	20.83
Casi siempre (6-8)	17	35.42
Ocasionalmente (4-5)	15	31.25
Nunca ( menos de 4)	6	12.50
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 6.**

**Implementos de trabajo**

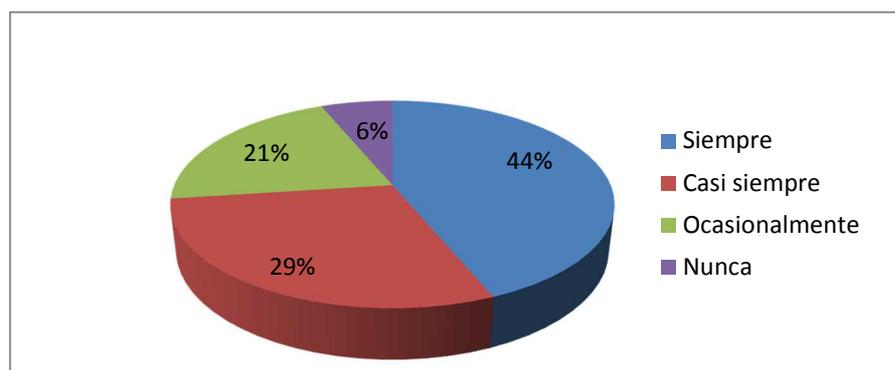
Se observa criterios diversos en las respuestas obtenidas; aproximadamente el 21% de los empleados abordados señaló que siempre la empresa les entrega el suficiente material para desarrollar su trabajo, sin embargo el 35% y el 31% afirman que casi siempre y ocasionalmente les proveen del material necesario, mostrando una deficiencia en esta variable.

**Pregunta 6. ¿La dirección de la dependencia donde usted trabaja acoge de forma agradable y oportuna sus inquietudes y sugerencias?**

**TABLA 6.**

**Inquietudes y Sugerencias de secretariado**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	21	43.75
Casi siempre (6-8)	14	29.17
Ocasionalmente (4-5)	10	20.83
Nunca (menos de 4)	3	6.25
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 7.**

**Inquietudes y Sugerencias de secretariado**

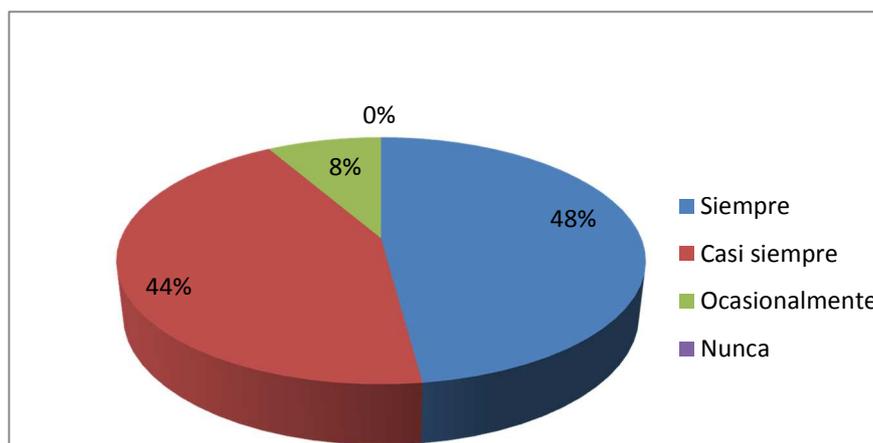
A pesar que un aproximado del 44% y el 29% de los encuestados afirmó respectivamente, que en la dependencia donde se desempeñan siempre y casi siempre tienen apertura a sus inquietudes y sugerencias; al analizar los resultados de esta interrogante también es evidente que aproximadamente el 21% del sondeo, señaló que solo de manera ocasional se atienden sus observaciones. Estos resultados reflejan la carencia de procedimientos, para direccionar las sugerencias y recomendaciones enfocadas en el bienestar de la empresa, surgidas desde el personal hacia los directivos.

**Pregunta 7. ¿Usted considera, que existe coordinación en las tareas realizadas entre las diferentes áreas de la empresa?**

**TABLA 7.**

**Coordinación en las tareas**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	23	47.92
Casi siempre (6-8)	21	43.75
Ocasionalmente (4-5)	4	8.33
Nunca (menos de 4)	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 8.**

**Coordinación en las tareas**

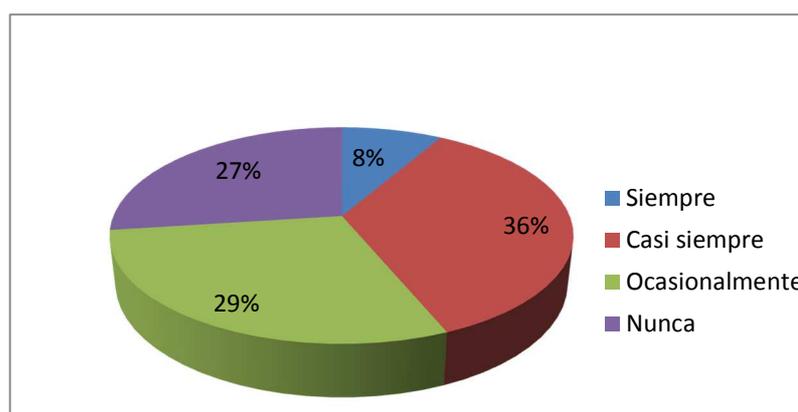
Al analizar los resultados obtenidos de esta interrogante, se puede evidenciar que existe coordinación entre las tareas realizadas por las diferentes áreas de la empresa, pues aproximadamente un 48% y 44% afirmaron que esta característica se cumple siempre y casi siempre. Ante lo cual es preciso resaltar acciones que permitan mantener dicha características y aumentar los niveles de credibilidad sobre la coordinación existente dentro de la empresa.

