





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
EXTENSIÓN QUEVEDO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA**

DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A DE LA CIUDAD DE QUEVEDO EN EL AÑO 2016.

**AUTORA**

MONICA LETICIA CHILQUINGA MARCA

**TUTOR**

LCDA. FLOR CARRIEL PAREDES, M. Sc.

**LECTOR**

ING. MAYRA PEÑA GALEAS, M.Sc.

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.**

**QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**2016**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a Dios, que me dio la sabiduría para guiarme y poder sacarlo adelante, y a los seres más queridos que me dieron la vida, mis padres, ya que fueron pilar fundamental de ayuda y constancia y sabios consejos para que yo culminara mis estudios y termine mi carrera universitaria, gracias a todos ellos por ser mi fuerza y mi apoyo de superación y constancia

Monica Leticia Chiliquina Marca

## **AGRADECIMIENTO**

Este proyecto tubo sus resultados gracias a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Nuestros más sinceros agradecimientos a la empresa RIOCOMSA S.A, quien con su ayuda desinteresada y muy amable nos brindó las instalaciones para obtener información relevante a la realidad de nuestras necesidades.

Damos gracias a Dios y a nuestras familiares por su apoyo, sentimental, económico y principalmente agradecimientos muy especiales a todas mis compañeras y amigos de lucha, sin ellos no hubiésemos podido lograr este objetivo.

Gracias Dios, gracias padres y hermanos, y en especial, gracias a mi esposo por su apoyo.

Monica Leticia Chiliqinga Marca

## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA</b> .....	2
<b>DEDICATORIA</b> .....	3
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	4
<b>CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA INTELECTUAL</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CERTIFICACION DEL DOCENTE TUTOR DEL PROYECTO DE TESIS</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>INFORME FINAL POR PARTE DEL TUTOR</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	5
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	9
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	12
<b>RESUMEN</b> .....	13
<b>INTRODUCCION</b> .....	14
<b>CAPÍTULO I.-</b> .....	2
<b>1. DEL PROBLEMA</b> .....	2
<b>1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	2
<b>1.2. MARCO CONTEXTUAL</b> .....	2
<b>1.2.3.1 CONTEXTO INTERNACIONAL</b> .....	2
<b>1.2.3.2 CONTEXTO NACIONAL</b> .....	3
<b>1.2.3.3 CONTEXTO LOCAL</b> .....	3
<b>1.2.3.4 CONTEXTO INSTITUCIONAL</b> .....	3
<b>1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA</b> .....	4

<b>1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.3.1 PROBLEMA GENERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4.3.2 SUB – PROBLEMAS O DERIVADOS .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5.3.1 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5.3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5.3.3 DELIMITACIÓN DEMOGRÁFICA.....</b>	<b>6</b>
<b>1.6. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>1.7.3.1 GENERAL .....</b>	<b>8</b>
<b>1.7.3.2 ESPECÍFICOS .....</b>	<b>8</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>9</b>
<b>LA SECRETARIA EN LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>LA SECRETARIA .....</b>	<b>10</b>
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS QUE DEBE POSEER UNA SECRETARIA.....</b>	<b>10</b>
<b>FUNCIONES DE LA SECRETARIA .....</b>	<b>11</b>
<b>FUNCIONES.....</b>	<b>11</b>
<b>PAPEL Y DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA .....</b>	<b>13</b>
<b>LA SECRETARIA EJECUTIVA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>14</b>
<b>ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE .....</b>	<b>15</b>
<b>SERVICIO AL CLIENTE.....</b>	<b>16</b>
<b>CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>44</b>

2.2.3.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	44
2.2.3.2 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS.....	45
2.3. POSTURA TEÓRICA.....	46
2.4. HIPÓTESIS .....	49
2.4.3.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	49
2.4.3.2 SUBHIPÓTESIS O DERIVADAS .....	49
2.4.3.3 VARIABLES.....	50
2.4.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	50
2.4.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	50
CAPÍTULO III.....	52
3. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.1.3.1 PRUEBAS ESTADÍSTICAS APLICADAS.....	54
3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	60
3.2.3.1 ESPECÍFICAS.....	60
3.2.3.2 GENERAL .....	61
3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	61
3.3.3.1 ESPECÍFICAS.....	61
3.3.3.2 GENERALES .....	62
CAPÍTULO IV.....	62
4. PROPUESTA DE APLICACIÓN.....	62
4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.....	62
4.1.3.1 ALTERNATIVA OBTENIDA .....	63
4.1.3.2 ALCANCE DE LA ALTERNATIVA.....	63
4.1.3.3 ASPECTOS BÁSICOS DE LA ALTERNATIVA.....	64

<b>4.1.3.1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>64</b>
<b>4.1.3.2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>65</b>
<b>4.2. OBJETIVOS.....</b>	<b>66</b>
<b>4.2.3.1 GENERAL .....</b>	<b>66</b>
<b>4.2.3.2 ESPECÍFICOS .....</b>	<b>66</b>
<b>4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>67</b>
<b>4.3.3.1 TÍTULO.....</b>	<b>67</b>
<b>4.3.3.2 COMPONENTES.....</b>	<b>67</b>
<b>4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA .....</b>	<b>68</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Encuesta realizada sobre la evaluación de desempeño y atención al cliente.

#### Gráfico N° 1

P1: ¿La secretaria da un buen conocimiento para dar la información requerida?.....77

#### Gráfico N° 2

P2: ¿El servicio otorgado fue correcto sin errores?.....78

#### Gráfico N° 3

P3:¿Cómo le pareció la utilización de tecnología? .....79

#### Gráfico N°4

P4: ¿Busca soluciones a la demanda del usuario?.....80

#### Gráfico N° 5

P5: ¿Fueron satisfechas sus necesidades?.....81

#### Gráfico N° 6

P6: ¿Disponibilidad del personal para su atención?.....82

**Gráfico N° 7**

P7: ¿El tiempo de duración de su trámite fue rápido?.....83

**Gráfico N° 8**

P8: ¿Le han brindado atención personalizada y suficiente?.....84

**Gráfico N° 9**

P9: ¿La atención fue cordial y amable?.....85

**Gráfico N° 10**

P10: ¿La disposición del personal fue inmediata?.....86

**Encuesta realizada a las secretarias de la Empresa RIOCOMSA S.A, sobre su desempeño profesional**

**Gráfico N° 11**

P11: ¿Usted piensa que los jefes en la actualidad tratan bien a las secretarias?.....87

