



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

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

**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN SECRETARIADO EJECUTIVO Y
ASISTENTE DE GERENCIA**

**TEMA: “MANUAL DE NORMAS SECRETARIALES PARA
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS”**

AUTOR: AVILA SÁNCHEZ, MARIANELA BEATRIZ

DIRECTOR: ING. YACELGA CUSIN, JULIO CESAR

SANGOLQUI

2018



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN SECRETARIADO EJECUTIVO Y
ASISTENTE DE GERENCIA

CERTIFICACIÓN

Certifico que la monografía, "*MANUAL DE NORMAS SECRETARIALES PARA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS*" fue realizado por la señorita *Avila Sánchez, Marianela Beatriz* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud del contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por la cual me permito acreditar y autorizar que lo sustente públicamente.

Sangolquí, Agosto del 2018

Firma:

Ing. Julio Cesar Yacelga Cusin

C. C. 1001454030



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN SECRETARIADO EJECUTIVO Y
ASISTENTE DE GERENCIA

AUTORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, *Avila Sánchez, Marianela Beatriz*, declaro que el contenido, ideas y criterios de la monografía: *"Manual de normas secretariales para atención al cliente en las entidades públicas"* es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos, y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, Agosto del 2018

Firma:

Sra. Marianela Beatriz Avila Sánchez

C.C. 171841243-8



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE TECNOLOGÍA EN SECRETARIADO EJECUTIVO Y
ASISTENTE DE GERENCIA

AUTORIZACIÓN

Yo, Avila Sánchez, Marianela Beatriz autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar la monografía: "Manual de normas secretariales para atención al cliente en las entidades públicas" en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, Agosto del 2018

Firma:

Sra. Marianela Beatriz Avila Sánchez

C.C .171841243-8

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en todas las actividades día a día.

A mi querida madre Laura Sánchez, quien desde el inicio de mi Carrera me acompañado incondicionalmente, quien se desvelaba a mi lado mientras hacía mis tareas, siempre aconsejándome que no me rinda y cumpla mis metas.

A mi padre Edison Rueda quien me ha motivado con la frase “Vamos mi hija no decaiga “y muchos otros consejos que me sirvieron de motivación para seguir con mi proyecto.

A mi bello hijo Dereck Sánchez, que es y será mi impulso para cumplir mis objetivos, y conforme crezca lo iré direccionado con buenos principios y que a futuro se sienta orgulloso de su madre.

A mi amado esposo Miguel Sánchez, quien cuidaba de mi hijo mientras me desvelaba con mi proyecto y siempre impulsándome positivamente para cumplir mi meta.

A mi jefe Ramiro Veliz, el cual lo considero como un mi segundo padre, me apoyo desde el primer día que medio la oportunidad de formar parte de su prestigiosa empresa, quien me permitía realizar mis tareas después de cumplir mis obligaciones laborales.

A la prestigiosa Universidad de las Fuerzas Armadas sede Sangolquí, quien me abrió las puertas para poder prepararme profesionalmente.

Marianela Ávila

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme una oportunidad de vida por guiarme por el camino del bien, por darme la sabiduría para emprender mi proyecto y a mi hermosa familia, amigos allegados por el impulso que me dieron y poder culminar mi Carrera Universitaria.

A mi Director de Tesis Ing. Julio Yacelga quien, con su paciencia y tiempo me ayudo en cada tutoría impartiendo sus conocimientos, y direccionándome en este proyecto.

A mi Directora de Carrera Dra. Amparo Martínez, quién amablemente me fue direccionando paso a paso con los trámites a seguir para poder exponer mi proyecto.

Marianela Ávila

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN E INFORMACIÓN GENERAL.....	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Giro del negocio	3
1.4. MARCO TEÓRICO	3
1.4.1. Teorías de soporte	3
1.5. MARCO REFERENCIAL.....	6
1.5.1. ¿Que son los papers?	6
1.5.2. Celebración de las secretarias o Asistente de Gerencia.....	7
1.6. MARCO CONCEPTUAL	11
1.6.1. Concepto de Manual	11
1.6.2. Concepto de normas.....	11
1.6.3. Concepto de Secretariales.....	12
1.6.4. Concepto de Área	12

1.6.5. Concepto de Atención.....	13
1.6.6. Concepto de Cliente.....	13
1.6.7. Concepto de Manejo de correspondencia.....	14
1.6.8. Concepto de Circulares.....	14
1.6.9. Concepto de Memorándums.....	15
1.6.10. Concepto de actas Administrativas.....	15
CAPÍTULO II.....	19
2. ESTUDIO DE MERCADO	19
2.1. FASE CUALITATIVA.....	19
2.1.1. Población N:.....	19
2.1.2. Muestra nm:	19
2.1.3. Marco muestral mm:	20
2.1.4. Unidad muestral um:	20
2.1.5. Unidad de análisis ua:.....	20
2.1.6. Unidad de observación uo:	20
2.1.7. Necesidades	20
2.2. Justificación.....	21
2.3. Propósito.....	21
2.4. Determinación del problema	21
2.5. Objetivos	22
2.5.1. Objetivo general	22
2.5.2. Objetivos Específicos.....	22

2.6. Hipótesis	23
2.7. Ética del Investigador	23
2.2. FASE METODOLÓGICA O TRABAJO DE CAMPO	24
2.2.1. Concepto de encuesta	24
2.2.2. Concepto de Investigación Descriptiva	24
2.3. Tamaño de la muestra	26
2.4. MATRIZ MEDIDAS DE ESCALA APLICADA A LA ENCUESTA.....	28
2.5. Análisis de la encuesta piloto	30
2.6. Resultados obtenidos del Análisis Univariado y Bibariado del perfil de la Asistente de Gerencia.	32
2.7. Análisis Bibariado SPSS del perfil de la Asistente de Gerencia	49
CAPITULO III.....	55
3. ESTUDIO TÉCNICO	55
3.1. Concepto.....	55
3.2. Distribución espacial de una oficina de la Asistente de Gerencia	56
3.3. Modelo orgánico estructural de la Asistente de gerencia.....	59
3.4. Orgánico funcional estructural de la Asistente de Gerencia.....	59
3.4.1. Funciones de gerencia.....	59
3.4.2. Funciones de la Asistente de Gerencia.....	60
3.4.3. Funciones del Departamento Administrativo.....	61
3.4.4. Funciones del Departamento de Producción	62
3.4.5. Funciones del Departamento Comercial	62

3.4.6. Funciones del Departamento Contable.....	62
3.5. Flujo grama de Funciones generales de la Asistente de Gerencia.	63
3.6. Actividades del día de una Asistente de Gerencia	64
CAPITULO IV	73
4. MANUAL DE LA SECRETARIA	73
4.1. Objetivo.....	73
4.2. Importancia	74
4.3. Justificación.....	74
4.4. Valores Éticos que debe cumplir la Asistente de Gerencia	75
4.5. Valores profesionales que debe cumplir la secretaria.....	75
4.6. Formación profesional y técnica que debe cumplir la Asistente de Gerencia.	78
4.7. Funciones descriptivas que debe cumplir la Asistente de Gerencia.	79
4.8. Codificaciones de manejo de archivo.....	80
4.9. Presentación personal de la Asistente de Gerencia.....	81
4.10. Análisis del manual	84
4.11. Manejo de archivos electrónicos mediante el Sistema Quipux en entidades públicas.	85
4.11.1. Ingreso al Sistema	87
4.11.2. Opciones generales del sistema.....	88
4.11.3. Tipos de usuario (Doknos, 2010).....	93
4.11.4. Creación de un documento.....	95
4.11.5. Pestañas para visualizar datos del documento (Doknos, 2008)	99

4.11.6.Ventajas del uso del Manual de Sistema Quipux en las entidades públicas. ...	100
4.11.7.Desventajas del uso del Manual de Sistema Quipux en las entidades públicas.	100
4.12. Programación de una agenda virtual de actividades de gerencia (Microsoft Outlook).....	101
4.12.1.Pasos para agendar citas de trabajo	102
CAPITULO V	106
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
5.1. Conclusiones	106
5.2. Recomendaciones	107
Bibliografía.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz de medidas de escala aplicada a la encuesta</i>	28
Tabla 2 <i>¿En qué edad se encuentra?</i>	33
Tabla 3 <i>¿Sabes redactar documentos?</i>	34
Tabla 4 <i>¿Crees que las secretarias en las entidades públicas y privadas laboran realizando otras actividades?</i>	36
Tabla 5 <i>¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?</i>	37
Tabla 6 <i>¿Qué labores adicionales realizan las secretarias?</i>	39
Tabla 7 <i>¿En qué tipo de empresas ha trabajado?</i>	40
Tabla 8 <i>¿Te gusta trabajar en equipo?</i>	42
Tabla 9 <i>¿De qué manera archivas los documentos?</i>	43

Tabla 10 <i>¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?</i>	45
Tabla 11 <i>¿Cuándo llega un visitante a la empresa que es lo primero que haces?</i>	47
Tabla 12 <i>¿Sabes redactar documentos? y ¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?</i>	49
Tabla 13 <i>¿Sabes redactar documentos? y ¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?</i>	49
Tabla 14 <i>¿Te gusta trabajar en equipo? Y ¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?</i>	51
Tabla 15 <i>¿Te gusta trabajar en equipo? Y ¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?</i>	51
Tabla 16 <i>Correlaciones</i>	53
Tabla 17 <i>Análisis de Correlaciones</i>	53
Tabla 18 <i>Fases de la recepción de correspondencia</i>	67
Tabla 19 <i>Control de registro de correspondencia</i>	67
Tabla 20 <i>Horario de uniformes por parte de la Asistente de Gerencia.....</i>	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Día de la Secretaria o Asistente de Gerencia</i>	10
Figura 2. <i>Modelo de Memorándum</i>	17
Figura 3. <i>Modelo de Acta de Reunión.....</i>	18
Figura 4. <i>Fase Metodológica / Tipos de Investigación</i>	25
Figura 5. <i>Investigación Descriptiva</i>	26
Figura 6. <i>¿En qué edad se encuentra?.....</i>	33
Figura 7. <i>¿Sabes redactar documentos?.....</i>	35

Figura 8. ¿Crees que las secretarias en las entidades públicas y privadas laboran realizando otras actividades?	36
Figura 9. ¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?	38
Figura 10. Qué labores adicionales realizan las secretarias	39
Figura 11. ¿En qué tipo de empresas ha trabajado?	41
Figura 12 . ¿Te gusta trabajar en equipo?	42
Figura 13. ¿De qué manera archivas los documentos?	44
Figura 14. ¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?	46
Figura 15. ¿Cuándo llega un visitante a la empresa que es lo primero que haces?	47
Figura 16. ¿Sabes redactar documentos? y ¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?	50
Figura 17. ¿Te gusta trabajar en equipo? Y ¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?	52
Figura 18. Plano de una oficina Administrativa de acuerdo al Orgánico funcional	58
Figura 19. Modelo Orgánico estructural de la Asistente de Gerencia	59
Figura 20. Flujo grama de Funciones generales de la Asistente de Gerencia	63
Figura 21. Asistente de Gerencia organizando el archivo	66
Figura 22. Asistente de Gerencia recibiendo correspondencia	68
Figura 23. Secretaria del Club de Servidores Públicos FAE recibiendo un mensaje dirigido al Presidente del mencionado Club	69
Figura 24. Asistente de Gerencia del Comandante General de FAE misma que se encuentra coordinando un viaje al exterior.	71
Figura 25. Sra. Rosa Ricardo en el Departamento Financiero, realizando un informe de pago a proveedores	72
Figura 26. Asistente de Gerencia redactando un documento	77
Figura 27. Ejemplo de como membretar una carpeta de archivo	81

Figura 28. Señoritas del Club de Servidores Públicos FAE vistiendo su uniforme de día lunes	83
Figura 29. Ingreso al Sistema	88
Figura 30. Opciones generales del sistema	88
Figura 31. Opciones de ayuda y salir del sistema	90
Figura 32. Menú principal del sistema Quipux	91
Figura 33. Registro de documentos externos	92
Figura 34. Administración de carpetas.....	92
Figura 35. Opción otros para buscar documentos	93
Figura 36. Opciones generales para redactar un documento	95
Figura 37. Opciones para buscar usuarios por nombre, cédula o puesto.....	97
Figura 38. Opciones para escoger destinatarios de envió	98
Figura 39. Pestañas para visualizar datos del documento.....	99
Figura 40. Menú principal Outlook	103
Figura 41. Calendario Outlook.....	103
Figura 42. Como adjuntar un documento.....	104
Figura 43. Opciones para insertar un destinatario y la opción del tipo de asistencia..	105
Figura 44 .Pantalla completa para llenar datos y poder agendar una agenda virtual en el correo Outlook	105

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**

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN E INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Antecedentes

Desde la evolución del hombre conforme ha pasado el tiempo el ser humano ha ido buscando las maneras de poder de comunicarse con los demás en formas no tan técnicas, pero han tratado de poner énfasis en juntar las normas administrativas y darse a entender y dar una buen imagen al cliente.

Según (SHOLES, 1873) fue la primera secretaria que registra la historia, tras darle al fin el uso comercial a la máquina inventada años antes por su padre, en la década del 60, la empresa Remington tuvo la iniciativa de instaurar un día especial para las secretarias. La fecha fijada fue el 23 de junio, como un recuerdo al día en Liliam Sholes dio uso a la primera máquina de escribir.

En aquella década, y en la de los 70, las mujeres latinoamericanas comenzaron a reclamar posiciones de trabajo, con igualdad de oportunidades y salarios más justos. En ese ambiente, en los inicios de la década del 70 se realizó en Buenos Aires (Argentina),

el primer Congreso Interamericano de Secretarías, donde se acordó establecer el 26 de abril como el Día de la Secretaria en los 26 países que asistieron a dicha asamblea, que acordaron también la creación de la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías (FIAS).

1.2.Planteamiento del problema

Actualmente el papel de la Asistente de Gerencia alcanzado nuevas conocimientos debido a los avance de la tecnología y especialización han aumentado la necesidad de profesionales que se destaquen en nuevas áreas, incrementando simultáneamente las responsabilidades en sus funciones. El desempeño laboral de las Asistentes de Gerencia es importante en todas las instituciones públicas y privadas ya que es el ente principal de la organización por el mismo hecho que brinda información con toda la responsabilidad que se confía, lo cual implica que se hace responsable de todo lo que ocurra en su puesto de trabajo debe tener una excelente atención al cliente accionar con ética profesional para apoyar a la administración de dichas organizaciones.

En la actualidad existen instituciones que cuentan con los servicios de una Asistentes de Gerencia ,misma que en muchos de los casos no cuentan con un título profesional, esto afecta su desempeño laboral y consecuentemente la imagen de la Institución tanto

interna como externa, tomando en cuenta que la atención al cliente debe ser de calidad, clara y concisa. A nivel mundial se evidencia que hay cambios significativos con relación al uso de máquinas de oficina, manejo de información lo cual ha resultado beneficioso para poder así ver el desempeño de las Asistentes de Gerencia y su desenvolvimiento en dar un buen eso a las normas de atención al cliente.

1.3.Giro del negocio

Manual es una norma que se ejecuta a través de varios procesos y conocimientos administrativos que sirven de apoyo a la Asistente de Gerencia dentro de una empresa.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. Teorías de soporte

“En la actualidad se define la calidad como la capacidad para satisfacer las expectativas de nuestros clientes vivimos en un mundo de máxima competencia, de evoluciones tecnológicas que se suceden cada vez con más rapidez. Los clientes o usuarios son cada vez más exigentes y las instituciones, igual que las empresas, precisan dar urgentemente respuestas, todo ello para satisfacer al cliente interno y externo para, adaptarse constante a los cambios y ofrecer los mejores servicios o productos

De acuerdo a la autora (Pascual, 2005), en España, indica que tanto ustedes como yo estamos oyendo constantemente hablar de la necesidad de conseguir “calidad total” ¿Qué es exactamente lo que nos quieren decir cuando nos hablan de “calidad total” “La realidad nos ha demostrado que muchas empresas que tienen productos buenos o muy buenos, que además , quizás, han conseguido obtener las certificaciones ISO, consideran que ya son empresas de calidad. Pero lo cierto es que un buen producto, por sí mismo, no consigue una empresa de calidad. La calidad ha de ser “total”, esto es, debe concebirse en todos los escalones y en todos los niveles de la organización. El técnico, el obrero el administrativo, el contable, el director, todos están involucrados. De nada vale que ofrezcamos un gran producto o suministremos un gran servicio, si las facturas llegan equivocadas y tardan varias semanas en rectificarse, si hablar con nuestro personal por teléfono resulta complicado para los clientes, si los recados que nos dejan siempre nos llegan etc.”

Resumen

La atención al cliente es una parte fundamental en toda empresa debido a que el primer comportamiento que refleje una Asistente de Gerencia es la imagen principal que se lleva el usuario, se debe trabajar con profesionalismo y sobre todo tener paciencia frente a tipos de clientes que se presente, las Asistentes de Gerencia deben brindar la misma

atención de calidad ya sea por vía telefónica o personal. Cuando sea el caso de contestar una llamada debe prestar atención a la misma y no realizar otras actividades tras el auricular que le pueden distraer y genere mal estar en el usuario, de igual manera la atención personal es mirar a los ojos al receptor es una norma de educación básica la expresión con las manos debe ser moderada tener a la mano toda la información física para darle a conocer al usuario.

Análisis.

Mi análisis conforme a los antecedentes vistos, existe falencias en las actitudes y aptitudes de las secretarias o Asistentes de Gerencia en su mayoría las empresas contratan personal sin experiencia en el cargo, lo cual a lo largo del tiempo ocasiona malestar en la misma porque no cuentan con el perfil adecuado para el puesto, no se trata de improvisar o inventarse de cómo realizar una actividad administrativa.

El buen manejo de envío y recepción de documentos es muy importante en una oficina, ya que de acuerdo al asunto se toma la importancia de caso y se le da a conocer al Jefe o encargado del área.

En el aspecto de Gestión Documental es imprescindible saber archivar de manera ya sea cronológica, mismo que consiste en ubicar por fechas los documentos, alfabéticamente por apellidos o asunto para optimizar el tiempo en la búsqueda.

1.5. MARCO REFERENCIAL

1.5.1. ¿Que son los papers?

