



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL BANECUADOR (BANCO NACIONAL DE FOMENTO) DEL CANTÓN URDANETA PROVINCIA DE LOS RIOS.

AUTORA:

ESTEFANIA LISBETH MACKLIFF VELIZ

TUTORA:

LCDA. / CPA. GLENDA INTRIAGO ALCIVAR, MSC

LECTOR:

LCDO. JUAN GUEVARA ESPINOZA MSC.

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2016

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios por guiarme constantemente a cumplir mis metas, a mis Padres quienes con su esfuerzo y amor me ayudaron a cumplir lo propuesto, a mis Hermanas que de alguna u otra manera siempre conté con su ayuda incondicional.

Atentamente,

Estefanía Mackliff Veliz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su guía, a mis Padres quienes constantemente me animaban a cumplir mi meta, a mis hermanas con su apoyo incondicional, a la Universidad Técnica de Babahoyo, a la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe y a los maestros que forman parte de ella, quienes día a día me compartieron sus conocimientos

Atentamente,

Estefanía Mackliff Veliz



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, **ESTEFANIA LISBETH MACKLIFF VELIZ**, portadora de cédula de ciudadanía **120714585-3**, egresada de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, declaro mi autoría del proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, cuyo tema es **DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL BANECUADOR (BANCO NACIONAL DE FOMENTO) DEL CANTÓN URDANETA PROVINCIA DE LOS RIOS**, el mismo que es Original, Auténtico y personal.

Todos los efectos académicos y legales que se desprenden de la presente investigación son de mi exclusiva responsabilidad.

MACKLIFF VELIZ ESTEFANIA LISBETH

C.I. 120714585-3



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 24 de Noviembre 2016

En mi calidad de Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designada por el Consejo Directivo con oficio N° 0272-2016, fechado a julio 14, 2016, certifico que la Srta. **ESTEFANIA LISBETH MACKLIFF VELIZ**, ha desarrollado el proyecto de investigación titulado:

DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL BANECUADOR (BANCO NACIONAL DE FOMENTO) DEL CANTÓN URDANETA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al mencionado estudiante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la educación y se proceda a su exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

Lcda. Glenda Intriago Alcívar Msc.
DOCENTE DE LA FCJSE.

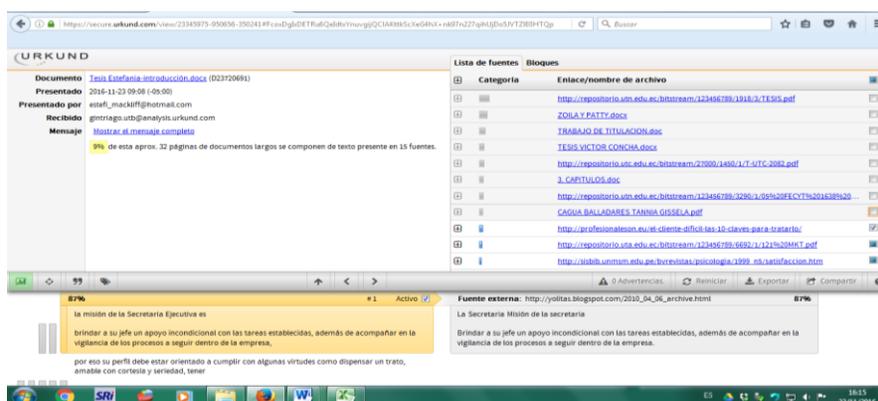


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

INFORME FINAL DE SISTEMA URKUND

En mi calidad de Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación la Srta. **ESTEFANIA LISBETH MACKLIFF VELIZ** cuyo tema es: **DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL BANECUADOR (BANCO NACIONAL DE FOMENTO) DEL CANTÓN URDANETA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[9%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.



Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Lcda. / CPA. Glenda Intriago Alcívar, Msc.
DOCENTE – TUTORA DE LA FCJSE.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA LECTORA DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 24 de Noviembre 2016

En mi calidad de Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designada por el Consejo Directivo con oficio N° 0272-2016, fechado a julio 14, 2016, certifico haber revisado y aprobado, parte gramatical, redacción, aplicación correcta de las normas A.P.A y el formato impreso, del proyecto de investigación de la Srta. **ESTEFANIA LISBETH MACKLIFF VELIZ**, cuyo título es: **DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL BANECUADOR (BANCO NACIONAL DE FOMENTO) DEL CANTÓN URDANETA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al mencionado estudiante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la educación y se proceda a su exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

Lcdo. Juan Guevara Espinoza Msc.
DOCENTE DE LA FCJSE.

ABSTRACT

The quality of the service to users of BanEcuador del Cantón Urdaneta depends on the good work performance of the secretaries. The problem that currently exists in the Banana Bank (National Development Bank) of the Canton Urdaneta, lies in the quality of service to users, which is characterized by some secretaries and secretaries not performing in a competent manner the tasks entrusted to them, is attributed That among the main causes are in the limitation of the use of human relations and its advantages.

This problem of poor work performance causes a deteriorating image to the company creating feelings of dissatisfaction among users, the secretary must meet certain characteristics that allow him to perform his duties with due professional efficiency.

Banco Nacional de Fomento, currently called BanEcuador, is an autonomous development finance institution with private law and social and public purpose, this operation is based on the Organic Law, Statute, Regulations and Regulations.

RESUMEN

La calidad del servicio a los usuarios del BanEcuador del Cantón Urdaneta depende del buen desempeño laboral de las secretarias. El problema que actualmente existe en el BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta, radica en la calidad de servicio a los usuarios, la cual se caracteriza porque algunas secretarias y secretarios no realizan de manera competente las labores a ellas encomendadas, se atribuye que entre las principales causas están en la limitación del uso de las relaciones humanas y sus ventajas.

Este problema del mal desempeño laboral ocasiona una deteriorada imagen a la empresa creando sentimientos de insatisfacción entre los usuarios, la secretaria debe reunir ciertas características que le permitan desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional.

Banco Nacional de Fomento que en la actualidad lleva el nombre de BanEcuador es una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y publica, este funcionamiento se basa en la Ley Orgánica, Estatuto, Reglamentos y Regulaciones.

INDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS	III
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN	IV
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA LECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN	VI
ABSTRACT	VII
RESUMEN	VII
INDICE	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE ESQUEMAS	XI
1 INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	3
1.1 TEMA:	3
1.2 MARCO CONTEXTUAL	3
1.2.1 Contexto Internacional	3
1.2.2 Contexto Nacional	4
1.2.3 Contexto Local	5
1.2.4 Contexto Institucional	6
1.3 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	7
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.4.1 Problema General	8
1.4.2 Problemas Derivados	8
1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.5.1 Delimitación Demográfica	9
1.5.2 Línea de Investigación Universidad Técnica de Babahoyo	9
1.5.3 Línea de Investigación de la Facultad	9
1.5.4 Línea de investigación de la Carrera	9
1.5.5 Delimitación Temporal	9
1.6 JUSTIFICACIÓN	9
1.7 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	10
1.7.1 Objetivo General	10
1.7.2 Objetivos Específicos	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	11
2 MARCO TEÓRICO	11
2.1 MARCO CONCEPTUAL	11
2.1.1 Marco Referencial sobre la Problemática de Investigación.	30
2.1.2 Antecedentes Investigativos	30
2.2 POSTURA TEÓRICA	34

2.3	HIPÓTESIS _____	36
2.3.1	<i>Hipótesis General</i> _____	36
2.3.2	<i>Hipótesis Específicas</i> _____	36
2.4	VARIABLES _____	37
2.4.1	<i>Variable Independiente</i> _____	37
2.4.2	<i>Variable dependiente</i> _____	37
3	RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN _____	38
3.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS _____	39
3.1.1	<i>Pruebas Estadísticas Aplicadas</i> _____	59
3.2	CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES _____	63
3.2.1	<i>Conclusión General</i> _____	63
3.2.2	<i>Conclusiones Específicas</i> _____	63
3.3	RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES _____	64
3.3.1	<i>Recomendación General</i> _____	64
3.3.2	<i>Recomendaciones Específicas</i> _____	64
	CAPÍTULO IV. PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN _____	65
4	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS _____	65
4.1	ALTERNATIVA OBTENIDA _____	65
4.2	ALCANCE DE LA ALTERNATIVA _____	65
4.3	ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA _____	66
4.4	ANTECEDENTES _____	66
4.4.1	<i>Justificación</i> _____	66
4.5	OBJETIVOS _____	67
4.5.1	<i>Objetivo General</i> _____	67
4.5.2	<i>Objetivos Específicos</i> _____	67
4.6	ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA _____	67
4.6.1	<i>Título</i> _____	67
4.6.2	<i>Componentes</i> _____	67
	ANEXOS _____	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.-TÉCNICA SECRETARIAL.....	39
Tabla 2,-TIPOS DE CORRESPONDENCIA.....	40
Tabla 3.-REDACTAR DOCUMENTOS	41
Tabla 4.-CORRESPONDENCIA	42
Tabla 5.-NORMAS DE REDACCIÓN	43
Tabla 6.-REDACCIÓN.....	44
Tabla 7.-CORRECCIÓN DE DOCUMENTOS	45
Tabla 8.-TRABAJO EN EQUIPO	46
Tabla 9.-ASISTENCIA A CAPACITACIONES.....	47
Tabla 10.-BUENA PRESENCIA	48
Tabla 11.-ATENCIÓN AL USUARIO	49
Tabla 12.-EFICIENCIA	50
Tabla 13.-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	51
Tabla 14.-AMBIENTE.....	52
Tabla 15.-ATENCIÓN AL USUARIO	53
Tabla 16.-ERRORES EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS	54
Tabla 17.-FORMACIÓN ACADEMICA	55
Tabla 18.-BUENA PRESENCIA	56
Tabla 19.-ASISTENCIA A CAPACITACIONES.....	57
Tabla 20.-REDACCIÓN DE DOCUMENTOS	58
Tabla 21.-Frecuencia Teóricas Observadas	61
Tabla 22.- Frecuencia Esperada.....	61
Tabla 23.- ChiCuadrado	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.-TÉCNICA SECRETARIAL.....	39
Gráfico 2.-TIPOS DE CORRESPONDENCIA.....	40
Gráfico 3.-REDACTAR DOCUMENTOS.....	41
Gráfico 4.-CORRESPONDENCIA	42
Gráfico 5.-NORMAS DE REDACCIÓN	43
Gráfico 6.-REDACCIÓN.....	44
Gráfico 7.-CORRECCIÓN DE DOCUMENTOS	45
Gráfico 8.-TRABAJO EN EQUIPO	46
Gráfico 9.-ASISTENCIA A CAPACITACIONES.....	47
Gráfico 10.-BUENA PRESENCIA.....	48
Gráfico 11.-ATENCIÓN AL USUARIO	49
Gráfico 12.-EFICIENCIA	50

Gráfico 13.-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	51
Gráfico 14.-AMBIENTE.....	52
Gráfico 15.-ATENCIÓN AL USUARIO	53
Gráfico 16.-ERRORES EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS	54
Gráfico 17.-FORMACIÓN ACADEMICA	55
Gráfico 18.-BUENA PRESENCIA.....	56
Gráfico 19.-ASISTENCIA A CAPACITACIONES.....	57
Gráfico 20.-REDACCIÓN DE DOCUMENTOS	58

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1.- Perfil Técnico	19
Esquema 2.- Categorías de Análisis.....	33
Esquema 3.-Constelación de la variable independiente	33
Esquema 4.-Constelación de la variable dependiente	33

1 INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación estudia el problema que presenta el BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del cantón Urdaneta provincia Los Ríos, y propone un modelo de gestión que organiza el flujo de las actividades que deben ejecutar las secretarias para ofrecer de forma correcta la atención al público.

Es necesario que las secretarias tengan un perfil profesional idóneo que se adapte a las necesidades de la institución para la cual trabaja, pero también la institución debe tener analizado, diseñados y establecidos los procedimientos que se aplican a diario, de tal forma que la gestión siga el orden previamente establecido.

En el presente trabajo investigativo se detalla tres capítulos:

En el primero se evidencia el contexto en la que se desarrollan las actividades de las secretarias y la calidad del servicio de atención a los usuarios del Banco Nacional de Fomento de la ciudad de Catarama, la situación problemática, el problema general y los específicos, la justificación y objetivos.

En el segundo capítulo se detalla el marco teórico en el que se encuentra, marco conceptual, donde se definen las variables de estudio, el marco referencial, en el que se ha buscado investigaciones similares en otros contextos investigativos, la postura teórica donde se analizan diferentes teorías acerca de la problemática, y se adopta una que guiará la presente investigación y por último están las hipótesis.

En el tercer capítulo se encuentra el resultado de la investigación, que ayudara a la identificación del problema por medio de las pruebas estadísticas aplicadas, el análisis e interpretación de datos con las preguntas dirigidas a las secretarias del BanEcuador y a los usuarios.