**Pregunta 8. ¿Con qué frecuencia, considera usted que la empresa ofrece capacitación a sus empleados?**

**TABLA 8.**

**Capacitación a sus empleados**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	4	8.33
Casi siempre (6-8)	17	35.42
Ocasionalmente (4-5)	14	29.17
Nunca (menos de 4)	13	27.08
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 9.**

**Capacitación a sus empleados**

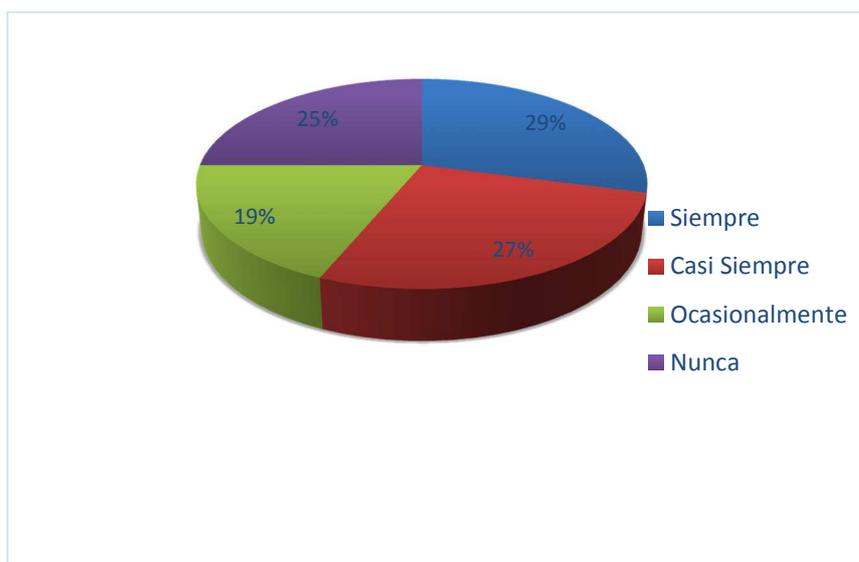
El 8% de los encuestados manifestaron que la institución siempre ofrece capacitación, pero aproximadamente el 36% de los encuestados afirmó que la capacitación es continuamente, el 29% mencionan que se cumple pero ocasionalmente y el 27% indica que este aspecto no se cumple, esta diversidad de opinión indica una deficiencia en tema de capacitación de empleados.

**Pregunta 9. ¿Con qué frecuencia el uso del uniforme institucional y asesoría de imagen mejoraría la disposición al trabajo de los empleados?**

**TABLA 9.**

**Uso de uniforme institucional y asesoría de imagen**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	14	29.17
Casi siempre(6-8)	13	27.08
Ocasionalmente (4-5)	9	18.75
Nunca (menos de 4)	12	25.00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 10.**

**Uso de uniforme institucional y asesoría de imagen**

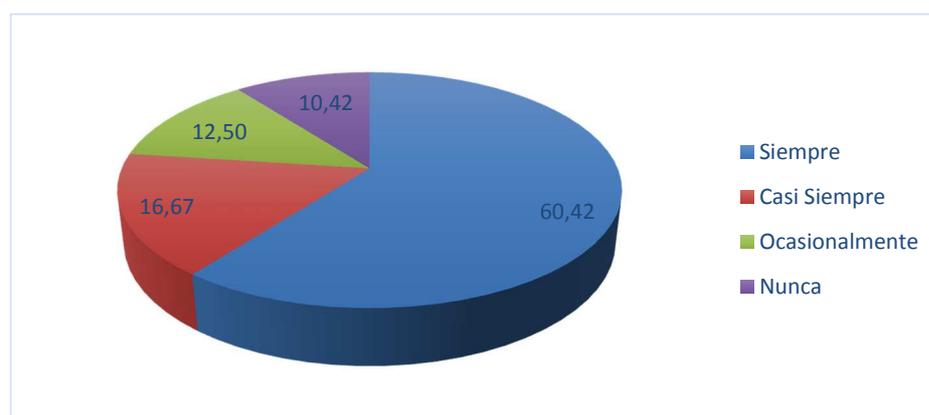
Se observa que el 56% % de los encuestados afirman siempre y casi siempre que el uso del uniforme institucional mejoraría la disposición al trabajo, se resalta la necesidad de implementar políticas enfocadas en el mejoramiento de la imagen institucional. Y un 25% de los empleados indicaron que el uso del mismo no influye en la imagen institucional.

**Pregunta 10. ¿Con qué frecuencia, cree usted, que la implementación de normas de etiqueta y protocolo en la empresa mejora la atención al cliente?**

**TABLA 10.**

**Normas de etiqueta y protocolo**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
<b>Siempre (9-10)</b>	29	60,42
<b>Casi siempre (6-8)</b>	8	16,67
<b>Ocasionalmente (4-5)</b>	6	12,50
<b>Nunca (menos de 4)</b>	5	10,42
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 11.**

**Normas de etiqueta y protocolo**

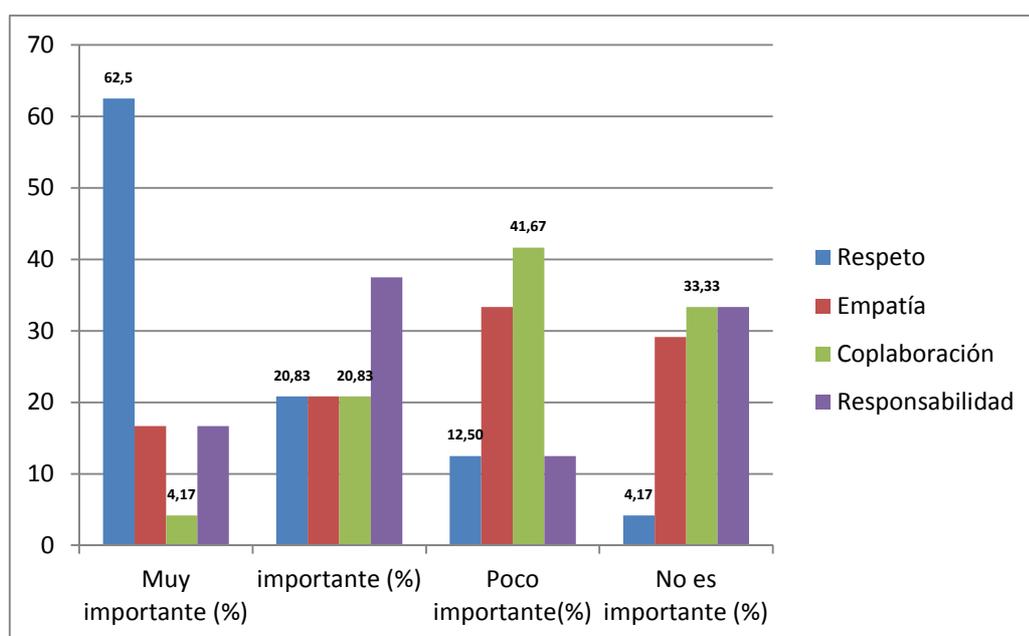
Al ser interrogados sobre la implementación de normas de protocolo y el mejoramiento de la atención al cliente, un 60% de los encuestados observó que siempre existe influencia entre los dos factores, mientras que un 17% señaló que la relación se daría casi siempre, ante lo cual es evidente la percepción que tiene el cliente interno sobre el desarrollo, implementación y ejecución dentro de la empresa de normas protocolarias, cuya importancia recae en el desenvolvimiento de los empleados.