*Según el (Methodos, 2016) **Instituto de Capacitación Methodos en Martínez Buenos Aires Argentina del 2016, en un artículo científico de los papers** también conocido con la voz inglesa papers, es un trabajo breve destinado a la publicación en revistas académicas y que hace referencia a una actividad de indagación teórica o teórica-empírica realizada con antelación.*

Los papers deben seguir reglas meticulosas de elaboración, que varían según su marco regulatorio. El texto, conciso y puntual, tiene que presentar una expresión clara y sintética. Asimismo, debe hacerse un uso estricto de las citas y referencias a otros autores, debiendo ajustarse su sistema de notación a los criterios de cada publicación. Por lo común, un papers es una síntesis de un trabajo de investigación teórico-pragmático más importante y sirve, como tal, de instancia resumida de un discurso mayor, que puede

ser consultado si se encontrara en ella un interés suficiente. Un artículo puede derivar también en una ponencia: un trabajo presentado en un seminario o congreso académico, que puede también tener o no referato. Las ponencias están preparadas para su lectura y exposición orales. De ahí que sus criterios de redacción sean menos rigurosos y estén orientados a facilitar su recepción por parte de un auditorio. Se trata de trabajos breves, a veces extractos de artículos más largos, que se expresan por medio del discurso directo y se comunican con la ayuda de apoyos audiovisuales.

Análisis

Se puede observar que el papers realizado en Argentina en 2016 determina un grado académico, por ende sirve como un formato de ayuda para ciertos análisis sobre esa publicación. Los papers nos sirven para poder citar de manera correcta las referencias bibliográficas en un texto, facilita a la redacción de documentos.

1.5.2. Celebración de las secretarías o Asistente de Gerencia

“Día de la Secretaria (España) – Datos

❖ *El reconocimiento de las secretarías paso a ser de carácter internacional en el año de 1952 después de que se creara un día en su conmemoración. Fue María Barret, presidente de dicha asociación, quién instituyó el Día de la Secretaria. Para ello tuvo la ayuda de C. King Woodbridge, presidente de Dictaphone Corporation, y Harry F. Klemfuss, hombre de negocios.*

❖ *El personal de las Asistentes de gerencia eran originalmente asociadas a tareas con máquinas de escribir. En un principio realizaban la labor de la mecanografía. Este hecho se debe a que un par de mujeres se dedicaron a promocionar la máquina de escribir como un nuevo invento en el año de 1873. Liliam Sholes es el nombre de la mujer considerada como la pionera de las secretarías actuales. Fue ella la primera en dar un fin comercial a la máquina de escribir.*

❖ *En Argentina y Uruguay se celebra el Día de la Secretaria el 4 de septiembre, en concordancia a los hechos que le dieron origen y que tuvieron lugar en los Estados Unidos.*

❖ *Perú, Colombia, Ecuador, Bolivia y Panamá celebran el Día de la Secretaria el 26 de abril de cada año. Esto se hace desde la celebración del Primer Congreso Internacional*

de Secretarías que fue realizado en el año de 1970 en Argentina. En dicho congreso se escogió el 26 de abril como día para conmemorar a las secretarías. La mayoría de países centroamericanos celebran este día durante esta misma fecha.

❖ México el Día de las Secretarías se celebra el 17 de julio. Esta fecha fue establecida por María Luisa Rodríguez en el año de 1960. María Luisa era la presidente de las Secretarías Ejecutivas de México para el tiempo que se estableció la fecha.

❖ Chile celebra el Día de la Secretaria el 3 de diciembre, Venezuela lo hace el 30 de septiembre y España el 23 de abril de cada año”.

Resumen

El siguiente artículo, nos da a notar que en los países de Centro América existe un día conmemorativo de la secretaria o Asistente de Gerencia, son parte importante en una organización los conocimientos que presenta la misma son sirven de apoyo para Gerencia y demás departamentos Administrativos, está capacitada para brindar una atención al cliente óptima y pueda contestar a las inquietudes del cliente, ya que la misma

es la primera imagen que se lleva el visitante. La Asistente de Gerencia tiene conocimientos amplios en gestión de archivo, coordinación de eventos empresariales, lo cual al ponerlo en práctica en la oficina ayuda a optimizar el tiempo. La misma esta capacidad en varias áreas administrativas.

Análisis

Desde mi punto de vista una Asistente de Gerencia es parte esencial en una organización, ya que sirve de mucha ayuda a los directivos, debido a que en muchos casos los Gerentes tienen una sobrecarga de actividades que puede ayudar su asistente a resolverlos e incluso tomar decisiones previa autorización del mismo.



Figura 1. Dia de la Secretaria o Asistente de Gerencia
Fuente: (Mountain, 2008)

1.6.MARCO CONCEPTUAL

“MANUAL DE NORMAS SECRETARIALES PARA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS”

1.6.1. Concepto de Manual

Según el artículo de (Gustavo, 2014) , indica que un manual es el Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Adj. Que se ejecuta con las manos. Manuable. Que exige más habilidad de manos que inteligencia. m. Libro en que se compendia lo más sustancioso de una o más materias.

1.6.2. Concepto de normas

Según un artículo publicado por (Maynez, 2000), las normas imponen un deber condicionado cuando hacen depender la existencia de éste a la realización de ciertos supuestos. Al actualizarse los supuestos la obligación nace inmediatamente. El supuesto normativo es la hipótesis de cuya realización depende el nacimiento del deber estatuido por la norma.

1.6.3. Concepto de Secretariales

La palabra secretarial proviene del latín. En efecto, se forma a partir de secretaria y esta deriva secreto que en latín es secretus, secreta, secretum participio del verbo secerno, secernis, secernere, secrevi, secretum con el significado de apartar, poner aparte, separar. A esa raíz se le añade el sufijo -alis que significa relación pertenencia. En consecuencia, su concepto original es lo perteneciente a lo secreto. Clase: adjetivo, femenino/ masculino por finalizar en singular.

1.6.4. Concepto de Área

De acuerdo al Autor (Perez, 2009) indica que Área también se utiliza como sinónimo de terreno, en el sentido de ser un campo de acción o de un orden de ideas. Por

ejemplo: *“No puedo responder esa pregunta ya que corresponde al área de las ciencias físicas y yo soy sociólogo”*.

1.6.5. Concepto de Atención

Según (Luria, 1975) indica que la atención consiste en un proceso selectivo de la información necesaria, la consolidación de los programas de acción elegibles y el mantenimiento de un control permanente sobre el curso de los mismos.

1.6.6. Concepto de Cliente

Se tomó en cuenta el artículo de (Veléz, 2012) Sandra Vélez de Ecuador el 15 de noviembre del 2012 define que el cliente es la razón de ser de toda empresa u organización, por este motivo es importante realizar un análisis sistemático de los deseos y necesidades de los clientes para la creación de productos o servicios direccionados a la satisfacción de los usuarios.

Se debe llevar siempre el lema que el cliente siempre tiene la razón aunque en ocasiones se equivoque.

1.6.7. Concepto de Manejo de correspondencia

Según la autora (Ramirez, 2014) Yolanda Ramírez Suár en Bogotá en el año 2014, indica que con el fin de tener un estricto control sobre el manejo de la correspondencia, esta adquiere el carácter de centralizada, es decir, que la unidad de correspondencia debe estar bajo una dirección para llevar un control diario.

1.6.8. Concepto de Circulares

Según (Gomez, 2010) Raúl Morueco Gómez, Madrid España en Enero del 2010 las circulares la utilizan para comunicar cualquier noticia, información o evento actual, que pueda resultar de interés para la empresa, departamentos, empleados, Normalmente una carta circular comunica una determinada información o noticia a varios destinatarios, en empresas grandes, puede que a muchos destinatarios, por lo que el volumen de éstas suele ser abultado, imprimiéndose gran cantidad de éstas.

Además, la noticia o información que contiene la circular permanece en el tiempo, es decir, no se utiliza para comunicar algo que tenga un carácter puntual. Tampoco se contesta una circular aunque si se puede hacer por motivos de cortesía.

1.6.9. Concepto de Memorándums

En un artículo de (Álvarez, 2010) , indica que el Memorándum significa "lo que se debe recordar o tenerse en mente". Se destina su uso en la correspondencia a consignar las ideas que han de estar presentes en nuestra memoria cuando, regularmente los superiores, dan órdenes o indicaciones por escrito, por lo cual es de carácter netamente interno de la empresa u oficina que lo envía. La extensión del memorándum es de media carta (hay que recordar que es un recado y no una carta) y su estilo es sobrio en razón del propósito a que se destina.

1.6.10. Concepto de actas Administrativas

Según Runa publicada en el año 2017 en EE.UU El acta administrativa, también conocida como acta laboral es un documento y posible herramienta que como patrón puedes utilizar para llevar un registro sobre las irregularidades o incumplimiento de

normas que pueda realizar cualquier empleado de la empresa. Estas irregularidades deben responder y estar relacionadas a lo que se ha establecido previamente en el contrato laboral como normativas, o encontrarse sujetas a lo mencionado en la Ley Federal del Trabajo y al Reglamento Interior de Trabajo.

También conocida como acta administrativa por faltas, **este documento recoge las conductas que un empleado lleva a cabo, y que contravienen los reglamentos y/o principios de cualquier compañía.** A partir de ésta acta es que el departamento legal puede llevar a cabo un proceso sancionador contra el imputado, que en los casos más graves puede desembocar en un despido.

Las actas más comunes en el ámbito empresarial son:

- ❖ Actas constitutivas, que dejan constancia de la creación de una compañía u organización.
- ❖ Actas de reunión, que puntualizan lo ocurrido en juntas; aquí encontramos dos subtipos, las de reuniones de trabajo y las de reunión de socios, éstas últimas dirigidas a asambleas celebradas por los dirigentes o dueños.

Memorándum No. 001

Quito, D.M. Mayo, 28 de 2018

DE: Dra. Laura Sánchez

PARA: Dr. Señor Raúl Suarez

ABOGADO-CAPACITADOR

ASUNTO: Solicitud de Capacitación a Fiscales y Abogados

Por medio del presente, me permito informar a usted señor doctor abogado., que deberá viajar e impartir sus conocimientos para capacitar a los señores fiscales y abogados de los Ministerios de Justicia sobre litigios orales, del 1 al 5 junio del 2018.

Para lo cual deberá coordinar la parte logística con el Departamento Administrativo y con la parte operativa sobre pasajes y subsistencias con el Departamento de Operaciones.

Atentamente,

Dra. Laura Sánchez

Consortio de Abogados Franks

Referencia:

Copia: Administrativo

MAB.

Figura 2. Modelo de Memorándum

 MUDANZAS PROFESIONALES	VERSION: 0		
	REF: GM015-200		
	PAGINA: 13 DE 1		
FORMATO ACTA DE REUNION			
ACTA DE REUNION			
		Acta No 10252	
Citada por: Gerencia General Sr. Ramiro Véliz S.		Fecha: Quito, 02 de enero del 2014	
Coordinador: Departamento de logística Sr. Darwin Herrera		Hora inicio: 09:00 Fin: 12:00	
Secretario: Srta. Patricia Solórzano		Lugar: Salón Auditorio Edif. Viña piso 6	
PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Departamento	Ext.
1	Sra. Mónica Ugarte	Financiero	215
2	Sr. Juan Cuji	Sistemas	216
3	Sr. Luis Carrillo	Producción	217
4	Sr. Anibal Cordero	Calidad	218
5	Sr. Arturo López		219
DESARROLLO DE LA REUNION			
<p>El desarrollo de la reunión está basado en las falencias repetitivas al brindar un servicio de mudanza, ya que se presentan quejas del mal servicio, por tal razón se optado realizar dicha reunión para tomar decisiones e implantar reglas para el personal.</p>			

Figura 3. Modelo de Acta de Reunión

CAPÍTULO II

2. ESTUDIO DE MERCADO

Problema.- Mala atención al cliente

En la actualidad se evidencia que existe un gran porcentaje de mala atención al cliente de parte del personal de las Asistentes de Gerencia dentro de una empresa, es por ello que damos a conocer la problemática y poder dar solución. Para determinar la muestra, se le delimitado la zona de estudio en el Sector norte de Quito, donde se encuentran la mayoría de entidades del sector público.

2.1.FASE CUALITATIVA

2.1.1. Población N:

Personas que viven el sector centro -norte de Quito

2.1.2. Muestra nm:

Personas que residan en los sectores Centro norte de la ciudad de Quito

2.1.3. Marco muestral mm:

Listado de personas que vivan en el Centro norte de la ciudad de Quito

2.1.4. Unidad muestral um:

Personas que residan en el sector de las NN.UU sector Av. 6 de diciembre

2.1.5. Unidad de análisis ua:

Encuesta / Observación

2.1.6. Unidad de observación uo:

Oficina empresa pública

2.1.7. Necesidades

Conocer las causas del porqué los clientes se quejan de la mala atención al cliente en mayoría de empresa públicas y privadas, presumiblemente es porque las Asistentes de

Gerencia no tiene el perfil adecuado para puesto, o por el mal manejo de normas secretariales.

2.2. Justificación

En el año 2017 las quejas de parte de los usuarios que residen en el sector de en las NN.UU y Río Coca han sido frecuentes por la mala predisposición que tienen las Asistentes de Gerencia para dar información, lo cual no se encuentra satisfechos.

2.3. Propósito

Conocer la situación real que atraviesan las empresas en el sector centro norte de Quito, debido a la mala atención al cliente, mismos que las empresas optan por contratar personal acorde al perfil administrativo.

2.4. Determinación del problema

El mal uso de técnicas secretariales en el Sector centro norte de la ciudad de Quito, crea un mal estar en las empresas públicas y privadas, ya que el cliente queda inconforme al momento de pedir información sobre un bien o servicio, lo cual conlleva a realizar una Investigación de Mercado, mediante una recopilación de datos y una serie de procesos investigativos con el fin de dar solución a la problemática actual.

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo general

Desarrollar un Manual de normas para la utilización de las Asistentes de Gerencia, para la atención al cliente.

2.5.2. Objetivos Específicos

- ❖ Determinar el perfil profesional de las Asistentes de Gerencia para el buen manejo de normas de atención al cliente en las instituciones de la ciudad de Quito.

- ❖ Determinar el grado de conocimiento sobre su organización (área de trabajo)

- ❖ Conocer la realización de cursos e instrucción que tienen las secretarias.
- ❖ Conocer la experiencia en Gestión Documental.

2.6. Hipótesis

En su mayoría de empresas del sector de las NNUU contratan una Asistente de Gerencia, que tengan la experticia y conocimiento de su área.

La mala atención que se da al cliente se produce por falta de conocimientos administrativos.

2.7. Ética del Investigador

La información que se presenta de la investigación, y los datos que se obtenga serán exclusivos de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE con datos transparentes, claros y oportunos.

2.2. FASE METODOLÓGICA O TRABAJO DE CAMPO

En este proyecto se va a utilizar la Investigación Descriptiva con la técnica de la Encuesta.

2.2.1. Concepto de encuesta

De acuerdo a (Mantilla, 2015) Es una técnica que se utiliza para obtener datos de las personas relacionado a un tema específico y se les realiza de una manera impersonal cuyos datos le servirá al investigador, misma que está estructurada entre 10 a 12 preguntas básicas dependiendo a la información que se requiera tomando en cuenta los objetivos específicos y generales.

2.2.2. Concepto de Investigación Descriptiva

Según (Mantilla, 2015), manifiesta que permite llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetivos, procesos y personas, utilizando el cómo donde cuando porque etc.

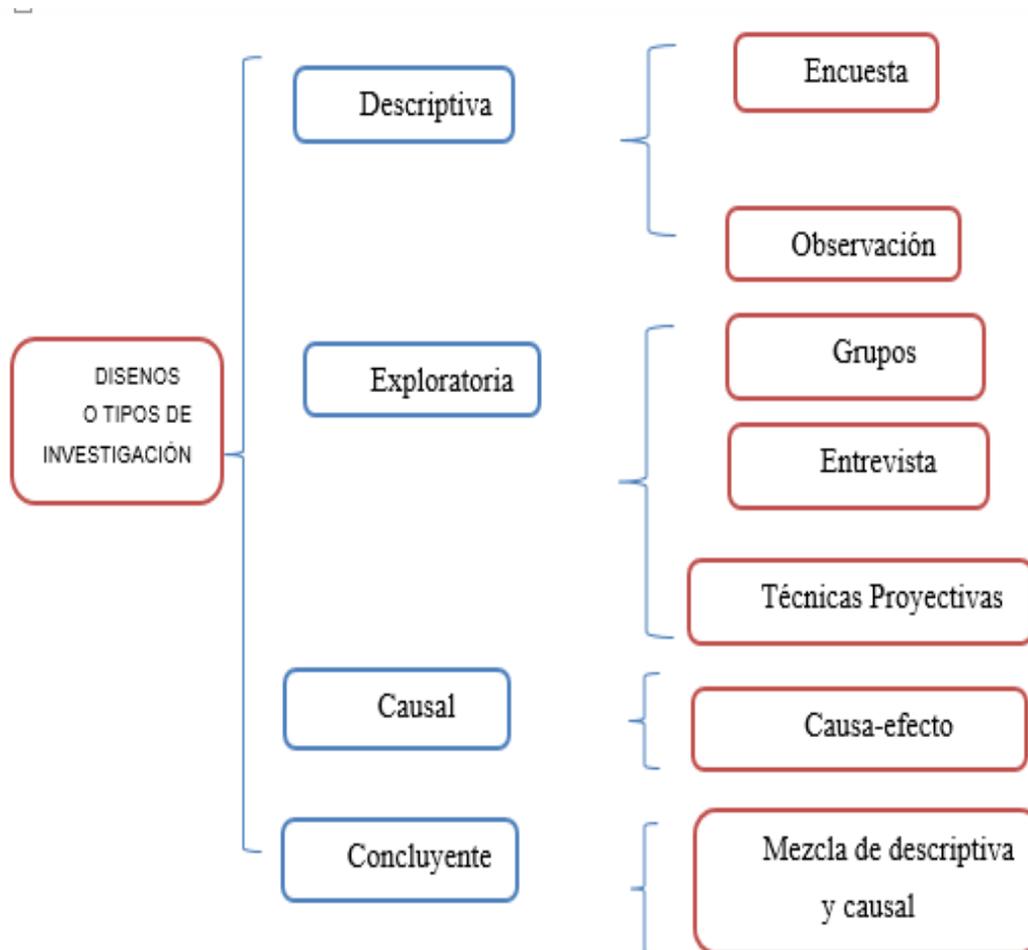


Figura 4. Fase Metodológica / Tipos de Investigación
Fuente: (Mantilla, 2015)

De acuerdo a (Mantilla, 2015), la observación es un recurso que utilizamos constantemente en nuestra vida cotidiana para adquirir conocimientos. Continuamente observamos, pero rara vez lo hacemos metódica y premeditadamente.