En el cuarto capítulo detallamos la propuesta del resultado, la alternativa obtenida y los aspectos básicos de la alternativa, donde también se incluye la bibliografía y anexos de las actividades realizadas. Se espera que el trabajo de investigación sea una herramienta que permita aprovechar las potencialidades de las secretarías y secretarios que laboran dentro la institución financiera, para alcanzar la satisfacción al cliente.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Tema:

DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DEL BANECUADOR (BANCO NACIONAL DE FOMENTO) DEL CANTÓN URDANETA PROVINCIA DE LOS RÍOS

1.2 Marco Contextual

1.2.1 Contexto Internacional

El mundo entero, la misión de la Secretaria Ejecutiva es brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa, por eso su perfil debe estar orientado a cumplir con algunas virtudes como dispensar un trato, amable con cortesía y seriedad, tener excelente redacción y ortografía, facilidad de expresión verbal y escrita, ser una persona proactiva y organizada con facilidad para interactuar en grupos, brindar apoyo a todos los departamentos y desempeñarse con mucha eficiencia en su área, pero sobre todo, buenas relaciones personales.

La televisión y los medios de comunicación del pasado había hecho un mito del perfil de las secretarias, creando un estereotipo como lindas señoritas que tomaban mensajes en las rodillas de sus jefes, El nuevo rol de la secretaria y del asistente ejecutivo, las nuevas tendencias en materia organizacional incluso las han querido borrar del mapa empresarial.

De hecho, hoy es toda una particularidad que una secretaría maneje las cuestiones de un solo director. En muchas compañías les cambiaron hasta el nombre: hoy las llaman team, sienten los cambios del assistant, lo que traducido es asistente del equipo, una manera elegante de decir que el ámbito laboral es más amplio. Trabajan, dan soporte a varios gerentes o, en muchos casos, a toda un área, para más personas y cumplen a satisfacción.

Producto de la competencia y la necesidad de bajar los gastos, las empresas redujeron el número de secretarías o nunca reemplazaron a aquella que alguna vez abandonó la compañía., a la hora de los aumentos salariales, las empresas argumentan que la actividad estrictamente secretarial disminuyó ante el surgimiento de nuevas tecnologías, hoy, las reuniones se convocan vía intranet y las agendas se chequean electrónicamente.

1.2.2 Contexto Nacional

El Ecuador las secretarías se encuentran obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de los clientes, el mismo que los servidores públicos constituyen el eslabón fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad en el servicio de un país, mientras más se aprecia el servicio de atención a los usuarios este mejorara los resultados en la productividad del trabajo y en la prestación de los servicios a los clientes.

La Secretaria Ejecutiva de empresas privadas en el Ecuador, son seleccionadas mediante test que se aplican con mucha rigurosidad, sobre todo en su potencial de servicio al público. En las instituciones públicas ahora se exige a las Secretarías, que además de capacidad profesional ejerzan aptitudes para la Organización, que pongan en práctica habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones; y sobre todo, que demuestren ejercer capacidad y talento para relacionarse con el público que acude en busca de un buen servicio en la institución donde labora, porque la imagen profesional es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas de una empresa o institución.

La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y pro-actividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa. Debe de abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión.

Ninguna secretaria debe valerse de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener ascensos no merecidos y, como consecuencia mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otras personas que, por su experiencia, y conocimientos y años de servicio lo tienen más merecido.

1.2.3 Contexto Local

En la provincia de Los Ríos se tenía una mala concepción de la función de las secretarias, de cubrirle las espaldas al jefe, de ser bloqueadora de visitas y llamados, desapareció hoy son solucionadoras de problemas y un nexo entre el jefe y el cliente, interno o externo, sostiene la consultora Clara Doblaz, sostiene cuando se independizó hace cinco años, luego de trabajar 17 años como secretaria para IBM, precisó en qué se diferencia el trabajo de las secretarias de ayer y hoy.

Antes las secretarias se enteraban de todo lo que pasaba en la empresa. Hoy todo va por correo electrónico y pierden el control de la documentación que aprueba su jefe dejaron de ser el embudo y esa adaptación, hay que admitirlo, no es sencilla, pero están trabajando en eso.

El 40 por ciento de sus responsabilidades tiene que ver con el manejo de agenda, la atención de llamadas y el manejo de archivo, el 60 por ciento restante, con el cumplimiento de los objetivos del área a la cual reportan, si una secretaria trabaja en cobranzas, su sueldo tendrá que ver con el resultado del sector.

Que valoren su nuevo rol, el hecho de tener entidad propia; que se sientan orgullosas de ser hacedoras de soluciones, en vez de una valla inexpugnable. En materia de tareas, les diría que no sufran por el teléfono que ya no hace falta usarlo y piensen en hacer aquello que sus jefes no les piden, pero seguramente valorarán.

1.2.4 Contexto Institucional

Banco Nacional de Fomento

A partir de su creación, el Banco hipotecario del Ecuador ha experimentado sucesivas reformas que han ido cambiando su estructura; así el 14 de octubre de 1943, se expidió una ley que transformo al banco hipotecario en el Banco Nacional de Fomento, que es el punto de partida de sistema que rige actualmente y que organizo a los Bancos Provinciales dentro de una estructura nacional.

La misión Curan , en 1958 y la del Banco Interamericano de Desarrollo , en 1964 así como estudios realizados por expertos nacionales , determinaron la introducción de varias reformas que permitieron configurar la cual organización del Banco Nacional de Fomento , cuya Ley Orgánica , dictada el 24 de noviembre de 1964 , tuvo vigencia desde el 1 de diciembre del mismo año.

En virtud de esta Ley, se unifico el anterior sistema de crédito de fomento, que contaba con una casa matriz y bancos provinciales autónomos, en una sola institución, mediante transformación de los bancos provinciales en sucursales dependientes directamente de la Casa Matriz.

BanEcuador B.P.

Mediante Decreto Ejecutivo N° 677 emitido el 13 de mayo de 2015, el señor Presidente Constitucional de la República creó el banco público denominado BANECUADOR B.P., con el objeto de realizar actividades financieras previamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos y la prestación de servicios financieros de créditos, ahorro e inversión, bajo el criterio de intermediación financiera de recursos públicos y privados.

Misión

La misión de BanEcuador B.P. es brindar productos y servicios financieros innovados, eficaces y sostenibles social y financieramente, apartando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores rurales y urbanos, fortaleciendo la asociatividad.

Universidad Técnica de Babahoyo

La Universidad técnica de Babahoyo, era en el año 1971 y las instituciones públicas y privadas entre ellas el JIB-21, que lo integraban, entre otros: Gary Esparza, Vicente Aragundi Castillo, Cicerón Ordoñez, Enrique Prieto, Roger Bustamante, Martin Gregor, LUIS Roby Edgar Unda, estudiantes, profesores en fin la ciudadanía babahoyense clamaba por la creación de una universidad estatal para impulsar el desarrollo educativo, social y cultural de la provincia de Los Ríos.

1.3 Situación Problemática

El problema que actualmente existe en el Banco Nacional de Fomento del cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos, radica en la atención al público, la misma que se caracteriza por el incumplimiento a satisfacción de sus labores encomendadas por parte de algunas secretarias y secretarios, mismo que no priorizan al usuario, haciendo que este quede con una insatisfacción de haber sido atendido.

Se atribuye que entre las causas están en el desconocimiento de las prácticas de relaciones humanas y sus derivaciones, este que se evidencia en la mala atención al cliente que como es obvio deteriora la imagen a la institución por el hecho de desatender a los clientes, para esto el proyecto propone, realizar seminarios a las secretarias y secretarios para disminuir significativamente la presencia del problema, de tal manera que les puedan brindar a los usuarios

la atención debida y necesaria , cumpliéndose siempre y cuando bajo el rol en el que se desenvuelve el secretario o secretaria.

Cada vez es mayor el número de las secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo.

Pero, así como existen grandes ofertas de trabajos para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de éstas. La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitan desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional.

1.4 Planteamiento del problema

1.4.1 Problema General

¿De qué manera incide el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva en la calidad del servicio a los usuarios del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta Provincia los Ríos?

1.4.2 Problemas Derivados

- ¿Qué influencia tienen los perfiles profesionales de las secretarias en la práctica de sus funciones dentro de la institución?
- ¿Cuál es el modelo de gestión para mejorar el servicio a los usuarios por parte de las secretarias del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta?
- ¿De qué manera influye el desempeño de las secretarias en la satisfacción de las necesidades de los usuarios del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta?

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Delimitación Demográfica

Secretaria del BanEcuador, Usuarios que asiste al BanEcuador en busca de algún servicio.

1.5.2 Línea de Investigación Universidad Técnica de Babahoyo

Educación y Calidad.

1.5.3 Línea de Investigación de la Facultad

Talento Humano Educación y Docencia.

1.5.4 Línea de investigación de la Carrera

Gestión del conocimiento en las actividades secretariales

1.5.5 Delimitación Temporal

Se tomará en cuenta para realizar la investigación el año 2016 de mayo a septiembre.

1.6 Justificación

La investigación está orientada a analizar la incidencia del desempeño laboral de la secretaria ejecutiva en la calidad de servicio a los usuarios del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta, este estudio se lo realiza porque el servicio a los usuarios es la fuente que impulsa el progreso y desarrollo empresarial.

Para que una organización pueda estar lista, para enfrentar en mejores condiciones los retos y desafíos que la competencia impone, logrando ser proactivos, eficientes y entendiendo a la calidad de servicios como una herramienta indispensable en las organizaciones modernas.

La razón más importante para realizar esta investigación es lograr que se dé una buena atención entre las secretarias de la institución bancaria y los usuarios. También es de vital importancia contar con recursos humanos que posean un buen perfil profesional, acorde a las funciones que desempeñan, el punto donde recaen los controles e incluso procesos operativos, es en la

secretaria de cada departamento, la secretaria se constituye en un cargo fundamental en cuanto a llevar a cabo el control de cada una de las actividades que se ejecutan ya que es el soporte directo del jefe.

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera óptima, y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo, y así podrán brindar un mejor servicio a los usuarios, los resultados de este trabajo pretenden beneficiar a la misma institución bancaria donde se realiza la investigación, y a los usuarios que diariamente acuden a realizar trámites pertinentes a su profesión o actividad de trabajo.

1.7 Objetivos de Investigación

1.7.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de los factores del desempeño laboral de las secretarias ejecutivas en la calidad de servicio a los usuarios del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del cantón Urdaneta.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Evidenciar la influencia del perfil profesional de las secretarias en su desempeño laboral.
- Evaluar la gestión, desempeño laboral de las secretarias y su influencia en los usuarios.
- Mejorar la calidad de servicio de las secretarias en la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2 Marco Teórico

2.1 Marco Conceptual.

Desempeño Laboral

El termino desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer , por lo tanto le son esenciales aspectos tales como : las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que se desarrollan las actividades laborales asignadas en un periodo determinado), el comportamiento de la disciplina (el aprovechamiento de la jornada laboral , el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo) y las cualidades personales que se refieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos ya que existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada. (EcuRed, 2009)

Se plantea que el desempeño “es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”. (Vargas, 2011, pág. 20)

Es decir que identifica el nivel desempeño mediante las necesidades que se puedan cubrir durante el proceso de trabajo que desempeña dentro de la institución o empresa, donde se pone en funcionamiento las habilidades y destrezas, que sean parte de la solución de los conflictos y la identificación de las posibles soluciones con su equipo de trabajo, aunque en instituciones públicas muchos de los empleadores se resisten al cumplimiento de la misión y visión que esta tiene como empresa.

(Vargas, 2011), señala cómo el desempeño “está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse”

Las actividades dentro de una empresa requieren percusión y seriedad, ya que desempeñarse en ella requiere de un perfil de un profesional con aptitud positiva y que maneje su carácter dentro de la misma, ya que este influirá en la manera en la que se desenvuelva y lo ayudara a responder con precisión y atención a las actividades que se le presentaran, y serán los actores principales de la solución.

El factor principal para un buen desempeño dentro de una empresa en la motivación las mismas el individuo lo procesa de manera interna, trayéndola hacia el exterior, y que consiste en que se plante objetivos que sean cumplidos y realizados con eficiencia dentro de su labor como trabajador y profesional.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generadas del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (P.Robbins, 2011, pág. 36)

Es decir que esta satisfacción se ve reflejada en el comportamiento del trabajador, el mismo que se basa en la estabilidad emocional que presenta en su puesto de trabajo, de modo que es el conjunto de actitudes del individuo hacia su forma de trabajar, y que es activamente demostrada e identificada en el compromiso y esfuerzo con el que se desempeña laboralmente y de la misma compartiendo su actitud y aptitud ante sus jefes o su equipo de trabajo dentro de la empresa o institución en la que trabaja.

¿Que determina la satisfacción laboral?

Las evidencias indican factores de trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto por lo que respecta a su bienestar personal como por lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. (P.Robbins, 2011, pág. 36)

Es decir que tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que está bien lo están haciendo, características que hacen que los trabajos poseen estímulos intelectuales. En condiciones moderadas, los empleados experimentarían placer y satisfacción.

