



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

INFORME FINAL PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE.

TEMA:

EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU
INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EN EL CANTÓN URDANETA DE LA
PROVINCIA DE LOS RÍOS.

AUTORA:

Mariana Ninoska Núñez Zambrano.

TUTOR:

Lcdo. Edgar Stalyn Guerrero Haro, MSc.

LECTOR:

Lcdo. Juan Guevara Espinoza, MSc.

BABAHOYO – 2016

DEDICATORIA

Primero le dedico todo esto a Dios, porque me guio para cumplir con mi carrera de estudio, y también a todas las personas que estuvieron junto a mí, brindándome su apoyo incondicional y moral.

A mis padres, hermanos y familiares ya que sin el apoyo de ellos no pude haber culminado con mis estudios.

También les dedico a mis profesores, quienes son las personas que impartieron sus conocimientos y enseñanzas durante mis estudios, siempre contando con ellos y demostrando que cada paso en la vida es importante, ya que con esto adquiero experiencias profesional y así poder enseñar a muchas personas que lo aprendido no solo se queda en las aulas de clase, demostrando que se puede cumplir con los sueños y metas propuestas.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco ante todo a Dios por la oportunidad de vivir y de estudiar, también le doy muchas gracias a mis padres, familiares y amigos porque ellos me dieron el consejo de seguir estudiando y poder superarme en la vida, para que el mañana sea una profesional con el fin de desempeñarme en el ámbito laboral.

A mis docentes quienes aportando con sus enseñanzas día a día las que me ayudaron a adquirir nuevos métodos de estudio y de aprendizaje, los cuales voy a poner práctica.



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

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL

AUTORIZACIÓN DE AUTORIA INTELECTUAL

Mariana Ninoska Núñez Zambrano, autora del Trabajo de Grado, titulado:

EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU
INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EN EL CANTÓN URDANETA DE LA
PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo a:

Publicar el trabajo de grado en el repositorio que lo requiere, tanto en su versión digital como impresa, dejando expresa voluntad que renuncio a recibir emolumento alguno por su publicación.

Mariana Ninoska Núñez Zambrano
C.I. 120710882-8



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

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL

Babahoyo, 24 de Noviembre del 2016

En mi calidad de Tutor del Informe Final, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 0272-2016, certifico que la Srta. **Mariana Ninoska Núñez Zambrano**, ha desarrollado el Informe Final titulado:

**EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU
INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EN EL CANTÓN URDANETA DE LA
PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizó 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.

Atentamente;

MSc. Edgar Stalyn Guerrero Haro
C.I. # 120466933-5

TUTOR



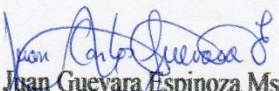
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL 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. **Mariana Ninoska Núñez Zambrano**, cuyo título es: **DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCION AL USUARIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL 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.

RESUMEN

El presente trabajo del informe final previo a la obtención del título de licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Universidad Técnica de Babahoyo tiene como finalidad buscar el beneficio de las secretarias y de los usuarios del G.A.D Municipal, el cual tiene como objetivo Determinar la incidencia del desempeño laboral de las secretarias ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos.

Y con las siguientes hipótesis:

- El desempeño laboral influye de manera preponderante en la atención al público en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.
- Las técnicas de comunicación y expresión escrita influye en las secretarias ejecutivas con la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.
- El conocimiento de las herramientas de comunicación influyen en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.
- La existencia de equipos de oficina con tecnología contemporánea determina la aptitud y actitud de las secretarias ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.

El cual me permitió ver la necesidad de sugerir un seminario de capacitación sobre las técnicas de comunicación efectiva y escrita dirigido a las secretarias ejecutivas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) Municipal del cantón Urdaneta el cual ayudara a tener un mejor desempeño en sus labores cotidiana.

SUMMARY

The present work of the final report, prior to obtaining the Bachelor's degree in Bilingual Executive Secretariat, of the Technical University of Babahoyo, has the purpose of seeking the benefit of the secretaries and users of the Municipal GAD, which aims to determine the incidence Of the work performance of the executive secretaries in the attention to the user of the Autonomous Municipal Government Decentralized of the canton Urdaneta, Province of Los Ríos.

And with the following hypotheses:

- The labor performance influences in a predominant way in the attention to the public in the Autonomous Government Decentralized Municipal of the canton Urdaneta.
- Communication techniques and written expression influence the executive secretaries with the attention to the user of the Autonomous Government Decentralized Municipal of the canton Urdaneta.
 - Knowledge of the communication tools influence the attention to the user of the Municipal Decentralized Autonomous Government of the canton Urdaneta.
 - The existence of office equipment with contemporary technology determines the aptitude and attitude of the executive secretaries in the attention to the user of the Autonomous Government Decentralized Municipal of the canton Urdaneta.

This allowed me to see the need to suggest a training seminar on the techniques of effective and written communication addressed to the executive secretaries working in the Municipal Autonomous Government (GAD) of the canton Urdaneta which will help to perform better in their Everyday tasks.



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



INFORME DE RESULTADO DE URKUND

URKUND

Documento: [MARIANA NUÑEZ INFORME FINAL - docx \(D23826431\)](#)

Presentado: 2016-11-27 12:28 (-05:00)

Presentado por: mariana_ninoska@hotmail.com

Recibido: eguerrero.utb@analysis.orkund.com

Mensaje: [Mostrar el mensaje completo](#)

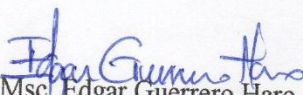
10% de esta aprox. 27 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 8 fuentes.

Lista de fuentes		Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo	
>	TESIS Fernanda & Francis.docx	
	LAS FUNCIONES QUE REALIZAN LAS SECRET..	<input checked="" type="checkbox"/>
	TESIS URKUND CIELO 22 ABRIL.docx	
	https://gerardogarcia2329.files.wordpress.c...	
	http://documents.mx/documents/tesis-mar...	

MSc. EDGAR GUERRERO HARO, con número de cédula 120466933-5 tutor de la Tesis de Grado, informo que después de realizar el análisis del documento de Tesis de la Egresada NUÑEZ ZAMBRANO MARIANA NINOSKA con número de cédula 120710882-8, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe en la herramienta Antiplagio URKUND por primera ocasión, estos fueron los resultados: 10 %

Babahoyo, Noviembre del 2016

Atentamente


Msc. Edgar Guerrero Haro
TUTOR



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



**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

TEMA:

EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU
INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EN EL CANTÓN URDANETA DE LA
PROVINCIA DE LOS RÍOS.

DE LA SRTA. MARIANA NINOSKA NÚÑEZ ZAMBRANO

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL A:

Ing. Glenda Intriago Alcivar
DELEGADA DEL DECANO

Msc. Francisco Galarza Bravo
PROFESOR ESPECIALIZADO

Msc. Fausto Hidalgo Troya
DELEGADO H.CONSEJO DIRECTIVO

Abg. Isabel Berruz Mosquera
SECRETARIA DE LA FAC.CC.JJ.SS.EE

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIZACIÓN DE AUTORIA INTELECTUAL.....	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL	v
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL	vi
RESUMEN.....	vii
INFORME DE RESULTADO DE URKUND	ix
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .	x
1. INTRODUCCIÓN	xvi
CAPITULO I.....	1
1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. MARCO CONTEXTUAL.....	1
1.1.1. Contexto Internacional.....	1
1.1.2. Contexto Nacional.....	2
1.1.3. Contexto Local.....	3
1.1.4. Contexto Institucional.....	4
1.3. Situación Problemática.....	7
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.4.1. Problema General.....	8
1.4.2. Problemas o Derivados.....	9
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.6. Justificación.....	10
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	11

1.7.1.	Objetivo General.....	11
1.7.2.	Objetivos Específicos.....	12
CAPITULO II		13
2.1.	MARCO TEÓRICO.....	13
2.1.1.	Marco Conceptual.....	13
2.1.2.	MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN.....	38
2.1.2.1.	Antecedentes Investigativos.....	40
2.1.2.2.	Categorías de Análisis.....	42
	Variable Independiente	42
	Variable Dependiente.....	42
2.1.2.3.	Postura Teórica.	43
2.2.	HIPÓTESIS.....	43
2.2.1.	Hipótesis General.....	43
2.2.2.	Sub-Hipótesis Derivadas.....	43
2.2.3.	VARIABLES.....	44
CAPITULO III.....		45
3.1.	Resultados obtenidos de la investigación.	45
3.1.1.	Análisis e Interpretación de Datos.	46
3.2.	CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.	48
3.2.1.	Específicas.	48
3.2.2.	Generales.....	48
3.3.	Recomendaciones Específicas y Generales.	49
3.3.1.	Específicas.	49
3.3.2.	General.....	49
CAPITULO IV		50
4.1.	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADO.	50

4.1.1.	Alternativa Obtenida.....	50
4.1.2.	Alcance de la Alternativa.....	50
4.1.3.	ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA.....	51
4.1.3.1.	Antecedentes.....	51
4.1.3.2.	Justificación.....	51
4.2.2.	OBJETIVOS.....	53
4.2.2.1.	Objetivo General.....	53
4.2.2.2.	Objetivos Específicos.....	53
4.3.3.	ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.....	53
4.3.3.1.	Título.....	53
4.3.3.2.	COMPONENTES.....	54
4.4.	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.....	63
	Bibliografía.....	64
	Anexos	

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	N° Págs.
Tabla 1.....	47
Tabla 2.....	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	N° Págs.
Gráfico 1.....	47
Gráfico 2.....	48

1. INTRODUCCIÓN

La secretaria ejecutiva es esencial para el desarrollo de sus labores cotidianos; sin embargo, al ser una persona con experiencia debe estar actualizada constantemente en su especialidad, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y calidez humana ante cada usuario; sino también del jefe y otros compañeros de trabajo, que conviven a diario para lograr con los objetivos y metas para mantener un alto nivel de rendimiento institucional.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta cuenta con personas capacitadas en áreas correspondientes, esto brinda mayor cumplimiento con las personas que acuden a sus departamentos en busca de servicios y atención con el fin de llenar sus expectativas sobre un tema en particular que desean conocer. El desempeño de toda secretaria es la capacidad que tiene en desenvolver su trabajo. El desarrollo de las secretarías ejecutiva en la empresa o institución pública, según su calidad de desempeño laboral ha experimentado nuevas destrezas y capacidades a lo largo de los años, lo cual le ha permitido desenvolverse en sus funciones.

Significa ser un profesional con visión, dinámica, preparado para ejercer su cargo con el apoyo de todos los conocimientos necesarios que le facilite el ejercicio profesional, manejar adecuadamente los términos, interrelaciones humanas, optimista, agradable, con personalidad, presentable, buena conducta, valores, ética; comportamiento que genere un clima organizacional positivo en su ejercicio, conocimientos de tecnología informática, aplicación de herramientas básicas de crecimiento personal que garantice el manejo de conflictos.

Esta rama es la base principal de la empresa o institución; dicha persona conoce, maneja y juega un papel muy importante, entre las actividades que debe cumplir tenemos las siguientes: hacer oficios, solicitudes de pedido, memorándum, realizar y planificar los viajes del jefe, reuniones, conferencias, etc. y estar actualizada en computación y tecnología.

En el capítulo I. Se basa en el marco contextual que se define como es una secretaria ejecutiva a nivel mundial, internacional, local e institucional, también se detalla la situación problemática en el DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EN EL CANTÓN URDANETA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, dando a conocer el problema general, específicos y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II. Trata del marco conceptual sobre el desempeño laboral de un a secretaria y su atención al público dando conceptos referentes al tema planteado. Con el marco referencial se tomó una tesis en particular con el tema que ayude al desarrollo de la investigación, y así tener obtener un análisis de datos. También se trata de la hipótesis y sus variables.

En el capítulo III. Se analiza la metodología de investigación, las técnicas, los tipos de métodos que se desea emplear al realizar la investigación, con el fin obtener datos más concretos que ayuden al desarrollo del proyecto.

En el capítulo IV. Se desarrolla propuesta del tema con cada una de las variables planteadas, y así obteniendo una información concreta y precisa sobre tratado.

También se detalla el presupuesto que se generó durante el proyecto, el cronograma de actividades el cual brinda un detalle de cada paso que realizado durante la elaboración del mismo, la bibliografía se obtuvo mediante consultas de sitios web, libros, folletos entre otros, para obtener información que tenga relación al tema que se investiga; y por último se agrega un glosario, las preguntas de la encuesta que se va aplicar a los usuarios del Municipio.

CAPITULO I

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN.

EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EN EL CANTÓN URDANETA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

1.1. MARCO CONTEXTUAL.

1.1.1. Contexto Internacional.

La secretaria en el mundo: las primeras secretarias en la historia fueron mujeres que tuvieron que lidiar con uno de los problemas más grande del planeta; las guerras. En ese entonces, estaban acostumbradas al trabajo den hogar, los hijos y esposos. Cuando finalizo la guerra, las esposas se dedicaron a la comunicación por telegrafía, mecanografía y taquigrafía. La guerra dejo secuelas y una de ellas fue la crisis económica que perjudico a Europa.

El 26 de junio es una fecha donde se reconoce la contribución de las secretarias en los espacios laborales. Es la gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que este no se deba preocupar más que en la toma de decisiones que beneficien al progreso de la compañía. (Curiosidades del Mundo , 2015)

Pienso que el rol de la secretaria es imparcial, en toda institución es quien brinda conocimientos avanzados para el desarrollo de actividades y así, mejorar el desempeño laboral. La secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios, aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada. Se involucra en ella misma, el devenir histórico y participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad.

1.1.2. Contexto Nacional.

“La figura de la Secretaria sigue evolucionando en el país, como sigue evolucionando la empresa; y ni sabemos especificar hasta qué punto dicha evolución se deba a ella. Cada día es más transcendental dentro de la sociedad moderna el papel de la empresa y parece ser que cada día es más importante la secretaria en la empresa”.

Según el Doctor Leonardo Berrezueta Carrión (2013) como Secretario Nacional de la Presidencia de la República. La Secretaría Nacional de la Presidencia, se encarga de coordinar y atender los aspectos políticos y estratégicos de la gestión presidencial: coordinar las gestiones políticas con el gabinete presidencial, con las autoridades del sector público, actores del sector privado y con la ciudadanía en general, pero también se dirigirá y autorizará la marcha administrativa y financiera de la Presidencia de la República en una gran institución que fusiona a estas que estaban dispersas.

1.1.3. Contexto Local.

En el cantón Urdaneta existen secretarías de instituciones públicas y privadas, las cuales muchas de ellas no cuentan con conocimientos actualizados en la atención al público, lo que no permite un buen rendimiento profesional y laboral. La secretaria es una persona capaz de brindar y prestar un buen servicio de calidad y calidez humana ante los usuarios, debe estar capacitadas constantemente para que su rendimiento sea eficaz en la institución, y así obtener un nivel alto de profesionales en el cantón.