**Pregunta 11. ¿Qué importancia tienen para usted los valores intrapersonales de la empresa? (elabore una escala del 1 al 4, siendo 1 el más importante y cuatro el menos importante)**

**TABLA 11.**

**Valores de la empresa.**

VALORES	GRADO DE IMPORTANCIA							
	Muy importante	Porcentaje	Importante	Porcentaje	Poco importante	Porcentaje	No es importante	Porcentaje
<b>Respeto</b>	30	62.50	10	20.83	6	12.50	2	4.17
<b>Empatía</b>	8	16.67	10	20.83	16	33.33	14	29.17
<b>Colaboración</b>	2	4.17	10	20.83	20	41.67	16	33.33
<b>Responsabilidad</b>	8	16.67	18	37.50	6	12.50	16	33.33
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



**FIGURA 12.**

**Valores de la empresa**

## **INTERPRETACIÓN:**

Al interpretar los resultados obtenidos de cuestionar a los interrogados sobre el grado de importancia dado a valores intrapersonales, dentro de la empresa, se puede evidenciar que su gran mayoría los miembros de la muestra, un 62,5% resaltan que el respeto es un valor muy importante, así mismo un considerable 16,67% de los encuestados subrayó como valores muy importantes la empatía y la responsabilidad.

Dichos resultados evidencian la imagen que desarrolla el empleado sobre la empresa y los valores intrapersonales que deben promoverse; es así que específicamente el personal que se desempeña en el área de secretariado debe contar con un manual que especifique y resalte la aplicación de valores interpersonales, en cada una de las actividades desarrolladas dentro de la empresa, con el fin de ser más eficiente en su labor y mejorar la imagen institucional al cumplir normativas relacionadas con la interacción social.

### **3.8.2 Encuesta aplicada al cliente externo**

Una vez diagnosticada la situación del empleado que se desempeña en el área de secretariado de la empresa “Preuniversitario Einstein”, se procedió a evidenciar la percepción que tiene sobre la empresa el cliente externo, en base a la aplicación de la respectiva encuesta, misma que arrojó los siguientes resultados.

De acuerdo a las encuestas realizadas al cliente externo, se tabuló las respuestas, considerando el número de repeticiones como se muestra en la siguiente escala:

Siempre de nueve a diez (9 a 10)

Casi siempre de seis a ocho (6 a 8)

Ocasionalmente de cuatro a cinco (4 a 5)

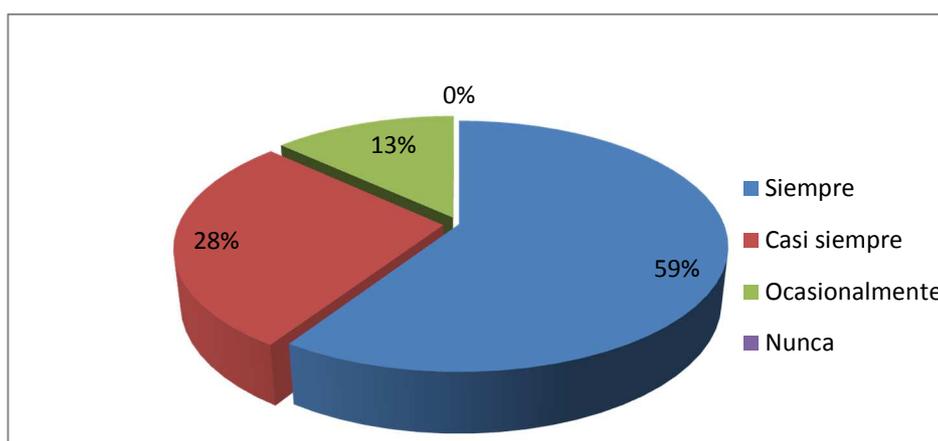
Nunca menos de cuatro (4)

**Pregunta 1. Como cliente, ¿Usted considera, que es atendido con respeto por parte del área de Secretariado de la empresa?**

**TABLA 12.**

**Atención al cliente**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	45	59.21
Casi siempre (6-8)	21	27.63
Ocasionalmente (4-5)	10	13.16
Nunca (menos de 4)	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 13.**

**Atención al cliente**

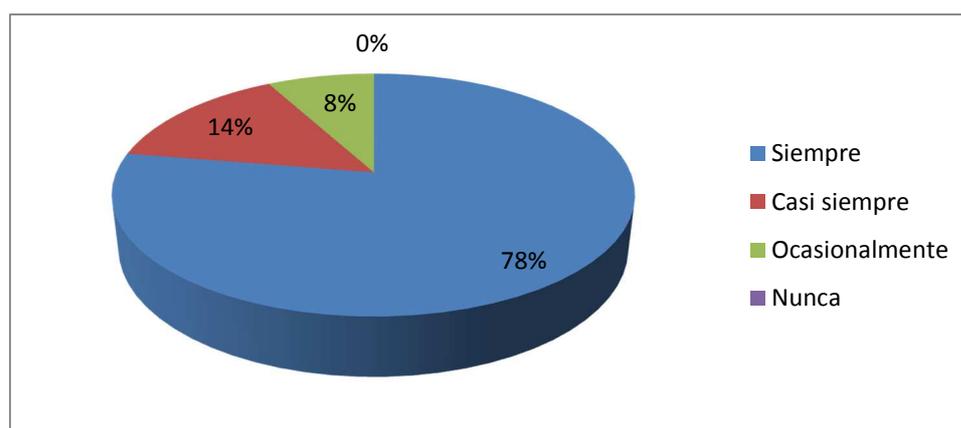
Se puede evidenciar que un alto porcentaje, 59% indicaron que siempre se cumple este parámetro y un 28% que casi siempre se cumple. Esto refleja la percepción favorable que tiene el cliente externo sobre la atención prestada por la empresa.