Actitudes en la gestión laboral

Tal persona debe comprender que “el no solo forma parte, sino que es la imagen de la empresa” en la cual se desempeña. Estas mismas consideraciones son para quienes, en el importante puesto de secretaria son el concepto de las relaciones públicas. (Montero, 2002, pág. 142)

Se piensa que con usar un uniforme corporativo o una presentación personal aceptable “está todo dispuesto”; pero el aspecto fundamental es considerar que ello es solo una parte y que lo otro es “respecto al público o usuario”. Por ello es necesario establecer que, en la oficina de reclamo o informaciones, debe haber una persona de mucho tacto y cortesía, con lenguaje claro preciso y presupuesto, con una presentación personal adecuada.

Algunas actitudes laborales:

Cambiar para mejorar: Para experimentar crecimiento es necesario cambiar. Los cambios deben ser buscados y realizados.

Entusiasmo en todos nuestros emprendimientos: Vivir con esta cualidad nos da la fuerza necesaria; esta fuerza hay que avivarla a diario. Serenidad, autocontrol y visión positiva son las mejores armas para enfrentar con éxito los problemas.

Establecer metas: Sin la acción es difícil lograr nuestro objetivo. Llevar a cabo nuestras ideas puede convertirse en algo grandioso, sólo lo sabremos si actuamos.

Ser personas integrales: Si ampliamos nuestros conocimientos sobre distintas áreas, estaremos más preparados y aportaremos más. Nunca podemos decir que “sabemos lo suficiente”.

Terminar las tareas: La perseverancia y el compromiso no pueden faltar en un emprendedor.

Gestión de calidad en los servicios

“Es un sistema eficaz para integrar mejorar la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permita la satisfacción del cliente”

En los Servicios Sociales los beneficios también se notarán a largo plazo. Vamos a conseguir mejores rendimientos de los recursos y una mayor satisfacción y prestigio social, lo que redundará un sector moderno, cohesionado y estructurado, en mayores inversiones y mejor desarrollo profesional.

“La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos.” (Vargas, 2011, pág. 27)

En efecto, una organización, es considerada de forma creciente como un conjunto de procesos orientados hacia la misión que tiene. Así pues, la Gestión de los servicios es la manera en como atendemos continuamente con estos procesos. La manera en como los mejoramos, alargamos, acortamos, medimos, evaluamos, desarrollamos la atención.

Gestión del Talento Humano

Según Ibiden (2004, P. 465) “La gestión del talento también es conocida como Gestión del Capital Humano, Sistema de Información del Recurso Humano o Sistemas de Gestión de Recursos Humanos o módulos de Recursos Humanos”. Las compañías se involucran en la gestión del talento (Gestión del Capital Humano) son estratégicas e intencionadas para buscar, atraer, seleccionar, capacitar, desarrollar, retener, promover, y movilizar a los empleados en la organización. Las investigaciones realizadas para medir el valor de sistemas como estos dentro de las empresas, descubren beneficios en estas áreas económicas críticas: utilidades, satisfacción al cliente, calidad, productividad, costos, duración del ciclo de los procesos, y capitalización de mercado. Este abordaje del manejo del recurso humano busca no sólo emplear al personal más calificado y valioso, si no también enfatizar la retención. Como el reclutamiento y la selección son tan costosos para una empresa, es importante colocar al individuo en una posición donde sus habilidades sean óptimamente utilizadas.

El uso actual de la Gestión del Talento

Según Munch, G. “El término, gestión del talento significa diversas cosas para distintas organizaciones. Para algunos es gerencial a individuos de alto-valor o “muy capaces,” mientras que, para otros, es cómo se maneja el talento en general - es decir se trabaja bajo el supuesto que toda persona tiene algo de talento que requiere ser identificado y liberado. Desde la perspectiva de la gestión del talento, las evaluaciones del desempeño tratan con dos temas importantes: el rendimiento y el potencial. El rendimiento actual del empleado ceñido a un trabajo específico ha sido siempre la herramienta estándar que mide la productividad de un empleado. Sin embargo, la gestión del talento también busca enfocarse en el potencial del empleado, lo que implica su desempeño futuro si se fomenta el desarrollo apropiado de habilidades”.

Desempeño de la Secretaria.

(Cevallos, 2011, págs. 66-67) La secretaria será asistente directa del jefe y constituirá el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, será portavoz de las decisiones de superior, además debe realizar adecuadamente las siguientes actividades.

Recibir, leer y distribuir el correo de entrada de su comportamiento.

Redactar correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.

Mecanografiar procesar la documentación que se le encomiende.

Buscar informaciones pertinentes en la empresa.

Realizar tareas administrativas elaboradas aplicando instrucciones recibidas.

Mantener al día el sistema de archivo de su departamento.

Participar en la confección y gestión de la agenda de trabajo.

Participar eventualmente en las reuniones del departamento y redactar los informes y actas correspondientes.

Atender y filtrar visitas y llamadas telefónicas.

Preparar las condiciones y materiales necesarias para la celebración de reuniones y conferencias.

Utilizar adecuadamente la información confidencial.

Además de poner práctica ciertas técnicas para el mejor desempeño en su trabajo.

Técnicas de la Comunicación Oral.

Escuche todo lo que la otra persona le esté comunicando.

No emita un juicio sobre el mensaje a partir de sus prejuicios o estado emocional.

Escuche los puntos de vista de quienes intervengan en una conversación o discusión.

Planifique la forma como va a comunicar algo.

No exprese una opinión si no está seguro de lo dice.

Trate de ser lo más objetivo posible cuando exprese una opinión.

Considere siempre los sentimientos ajenos.

No descalifique una opinión porque no sea suya.

Eficiencia de la secretaria

Eficiencia hace referencia a los recursos y los resultados obtenidos en la capacidad o cualidad de las secretarias es muy apreciada por su empresa u organizaciones debido a que en la práctica de lo que estas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos humanos financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos limitados y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas. (Cevallos, 2011, pág. 24)

Por ello la secretaria siempre debe impartir sistemas necesarios para la atención al cliente.

También pasos claves como lo son:

Espontaneidad.

Solución de problemas y reconocimientos.

Evaluación permanente de la metodología utilizada.

Incluir un sistema con amabilidad.

Respeto mutuo.

Fluidez de sus conocimientos.

Eficacia de la secretaria

La Eficacia es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto hacer las cosas correctas, es decir, las actividades de trabajo con las que la institución alcanza sus objetivos. Es una medida del logro de resultados en términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos. (Cevallos, 2011, pág. 25)

La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna, deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

Perfil profesional de la secretaria.

La secretaria ejecutiva debe poseer cualidades como:

Simpatía para brindar confianza y seguridad para satisfacer adecuadamente las inquietudes y necesidades de las personas.; atenta con los requerimientos solicitados; paciente en cualquier circunstancia; sencilla y respetuosa logrando ser querida y respetada por todos; cordial con un trato sincero; amable dando lugar a buen prestigio para la institución y colaboradora solucionando problemas que puedan tener.

Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y cumpla con las siguientes características.

Orden y pulcritud en el trabajo.

Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.

Positiva disposición para el trabajo en equipo.

Facilidad para las relaciones interpersonales.

Buena presencia.

Persona de buen trato, amable, cortés y seria.

Excelente redacción y ortografía.

Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet.

Brindar apoyo a los departamentos.

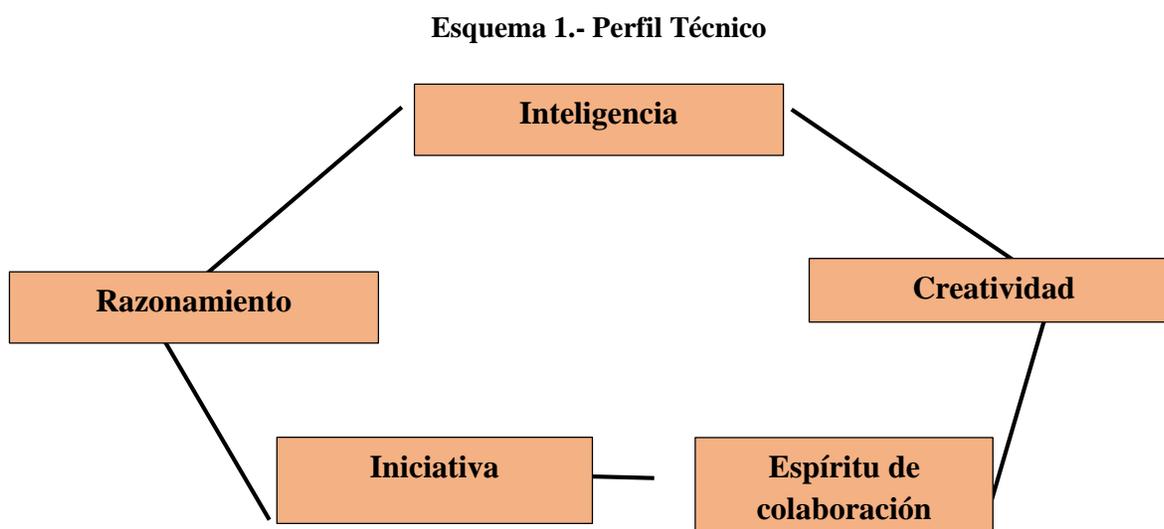
Facilidad de expresión verbal y escrita.

Persona proactiva y organizada.

Desempeñarse eficientemente en su área. (Cevallos, 2011, págs. 16, 17, 18)

Perfil técnico.

Este perfil es importante por la habilidad en la utilización de plataformas de Windows y manejo de programas computacionales, medios digitales Macromedia Microsoft Word, Microsoft Excel, PowerPoint, memoria asociativa, capacidad de síntesis y desarrollo, redacción, fluidez verbal.



Discreción. - Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

Adaptabilidad. - Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo.

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

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

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

Limpieza y orden. - Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

Paciencia. - La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

Cooperación. - El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto, la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

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

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

Dedicación. - Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

Pulcritud. - Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

Previsión. - Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.

Sinceridad. - La relación jefa – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto, la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.

Buena educación. - Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

Perfil Funcional

Es importante e independiente la capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con conocimiento cabal de las actividades de que se realizan en la institución, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o puede desarrollar.

Perfil Personal

Simpatía: modo de ser carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás.

Atenta: Que tiene fija la atención en algo. Cortesía al usuario.

Sencillez: Cualidad de sencillo. Porque debe ser una persona a la que pueden pedir ayuda o consejo.

Amabilidad: Las cualidades que debe caracterizar a las secretarias es ser amable, tratar con gentileza, dando lugar a buen prestigio para a la institución.

Cooperar: Prestar ayuda. Auxiliar, socorrer al usuario.

Además de los aspectos técnicos que debe conocer la secretaria, existen características personales y profesionales que hacen de ella una asistente eficiente que cumpla con la misión y visión dentro de la institución.

Otras características del perfil profesional de las secretarias son:

Organización: debe tratarse de personas metódicas y responsables.

Capacidad de trabajo: han de poder hacer tres o cuatro cosas a la vez y adaptarse continuamente a los cambios.

Don de gentes: tienen que ofrecer la mejor imagen posible. Han de ser amables, comunicativas y capaces de relacionarse con todos los compañeros.

Iniciativa para resolver los problemas. (Jiménez, 2009, pág. 9)

Cualidades personales para el perfil profesional de la secretaria moderna

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirá desarrollar su trabajo de manera más óptima y además le ayudaran a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. (Cevallos, 2011, págs. 21-22)

Existen cuatro tipos de cualidades entre las más importantes tenemos:

Cualidades intelectuales

Debe tener conocimientos de cultura general: estar informado sobre temas de actualidad.

Ortografía

Lenguaje

Iniciativa

Cualidades morales

Responsabilidad

Discreción

Honradez

Lealtad

Sinceridad

Cualidades sociales

Capacidad para trabajar en equipo

Capacidad para dirigir

Orden

Excelente comportamiento y relaciones humanas

Sentido del humor

Tolerancia

Solidaridad

Cualidades físicas

Excelente presentación personal

Tono de voz suave

Agudeza visual

Trato agradable

Atractivo personal

Buena imagen

Conocimientos que requiere una secretaria

Conocimientos informáticos: Una secretaria debe tener los conocimientos para desempeñarse con eficiencia, que le ahorran tiempo preciso en el desempeño de sus funciones.

Archivo: Escritura, redacción, enseña a escribir correctamente una lengua y aprende a redactar con claridad y precisión las ideas para una comunicación eficaz.

Atención al cliente: La atención al cliente es proporcionar de un bien o servicio al cliente o usuario, para satisfacer sus necesidades o deseos y por ende dar realce a la imagen institucional.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece su suministrador con el fin de que el cliente obtenga una buena atención. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. (Maricela, 2011, pág. 24)

El Cliente

Proviene del latín cliens, el termino cliente permite hacer mención a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales. (Maricela, 2011, págs. 28-29-30)

Para que el cliente esté satisfecho con lo que le estamos ofreciendo y con lo que en el futuro podamos ofrecerlo, es necesaria una correcta gestión de las relaciones entre nuestra empresa y el cliente, por ende es el protagonista de la acción comercial y empresarial, dar una buena respuesta a sus demandas y resolver cualquier tipo de sugerencia o propuesta es imprescindible. El cliente es, por muchos motivos, la razón de existencia y garantía de futuro de la empresa.