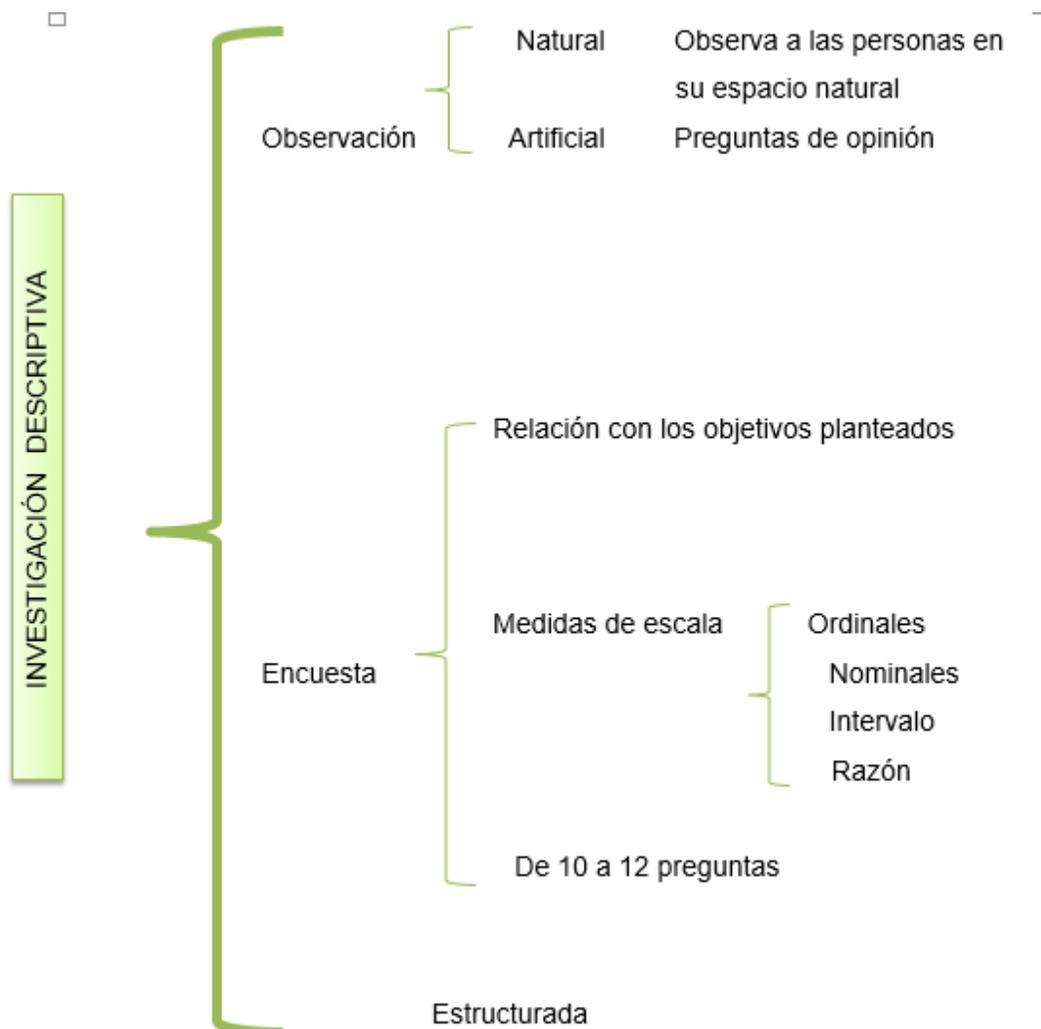


Figura 5. Investigación Descriptiva
Fuente: (Mantilla, 2015)

2.3. Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 N + Z^2 Q N}$$

Fórmula

(n) =tamaño de la muestra

Z= 1,96 nivel de confianza deseado

p= 0.5 proporción de la población de la característica deseada (éxito)

q= 0,05 proporción de la población de la característica deseada (fracaso)

e= 0.05% nivel de error

N= tamaño de la población

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (5.682)}{(0,05)^2} = 160$$

$$(0,05)^2 ((5.682) + (1,96)^2 (0,5) (0,5))$$

2.4. MATRIZ MEDIDAS DE ESCALA APLICADA A LA ENCUESTA

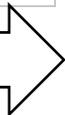
Misma que fue realizada en base al tema del proyecto a mencionarse.

“MANUAL DE NORMAS SECRETARIALES PARA ATENCION AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS”

Tabla 1

Matriz de medidas de escala aplicada a la encuesta

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS	MEDIDA DE ESCALAS	OBJETIVOS
1. ¿En qué edad se encuentra?	Entre 20 a 25 Entre 26 a 30 Entre 31 a 35 Entre 36 a 40 Más de 40	Razón	Determinar características de los clientes meta
2. ¿Sabes redactar documentos?	Si No	Ordinal	Determinar el grado de conocimiento en redacción comercial
3. ¿Crees que las secretarias en las entidades públicas y privadas laboran realizando otras actividades?	Si No	Ordinal	Conocer si cumplen con el perfil de una secretaria
4. ¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente	Cada trimestre Cada semestre Cada año	Intervalo	Determinar el tiempo de capacitación

CONTINÚA 

a las secretarias en una institución?			
5. ¿Qué labores adicionales realizan las secretarias?	Gestionan eventos Gestión documental	Ordinal	Definir nivel de importancia
6. ¿En qué tipo de empresas a trabajado?	Públicas Privadas Mixtas	Nominal	Determinar el tipo de empresas que visita el público en general
7. ¿Te gusta trabajar en equipo?	Si No	Ordinal	Determinar el grado de experiencia.
8. ¿De qué manera archivas documentos?	Por orden alfabético Por orden geográfico Por orden cronológico Otros	Nominal	Identificar la captación de clientes
9. ¿Qué es lo primero que haces cuándo te piden que organices un evento empresarial?	Planificas Ejecutas Analizas	Ordinal	Determinar el grado de confianza
10. ¿Cuándo llega un visitante a la empresa que es lo primero que le haces?	Saludo Invitas a tomar asiento Le preguntas que necesita Todas las anteriores	Nominal	Determinar si existe organización en gestión documental

2.5. Análisis de la encuesta piloto

Realizado en la ciudad de Quito, sector centro sur el 7 de marzo del 2018

❖ Pregunta 1

Se observa en la pregunta que la mayoría de personas están en el rango de edad de 36 a 40.

❖ Pregunta 2

No hubo mayor dificultad en contestar la pregunta.

❖ Pregunta 3

En su mayoría las personas respondieron que si realizan otras actividades que no están acorde a su perfil.

❖ Pregunta 4

Se observó que la optan por las capacitaciones anuales.

❖ Pregunta 5

Se observa que las dos opciones se encuentran a la par.

❖ Pregunta 6

En esta pregunta la mayoría de personas han laborado en el sector público.

❖ Pregunta 7

Se evidencia que existe un bajo porcentaje de algunas personas no les gusta trabajar en equipo.

❖ Pregunta 8

Se observa que las personas tratan de archivar documentos en forma alfabética por ser la más rápida y optimiza el tiempo, claro que existen otras formas, ya depende de cómo se organice la Asistente de Gerencia.

❖ **Pregunta 9**

En esta pregunta las encuestadas optan entre analizar antes del evento y otras entre ejecutar directamente.

❖ **Pregunta 10**

La respuesta que más acogida tuvo es todas las anteriores lo cual consta de saludo, invitar a tomar asiento preguntar que necesita.

En la encuesta piloto que se realizó no hubo inconveniente alguno, las personas si comprendieron cada pregunta están de acuerdo a que el cliente se le debe primero saludar en combinación invitarle a pasar a tomar asiento y enseguida ofrecerle algún café o bocadito mientras espera que lo atiendan.

2.6. Resultados obtenidos del Análisis Univariado y Bibariado del perfil de la Asistente de Gerencia.

Pregunta 1

Tabla 2

¿En qué edad se encuentra?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	entre 20 a 25	26	16,3	16,3	16,3
	entre 26 a 30	28	17,5	17,5	33,8
	entre 31 a 35	66	41,3	41,3	75,0
	entre 36 a 40	31	19,4	19,4	94,4
	mayor a 40	9	5,6	5,6	100,0
Total		160	100,0	100,0	

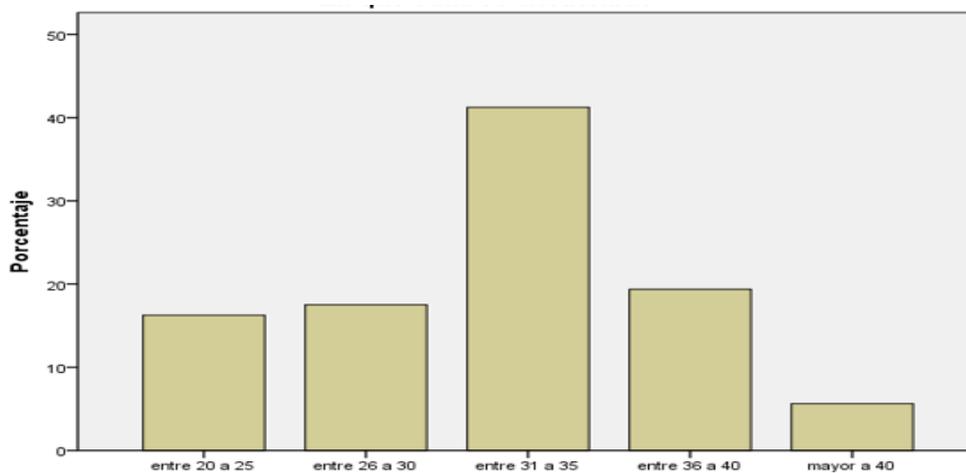


Figura 6. ¿En qué edad se encuentra?

❖ Análisis Ejecutivo

De acuerdo a la pregunta el mayor porcentaje la edad de las Asistentes de Gerencia se encuentra entre 31 a 35 años, siendo esta la edad en que la mayoría de empresas

investigadas tienen su personal de Asistentes de Gerencias, siendo esta una población amplia que ayuda en diferentes tareas que les designen.

❖ Análisis Comparativo

En la revista del INEC referente a las edades en el talento humano publicada el 12 de febrero del 2012, se evidencia que la edad promedio de las secretarias se encuentra entre 35 a 40 años que la hacer un análisis comparativo y la encuesta realizada anteriormente, se observa que en la actualidad las empresas las prefieren más jóvenes.

Pregunta 2

Tabla 3

¿Sabes redactar documentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	130	81,3	81,3	81,3
	No	30	18,8	18,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

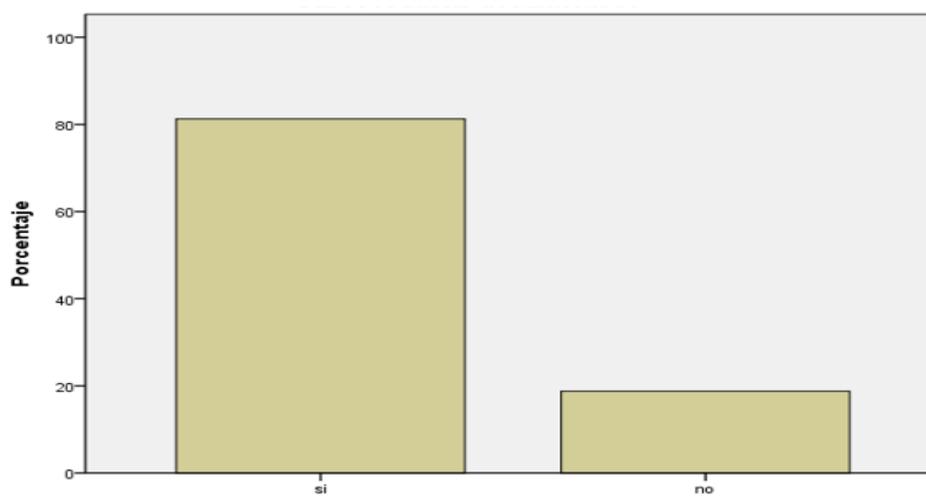


Figura 7. ¿Sabes redactar documentos?

❖ Análisis Ejecutivo

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que 81% las Asistentes de Gerencia redactan documentos con facilidad, lo cual las empresas lo ven con agrado ya que de esa manera optimizan el tiempo en las demás actividades administrativas.

❖ Análisis Comparativo

De acuerdo a un artículo publicado por el señor (Duque, 1999) Alfredo Salazar Duque en México la redacción comercial “Es una actividad comunicativa de primer orden y debe ser clara al momento de realizar un texto”, en los resultados de la encuesta realizada a

las Asistentes de Gerencia de las empresas no tienen ningún problema en redactar documentos.

Pregunta 3

Tabla 4

¿Crees que las secretarias en las entidades públicas y privadas laboran realizando otras actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	116	72,5	72,5	72,5
	no	44	27,5	27,5	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

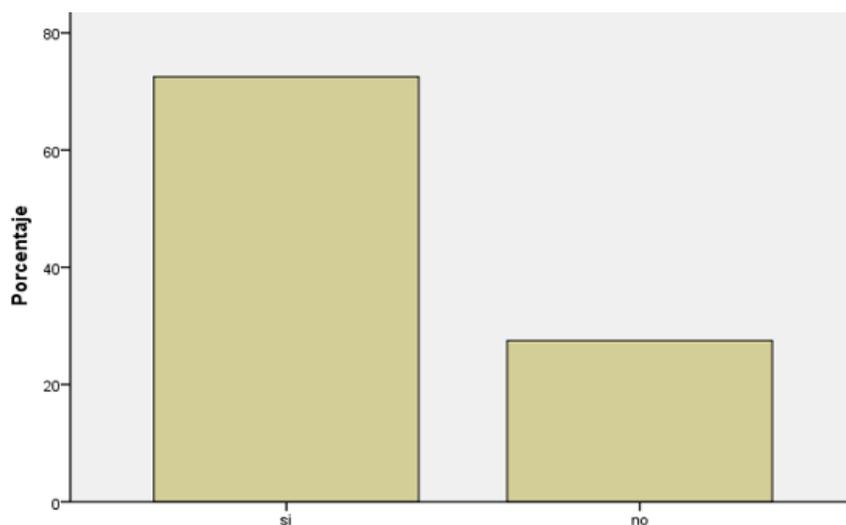


Figura 8. *¿Crees que las secretarias en las entidades públicas y privadas laboran realizando otras actividades?*

❖ Análisis Ejecutivo

De acuerdo a la pregunta en la mayoría de empresas existe un 72% en que las secretarías si realizan otras funciones en una oficina, lo cual es normal dentro del entorno.

❖ Análisis Comparativo

Según (Londoño, 74.28006), manifiesta que las actividades de las secretarías en la actualidad van cambiando y ampliándose a medida que adquieren experiencia y tienen mayores responsabilidades “, por tal razón las empresas públicas y privadas asignan varias actividades a las secretarías ya que mantienen la confianza.

Pregunta 4

Tabla 5

¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarías en una institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	cada trimestre	64	40,0	40,0	40,0
	cada semestre	66	41,3	41,3	81,3
	cada año	30	18,8	18,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

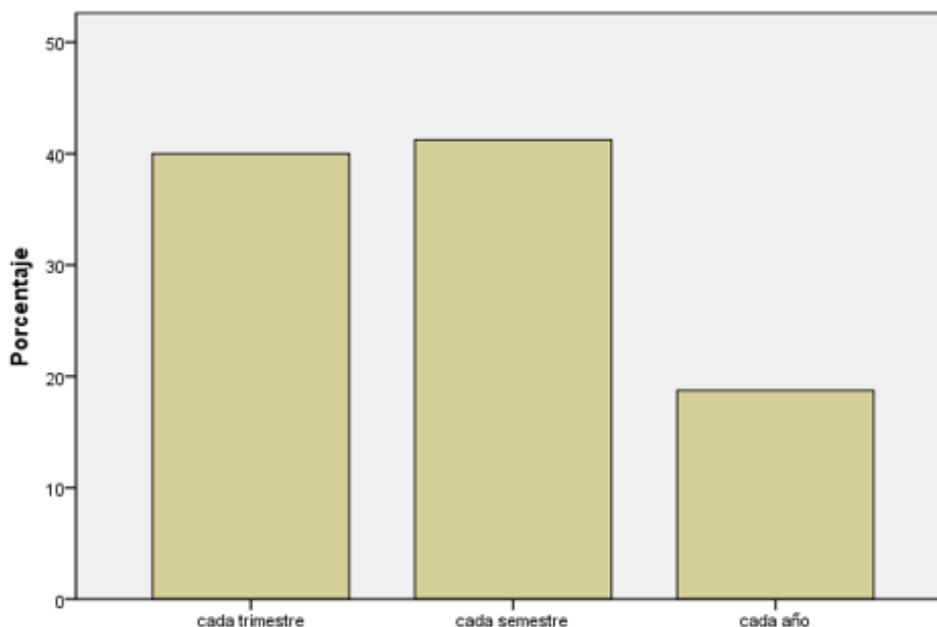


Figura 9. ¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarías en una institución?

❖ Análisis Ejecutivo

Con relación a los resultados se denota que un 41 % les brindan cursos de capacitación semestralmente a las Asistentes de Gerencia, en la mayoría las empresas encuestadas están de acuerdo invertir en ello ya que los beneficios son de parte y parte dentro de una empresa, de manera que sigan brindando una atención óptima al cliente.

❖ Análisis Comparativo

Según (Marquez, 2012), indica que la capacitación en las Asistentes de Gerencia, es un ente necesario y que les va a servir para un mejor desempeño en sus actividades diarias. Una empresa depende de su talento humano, mientras más capacitado esta su personal mayor será el beneficio y rentabilidad para la empresa.