**Pregunta 2: Como cliente, ¿Usted considera, que las tareas desarrolladas en el área de Secretaría de la empresa se cumplen eficazmente?**

**TABLA 13.**

**Cumplimiento de actividades**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
<b>Siempre (9-10)</b>	59	77.63
<b>Casi siempre (6-8)</b>	11	14.47
<b>Ocasionalmente (4-5)</b>	6	7.89
<b>Nunca (menos de 4)</b>	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 14.**

**Cumplimiento de actividades**

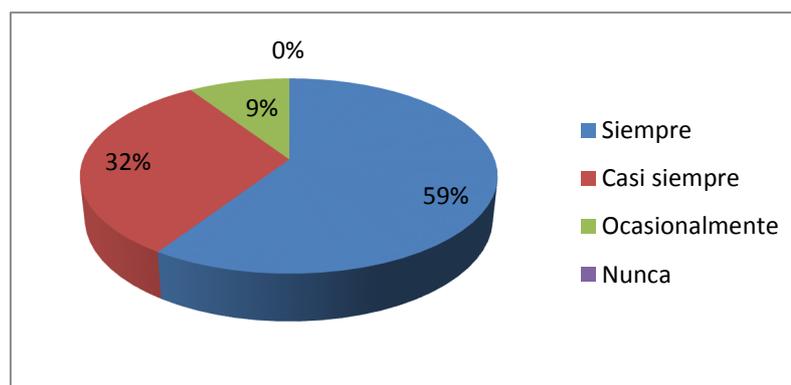
Se observa que aproximadamente el 78% de los encuestados indicó que las actividades desarrolladas por el área de secretaría se cumplen siempre de forma eficiente y un 14% señaló que dicha condición se cumple casi siempre; se puede establecer el grado de importancia que el cliente externo da a la eficiencia en el cumplimiento de las tareas emprendidas dentro de la empresa.

**Pregunta 3. ¿Los directivos y trabajadores se preocupan por el bienestar de todos los clientes de la empresa?**

**TABLA 14.**

**Bienestar de los clientes**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	45	59.21
Casi siempre (6-8)	24	31.58
Ocasionalmente (4-5)	7	9.21
Nunca (menos de 4)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 15.**

**Bienestar de los clientes**

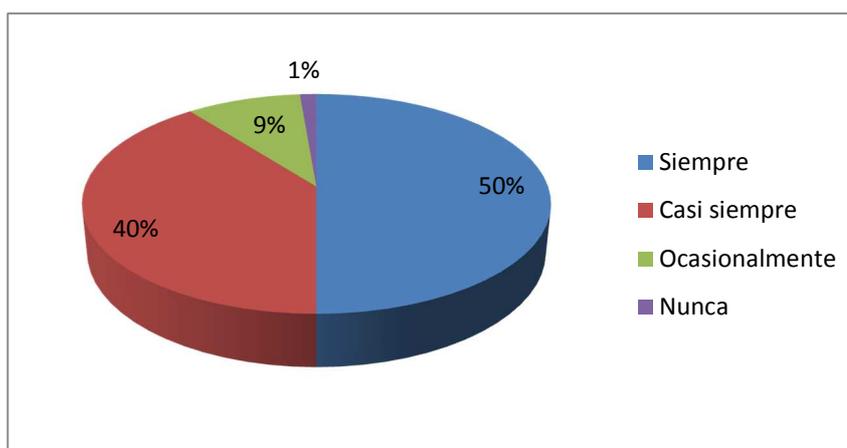
El 59% de los encuestados indican que directivos y trabajadores de la empresa siempre se preocupan por el bienestar de todos los clientes, mientras que un aproximado del 32% manifiestan que dicha característica se cumple casi siempre, por lo tanto empresa presenta una imagen satisfactoria en relación a la atención de las necesidades del cliente.

**Pregunta 4. Como cliente, ¿Usted considera, que dentro de la empresa se le suministran los recursos suficientes para satisfacer sus necesidades?**

**TABLA 15.**

**Suministro de recursos**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	38	50.00
Casi siempre (6-8)	30	39.47
Ocasionalmente (4-5)	7	9.21
Nunca (menos de 4)	1	1.31
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 16.**

**Suministro de recursos**

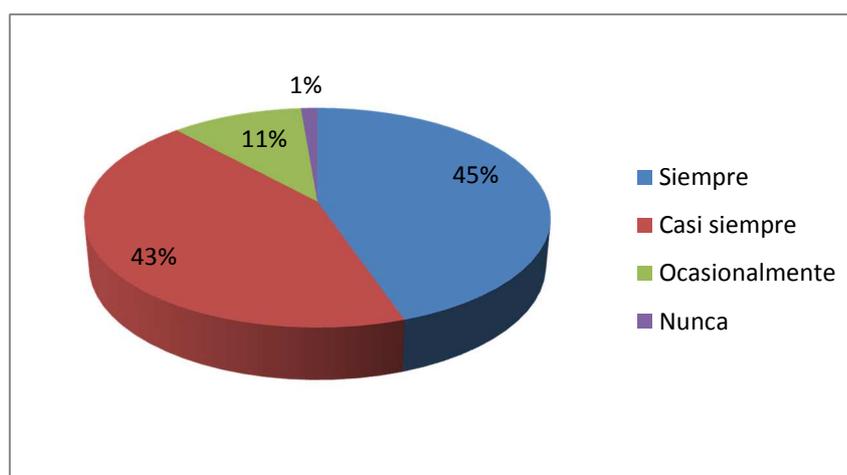
Se observa que el 50% de los encuestados indicó que en la empresa siempre se le suministran los recursos suficientes para satisfacer sus necesidades, mientras que aproximadamente el 40% indicó esto ocurre casi siempre, datos que evidencian el grado de satisfacción del cliente con la gestión de recursos de la empresa.