Las secretarías ejecutivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el cantón Urdaneta brinda sus servicios a diarios, teniendo en cuenta que llegan usuarios, tranquilos, pasivos y agresivos por lo tanto debe ser tolerante, ante cualquier situación que se le presente sin exaltarse. Sin embargo debe proporcionar una actitud positiva que le permita tomar una decisión correcta y demostrarle al usuario que es una persona capaz de cumplir con su trabajo.

Considero que para el logro del crecimiento profesional dentro de las instituciones públicas o privadas, el cuidado de la imagen personal es de relevante importancia, puesto que implica el conocimiento y aspecto exterior, la presencia, el modo de tratar y las mejores formas para interactuar con el usuario, permitiendo vender una buena imagen ante los demás, ya que todo usuario espera recibir un servicio coherente, satisfactorio, buen trato, ser escuchado, seguridad en la información que se le proporciona, y sobre todo soluciones.

1.1.4. Contexto Institucional.

Historia del cantón

Urdaneta es un cantón de la provincia de Los Ríos en Ecuador. Su cabecera cantonal es la ciudad de Catarama. Su población es de 29.263 habitantes y tiene una superficie de 290 km². Su actual alcalde es Emilio Subía Vera.

En el mes de Julio año 1875, Catarama fue elevada a la categoría de parroquia Civil, la idea de Cantonización de Catarama germinada latente en el corazón de este pueblo mucho antes de formarse el comité Pro Cantonización que llevó a la práctica el proyecto 1913.

En la Sesión del Congreso del 27 de septiembre se aprobó el Proyecto de la Cantonización de las Parroquias Catarama y Ricaurte. En la solicitud elevada al Congreso los moradores de Catarama y Ricaurte pidieron la Cantonización de estas poblaciones con el nombre de Cantón Ricaurte, pero el ser discutido, el Ilustre Miguel Valverde, Presidente de la Cámara del senado, propuso que se denominara este nuevo cantón con el Nombre de Urdaneta. El 6 de octubre del año 1913 el Congreso de la República del Ecuador expide el Decreto de Creación del Cantón Urdaneta y el 11 de Octubre de 1913, en la ciudad de Quito el Congreso Nacional dirigido por Miguel Valverde, decreta la Creación del Cantón Urdaneta, con sus parroquias Catarama como cabecera Cantonal, parroquia urbana; Ricaurte parroquia rural, esta última creada el 1 de Octubre de 1898.

Con la formación del Cantón Urdaneta, se cumplió con dos actos de estricta justicia: Estimular a sus habitantes por sus aportes cívicos, militares y económico en

la consolación de la democracia perennizar el nombre benemérito del Capitán Venezolano Luis de Urdaneta, prócer de la gesta guayaquileña del 9 de Octubre de 1820; decreto que fue publicado en el Registro Oficial N° 332 del 13 de Octubre del año 1913.

Una vez constituido el Cantón Urdaneta se instala en su primera **Sesión Inaugural y por ende su la Primera Acta, el de diciembre del año 1913, a las 2 de la tarde.** En esta sesión se designó como Primer Presidente A Don Manuel José Burgos Cerro, luego fue elegido el secretario, tesorero, síndico, recayendo estas dignidades en los señores Félix Guerra, Dr. Miguel Rodríguez y Sr. Alberto Miranda, quedando así constituido Primer Consejo del Cantón Urdaneta.

Al momento de consultar la reseña histórica del Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) Municipal del cantón Urdaneta, no encontré la información deseada; ya que personas adultas mayores comentan que el antiguo Municipio del cantón Urdaneta fue quemado por los habitantes con todos los archivos dentro del mismo, por la mala administración de esa fecha perdiendo así la información más antigua del cantón y también su reseña histórica. En la actualidad el (G.A.D) Municipal cuenta con la visión y misión de la institución, creada por la actual administración.

Función de la entidad Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) Municipal del cantón Urdaneta

EL Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) Municipal del cantón Urdaneta, está orientado en difundir los planes, programa, proyectos, eventos y

actividades que viene realizando a beneficios de la población y las bondades de su entorno, pone en consideración y servicio sitio web, como medio de información de la ejecución y avance de las obras que van a permitir el desarrollo del Cantón, para así estar en la realidad actual.

Tenemos la visión clara para encaminar a Urdaneta por el rumbo del progreso; no solo contaremos con nuestra firme decisión, sino con el apoyo de la población, líderes barriales, comunitarios autoridades cantonales, provinciales y nacionales para trabajar en conjunto, coordinado acciones que permitan emprender los proyectos que Urdaneta necesita con la finalidad de asegurar su desarrollo.

Nuestra administración se basa e planificación coherente y realista, correspondiente con el Plan General de Desarrollo Estratégico, sin dejar de darle prioridad a los problemas endémicos, que por muchos años han permanecido insatisfechos como: falta de agua potable, alcantarillado, tratamiento de desechos sólidos, entre otros.

La visión del G.A.D. Municipal del cantón Urdaneta

Nos vemos como un Gobierno Municipal participativo que ha conseguido que el Cantón Urdaneta sea reconocido nacional e internacionalmente por su desarrollo económico y turístico, basado en una administración eficiente de su territorio, capaz de generar ventajas competitivas y asegurar la vigencia del buen vivir, provisto de una fuente institucional comprometida con la consolidación de un territorio productivo, inclusivo, solidario, descentralizado, con equidad de género, responsable

con el medio ambiente, respetuoso de sus tradiciones y costumbres, educado y culturalmente formado.

La Misión.

Fortalecer las capacidades locales y la gobernabilidad para el fomento de mecanismo de coordinación y Articulaciones con enfoque humanista y territorial, a través de un modelo participativo y solidario, que coadyuve a la prestación de servicios de calidad, al desarrollo económico sostenible del cantón, a una más amplia cobertura de servicios básicos y al posicionamiento de Urdaneta como uno de los más importantes y visitados destinos turísticos del Ecuador.

1.3. Situación Problemática.

A través del desempeño laboral es tener un alto nivel de capacidad y desarrollo; ya que con su calidad de atención depende la satisfacción del usuario a su institución.

La atención al usuario es un problema latente que a lo largo de los años esto no cambia del todo; es decir, siempre hay personas que no están lo suficientemente capacitadas para desarrollar su trabajo profesional, ni tampoco son aptas en su labor, demostrando así; que la manera de atender no es la correcta con quienes acuden en busca de realizar un trámite correspondiente.

Por lo general en las instituciones públicas y privadas al pedir o solicitar un trámite por más sencillo que sea, no le brindan la atención requerida; demostrando

que su desempeño laboral no es tan apropiado ante el usuario y así dar una mala impresión con las personas que critican el desarrollo de la empresa y evolución, teniendo como resultado negativo a todas estas críticas.

Este problema debe de cambiar con las secretarías ejecutivas en el Municipio del Cantón Urdaneta; con la finalidad que brinden, presten y den una atención muy favorable tanto como para el usuario y la institución, evitando problemas futuros y retraso con su trabajo.

También es muy importante que toda secretaria conozca cómo atender al cliente; mejorando su desempeño laboral porque en años atrás la secretaria no sabía de qué manera atender al usuario, prefería hacer otro tipo de trabajo (limarse las uñas, conversar con sus compañeros de trabajo, estar hablando por teléfono, etc.) y no darle prioridad a lo que realmente era importante. En lo actual el/la secretario (a) ejecutiva tiene que limitarse hacer su trabajo de la mejor manera posible, con cada usuario y con compañeros de trabajo.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.4.1. Problema General.

¿Cómo incide el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, Provincia Los Ríos?

1.4.2. Problemas o Derivados.

- ¿Cómo influyen las técnicas de comunicación y expresión escrita de las secretarías ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta?
- ¿Cómo influyen las herramientas de comunicación de las secretarías ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta?
- ¿Cómo influyen la reprografía y equipos de oficina de las secretarías ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Delimitación Espacial:

Se realizará al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.

Delimitación Temporal:

Durante el año 2015 – 2016.

Delimitación Demográfica:

Se tomará en cuenta a las secretarías ejecutivas que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (G.A.D) con los usuarios que acude a la institución.

Línea de Investigación Universidad Técnica de Babahoyo.

Educación y Desarrollo Social.

Línea de Investigación de la Facultad.

Talento Humano Educación y Docencia.

Línea de investigación de la Carrera

Gestión en las actividades secretariales: Comportamiento ético de Talento Humano.

1.6. Justificación.

La presente investigación se desea conocer a fondo el problema de investigación partiendo del desempeño laboral de una secretaria dentro de la institución como también en su calidad de servicio con la atención al público, y así analizar las ventajas y consecuencias que produce su comportamiento profesional en su lugar de trabajo.

Desde la planificación, organización y la administración del trabajo experimental en las Secretarías Ejecutivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, de tal forma que permita recolectar información para mejorar la calidad del desempeño laboral de la secretaria ante el público que la visita para requerir de sus servicios en la Institución.

Al momento de recopilar la información se realizó una observación directa e indirecta del problema en la hora de atención de la secretaria al público que acudió en busca de información. A través de la investigación se observó, que el estado ánimo de

los usuarios había cierto descontento, porque la secretaria no los atendía de la manera que ellos quería, y esto hacia enojar a la funcionaria. Indudablemente que los reclamos no se hicieron esperar y tuvo que intervenir otro funcionario para explicar que el número de los asistentes no permitía que se atiende a todos de manera rápida y eficaz, y que disculpen un poco el carácter de la secretaria.

La falta de calidad y calidez humana en el servicio de esta institución, motivó a realizar este trabajo, quede tal manera se debe analizar las virtudes de las que debe estar dotada una secretaria ejecutiva, para que con su trabajo pueda beneficiar a todas las personas que acuden en busca de alguna información, y especialmente la institución donde ella labora; porque su actitud positiva en la atención potenciará su prestigio a nivel local y provincial. Otros de los beneficios indirectos serán los compañeros de trabajo de la secretaria y la misma población del Cantón Urdaneta.

La calidad y calidez que brinda en el entorno laboral al atender al público, tiene que lograr que el usuario se sienta satisfecho con la información recibida y regrese con confianza cuando necesita de algún otro servicio, con la experiencia que tuvo, sabe que la próxima vez será atendido por una persona que está presta a demostrar su capacidad para ponerla a servicio de los usuarios.

1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia del desempeño laboral de las secretarías ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- Analizar las influencias de las técnicas de comunicación y expresión escrita de las secretarías ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos.
- Determinar las influencias de las herramientas de comunicación de las secretarías ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos.
- Establecer la influencia de la reprografía y equipos de oficina de las secretarías ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos.

CAPITULO II

2.1. MARCO TEÓRICO.

2.1.1. Marco Conceptual.

Desempeño laboral.

Según (EcuRed) el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivación, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El desempeño laboral de la secretaria.

Opino que la secretaria es la persona que responde a diversas tareas que realiza con habilidad e interés en el desempeño constante y afrontar con éxito los nuevos retos que se le presente en todo momento.

Debe tener presente que cada vez más, el ámbito de su trabajo se amplía y adquiere nuevas responsabilidades, a los diferentes medios modernos que deben

adaptarse; se ha considerado que los campos de su desempeño laboral son específicos según capacidades.

2.1.1.1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y EXPRESIÓN ESCRITA.

La comunicación es un elemento central en la vida de las organizaciones empresariales, como lo es de toda la vida social. Desde este punto de vista, si tenemos en cuenta que las empresas funcionan por medio de personas, parece claro que sin comunicación, sin interacción social, no es posible un funcionamiento eficiente y coordinado de los distintos elementos que la conforman.

Proceso de comunicación eficaz.

La secretaria de dirección es uno de los componentes del factor humano de la empresa. Su trabajo diario supone la continua relación con diversas personas, tanto de su propia organización como de otras con las que debe establecer contacto. Ciertamente, la comunicación determina de forma decisiva todos los aspectos del funcionamiento de la empresa en cuanto organización: el clima laboral, la relación entre los empleados, el aprendizaje de las tareas a realizar, el rendimiento, la productividad, la transmisión de información, el cumplimiento de órdenes, etc.

Así pues, es necesario que la secretaria de dirección conozca con cierta extensión las técnicas de comunicación en su vertiente de relación humana, con el objetivo de mejorar su desempeño diario.

En general, el objetivo fundamental de la comunicación es la transmisión de información. En el caso particular de la secretaria, como en otros muchos, el contenido de esa información puede referirse tanto a ciertos conocimientos como a estados de ánimo, intereses, etc. De cualquier forma, el contacto que se establece mediante la comunicación persigue provocar en nuestro interlocutor inmediato una determinada respuesta o comportamiento.

Emisor: Es la persona que emite el mensaje en un contexto dado y de acuerdo con un determinado código.

Receptor: El receptor procede a la descodificación del mensaje al efecto de interpretarlo y entenderlo.

Mensaje: En su trabajo diario la secretaria intenta transmitir a los demás ideas, informaciones, sensaciones, conceptos, etc. Generalmente, la transmisión de estos mensajes se realiza mediante el lenguaje verbal, de forma oral o escrita, aunque no exclusivamente.

Medio o canal: El canal o medio influye, asimismo, los órganos a través de los que se emite y los sentidos mediante los que el receptor capta el mensaje. En este sentido, se podría hacer referencia de forma amplia a varios canales que relacionados con los sentidos contribuyen al mensaje:

- Auditivo.
- Olfativo.
- Visual.
- Táctil.
- Gustativo.
- Extrasensorial.

Veamos seguidamente algunos de los medios que la empresa puede utilizar en el proceso comunicativo interno.

- Notas internas.
- Circulares.
- Comunicativos diversos.
- Entrevistas individuales.
- Cartas al personal.
- Memorandos.
- Reuniones con la dirección.
- Notas informativas.
- Revistas u hojas internas.
- Tablón de anuncios.
- Encuestas de opinión.
- Jornadas o convenciones de periodicidad anual.
- Asambleas de equipos de trabajo.

Código: Es un sistema de signos o señales de un mensaje; señales, por otra parte, relacionadas entre sí, teniendo cada una de ellas una función significativa asignada.

Fin: El emisor transforma en lenguaje oral o escrito, de forma clara y comprensible, la información o la idea que quiere trasladar al receptor, con la pretensión de que este descodificar el mensaje capte su significado de la manera más fiel posible. (Cultural, págs. 219-222)

Técnicas de expresión oral. El teléfono

La principal y más poderosa herramienta de comunicación es la palabra. Todos tenemos la obligación de expresarnos con corrección y claridad. Sin embargo, no es

tan fácil como puede parecer a primera vista. La habilidad oratoria, como el resto de las facultades y capacidades humanas, no es la misma en cada uno de nosotros.

Una secretaria de dirección usa la palabra de forma continua e intensa. Su principal interlocutor es su jefe/a, pero, al mismo tiempo se relaciona con todos aquellos con los que éste interactuar por razones del cargo que ejerce y de las funciones que desempeña. Como sabemos, las labores comunicativas de una secretaria presentan una doble vertiente: oral y escrita.