Tipos de Clientes

Existe dos tipos de clientes el cliente interno y el cliente externo.

El Cliente Interno. - Es la persona que utiliza el servicio o adquiere el producto al interior de la empresa, es decir los empleados.

El Cliente Externo. - Es la persona que consume los productos que se ofrecen.

Dentro de este grupo de clientes existen los siguientes.

El Cliente Asesorado.

Características: Siempre está en compañía de alguien, frecuentemente busca apoyo en el acompañante, cree en las razones de quien lo acompaña que en las del vendedor.

Forma de Tratarlo: Empiece por convencer al acompañante, analicé las objeciones y supérelas con rapidez, nunca aislé al acompañante.

Cliente Curioso.

Características: Le intrigan los aspectos especiales que presente el producto, Hace preguntas sorprendentes, revisa, investiga y observa minuciosamente.

Forma de Tratarlo: Resuelva en forma sencilla sus inquietudes, no se desconcierte y responda con respeto a sus preguntas, profundice en el aspecto más específico que haya llamado su atención.

Cliente Dominante.

Características: Es de acciones rápidas, impaciente e interrumpe con frecuencia, discute continuamente, se cree superior a los demás.

Forma de Tratarlo: Escúchelo con paciencia y conserve la calma, no le discuta y mantenga el buen humor, no se deje impresionar por sus sarcasmos.

El Cliente Irrespetuoso.

Características: Manifiesta modales agresivos, gesticula continuamente y tiene un tono de voz airado, no admite razones.

Forma de Tratarlo: Mantenga la serenidad, no le conteste en tono airado, si siente que va a perder la calma, discúlpese con una frase amable y pida que lo reemplace.

El Cliente Extrovertido.

Características: Habla incesantemente, le gusta contar historias, es confianzudo y habla de asuntos personales.

Forma de Tratarlo: Sea tolerante, pero guarde las distancias, no se involucre en sus asuntos personales, busque la manera de encausarlo hacia el interés de la venta.

El Cliente Reservado.

Características: Es inexpresivo, su actitud silenciosa es desconcertante, es precavido y tiene dificultad de expresión.

Forma de Tratarlo: Gánese su confianza, hágale preguntas.

Cliente Gruñón.

Características: Tiene enojo sin motivo aparente, influyen más los motivos emocionales que los racionales, está generalmente en actitud defensiva.

Forma de Tratarlo: Trate de encontrar el real motivo de su enojo, inicialmente coincida con él, pero finalmente de firmeza a sus argumentos, sea breve en su exposición.

Como atender a un cliente difícil.

Para atender a un cliente difícil es necesario tomar en cuenta los siguientes tips:

Aprende a escuchar. No interrumpas al cliente mientras está hablando ni discutas.

Sé empático. Ponte en el lugar de quien reclama y demuestra que entiendes su situación, eso calmará los ánimos.

Baja el tono de tu voz. Si el cliente levanta la voz, trata de hablar más despacio y en un tono más bajo. Esa actitud se reflejará en él y lo ayudará a calmarse y a mantener la situación bajo control.

Imagina que te están mirando. Piensa que no te diriges a una sola persona, sino a un conjunto; ese cambio de perspectiva sirve como amortiguador emocional para clientes verbalmente abusivos y permite pensar con claridad antes de responder.

Aprende a desistir. Si percibes que la venta no es posible, es mejor ceder y favorecer al consumidor. De esta manera, dedicarás tu tiempo a atender a otras personas más razonables y que también reclaman tu atención.

No pierdas los nervios. Respira hondo si consideras que el cliente llega a faltarte al respeto. Es aconsejable seguir hablando calmadamente, como si no estuvieras siendo ofendido.

Sé humano. Manteniendo el mismo tono de antes, trata de entender que cualquiera puede tener un mal día. Intenta mostrarte comprensivo con su estado de ánimo.

Nunca lo tomes de forma personal. Nunca lles las críticas al lado personal. Si el cliente hace eso, dirige la conversación al tema principal, explica cómo resolver la situación e ignora los comentarios personales.

Cumple tus promesas. Si quedaste en llamar al cliente, hazlo. Pequeños gestos como éste son los que dan forma a una gran confianza por parte del consumidor, que no se siente como “uno más”.

Explica el próximo paso. Aclara al cliente lo que puede esperar en adelante e insiste en eliminar cualquier tipo de inseguridad o incertidumbre sobre qué pueden encontrarse en el futuro.

Calidad de atención al cliente

“Representa un proceso de mejoras continúa en la cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Parra, 2013, pág. 5)

Es así que el trabajador debe satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

“Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la precesión de diferencias en la oferta global de la empresa” (Parra, 2013, pág. 6)

El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Objetivos:

Cumplir las expectativas del cliente y despertar en las nuevas necesidades.

Rendir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.

Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

Disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia.

El servicio.

El servicio es más allá de la amabilidad y de la gentileza. Claro que una sonrisa no nunca está de más. (S.L., 2003, págs. 8-9, 11).

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo por lo que el buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general.

La fiabilidad del servicio. Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.

El estado de los elementos tangibles. Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.

La capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

La profesionalidad. Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridos por las personas encargadas de prestar el servicio.

La cortesía. Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio.

La credibilidad. Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido

Seguridad. Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos.

Comunicación. Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo.

Comprensión del cliente. Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes.

Calidad de servicios.

Según Pizzo (2013) Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia un servicio accesible, al cuadro, ágil, flexible apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable aún bajo situaciones imprevisto o anti errores, de tal manera que el cliente se sienta comprometido atendido y servido personalmente, con dedico y eficacia y sorprendido con mayor valor a lo esperado, proporcionando en consecuencia de mayores ingresos y menores costos para la organización.

Características del servicio de calidad

Las características que se debe cumplir según el servicio de calidad, son las siguientes; objetivos, necesidad y resultados:

Formalidad: Honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad.

Iniciativa: Ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.

Ambición: Tener deseos inagotables para mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.

Autodominio: Tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.

Disposición de servicio: Es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.

Don de gentes: Tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlos.

2.1.1 Marco Referencial sobre la Problemática de Investigación.

2.1.2 Antecedentes Investigativos

Para realizar la presente investigación fue necesario revisar estudios anteriores relacionados o vinculados con el tema, a fin de buscar algún aporte al mismo, a continuación, se menciona a los más relevantes.

La investigación realizada por: (Enríquez, 2013); Autoras: Salazar Enríquez, Miriam Patricia, cuyo título es: Gestión de relaciones públicas en el desempeño laboral de las secretarías del gobierno autónomo descentralizado de San Miguel de Urququi, del período noviembre 2012 a junio de 2013, quien en su propuesta de un manual de gestión, presenta varias conclusiones que anteceden a las condiciones que se desarrollaran en la presente investigación y que facilitarían la toma de decisiones en lo posterior.

Uno de los ámbitos del accionar de las instituciones públicas que mayor incidencia en su imagen corporativa ante la sociedad, es el de las relaciones públicas por cuya gestión acertada o desacertada se producen consecuencias de carácter administrativo y social.

Desde este ámbito se seleccionó al Gobierno Autónomo Descentralizado de Urququí, para realizar un estudio que establezca las características de la gestión de Relaciones Públicas y su incidencia en el desempeño laboral del personal de Secretaría, ya que esta institución no dispone de un departamento o responsable específico. Se elaboró un marco teórico coherente para el que

se tomaron citas textuales de valiosos y reconocidos autores y el aporte de la investigadora, facilitaron la comprensión de las variables del tema.

Previa la selección de la metodología de la investigación y el diseño de instrumentos apropiados, se ejecutó el trabajo de campo para la recolección de la información trascendente que aporte datos que luego del análisis y la interpretación de resultados, permitieron establecer la existencia del problema, es decir, que el Gobierno Autónomo Descentralizado no dispone de una persona o departamento responsable de las Relaciones Públicas que son asumidas por el personal de Secretaría y otros funcionarios de confianza de la primera autoridad.

Se comprobó también que, debido a estas circunstancias, la institución eventualmente ha afrontado tropiezos en sus relaciones públicas y que la sociedad no está debidamente informada de la gestión que cumpla la institución, situación que afecta la imagen institucional. Dadas estas conclusiones, se impuso la proposición de la principal recomendación que consiste en: Elaborar un modelo de gestión de Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del cantón Urcuquí, buscando el mejoramiento del desempeño del personal responsable y sobre todo, mejorar la imagen institucional, generando confianza y credibilidad de la ciudadanía en sus gobernantes locales.

Zúñiga Santillán, Xiomara Leticia Díaz Montenegro, José Alberto Sarmiento Orna, Diana Alexandra que presentan el estudio de Diseño de procesos y técnicas de selección por competencias para personal de secretarías de las unidades académicas de la Universidad Estatal de Milagro, se evidencia situaciones que se podrían revisar en la presente investigación, considerando la evolución del desempeño secretarial al ritmo de la tecnología.

El departamento de Recursos Humanos de la Universidad Estatal de Milagro, no ha llevado un proceso de selección óptima y debidamente planificada para el cargo de Secretarías de las Unidades Académicas, lo que pone en manifiesto factores de bajo índice en la gestión

Administrativa que se realiza actualmente, información que se recolecto de la realización de encuesta y entrevista a Secretarias, el Director de Recursos Humanos y de Unidades Académicas, así como, Observaciones de las actividades diarias del personal objeto a estudio, medio de investigación que sirven de apoyo para un análisis y conclusiones explicitas sobre el tema.

Razones por las que en el presente proyecto se detalla como marco teórico puntos importantes como motivación, definición, clasificación y gestión por competencias, faces y técnicas del proceso de selección como: la evolución, el análisis de puestos, reclutamiento, pruebas de trabajos, entrevista, confirmación de referencia, la contratación, inducción y evolución del aspirante elegido, así también.

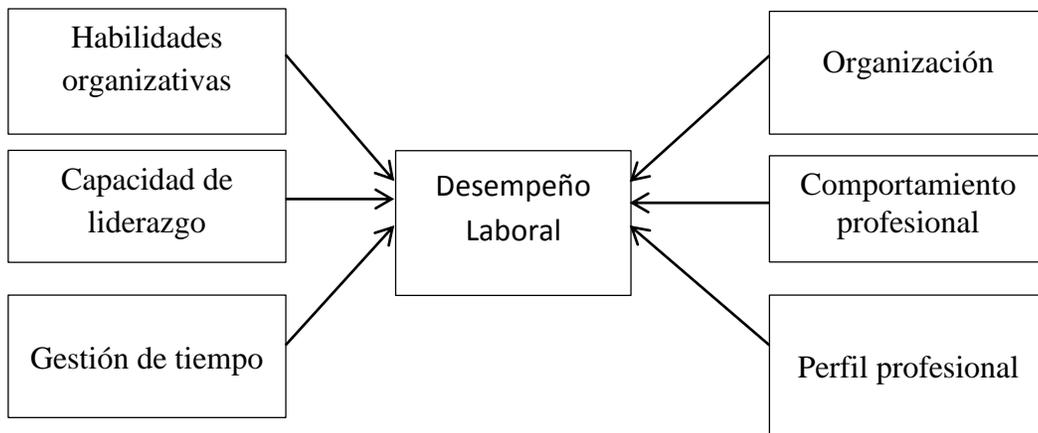
El estudio de un método de análisis, como es FODA, que nos permitió investigar fortalezas, oportunidades, habilidades y amenazas del personal que se encuentra laborando actualmente en la institución, como una atribución de conocimiento de las capacidades y actitudes que se requieran en caso de existir una necesidad del cargo. Toda esta información ayuda a la comprensión de la propuesta realizada, en las que menciona las competencias de mayor efectividad al seleccionar una Secretaria, y los procesos basados en leyes vigentes en el sector público.

Sin duda alguna, el diseño de selección por competencias tiene como propósito otorgar herramientas claves y necesarias para escoger un personal de Secretaria que prometa una gestión administrativa de calidad cubriendo las demandas que se exija en el área, en donde sin duda alguna, los beneficiados serán los usuarios internos, externos y la comunidad universitaria en general.