Pregunta 5

Tabla 6

¿Qué labores adicionales realizan las secretarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos gestión de eventos	74	46,3	46,3	46,3
gestión documental	86	53,8	53,8	100,0
Total	160	100,0	100,0	

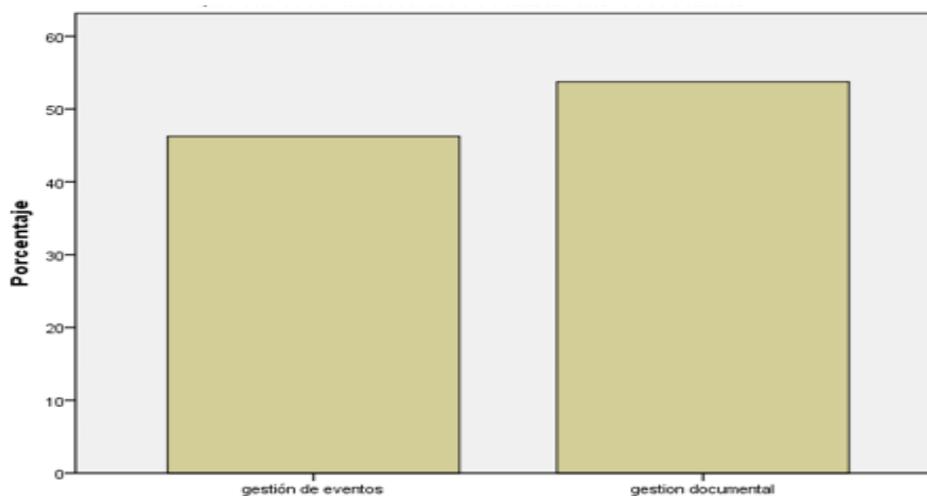


Figura 10. Qué labores adicionales realizan las secretarias

❖ Análisis Ejecutivo

Con relación a la pregunta en una oficina se puede evidenciar otras actividades realizadas con un 54% de aceptación por parte de las Asistentes de Gerencia, realizan Gestión Documental seguida de la realización de eventos corporativos lo que justifica que al personal de Talento Humano realice estos trabajos, para de esta manera dar mayor oportunidad de empleo al personal de secretarias.

❖ Análisis Comparativo

De acuerdo a la revista Ecos publicada el 12 de marzo del 2012, se evidencia que las secretarias constituyen un factor de suma importancia para el trabajo y labores que realiza la empresa constituyéndose en un soporte para la misma.

Pregunta 6

Tabla 7

¿En qué tipo de empresas ha trabajado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos públicas	79	49,4	49,4	49,4
privadas	50	31,3	31,3	80,6
mixtas	31	19,4	19,4	100,0
Total	160	100,0	100,0	

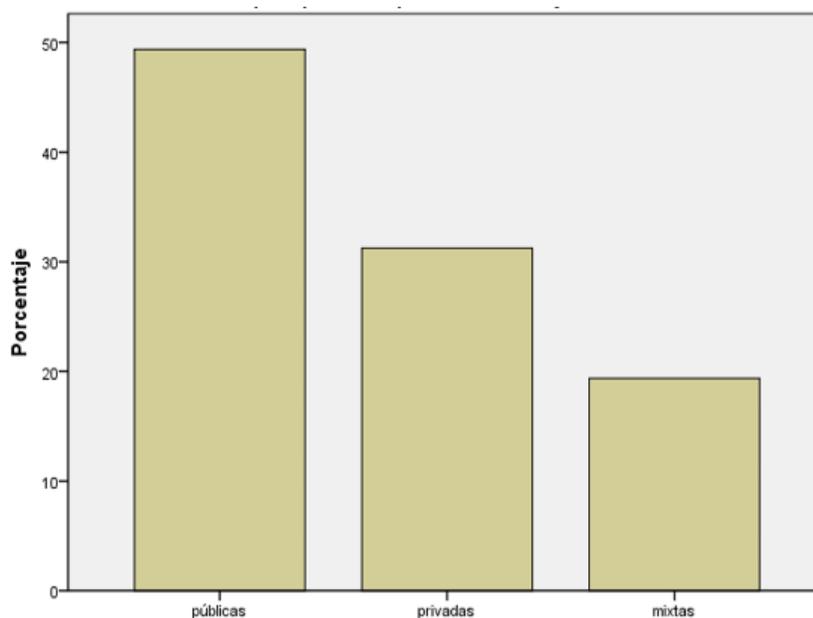


Figura 11. ¿En qué tipo de empresas ha trabajado?

❖ Análisis Ejecutivo

En relación a la pregunta que nos indica en la figura 11 tenemos un porcentaje de 49% la mayoría de Asistentes de Gerencia encuestadas trabajan en instituciones públicas, logrando así tener estabilidad laboral y con proyecciones de cambio de puestos conforme van tomando experiencia, además tienen fluidez de palabra poder brindar información frente a una persona que lo solicite.

❖ Análisis Comparativo

En un artículo publicado en foros Ecuador el pasado 4 de junio del 2013 prestar los Servicios en el sector público para las Asistentes de Gerencia es beneficioso, ya que en la mayoría adquieren estabilidad laboral.

Pregunta 7

Tabla 8

¿Te gusta trabajar en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	si	103	64,4	64,4	64,4
	no	57	35,6	35,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

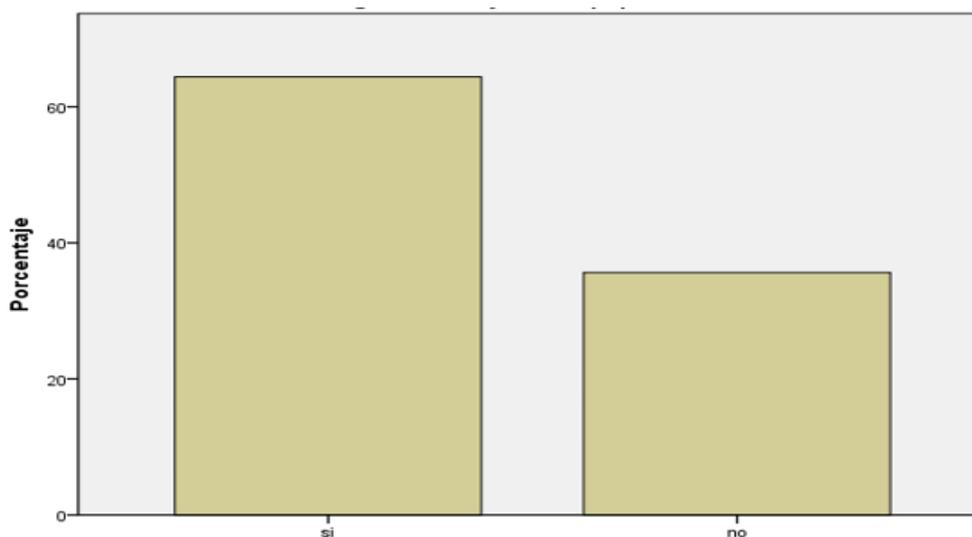


Figura 12 . ¿Te gusta trabajar en equipo?

❖ Análisis Ejecutivo

Con relación a la pregunta existe un alto porcentaje del 64% que si les agrada trabajar en equipo a las Asistentes de Gerencia, ya que se genera una lluvia de ideas entre los integrantes y se puedan ayudar a tomar una decisión o exponerlas ante sus directivos en la empresa.

❖ Análisis Comparativo

De acuerdo a la publicación por parte del autor (Roger Schwarz 2013), el trabajo en equipo es una manera de cambio de poder actuar y cambiar la manera de pensar, en tal virtud en la mayoría de empresas encuestadas en el sector público las secretarias la mayoría del tiempo están interactuando e, intercambiando ideas para poder cumplir las actividades encomendadas por su jefes.

Pregunta 8

Tabla 9

¿De qué manera archivas los documentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	□				
	por orden alfabético	64	40,0	40,0	40,0
	por orden geográfico	23	14,4	14,4	54,4
	por orden cronológico	20	12,5	12,5	66,9
	Total	160	100,0	100,0	

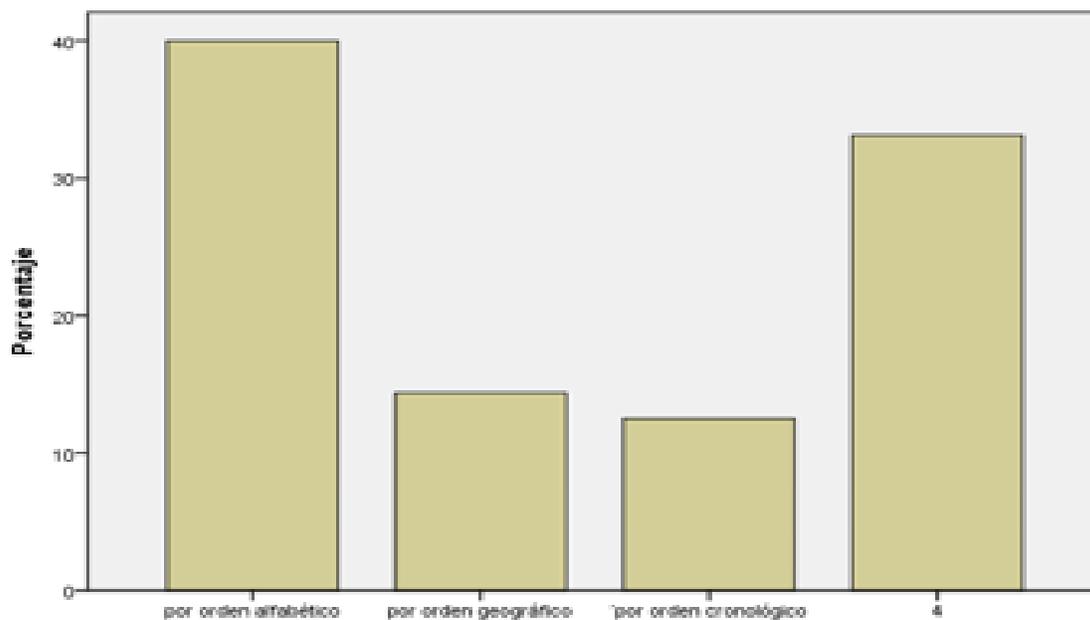


Figura 13. ¿De qué manera archivas los documentos?

❖ Análisis Ejecutivo

Analizando la pregunta existe un 64% la secretarias archivan documentos de forma alfabética, por ser la más rápida para poder ubicar al momento que lo soliciten, las secretarias conocen más formas de archivo lo cual se adaptan a las exigencias que lo requieran. Además conocen otras formas de archivar, ya depende lo que decidan los directivos de la empresa.

❖ Análisis Comparativo

Según el autor (Cruz 2011), en Madrid “El manejo de archivo es muy importante en toda empresa indica que se debe fomentar el buen manejo del mismo en las Asistentes de Gerencia, ya que aparte de guardarlo físicamente los archivos también se lo puede archivar de forma virtual poniendo en práctica la tecnología, las Asistentes de Gerencia o Secretarias están capacitadas para cualquier opción de manejo de archivo de documentos y eso en las empresas lo toman con agrado.”

Resulta un alivio para el Gerente al momento de solicitar información de archivo ya que con las normas de archivo se puede optimizar el tiempo.

Pregunta 9

Tabla 10

¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	planificas	81	50,6	50,6	50,6
	ejecutas	23	14,4	14,4	65,0
	analizas	56	35,0	35,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

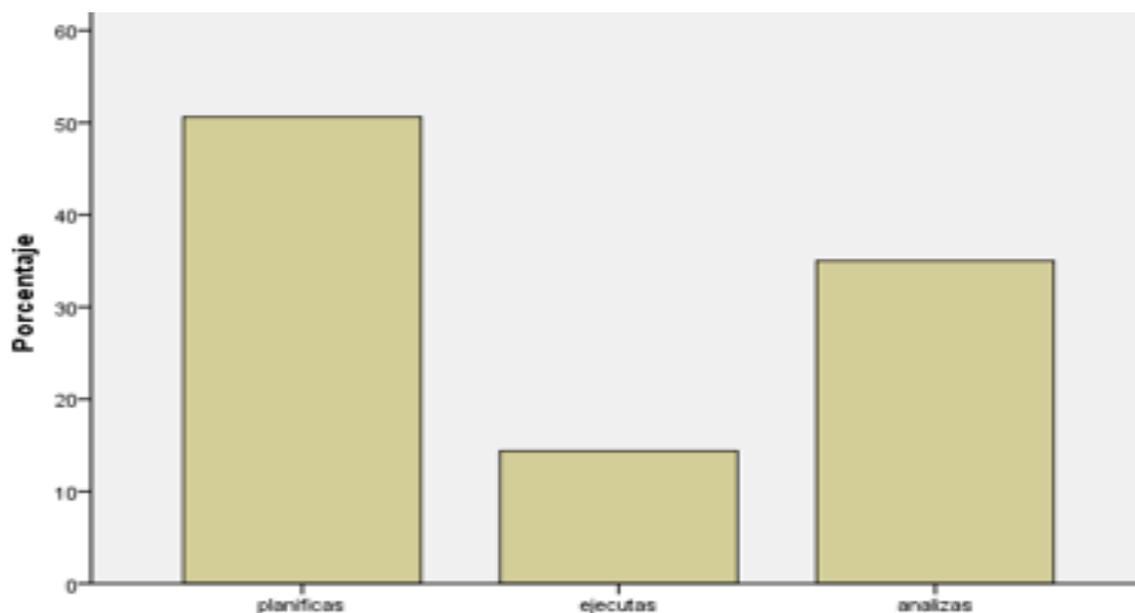


Figura 14. ¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?

❖ Análisis Ejecutivo

De acuerdo a los resultados emitidos en un 81% las Asistentes de Gerencia primero planifican las actividades que van a realizar en el evento a organizarse posteriormente sigue la secuencia de los otros pasos como es analizar y ejecutar con previa autorización del jefe.

❖ Análisis Comparativo

Para poder organizar un evento y tenga excelentes resultados se debe primero planificar como lo dice el artículo de la página Funge Uva en 2 de Abril del 2012 en Valladolid, se debe tener conocimiento en las terminologías para que pueda relacionarse

y poder organizarlo de manera eficaz , en la virtud las secretarias encuestadas cuentan con ese perfil .

Pregunta 10

Tabla 11

¿Cuándo llega un visitante a la empresa que es lo primero que haces?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos saludo	60	37,5	37,5	37,5
invitas a tomar asiento	8	5,0	5,0	42,5
le preguntas que necesita	5	3,1	3,1	45,6
todas las anteriores	87	54,4	54,4	100,0
Total	160	100,0	100,0	

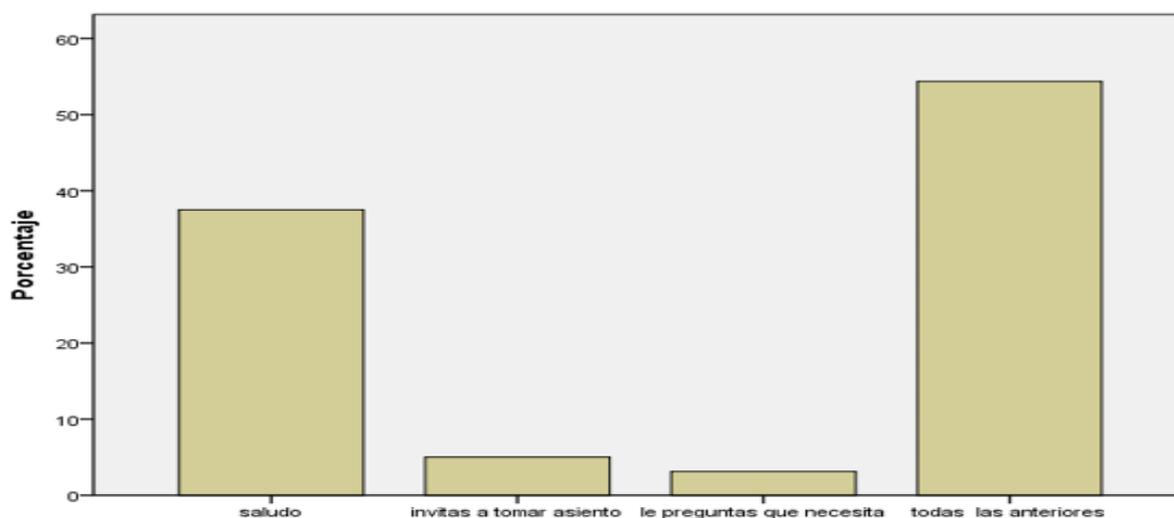


Figura 15. *¿Cuándo llega un visitante a la empresa que es lo primero que haces?*

❖ Análisis Ejecutivo

Se tiene varias opciones que literalmente van actuando en conjunto para la atención al cliente.

❖ Análisis Comparativo

La atención al cliente debe ser rápida eficaz y generarle confianza, lo cual las Asistentes de Gerencia cuentan con esa preparación de acuerdo a la encuesta realizada, no tiene mayor inconveniente para poder demostrar sus destrezas frente a un cliente.

Es muy importante recordar que el cliente siempre tiene la razón, aunque en algunas veces se equivoque, se debe mantener el buen estado de ánimo por parte de la Asistente de Gerencia para poder indicarle al cliente su error sin que este se moleste.

2.7. Análisis Bibariado SPSS del perfil de la Asistente de Gerencia

Preguntas 1 y Preguntas 9

Tabla 12

¿Sabes redactar documentos? y ¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sabes redactar documentos? * Que es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?	160	100,0%	0	0,0%	160	100,0%

Tabla 13

¿Sabes redactar documentos? y ¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?

		¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?			Total
		planificas	ejecutas	analizas	
Sabes redactar documentos?	si	81	23	26	130
	no	0	0	30	30
Total		81	23	56	160

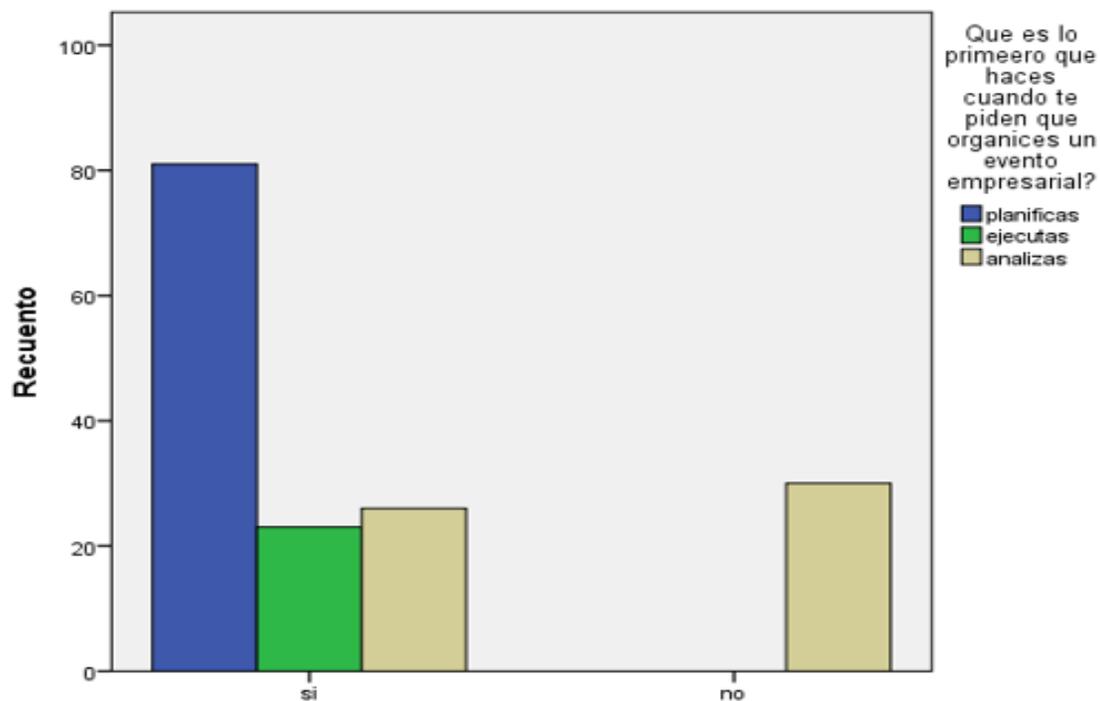


Figura 16. ¿Sabes redactar documentos? y ¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?