En cualquier caso, sería desproporcionado exigir a una secretaria, de nivel que sea, unas dotes oratorias excepcionales. De lo que se trata es que la expresión reúna una serie de características mínimas e imprescindibles, a saber:

- Claridad.
- Precisión.
- Naturalidad.
- Educación.
- Cortesía.
- Seguridad.
- Facilidad.

Una correcta expresión oral-personal exige que se cuiden los dos aspectos que la componen: la forma y el contenido. Ambos deben coincidir en áreas de adecuada comunicación.

Es importante que una futura secretaria tome en consideración este tipo circunstancias, ya que su expresión oral tiene que ser distinta en función de la actitud que adopte la persona con quien se relaciona. Una secretaria se va a encontrar en su trabajo diario con diferentes tipos humanos: tímidos, audaces, disconformes,

nerviosos, impertinentes, etcétera. Cada situación y cada persona requieren un tratamiento distinto, por lo que el lenguaje se deberá ajustar y modular en función de las necesidades comunicativas. (Cultural, págs. 224-225, 227)

El teléfono. Es el medio de comunicación por excelencia en la empresa. La comunicación telefónica es básica en la vida empresarial y profesional de nuestros días. Una secretaria recibe numerosas llamadas a lo largo de cada jornada de trabajo, muchas veces en momentos inoportunos o cuando se encuentra ocupada con otras tareas. De hecho, la atención telefónica de las llamadas dirigidas al personal directivo es una de las mayores responsabilidades de la secretaria.

Las comunicaciones de la Dirección con el exterior pasan necesariamente por un primer filtro: la secretaria. Por ello es imprescindible que ésta utilice correctamente esta herramienta de trabajo. Esto queda de manifiesto la triple función que cumple la atención telefónica de empresa, que es competencia de la secretaria.

1.- Instrumento de gestión diaria de las actividades que desarrolla una organización.

2.- Medio de relaciones públicas.

3.- Vehículo transmisor de la imagen.

Una buena comunicación por teléfono exige dos habilidades: saber hablar y saber escuchar. No son dos cualidades independientes la una de la otra, sino que están estrechamente ligadas. Ambas facultades deben emplearse en su justa medida, es decir, una secretaria deberá saber administrar su discurso, pero también sus pausas y silencios. Pongamos un ejemplo: una secretaria experimentada y profesional no interrumpe a su interlocutor ni se anticipa a la finalización del discurso.

A continuación una serie de reglas prácticas que contribuirán a mejorar las habilidades comunicativas telefónicas de la secretaria ejecutiva.

- Responderemos a la llamada rápidamente.
- Ahora es el momento de relajarse, de eliminar cualquier tensión que se haya ido acumulando y de concentrar toda nuestra atención en el mensaje de nuestro interlocutor.
- Hay que dispensar un trato amable y cortés, que no hay que confundir con la familiaridad. Es signo de amabilidad y cordialidad.
- Debemos expresarnos con educación y respeto.
- En cualquier circunstancia una secretaria tiene que ser diplomática, tiene tacto y no perder el control de la situación.
- Hay que cuidar nuestra expresión, la forma y el fondo.
- Hay que saber conjugar la espontaneidad en las respuestas con el empleo de determinadas frases preparadas que siempre resultan adecuadas a la circunstancia y que hay que introducir con soltura e incorporar a nuestro vocabulario de forma natural.
- Las llamadas de tipo profesional deberían ser breves en su duración, además de ser claras y concisas en su contenido.
- La cortesía y el respeto que nos merece nuestro comunicante nos obliga, como dijimos anteriormente, a no interrumpirle hasta que se haya terminado de hablar, aunque sepamos lo que quiere decir desde un principio.
- En determinada circunstancia es posible que nos interese que nuestro interlocutor siga hablando más tiempo, quizá porque necesitamos conocer determinada información que se juzga importantes, o por cualquier otra causa.
- Durante la conversación telefónica una secretaria deberá tener siempre a mano la agenda o un bloc, para tomar las notas o datos pertinentes.
- Hablemos un poco de más de la actitud que deberá mostrar la secretaria con su interlocutor.

La cortesía más elemental nos dicta dar la razón a nuestro interlocutor en los primeros instantes, aunque no estemos en desacuerdo.

En toda empresa se reciben dos tipos de llamadas:

- a) De personas conocidas con quienes existe un trato habitual, continuo o esporádico.
- b) De personas con quienes se entra en contacto por primera vez.

Con respecto a estas últimas, una secretaria eficiente tiene especial cuidado de recoger por escrito todos los detalles de interés que identifiquen perfectamente al interlocutor, a saber:

- Nombre.
- Empresa.
- Cargo o profesión.
- Teléfono de contacto y mejor hora para llamar.
- Objeto de la llamada.
- Y cualquier otro que se juzgue de interés.

El (la) jefe(a) no está.- La secretaria tiene que recabar la información precisa, para ponerla por escrito: nombre, teléfono y motivo de llamada.

El (la) jefe(a) está.- Cuando el jefe se encuentra en el despacho hay que seguir dos principios fundamentales:

- No confundir “importante” con “urgente”.
- No se pasara ninguna llamada al jefe sin comunicarle previamente de quien se trata. La mejor fórmula consiste en decirle amablemente a nuestro interlocutor “Espere un momento, por favor”. (Cultural, págs. 224-230)

2.1.1.2. HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN. MAQUINARIAS Y SISTEMAS.

Las extraordinarias e incesantes innovaciones tecnológicas procedentes del mundo científico-técnico están cambiando nuestra vida y el mundo que nos rodea. Y el proceso continúa de forma imparable. Con toda seguridad nuestra capacidad de asombro se verá nuevamente superada por lo que está por llegar en el umbral del próximo siglo.

Las nuevas tecnologías de la comunicación abren ante nuestros ojos unas posibilidades casi infinitas tanto en el ámbito personal como en el profesional. Nadie puede desconocer esta nueva situación o quedarse voluntariamente al margen.

En consecuencia, una secretaria ejecutiva debe esforzarse por estar al día en lo referente a las nuevas herramientas de la comunicación que están disponibles en cada momento. Igualmente, hay que tener la capacidad de adaptación a los cambios que eventualmente se vayan produciendo en este campo, ya que lo que hoy es novedad, mañana puede estar obsoleto. No se trata de ser un especialista en la materia, pero sí que es exigible un cierto conocimiento de las principales herramientas, junto con el dominio de algunas de sus aplicaciones prácticas. Por ejemplo, la generación de ficheros de envío, el manejo del software de comunicaciones, la redacción a máquina en un taller de texto, la utilización de sistemas de transmisión básicos, etc.

Estamos inmersos en una sociedad de la información construida sobre la base de las llamadas autopistas de la información, denominación aplicada al proyecto global de telecomunicaciones que el gobierno norteamericano diseñó en 1994. El increíble avance y desarrollo de las telecomunicaciones y de la informática ha hecho

posible que hablemos de la existencia de un solo mundo, o, como dijo McLuhan, de la aldea global.

Se puede afirmar que la sociedad de la información se asienta sobre dos pilares básicos; los ordenadores y las redes de comunicación. Las empresas utilizan de manera masiva estas máquinas y las autopistas por donde circula la información. En fin, una secretaria debe ser consciente de que para un adecuado desempeño profesional es de vital importancia familiarizarse con las nuevas formas de comunicación electrónica.

Equipos de dictado y transcripción:

Son equipos de oficinas que han sido tradicionalmente de gran utilidad para el trabajo de las secretarias. Hay que recordar que la comunicación escrita en el ámbito de la oficina – cartas comerciales, informes, notas circulares, etc.-, se lleva a cabo en dos etapas sucesivas dictado y transcripción. La secretaria participa actualmente en ambos.

Como se ha explicado la toma al dictado requiere el empleo de instrumentos de capacitación de la palabra a la vez q esta se pronuncia.

Ahora vamos a analizar brevemente las maquinas más utilizadas para este fin, que son las que figuran a continuación:

- Estenotipio.
- Dictáfono.

- Magnetófono.
- Ordenadores de voz.

Cada uno de estos sistemas ofrece ventajas y desventajas con respecto a los demás. Además, en la actualidad algunas son más utilizadas que otras, así, posiblemente el dictáfono y la estenotipia han caído en descenso, aunque este último sistema se sigue empleando en determinados escenarios y para casos muy concretos, como por ejemplo, la transcripción de discursos y transferencias (es habitual como hemos dicho la presencia de la estenotipia en foros como el parlamento para recoger la forma textual las intervenciones de los diputados)

La taquigrafía ha sido estudiada anteriormente, por lo que no nos vamos a detener nuevamente el ella. Únicamente, sería interesante dejar constancia de que su vigencia futura en el seno de la empresa no está garantizada la mayoría de los expertos en el campo de la informática y la computación.

Estenotipio.- Es una máquina para la toma de dictados y su posterior transcripción. Gracias a este sistema, también denominado taquigrafía mecánica, es posible transcribir texto en forma simplificada, con caracteres alfabéticos y mayúsculos.

El estenotipio guarda ciertas semejanzas con la máquina de escribir: funciona por medio d un teclado de 21 a 27 letras, aunque es mucho más sencillo. La peculiaridad en forma escrita en que pulsamos en forma simultanea varias teclas del estenotipio lo que hacemos es representar sonidos parecidos antes que silabas. Además el estenotipio cuenta con un dispositivo para avanzar el papel que, a

diferencia de la máquina de escribir, no es un folio sino una cinta de bobina. En ambos aparatos el entintado se produce por una acción de una cinta impresora.

Dictáfono.- Es similar a un magnetófono de casete, ya que posee muchas de las funciones que este suele llevar incorporadas: grabaciones, reproducción, parada, pausa, retroceso, avance, y borrado. Las diferencias son de otro orden: el dictáfono se ideó de forma específica para las tareas relacionadas con la oficina y, en general, con el mundo de la empresa, de la política o de la cultura, como son, por ejemplo, la toma de dictados y la recogida y transcripción de discursos, conferencias y conversaciones.

Magnetófono.- Este aparato no es un equipo de oficina propiamente dicho, aunque se emplea de forma habitual para la grabación y transcripción de intervenciones orales.

Ordenadores de voz.- Merced al desarrollo contante de la tecnología de la informática, somos testigos de la introducción en el sector de los equipos de oficina de aplicaciones prácticas extremadamente innovadoras y avanzadas, que ya están a nuestro alcance. Un ejemplo son las computadoras de voz.

¿Qué aplicaciones prácticas ofrece este sistema para la realización del trabajo de una secretaria? Fundamentalmente dos, que son:

- 1.- El manejo de las funciones de la computadora y de las aplicaciones Windows.

2.- El programa de dictado con el que podremos dictar textos: cartas, informes y escritos de todo tipo. El usuario, en nuestro caso la secretaria, tiene la opción de introducir información en su PC mientras realiza otras tareas como revisar informes y documentos, manipulare objeto, etc.

Fax.- El termino telefax o telefacsimil (fax es la forma abreviada que se emplea habitualmente) hace referencia a la denominación aceptada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (U.I.T.) para designar el proceso de transmisión o envío a distancia de textos, documentos, cartas, impresiones, gráficos, dibujos, fotografías, imágenes, etc., que son reproducidos sobre papel por el receptor de forma igual al original, por línea telefónica u otra red conmutada (Red telefónica conmutada). Asimismo, por telefax se extiende el documento recibido mediante este sistema de transmisión telefónica.

El manejo y funcionamiento de un aparato de servicio de fax es el siguiente: se introduce el documento a reproducir en el aparato conectado con la red telefónica. A continuación, se marca el número de teléfono del destinatario y se pulsa la tecla envío. Posteriormente, el aparato receptor atiende la llamada y reproduce el documento emitido. Hay que señalar que estos aparatos reproducen documentos de formato A4 (210 x 297mm).

El sistema de telefónico tiene tres características básicas:

- *La velocidad de transmisión*, que depende, como se vio anteriormente, del número de hojas que permite emitir por minuto.
- *La calidad de resolución*, que se mide en puntos por pulgada.
- *El número de escala de grises*. La calidad de las fotos y dibujos enviados por fax no es muy grande, porque la escala las de grises no son escalas de colores.

Correo Electrónico.

Es una herramienta para la agilización de las transacciones comerciales de todo tipo por medio de métodos electrónicos. El conocimiento de esta tecnología es imprescindible para la secretaria de hoy, dado que su uso está creciendo de forma imparable entre las grandes compañías, los pequeños negocios y los particulares.

En efecto, el correo electrónico (o E-mail) es un sistema de transmisión de datos a través del Internet. Así pues, cualquier persona que esté conectada a la Red puede enviar –y recibir- textos, documentos, archivos informáticos, imágenes y sonidos a otros usuarios que tengan enganchada su computadora a la gran red de sociales. Sin embargo, el correo electrónico excede el marco propio de Internet, pues muchas redes y computadoras que no tienen una conexión directa con la Red pueden recibir y enviar mensajes a ella.

Este conjunto de ventajas ha convertido al correo electrónico en la aplicación más popular del Internet después de la navegación por World Wide Web (WWW). De hecho, es el servicio que más utiliza el usuario de Internet, hasta el extremo que a veces se ha identificado a la Red con esta herramienta.

El uso masivo del correo electrónico favorecerá la progresiva tendencia a la sustitución del papel convencional como principal soporte del trabajo administrativo: la oficina sin papeles se acerca un poco más cada día. Este hecho planteará sin duda problemas de gran calado que afectan a la cultura del trabajo en nuestra sociedad. La eliminación del papel no va a ser una tarea fácil. En cierto sentido este soporte es un enemigo de los sistemas de modernización administrativa.

¿Cómo se usa el correo electrónico?

El manejo del correo electrónico es tan sencillo como enviar una carta convencional, no reviste una excesiva complicación. Ahora bien, para poder enviar y recibir correos electrónicos se necesita un determinado equipo.

Nuestro ordenador (PC o Macintosh) hará las veces de oficina de correos, y deberá estar conectado a Internet. Además, se requiere una dirección de E-mail asignada por el administrador del servidor correspondiente nuestra dirección electrónica. El buzón de correos es un espacio reservado en el disco duro del proveedor.

El modem.

Es un aparato que permite a dos ordenadores comunicarse entre sí por medios de líneas de teléfono tradicionales. La velocidad de transmisión de datos depende de su capacidad –de la cantidad de baudios que puede procesar- y de sus características técnicas. Como se dijo anteriormente, se necesita un programa de correo electrónico que haga posible la comunicación, además de la computadora, el modem y la conexión a Internet.

El correo electrónico tiene un origen y un destino, y nada más. Por su parte, las bases de datos interactivas permiten trabajar y responder simultáneamente. Por lo que al trabajo de una secretaria se refiere, hay que señalar que este sistema se muestra especialmente operativo, por ejemplo, cuando la empresa posee sedes o delegaciones en distintas localidades. En este sentido, parece más adecuado enviar un fichero por

correo electrónico que, por el contrario, prepararlo en un editor, imprimirlo y mandarlo finalmente por fax.

