

RESUMEN

Para el desarrollo de este proyecto se tiene el propósito de impartir varios conocimientos en el área Administrativa que la Asistente de Gerencia los pone en practica en un día normal der trabajo de acuerdo a las exigencias de sus jefe inmediato.Para realizar este manual se a realizado primero una Investigación de campo basada en la Fase Cuantitativa utilizando la técnica de la encuesta, la cuál nos sirvio para conocer con exactitud el Grado de conocimiento en temas de Atención al cliente, manejo y codificación de archivo, Gestión de ventas, Gestion de Eventos, Etiqueta y Protocolo, Tecnicas generales de oficina, Presentación personal por parte de la Secretaria o Asistente de Gerencia ya que son el ente principal en una empresa por parte del visitante.Este manual les servirá para que se puedan capacitar profesionalmente las secretarias y les ayudara a ser más asertivas ante las exigencias de los clientes en los servicios que brindan y les servirá para tener más acogida en el mercado.Adicionalmente este manual se encuentra relacionado con el uso del Sistema de Gestión Documental Quipux, mismo que se utiliza para redacción de documentos mas frecuentes como es el memorandum, informes, este sistema ayuda a optimizan el tiempo la momento de realizarlo, se puede adjuntar varios archivos , y enviar a varios destinatarios.

PALABRAS CLAVE:

- **ASISTENTE DE GERENCIA**
- **OFICIOS**
- **MANEJO DE AGENDA**
- **ORGANIZAR EVENTOS**
- **TÉCNICAS DE OFICINA**

ABSTRACT

For the development of this project, the purpose is to impart several knowledge in the Administrative area that the Management Assistant puts them into practice on a normal day of work according to the demands of their boss right now. To carry out this manual, a field investigation based on the quantitative phase was first performed using the survey technique, which helped us to know exactly the degree of knowledge in issues of customer service, handling and file coding, Management of sales, Event Management, Etiquette and Protocol, General office techniques, Personal presentation by the Secretary or Assistant Manager since they are the main entity in a company on the part of the visitor. This manual will help them to be able to professionally train the secretaries and help them to be more assertive in the demands of the clients in the services they offer and will serve them to have more reception in the market. Additionally, this manual is related to the use of the Quipux Document Management System, which is used to write more frequent documents such as the memorandum, reports, this system helps to optimize the time when it is done, you can attach several files and send to several recipients.

KEYWORDS:

- **MANAGEMENT ASSISTANT**
- **OFFICES**
- **DIARY MANAGEMENT**
- **ORGANIZE EVENTS**
- **OFFICE TECHNIQUES**