**Gráfico N° 12**

P12: ¿La forma como su jefe la trata es la adecuada para su cargo?.....88

**Gráfico N° 13**

P13: ¿Como secretaria piensa que realiza una buena función? .....89

**Gráfico N° 14**

P14: ¿Sus funciones son las adecuadas en la empresa?.....90

**Gráfico N° 15**

P15: ¿Las horas que usted trabaja son las adecuadas?.....91

**Gráfico N° 16**

P16: ¿Los clientes se sienten satisfecho con su atención?.....92

**Gráfico N° 17**

P17: ¿El tiempo de duración en la empresa es confortable?.....93

**Gráfico N° 18**

P18: ¿Cómo es el trato de los clientes hacia usted como secretaria?.....94

**Gráfico N° 19**

P19: ¿La atención que los clientes te brindan son los adecuados? .....95

**Gráfico N° 20**

P20: ¿Usted tiene toda la disponibilidad para trabajar en la empresa?.....96

## ÍNDICE DE ANEXOS

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	72
MUESTREO Y TECNICA .....	73
INSTRUMENTOS .....	73
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	74
ENCUESTA DESEMPEÑO PROFESIONAL Y ATENCION AL CLIENTE.....	75
ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS.....	76
FOTO N°- 1 ENCUESTA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA.....	97
FOTON°-2 ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	98
FOTO N°- 3 ENCUESTAS A LOS SECRETARIAS.....	99
FOTO N°- 4 REALIZANDO LAS ENCUESTAS SECRETARIA DE LA EMPRESA RIOCOMSA S.A. ....	100
FOTO N°- 5 AUTORIZACIÓN PARA QUE LAS SECRETARIAS PARA REALIZAR LA ENCUESTA .....	101
FOTO N°- 6 EL RESPECTIVO AGRADECIMIENTO AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA .....	102
FOTO N°- 7 REALIZANDO LA ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA RIOCOMSA S.A .....	103
MATRICES .....	104
MATRICES HABILITANTES.....	108

## **RESUMEN**

El presente proyecto, tiene como principal propósito, determinar el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas para lograr brindar un buen desempeño en lo que se refiere en la atención a los clientes de la empresa RIOCOMSA S.A, donde se desempeñan como empleada, tener la oportunidad de desarrollar todas sus habilidades y desempeñarse de la mejor manera posible en lo que se refiere a la atención de los clientes.

También se destacará a manera síntesis las falencias detectadas en cuanto se refiere a la atención de las secretarías de servicio y atención al cliente, además este tema tratado aborda temáticas generales de las actitudes y actitudes de las secretarías. Por eso se llevó a cabo la investigación mediante una encuesta sobre el desempeño de las secretarías en la atención al cliente para determinar los resultados obtenidos en un análisis estadístico.

Nuestro proyecto de investigación está ligado a una propuesta alternativa la cual se plantea en el capítulo IV. La cual va a servir para dar un mayor procedimiento a la problemática planteada y esta servirá para la mejora de la atención al cliente, de la empresa ya que viabilizará todos los resultados obtenidos a través de los resultados plasmados en este proyecto.

La Empresa RIOCOMSA S.A, con el afán de mejorar su imagen corporativa con la propuesta alternativa tiene como objetivo entregar las mejores orientaciones a las secretarías para mejorar la calidad de servicio y atención en la empresa.

## **ABSTRACT**

This project has as main purpose, to determine the professional performance of the executive to achieve provide good performance in terms of care to clients of the company RIOCOMSA SA, where they work as employed secretaries, have the opportunity to develop their skills and perform in the best possible way as regards the attention of customers.

Synthesis also will highlight how the detected weaknesses as regards the attention of the secretaries and customer service also addresses this topic general themes of attitude and attitudes of secretaries. Why was change research through a survey on the performance of the secretaries in the customer to determine the results of a statistical analysis.

Our research project is linked to an alternative proposal which is discussed in chapter IV. Which will serve to further procedure to the issues raised and this will serve to improve customer service, the company since it enabled all the results obtained through the results reflected in this project.

Company RIOCOMSA S.A, in an effort to improve its corporate image with the alternative proposal aims to provide the best guidance to secretaries to improve the quality of service and attention in the company.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto, tiene como principal propósito, determinar el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas para lograr brindar un buen desempeño en lo que se refiere en la atención a los clientes de la empresa donde se desempeñan como empleada, tener la oportunidad de desarrollar todas sus habilidades y desempeñarse de la mejor manera posible en lo que se refiere a la atención de los clientes.

En el Ecuador y en el mundo entero el desempeño profesional ha tomado un papel muy importante ante la existencia y manejo de información en constante movimiento y de cómo se puede influenciar en los clientes la forma de desempeñarse cada secretaria de la compañía.

Este trabajo de proyecto presenta un amplio análisis a la problemática sobre de cómo se está viendo el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas y sobre la influencia de la atención que brinda a los clientes de la compañía para la que están laborando.

A medida que el tiempo transcurre sigue aumentando el desempeño profesional de las secretarías y la atención al cliente. Estas actitudes que muestran las secretarías es la forma más adecuada para brindar una buena atención a los clientes. Nuestro desafío no es sencillo, pero si todos contribuimos con un granito de arena podemos lograr que nuestra propuesta tenga un alcance positivo en cada una de la empresa.

Inducir en el desempeño profesional de cómo influyen en lo referente a la atención que brinda a cada uno de los clientes de cómo debe saber aplicar las relaciones humanas

# CAPÍTULO I.-

## 1. DEL PROBLEMA

### 1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

Desempeño profesional de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de la compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.

### 1.2. MARCO CONTEXTUAL

#### 1.2.3.1 Contexto Internacional

Los Procesos de globalización en el mundo es un precedente palpable, el **Centro Profesional en Idiomas (CPI)** es una Institución, la cual considera que nuestra educación es uno de los primordiales factores que más influye en el avance y progreso de personas.