Análisis

Al realizar el cruce de variables entre **¿Qué es lo primero que haces cuando te piden que organices un evento empresarial?** y **¿Sabes redactar documentos?**, se observa una mayor contingencia del 81% en si planificas; siendo este el potencial de la secretaria que si planifica y si redacta documentos se está en empresas públicas y privadas.

Pregunta 7 y pregunta 4

Tabla 14

¿Te gusta trabajar en equipo? Y ¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Te gusta trabajar en equipo? * Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?	160	100,0%	0	0,0%	160	100,0%

Tabla 15

¿Te gusta trabajar en equipo? Y ¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?

	Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?			Total
	cada trimestre	cada semestre	cada año	
Te gusta trabajar en equipo? si	64	39	0	103
no	0	27	30	57
Total	64	66	30	160

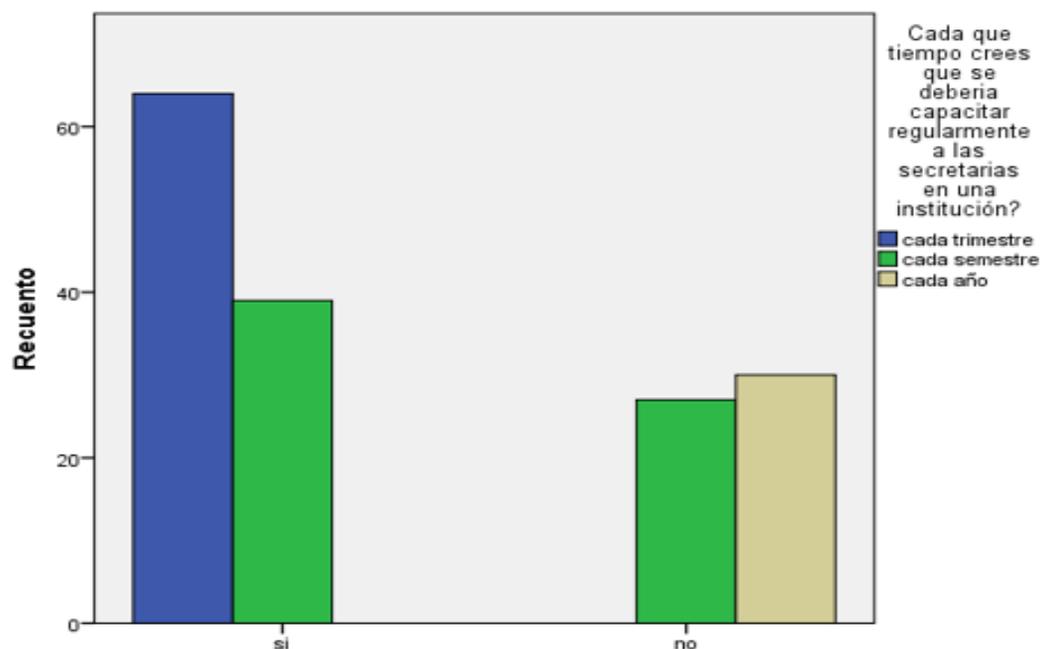


Figura 17. ¿Te gusta trabajar en equipo? Y ¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?

Análisis

Al realizar el cruce entre la pregunta **¿Te gusta trabajar en equipo?** y la pregunta **¿Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?** La mayor contingencia del 64% se observa que si trabaja en equipo, y que se deben capacitar cada trimestre a las Asistentes de Gerencia o Secretarias, siendo este un factor que la capacitación debe ser constante para un mejor desempeño en al área.

La Asistente de Gerencia debe ir actualizándose de acuerdo como va avanzando la tecnología ya que los cursos de capacitación recurrente les sirve en lo personal y laboral, adicionalmente la obligación de las Asistentes es también auto capacitarse ya que hoy en día existen curso gratuitos virtuales al igual que libros.

Correlaciones

Tabla 16
Correlaciones

		Sabes redactar documentos?	Que labores adicionales realizan las secretarias
Sabes redactar documentos?	Correlación de Pearson	1	,446**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	160	160
Que labores adicionales realizan las secretarias	Correlación de Pearson	,446**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	160	160

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 17
Análisis de Correlaciones

Correlaciones

		En que tipo de empresas ha trabajado?	Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?
En que tipo de empresas ha trabajado?	Correlación de Pearson	1	,920**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	160	160
Cada que tiempo crees que se debería capacitar regularmente a las secretarias en una institución?	Correlación de Pearson	,920**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	160	160

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis

Al realizar el cruce de las variables, se puede observar que existe una baja asociación, esto se puede deber a que no todas las Asistentes de Gerencia reciben capacitación constante, debiendo tomar estrategias urgentes, como es ver programas de capacitación para un desempeño mejor.

CAPITULO III

3. ESTUDIO TÉCNICO

3.1. Concepto

El estudio técnico conforma la segunda etapa de los proyectos de inversión en el que se contemplan los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción, de un bien o servicio deseado y en el cual se analizan los siguientes aspectos:

- ❖ Tamaño óptimo del lugar

Para poder ubicar cada departamento se debe tomar en cuenta el espacio físico que se arriende o se compre, de manera que se pueda adecuar las oficinas amplias y con todo lo necesario como son escritorios, computadores, ubicación de suministros de oficina y este apta para poder atender al cliente.

❖ Localización

Este aspecto depende mucho de la actividad comercial que realice la empresa, básicamente se debe tomar en cuenta que exista facilidades de transporte para los empleados, parqueaderos para los clientes

3.2. Distribución espacial de una oficina de la Asistente de Gerencia

La distribución física de una empresa es el conjunto de acciones que se realiza con el fin de poder hacer llegar productos o servicios en perfecto estado al cliente, en el momento exacto y lugar establecidos y a un costo razonable. En la **figura 18** podemos visualizar la ubicación de varios departamentos administrativos de los cuales la Asistente de Gerencia esta siempre al pendiente de cada actividad o requerimiento que necesite algún ejecutivo.

La ubicación de cada departamento está distribuida de forma gradual, como son el departamento de comercialización, producción y administrativo trabajan en conjunto para poder manejar seguir el mismo proceso de creación de algún bien o servicio de manera

que puedan realizar una actividad comercial en conjunto llegando así a mostrar resultados al Gerente

De acuerdo a la figura se puede observar que la empresa está ubicada en un lugar comercial, con facilidades de transporte para los empleados, cuenta con varias oficinas de soporte al cliente

La Asistente de Gerencia al recibir visitas del clientes a la empresa coordina con el personal de encargado de la cafetería que se ofrezca al cliente, opciones de bebidas de manera que se sienta a gusto mientras espera ser atendido por algún departamento que requiera.

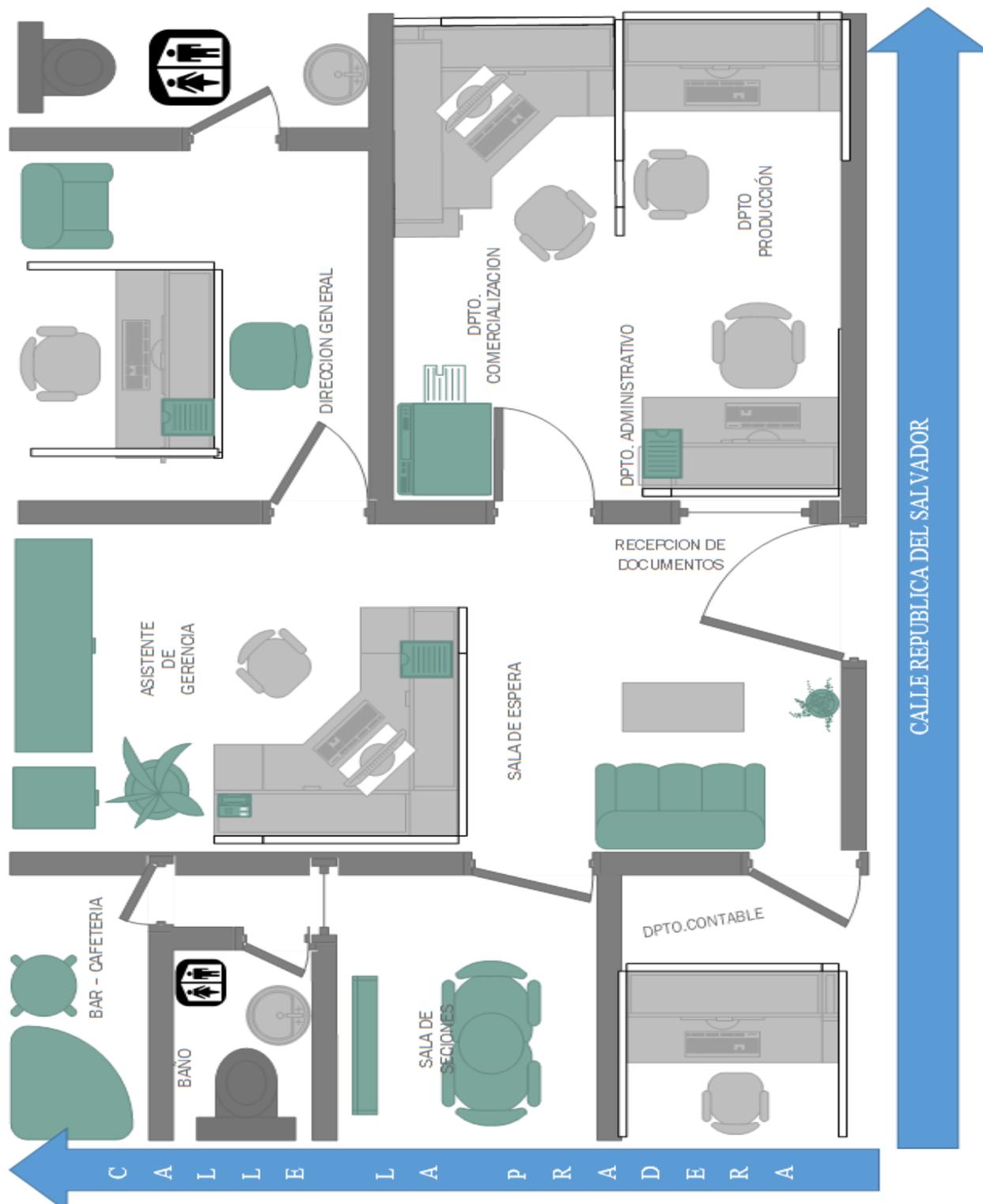


Figura 18. Plano de una oficina Administrativa de acuerdo al Orgánico funcional

3.3. Modelo orgánico estructural de la Asistente de gerencia

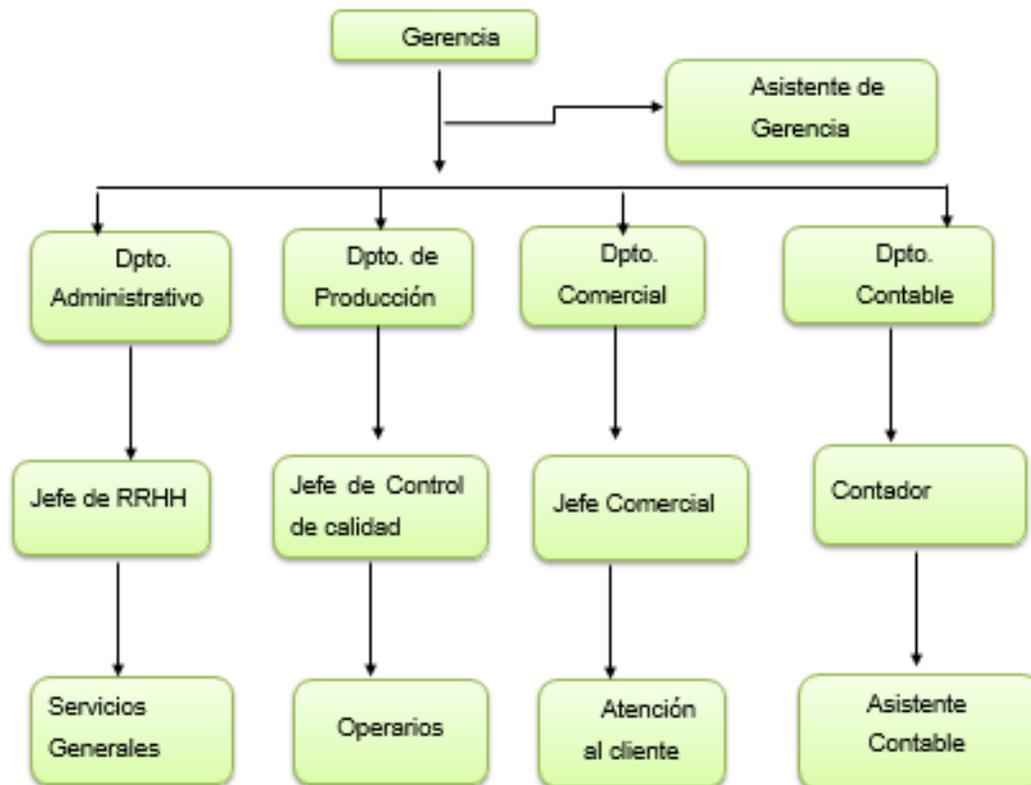


Figura 19. Modelo Orgánico estructural de la Asistente de Gerencia

3.4. Orgánico funcional estructural de la Asistente de Gerencia.

3.4.1. Funciones de gerencia

- ❖ Establece metas u objetivos que debe cumplir la empresa

- ❖ Está pendiente de crear y realizar negocios de crecimiento
- ❖ Es un líder que enseña orienta capacita y apoya al personal
- ❖ Diseña un plan de trabajo y designa las actividades que debe cumplir cada departamento.
- ❖ Selecciona a personal de acuerdo al perfil de la empresa en razón que se logre cumplir las metas de la empresa

3.4.2. Funciones de la Asistente de Gerencia

- ❖ Coordinar la agenda interdepartamental
- ❖ Coordina eventos empresariales
- ❖ Programa reuniones con público externo
- ❖ Manejo de técnicas de archivo
- ❖ Redacción de documentos
- ❖ Atención al cliente

- ❖ Capacidad en la toma de decisiones por Gerencia si la situación del entorno lo permite.
- ❖ Realizar informes de acuerdo a la necesidad de cada departamento
- ❖ Coordinar viajes de trabajo de los ejecutivos de la empresa
- ❖ Coordina rutas de mensajería.
- ❖ Realiza proformas de acuerdo a tipo de actividad comercial
- ❖ Realiza provisiones para el uso de la oficina

3.4.3. Funciones del Departamento Administrativo

- ❖ Organiza los RRHH
- ❖ Manejo de nómina de los empleados
- ❖ Coordina cursos de capacitación hacia el personal operativo, administrativo y de servicios según lo amerite.
- ❖ Contratación de personal de limpieza
- ❖ Control de asistencia del personal

3.4.4. Funciones del Departamento de Producción

- ❖ Informa todo los acontecimientos que pasa en la producción de materia prima a todos los departamentos de la empresa.
- ❖ Controla la calidad del bien o servicio
- ❖ Planifica el buen uso de los insumos para la producción de manera que se respeten los estándares de calidad.