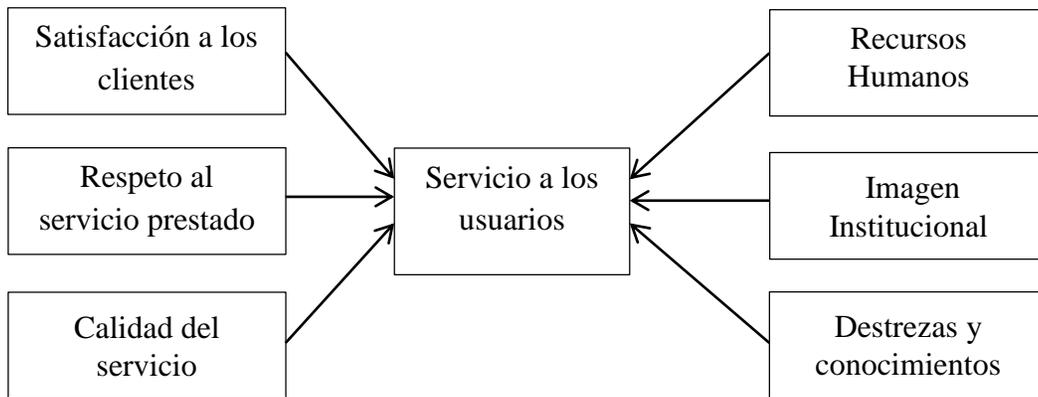
Esquema 2.- Categorías de Análisis



Esquema 3.-Constelación de la variable independiente



Esquema 4.-Constelación de la variable dependiente



Colaboración: Ser una persona que gusta de trabajar en equipo, y la agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común. (Parra, 2013, págs. 7-8)

2.2 Postura teórica

Teoría del desempeño laboral

“El desempeño laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Ortiz, 2011, pág. 3).

Además, otra definición interesante es la que usa CHIAVENATO, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (Ortiz, 2011, pág. 3)

Según Palacio (2005: 155), plantea que: El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. Chiavenato (2004: 359), plantea: El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. ((Luz), 2010, pág. 5)

Mencionado a lo anterior pienso que el desempeño laboral es el nivel de conocimientos que tiene un trabajador en las instituciones públicas o privadas, también es la habilidad de cada individuo para cumplir un determinado objetivo de trabajo, logrando así las metas propuestas por el mismo y de la institución.

Teorías de la calidad al servicio a los usuarios

"El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional" (Vargas, 2011, pág. 20)

Según Peel, M. el servicio al cliente es "aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad"

"El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional" (Vargas, 2011, pág. 20)

La calidad de servicio a los usuarios es de vital importancia para la existencia de una empresa ya que construye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso.

Por consiguiente, estas teorías son aplicables dentro del marco de procesos mentales que desarrolla el ser humano en su actividad diaria, en este caso las secretarias que serán quienes, basándose en sus experiencias previas, así como el desarrollo de capacidades intelecto físico afectivas podrán lograr un cambio actitudinal que contribuirá al planteamiento de este proyecto investigativo que busca mejorar el perfil profesional de la secretaria de la universidad.

Teoría de la Calidad

W.EDWARD DEMING. Es un proceso por conseguir la calidad entran en juego los siguientes factores:

Necesitamos: Comprender sus necesidades actuales y futuras.

Lograr que nos reconozcan como proveedor innovador de alta calidad.

Se requiere: Trabajo en equipo.

Capacitación como proceso continuo.

Motivación a participar en el mejoramiento incesante del proceso.

Responsabilidad y autoridad desplegada lo más cerca posible del nivel donde se realiza el trabajo.

Comunicación libre y abierta de idea y opiniones.

La comunidad: Trato justo, ético y profesional con todos los integrantes de la comunidad.

Influencia positiva sobre la comunidad.

Difusión amplia de nuestras operaciones entre la colectividad.

Deming afirma que no es suficiente resolver problemas, grandes o pequeños. La dirección requiere formular y dar señales de que su intención es permanecer en el negocio, y proteger tanto a los inversionistas como los puestos de trabajo. (Jáuregui, 2014, pág. 1)

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

El desempeño laboral de la secretaria ejecutiva limita la calidad del servicio a los usuarios del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta Provincia los Ríos.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- La escasa consideración del perfil profesional de las secretarias para sus funciones resta celeridad en los procedimientos de la institución.
- El modelo de gestión del desempeño laboral de las secretarias deteriora la gestión en el servicio que se brinda a los usuarios del BanEcuador del Cantón Urdaneta.
- El desempeño de las secretarias reduce la satisfacción de las necesidades de los usuarios del BanEcuador del Cantón Urdaneta.

2.4 Variables

2.4.1 Variable Independiente

Desempeño laboral

2.4.2 Variable dependiente

Calidad del servicio

CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3 Resultados Obtenidos de la Investigación

A través de la encuesta realizada a las secretarías y a los usuarios del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) quienes son los principales protagonistas en esta investigación, se acudió para saber con exactitud los resultados reales del desempeño laboral de la secretaria de dicha institución bancaria y de la calidad del servicio a los usuarios; basándonos en 10 interrogantes y de esta manera se pudo conocer la postura de cada uno de ellos, puesto que el desempeño de una secretaria y una excelente atención al usuario es de mucha importancia para cualquier institución ya sea pública o privada. Para construir una relación positiva y transparente con los usuarios la administración debe de estar presta a escuchar, responder y su relación debe ser de manera efectiva con el usuario en los que se refiere a la calidad de servicio que brindan. En cuanto al desempeño laboral de las secretarías del BanEcuador (BNF) este constituye un elemento fundamental por lo que se debe prestar especial atención dentro del proceso de la administración de recursos humanos, el desempeño laboral del personal de dicha institución debe proporcionar beneficios a la organización y contribuir a la satisfacción de los usuarios y de esta manera garantizar los objetivos del mismo.

3.1 Análisis e Interpretación de Datos

Encuesta realizada a las secretarias del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento)

Pregunta N° 1 ¿En su área de trabajo pone usted en práctica su conocimiento sobre la técnica secretarial?

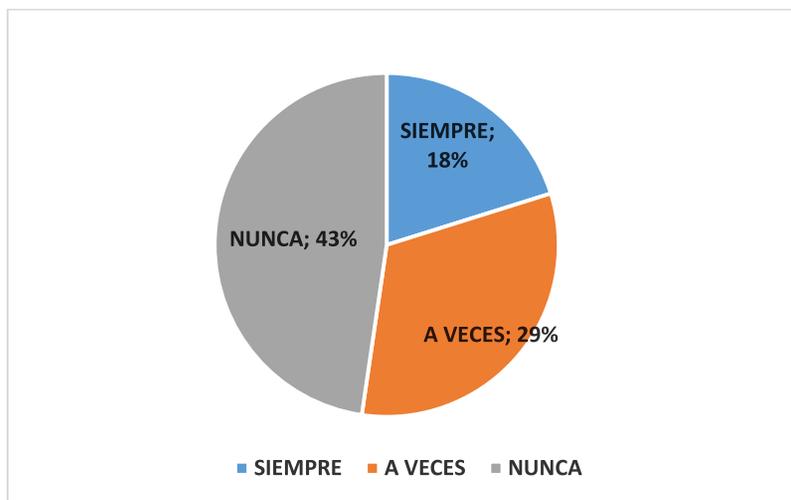
Tabla 1.-TÉCNICA SECRETARIAL

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	2	18%
A VECES	5	29%
NUNCA	4	43%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 1.-TÉCNICA SECRETARIAL



Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: el 43% de las secretarias encuestadas manifiestan que no pone en práctica en su área de trabajo su conocimiento sobre la técnica secretarial, el 29% a veces y el 18% siempre.

Interpretación: Se puede observar que las secretarias no ponen en práctica sus conocimientos lo que genera una mala organización en cuanto a la gestión de la secretaria en la atención al cliente.

Pregunta N° 2 ¿Ha tenido algún inconveniente al realizar algún tipo de correspondencia?

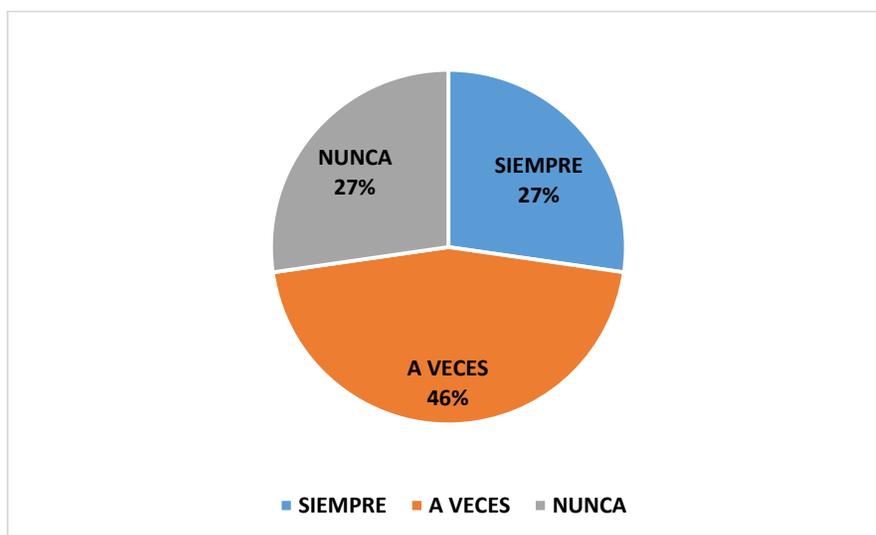
Tabla 2.-TIPOS DE CORRESPONDENCIA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	3	27%
A VECES	5	45%
NUNCA	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 2.-TIPOS DE CORRESPONDENCIA



Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: el 45% de las encuestadas manifiestan tener inconvenientes al momento de realizar algún tipo de correspondencia el 27% siempre y nunca.

Interpretación: En estos resultados podemos darnos cuenta que en una de las tareas básicas hay inconvenientes por ello podemos saber con facilidad la problemática en la gestión de la secretaria.

Pregunta N° 3 ¿Le resulta fácil redactar un documento sin tener un formato a la mano?

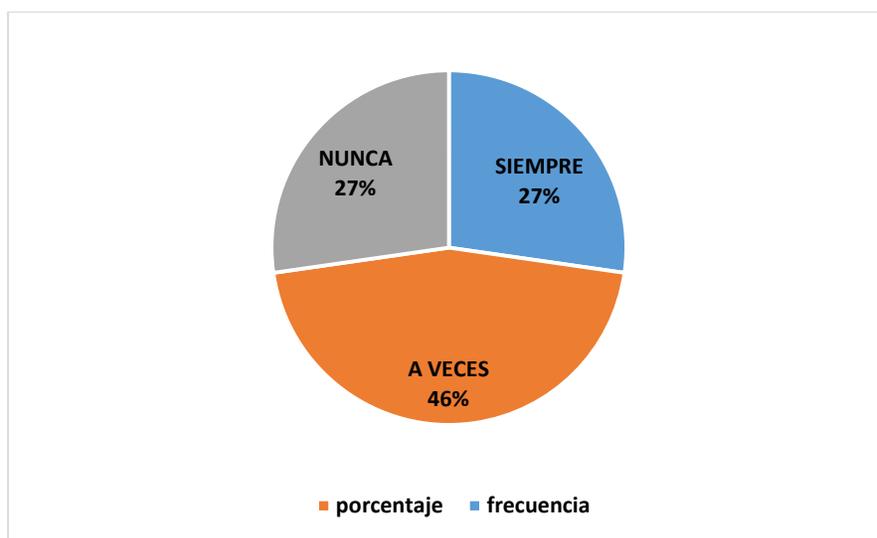
Tabla 3.-REDACTAR DOCUMENTOS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	3	27%
A VECES	5	45%
NUNCA	3	27%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 3.-REDACTAR DOCUMENTOS



Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 45% de las secretarias a veces le resulta fácil redactar documentos sin obtener un formato a la mano el 27% responden siempre y nunca.

Interpretación: La redacción de documentos es la base en la realización de trámites en una institución y cómo podemos ver es uno de los problemas que presentan las secretarias encuestadas lo que causa una insatisfacción en el cliente.

Pregunta N° 4 ¿Considera que para una secretaria (o) es importante conocer sobre la correspondencia?

Tabla 4.-CORRESPONDENCIA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	64%
A VECES	3	27%
NUNCA	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 4.-CORRESPONDENCIA



Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 64% de los encuestados considera importante el conocimiento sobre la correspondencia, el 27% a veces y el 9% nunca.

Interpretación: Es de vital importancia que una secretaria tenga conocimiento sobre la correspondencia, mantener actualizados sus conocimientos para dar un excelente servicio al usuario.

Pregunta N° 5 ¿Piensa usted que para su trabajo es importante conocer sobre las normas de redacción?