El **CPI** nos proporcionar un servicio de calidad académica que contribuye a mejorar un nivel de bienestar social y de crecimiento económico además de brindar mejores empleos para las personas que necesitan o están en busca de trabajo.

Los profesionales en secretariado ejecutivo poseen una formación científica capaces de realizar actividades gerenciales con eficiencia, como la percepción y razonamiento la capacidad de tomas de decisiones en el ámbito laboral que ejerce dentro de sus funciones.

En lo que se refiere a lo internacional, en algunos países sub desarrollados se puede ver la gran demanda de los profesionales del secretariado ejecutivo lo cual toda empresa contar con una secretaria tanto en una organización privada como pública para que cumpla su rol profesional y así cumplir con un arduo trabajo.



### **1.2.3.2 Contexto Nacional**

El nuestro país en la actualidad con las nuevas políticas que están establecidas del buen vivir se puede ver y enmarcar que en todas las empresas ya sean públicas y privadas se está empleando profesionales en secretariado ejecutivo ya que este es principal soporte operativo o interlocutor de la empresa en los diferentes niveles organizacionales.

Un profesional debe elaborar y ejecutar trabajo, que sean autónomo que ayuden a contribuir al cumplimiento de los objetivos que se propone cada empresa basados en los principios y criterios técnicos, que les permita una adecuada toma de decisiones para así lograra gestionar el servicio de calidad y así medir el desempeño de la atención al cliente.

### **1.2.3.3 Contexto Local**

En lo que se refiere a nuestra localidad tenemos varias empresas que ya aportan a la sociedad con los diferentes contratos de profesionales en secretariado, ya que esto dinamiza el trabajo de todas las empresas y es un aporte fundamental para nuestro cantón.

También la estructura de una gestión de secretariado es la lograr gestionar y dinamizar la información adecuada a través de su desempeño y eficiencia en la empresa, hoy en día se requiere de esta figura emprendedora de la información para lograr optimizar la atención administrativa de la empresa.

### **1.2.3.4 Contexto Institucional**

En cantón Quevedo provincia de los Ríos a comienzo de Junio del 2012 se reunieron un grupo de personas para conformar una Compañía RIOCOMSA S.A con un proyecto de Piñón Jatropa Curca el mismo se hizo efectivo, el 17 de agosto del año 2012 conformamos esta Compañía con 28 socios con el nombre de Compañía Riocomsa Servicios Agrarios quedando como presidente el Sr. Luis Vicencio Arias de nacionalidad Chilena y vicepresidente Vladimir

Vicencio Arias el objetivo de esta Compañía lo constituye el desarrollo de proyecto Agroindustriales y actividades productivas orientadas a la compra y venta de productos sin procesar y semi procesados y su principal objetivo es la producción de la Jatropha Curca como es la producción refinamiento de envasado y traslado y comercialización de combustibles orgánicos y todos sus derivados como también el gas natural.

### **Visión**

Proporcionar el desarrollo socio económico, productivo y humano del agro en los sectores sociales, en lo que respecta al desarrollo agroindustrial.

### **Misión**

La compañía se proyecta hacia los mercados nacionales e internacionales incorporando calidad y servicios de todos sus productos.

### **1.3. Situación Problemática**

En lo que va del año se ha llevado una ardua tarea en incrementar el desarrollo en virtud de que las secretarias contribuyan y logren una adecuada atención al cliente en la compañía **RIOCOMSA S.A**, para tener un mejor desempeño en sus funciones y de esta manera tener a todos los clientes satisfechos y felices.

Para fortalecer el desempeño profesional de las secretarias en la atención al cliente, y así poder ofrecer una adecuada eficiencia en los servicios que se brinda ya que esta empresa es importadora y exportadora, de Biocombustible es por eso que debe de haber secretarias con una linda atención personalizada al cliente para que esto ayude a la captación de más cliente en la empresa **RIOCOMSA S.A**.

## **1.4. Planteamiento del problema**

La eficacia de la Compañía **RIOCOMSA S.A**, radica en el excelente dominio de las relaciones humanas, las mismas que contribuyen al logro de un clima laboral adecuado, en el que los clientes tanto internos, como externos se sientan satisfechos y familiarizados con la compañía y aporten para el desarrollo de la misma.

La Compañía **RIOCOMSA S.A**, es una empresa reconocida en el cantón Quevedo y dentro de la provincia, se constituye en el desarrollo de proyectos agroindustriales y actividades productivas para la comercialización de compra, venta exportación e importación de productos procesados o sin procesar, también se realizarán actividades de producción, refinamiento del Biocombustible y Combustible Gaseoso.

### **1.4.3.1 Problema general**

¿Cómo influye el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas en la atención al cliente de la Compañía **Riocomsa S.A**, de la Ciudad de Quevedo en el año 2016?

### **1.4.3.2 Sub – problemas o derivados**

- ¿De qué manera la autonomía competitiva de las secretarías ejecutivas se vincula con la atención al cliente?
- ¿En qué situación de desempeño profesional se relaciona con la atención al cliente?
- ¿Por qué el perfeccionamiento profesional se enlaza con la atención al cliente?

## **1.5. Delimitación de la Investigación**

**Tema** : Desempeño profesional

**Campo** : Atención al cliente

**Objeto** : Comprobar en que incide el desempeño profesional en la calidad y atención al cliente

**Espacio** : La investigación será desarrollada en la compañía **Riocomsa S.A** establecimiento que se encuentra localizado en el cantón Quevedo.

### **1.5.3.1 Delimitación Temporal**

El presente proyecto se realizará en el año 2016, comenzando desde el mes de julio.

### **1.5.3.2 Delimitación Espacial**

Esta exploración se realizará en la compañía Riocomsa S.A. para organizar y evaluar la influencia del desempeño profesional en las secretarías y la atención al cliente que brinda, para viabilizar los resultados en nuestra compañía que se encuentra localizada en la ciudad de Quevedo en el año 2016.