Además, mediante el correo electrónico es posible enviar un mismo mensaje a varios buzones con una sola orden de transmisión, siempre que lo permita el software de comunicaciones. La gran ventaja del E-mail es que los mensajes llegan en formato electrónico, esto es, pueden incluirse en un documento en procesador de textos.

Internet.

Como consecuencia de su cualificación profesional y de su carácter de técnica especialista en el ámbito de sus funciones y competencia, una secretaria ejecutiva de hoy no puede estar al margen del uso de las nuevas autopistas de la comunicación. La razón es clara: la red internet tiene unas posibilidades tan extraordinarias que, con toda seguridad, va a ganar la batalla de la información a nivel planetario. Internet es una red de redes de ordenadores (millones de ordenadores conectados entre sí mediante un lenguaje informático o protocolo común, el TCP/IP) unidas por líneas telefónicas, cables submarinos, fibras ópticas.

Internet constituye un enorme entramado de ordenadores y redes. Además, es un dataespacio o ciberespacio prácticamente ilimitado. Efectivamente, esta gigantesca red no establece límites a sus posibilidades de uso.

El potencial usuario de esta red, como puede ser una secretaria ejecutiva de una mediana o gran empresa, tiene que familiarizarse con una terminología que en principio parece excesivamente compleja y difícil de entender: modem, baudios,

huésped o servidor, telnet, world wide web, shareware, freeware, nodo, browser o navegador, bbs, irc, ftp, etcétera. En cualquier caso, el uso constante de Internet facilita la comprensión de este mundo y el dominio del lenguaje básico por parte del usuario o internauta.

En el funcionamiento normal de una gran empresa, una red como Intranet facilita que sus empleados puedan consultar y compartir información electrónica, para que, en última instancia, desempeñen su trabajo más eficientemente: este es el objetivo que persigue la creación de una red empresarial como la descrita.

A continuación un pequeño diccionario básico que nos ayudara a desentrañar este conjunto de siglas.

- **Ciberespacio.-** Entorno o espacio virtual formado por las computadoras conectadas a las diferentes redes en todo el mundo.
- **Internauta.-** Usuario de Internet, que navega por sus numerosos recursos.
- **FTP.-** Es el protocolo de transferencia de ficheros entre dos ordenadores. Es el acrónimo de “File Transfer Protocol”.
- **World Wide Web.-** Es una telaraña mundial de comunicación, que permite navegar fácilmente a través de infinidad de servicios de información. Funciona mediante Links (mecanismo de hipertexto).
- **Links.-** Palabra resaltadas en las páginas Web que llevan al internauta a otras páginas, bien del mismo servidor o de cualquier otro.
- **Nodo.-** También conocido como servidor. Nombre técnico del equipo informático de la empresa u organismo que suministra el acceso a Internet.
- **BBS.-** Especie de tablón de anuncios electrónico que remite a la consulta de otros archivos para ampliar información.

- **Shareware.**- Programas informáticos de distribución libre. El usuario puede probarlo durante un periodo de tiempo, después del cual debe enviar al autor una pequeña cantidad de dinero, entre 10y 15 dólares.
- **Freeware.**- Como el shareware, pero completamente gratuito.
- **Servidor.**- Ordenador que proporciona información a otros a través de una red.

El teléfono.

Sigue siendo el instrumento de comunicación por excelencia, tanto en el ámbito personal como en el profesional. Hay que señalar, que la atención telefónica compete de modo preferente a la secretaria, aunque no exclusivamente. Ya se han estudiado en profundidad las formas de utilización del teléfono como herramienta de trabajo y medio de las relaciones públicas.

Sin duda, una de las principales innovaciones que han surgido en este sector en los últimos tiempos es la telefonía móvil. Este sistema permite mantener comunicaciones telefónicas desde equipos móviles, portátiles o instalados en un vehículo, de modo análogo a como se hace desde un teléfono fijo convencional. El desarrollo de la telefonía móvil parece imparable, y su uso se está generalizando entre los ejecutivos y profesionales de todos los sectores de actividad. La comunicación de una secretaria con un superior se hace permanente gracias a este sistema, siendo posible realizar y recibir llamadas telefónicas nacionales e internacionales durante los desplazamientos que efectué este último, siempre se mantenga dentro del área de cobertura del sistema. (Cultural, págs. 236-253)

2.1.1.3. REPROGRAFÍA Y EQUIPOS DE OFICINA.

Técnicas y maquinas reprográficas.- El extraordinario avance tecnológico que viene desarrollándose en estos últimos años ha repercutido muy favorablemente en el ámbito del trabajo administrativo y burocrático. El proceso de automatización, mecanización e informatización en la empresa, y en la administración pública es imparable; este hecho sin duda tiene como principal consecuencia, entre otras muchas, la mejora de las condiciones del trabajo del personal encargado de la gestión administrativa, como los que desempeñan funciones de mayor responsabilidad en el organigrama de la empresa –secretaria de gerencia dirección o departamento.

El sector reprográfico está experimentando un desarrollo e innovación constantes. Las maquinas reprográficas constituyen uno de los principales medios mecánicos en la comunicación escrita del trabajo de oficina, y, desde este punto de vista, son un instrumento insustituible en el desempeño diario de una secretaria.

¿Qué es la reprografía?

Es el conjunto de técnicas destinadas a la reproducción de un documento. Este sistema permite obtener directamente las copias que se necesiten a partir del documento original.

Libros y revistas.- Las maquinas reprográficas posibilitan un considerado ahorro en termino de tiempo y costes pues nos permiten obtener cuantas copias deseemos de un mismo original.

La reprografía comprende dos procedimientos de obtención de las copias que son:

- 1.) Procedimientos en que las copias se obtienen mediante un modelo especialmente preparado un cliché (Multicopistas).
- 2.) En que cada copia se obtiene directamente a partir del documento original:
 - Fotocopia
 - Termo copia
 - Cerografía o electro copia
 - Halografía

Multicopistas: Es una máquina de oficina diseñada para la obtención de copias de un texto o documento a partir de un cliché o una hoja especial. Un cliché es un fototipo negativo que se emplea para la reproducción de copias por contacto o por ampliación.

Offset: Es un procedimiento de impresiones indirecta, puesto que, a diferencias de otros sistemas. Las ventajas que ofrece que ofrece este sistema de impresión son fundamentalmente dos: su rapidez y el precio. Además, es un sistema muy competitivo en término de costes, ya que ofrece la posibilidad de imprimir color en gran formato y en papel ordinario.

Fotocopia: Las modernas maquinas fotocopiadoras son sin duda los instrumentos reprográficos de mayor uso y utilidad en el trabajo de oficina de nuestros días. Todas las unidades empresariales, cualquier sea su tamaño, cuentan con estos equipos, que están en continuo proceso de innovación y desarrollo.

Sus características técnicas y el manejo básico, con objeto de poner de manifiesto su extraordinaria utilidad para el mejor desempeño de trabajo de la secretaria y, en general, de todo el personal de oficina. (Cultural, págs. 254-256)

ATENCIÓN AL PÚBLICO.

“En la institución la secretaria es la imagen y representación de la misma, por lo que su misión es dar una excelente atención al público, desempeñarse en su lugar de trabajo con absoluta perfección, y no debe distraerse, debe estar atenta y cortes con todas las personas que llegan a la oficina a solicitar información relacionada con la institución que representa”. (Recalde Mariana, 2011, pág. 23)

Atención eficaz de la secretaria con el usuario.

Sin servicio no hay clientes, sin cliente no hay empresas, y por consiguiente tampoco hay empleo. Es importante saber que el cliente también compra el servicio. Esto determina la percepción de la calidad que varía de una persona a otra. La calidad del servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de la compra.

Todos los aspectos de la empresa de servicio contribuyen a comunicar calidad escogida en la recepción, la forma de responder el teléfono, la rapidez de acceso de un empleado, el manejo de las reclamaciones, el color de sus locales, el vestuario del personal. En el servicio todo es comunicación y resulta preciso convencer al personal (la secretaria) de que la responsabilidad de la empresa está en manos de todos.

Es necesario, además de comprender al cliente, pensar en sus problemas y necesidades, desarrollar la efectividad personal y laboral. Debemos preocuparnos por, la competitividad, y es que para ser el mejor hay que proponérselo. **“Tenga en cuenta que exigencia y eficiencia son iguales a resultados.”** (Lizeth, 2012)

¿Cómo atender al público brindando alternativa de solución?

Cuando un usuario o cliente se acerca a una entidad o empresa, lo hace con el deseo de ser atendido y poder solucionar su problema. Es decir, que la persona que atiende a ese usuario debe tener la capacidad de contestar satisfactoriamente a las preguntas, o en su caso, guiar o indicarle, de la manera más amable, al cliente hacia donde debe dirigirse, o con que persona debe entrevistarse, pero con la seguridad que las persona con la que la está enviando le dará la solución a sus problemas o le hará conocer que hacer para ello.

Cuando el colaborador de una entidad únicamente saluda e informa al cliente que “la persona a la que busca no está, que no puede ayudarle sobre el tema en particular”, lo único que transmita será incapacidad, insatisfacción y mala imagen de la entidad. De allí la importancia de que el equipo de trabajo de toda la empresa se capacite continuamente, teniendo claro los objetivos de empresa y no sus conveniencias personales. (Gutiérrez, 2012, págs. 1-2)

El público es lo más importante para la empresa o institución.

El noventa por ciento de las empresas o instituciones tienen como una de sus más importantes actividades la atención al público. Al ser este el medio a través del

cual los usuarios tienen contacto con la empresa, debe ser un servicio al cual los empleados y colaboradores deben dar un especial cuidado, ya que de ello dependerá la buena o mala imagen que el público tenga.

En el caso de ser una empresa vendedora, de ello dependerá que sus ingresos aumenten, pues una persona bien atendida, será un buen comprador, y, en el caso de ser una institución educativa, de la buena atención al público, dependerá que el estudiante tenga la adecuada información para ingresar o continuar sus estudios.

En general, la persona cuyo trabajo dentro de la empresa sea la de atender al público, deberá estar totalmente capacitada y tener conocimiento de los servicios que brinda la entidad, para de esta manera satisfacer todas las preguntas que le formule el usuario, o saber que otra persona es la indicada para ayudar o aclarar las dudas. Esta persona, en primer lugar, debe tener una imagen agradable (por ser la primera imagen que tendrá el usuario de la entidad que visita); y, en segundo lugar, debe estar constantemente capacitada respecto de los progresos o cambios que se den en la entidad, de tal forma que sea una fuente de información que oriente y satisfaga las dudas del público.

Sobre este particular, se pueden aplicar el refrán que dice: “el cliente siempre tiene la razón”, pues de la mejor manera, la persona que le toca atender al cliente, debe hacer sentir al usuario que es lo más importante, que está para ayudarlo, para guiarlo, que es una especie de anfitriona que conoce su empresa, los servicios que presta ésta y que si no está a su alcance solucionar el problema, si podrá ponerlo en manos de la persona adecuada. (Gutierrez, 2012, pág. 1)

Servicio de atención al cliente.

El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionados que ofrece con el fin de que el cliente tenga un buen trato. Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. (Wikipèida, 2016)

Atención al público y comunicación efectiva

Atención al público.- toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Estadísticamente está comprobado que los clientes compran un buen servicio y buena atención, por sobre todo calidad. Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

Cortesía: Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El clientes desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: “estaré con usted en un momento”

Confiabilidad: Los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importante la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

Personal bien informado: El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura.

Simpatía: El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por lo contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

La comunicación efectiva:

Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta, todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

En términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación:

- a. Comunicación verbal. Es la que expresamos mediante el uso de la voz.

Saludar al cliente con calidez. Esto hará que el cliente se sienta bienvenido.

Ser precisos. No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda". El cliente no entiende que es "lo que más podemos".

No omitir ningún detalle. Por ejemplo, (cuando le diga a un cliente que el producto cuesta \$ 40,00; eso es lo que él espera que le cobren. Si existen cargos adicionales hay que decírselo por anticipado.)

Pensar antes de hablar. Cuanto más sepamos acerca del cliente, mejor lo vamos a atender.

Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

- b. Comunicación no verbal.- es mucho más que las palabras que utilizamos; estas, en realidad, contribuyen en canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes. (Magozul, 2009)

2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN.

Autoras: Yina Cedeño, Miriam Sánchez. Tema: Marketing Profesional de la Secretaría Ejecutiva y su Influencia en el Prestigio Institucional de la Universidad

Técnica De Manabí, Solca, y Municipio del Cantón Portoviejo, periodo 2010. La propuesta es de talleres sobre Marketing profesional de la secretaria.

Para la secretaria ejecutiva el Marketing profesional, es una actividad secretarial que influye, desde la planificación, organización, dirección y control de la toma de decisiones sobre la promoción y servicios que oferta, es decir, son las atribuciones cotidianas en la ampliación de las funciones como ejecutiva moderna, cuyo propósito es aplicar simples y practicas funciones de marketing que le dan la valorización de su trabajo.

Para esto se planteó un objetivo general que consistió en investigar cómo influye el marketing profesional de la secretaria ejecutiva en el prestigio institucional de la Universidad Técnica de Manabí, SOLCA y Municipalidad de Portoviejo, objetivo que se pudo cumplir tomando una muestra de 100 personas, distribuidas en la siguiente manera: 45 secretarías ejecutivas, 14 autoridades y 45 usuarios de la Universidad técnica de Manabí, Gobierno Municipal del cantón Portoviejo y SOLCA. Asimismo, fueron planteadas hipótesis que permitieron comprobar y verificar la y su influencia en el prestigio institucional, a través de un exhaustivo estudio y profundo análisis.

Para lograr el éxito del trabajo fue preciso e importante utilizar un sistema que permitió esclarecer y establecer la veracidad de la misma, por lo que se empleó el método investigativo, analítico y participativo, que permitió sacar la conclusión que el Marketing profesional de la secretaria es una estrategia de trabajo que le permite la difusión y promoción de la institución a través del buen desempeño laboral y de la imagen que está proyecta al usuario, conclusión que llevaron a hacer

recomendaciones encaminadas a fortalecer la imagen y el prestigio institucional.
(Miriam, 2010)

2.1.2.1. Antecedentes Investigativos.

Autora: Concha Acosta Muñoz, Título: “LA GESTIÓN SECRETARIAL INCIDE EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO” (2013).

Resumen: la secretaría de educación una entidad pública que potencia los ámbitos de acción y competencias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, las cuales están enfocadas en la construcción de la ciudad y la ciudadanía, en este contexto se pretende lograr el mejoramiento de la gestión secretarial que incide en el servicio al cliente, el cual es el eje y parte fundamental del servicio público. La realidad de eficacia, eficiencia y efectividad deben satisfacer necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes, pues estos son el referente para cambiar la forma de pensar y de actuar de la vieja práctica secretarial a cambio de una verdadera gestión secretarial que contenga nuevas competencias y habilidades propias del siglo veinte y uno.