**Pregunta 5. Como cliente, ¿Usted considera, qué son atendidas todas sus inquietudes y sugerencias por parte del área de secretariado de la empresa?**

**TABLA 16.**

**Inquietudes y sugerencias**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	34	44.74
Casi siempre (6-8)	33	43.42
Ocasionalmente (4-5)	8	10.53
Nunca (menos de 4)	1	1.32
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 17.**

**Inquietudes y sugerencias**

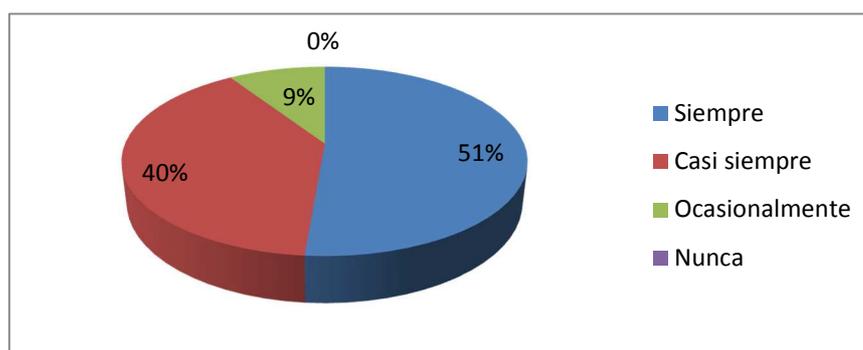
Sobre esta interrogante relacionada con la frecuencia en que son atendidas las inquietudes y sugerencias del cliente por parte del área de Secretaría, se puede apreciar que existe un alto grado de aceptación pues aproximadamente el 45% y un 43% de los encuestados señalaron respectivamente que siempre y casi siempre se cumple esta característica.

**Pregunta 6. Como cliente, ¿Usted considera, que existe coordinación entre las diferentes acciones desarrolladas en el área de secretaría de la empresa?**

**TABLA 17.**

**Coordinación de acciones**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
<b>Siempre (9-10)</b>	39	51.32
<b>Casi siempre (6-8)</b>	30	39.47
<b>Ocasionalmente (4-5)</b>	7	9.21
<b>Nunca (menos de 4)</b>	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 18.**

**Coordinación de acciones**

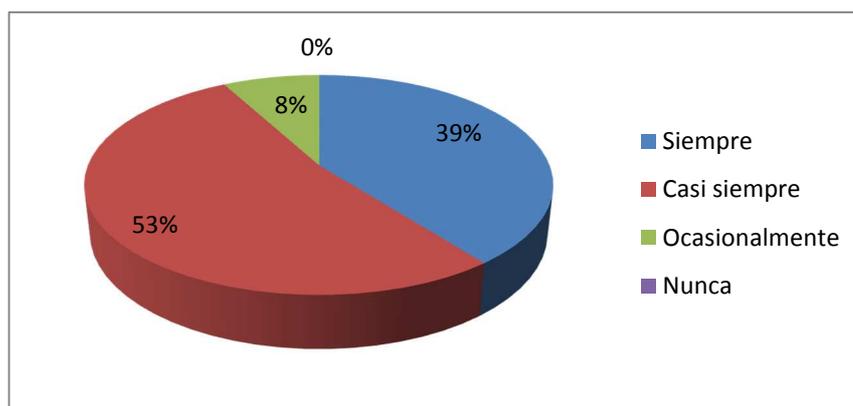
Al observar los resultados obtenidos en esta interrogante, se evidencia que un 51% de los encuestados afirman que siempre existe coordinación entre las diferentes acciones que se desarrollan en Secretaría de la empresa, mientras que aproximadamente el 40% indicó que casi siempre se cumple dicha característica; lo cual evidencian el grado de aceptación del cliente externo con la coordinación de acciones desarrolladas en la Secretaría de la empresa.

**Pregunta 7. Como cliente, ¿Usted considera, que el personal que labora en la empresa está lo suficientemente capacitado para atender sus necesidades?**

**TABLA 18.**

**Personal de la institución capacitado**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	30	39.47
Casi siempre (6-8)	40	52.63
Ocasionalmente (4-5)	6	7.89
Nunca (menos de 4)	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 19.**

**Personal de la institución capacitado**

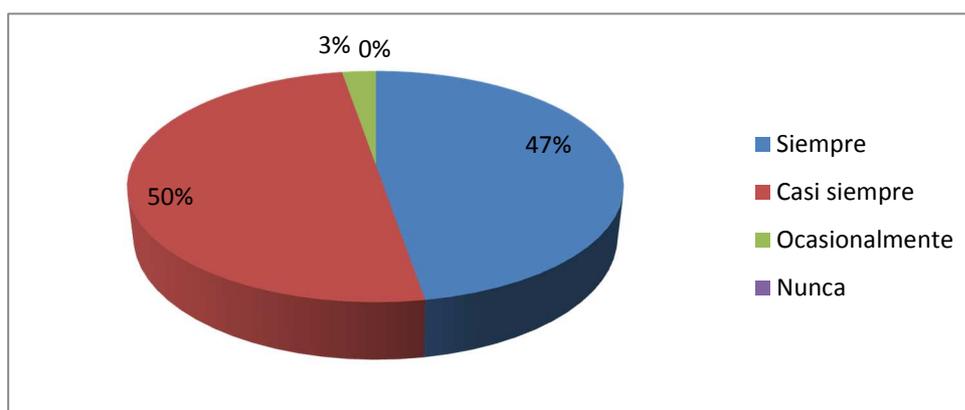
En esta interrogante se determinó que un 39% de los encuestados señaló que el personal que labora en la empresa se encuentra siempre capacitado para atender sus necesidades, mientras que aproximadamente el 53% señaló que esta característica se cumple casi siempre, estos resultados evidencian como el cliente relaciona la capacitación de los empleados con la frecuencia de atención a sus necesidades.

**Pregunta 8. Como cliente, ¿Usted considera, que el personal que labora en el área de Secretaría de la empresa atiende todas sus necesidades de forma eficiente, demostrando actitud positiva y desinterés?**

**TABLA 19.**

**Atención eficiente**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	36	47.37
Casi siempre (6-8)	38	50.00
Ocasionalmente (4-5)	2	2.63
Nunca (menos de 4)	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 20.**