### **1.5.3.3 Delimitación Demográfica**

**Norte:** Cantón Valencia

**Sur:** Cantón Quevedo

**Este:** Provincia de Santo Domingo de Los Tsáchilas

**Oeste:** Provincia de Manabí

#### **Ubicación del Proyecto**

**Provincia:** Los Ríos **Cantón:** Quevedo

**Nombre de la Institución:** RIOCOMSA S.A. ubicada en la ciudad de Quevedo.

## 1.6. Justificación

La presente investigación tiende a resolver los problemas significativos de la Compañía **Riocomsa S.A** que es el desempeño profesional de la secretaria ejecutiva y su influencia en la atención al cliente, ese es un problema que está afectando al personal administrativo, es uno de los más importantes dentro de una empresa. A través de ella se informan los distintos sectores del organismo por lo que el puesto no puede ser tomado a la ligera y necesita una ardua capacitación en lo que respecta a la comunicación, administración y otras de acuerdo a la actividad que se dedique su entidad. La atención al cliente es de relevante importancia dentro de toda institución, sea esta pública o privada, como es el caso de la Compañía Riocomsa S.A., en la que la calidad de servicio que reciben los clientes es uno de los factores que inciden en el prestigio de la compañía.

Este trabajo de investigación permitirá conocer los problemas por los que atraviesa las Secretarías de la Compañía Riocomsa S.A, para esto es necesario aplicar una solución alternativa para que la administración presente una efectividad en sus relaciones operativas en beneficio de quienes laboran en la compañía. Por lo señalado se justifica, analizar el desempeño profesional y atención al cliente en la Compañía Riocomsa S.A., esto permitirá dar un mejor servicio a los clientes con propuestas de cambios frente a nuevas empresas competidoras.

Cada una de las empleadas que laboran debe tener un desempeño profesional con un gran interés de capacitarse sobre cómo tratar a los clientes y así brindar un buen servicio a los clientes de la compañía. Las secretarías deben de mostrar disponibilidad para obtener un buen desempeño en lo que se refiere a la influencia en la atención al cliente de la compañía obtener mejor información.

## **1.7. Objetivos de Investigación**

### **1.7.3.1 General**

Analizar el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.

### **1.7.3.2 Específicos**

- Examinar cómo se vincula la autonomía competitiva de las secretarías ejecutivas con la atención al cliente.
  
- Clasificar la relación de desempeño profesional con la atención al cliente
  
- Relacionar el perfeccionamiento profesional con la atención al cliente

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL**

#### **2.1. Marco Conceptual**

##### **La secretaria en la Institución**

Participar coordinadamente junto con el resto del equipo directivo en el desarrollo de las funciones señaladas para el Equipo Directivo.

- Ordenar el régimen administrativo y económico del centro, de conformidad con las instrucciones de la Dirección, elaborar el anteproyecto de presupuesto del centro educativo, realizar la contabilidad y rendir cuentas ante las autoridades correspondientes.
- Ejercer, de conformidad con las instrucciones de la Dirección y bajo su autoridad, la jefatura del personal de administración y servicios adscrito al centro, y aplicar, en su caso, las medidas disciplinarias que correspondan.
- Actuar como secretario o secretaria de los órganos de participación en el control y gestión del centro, levantar acta de las sesiones y dar fe de los acuerdos adoptados con el visto bueno del titular de la Dirección.
- Custodiar las actas, libros y archivos del centro docente y expedir, con el visto bueno del titular de la Dirección, las certificaciones que soliciten las autoridades y los interesados e interesadas.
- Realizar el inventario general del centro y mantenerlo actualizado y velar por el mantenimiento y conservación de las instalaciones y equipamiento escolar de acuerdo con las indicaciones del titular de la Dirección.

➤ Cualquier otra función que le pueda ser encomendada por el titular de la Dirección dentro de su ámbito de competencias o por los correspondientes reglamentos orgánicos y disposiciones vigentes (**Ferreira, 2012**).

## **La secretaria**

Si hay una persona cercana a los jefes y ejecutivos que conoce al dedillo su trabajo y su situación, esa es la secretaria. Atrás quedaron los tiempos en que se las consideraba meras mecanógrafas y ‘mandadas’ del superior. Actualmente una secretaria adquiere en muchos casos funciones de gestión y tiene una importancia fundamental en la buena marcha de la empresa.

Estas tres palabras sintetizan las cualidades esenciales que describen a una buena secretaria. La preparación va en función de los tiempos que corren. Es imposible concebir en el siglo XXI, una mano derecha del jefe que no emplee las **nuevas tecnologías**. En este campo, las secretarias españolas salen más que triunfantes; muestra de ello es el éxito de algunas webs dedicadas a este colectivo profesional. Otra área que deben dominar son los **idiomas**.

La lengua de la empresa madre de la compañía donde se trabaja y el inglés son asignatura obligatoria para toda secretaria. Han de ser unas expertas en comunicación, por lo que la fluidez verbal es indispensable y las lenguas extranjeras no pueden ser un impedimento.

Ser secretaria no es tarea fácil. Por eso, este colectivo se merece un mayor prestigio social y reconocimiento. Y también un sueldo equiparable al de las profesionales europeas, que se encuentra bastante por encima que el de las españolas. (**Benachez, 2014**).

## **Conocimientos básicos que debe poseer una secretaria**



**Planificar** - Previamente reflexiones sobre los objetivos de la reunión. Asegúrese que quienes estén convocados, conozcan el tema. Prepare un orden del día, incluyendo los asuntos que expondrán los participantes.

**Informar** - En la agenda debe definir claramente el enfoque, y el objetivo final.

**Preparar** - Determinar los puntos a tratar, en un adecuado orden. Asigne tiempo para cada tema, dando prioridad a los asuntos de real importancia.

**Estructurar y controlar** - Estructure la discusión en etapas: Definir propuesta **Exponer evidencias** - Atender todos los argumentos y llegar a una conclusión basada en las evidencias. Por último, tome una decisión sobre todo lo expuesto y prepare las conclusiones finales.

**Resumir y registrar** - Debe estar atenta y proceder de la siguiente manera: Tomar nota de todas las decisiones; así como de los nombres de las personas responsables de las acciones determinadas (**Molina, 2008**).

### **Funciones de la secretaria**

La Secretaria General es la encargada de coordinar el desarrollo de los procesos de inscripción, selección, admisión y matrícula de estudiantes. Su tarea es la de velar por los registros institucionales, responsabilizándose de la seguridad y legalidad de los mismos.