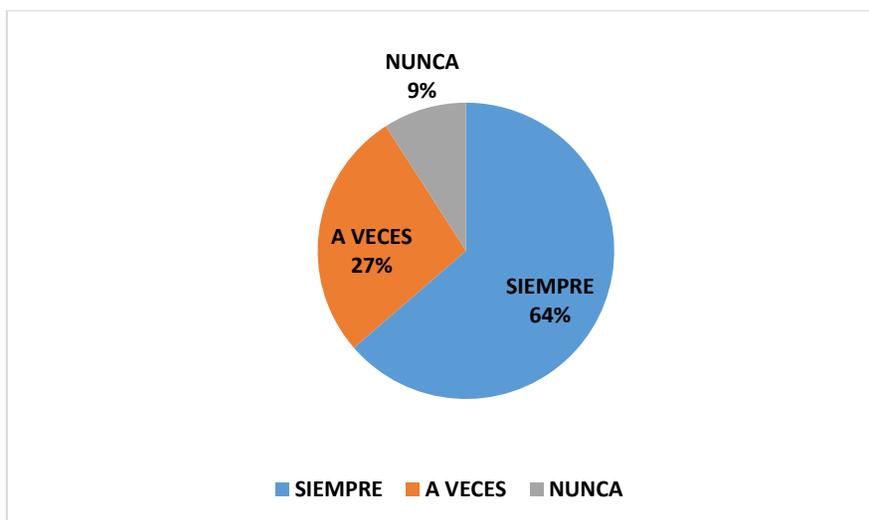
Tabla 5.-NORMAS DE REDACCIÓN

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	64%
A VECES	3	27%
NUNCA	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarías BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 5.-NORMAS DE REDACCIÓN



Fuente: Secretarías BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 64% de los encuestados considera importante el conocimiento sobre las normas de redacción, 27% a veces y el 9% nunca

Interpretación: En los resultados obtenidos podemos ver que los encuestados consideran importante el conocimiento sobre las normas de redacción que es uno de las tareas más importante para dar satisfacción al usuario.

Pregunta N° 6 ¿Cree usted que todo profesional en especial una secretaria o secretario debe saber cómo redactar toda clase de documentos que solicitan los clientes?

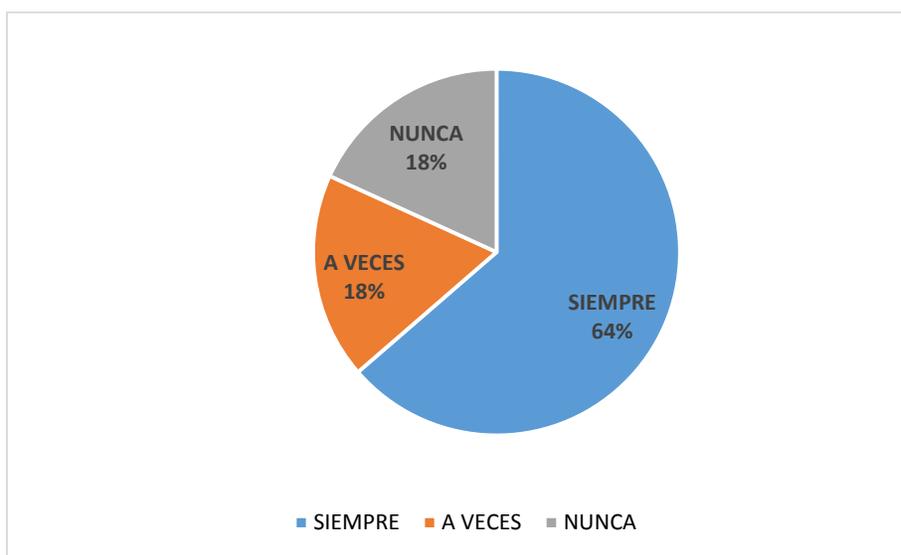
Tabla 6.-REDACCIÓN

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	64%
A VECES	2	18%
NUNCA	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 6.-REDACCIÓN



Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 64% de los encuestados considera importante el saber redactar toda clase de documento que solicite un cliente, el 18% a veces y nunca.

Interpretación: Una de las maneras de dar satisfacción al cliente es saber dar solución a lo que ellos buscan en la institución que acuden por ello es importante saber redactar documentos que solicitan con referencia al servicio que brinda la institución.

Pregunta N° 7 ¿Será satisfactorio para usted como secretaria que un clientes o usuario le realice la corrección sobre cómo escribir la fecha o cualquiera de los elementos de un documento que ya ha sido solicitado?

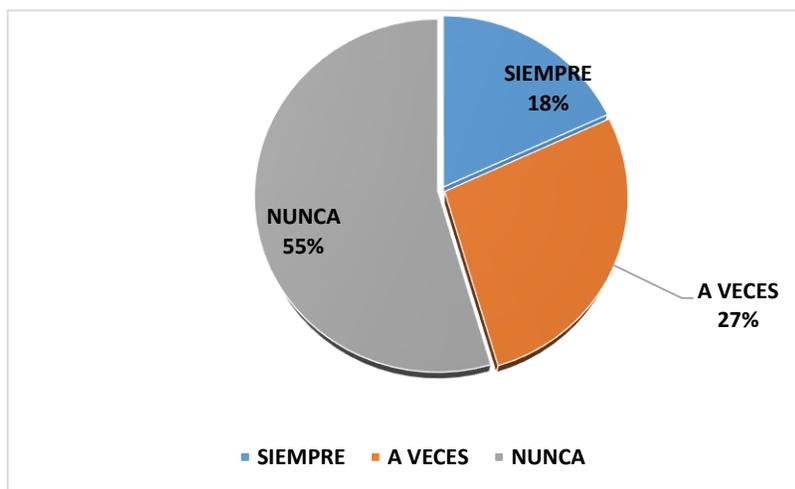
Tabla 7.-CORRECIÓN DE DOCUMENTOS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	2	18%
A VECES	3	27%
NUNCA	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 7.-CORRECIÓN DE DOCUMENTOS



Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 18% de los encuestados considera no satisfactorio que un cliente realice una corrección de un error en un documento solicitado, el 27% a veces y el 55% nunca.

Interpretación: Recordemos que el cliente siempre busca una mejor atención, busca realizar sus trámites sin problemas por ende siempre estará pendiente de sus documentos por lo que debemos evitar errores en los mismos.

Pregunta N° 8 ¿Considera usted importante el trabajo en equipo?

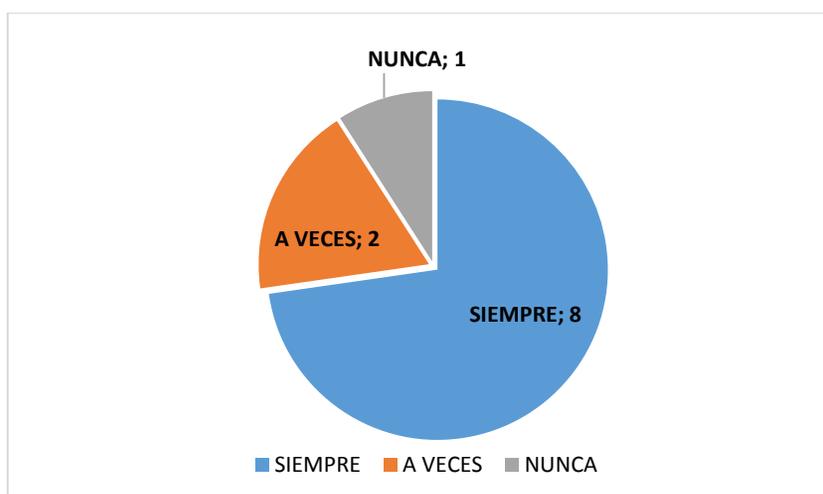
Tabla 8.-TRABAJO EN EQUIPO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	8	73%
A VECES	2	18%
NUNCA	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 8.-TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 73% de los encuestados consideran importante el trabajo en equipo para brindar mejor atención al cliente el 18% a veces y el 9% nunca.

Interpretación: El trabajar en equipo es una de las mejores maneras de poder dar un buen servicio al cliente, en los resultados obtenidos podemos ver los encuestados consideran importante el trabajo en equipo.

Pregunta N° 9 ¿Considera importante que las secretarias(os) deben asistir regularmente a capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?

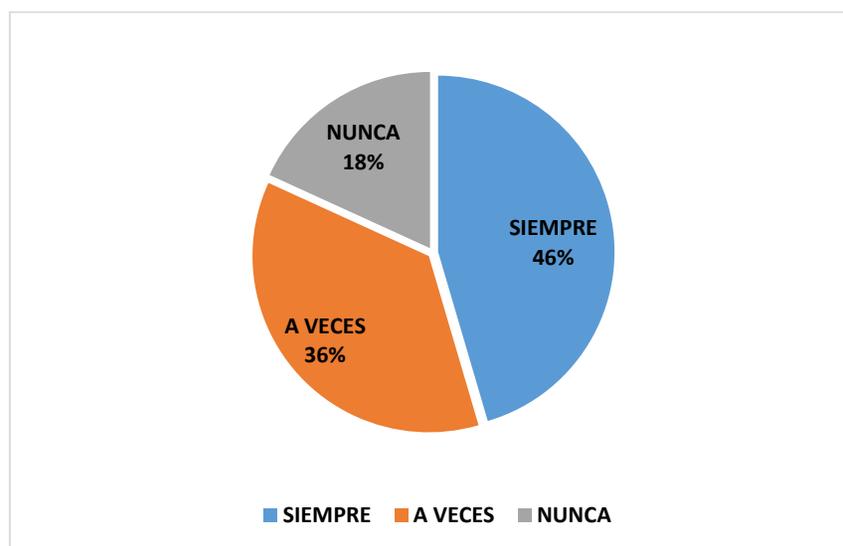
Tabla 9.-ASISTENCIA A CAPACITACIONES

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	5	45%
A VECES	4	36%
NUNCA	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 9.-ASISTENCIA A CAPACITACIONES



Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 45% de los encuestados considera importante la asistencia regular a capacitaciones para mejorar su desempeño laboral el 36% a veces y el 18% nunca.

Interpretación: El actualizar los conocimientos es de vital importancia para tener un mejor desempeño laboral y de esa manera satisfacer al cliente, por ellos los encuestados consideran importante el asistir regularmente a capacitaciones.

Pregunta N° 10 ¿Cree usted que una secretaria(o) debe ser una persona pulcra y con buena presencia?

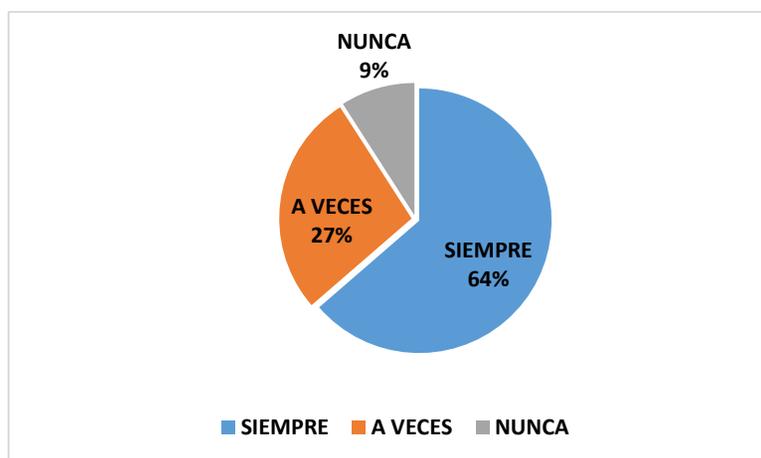
Tabla 10.-BUENA PRESENCIA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	7	64%
A VECES	3	27%
NUNCA	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 10.-BUENA PRESENCIA



Fuente: Secretarias BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: Podemos ver que el 64% de los encuestados considera que una secretaria(o) debe ser una persona pulcra y con buena presencia, el 27% a veces y el 9% nunca.

Interpretación: Es importante que toda secretaria (o) debe ser una persona pulcra y con buena presencia ya que es la imagen principal de dicha institución.

Encuesta realizada a los usuarios del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento)

Pregunta N° 1 ¿Considera satisfactorio el servicio a los usuarios de parte de las secretarías que laboran en el BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta?

Tabla 11.-ATENCIÓN AL USUARIO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	34	29%
A VECES	55	47%
NUNCA	28	24%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 11.-ATENCIÓN AL USUARIO



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: 24% de los usuarios encuestados considera satisfactorio la atención al usuario por parte de las secretarías, seguido por el 47% y 29% nunca.

Interpretación: En los resultados obtenidos podemos ver que un mayor porcentaje no le satisface el servicio que brindan las secretarías, lo que refleja el problema que se está realizando en esta investigación.

Pregunta N° 2 ¿Considera eficientes a las Secretarías que le brindan el servicio en el BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta?

Tabla 12.-EFICIENCIA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	34	29%
A VECES	55	47%
NUNCA	28	24%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 12.-EFICIENCIA



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: un 47% considera que a veces demuestran eficiencia las secretarías del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta el 29% siempre y el 24% nunca.

Interpretación: En estos resultados podemos ver que no es común la eficiencia que el usuario ve o percibe en una secretaria lo que refleja el problema en su desempeño laboral.

Pregunta N° 3 ¿Qué tan satisfecho quedó con la atención recibida por parte de las secretarias del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta?

Tabla 13.-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	24	21%
A VECES	38	32%
NUNCA	55	47%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 13.-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: 47% de los usuarios están insatisfecho con la atención por parte de las secretarias, el 32% satisfecho y 21% restante muy satisfecho.

Interpretación: Una vez más en estas interrogantes podemos ver la insatisfacción del cliente en cuanto al servicio y desempeño laboral de las secretarias del BanEcuador.

Pregunta N° 4 ¿Considera un buen ambiente el que ofrece el BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta?