La investigación es de **interés**, porque se enfoca en la gestión secretarial y en el servicio de calidad, resaltando mejoramiento de la gestión organizacional mediante implementación de normas de cortesía para la obtención de un servicio óptimo, eficaz y eficiente.

Formulación del problema.

- ¿De qué manera incide la Gestión Secretarial en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Cómo incide el proceso secretarial, para brindar un servicio eficaz al usuario que acude a la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito?

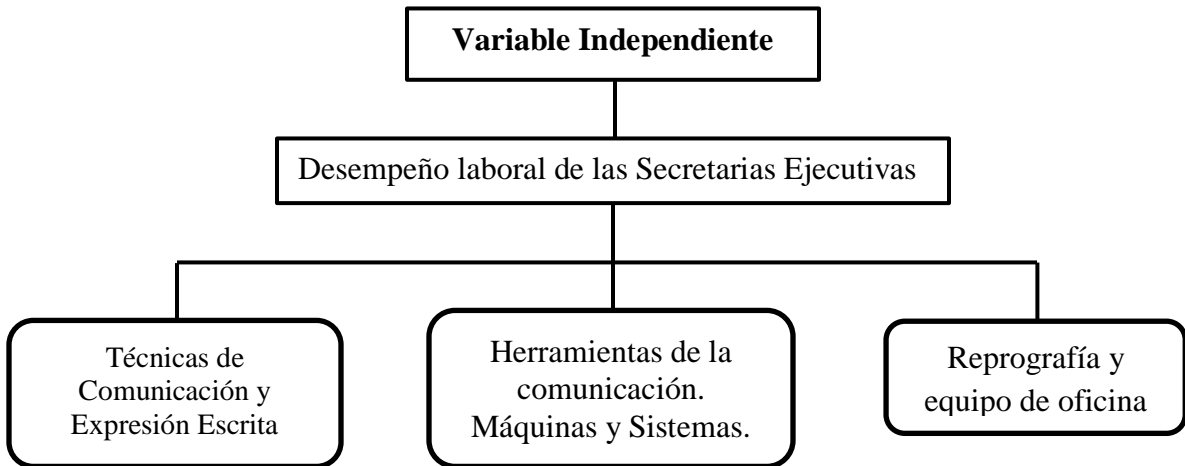
Los objetivos de esta investigación son los siguientes:

- Investigar como incide la Gestión Secretarial en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.
- Diagnosticar el proceso de la gestión secretarial que permita fortalecer el servicio al cliente en la secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito.

Conclusión: Recuerde que en cualquier actividad, el 85% del éxito depende de la actitud de las personas que la ponen en práctica y solo el 15% se atribuye a otros factores, tales como conocimientos, equipo y recursos.

La Secretaría de Educación cuenta con usted, el recurso más importante, sin el cual no existiera, para que con su esfuerzo y entusiasmo se pueda hacer de la institución el ente rector que todo el Sector Educativo necesita y merece en pro de alcanzar el bienestar y el buen vivir ciudadano. (Isabel, 2013)

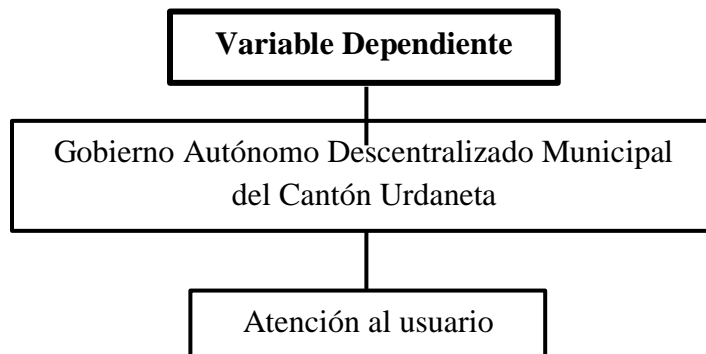
2.1.2.2. Categorías de Análisis.



Variable Independiente

Elaborado por: Mariana Ninoska Núñez Zambrano

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) Municipal del cantón Urdaneta.



Variable Dependiente

Elaborado por: Mariana Ninoska Núñez Zambrano

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) Municipal del cantón Urdaneta.

2.1.2.3. Postura Teórica.

La importancia de la investigación es precisamente, en el hecho que es posible determinar el ángulo o perspectiva con la cual se analizará el resultado de la investigación. Es necesario señalar que ninguna perspectiva científica es más, o menos importante que otra, pero a pesar de ello el investigador debe adoptar una postura teórica. La perspectiva científica en que se apoyara la investigación es Teórica Social - Administrativa.

A través de esta postura Teórica Social, hace referencia a las relaciones humanas tanto dentro de la institución como fuera de esta y a los usuarios que atiende en su cargo, y mediante la postura administrativa es el comportamiento laboral y profesional que tenga a realizar cada una de sus actividades.

2.2. HIPÓTESIS.

2.2.1. Hipótesis General.

El desempeño laboral de las secretarias ejecutivas influye de manera preponderante en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el cantón Urdaneta.

2.2.2. Sub-Hipótesis Derivadas.

- Las técnicas de comunicación y expresión escrita influye en las secretarias ejecutivas con la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.

- El conocimiento de las herramientas de comunicación influyen en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.
- La existencia de equipos de oficina con tecnología contemporánea determina la aptitud y actitud de las secretarias ejecutivas en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.

2.2.3. VARIABLES.

Variable Independiente.

Desempeño laboral de las Secretarias Ejecutivas

Variable Dependiente.

Atención al usuario.

CAPITULO III

3.1. Resultados obtenidos de la investigación.

Después de haber realizado las respectivas encuestas, se ha obtenido información valiosa que sirve para la realización de la investigación.

Mediante la presente investigación se realiza tablas y gráficos que ayuden analizar cada preguntas en las encuestas realizadas a los usuarios que acuden al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta dando como resultados el comportamiento ético y moral de las secretarias ejecutivas en su atención al usuario.

El desempeño laboral de las secretarias ejecutivas da como resultados los conocimientos que cuentan al prestar un servicio de atención siendo verbal o por escrita para brindarle una alternativa de solución al usuario.

3.1.1. Análisis e Interpretación de Datos.

1.- ¿Considera que la comunicación es un elemento central en las organizaciones empresariales?

Tabla N° 1

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	94	94%
A veces	6	6%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Secretarías del G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 1



Análisis e Interpretación de Datos

El 94% consideran que la comunicación es un elemento central en toda la vida empresarial, mientras que el 6% opinan que la comunicación solo a veces es el eje central en las organizaciones empresariales.

2.- ¿La atención telefónica de la institución es competencia de las secretarias ejecutivas?

Tabla N° 2

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	52	52%
A veces	41	41%
Nunca	7	7%
Total	100	100%

Fuente: Usuarios del G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 2



Análisis e interpretación de datos

El 56% de los encuestados opinan que las secretarias ejecutivas deben de atender el teléfono para brindar un servicio de calidad a los usuarios y también a otras instituciones que solicitan conocer más sobre temas en particular; y el 44% de las personas encuestadas consideran que no es solo la secretaria debe contestar sino que deben de tener una recepcionista que esté disponible en todo momento.

3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.

3.2.1. Específicas.

Mediante el proceso de este trabajo investigativo, y encuestas realizadas a las secretarías y a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta, compruebo que una buena y mejorada atención por parte de las secretarías ayudaría a la socialización con los usuarios.

3.2.2. Generales.

El desempeño laboral de las secretarías ejecutivas es de vital importancia, ya que poseen una serie de conocimientos que le facilite en su trabajo cotidiano y así se pueden beneficiar los usuarios a través de guías, o capacitaciones para poder socializar en la institución.

La comunicación es el elemento central entre las secretarías ejecutivas y los usuarios porque es un componente del factor humano que en consecuencia es imparcial en la atención al usuario lo cual se quieren mejorar su desempeño profesional de la misma.

El conocimiento de aplicaciones de correo electrónico en la institución demuestra que casi siempre ayuda al servicio de las secretarías, porque mediante de esta aplicación se obtiene conocimiento de los servicios que brinda o presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta dando así información valiosa al usuario.

3.3. Recomendaciones Específicas y Generales.

3.3.1. Específicas.

Que las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, planifiquen frecuentemente en charlas o talleres que permitan el fortalecimiento y actualización de conocimientos a las secretarías ejecutivas en la atención al usuario.

3.3.2. General.

Se sugiere a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta realizar guías o capacitaciones que involucren a las secretarías ejecutivas para beneficiar el desempeño laboral de la misma con el fin de brindar una adecuada atención al usuario para que este se sienta satisfecho del servicio prestado.

Se recomienda la utilización de sitios web donde el usuario pueda conocer los trámites que realizan y requieran de mayor tiempo, para con esto el usuario pueda ahorrar tiempo y sepa fecha exacta de entrega.

Se sugiere aplicar correos electrónicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta ya que este se actualiza cada tiempo determinado con el propósito de que el usuario se informe de cada actividad realizada por la institución y así conoce a fondo como trabaja la administración actual.

CAPITULO IV

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADO.

4.1.1. Alternativa Obtenida.

Seminario de capacitación sobre las técnicas de comunicación efectiva y escrita dirigido a las secretarías ejecutivas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) Municipal del cantón Urdaneta.

4.1.2. Alcance de la Alternativa.

Se logró obtener ciertas falencias en la atención al usuario por parte de las secretarías ejecutivas, las cuales se puede mejorar a través de capacitaciones en actitudes secretariales dentro de la comunicación lo cual se amplía conocimientos teóricos y prácticos al momento de prestar un servicio que es requerido por los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.

Mediante lo expuesto en las encuestas se obtuvo una visión más general del desempeño laboral de las secretarías ejecutivas y su incidencia en la atención al usuario, lo cual resulta que la secretaria es el componente del factor humano es la base central en cualquier institución, es decir; que a través de este factor es brindar un servicio de calidad para lograr las características básicas que debe tener las secretarías ejecutivas.

4.1.3. ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA.

4.1.3.1. Antecedentes.

A través de la investigación realizada con las secretarías ejecutivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta y los usuarios que acuden a la institución, se propone diseñar un seminario de capacitación sobre las técnicas de comunicación y escrita la cual mejore el desempeño laboral.

Ya que esto permitiría que las secretarías ejecutivas tenga un mejor rendimiento laboral con la atención al usuario y sea esta una ventaja interna como externa para la institución, ya que es una unidad administrativa y de gestión que tiene encomendada la labor y recepción de trámite por la cual debe prestar un buen servicio que hable bien tanto de la institución como de su personal, para esto debe estar totalmente capacitado y aprender a relacionarse con diferentes tipos de personas ya que a diario se encontraran en distintas situaciones para las cuales deben estar preparadas y aprender a sobrellevarlas y siempre demostrar un buen trato con agrado y respeto hacia los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.

4.1.3.2. Justificación.

Mediante la presente investigación realizada a las secretarías ejecutivas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) Municipal del cantón Urdaneta. Se pudo comprobar la falencia en el conocimiento del trato correcto hacia los usuarios, ya que una manera agradable o desagradable de dar una información puede alegrar o por lo tanto dejarnos con mal humor en el día.

El simple hecho que una secretaria al llegar un usuario utilice un trato amable, cortés y orientador habla de su profesionalismo, por eso para el beneficio del G.A.D municipal del Cantón Urdaneta me he enfocado que estas personas actas y capaces de dar lo mejor de sí se instruyan continuamente, con la finalidad que puedan desarrollar todas y cada una de las competencias que hemos anotados en los párrafos anteriores, presentamos la propuesta de: diseñar un seminario de capacitación sobre las **Técnicas de Comunicación Efectiva y Escrita.**

Seminario que se estructura con dos módulos las siguientes áreas de conocimientos:

MODULO 1:

Área de conocimiento:	Comunicación Oral
Horas:	60 horas
Modalidad:	Semi-presencial
Horario:	intensivo 8 horas
Días:	Sábados.

MODULOS 2

Área De Conocimiento:	La Expresión Oral y Escrita
Horas:	60 horas
Modalidad:	Semi-presencial
Horario:	intensivo 8 horas
Días:	Sábados.

Con la aplicación de este seminario se plantea la intención de desarrollar las capacidades describir lo que significa la comunicación efectiva en diversos contextos de atención y servicio al usuario.

4.2.2. OBJETIVOS

4.2.2.1. Objetivo General.

Sugerir seminario de capacitación sobre las técnicas de comunicación para un mejor desempeño laboral en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado G.A.D Urdaneta.

4.2.2.2. Objetivos Específicos.

- Desarrollar el lenguaje para comunicarse de manera efectiva a través de la expresión oral, para un mejor servicio profesional.
- Mejorar la convivencia personal y laboral mediante la comunicación en para la inserción laboral y el éxito profesional.

4.3.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.

4.3.3.1. Título.

Seminario de capacitación sobre las técnicas de comunicación efectiva y escrita dirigido a las secretarías ejecutivas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta Provincia de Los Ríos.

4.3.3.2. COMPONENTES.

- **MODULO 1:**

Área de Conocimiento: Comunicación Oral

Horas: 60 horas

Modalidad: Semi-presencial

Horario: Intensivo 8 horas

Días: Sábados.

- **FUNDAMANTACION TEORICA DEL MODULO 1**

Ventajas de la comunicación oral

El hombre aprende a comunicarse oralmente mucho antes de aprender a hacerlo por escrito (si es que llega a lograrlo). Durante los dos primeros de su vida y el mismo tiempo que comienza a caminar, el niño pronuncia las primeras palabras que le sirve para relacionarse con sus miembros de su familia y, a los cuatro o cinco años ya es capaz de formar sus oraciones gramaticales complejas y de elaborar mensajes orales perfectamente estructurados.

Con la entonación y las distintas inflexiones de la voz (elementos propios de la comunicación oral) el emisor puede expresar cualquier emoción, sentimiento.

Importancia de aprender a comunicarse oralmente.

En las actividades cotidianas y a lo largo de su vida se comunica durante mucho más tiempo en forma oral que por escrito. Por eso es importante que conozca las

distintas formas de la comunicación oral, y que domine las técnicas que le permiten hacerlo con eficacia y propiedad.

Conociendo las técnicas de comunicación oral, es más fácil para el emisor expresar sus emociones sentimientos y deseos, así como manifestar opiniones, transmitir sus conocimientos y convencer o persuadir a sus interlocutores. Si el emisor tiene suficiente adiestramiento en las técnicas de comunicación es capaz de expresarse con serenidad en las discusiones de grupo, de manifestar tener sus puntos de vistas antes los demás, o disertar en forma clara, amena e interesante, frente a un auditorio.

Vicios comunes en la comunicación oral.

Existen algunas actitudes negativas por parte del emisor. Que pueden afectar las buenas relaciones entre las personas e impedir o dificultar la comunicación. Los vicios y defectos que influyen en las comunicaciones orales son la arrogancia, la locuacidad excesiva, la variedad y la manía de confiar a los demás los propios conflictos y preocupaciones.