3.4.5. Funciones del Departamento Comercial

- ❖ Realiza campañas publicitarias para la empresa
- ❖ Interviene en reuniones promocionales
- ❖ Realiza negociaciones junto a Gerencia
- ❖ Verifica calidad del bien o servicio antes de publicarlo

3.4.6. Funciones del Departamento Contable

- ❖ Pago proveedores, sueldos, Adquisiciones
- ❖ Manejo de contabilidad ,revisión de cuentas bancarias

3.5. Flujo grama de Funciones generales de la Asistente de Gerencia.

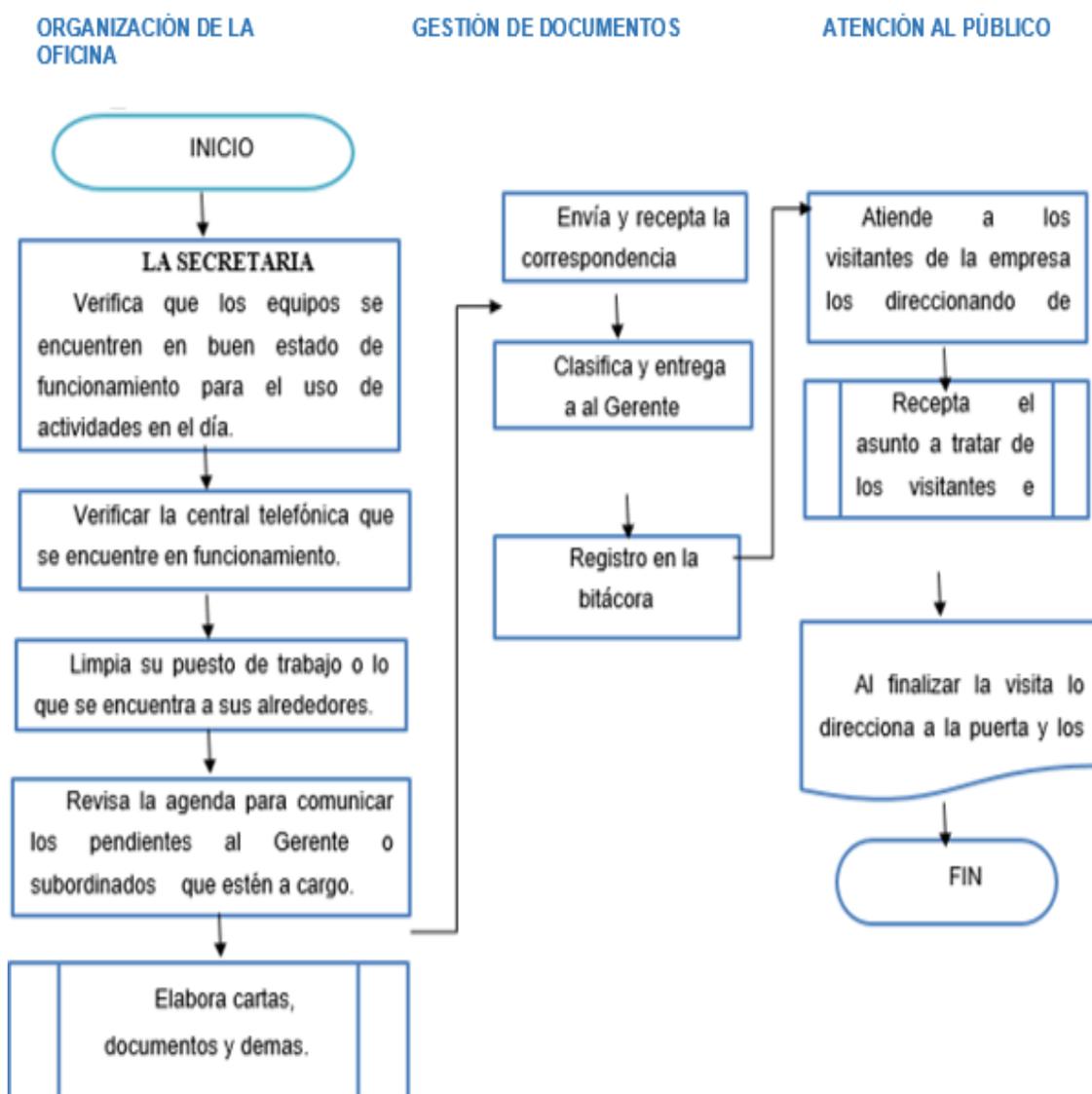


Figura 20. Flujo grama de Funciones generales de la Asistente de Gerencia.

3.6. Actividades del día de una Asistente de Gerencia

Determinar un estudio técnico nos ayuda a determinar y a visualizar lo que la Asistente de Gerencia, cumple varias actividades en un día normal de trabajo bajo un horario establecido.

- ❖ 8:00 Ingresa a la oficina registra su entrada, enseguida se dirige a su puesto de trabajo deja su cartera, y procede a prender los equipos de cómputo y todo lo electrónico para el uso en el día.
- ❖ 8:30 Revisa los pendientes del día anterior e informa al Gerente, posteriormente recibe disposiciones del jefe.
- ❖ 9:00 a partir de este lapso de tiempo la secretaria empieza a recibir con cordialidad a los visitantes de la empresa, de acuerdo al asunto que sea refiera, la secretaria en ocasiones lo soluciona como por ejemplo, la entrega de facturas o correspondencia.
- ❖ Dependiendo la agenda que tenga el Gerente entre ellas esta las reuniones de negocios, misma que debe estar atenta a la llegada de los visitantes específicos para direccionarlos a la sala de reuniones y el jefe los pueda atender.
- ❖ Enseguida la Asistente de Gerencia coordina que se le lleve café o algún aperitivo mientras dura la reunión.

❖ La Asistente de Gerencia está atenta a al central telefónica para cualquier pedido del jefe ya sea necesite algún documento urgente.

❖ Conforme transcurre el horario de trabajo al secretaria recepta llamadas el cual toma nota con exactitud del mensaje que le dejen al jefe realizando las siguientes preguntas.

A. ¡Buenos días me permite ayudarlo!

B. Tenga la gentileza su nombre y un número telefónico por favor, para que se pueda comunicar el señor Gerente en cuanto salga de la reunión.

C. Debe tomar los mensajes ya sean personales o vía telefónica con exactitud.

D. Conforme pasan las horas de trabajo la Asistente de Gerencia al finalizar el día debe informar al jefe los pendientes que se tenga, tomando en cuenta si el asunto es de carácter urgente o se lo pueda realizar al siguiente día .Si no existiese novedad alguna la secretaria pasa a retirarse de su jornada laboral.

E. La Asistente de Gerencia es la persona atenta a todo el desenvolvimiento de la empresa, de cómo trabaja la misma detallamos a continuación.

❖ Manejo de Archivo

La Asistente de Gerencia tiene varias formas de ordenar el archivo para llevar un control diario dentro de la oficina.

- ❖ Debe tener un espacio físico amplio y archivadores ya sean aéreos o cajoneras que soporte el peso y la cantidad de documentos, carpetas bene con anillos.
- ❖ Codificar un sistema de archivo puede ser alfabéticamente que es el más utilizado o cronológico de acuerdo a la fecha, mese, año.
- ❖ Se puede archivar por colores de carpetas , códigos
- ❖ Se puede archivar los documentos en forma ascendente o descendente.
- ❖ No es muy conveniente tener documentos en el escritorio ya que se pueden trasapelar o perder.



Figura 21. Asistente de Gerencia organizando el archivo.
Fuente: (Zhang, 2000.2018)

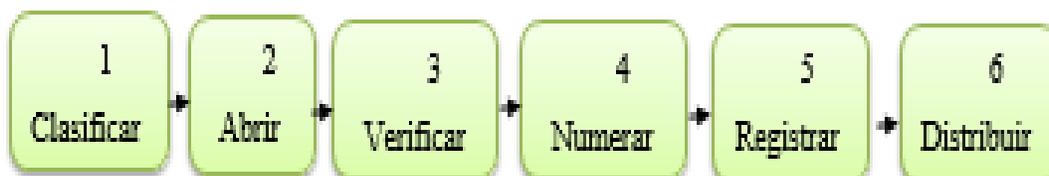
❖ Registro de correspondencia

Existe algunas formas de recibir la correspondencia ya sea por fax, electrónicamente, personalmente mismas que debe ser registradas conforme ingresa o sale para ello tenemos un ejemplo en la **tabla 18** algunos pasos a seguir:

Según (Almeida, 2002) nos indica las fases de la recepción de correspondencia que debe poner en practica la Asistente de Gerencia para un mejor control.

Tabla 18

Fases de la recepción de correspondencia



Fuente: (Almeida, 2002)

Tabla 19

Control de registro de correspondencia

Mes	Control de correspondencia recibida				Año	
Nro.	Fecha	Hora	Clase	Anexos	Destinatario	Asunto



Figura 22. Asistente de Gerencia recibiendo correspondencia
Fuente: (Mountain, 2008)

❖ Manejo de central telefónica

La Asistente de Gerencia recepta todas las llamadas entrantes toma nota del mensaje preguntando brevemente al cliente que se encuentra en la línea datos como:

- ❖ ¿De parte de quién?,
- ❖ Asunto
- ❖ Número de contacto para devolverle la llamada en cuanto llegue el señor Gerente o algún directivo de la empresa.

La Asistente de Gerencia no debe distraerse mientras contesta una llamada de manera que pueda tomar nota de los mensajes claros y concisos al momento de comunicar al interesado y si es posible comunicarlo directamente por la línea telefónica.



Figura 23. Secretaria del Club de Servidores Públicos FAE recibiendo un mensaje dirigido al Presidente del mencionado Club.
Fuente. (Comandancia de FAE, 2018)

❖ Gestión de eventos

Cuando el gerente decide que se va realizar un evento corporativo por alguna celebración importante, como es aniversario, lanzamiento de nuevos productos y demás, la Asistente de Gerencia debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Lugar, fecha , hora
- ✓ Número aproximado de invitados
- ✓ Tipo de menú

- ❖ Coordinación de reuniones empresariales

Una vez que el Gerente le indique que se va a realizar una reunión, la Asistente de Gerencia coordina enseguida con los participantes de la misma y toma en cuenta los siguientes aspectos:

- ❖ Sala de reuniones en óptimas condiciones
- ❖ Tener listo los informes que Gerencia presentara a los directivos
- ❖ Tener listo el material de apoyo de oficina para los directivos
- ❖ Equipos óptimos y mobiliario cómodo de manera que el quórum se sientan a gusto.
- ❖ Recibir con sutileza a visitantes y dar soluciones mientras dure la reunión.
- ❖ Estar pendiente de la central telefónica de manera que no haya interrupciones
- ❖ Coordinación de viajes aéreos.

En este aspecto la secretaria recibe disposiciones del Gerente como por ejemplo un viaje aéreo en el cual se toma en cuenta los siguientes aspectos.

- ✓ Fecha de vuelos disponibles
- ✓ Aerolínea de preferencia
- ✓ Número de pasajeros
- ✓ Tipo de Hotel
- ✓ Forma de pago
- ✓ Número de pasajeros

Una vez que haya coordinado estos aspectos la Asistente de Gerencia, empieza a tomar contacto con la agencia de viajes, para proceder con la contratación de acuerdo a los aspectos de preferencia del Gerente, y pueda viajar tranquilo sin tener inconvenientes.



Figura 24. Asistente de Gerencia del Comandante General de FAE misma que se encuentra coordinando un viaje al exterior.

Fuente: (Comandancia de FAE, 2018)

- ❖ Pago de proveedores

Mantener un horario establecido de pagos de manera que se no genere inconvenientes, previamente se realiza un detalle de pagos a realizarse mismos que deben ser aprobados por contabilidad y poder ser procesados. Son aspectos relevantes que realiza la secretaria en el día a día laboral.



Figura 25. Sra. Rosa Ricardo en el Departamento Financiero, realizando un informe de pago a proveedores.

Fuente: (Comandancia de FAE, 2018)

CAPITULO IV

I PARTE

4. MANUAL DE LA SECRETARIA

“MANUAL DE NORMAS SECRETARIALES PARA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS”

El manual de las secretarias es un documento que he pensado, que se debe tener un método para un desenvolvimiento óptimo en la empresa; donde a través de diferentes formas de actuar y desarrollar las diferentes labores que son asignadas a las secretarias, este documento le permita ayudarse y desarrollar mejor su trabajo

4.1. Objetivo

Gestiona y analiza las actividades que el jefe inmediato le asigna, para luego dar seguimiento y ser un apoyo para cumplir con el objetivo

4.2. Importancia

Cumple un rol importante dentro de la empresa, porque la Asistente de Gerencia tiene conocimientos amplios en técnicas de oficina, manejo de archivo, comportamiento adecuado, relaciones públicas entre otros aspectos mismos que lo demuestra en cada actividad que el jefe delegado le designe. Demostrando así los valores éticos y morales que le caracterizan dentro de cuales describiremos lo siguiente.

4.3. Justificación

En la actualidad ya no hay Asistentes de Gerencia en una empresa por lo general se las llama Asistente Administrativa , lo cual realiza otras funciones de manera que va desempeñándose de la mejor manera y va logrando su experiencia tanto del ejecutivo y del personal técnico que maneja procesos y tiene la ventaja de ascender del puesto de trabajo.

4.4. Valores Éticos que debe cumplir la Asistente de Gerencia

- ❖ **Discreción:** Dentro de una empresa están al tanto de todos los sucesos de su entorno, lo cual la misma debe ser reservada al momento de emitir algún comentario, en muchos casos guarda en su memoria temas personales del jefe en tal virtud debe actuar con profesionalismo.

- ❖ **Prudente:** Debe analizar los riesgos y las posibles reacciones ante un hecho o suceso dentro de la empresa ya sea con su jefe o un cliente.

- ❖ **Fidelidad:** Debe ser fiel a sus principios y segura de las actividades que realiza, jamás debe defraudar la confianza que se ganó del jefe.

- ❖ **Educación y cortesía:** La Asistente de Gerencia nunca puede perder la cordura ante las personas que visitan la empresa, siempre debe recibirlos o despedirlos con una buena actitud pese a que puedan existir malos ratos con lo diferentes tipos de clientes, es preferible demostrarles un gesto de amabilidad pese al mal rato.

- ❖ **Tolerante:** Debe respetar las opiniones o actitudes de sus compañeros, pese a que no esté de acuerdo con su modo de pensar.

4.5. Valores profesionales que debe cumplir la secretaria

- ❖ Disponibilidad: Una Asistente de Gerencia debe estar acoplada al horario establecido por su jefe, e incluso cuando existen cambios de última hora por alguna reunión o suceso importante.

- ❖ Eficiencia: La Asistente de Gerencia debe estar atenta con su agenda en mano tomando nota de los requerimientos que necesita el jefe ante la edición de algún documento o proyecto, es necesario que si tiene algún a duda sea preguntado en ese momento, ya que resulta molesto e incómodo estar a cada momento haciéndole preguntas, la secretaria debe verificare con exactitud que l trabajo esté bien hecho para poder presentarlo al jefe.

- ❖ Organización y exactitud: en este caso la secretaria debe tomar en cuenta los siguientes aspectos.

- ❖ Manejo de central telefónica: Implica que debe receptar con exactitud los mensajes o saber bien el manejo de las extensiones de cada departamento.

- ❖ No entretener a la persona que llama para evitar llamadas en espera.

- ❖ En la mayoría de empresas públicas y privadas al receptar una llamada se debe dar el nombre y apellido de quien les está atendiendo.

❖ **Gestión Documental:** La secretaria debe tener un buen manejo de como ubicar los documentos salientes y entrantes, de manera que se los pueda encontrar con facilidad, ya que jamás debe existir perdida de documento.

Es fundamental hacer constar en la bitácora, o registro virtual de quien deja o recibe el documento y manejarse siempre con copias de respaldo.

❖ **Redacción de documentos:** La secretaria está capacitada para redactar cualquier documento comercial, utilizando bien los signos de puntuación y jerarquías, tales como son memos, oficios, cartas de presentación entre otros.

❖ **Puntualidad:** La Asistente de Gerencia debe ser puntual en todo aspecto, horarios de entrada y salida, y al momento de entregar una tarea designada por su jefe.



Figura 26. Asistente de Gerencia redactando un documento.
Fuente: (Latinoamerica, 2016)

4.6. Formación profesional y técnica que debe cumplir la Asistente de Gerencia.

Asistente de Gerencia debe tener un buen comportamiento de cultura general, lo cual le servirá para ser la fluida en el diálogo entre un grupo o decenas de personas que lo rodean, debe tener facilidad en acoplarse al grupo de trabajo.

Para un desenvolvimiento óptimo de una Asistente de Gerencia debe tener un título acorde al perfil que la empresa busca dentro de las partes técnicas de una oficina la secretaria a más de tener conocimientos en archivo, recepción de llamadas , redacción de documentos, debe tener bases de :

- ❖ Contabilidad Básica
- ❖ Manejo de sistemas informáticos
- ❖ Gestión de eventos
- ❖ Etiqueta y protocolo
- ❖ Idioma Inglés

4.7. Funciones descriptivas que debe cumplir la Asistente de Gerencia.

La Asistente de Gerencia esta apta para poder desenvolverse en cualquier departamento que conste en el organigrama de la empresa, está en capacidad de adaptarse a las exigencias y actividades de su jefe inmediato.

Es la primera impresión que se lleva el visitante, debe ser cortés, amable, y delicada al momento de responder las inquietudes del mismo.

Debe mantener una sonrisa moderada actitud positiva y emanar seguridad hacia el cliente.

Dentro de lo básico podemos describir:

- ❖ Presentación personal
- ❖ Organiza y simplifica el trabajo

La Asistente de Gerencia tiene como deber ayudarle al jefe en todos los pendientes que tenga, descargarle el exceso de trabajo que incurran en el mismo, de manera que se le puedan brindar tranquilidad.

❖ Consideraciones hacia el jefe

En este aspecto, la Asistente de Gerencia debe ser muy cuidadosa y expresarse con educación hacia las personas que quieran hablar con el jefe.

Antes de anunciar una visita al jefe es primordial preguntar quién lo busca, que tema va a tratar de ser el caso se le puede ayudar a solucionar sin presencia del jefe, y posteriormente informarle quien lo estuvo buscando.

Con relación al agendamiento de citas se debe coordinar con el jefe de acuerdo a su calendario laboral y cuadras horas.

4.8. Codificaciones de manejo de archivo

El sistema de archivo sirve para todas las personas de acuerdo a su necesidad y tiempo para poder encontrar un documento de archivo, a continuación mostraremos unas ideas como organizar los documentos dentro de las carpetas.

Dentro de la codificación consiste:

- ❖ Asignar letras, números, signos
- ❖ Pestañas de colores de acuerdo al asunto
- ❖ Usar etiquetas plásticas en las carpetas y poner dentro de un archivador de cajoneras.

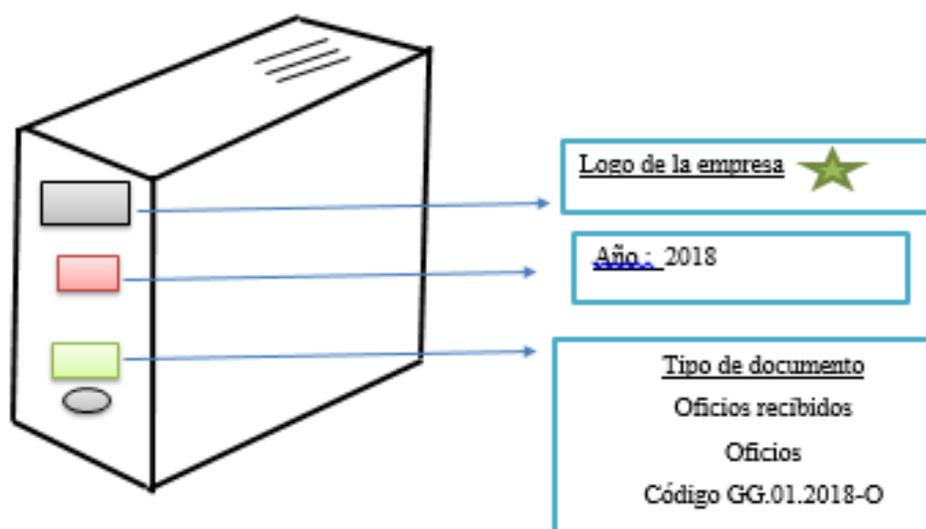


Figura 27. Ejemplo de como membretar una carpeta de archivo

4.9. Presentación personal de la Asistente de Gerencia.

Como sea repetido en otros párrafos la Asistente de Gerencia o secretaria es la primera imagen que se lleva el visitante, en tanto a la presentación personal de una Asistente de Gerencia debe ser ni muy formal ni muy sencillo, no es necesario llevar ropa

cara para verse bien, sino que debe usar un vestuario formar acorde a la personalidad de la misma la cual le haga sentir cómoda el resto de día, usar un maquillaje y peinado moderado.