### **Funciones**

- Atención telefónica y personalizada.
- Mantener actualizado el registro de hojas de vida del personal al servicio del Plantel.
- Ser el centro de comunicación e información a nivel general.
- Apoyo a las distintas áreas del Colegio en organización y gestión de documentos.

- Reportar oportunamente los comunicados y circulares que le sean ordenadas para su publicación en el Web Site del Colegio, a fin de mantener informada permanentemente a la Comunidad Educativa y a la opinión pública.
- Velar porque los registros y documentos institucionales, estén claramente fundamentados en los principios de nitidez, claridad y legalidad.
- Responder por el liderazgo de los procesos de inscripción, selección, admisión y matrícula de estudiantes.
- Entregar a tiempo y en forma adecuada, la información necesaria para los interesados en el programa de la institución.
- Manejar con eficiencia las calificaciones, los registros de asistencia y documentos propios del estudiantado, trabajando coordinadamente con los docentes y el centro de sistemas, en el manejo pulcro, puntual y claro de estos documentos.
- Dar fe de la autenticidad y legalidad de los registros institucionales.
- Cumplir y hacer cumplir puntualmente, los cronogramas de recepción, procesamiento y entrega de las calificaciones.
- Mantener y responsabilizarse del archivo de la institución.
- Expedir, llenando los requisitos establecidos, los documentos solicitados por los miembros de la comunidad educativa u otra dependencia que lo requiera.
- Llevar las actas de las diversas comisiones y consejos que operan en la institución.

- Publicar oportunamente, la información referida al funcionamiento del plantel tales como: calendario escolar, fechas para entrega y recepción de documentos, requisitos o exigencias para los procesos institucionales, etc.
- Manejar y producir las estadísticas necesarias para el buen manejo de las actividades educativas.
- Tratar de manera altamente cordial, al personal de la comunidad escolar y a toda persona que requiera de sus servicios.
- Las demás funciones que le sean asignadas por funcionarios facultados. **(Gamarra, 2008).**

### **Papel y desempeño de la secretaria**

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con responsabilidad e independencia.

Una descripción de su cargo abarcaría probablemente las siguientes funciones:

- Representar personalmente al jefe
- Organizar la agenda del jefe
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe
- Coordinar las actividades del jefe
- Mantener en funcionamiento la oficina en ausencia del jefe
- Servir de enlace en las actividades internas y externas de la oficina
- Leer y contestar la correspondencia de los clientes

- Investigar y reunir datos para presentar informes
- Asistir a reuniones en representación de su jefe
- Organizar conferencias y reuniones
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas
- Transcribir documentos dictados o registrados
- Organizar viajes y planificar itinerarios
- Redactar el orden del día y las actas en las reuniones
- Supervisar a los empleados (**Zapata, 2011**).

### **Elementos que influyen en el desempeño de la secretaria.**

Una secretaria o asistente administrativa, que trabaja para un gerente desempeña una serie de tareas similares a las de una asistente de oficina. Sin embargo, el enfoque del trabajo es de los proyectos de su jefe y no de todo el departamento o de todos los empleados de la compañía. Las tareas incluyen el manejo de las comunicaciones verbales y escritas, la preparación de documentos, la organización de la oficina y la gestión de los proyectos. El gerente a quién atiende la asistente es típicamente de nivel medio quién supervisa a un equipo de empleados, contrario a un ejecutivo de alto nivel. (**Windermere & Media., 2012**).

### **La Secretaria Ejecutiva y la imagen institucional**

Sin embargo, las características de los actuales escenarios muestran una gran dinámica de las funciones secretariales, donde actúan saliendo avante aquellas que realmente están preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que el entorno les demanda, afrontar exitosamente las amenazas, aprovechar las oportunidades, garantizando competitividad, buen servicio y por supuesto contando, con recursos óptimos que le ayudan a alcanzar los objetivos planificados, especialmente y de acuerdo a los conocimientos que el presente exige. Justamente,

dentro del equipo humano, la gerencia debe contar con una Secretaria Ejecutiva, que reúna las características que estas hoy deben tener para colaborar eficientemente con la gestión de la gerencia; una Secretaria, que además de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal, clientes, debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar aquellas acciones, compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo origina en su operatividad, debe saber jerarquizar las necesidades, darles preferencias a las más prioritarias, ser objetiva en su planificación, manejo de agenda y correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas, organizadora de reuniones, viajes, archivos.

Debe la Secretaria Ejecutiva saber que constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso de esta en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre a la empresa. **(Sanchez, 2015)**

### **Atención y calidad de servicio al cliente**

Un servicio es la actividad o conjuntos de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre cliente y el empleado o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad.

#### **PRINCIPIOS EN LOS QUE DESCANSA LA CALIDAD DE SERVICIO**

- a) El cliente es el único juez de la calidad de servicio
- b) El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más
- c) La empresa debe formular promesas que le permita alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- d) La empresa debe gestionar la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente
- e) Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad
- f) Para eliminar los errores se deben imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

**(Hispavista, 2009)**

## **Servicio al cliente**

La relación con el cliente todos los clientes tienen necesidades y expectativas las primeras se satisfacen con los productos y/o con los servicios, las segundas con el trato . Es decir, que cuando voy a una organización , voy porque necesito algo , un libro , una matrícula, una beca. Y esta necesidad se satisface cuando recibo el producto o el servicio, pero también voy a una organización esperando que me traten bien.”

La relación con el cliente finalmente, y en relación con estos dos conceptos, el Tradicional y el moderno , es útil aclarar que el moderno (referido al cliente interno) ha venido adquiriendo una connotación y un significado cada vez más relevante, por cuanto supone que si internamente existen problemas entre los empleados y/o funcionarios, o entre los miembros de una empresa u organización en los mismos niveles o entre ellos, la atención y servicio que se brinde al cliente externo, poco a poco pueden experimentar mermas o descuidos que pueden llegar a ser nocivos o hasta fatales, para la empresa, de ahí que estemos obligados a que las relaciones entre todos los que pertenecen a una misma empresa sean cordiales y respetuosas, o lo que es lo mismo, a que el clima organizacional sea el más adecuado para todos los que trabajan para una misma organización . **(Fernandez , 2009).**

## **Calidad de servicio al cliente**

Siéntase bien consigo mismo. Vivimos en un mundo negativo. Tendemos a ser pesimistas. Ignore las malas noticias y los "mensajes brujos" de personas que, a veces con buenas intenciones, tratan de cortarnos las alas. Es fundamental que se sienta bien consigo mismo, que sienta confianza, entusiasmo y mantenga siempre una actitud positiva. Somos responsables de cómo nos sentimos.