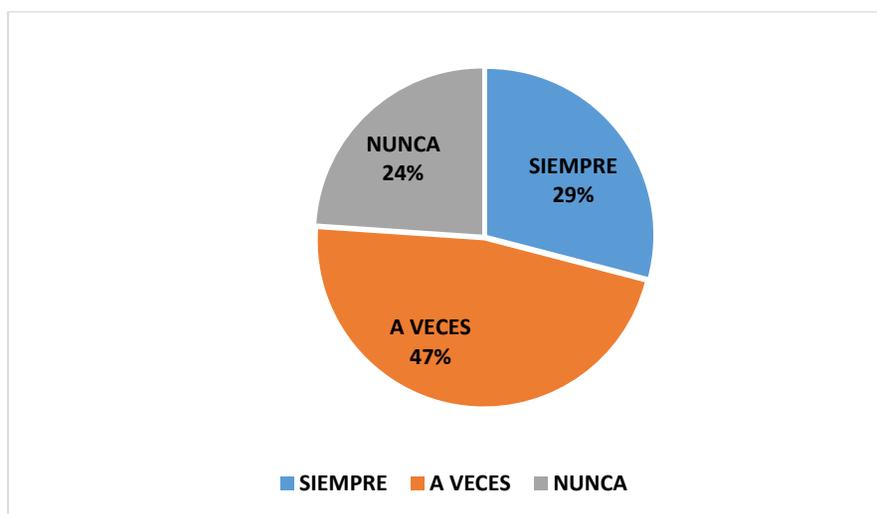
Tabla 14.-AMBIENTE

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	34	29%
A VECES	55	47%
NUNCA	28	24%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 14.-AMBIENTE



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El ambiente que ofrece el BanEcuador para el 47% de los encuestados es bueno, para el 24% regular y el 29% lo considera muy bueno.

Interpretación: El ambiente en un área de trabajo es un factor importante que contribuye al buen desempeño laboral, en este caso no es un excelente ambiente el que percibe los usuarios del BanEcuador, en lo que podemos darnos cuenta de otra problemática que afecta el desempeño laboral de una secretaria.

Pregunta N° 5 ¿Considera usted que se debe mejorar la atención al usuario por parte de las secretarías del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta?

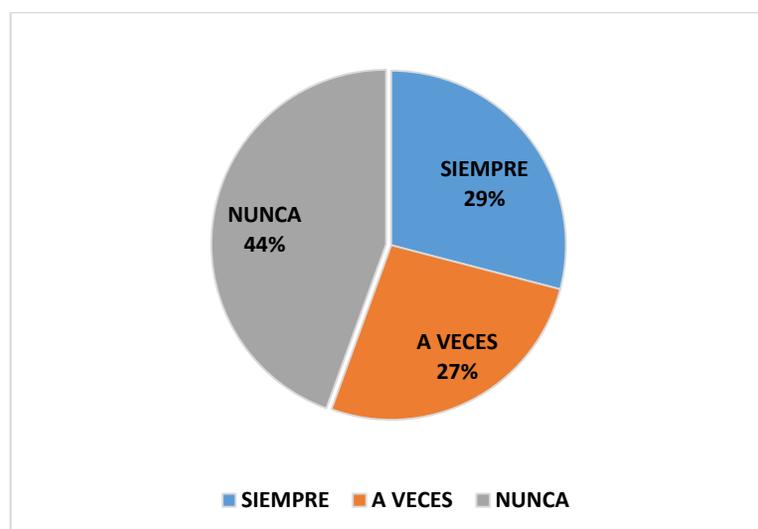
Tabla 15.-ATENCIÓN AL USUARIO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	34	29%
A VECES	31	27%
NUNCA	52	45%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 15.-ATENCIÓN AL USUARIO



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: 45% de los usuarios están insatisfecho con la atención por parte de las secretarías, el 27% satisfecho y 29% restante muy satisfecho.

Interpretación: Una vez más en estas interrogantes podemos ver la insatisfacción del cliente en cuanto al servicio y desempeño laboral de las secretarías del BanEcuador y que los clientes consideran que debe mejorar.

Pregunta N° 6 ¿Alguna vez ha solicitado un documento y al revisarlo ha encontrado errores gramaticales o de otra clase?

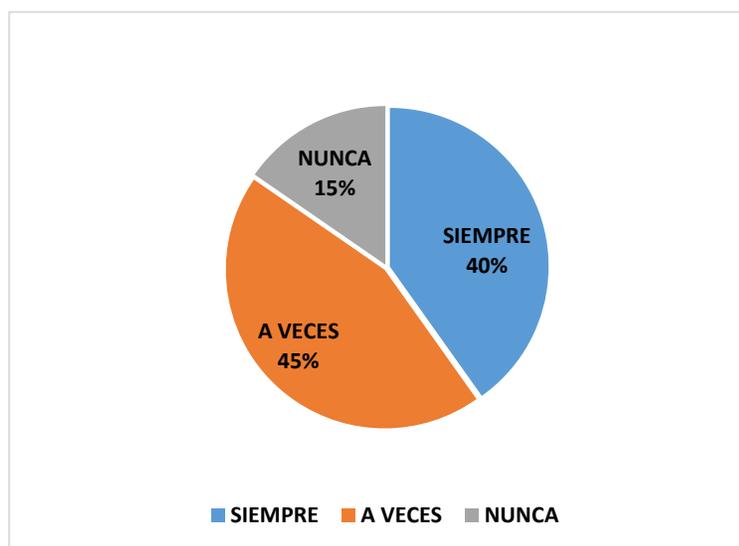
Tabla 16.-ERRORES EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	47	40%
A VECES	52	44%
NUNCA	18	15%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 16.-ERRORES EN LA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: En respuesta a la interrogante el 44% de los encuestados dice haber encontrado a veces errores en sus documentos y el 40% y el 15% nunca.

Interpretación: En esta interrogante se refleja la ineficiencia de las secretarías al momento de realizar algún tipo de documento ya que el porcentaje mayor dice encontrar a menudo errores en los documentos realizados por las secretarías.

Pregunta N ° 7 ¿Cree usted que las secretarias (os) deben tener una excelente formación académica de acorde a su perfil?

Tabla 17.-FORMACIÓN ACADEMICA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	55	47%
A VECES	44	38%
NUNCA	18	15%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 17.-FORMACIÓN ACADEMICA



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: Podemos ver que el 47% de los encuestados considera que una las secretarias (os) deben tener una excelente formación académica de acorde a su perfil el 38% a veces el 15% restante nunca.

Interpretación: Los encuestados consideran que las secretarias (o) deben tener una excelente formación académica y que se desempeñen de acorde a su perfil en su área de trabajo.

Pregunta N° 8 ¿Cree usted que una secretaria(o) debe ser una persona pulcra y con buena presencia?

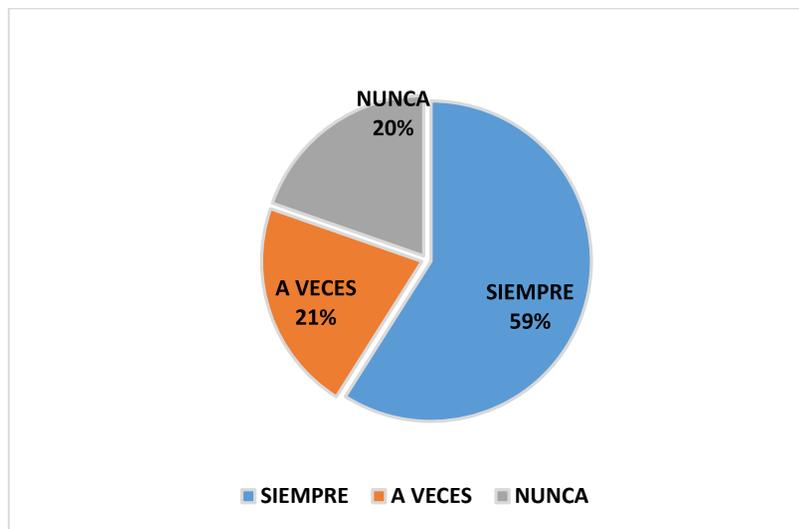
Tabla 18.-BUENA PRESENCIA

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	69	59%
A VECES	25	21%
NUNCA	23	20%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 18.-BUENA PRESENCIA



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 59% de los encuestados considera importante que una secretaria(o) debe ser una persona pulcra y con buena presencia EL 21% a veces y el 20% nunca.

Interpretación: en la interrogante realizada los usuarios consideran importante la buena presencia de una secretaria, puesto que consideran que influye mucho en el buen desempeño.

Pregunta N° 9 ¿Considera importante que las secretarias(os) deben asistir regularmente a capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?

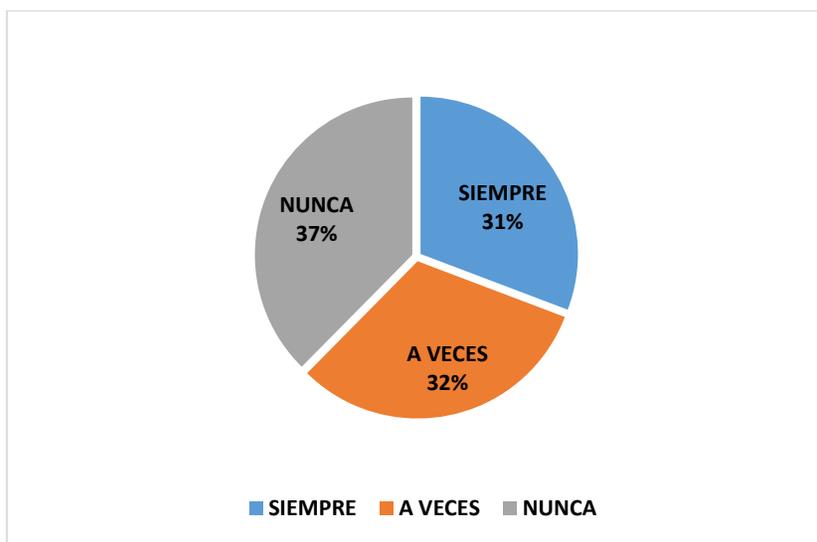
Tabla 19.-ASISTENCIA A CAPACITACIONES

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	36	31%
A VECES	37	32%
NUNCA	44	38%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 19.-ASISTENCIA A CAPACITACIONES



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 31% de los encuestados considera importante la asistencia regular de las secretarias a capacitaciones para mejorar su desempeño laboral y 32% a veces y el 38% restante nunca.

Interpretación: El actualizar los conocimientos es de vital importancia para tener un mejor desempeño laboral y de esa manera satisfacer al cliente, por ellos los encuestados consideran importante la secretaria asista regularmente a capacitaciones.

Pregunta N° 10 ¿Cree usted que todo profesional en especial una secretaria o secretario debe saber cómo redactar toda clase de documentos que solicitan los clientes?

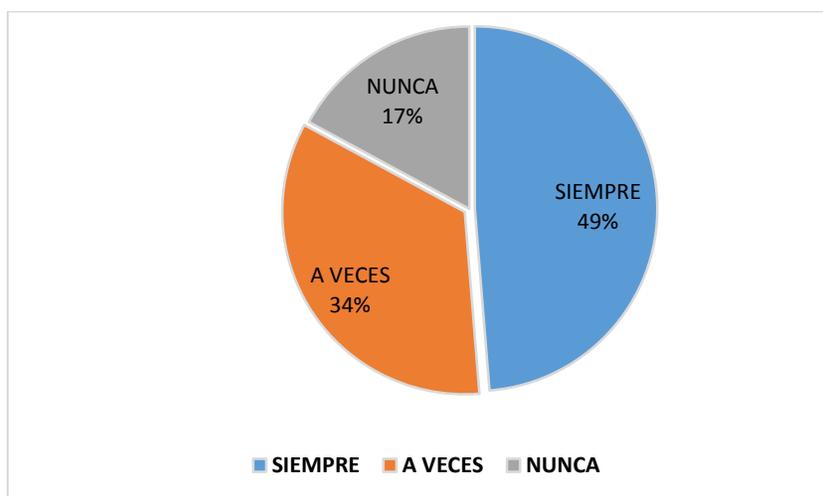
Tabla 20.-REDACCIÓN DE DOCUMENTOS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	57	49%
A VECES	40	34%
NUNCA	20	17%
TOTAL	117	100%

Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Gráfico 20.-REDACCIÓN DE DOCUMENTOS



Fuente: Usuarios BanEcuador

Elaborado por: Estefanía Mackliff Veliz

Análisis: El 49% de los encuestados considera importante que todo profesional en especial una secretaria o secretario debe saber cómo redactar toda clase de documentos que solicitan los clientes 34% y el 17% nunca.

Interpretación: El actualizar los conocimientos es de vital importancia para tener un mejor desempeño laboral y de esa manera satisfacer al cliente, y dar respuestas a sus interrogantes

3.1.1 Pruebas Estadísticas Aplicadas

Comprobación de la Hipótesis planteada en la investigación

Para la solución del problema en el siguiente trabajo investigativo y de aprobación con la hipótesis estadística específica, es necesario realizar su comprobación mediante la aplicación de la prueba del Chi cuadrado.