**Atención eficiente**

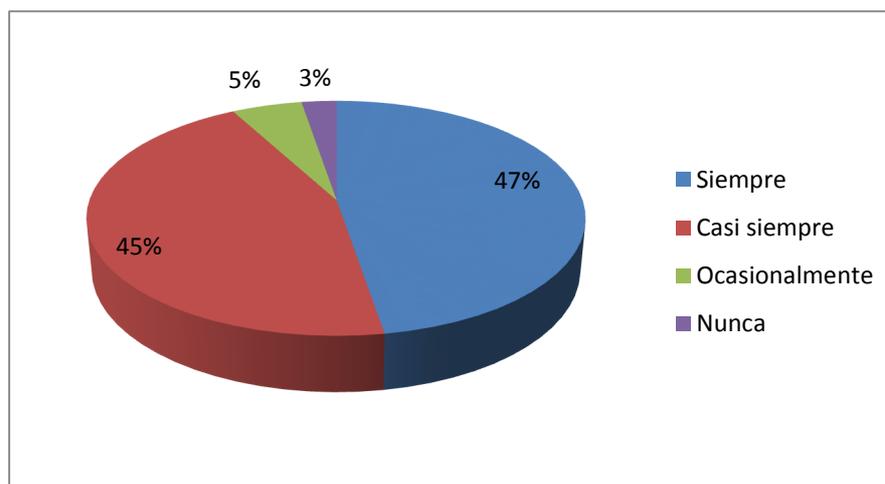
Los resultados reflejan el alto grado de satisfacción del cliente externo en cuanto a la forma como se resuelven sus requerimientos, pues un 47% de la muestra señaló que siempre se demuestra esta realidad, mientras que un 50% indicó que dicha premisa se cumple casi siempre, es decir, que sus necesidades son atendidas de manera oportuna, entre un rango de seis a ocho de aceptación.

**Pregunta 9. Como cliente, ¿Cuán importante es el uso del uniforme, por parte del personal de Secretaría para mejorar la atención brindada dentro de la empresa?**

**TABLA 20.**

**Importancia del uniforme institucional**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Siempre (9-10)	36	47.37
Casi siempre (6-8)	34	44.74
Ocasionalmente (4-5)	4	5.26
Nunca (menos de 4)	2	2.63
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 21.**

**Importancia del uniforme institucional**

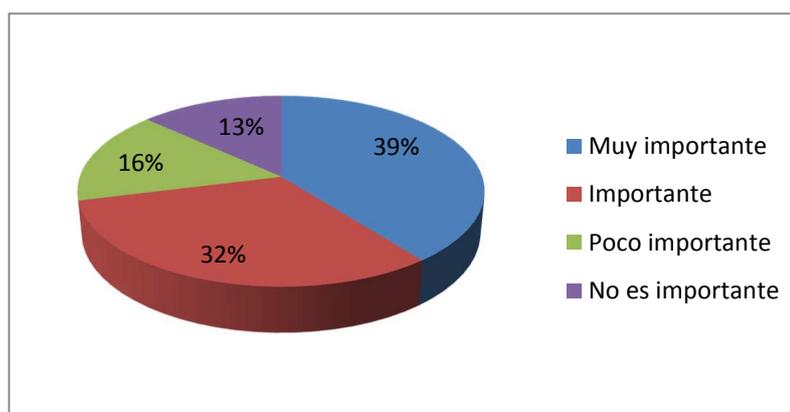
Lo encuestados evidenciaron respuestas diversas, si bien el 92% afirmó como muy importante la aplicación del uso de uniforme institucional, un considerable número advirtió lo contrario, el 5% y 3% de los encuestados afirmaron respectivamente, que la medida es poco o no es importante.

**Pregunta 10. Como cliente, ¿Qué grado de importancia tiene para usted el hecho de que en la empresa se implementen normas de etiqueta y protocolo, para mejorar la atención?**

**TABLA 21.**

**Implementación de normas de etiqueta y protocolo**

PARÁMETROS	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy importante (9-10)	30	39.47
Importante (6-8)	24	31.58
Poco importante (4-5)	12	15.79
No es importante (menos de 4)	10	13.16
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 22.**

**Implementación de normas de etiqueta y protocolo**

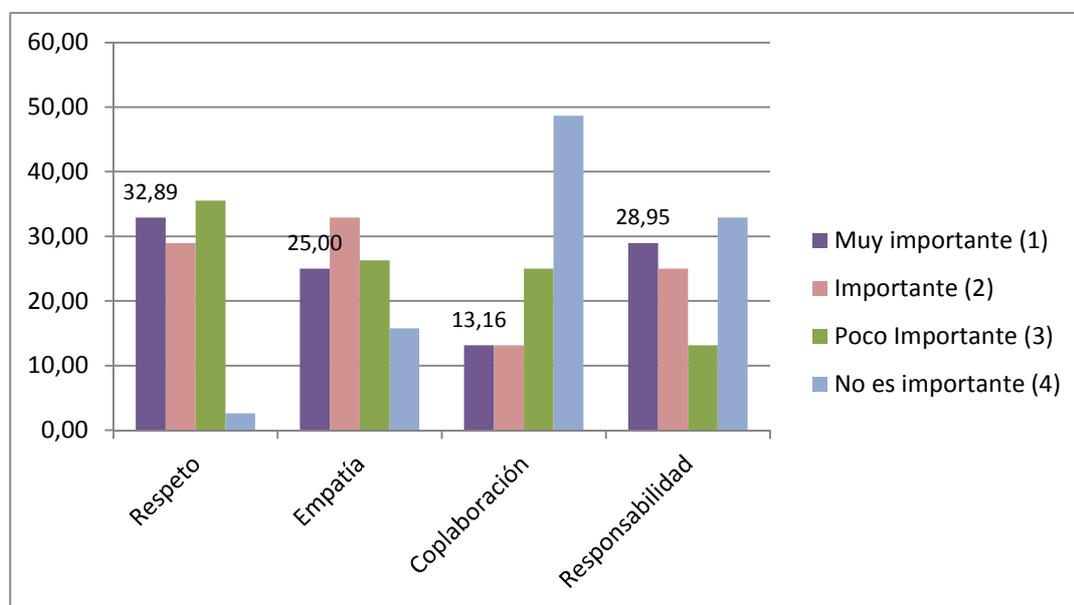
Al ser interrogados los miembros de la muestra, sobre el grado de importancia que tendría la aplicación de normas de etiqueta y protocolo para mejorar la atención, se identificaron resultados que evidencia la importancia de asumir esta estrategia por parte de la empresa, pues aproximadamente el 32% de los encuestados señaló como importante dicha medida y un 39% indicó que es muy importante, a pesar de que un reducido número señaló que no lo era.