Tiene que creer en sí mismo, concentrarse en sus fortalezas y reconocer la importancia del papel que juega en la organización. Utilice afirmaciones positivas y técnicas de visualización. Lea libros sobre mejora personal y luche por llegar a ser mejor persona y el mejor

en lo que hace. Mírese en el espejo, respire profundo y sonría. Aprenda a aceptarse y a quererse. Nunca tolere la depresión. Cuando la sienta venir, simplemente sacúdasela de encima ocupando su mente en algo productivo. Véase a sí mismo como podría llegar a ser, no como es actualmente.

2. Sea cortés. No se necesita más tiempo para ser agradable y amable que para ser rudo. Cada cliente quiere sentirse importante para usted y su organización. Trátelos con cortesía y respeto. Si lo hace, regresarán una y otra vez. Trate a sus clientes como trataría a su abuelita.

3. Use comunicación positiva. Sonría, llame a los clientes por su nombre, y provea retroalimentación específica, sincera y oportuna. Diga "gracias" y "por favor". Cuando nos comunicamos en forma positiva logramos que el cliente se sienta apreciado y bienvenido. Las palabras que usamos tienen enorme impacto en nuestros sentimientos y estados de ánimo. Hable siempre en forma positiva. No se queje.

En vez de problemas, hable de soluciones. Evite criticar: si no puede felicitar sinceramente, cállese. Haga un repaso de las cosas buenas en su vida y siéntase agradecido. Al reemplazar pensamientos negativos por afirmaciones positivas y un recuento de las cosas buenas en su vida, su voz fluirá con un tono naturalmente amable y agradable. La Comunicación Positiva es indispensable para un ambiente de trabajo productivo. El video #4 de la Videoteca Service First desarrolla las técnicas para lograr comunicación positiva en una empresa:

4. Cumpla. Los clientes tienen derecho de demandar buen desempeño. No les interesan sus problemas ni sus excusas. Quieren que se ocupe de ellos, que haga las cosas bien. Y rápido. Usted podría ser todo lo amable que quiera, pero si no hace lo que dijo que haría, NO hay servicio al cliente. Si prometió llamar el jueves, hágalo. Si dijo que el pedido estaría despachado para el viernes, hágalo.

Cumpla sus promesas. Haga lo que dijo que haría, y hágalo con rapidez y exactitud. Si despacha un pedido a tiempo, pero envía el producto equivocado, eso NO es servicio al cliente. Rapidez, el nuevo programa en video de Service Quality Institute, enseñará a todos sus empleados cómo reducir dramáticamente el tiempo que les toma completar cualquier tarea: cómo cumplir con el cliente haciendo las cosas ahora, rápido y bien:

5. Escuche con atención. Pocas personas lo hacen. Si usted no escucha lo que el cliente está diciendo, no puede ni soñar en satisfacer sus necesidades y menos aún exceder expectativas. Escuche. Haga preguntas. Luego clarifique lo que le dijeron repitiéndolo con sus propias palabras: "Señor Herrera, permítame repetir lo que me dijo para asegurar que estemos en la sintonía correcta".

Nunca cuelgue el teléfono antes de haber anotado cuidadosamente los datos del cliente y los compromisos, promesas o acuerdos a los que llegó con él. Para conversaciones en persona, vea a su interlocutor a los ojos. Cuando hable por teléfono, desconecte su mirada de cualquier distracción. Para enseñar a sus empleados a escuchar utilice el Video #5 de Service First:

6. Aprenda y crezca en su trabajo. Si un cliente le pide explicar la diferencia entre producto A y producto B, está preguntándole por mucho más que la diferencia de precio. Los clientes esperan asesoría, respuestas competentes de personas bien informadas. Estudie los productos y servicios de su organización, así como los de sus competidores. Conviértase en experto.

Recorra otros departamentos y hable con la gente. Entreviste a sus jefes. Haga muchas preguntas y tome notas. Use el producto. Pase con regularidad por la fábrica o la sala de ventas. Si se convierte en el experto #1 en los productos y servicios de su empresa, no sólo estará mejor preparado para atender a los clientes con excelencia, sino que rápidamente llamará la atención del alto mando y estará en camino para ascender y ganar más. (Flores, 2009)

### **Teoría de Adam Smith (1780)**

Adam Smith se conoce por sus contribuciones a la doctrina de la economía clásica, pero su análisis en *La Riqueza de las Naciones*, que se publicó en 1776, incluía un brillante argumento sobre las ventajas económicas que las organizaciones y la sociedad podrían obtener de la división del trabajo. Él empleó para sus ejemplos la industria de fabricación de alfileres. Smith menciona que diez individuos, cada uno realizando una actividad especializada, podrían



producir entre todos alrededor de 48 mil alfileres al día. Sin embargo, si cada uno trabajara en forma separada e independiente, con un poco de suerte esos diez trabajadores podrían fabricar 200 (o incluso diez) alfileres al día. Si cada trabajador tuviera que jalar el alambre, estirarlo, cortarlo, martillar la cabeza a cada alfiler, afilar la punta, y soldarle la cabeza a cada pieza, sería un verdadero reto producir diez alfileres al día.

Smith concluyó que la división del trabajo aumenta la productividad al incrementar la habilidad y destreza de cada trabajador, al ahorrar tiempo que, por lo general, se pierde al cambiar de actividades, y al crear inventos y maquinaria que ahorran trabajo. La amplia popularidad actual de la especialización del trabajo (tanto en puestos de servicio como la enseñanza y la medicina como en las líneas de ensamble en las plantas de automóviles) se debe sin lugar a duda a las ventajas económicas. (**Melva, 2015**).

Según **Melva**, esta teoría nos dice de lo importante que tiene realizar un buen desempeño en lo que se refiere al trabajo de saber cómo influenciar y de lograr una buena atención a los clientes ya que son ellos el principal motor y base fundamental para que la compañía Riocomsa S.A, y esta siga funcionando y dándoles trabajo a las personas que necesitan mucho de un trabajo.