Formula del Chi Cuadrado.

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

X^2 = Chi Cuadrado

\sum = Sumatoria

F_o = frecuencia observada

F_e = frecuencia esperada

Nivel de significación

El grado de significación utilizado fue de 0.05

Para obtener el grado de libertad se utilizará la siguiente formula:

$$G1 = (F-1) (C-1)$$

G1= Definido como Grado de Libertad

F= Es igual a las filas

C= Es igual a columnas

Planteamiento de la Hipótesis

H1

El desempeño laboral de la secretaria ejecutiva limita la calidad del servicio a los usuarios del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta Provincia los Ríos.

H0

El desempeño laboral de la secretaria ejecutiva no limita la calidad del servicio a los usuarios del BanEcuador (Banco Nacional de Fomento) del Cantón Urdaneta Provincia los Ríos.

Variables

Variable independiente

Desempeño Laboral

Variable dependiente

Calidad del servicio

Para rechazar o aceptar la hipótesis nula, se ha considerado la pregunta número 1 de las encuestas realizadas tanto a los usuarios como a las secretarias.

Tabla 21.-Frecuencia Teóricas Observadas

Frecuencia Teóricas Observadas Pregunta n° 9				
Categoría	Siempre	A veces	Nunca	Total
Preguntas a usuarios	36	37	44	117
Preguntas a secretarias	5	4	2	11
TOTAL	41	41	46	128

Tabla 22.- Frecuencia Esperada

Frecuencia Esperada				
Categoría	Siempre	A veces	Nunca	Total
Preguntas a usuarios	37,48	37,48	42,05	117
Preguntas a secretarias	3,52	3,52	3,95	11
TOTAL	41	41	46	128

Tabla 23.- ChiCuadrado

ChiCuadrado						
Preguntas dirigidas a	Categorías	FO	FE	(FO-FE)	(FO-FE)²	(FO-FE)²/FE
Usuarios	Siempre	67	37,48	29,52	52,04	1,57524013
	A veces	35	37,48	2,48	4,96	0,13233725
	Nunca	18	42,05	24,05	48,1	1,14387634
Secretarias	Siempre	6	3,52	2,48	4,96	1,40909091
	A veces	2	3,52	1,52	3,04	0,86363636
	Nunca	2	3,95	1,95	3,9	0,98734177
					$\chi^2_c =$	6,11152276

Valor del chi cuadrado es. 6.11

Grado de libertad:

Para aplicar el grado de libertad, utilizamos la siguiente formula

$$GL = (f-1) (c-1)$$

$$GL = (3-1) (2-1)$$

$$GL = (2) (1)$$

$$GL = 2$$

Grado de significación

$\alpha = 0,05$ que corresponde al 95% de confiabilidad, valor chi cuadrado teórica encontrado es de 6,11.

$$x^2t = \frac{\alpha = 0,05}{gl = 2} = 6,11$$

De esta forma tenemos que el valor del Chi Cuadrado tabulado de X^2t con 2 grado de libertad y un nivel de significación de 0.05 es de 6,11.

En vista de que el ChiCuadrado de calculado es mayor que el ChiCuadrado de la tabla, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Lo que significa que con la aplicación de las capacitaciones de manera constante mejoraría el desempeño laboral de las secretarias y su influencia en el servicio al usuario del BanEcuador del Cantón Urdaneta, Provincia Los Ríos.

3.2 Conclusiones Específicas y Generales

3.2.1 Conclusión General

El desempeño laboral de las secretarias del BanEcuador y la atención al usuario o cliente son uno de los principales requisitos para el desarrollo de dicha Institución. Brindar un buen servicio no basta si el cliente no lo percibe, para ello es necesario tener en cuenta aspectos importantes tales como la cortesía, atención rápida, confiabilidad, atención personalizada, puesto que en lo analizado e investigado se puede observar la insatisfacción por parte de los usuarios en cuanto al servicio brindado.

3.2.2 Conclusiones Específicas

- La gestión de la secretaria y su buen desempeño laboral en una institución sea esta pública o privada forma parte de la presentación y califica su eficiencia.
- Hay que tener en cuenta que la secretaria es una de las primeras personas a quien los usuarios se dirigen y de quien ellos esperan un excelente servicio.
- Para aumentar la satisfacción en usuario por el servicio prestado, las secretarias deben mejorar su desempeño laboral.

3.3 Recomendaciones Específicas y Generales

3.3.1 Recomendación General

Mejorar el servicio al usuario en un ambiente de confianza, seguridad y profesionalismo, consolidando los valores como la cortesía, simpatía, respeto y amabilidad de esta manera se genera y se demuestra interés por el cliente brindando un servicio eficaz.

3.3.2 Recomendaciones Específicas

- Buscar las necesidades profesionales y de capacitación de las secretarias e impulsar la satisfacción de las misma.
- Realizar capacitaciones o cursos de atención al cliente y de esta manera mejorar la calidad del servicio.
- Impulsar el trabajo del personal que labora en BanEcuador en este caso específicamente a las secretarias, que sientan que su función dentro de la institución se considera importante.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

4 Propuesta de Aplicación de Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente proyecto final se pudo observar que el desempeño laboral de la secretaria del BanEcuador del Cantón Urdaneta provincia de Los Ríos influye negativamente en la calidad de servicio a los usuarios, para solucionar el problema presentado se propone lo siguiente:

- Capacitación y evaluación sobre la gestión, desempeño laboral de la secretaria y la calidad del servicio al usuario.
- Control de la evaluación permitirá conocer si se va por la dirección correcta a la solución del problema como es el desarrollo del desempeño laboral de la secretaria y la satisfacción de los usuarios por el servicio brindado.

4.1 Alternativa Obtenida

Los objetivos propuestos en el presente proyecto de investigación son debido al interés de mejorar la satisfacción a los usuarios del BanEcuador del Cantón Urdaneta.

El plan de esta propuesta es conseguir que las secretarias del BanEcuador del Cantón Urdaneta tengan la capacidad de mejorar su desempeño laboral.

4.2 Alcance de la alternativa

El alcance de esta alternativa está basado en capacitaciones y evaluaciones del desempeño laboral de la secretaria y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios del BanEcuador del Cantón Urdaneta.

4.3 Aspectos básicos de la alternativa

Para un buen desempeño laboral de las secretarias es importante que tengan en cuenta cuáles son sus funciones y objetivos.

4.4 Antecedentes

Desempeño laboral de la secretaria ejecutiva y su incidencia en la calidad de servicio a los usuarios del BanEcuador del Cantón Urdaneta Provincia de Los Ríos, podemos observar que las secretarias no muestran eficiencia, el motivo por el cual su desempeño baja e influye en cada uno de los usuarios.

4.4.1 Justificación

La presente investigación como es; el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva en la calidad de servicio a los usuarios del BanEcuador del Cantón Urdaneta Provincia de Los Ríos, tiene como finalidad obtener la información necesaria para dar solución a la problemática presentada en la cual serán beneficiados los usuarios obteniendo un mejor servicio.

Las capacitaciones son herramientas importantes para poder dar solución al problema; en la encuesta realizada el 100% de los usuarios y secretarias están de acuerdo en que se realice constantemente las capacitaciones para así actualizar los conocimientos y de esta manera beneficiar al usuario quien siempre busca un excelente servicio.

4.5 Objetivos

4.5.1 Objetivo General

Capacitar y evaluar el desempeño laboral de la secretaria ejecutiva del BanEcuador y su incidencia en la atención a los usuarios.

4.5.2 Objetivos Específicos

- Ejecutar capacitaciones sobre la atención al usuario para mejorar el desempeño laboral.
- Proveer las herramientas necesarias para llevar a cabo el seguimiento que permita evaluar el desempeño laboral para la satisfacción al usuario.
- Evaluar el desempeño laboral y el servicio al usuario por parte de la secretaria.

4.6 Estructura general de la propuesta

4.6.1 Título

Capacitación y evaluación sobre la Gestión y desempeño laboral de las secretarias del BanEcuador del Cantón Urdaneta de la Provincia de Los Ríos.

4.6.2 Componentes

Taller # 1 Gestión del desempeño laboral de la secretaria

Taller # 2 Atención al usuario

Taller # 1

UNIDAD	CONTENIDO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	EVALUACION	RECURSOS
Gestión del desempeño laboral de la secretaria	Analizar las diferentes conceptualizaciones, funciones relacionados con la Gestión y el desempeño a la secretaria.	Capacitar con la finalidad de dar a conocer y analizar los conceptos, funciones que están relacionados con la Gestión y el desempeño a la secretaria por cuanto es importante que las secretarias tengan un actualizado y amplio conocimiento del mismo.	Talleres en grupo, realizando prácticas en cuanto a la gestión de un secretaria	Luego de terminar la capacitación y los talleres en grupo de procederá a evaluar de manera individual	manuales Hojas Esferos

Taller # 2

UNIDAD	CONTENIDO	OBJETIVO	ACTIVIDAD	EVALUACION	RECURSOS
Atención al usuario	Proporcionar un servicio impecable al usuario	Este taller tiene la finalidad producir la eficiencia en las secretarias para su efecto a hacer las cosas correctas, es decir, las actividades de trabajo con la que la institución alcanza sus objetivos en la calidad del servicio al usuario.	Talleres en grupo, realizando prácticas en atención al usuario.	Luego de terminar la capacitación y los talleres en grupo de procederá a evaluar de manera individual	manuales Hojas Esferos

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Responda con (✓) la respuesta a la pregunta

PREGUNTAS DIRIGIDAS A LAS SECRETARIAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
¿En su área de trabajo pone usted en práctica sus conocimientos sobre la técnica secretarial?			
¿Ha tenido algún inconveniente al realizar algún tipo de correspondencia?			
¿Le resulta fácil redactar un documento sin tener un formato a la mano?			
¿Considera que para una secretaria o secretario es importante q conozca sobre la correspondencia?			
¿Piensa usted que para su trabajo son importantes conocer sobre las normas de redacción?			
. ¿Cree usted que todo profesional en especial una secretaria o secretario debe conocer sobre como redactar las clases de documentos que solicitan los clientes?			
¿Sería satisfactorio para usted como secretaria que un cliente o usuario le corrija sobre cómo escribir la fecha o cualquiera de los elementos en un documento que ya ha sido solicitado			

¿Considera usted importante el trabajo en equipo?			
¿Considera que las secretarias y secretarios deben asistir regularmente a capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?			
¿Una secretaria o secretario debe ser una persona pulcra y con buena presencia?			



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Responda con (✓) la respuesta a la pregunta

PREGUNTAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS	OPCIONES		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
¿Cómo evalúa el servicio a los usuarios de parte de las secretarias que laboran en el Banco Nacional de Fomento del Cantón Urdaneta?			
¿Son eficientes las secretarias que le brindan el servicio en el Banco Nacional de Fomento del Cantón Urdaneta?			
¿Qué tan satisfecho quedó con la atención recibida por parte de las secretarias del Banco Nacional de Fomento del Cantón Urdaneta?			
¿Cómo considera el ambiente que ofrece el Banco Nacional de Fomento del Cantón Urdaneta?			
¿Es importante para usted mejorar la calidad en la atención que brindan las secretarias del Banco Nacional de Fomento del Cantón Urdaneta?			

¿Alguna vez ha solicitado un documento y al revisarlo ha encontrado errores gramaticales o de otra clase?			
¿Cree usted que las secretarias y secretarios deben tener una buena formación académica acorde a su perfil?			
¿Considera que las secretarias y secretarios deben asistir regularmente a capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?			
¿Una secretaria o secretario debe ser una persona pulcra y con buena imagen?			
¿Cree usted que todo profesional en especial una secretaria o secretario debe conocer sobre como redactar las clases de documentos que solicitan los clientes?			

GLOSARIO

Abstenerse: La abstinencia es la acción de abstenerse (contenerse, privarse de algo). La palabra proviene del término latino abstinencia.

Aptitudes: La palabra **aptitud** refiere a las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del **aprendizaje**.

Competitividad: Puede definirse de manera clara, cuando se aplica a una empresa o grupo de empresas concreta que vende sus productos en un mercado bien definido.

Gestión: Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Liderazgo: Define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

Perjudicar: Ocasionar daño material o moral (La quiebra del banco perjudicó a sus clientes) disminuir la eficiencia de algo.

Superación: Se denomina superación a la capacidad de desarrollar las capacidades de las personas a fin de que sean más útiles para sí mismas y para la comunidad de la que forman parte.

Eficiencia: Habilidad de contar con algo o con alguien para obtener resultados. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.

Influencia: Poder de una persona o cosa para determinar o alterar la forma de pensar o de actuar de alguien.

Satisfacer: Dar respuesta o solución.

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra person

FOTOGRAFIAS



BANECUADOR CANTÓN URDANETA DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN



ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DEL BANECUADOR



ENCUESTA A USURIOS DEL BANECUADOR