**Pregunta 11. Como cliente, ¿Qué importancia tienen para usted los valores intrapersonales de la empresa?**

**TABLA 22.**

**Importancia de los valores intrapersonales**

VALORES	GRADO DE IMPORTANCIA							
	Muy importante	Porcentaje	Importante	Porcentaje	Poco importante	Porcentaje	No es importante	Porcentaje
<b>Respeto</b>	25	32.89	22	28.95	27	35.53	2	2.63
<b>Empatía</b>	19	25.00	25	32.89	20	26.32	12	15.79
<b>Colaboración</b>	10	13.16	10	13.16	19	25.00	37	48.68
<b>Responsabilidad</b>	22	28.95	19	25.00	10	13.16	25	32.89
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>



**FIGURA 23.**

**Importancia de los valores intrapersonales**

## **INTERPRETACIÓN:**

Al interpretar los resultados obtenidos sobre el grado de importancia dado a valores intrapersonales, por el cliente externo de la empresa, se puede evidenciar que su tercera parte de los miembros de la muestra, aproximadamente el 33 % resaltan que el respeto es un valor muy importante, así mismo aproximadamente el 29 % de los encuestados subrayó como valor muy importante la responsabilidad y un 25% indicó como muy importante a la empatía. Dichos resultados evidencian la imagen que desarrolla el cliente externo sobre la empresa y los valores que en ésta se promulgan; es así que específicamente el personal que se desempeña en el área de secretariado debe contar con un manual que especifique y resalte la aplicación de valores interpersonales, en cada una de las actividades desarrolladas dentro de la empresa, con el fin de ser más eficiente su labor y mejorar la imagen institucional al cumplir normativas relacionadas con la interacción social y por ende el bienestar del cliente.

### **3.9 Análisis FODA**

“La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo” (<http://www.matrizfoda.com/>, s.f.)

La toma de decisiones es un proceso cotidiano mediante el cual se realiza un voto entre diferentes alternativas a efectos de resolver las más variadas situaciones a nivel laboral, familiar, empresarial, etc.; es decir, en todo momento se deben tomar medidas.

Antes de tomar cualquier decisión, las sociedades deberían analizar su situación, teniendo en cuenta la entorno particular de lo que se está analizando, las posibles opciones a elegir, el costo de conformidad de cada una de las alternativas posibles, y las consecuencias futuras de cada elección.

“Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre las ellas modificando los aspectos internos”. (<http://www.matrizfoda.com/>, s.f.)

**Fortalezas:** son las capacidades especiales con que cuenta la empresa y que le permite tener una situación elegida frente a la competitividad. Recursos que se vigilan, contenidos y habilidades que se poseen, diligencias que se desarrollan positivamente, etc.

**Oportunidades:** son aquellos elementos que resultan positivos, prósperos, que se deben manifestar en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas profesionales.

**Debilidades:** son aquellos factores que provocan una posición negativa frente a la competencia, recursos de los que se carece, destrezas que no se poseen, acciones que no se desarrollan positivamente, etc.

**Amenazas:** son aquellas situaciones que derivan del ambiente y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

La información obtenida de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos de la empresa ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la organización convirtiéndose en una herramienta para la toma de decisiones de los directivos.

### 3.10 Matriz FODA

**TABLA 23.**

**MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contar con profesionales capacitados trabajando en el área de secretariado en las 17 sedes con las que cuenta la empresa a nivel nacional.</li> <li>✓ Cuenta con infraestructura adecuada para la realización de toda clase de actividades incluso eventos y recibir un mayor número de estudiantes.</li> <li>✓ Predisposición a capacitarse y optimizar las tareas emprendidas dentro de la empresa.</li> <li>✓ Incrementar a su área administrativa manuales de procesos para las diferentes áreas y lograr una mejor imagen institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posibilidad de realizar alianzas estratégicas con colegios del país para incrementar el número de clientes.</li> <li>✓ Obtener mayor prestigio la cual permitiría una mayor difusión de información positiva por parte de los clientes ya existentes hacia nuevos posibles clientes.</li> <li>✓ Acceder a créditos de Instituciones del Sistema Financiero para ampliar el negocio debido al progreso que tiene.</li> <li>✓ EL Preuniversitario Einstein tiene la oportunidad de establecer convenios institucionales con las instituciones educativas particulares y públicas, para brindar asesoría y ofrecer tutorías.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La falta de normativas sobre las acciones que debe realizar el personal que labora en el área de secretariado, en cuanto a la atención al cliente, protocolo, etiqueta y funciones.</li> <li>✓ Falta de buena comunicación interna para desarrollar procesos administrativos.</li> <li>✓ Falta de motivación de los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alto grado de competencia en el mercado por empresas que oferten similares servicios a menores costos.</li> <li>✓ Normativas legales, implementadas por el Estado, sobre los productos ofertados, ante lo cual se debe implementar acciones que permitan adaptar dichas normativas al trabajo de la empresa.</li> <li>✓ Pérdida de clientes debido a que las secretarias no manejen un correcto lineamiento de atención y servicio.</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV PROPUESTA**

### **4.1 Título de la propuesta**

“PROPUESTA DE UN MANUAL EN IMAGEN PERSONAL, PROTOCOLO Y FUNCIONES DIRIGIDO A LAS SECRETARIAS DEL PREUNIVERSITARIO EINSTEIN ”

### **4.2 Datos informativos**

**Empresa:** PREUNIVEINST CIA. LTDA.

**Beneficiarios:** CLIENTE INTERNO Y CLIENTE EXTERNO

**Ubicación:** Provincia de Pichincha –Cantón Quito -Ciudad de Quito

**Dirección:** Av. 6 de Diciembre N22-39 y Ventimilla

**Tiempo Estimado para elaborar el manual:** 30 de abril del 2015

**Responsable:** López Piedra Mayra Alexandra

### **4.3 Presentación**

Actualmente, el secretariado es una profesión reconocida tanto general como laboralmente. La Secretaria Ejecutiva y el o la Asistente ha de ser una persona con decisión, capacidad de trabajo, emprendida y con una sólida formación, en definitiva, una persona capacitada para lograr responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de organización.

Sus funciones podrían resumirse como de organización, control y gestión.

Las nuevas tecnologías están modificando nuestra sociedad en todos sus aspectos aunque quizá el mayor impacto se ha producido en el mundo laboral. Con respecto al secretariado, el cambio es de gran importancia como la innovación que se produjo con la iniciativa de la máquina de escribir. Las tecnologías de la información han

moderado a las secretarias y secretarios de trabajos monótonos, de manera que a medida que ciertos trabajos se proveen, estos profesionales se dedican cada vez menos tiempo a realizar tareas de carácter manual y mayor tiempo a realizar funciones más polivalentes. Es un técnico competente que actúa como asistente de dirección y gestión y con una cierta autoridad.

Su competencia general es organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información originaria, así como figurar a la empresa y promover la cooperación y calidad de las relaciones internas y externas, según los objetivos y normas internas establecida por el Preuniversitario Einstein.