Melva en su trabajo cita esta teoría de **Smith**, en la cual el plantea que si cada empleado o persona se pondría a realizar su trabajo con rapidez y prontitud este sería de gran beneficio ya que estaría ahorrando la capacidad de otros trabajadores, también nos detalla y da a conocer que para todo esto en el día de hoy en lo que el ejemplifica sobre la fábrica de alfiler ya que en las empresas hoy en día están automatizándose y poco es la capacidad de operarios que se necesita. pero una persona en su trabajo tiene que colaborar con todo el desempeño laboral y profesional esto garantiza un buen servicio en cualquier empresa y estadía laboral.

## **NECESIDADES DEL CLIENTE**

El cliente es la razón existencia de la empresa. Sus objetivos y metas estarán diseñados en función de satisfacer sus necesidades y requerimientos. Para conocerlos, será necesario encontrar las vías más adecuadas de comunicación que permitan optimizar los procesos y detectar que es lo que espera el cliente.

## **CLASES DE CLIENTES**

Existen dos clases: internos y externos

**Externo:** personas, organizaciones, grupos y sectores de la comunidad en general, a quienes hay que servir con productos y servicios; para satisfacer sus necesidades con calidad y eficiencia.

**Internos:** Son personas, grupos, áreas o departamentos internos vinculados directamente con la gestión de la organización. No por pertenecer a la institución, dejan de requerir la prestación de un servicio por parte de las demás personas que integran la empresa.

Según KELO, Toso (2003) expresa que el cliente debe “Ser comprendido, bien recibido, sentirse importante y necesidad de comodidad”.

## **CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**

### **Servicio al cliente.**

Es un conjunto de estrategias diseñadas por una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes

### **Calidad de servicio**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. [http://www.gestiopolis.com/canales/10\\_mandamientosalcliente.htm](http://www.gestiopolis.com/canales/10_mandamientosalcliente.htm)

### **Condiciones del servicio.**

Las condiciones para brindar un servicio de calidad son: “confianza, simplicidad, cuidado, signos verbales”, el verdadero servicio es la comunicación, un mal servicio ocurre cuando lo recibido es inferior a lo esperado (OCÉANO: 1994 )

### **El Cliente Satisfecho e insatisfecho**

Se denomina con el término de secretario/a a aquel individuo, mujer o varón, que se desempeña profesionalmente en una oficina, una compañía, una organización, llevando a cabo tareas de tipo administrativas, por eso es que suele denominárselo también como auxiliar administrativo y asistiendo en todo lo que necesite al directivo de la empresa al cual haya sido asignado como secretario/a, o en su defecto al dueño de la Institución

De alguna manera, el secretario/a lo que hace es optimizar el tiempo del directivo para que este no tenga más preocupaciones que las de dirigir y tomar decisiones que impliquen el crecimiento de la institución.

### **Siete Reglas que te harán un/a Mejor Secretaria/o**

**Vigila tu reputación interna.** Significa cuidar cómo te manejas en la organización y la imagen que deseas proyectar.

**Gánate la confianza.** En lo personal y en el ámbito empresarial, a la gente se le conoce por cómo reacciona en una crisis. Si en la oficina hay un problema económico o un conflicto laboral los jefes esperarían disposición de tu parte para ayudar en esa situación.

**Sigue el código empresarial.** "El protocolo empresarial debe seguirse, y si hay diferencias, hay que buscar otra forma de corregirlas que no esté relacionado con retar al otro en todo momento", explica “Leticia Pérez”.

**Toma las riendas de tu desarrollo.** Es un punto crucial. Hay que grabarse esta consigna: la empresa no es responsable de tu capacitación, tú lo eres, y los escenarios cambiantes demandan que aprendas continuamente otras capacidades y habilidades, de lo contrario, estarás obsoleto.

**Súmate a los compromisos.** El nivel de compromiso se mide por acciones, no por lo que dices que harás, o por dar una palmada en la espalda y fingir que nada pasa en la oficina.

**Maneja con arte tus relaciones.** Tú puedes ser el mejor vendedor (o cualquier oficio) en la empresa, pero si no hay buena relación con los compañeros, con seguridad no serás la opción a elegir cuando se desocupe un puesto estratégico.

**Cuida tu imagen.** Desde los primeros días en una organización debes cuidar la forma de lucir, y recuerda: si quieres ser jefe, hay que empezar a vestirse como tal, puntualiza "Ortega".

### **Atención al Cliente.**

#### **El Cliente**

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta.

#### **Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos**

Los empleados propios son "el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

### **CALIDAD DE SERVICIO**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

### **ASPECTOS SOBRE LOS CUALES SE BASA EL CLIENTE PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

- Imagen
- Expectativas y percepciones acerca de la calidad
- La manera como se presenta un servicio
- La extensión o la prolongación de su satisfacción.
- ATRIBUTOS ESENCIALES PARA OPERACIONES DE SERVICIOS.
- Eficiencia, precisión.

- Uniformidad, constancia.
- Receptividad, accesibilidad.
- Confiabilidad.
- Competencia y capacidad.
- Cortesía, cuidado, entrenamiento.
- Seguridad.
- Satisfacción y placer.

### **LOS SEIS PECADOS CAPITALES DEL SERVICIO.**

- Apatía
- Sacudirse al cliente
- Frialdad (indiferencia)
- Actuar en forma robotizada
- Rigidez (intransigente)
- Enviar el cliente de un lado a otro.

### **LAS DIEZ REGLAS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN EN EL SERVICIO.**

- No haga esperar al cliente, saludelo de inmediato.
- Dar atención total, sin distracciones o interrupciones
- Haga que los primeros 30 segundos cuenten
- Sea natural, no falso o robotizado
- Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo)
- Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede)
- Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente
- Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)
- Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión)
- Manténgase en forma, cuide su persona

### **Desempeño Profesional**

Se define desempeño profesional como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

El desempeño profesional de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

Lo que Puede Hacer el Desempeño Laboral puede: Garantizar el éxito o la derrota de una empresa en cualquier campo, ya que unos empleados felices son trabajadores productivos y motivados.