Arrogancia. La persona arrogante está convencida que sus juicios e ideas son superiores de los demás. Siempre trata de imponer puntos de vista y de rechazar sin oír si quiera, las opiniones de las otras personas.

Locuacidad. La persona locuaz habla animadamente de cualquier tema y de todos los temas. Opina sobre todo y en todo momento, pero no profundiza en nada. En las conversaciones cotidianas emite juicios arbitrarios sobre hechos y personas y formula comentarios sin fundamentos.

Vanidad. El individuo vanidoso habla con el fin de escucharse y que le escuchen.

Se deleita con el sonido de su voz y esperan que todos las disfruten tanto como él. Pide la palabra o la toma – siempre que puede, y trata por todos los medios de que nadie se la quite.

Obstáculos y dificultades de la comunicación oral.

El miedo: el hecho de tener que hablar delante de oyentes que permanecen en silencio, o de comunicarse con personas desconocidas, provoca en el emisor una serie de tensiones emocionales que fácilmente desemboca en el miedo.

El nerviosismo: es corriente también que se produzca un descontrol del sistema nervioso, el cual se manifiesta con sudoración o temblor en las manos, palpitaciones aceleradas en el corazón, castañeteo de dientes, dificultad para respirar, tensión muscular y desvanecimientos.

La timidez: tanto como el miedo y el nervosismo, la timidez es un fenómeno que puede llegar a producir un efecto paralizante en quien lo experimenta en el desarrollo normal del pensamiento y la emisión natural de sus palabras. (Delgado, 1999, págs. 19 - 21)

MODULOS 2

Área de Conocimiento:	Expresión oral y escrita
Horas:	60 horas
Modalidad:	Semi-presencial

Horario: Intensivo 8 horas

Días: Sábados.

- **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA.**

- **La Expresión Oral.**

La expresión o comunicación oral es la habilidad de hablar con otros y entregar e intercambiar información e ideas, con actividades, tales como, formular preguntas, coordinar tareas, explicar y persuadir, etc. En términos simples, la expresión oral es la capacidad que tenemos para expresar ideas cuando hablamos de manera que los demás entienden. Sin embargo, esta forma básica de comunicación implica pensar, aplicar conocimientos y poner en práctica diversas habilidades sociales.

Hay suficientes evidencias para afirmar que el desarrollo de la expresión oral es un proceso activo. Por ejemplo, si en el hogar es común intercambiar puntos de vista, comentar un libro o una noticia, claramente se fomenta este tipo de comunicación. Por su parte, en el contexto educativo, los profesores son grandes propulsores de la expresión oral, siempre y cuando fomenten el diálogo y la discusión en el aula, a través de preguntas desafiantes que motiven el pensamiento u la relación de ideas. Por cierto, una clase expositiva, en donde el docente es el principal orador, no estimula la habilidad comunicativa. Muchos estudios indican que el desarrollo de la expresión oral ha sido olvidado en el aula (Holbrook, 1983), pues la mayor parte del tiempo de la clase la ocupan más los profesores que los estudiantes.

Por lo tanto, podemos decir que la expresión oral es el conjunto de técnicas y pautas que usamos para comunicarnos verbalmente en determinadas situaciones y contextos. Recordemos que la expresión oral no significa leer en voz alta ni tampoco leer fluidamente. Por cierto, cuando hablamos, no solo comportamos información con los demás, también expresamos emociones y sentimientos. (Prof. Fernando Vera, 2015, pág. 37)

- **¿Cómo mejorar la expresión oral?**

Debemos tener el firme propósito de mejorar nuestra expresión oral. Este objetivo es el primer paso para comunicarnos en forma clara, pues una buena comunicación evita cualquier situación problemática. Una persona que habla bien inspira confianza y tiene mayores posibilidades de lograr sus metas profesionales.

Finalmente, para que las personas se sientan a gusto con tu compañía, cuando te exprese oralmente, debes ser honesto, respetuoso, creíble, empático y directo. En otras palabras, tiene que ser asertivo. (Prof. Fernando Vera, 2015, pág. 39)

- **Diferencias entre expresión oral y expresión escrita.**

La mayoría de nosotros comprende intuitivamente que existen diferencias entre la expresión oral y la escrita. Sin embargo, debemos comprender es que la expresión escrita no es la transcripción fiel de la expresión oral. Tampoco ocurre lo mismo a la inversa. Ambas expresiones se construyen de manera distintas, es decir, con determinadas reglas. Dicha de manera simple, la comunicación incluye la transferencia de información desde una persona a otra y, aunque dicha transferencia es solo el primer paso en un proceso complejo, es una etapa importante. Mientras la

expresión o comunicación oral es una transferencia dinámica de información, su contraparte escrita es una forma esencialmente estática de transferencia.

Así, para ser un comunicador efectivo, debes explotar el dinamismo de la comunicación oral, pero también aprender a trabajar con altos niveles de inmediatez y bajos niveles de retención. En este tipo de comunicación, podemos enganchar psicológicamente a la audiencia y utilizar complejas formas de lenguaje no verbal.

La expresión escrita puede ser significativamente más precisa, debido al tiempo que disponemos para pensar y adaptar nuestro mensaje, sin la presión de la inmediatez. El mensaje escrito es para que alguien lo lea. Son excepciones a esta premisa los guiones teatrales o los discursos públicos. Por esta razón, cuando alguna persona expone de manera oral un mensaje que ha sido escrito, este siempre se percibe como estático, monótono y, la mayoría de las veces, no logra ser efectivo, no persuade al receptor.

En la comunicación escrita, podemos elegir las palabras escritas con mayor deliberación y reflexión, llegando a un argumento escrito que puede ser extraordinariamente sofisticado y extenso. Simplemente, el escritor puede escribir y volver a escribir lo que desee. A su vez, el lector puede leer veloz o lentamente, o incluso detenerse a pensar en lo que ha leído. El lector siempre tiene la opción de volver a leer para clarificar algunos puntos.

Comparativamente, la expresión oral también puede ser precisa y, de hecho, debe serlo. Sin embargo, esta precisión requiere un alto grado de preparación y comprensión (capacidad sintética). Una vez pronunciadas, las palabras no pueden ser

retractadas, aunque podemos disculparnos por algún error e improvisar una aclaración.

Por otra parte, la comunicación oral puede ser significativamente más efectiva en cuanto a expresar significado a una determinada audiencia. La distinción entre precisión y efectividad se debe al extenso repertorio de señales disponibles para el hablante, tales como, entonación, volumen, tono, pausas, movimiento, apariencia personal, y muchas otras formas de comunicar significado.

- **¿Qué es la expresión escrita?**

La expresión escrita es una parte crucial de la comunicación y del pensamiento crítico. Se trata de un proceso complejo que incluye la organización, la estructuración de oraciones, el uso de reglas gramaticales correctas, sin faltas ortográficas. La comunicación escrita involucra expresarse claramente, usando el lenguaje con precisión; construyendo argumentos lógicos; editando y resumiendo y, adicionalmente generando informes. (Prof. Fernando Vera, 2015, pág. 56)

- **Elementos de la expresión escrita.**

Para cualquier escrito, que estés planificando realizar, considera los siguientes elementos principales:

- La estructura (forma en que ordenas el contenido)
- El estilo (forma en que escribes)
- El contenido (aquello sobre lo que escribes)

- **La estructuras.-** Corresponde a la forma que le damos a nuestros escritos.

Podemos aprender la estructura, sin problemas, pero aprender a escribir contenidos de buena calidad puede llevarnos mucho tiempo. Como sabemos, una buena estructura ayuda a expresarnos más claramente, ya sea un ensayo, una carta de presentación o en un informe. Las siguientes estrategias podrían ayudarte a estructurar tu escritura:

- Clarifica tus pensamientos y el propósito de tu comunicación antes de comenzar a escribir.
 - Identifica los puntos, hechos y temas claves.
 - Decide sobre el orden lógico que deseas darle a lo que escribas.
 - Compose una introducción y final fuertes.
 - Emplea párrafos y oraciones breves, estableciendo tu punto en la primera línea.
-
- **El estilo.-** Es importante escribir en un estilo apropiado a la audiencia. Por ejemplo, un artículo científico escrito para una audiencia no científica debe ser redactado en un lenguaje más simple y menos técnico.
 - ¿Cuánta información y detalle necesitarán?
 - ¿Debería emplear términos especialistas o debería traducirlos para hacerme entender por lectores más comunes?
 - ¿Cuán formal o informal debe ser mi escrito?

Para evaluar tu escrito, podrías aplicar las siguientes preguntas:

- ¿Se ve ordenado y elegante?
- ¿Es conciso, con un uso exacto de palabras y economía de estilo?

- ¿Son los párrafos demasiados largos?
- ¿Has evitado la repetición de palabras?

- **El contenido.-** Es todo aquello sobre lo cual estamos escribiendo.
 - ¿Has revisado cuidadosamente la ortografía y la puntuación?
 - ¿Has pensado de antemano que decir?
 - ¿Tiene un objetivo claro?
 - ¿Has expresado estos puntos claramente?
 - ¿Has tenido que editar el texto varias veces? (Prof. Fernando Vera, 2015, págs. 59 - 61)

Cualidades de la Expresión Escrita.

Las cualidades de la expresión escrita son las siguientes:

– **Claridad.-** La cualidad más importante de la expresión escrita, es que sea clara, es decir, que el lector a quien se dirige el escrito no tenga que adivinar las ideas que se comunican o esforzarse demasiado por comprender el contenido de un párrafo. Se han de omitir las expresiones vagas y la pretensión de expresar con lucidez el vacío intelectual, pues el conocimiento cido es fruto del estudio inteligente y metodológico, de tal manera que se logre dominar un asunto conociendo el fondo.

– **Precisión.-** Consiste en comunicar una idea de tal manera que no falte ni sobre ninguna palabra u oración para su completa comprensión. Se oponen al lenguaje preciso:

El uso inadecuado de los vocablos de amplia significación, como las palabras: cosas, algo, vaina, esto, eso, esta, haber, tener, hacer, poner, decir, y ver.

El empleo de frases o términos ambiguos: se alquila apartamento para matrimonio recién remodelado, contesto a la suya del mes pasado; Antonio se dirigió a casa de José en su automóvil.

– **Fluidez.-** Consiste en la continuidad de una expresión, conduciendo al lector con suavidad, de tal manera que no sienta transición brusca de un asunto a otro ni pierda el hilo del tema que está siguiendo. Ligar la idea principal de un párrafo con la idea precedente o con el tema general que se expone, da unidad a la comunicación.

Relacionar cada idea secundaria con la inmediatamente anterior o con el tema dominante del párrafo, da fluidez a la exposición.

– **Sencillez.-** La sencillez del estilo se manifiesta mediante el uso de palabras y frases de fácil comprensión, sin ser rebuscado ni artificial.

La naturalidad exige que se empleen palabras y expresiones propias del tema en cuestión. A la fluidez de estilo contribuyen la variedad, la sencillez y la naturalidad.

(pasante, 2013, pág. 1)

4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA.

- Desarrollar las habilidades de una buena capacidad de escucha puesto que tiene un impacto positivo en la efectividad de relaciones interpersonales en el campo laboral, social y familiar.

- Desarrollar la capacidad para comprender y usar la comunicación verbal de manera que pueda ayudarle a conectarse con los demás, expresar lo que realmente quiere decir, manejar situaciones desafiantes y construir mejores relaciones laborales tanto con los usuarios internos como externos.
- Desarrollar la capacidad para comprender y usar la comunicación no verbal a través de medios no lingüísticos que estimulen el significado de tono de voz, de expresiones faciales, gestos, orientación corporal que socialmente tiene un sentido compartido.
- Mejorar la expresión oral de las secretarías ejecutivas para que logren una comunicación de manera clara toda vez que una persona que se expresa bien inspira confianza y tiene mayores posibilidades de lograr sus metas profesionales.

Bibliografía

Cultural, G. (s.f.). *Secretaría Ejecutiva*. Madrid - España: Cultural S.A.

Curiosidades del Mundo. (7 de Diciembre de 2015). Obtenido de blogsdeperu.com/curiosidades/el-origen-dia-de-la-secretaria/

Delgado, M. V. (1999). *Técnicas de Comunicación Oral*. Costa Rica: Editorial De La Universidad de Costa Rica .

EcuRed. (s.f.). www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral. Obtenido de www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral: www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral

El blog WorkMeter. (26 de septiembre de 2012). Obtenido de El blog WorkMeter: es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores

FECYT 913 TESIS FINAL. pdf- Repositorio UTN. (2009-2010). Ibarra, Imbabura, Ecuador.

- Gutiérrez, L. T. (21-22 de julio de 2012). Seminario Taller Sobre Técnicas Secretariales, atención al público, manejo de ingreso, despacho y archivo de documentos. *Seminario Taller Sobre Técnicas Secretariales, atención al público, manejo de ingreso, despacho y archivo de documentos*, 1. Quevedo, Los Ríos, Ecuador.
- Isabel, A. M. (junio de 20 de 2013). LA GESTIÓN SECRETARIAL INCIDE EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- KAMBIG. (5 de marzo de 2012). *KAMBIG CENTRO DE ESTUDIO*. Obtenido de KAMBIG CENTRO DE ESTUDIO:
kambigcentrodeestudios.blogspot.com/2012/03/importancia-de-la-secretaria-ejecutiva.html?m=1
- Lizeth, J. L. (1 de marzo de 2012). *TECNICOR "Lider en Carreras Cortas"*. Obtenido de TECNICOR "Lider en Carreras Cortas":
<http://leydisylizeth.blogspot.com/2012/03/relaciones-humanas.html>
- Magozul, A. A. (18 de Mayo de 2009). *mailxmail.com*. Obtenido de mailxmail.com:
<http://www.mailxmail.com/curso-atencion-cliente-tipos-clientes/atencion-publico-comunicacion-efectiva>
- Miriam, C. Y. (2010). *Marketing profesional de la secretaria ejecutiva y su influencia en el prestigio institucional de la Universidad Técnica de Manabí, SOLCA, y Municipio del Cantón Portoviejo*. Manabí.
- pasante, E. (17 de Enero de 2013). *El Pasante*. Obtenido de
<https://educacion.elpasante.com/cualidades-de-la-expresion-escrita/>
- Prof. Fernando Vera, M. (22 de Abril de 2015). *Manual de Comunicación Efectiva*. Obtenido de Manual de Comunicación Efectiva:
<http://es.slideshare.net/cvatriani/manual-comunicacion-efectiva>
- Recalde Mariana, S. M. (25 de Agosto de 2011). *google*. Recuperado el 25 de Agosto de 2012, de google.
- Sevilla Quiroz , M. (s.f.). *1001 SUGERENCIAS PARA LA SECRETARIA EFICAZ*. Segunda Edición .
- Wikipedia*. (9 de junio de 2016). Obtenido de Wikipedia:
http://es.m.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente

ANEXOS

Glosario

Actitud.- Postura del cuerpo. Disposición de ánimo manifestada exteriormente. (Sin. Ocupación, tarea, función, labor, movimiento.)