#### **4.4 Análisis de factibilidad**

La elaboración de un manual para el Preuniversitario Einstein, es factible porque el desempeño de la secretaria exige su formación en valores, capacitación e innovación tecnológica, el cuidado de la imagen personal, conllevando a la solidez actitudinal, empatía, dinamismo, eficiencia, eficacia en el cumplimiento de sus actividades demostrando responsabilidad, respeto y solidaridad generando un clima de confianza, y armonía para una convivencia pacífica dentro y fuera del ambiente laboral.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Se concluye en base al análisis técnico, la necesidad de un manual con lineamientos específicos para un correcto accionar de las secretarías.

La elaboración de un manual en imagen personal, funciones y protocolo para las secretarías conlleva al mejoramiento del servicio al cliente, fortaleciendo los procedimientos secretariales encaminados al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los avances tecnológicos juegan un papel importante, razón por la cual la profesional secretarial debe estar actualizada y manejar paquetes informáticos para el desarrollo de la organización.

#### **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda el uso del manual, posterior a la revisión y aprobación de la gerencia.

Se recomienda estimular el desempeño laboral, fortaleciendo las destrezas y permitiendo así el desarrollo de competencias para alcanzar el mejoramiento de la atención y servicio al cliente.

Se recomienda que el proceso de selección del personal a trabajar en el Preuniversitario Einstein cumpla con un proceso alineado a elegir a profesionales técnicos e íntegros en valores humanos.

### 5.3 Glosario de términos

- ✓ **Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
- ✓ **Competencia:** Oposición o rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma cosa.
- ✓ **Confiabilidad:** Probabilidad de buen funcionamiento de algo.
- ✓ **Destreza:** Habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo.
- ✓ **Efectividad:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.
- ✓ **Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- ✓ **ENES:** Educación Nacional de Educación Superior.
- ✓ **Gestión:** Cuasicontrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño.
- ✓ **Habilidad:** Capacidad y disposición para algo.
- ✓ **Incide:** Caer o incurrir en una falta, un error, un extremo
- ✓ **Oferta:** Conjunto de bienes o mercancías que se presentan en el mercado con un precio concreto y en un momento determinado.
- ✓ **Protocolo:** Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades.

- ✓ **Psicotécnica:** Rama de la psicología, que con fines de orientación y selección tiene por objeto explorar y clasificar las aptitudes de los individuos mediante pruebas adecuadas.
  
- ✓ **Servicio:** Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.
  
- ✓ **SNNA:** Sistema Nacional de Admisión.
  
- ✓ **Valores:** Grado de utilidad o aptitud de las cosas, para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abarca Fernández, R. (2004).
- Aucapiña, B. (2012). *www.preuniversitariohawking.edu.ec*. Obtenido de <http://www.preuniversitariohawking.edu.ec/index.html>
- Bustamante, W. Z. (14 de Marzo de 2012). © 2011-2014 *EcuadorUniversitario.Com*. Obtenido de <http://ecuadoruniversitario.com/directivos-y-docentes/legislacion/ley-organica-de-la-educacion-superior/la-ley-organica-de-educacion-superior-y-el-sistema-nacional-de-nivelacion-y-admision/>
- Calero, M. (2004). *Gestión de Talento Humano*.
- Cortés, G., & García, S. (2003). *Investigación Documental y Experimental: Qué y Dónde Investigar*. México.
- Dávila de Guzmán, P. (2005). En *Buenos modales. Imagen Personal y empresarial. Etiqueta y Protocolo*.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina.
- Grajales, T. (s.f.). *Tipos de Investigación*.
- Harache, G. C. (2005). *Manual de la Secretaria*. S.N.
- <http://www.gestiopolis.com>. (s.f.).
- <http://www.matrizfoda.com/>. (s.f.). Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7619/1/Oscar%20Santiago%20Rodr%C3%ADguez%20Ojeda.pdf>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Una perspectiva Global* (Onceava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Mason, R. D. (2004). *Estadística para Administración y Economía* (Onceava ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Londoño, C. (2010). *Habilidades para la gestión de una secretaria Eficaz, organización, planificación, habilidades y protocolo*. Pueblo y Educación.
- Londoño, M. C. (2011). *Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz*. Fund. Confemetal.
- Lopera, J., & Otros. (2010). *El método analítico cómo método natural*. Colombia.

- Miguel, N. R. (2000). *Los procesos de comunicación y del lenguaje*. Bogotá: Eco ediciones.
- Molina, V. (2001). *La etiqueta en la sociedad*. Quito: Artes Gráficas Señal.
- Morales, O. (2003). *Fundamentos de la Investigación Documental y Monografía*. Los Andes, Venezuela.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Sarmiento, J. (2006). *Tipos y clases de protocolo*. Mexico: Pearson educación.
- Stoner, J., & Freeman. (1996). *Administración* (Sextata ed.). México: Pearson.
- Stoner, J., & Freeman. (1996). *Administración* (Sexta ed.). México: Pearson.
- Stoner, J., & Freeman. (1996). *Administración* (Sexta ed.). México: Pearson.
- Vivaldi, G. M. (2010). *Curso de Redacción*. Pueblo y Educación.
- Vives, A. D. (1988). *Prácticas de oficina*. Pueblo y Educación.

## LINKOGRAFÍA

- <http://es.scribd.com/doc/54741142/Tipos-y-Clases-de-Protocolo#scribd>
- [http://www.actiweb.es/imagenpersonal/asesor\\_de\\_imagen.html](http://www.actiweb.es/imagenpersonal/asesor_de_imagen.html)
- <http://www.creativecommons.org/licences/by-nc-nd/3.0/ec/>
- [http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-funciones-secretaria-ejecutiva-presidencia-lista\\_348722/](http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-funciones-secretaria-ejecutiva-presidencia-lista_348722/)
- <https://www.finlay.sld.cu/publicaciones/normastecnicas/normasedit.pdf>
- <https://www.linkedin.com/pulse/20140327114251-231426331-tipos-de-protocolo>
- <http://www.significados.com/imagen/>
- <http://www.preuniversitariohawking.edu.ec/index.html>
- <http://ecuadoruniversitario.com/directivos-y-docentes/legislacion/ley-organica-de-la-educacion-superior/la-ley-organica-de-educacion-superior-y-el-sistema-nacional-de-nivelacion-y-admision/> <http://www.matrizfoda.com/>.