Aunque en muchos de los casos utilizan uniforme empresarial.

“A través del vestuario se revela mucho sobre el individuo: sexo, raza, costumbres, profesión, posición social, gustos, preferencias, estado de ánimo, nuestra estima, el respeto que tenemos por nosotros mismos y hacia los demás, y sobre todo, comunicamos si somos o no una persona de éxito”

Aspectos a tener en cuenta al seleccionar una prenda:

- ❖ La estatura, el peso, las proporciones y entorno facial, que limitan lo que le sienta bien a una persona.
- ❖ Saber el efecto de los colores, por ejemplo: una prenda de un solo color alarga la figura.
- ❖ Las líneas verticales alargan la figura y la hacen ver más delgada
- ❖ Las líneas horizontales dan la sensación de anchura y acortan la figura

- ❖ La combinación de dos colores, en contraste, acortan la figura y la hacen parecer más baja y ancha.
- ❖ Los tonos pasteles proporcionan un aire delicado y refinado

Dentro de las prendas de vestir de forma profesional esta:

- Falda: Mantener una altura moderada
- Chaquetas: Acorde a su talla, saber combinar los colores en las prendas de vestir
- Bisutería: No abusar en los accesorios.
- Utilizar uniforme con el debido cumplimiento al horario establecido a la empresa.



Figura 28. Señoritas del Club de Servidores Públicos FAE vistiendo su uniforme de día lunes
Fuente: (Cortesía de fotografías Cymera, 2018)

Las Señoritas Asistentes de Gerencia les suelen cambiar de uniforme cada dos años en tanto cada persona debe cuidar su uniforme en caso que requiera una prenda corre por cuenta propia. Dentro de la utilización de los uniformes podemos denotar el siguiente horario que mantienen las señoritas Asistentes de Gerencia del Club de Servidores Públicos Fae.

Tabla 20

Horario de uniformes por parte de la Asistente de Gerencia

CLUB DE SERVIDORES PÚBLICOS				
HORARIO DE USO DE UNIFORMES				
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
Falda negra-Blusa rosada-Chaqueta	Pantalón -Blusa negra -Chaqueta	Falda negra-Blusa celeste-Chaqueta	Pantalón -Blusa blanca -Chaqueta	Opcional

4.10. Análisis del manual

Al desarrollar este documento se determina un procedimiento que ayude a cualquier Asistente de Gerencia para el desempeño sustancial y óptimo para la empresa, como se puede observar en los puntos que he incluido también determina la forma de vestimenta que es algo muy importante dentro de una organización, y cada punto que desarrolle es para identificar mejores formas de trabajo para la Asistente de gerencia.

Con relación al manejo de archivo, electrónico es de gran ayuda para la Asistente de Gerencia, ya que le ahorra espacio físico en la oficina y los archivos pueden buscar con

facilidad mediante un click en su computador. Adicionalmente se puede agendar virtualmente actividades, reuniones entre otros y se puede compartir y recordar a varios participantes.

II PARTE

4.11. Manejo de archivos electrónicos mediante el Sistema Quipux en entidades públicas.

En las entidades públicas en su mayoría utilizan el Sistema de almacenamiento de información llamado Quipux.

¿Qué es Quipux? (Doknos, 2008)

Quipux, gestiona la documentación digital y/o impresa, dicha documentación puede ser interna, es decir aquella que se remite y se recibe en los departamentos de la misma organización.

Asimismo, el Quipux controla la documentación externa, es decir la que es emitida por entre entidades y la enviada por la ciudadanía a su organización.

Funciones principales de Quipux (Doknos, 2008)

- ❖ *Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos*
- ❖ *Disminución del riesgo de la pérdida por incendios, robos e inundaciones.*
- ❖ *Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo*
- ❖ *Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico*

Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil Consulta simultanea de varios lectores

- ❖ *Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico*
- ❖ *Inviolabilidad de la información a través de mecanismos de seguridad digital*

Reducción en tiempos de distribución y consulta

- ❖ Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos
- ❖ Disminución de impresión de documentos
- ❖ Apoyo a la conservación del ambiente

4.11.1. Ingreso al Sistema

Una vez que a un señor servidor público le hayan creado su usuario y clave puede tener acceso al sistema mediante el explorador de internet de Mozilla Firefox o Google Chrome lo cual le servirá para realizar varias actividades de archivo electrónico, redactar documentos, verificación de actividades de su entorno, se tiene las siguientes opciones.

- Ingresar usuario
- Ingresar contraseña
- Seleccione su tipo de usuario

- Pulse el botón "Ingresar"

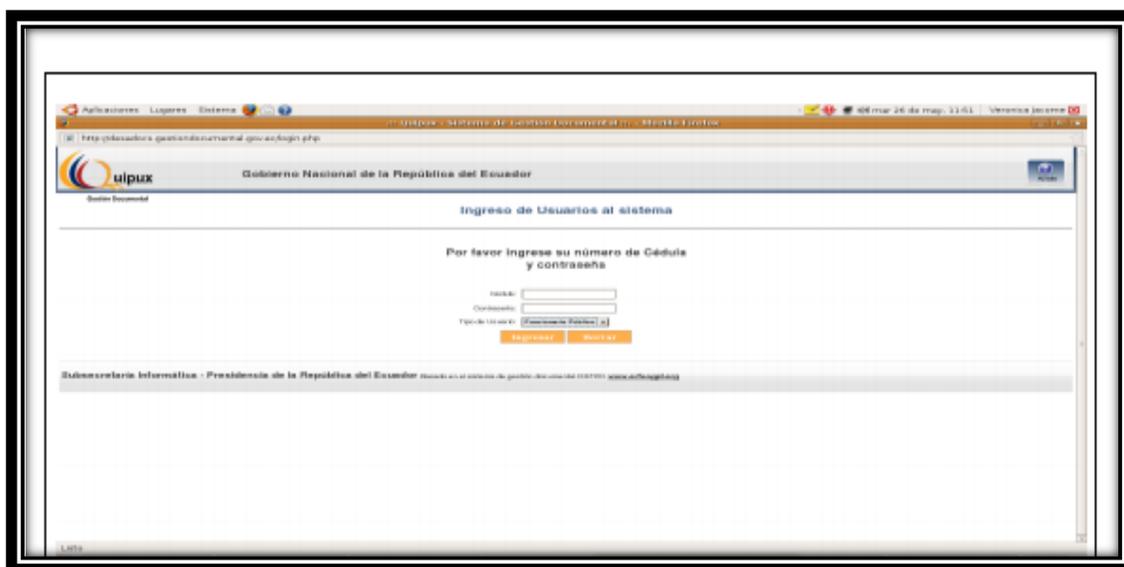


Figura 29. Ingreso al Sistema
Fuente: (Doknos, 2008)

4.11.2. Opciones generales del sistema

Se puede divisar en la parte superior de la imagen las opciones generales



Figura 30. Opciones generales del sistema
Fuente: (Doknos, 2008)

❖ **Opción Ayuda**

Permite ingresar al menú del sistema de Gestión Documental de varias formas, y se puede contactar mediante correo electrónico o con el personal autorizado para soporte técnico ya que por alguna pérdida de información o algún virus en el computador.

En algunos casos pueden ser servidores públicos nuevos y necesiten algún asesoramiento del sistema, puede hacerlo mediante un click en el botón ayuda y poner una palabra clave.

En otros casos se requiere ayuda personalizada y se puede llamar a la extensión de soporte técnico.

❖ **Opción Salir**

Permite cerrar la sesión de la aplicación y dejar guardada la tarea que haya estado realizando para continuar en otro momento.

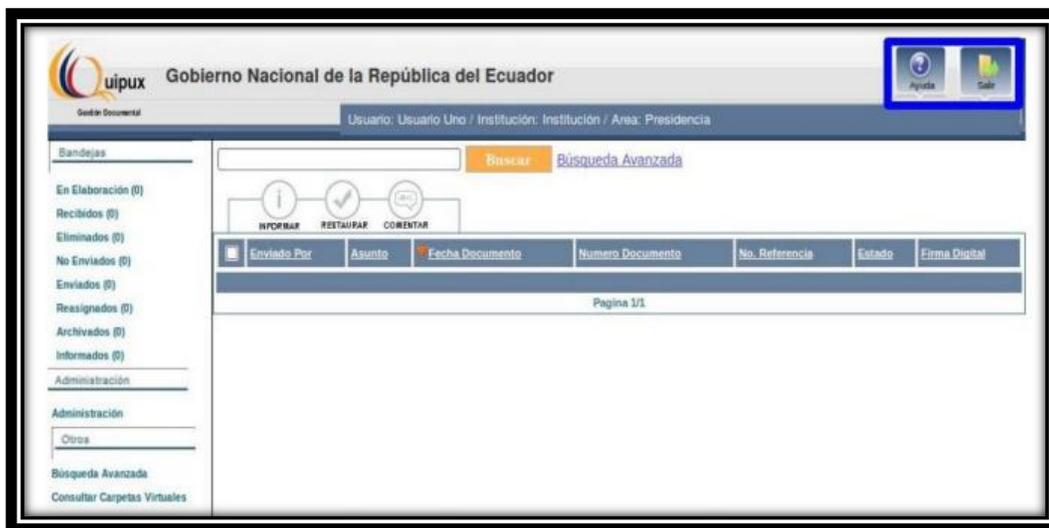


Figura 31. Opciones de ayuda y salir del sistema
Fuente: (Doknos, 2008)

Una vez ingresado al sistema se despliega un menú principal con las opciones elaborar un documento:

- ❖ Nuevo documento
- ❖ Carga un nuevo documento al sistema
- ❖ Bandejas

Permite divisar el estado del documento contiene un subgrupo de carpetas como son en elaboración, recibidas, enviadas, eliminados, no enviados, reasignados, archivados e informados.

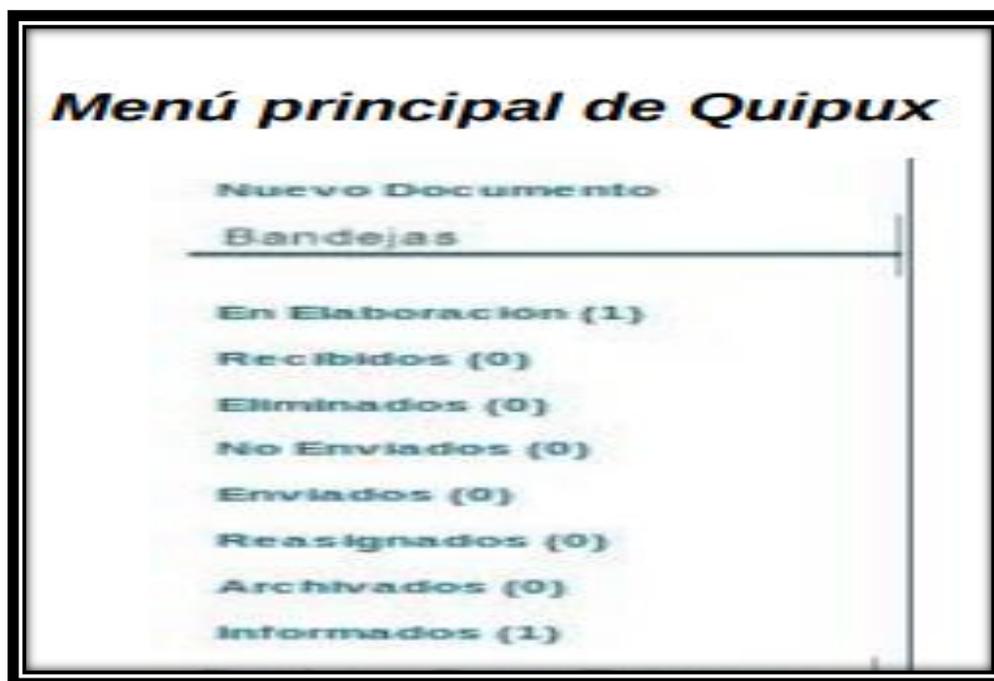


Figura 32. Menú principal del sistema Quipux
Fuente: (Doknos, 2008)

❖ Registros de documentos externos

Esta opción registra los documentos que envían a otras personas de una misma organización podemos registrar documentos por asunto o por nombre, da la facilidad de imprimir comprobantes y a su vez cargar documentos digitalizados.



Figura 33. Registro de documentos externos
Fuente: (Doknos, 2008)

❖ Administración

Permite al usuario cambio de claves, gestiona carpetas virtuales y archivo físico.



Figura 34. Administración de carpetas
Fuente: (Doknos, 2008)

- ❖ Otros

Esta opción permite buscar algunos documentos para reimprimirlo o revisar.

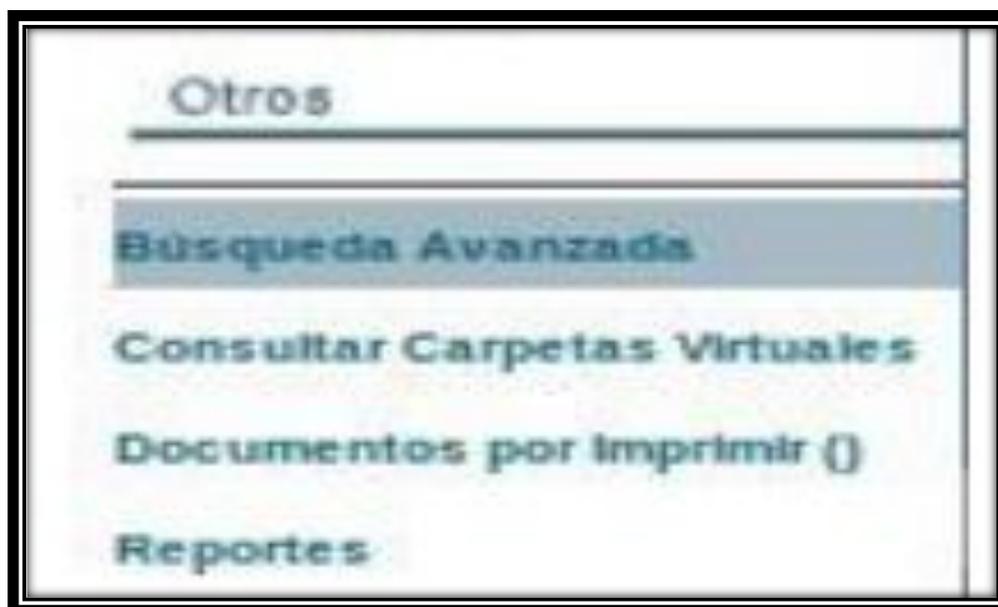


Figura 35. Opción otros para buscar documentos
Fuente: (Doknos, 2008)

4.11.3. Tipos de usuario (Doknos, 2010)

Los usuarios del sistema son creados por el administrador del sistema de Gestión documental Quipux.

Existen tres perfiles de usuarios, en Quipux:

- ❖ *Administrador*

Usuario con acceso a todas las funciones del sistema, responsable de ajustar parámetros, crear usuarios y carpetas virtuales.

❖ *Funcionarios*

Usuario que pertenece a la organización en la que ha implementado el Quipux. A los usuarios "Funcionarios" se le asigna como nombre de usuario su número de cédula, y la contraseña correspondiente es enviada vía correo electrónico. Dichas credenciales le permitirán validarse para acceder al Quipux.

❖ *Ciudadano*

Usuario externo, ajeno a la organización en la que ha implementado el Quipux.

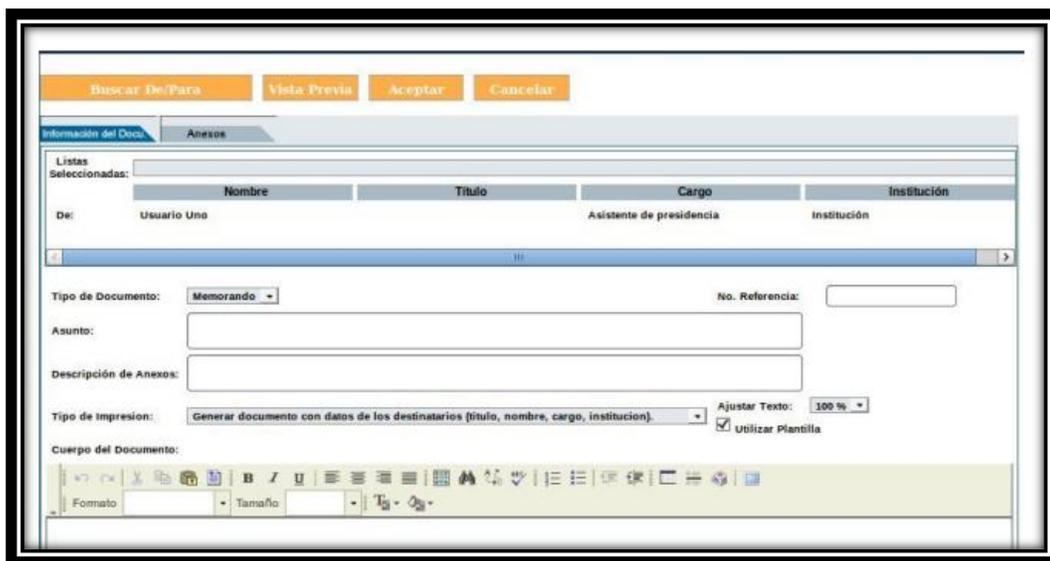
Los usuarios "Ciudadanos" son creados en el sistema al momento de registrar un documento externo, podrán consultar el estado de sus trámites en cualquier institución si se le ha creado un usuario. En caso que al momento de crear un usuario "Ciudadano", el número de cédula correspondiente no fue ingresado, entonces el sistema generará un

número automáticamente para que el ciudadano pueda acceder a revisar sus trámites. La nueva contraseña la define el usuario la primera vez que ingrese a la aplicación.

4.11.4. Creación de un documento

❖ Para poder crear un documento nos ubicamos en la parte izquierda del escritorio, click en nuevo documento como se lo puede divisar en la figura misma que una vez procesados se enviaran algún funcionario de la institución.