Antipatía.- manera de ser y actuar de una persona que la hacen desagradable a los demás.

Calidad.- Conjunto de cualidades de una persona o cosa. Importancia, calificación.

Calidez.- No es otra cosa que el apapacho, la amabilidad, la sonrisa y cortesía para los clientes o usuarios.

Capacidad.- Propiedad de contener una cosa a otra dentro de ciertos límites. Extensión o espacio. Talento, inteligencia, idoneidad.

Coherente.- Coherencia textual, propiedad de los textos bien formados que permite concebirlos como entidades unitarias. (Sin. Lógico, racional, pertinente, afín.)

Cognitivo.- El estilo cognitivo es, en psicología, el modo habitual de procesar la información y de utilizar los recursos cognitivos, como la percepción, la memoria, el procesamiento. Relacionado con el conocimiento.

Cualitativo.- Es un adjetivo que se emplea para nombrar a aquello vinculado a la cualidad (el modo de ser o las propiedades de algo).

Cuantitativa.- Relativo a la cantidad. Dícese del análisis que fija las porciones de cada ingrediente.

Devenir.- Intr. Sobrevenir, suceder. Llegar a ser.

Esfera.- Solido de superficie curva, cuyos puntos equidistan de un centro. Circulo en que giran las manecillas del reloj. Espacio a que se extiende el influjo de algo. (Sin. Globo, pelota, campo, alcance, círculo, categoría).

Estrategia.- Arte de dirigir las operaciones militares. Arte de dirigir un equipo de futbol y otros deportes (Sin. Táctica, maniobra, pericia).

Evolución.- Acción de evolucionar. Teoría sobre la transformación sucesiva de las especies animales o vegetales. Cualquier proceso de formación y de crecimiento.

Exaltar.- Emocionarse o perder la moderación o la calma.

Incidencia.- Cosa que se produce en el transcurso de algo y que repercute en su desarrollo.

Circunstancia o sucesos secundarios que ocurre en el desarrollo de un asunto o negocio, pero que puede influir en el resultado final.

Idóneo.- Adj., sin. Apto, valido, adecuado, bueno, positivo, hábil, útil.

Nocivos.- Adj., dañino, pernicioso, perjudicial.

Sintético.- Hacer síntesis. (Sin. Resumir, simplificar, reunir.)

Transcendental.- Adj. Que pertenece a la razón pura. A priori, anteriormente a toda la experiencia: según Kant el espacio y el tiempo son dos conceptos transcendentales.

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADA MUNICIPAL DEL CANTÓN
URDANETA**



FOTOGRAFÍA DE TUTORÍAS



Presentación del Proyecto de Investigación con el tutor designado. Lcdo. Edgar Guerrero



Modificaciones del Proyecto de Investigación junto con las compañeras de Párvulo



Elaboración del marco teórico después las hipótesis y postura teórica



Correcciones y modificación de todo el proyecto



Informe final de proyecto con el tutor y compañeras de Párvulo

ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS.

1.- ¿Considera que la comunicación es un elemento central en las organizaciones empresariales?

Siempre

A veces

Nunca

2.- ¿Cree Ud. que la secretaria es un factor humano importante, en beneficio de la institución?

Siempre

A veces

Nunca

3.- ¿La comunicación determina en forma decisiva todos los aspectos de la atención al usuario?

Siempre

A veces

Nunca

4.- ¿El objeto central de la comunicación es la transmisión de la información al usuario?

Siempre

A veces

5.- Una secretaria ejecutiva debe desempeñarse eficientemente dentro del área administrativa.

Siempre

A veces

Nunca

6.- ¿Está usted satisfecho con los conocimientos que posee las secretarias para el desarrollo de sus actividades en la atención al usuario?

Siempre

A veces

Nunca

7.- ¿La secretaria debe mantener una buena comunicación interpersonal con quienes trata en la institución?

Siempre

A veces

Nunca

ENCUESTAS A LOS USUARIOS

1.- ¿La atención telefónica de la institución es competencia de las secretarías ejecutivas?

Siempre

A veces

Nunca

2.- ¿Califique el trato y la atención que recibió por las secretarías ejecutivas durante la visita a la institución?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

3.- ¿El conocimiento y aplicación del correo electrónico, constituye un sistema de transmisión de información que beneficia a los usuarios?

Siempre

A veces

Nunca

4.- ¿Cree usted que la manera eficiente de atender al usuario es brindándole alternativas de solución?

Siempre

A veces

Nunca

5.- ¿Las secretarías ejecutivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta demuestran cortesía al atender al usuario?

Si

A veces

Nunca

6.- ¿Cree que una atención rápida al usuario ayuda a fortalecer su desempeño laboral?

Siempre

A veces

Nunca

7.- ¿Considera que la atención personalizada ayuda a la satisfacción del usuario?

Siempre

A veces

Nunca

8.- ¿Considera que la secretaria debería estar siempre dispuesta y orientada para atender al usuario?

Siempre

A veces

Nunca

1.- ¿Considera que la comunicación es un elemento central en las organizaciones empresariales?

Tabla N° 1

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	94	94%
A veces	6	6%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 1



Análisis e Interpretación de Datos

El 94% consideran que la comunicación es un elemento central en toda la vida empresarial, mientras que el 6% opinan que la comunicación solo a veces es el eje central en las organizaciones empresariales.

2.- ¿Cree Ud. que la secretaria es un factor humano importante, en beneficio de la institución?

Tabla N° 2

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	86	86%
A veces	14	14%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N°2



Análisis e Interpretación de Datos.

El 86% de los encuestados consideran que la secretaria ejecutiva es un factor humano importante, que tiene la institución, mientras que el otro 14% dicen que la secretaria ejecutiva a veces no es solo el componente sino es mucho más requerida de su servicio.

3.- ¿La comunicación determina en forma decisiva todos los aspectos de la atención al usuario?

Tabla N° 3

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	73	73%
A veces	22	22%
Nunca	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N°3



Análisis e interpretación de datos

El 73% consideran que la comunicación es importante de manera decisiva, ya que ayuda al mejoramiento de la atención que tiene una secretaria ejecutiva con los usuarios que acuden; mientras que el 22% dicen que solo a veces la comunicación ayude al desempeño de sus labores y el 5% opinan que no es así.

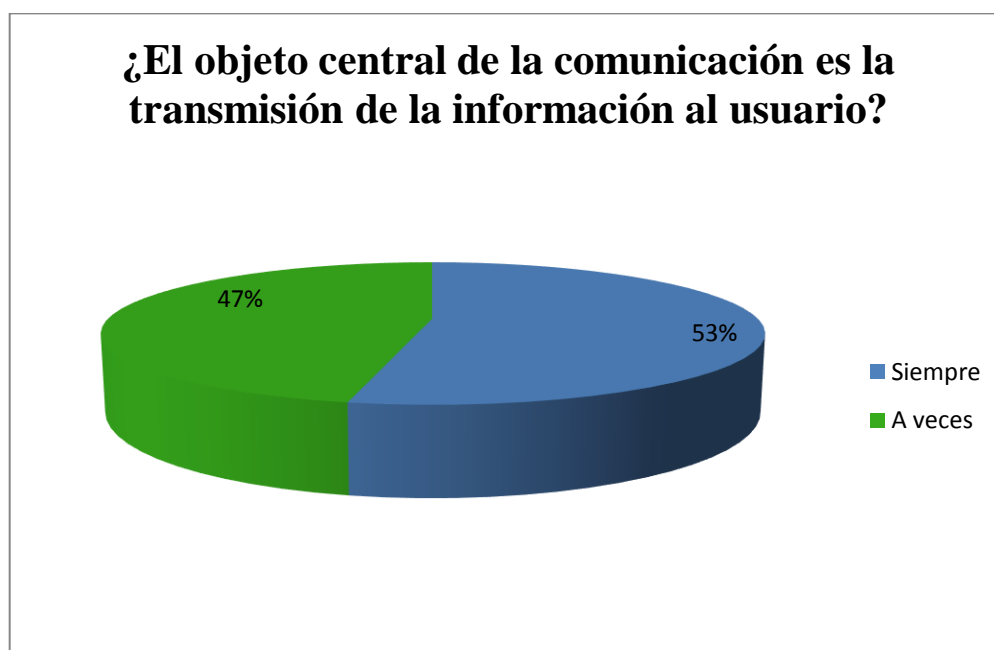
4.- ¿El objeto central de la comunicación es la transmisión de la información al usuario?

Tabla N° 4

Variabales	Encuestados	Porcentaje
Siempre	53	53%
A veces	47	47%
Total	100	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta
Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 4



Análisis e interpretación de datos.

El 53% de los encuestados opinan que al transmitir de una información al usuario debe ser lo más clara y precisa ya que depende de la comunicación que reciba de una secretaria, mientras que el otro 47% consideran que solo a veces la comunicación es la transmisión de información.

5.- Una secretaria ejecutiva debe desempeñarse eficientemente dentro del área administrativa.

Tabla N° 5

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	86	86%
A veces	14	14%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 5



Análisis e Interpretación de Datos

La mayoría de los encuestados el 86% consideran que toda secretaria ejecutiva debe desempeñarse dentro del área administrativa, mientras que el 14% menor parte de los usuarios opina que no debe desempeñarse en cualquier área administrativa sin preparación correspondiente a la misma.

6.- ¿Está usted satisfecho con los conocimientos que posee las secretarias para el desarrollo de sus actividades en la atención al usuario?

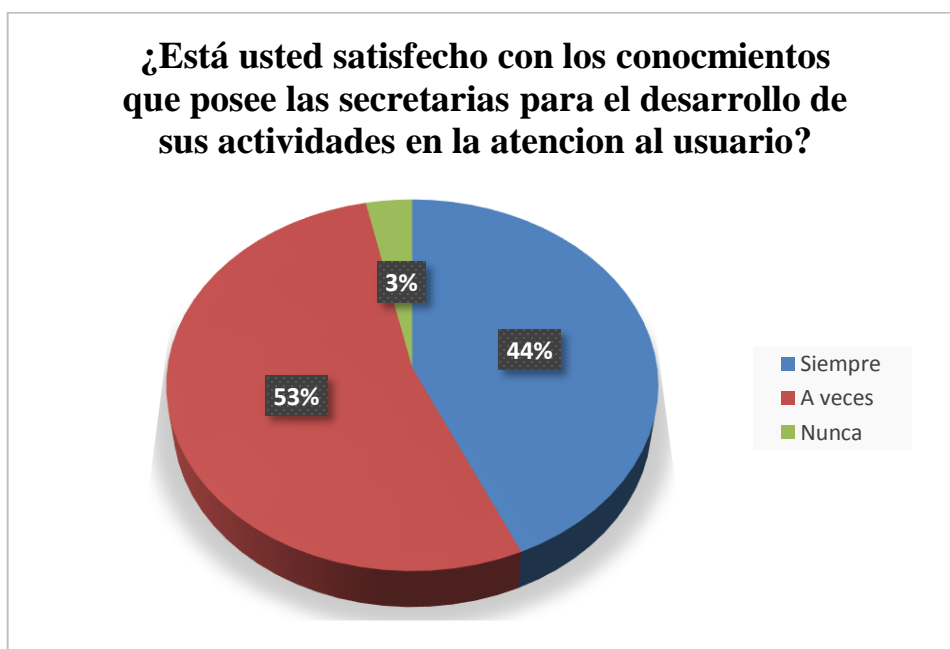
Tabla N° 6

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	39	44%
A veces	48	53%
Nunca	3	3%
Total	100	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 6



Análisis e interpretación de datos.

Según a los encuestados dicen que 44% están satisfechos con los conocimientos que prestan las secretarias en la atención al usuario, mientras que el 53% dan una opción contraria, ya que ellos a veces están satisfechos con los conocimientos que brindan las mismas, y el otro 3% dicen que nunca se sienten satisfecho con los conocimientos que posee.

7.- ¿La secretaria debe mantener una buena comunicación interpersonal con quienes trata en la institución?

Tabla N° 7

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	87	87%
A veces	13	13%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 7



Análisis e interpretación de datos.

El 87% de los encuestados consideran que la secretaria debe mantener una buena comunicación interpersonal con los usuarios a través de las comunicación cree la institución tanto externa como interna, mientras que el 13% dicen que a veces la comunicación interpersonal es necesaria en cualquier circunstancia.

1.- ¿La atención telefónica de la institución es competencia de las secretarias ejecutivas?

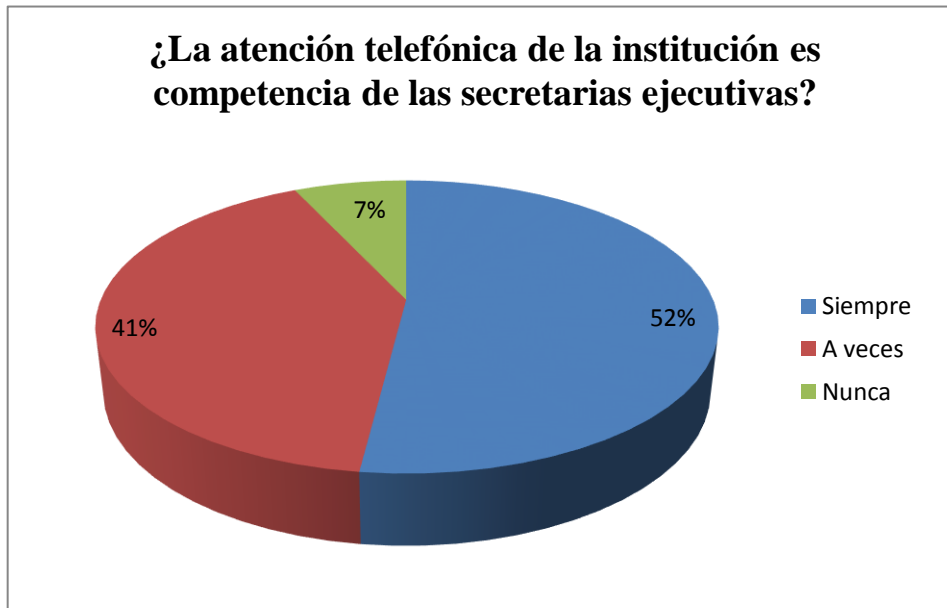
Tabla N° 1

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	52	52%
A veces	41	41%
Nunca	7	7%
Total	100	100%

Fuente: Usuarios del G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 1



Análisis e interpretación de datos

El 56% de los encuestados opinan que las secretarias ejecutivas deben de atender el teléfono para brindar un servicio de calidad a los usuarios y también a otras instituciones que solicitan conocer más sobre temas en particular; y el 44% de las personas encuestadas consideran que no es solo la secretaria debe contestar sino que deben de tener una recepcionista que esté disponible en todo momento.

2.- ¿Califique el trato y la atención que recibió por las secretarias ejecutivas durante la visita a la institución?

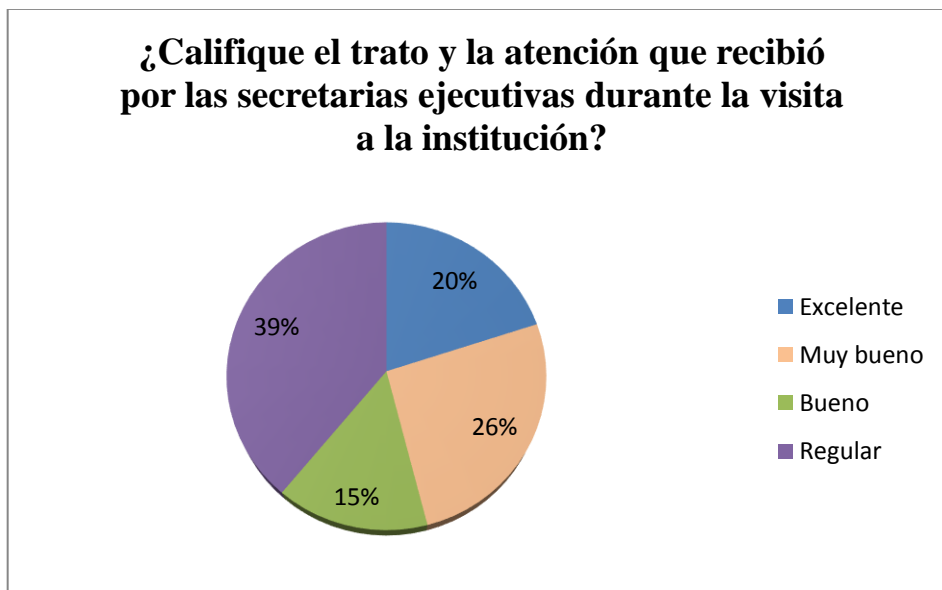
Tabla N° 2

Variables	Encuestados	Porcentaje
Excelente	20	20%
Muy bueno	26	26%
Bueno	15	15%
Regular	39	39%
Total	100	100%

Fuente: Usuarios G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 2



Análisis e interpretación de datos

El 20% de los encuestados consideran el trato y la atención recibido por las secretarias ejecutivas a los usuarios es excelente, mientras que el 26% de los usuarios dicen que el trato y la atención recibido es muy bueno, el 15% consideran que es solo bueno y mientras que el otro 39% opinan que el trato y la atención recibida por las secretarias ejecutivas es regular.

3.- ¿El conocimiento y aplicación del correo electrónico, constituye un sistema de transmisión de información que beneficia a los usuarios?

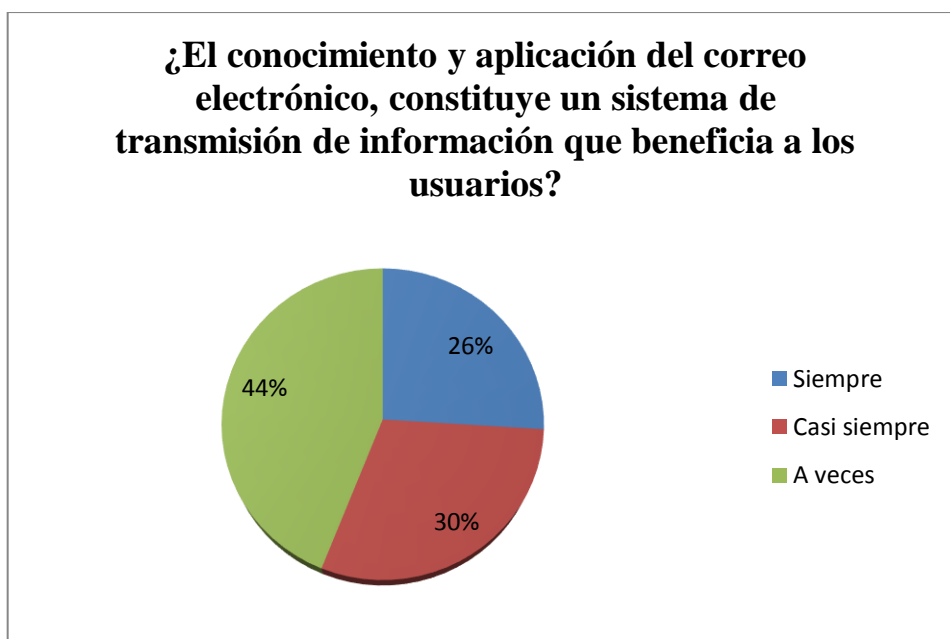
Tabla N°3

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	26	26%
Casi siempre	30	30%
A veces	44	44%
Total	100	100%

Fuente: Usuarios G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 3



Análisis e interpretación de datos

De acuerdo a los resultados del ítems # 10 un 26 % las secretarías y el usuario ven como una ventaja el envío de información correo electrónico mientras un 30% dice que casi siempre y el 44% dice que no es una ventaja este medio de comunicación para el uso dentro del G.A.D. Municipal del cantón Urdaneta.

4.- ¿Cree usted que la manera eficiente de atender al usuario es brindándole alternativas de solución?

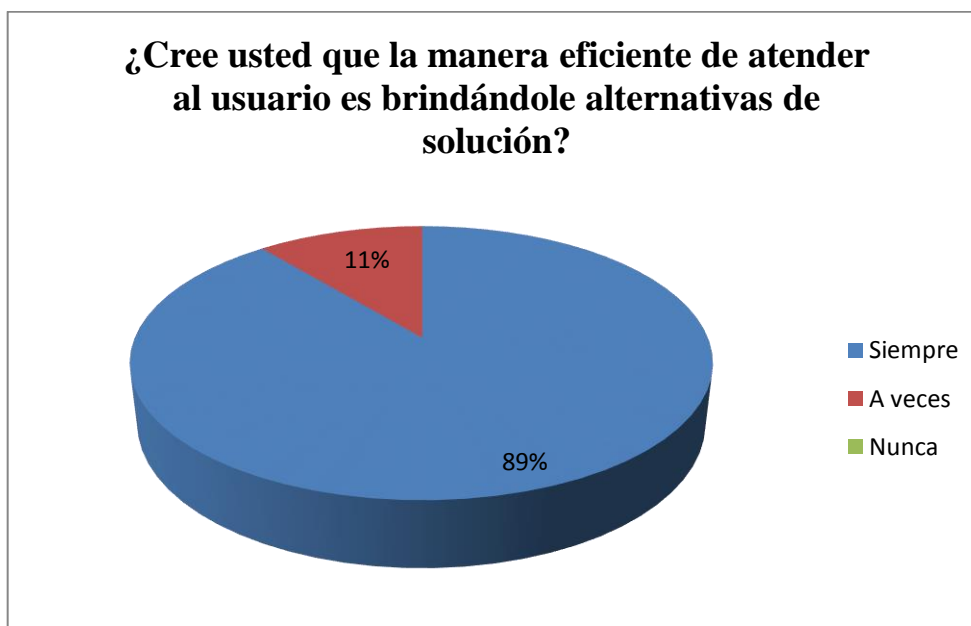
Tabla N° 4

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	89	89%
A veces	11	11%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Usuarios G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 4



Análisis e interpretación de datos

El número de encuestados opinan que el 89% consideran que las secretarías ejecutivas debe brindar una alternativa de solución a los requerimientos o solicitudes de información que necesitan los usuarios para mejorar su calidad en el servicio y el 11% de las personas opinan que solo a veces brinda una alternativa de solución sino, que requieren más de una solución a sus problemas.

5.- ¿Las secretarias ejecutivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta demuestran cortesía al atender al usuario?

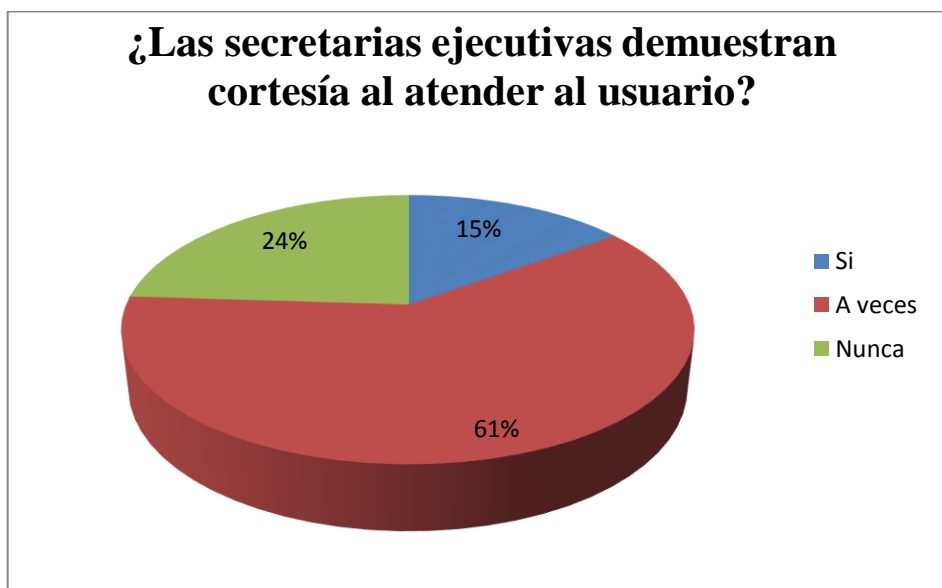
Tabla N° 5

Variables	Encuestas	Porcentaje
Siempre	15	15%
A veces	61	61%
Nunca	24	24%
Total	100	100%

Fuente: Usuarios G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elabora por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 5



Análisis e interpretación de datos

El 15% de los encuestados considera que las secretarias ejecutivas demuestran cortesía a los usuarios, mientras que el 61% consideran que solo a veces las secretarias ejecutivas brindan una cortesía al usuario logrando que así él mismo no se sienta satisfecho del trato recibido, y el 24% dicen que la secretaria ejecutiva nunca es cortes.

6.- ¿Cree que una atención rápida al usuario ayuda a fortalecer su desempeño laboral?

Tabla N° 6

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	14	14%
A veces	79	79%
Nunca	7	7%
Total	100	100%

Fuente: Usuarios G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 6



Análisis e Interpretación de Datos

En este gráfico se puede notar claramente que el 79% de los usuarios solo en ocasiones están de acuerdo con la atención rápida, es decir, entre más rápida es peor la calidad de servicio que brindan porque al dar una atención rápida es no obtener la información adecuada para el usuario.

7.- ¿Considera que la atención personalizada ayuda a la satisfacción del usuario?

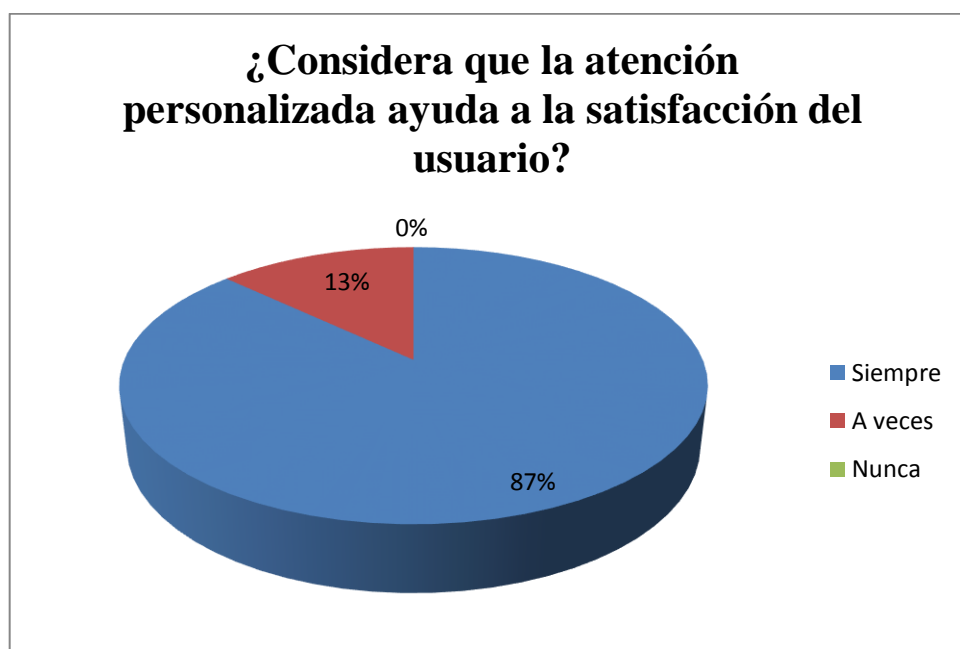
Tabla N° 7

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	87	87%
A veces	13	13%
Nunca	0	0
Total	100	100%

Fuente: Usuarios G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 7



Análisis e interpretación de datos

La mayoría de los encuestados 87% manifiestan que la atención personalizada es importante porque a través de esta mejora su calidad de servicio a los usuarios, obteniendo una satisfacción laboral, y el 13% dicen que la atención personalizada no siempre brinda un profesional con quienes acuden a la institución.

8.- ¿Considera que la secretaria debería estar siempre dispuesta y orientada para atender al usuario?

Tabla N° 8

Variables	Encuestados	Porcentaje
Siempre	93	93%
A veces	7	7%
Nunca	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Usuarios G.A.D Municipal del cantón Urdaneta

Elaborado por: Mariana Núñez Zambrano

Grafico N° 8



Análisis e Interpretación de Datos

El 7% de los encuestados consideran que la secretaria debería estar siempre dispuesta y orientada para atender al usuario, mientras que el otro 93% dicen que solo a veces está dispuesta y orientada a atender al usuario.

**MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN
INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

ESTUDIANTE: Mariana Ninoska Núñez Zambrano **CARRERA:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe **FECHA:** 24 de Noviembre del 2016
TEMA: EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EN EL CANTÓN URDANETA DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DE LA HIPOTESIS	INDICADORES DE LAS VARIABLES	PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL INDICADOR (UNA POR INDICADOR)	CONCLUSIÓN GENERAL
El desempeño laboral de las secretarias influye de manera preponderante en la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta.	Desempeño laboral	Eficiencia Eficacia Comportamiento	¿Considera que la comunicación es un elemento central en las organizaciones empresariales?	El desempeño laboral de las secretarias ejecutivas es de vital importancia, ya que poseen una serie de conocimientos que le facilite en su trabajo cotidiano y así se pueden beneficiar los usuarios a través de guías, o capacitaciones para poder socializar en la institución.
	Atención al usuario	Comunicación Cordialidad Respeto	¿La atención telefónica de la institución es competencia de las secretarias ejecutivas?	

PROPUESTA: Seminario de capacitación sobre las técnicas de comunicación efectiva y escrita dirigido a las secretarias ejecutivas que laboran en el Gobierno Autónomo descentralizado (G.A.D) Municipal del cantón Urdaneta.

RESULTADO DE LA DEFENSA:.....

ESTUDIANTE

DIRECTOR DE ESCUELA O SU DELEGADO

COORDINADOR DE LA CARRERA

DOCENTE ESPECIALISTA