❖ Al dar click en la opción nuevo documento se despliega el siguiente menú.



The screenshot displays a software interface for document creation. At the top, there are four buttons: "Buscar De/Para", "Vista Previa", "Aceptar", and "Cancelar". Below these is a tabbed interface with "Información del Doc." and "Anexos" tabs. A table titled "Listas Seleccionadas:" contains recipient data:

Nombre	Título	Cargo	Institución
Usuario Uno		Asistente de presidencia	Institución

Below the table, there are several input fields and options:

- "Tipo de Documento:" with a dropdown menu set to "Memorando".
- "No. Referencia:" with an empty text box.
- "Asunto:" with an empty text box.
- "Descripción de Anexos:" with an empty text box.
- "Tipo de Impresión:" with a dropdown menu set to "Generar documento con datos de los destinatarios (título, nombre, cargo, institución)".
- "Ajustar Texto:" with a dropdown menu set to "100 %".
- A checked checkbox labeled "Utilizar Plantilla".
- "Cuerpo del Documento:" with a rich text editor toolbar below it.

Figura 36. Opciones generales para redactar un documento
Fuente: (Doknos, 2008)

Los campos disponibles, para crear un nuevo documento, son:

- ❖ *Tipo de documento*
- ❖ *Número de referencia (para el caso de documentos externos)*
- ❖ *Asunto*
- ❖ *Descripción de anexos*
- ❖ *Cuerpo del documento*
- ❖ *La opción "Utilizar Plantilla", permite generar documentos para imprimir en hojas membretadas propias de cada institución, en el caso que este deshabilitada, imprimirá con la plantilla cargada en Quipux.*
- ❖ *En el botón "Buscar de / Para" se ingresa el o los destinatarios, remitente y copia.*
- ❖ *La opción de copia permite enviar una copia del documento.*
- ❖ *Para la búsqueda de usuarios, existen las siguientes opciones:*
- ❖ *Buscar usuarios por nombre de la institución*
- ❖ *Buscar usuarios por nombre, cédula o puesto.*

Figura 37. Opciones para buscar usuarios por nombre, cédula o puesto.
Fuente: (Doknos, 2008)

- ❖ *El envío de los documentos se puede realizar a usuarios internos externos de a la institución. Adicionalmente, el documento puede ser enviado a listas de usuarios que pueden estar constituidos por sólo usuarios internos, sólo usuarios externos o una combinación de ambas categorías (usuarios internos y externos).*

- ❖ *Se escogen los destinatarios, y posteriormente es necesario hacer click en el botón “Aceptar”, en la parte inferior de la pantalla. Luego de haber completado los datos del documento y después de agregar los remitentes a quienes se les enviará el documento, se presiona el botón "Aceptar". Posteriormente, aparecen los datos generales del documento que fue cargado al Quipux.*

The screenshot displays a web-based interface for document management. At the top, there are navigation icons: 'Regresar' (Back), 'Eliminar' (Delete), 'Editar' (Edit), 'Responder' (Reply), 'Informar' (Report), and 'Punto de Vista' (View). Below these icons are tabs for 'Información del Documento', 'Anexos', 'Recibido', and 'Copias'. The main content area is a table with the following data:

Información del Documento		Anexos		Recibido		Copias	
No. de Documento:	TCMP-PO-2008-02	Tipo de Documento:	Memorando				
Asunto:	Envío de documentos confidenciales						
Documento:	Vista Previa del Documento	Estado del Documento:	En Edición				
Información de Firma:	Este documento no ha sido firmado digitalmente	Fecha Firma Digital:					
Fecha de Registro:	2008-05-07	No. Referencia:					
Usuario actual:	Usuario Ocho	Area actual:	Area de Pruebas 11				
De:	Gerardo Suarez, Institucion de Pruebas						
Para:	Al: Prueba Usario? Prueba Usario?, FIEE BR, Institucion de Pruebas						
Con copia a:	Ing. Usuario Ocho, Usuario de Pruebas II, Institucion de Pruebas						
Nivel de Seguridad:	Público <input type="checkbox"/>						
Archivos Digitales:	El documento se pertenece a seguir Archivo Digital <input type="checkbox"/>						
Descripción de anexos:							

Figura 38. Opciones para escoger destinatarios de envío
Fuente: (Doknos, 2008)

Esta pantalla contiene la siguiente información:

- ❖ Número de documento
- ❖ Vista Previa del documento: Permite visualizar documento una vez que ha sido correctamente cargado al sistema
- ❖ Asunto
- ❖ Remitente
- ❖ Receptor
- ❖ Descripción de anexos

4.11.5. Pestañas para visualizar datos del documento (Doknos, 2008)

Además de las acciones presentadas anteriormente, se presentan unas pestañas con las siguientes opciones

- a) Información general del documento cargado
- b) Anexos
- c) Recorrido
- d) Carpetas



Figura 39. Pestañas para visualizar datos del documento
Fuente: (Doknos, 2008)

4.11.6. Ventajas del uso del Manual de Sistema Quipux en las entidades públicas.

- ❖ No se corre el riesgo de que se pierda el documento
- ❖ Reducción de costos de fotocopias y tóner
- ❖ Se puede buscar fácilmente por asunto
- ❖ Firma digital
- ❖ Optimiza el tiempo al momento de redactar un documento
- ❖ Accede en cualquier parte del mundo a tu documentación por internet
- ❖ Seguridad, agilidad y eficaz encuentro al momento de ser archivado el mismo.

4.11.7. Desventajas del uso del Manual de Sistema Quipux en las entidades públicas.

- ❖ Se puede correr el riesgo que los computadores se carguen de virus y pueda perder la información y muchos de los casos reseteen los equipos

- ❖ Se tiene el riesgo que sean víctimas de jaqueo de información
- ❖ Pérdida de información por desastres naturales.
- ❖ Robo de los computadores
- ❖ Para implementar un sistema electrónico se requiere del factor económico considerado y la adquisición de equipos y servicios mínimos para el funcionamiento del sistema.

4.12. Programación de una agenda virtual de actividades de gerencia (Microsoft Outlook)

Microsoft Outlook (pronóstico o perspectiva)

Es una herramienta de trabajo útil para las empresas, por lo general lo utilizan para el hosting, el cual consiste en crear correos corporativos con el nombre de la empresa y permite realizar las actividades tales como:

- ❖ Enviar y recibir correos
- ❖ Agendar citas de trabajo
- ❖ Almacenamiento de archivos de entrada, salida, guardados y eliminados.

4.12.1. Pasos para agendar citas de trabajo

❖ Ingresamos la correo electrónico con su usuario y clave, en algunas empresas contratan el Hosting mismo que les crean un correo corporativo con el nombre de la Asistente de Gerencia. El cual solo deberá ser uso para temas de trabajo.

❖ En la parte superior izquierda señalamos con el cursor y se desplegara automáticamente las siguientes opciones que se divisa en la **figura 39** damos click en calendario y se desplegara varias opciones como son: Correo, Calendario, Contactos, OneDrive, Tareas, Word, Excel Power point, One Note, Sway, MSN Flow

Estas opciones ya depende de cada necesidad de la Asistente de Gerencia, hay que es una manera de poder llevar el control de una agenda virtual de Gerente.

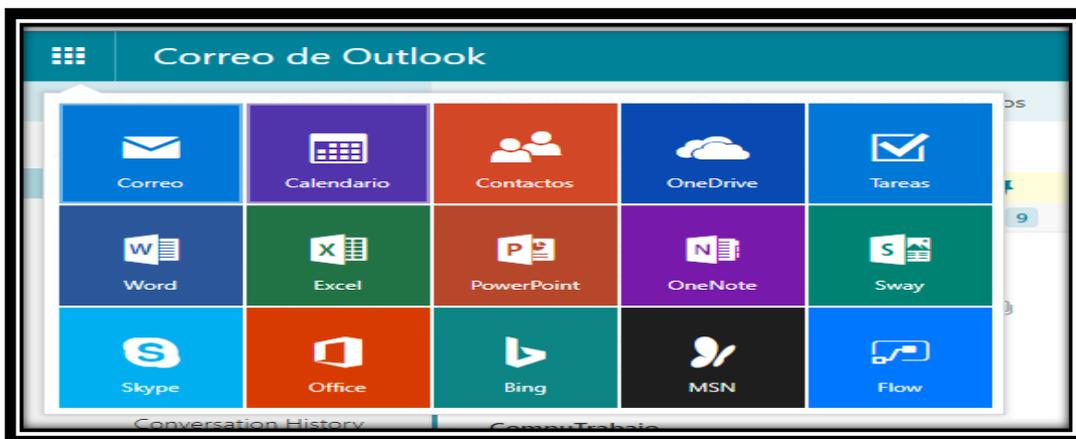


Figura 40. Menú principal Outlook
Fuente: Captura de imagen del correo Outlook

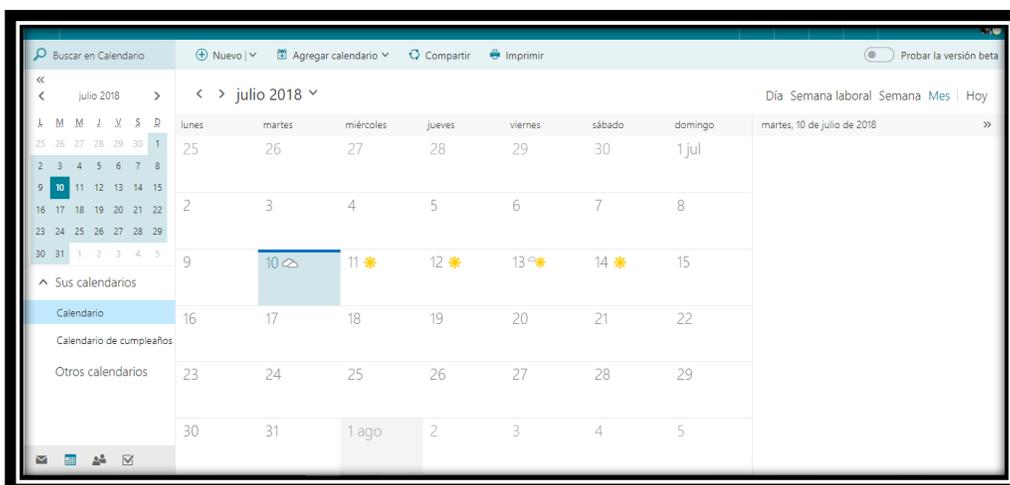


Figura 41. Calendario Outlook
Fuente: Captura de imagen del correo Outlook

- ❖ Al dar click en la opción nuevo nos permite agenda un evento o actividad a realizarse nos da la siguientes opciones como son:
- ❖ Guardar,
- ❖ Descartar

- ❖ Adjuntar
- ❖ Símbolo
- ❖ Categorizar.
- ❖ Se procede a llenar los datos que se despliegan



Figura 42. Como adjuntar un documento
Fuente: Captura de imagen del correo Outlook

- ❖ Para empezar llenar los datos que solicitan primero se debe llenar la opción contactos donde seleccionamos el nombre de las personas va direccionado el recordatorio de alguna actividad administrativa.
- ❖ En el campo contactos damos click y tenemos la opción de Asistencia obligatorio, y asistencia opcional



Figura 43. Opciones para insertar un destinatario y la opción del tipo de asistencia
Fuente: Captura de imagen del correo Outlook

- ❖ Para finalizar tenemos la pantalla completa donde llenamos los datos que solicita y damos click en la opción enviar.

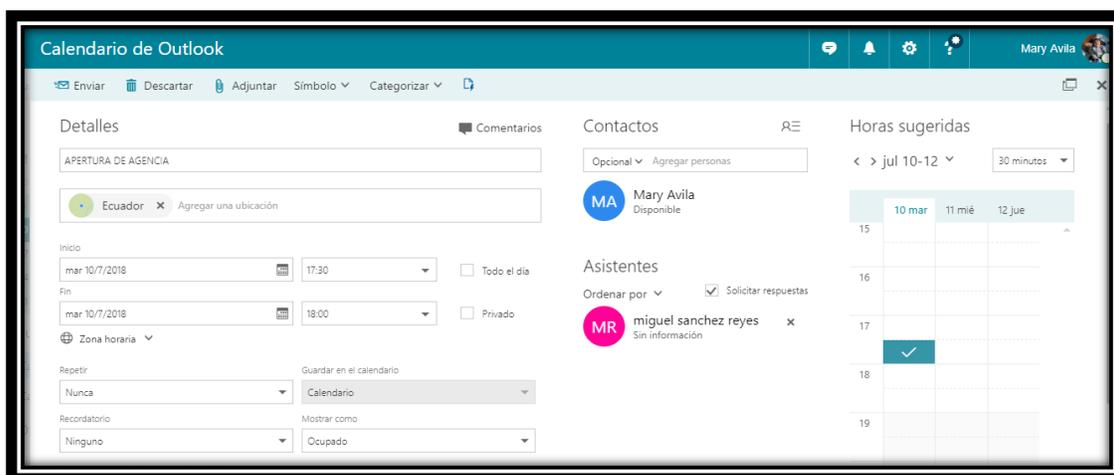


Figura 44 . Pantalla completa para llenar datos y poder agendar una agenda virtual
en el correo Outlook
Fuente: Captura de imagen del correo Outlook

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- ❖ De acuerdo a la encuesta realizada se puede evidenciar que un 40% las empresas prefieren contratar Asistentes de Gerencia con edad promedio de 31 a 35 años debido a que tiene la seguridad que están netamente preparadas académicamente.
- ❖ La Asistente de Gerencia se puede adaptarse constantemente a los cambios como son de administración o funciones puede demostrar sus habilidades y conocimientos en cualquier momento y lugar.
- ❖ La redacción de documentos es vital en la Asistente de Gerencia lo cual de acuerdo a los resultados de la encuesta que se realizó, no presentan dificultad en redacción la buena ortografía refleja su buena imagen.
- ❖ Su formación, consta en solidez, discreción, carácter, personalidad son clave para que exista una relación de confianza absoluta hacia el cliente y los directivos de la empresa.
- ❖ La Asistente de Gerencia es muy intuitiva, conocen muy bien lo que necesita su jefe, misma que se anticipa a tener lista la información que requiere al momento exacto,

sabe como manejar la situación que se le presente con la finalidad que el jefe no quede mal.

❖ En todos los países es vital la ayuda de una Asistente de Gerencia en una empresa ya que sirve de soporte para las actividades que el Gerente lleva a su cargo.

❖ En referencia al manejo de archivo la Asistente de Gerencia utiliza con frecuencia forma alfabética, y cronológica, las cuales ayudan a optimizar el tiempo al momento de su búsqueda.

❖ La Asistente de Gerencia tiene valores éticos y morales mismos que genera confianza hacia el jefe inmediato, ya que por su manos pasa documentos importantes, información confidencial, llamadas, e informes en muchos de los casos puede presenciar situaciones buenas y malas lo cual sabrá guardar absoluta discreción

5.2. Recomendaciones

❖ Una Asistente de Gerencia se le debe brindar capacitación permanente y no semestralmente como refleja los resultados en la encuesta realizada, es decir que debe ir a la par con la tecnología, como son programas informáticos, redacción comercial, entre otros.

- ❖ Cumplir con los horarios establecidos para el buen uso del uniforme por parte de la Asistente de Gerencia, ya que está representando a la empresa donde labora.
- ❖ Mantener siempre actualizada la agenda virtual de actividades de los directivos y enviarles el recordatorio respectivo.
- ❖ El estado de ánimo de la Asistente de Gerencia no debe influir en las actividades laborales, se caracteriza por ser carismática, amable y delicada entre otros aspectos positivos, siempre debe mantener una sonrisa moderada brindando confianza al cliente.

Bibliografía

- Almeida, M. (2002). *La Secretariay los nuevos desafios en la oficina virtual*. Quito: Dimaxi.
- Álvarez, N. (10 de noviembre de 2010). Concepto de memorandums. *Concepto de memorandums*. Guadalajara, México.
- Doknos. (12 de Diciembre de 2008). Obtenido de docs.ucuenca.edu.ec/sgd/images/stories/file/Manual/Manual%20de%20Usuario.pdf: <https://www.google.com.ec/search?q=URL&oq=URL&aqs=chrome..69i57j0l5.14056j1j7&sourceid=chrome&ie=utf-8>
- Doknos. (9 de Diciembre de 2010). Obtenido de http://docs.ucuenca.edu.ec/sgd/images/stories/file/Manual/Manual_Usuario2.pdf
- Duque, A. S. (27 de enero de 1999). Redaccion de documentos. Mexico.
- Gomez, R. M. (Enero de 2010). Concepto de circular. *Concepto de circular*. España.
- Gustavo. (14 de Marzo de 2014). Concepto de manual. *Concepto de manual*. Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Latinoamerica, H. (10 de Mayo de 2016). Obtenido de Hotcourses Ltd: <https://www.hotcourseslatinoamerica.com/study-abroad-info/choosing-a-university/como-escribir-una-carta-de-presentacin-o-personal-statement/>
- Londoño, M. C. (74.28006). *Habilidad de Gestion para la secretaria Eficaz*. Principe de Vergara Madrid: Fundación Confemental.
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo*. Quito: Imprenta Santa Rita.
- Marquez, k. M. (2012). Estrategia de capacitación para el mejoramiento de la secretaria. *efdeportes*, 1/1.
- Maynez, G. (2000). concepto de normas. *concepto de normas*.
- Methodos, I. d. (2016). Buenos aires, Argentina.
- Mountain. (2008). *Amphitheatre Parkway*. Obtenido de https://www.google.com.ec/search?tbm=isch&sa=1&ei=LkRVW7OdOI7U5gLU0YqYAQ&q=manejo+de+la+correspondencia&oq=manejo+d&gs_l=img.3.0.0i67k1j0l9.14334.1

5643.0.16766.8.7.0.1.1.0.194.691.0j5.5.0....0...1c.1.64.img..2.6.696....0.qzhQlihtT7c#img
rc=IVJF7tZoWeVeMM:

Pascual, C. P. (2005).

Perez, J. (2009). concepto de area. *concepto de area*. España.

Ramirez, Y. (2014). concepto de correspondencia. *concepto de correspondencia*. Bogota, Ecuador.

Sholes, L. (1873).

Veléz, S. (15 de noviembre de 2012). Sandra Veléz. *concepto de cliente*. Ecuador.

Zhang, H. (2000.2018). *Dreamstime.com*. Obtenido de Dreamstime.