### **El Desempeño Profesional Depende de:**

- La Motivación
- La Integración
- La Responsabilidad
- Actitud
- El Liderazgo
- El Orden

Chiavenato Idalberto, (2000), Administración de Recursos Humanos, quinta edición.

El desempeño Profesional “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” la importancia de este concepto radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, en gran medida estas percepciones pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización.

### **Factores que influyen en el desempeño profesional**

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Satisfacción del trabajo. Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), Plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento.

La Autoestima. Es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Actitud positiva. Si realmente los seres humanos aprendiéramos a hacer a un lado las circunstancias y mantener nuestra actitud en un nivel elevado de positivismo, otra sería la historia. El problema es que, si sentimos que las cosas van bien, nos sentimos positivos, pero cuando sentimos que van mal, nuestra actitud cae en detrimento.

Lo ideal es aprender a tener la actitud adecuada, independientemente de lo que nos suceda en el día a día, porque si hacemos esto, obviamente no modificaremos en nada las circunstancias, pero el solo hecho de pensar y actuar de forma correcta, nos puede llevar a resultados más favorables.

Trabajo en equipo. Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. En la empresa investigada es bajo, y la búsqueda de solución al mismo es importante por lo que no se contempla a la misma como una organización en la cual se genere conflictos que pongan en riesgo la permanencia del personal en la empresa.

## **Secretaria Ejecutiva**

Secretario, ria. (Del lat. secretarius). adj. desus. Se decía de la persona a quien se comunica algún secreto para que lo calle. Persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. Persona que por oficio público da fe de escritos y actos. Encargado de redactar la correspondencia de aquel a quien sirve para este fin. Escribiente o amanuense. Máximo dirigente de algunas instituciones y partidos políticos. Am, ministro (|| jefe de cada uno de los departamentos en que se divide la Administración del Gobierno). SEVILLA, (1998).

La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo, discreto, ordenado y metódico. En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la Correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina.

Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente ahora ha pasado hacer la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. La presencia, cada vez es más frecuente, de la ofimática (es decir, de computadoras, dictáfonos, telefax, etc.), que evita a la secretaria de hoy tener que dedicar un tiempo excesivo a la realización de tareas normalmente rutinarias, ayuda a consolidar este nuevo concepto. La creciente complejidad de la vida empresarial, fruto de lógica evolución de la burocracia, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa.

Será ella quien confeccione los informes, memorandos quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por tanto, también debe conocer en líneas generales, las características de la especialización profesional de este, para colaborar con cierto conocimiento de la materia.

## **Factores de las Relaciones Humanas**

El Dr. Alejandro Martínez Estrada (2001) en su obra destaca los factores que intervienen en las relaciones humanas, que son los siguientes:

**Individuo.** - Son todas las personas de cualquier edad y sexo que conforman la sociedad “la manera como un individuo responde al medio en el que se desenvuelve depende de muchos



factores entre los que podemos mencionar: la organización, las normas y las reacciones que el individuo espera de los demás”.

**Medio Social.-** Se refiere a grupos u organizaciones a los cuales pertenecemos. Nacemos en organización “familia”, somos educados por organizaciones “escuelas” y pasamos gran parte de nuestra vida trabajando para organizaciones “empresas”, la mayoría de personas pasan sus ocho horas de ocio paseando, jugando o rezando en organizaciones “clubes, iglesias, etc.” Es decir que las organizaciones constituyen un tipo de sistema con características definidas en las cuales el individuo mantiene una inevitable relación con ese medio social.

**La Personalidad. -** “es el reflejo del “Yo” interno; en otras palabras, es la persona total, es la expresión de lo que uno es y hace”. La personalidad se pone en evidencia de acuerdo a la actuación el ser humano. La formación de la personalidad implica el entrelazamiento de tres elementos: cuerpo, espacio y tiempo.

**Cuerpo. -** el proceso de independencia y de autonomía cada vez sigue precisándose, logra luego percibir la posibilidad de adaptarse de modo satisfactorio al mundo. Se emplea en la búsqueda de la personalidad adulta.

**Espacio. -** es el lugar en donde el cuerpo vive, donde se expresa los gestos, donde están situados los objetos.

**Tiempo. -** Por ser más abstracto aparece a un más tarde el desarrollo de la personalidad poco a poco, se va adquiriendo un conocimiento suficiente preciso del orden cronológico.

## **A. El Carácter**

Para Alejandro Martínez en su obra Relaciones Humanas- Bachillerato.

El carácter “es el conjunto de particularidades de la personalidad que expresan la actitud del individuo hacia la realidad, es decir es el signo, síntoma o particularidad. El carácter está, estrechamente ligado a otras facetas de la personalidad y, en primer lugar, a las capacidades y

temperamento del individuo. El carácter se elabora en el transcurso de la vida, depende del camino que ha seguido el sujeto, refleja las condiciones personales y la manera de vivir”.

## **B. El Temperamento**

El Dr. Alejandro Martínez (2001), define el temperamento como “El resultado del instinto modificado por la acción de lo filosófico”

### **Las escalas del temperamento Humano**

Según el trabajo de monografía de Adriana Delisdish y José Luis Lombardo de Paraguay (2001) las escalas del temperamento Humano son:

**Normal.** - primordialmente es un mecánico de control que proporciona el equilibrio racional y el temperamental. Se refiere a las tendencias conservadoras y a la tolerancia y conformidad, con una conducta social aceptable, una persona bien adaptada y constituida.

**Histeroide.** - El individuo histeroide posee defectos de carácter, como motivación éticamente inferior, que se manifiesta en robar, mentir, trampear y otros actos igualmente antisociales.

**Maníaco.** - Se caracteriza por una fuerte reacción emocional, por la fluctuación en sus actividades y por las interferencias en su atención voluntaria, por cierto, grado de exaltación, prisas en hacer las cosas y tendencia a la distracción, justamente con manifestaciones de exaltación como chismes, bromas, arrebatos de entusiasmo, impaciencia, entre otros.

**Depresivo.** - Se manifiesta en forma de tristeza, actividad disminuida, caracterizadas por el estilo de preocupación, timidez y sentimiento de hallarse a disgusto.

**Autístico.** - Se caracteriza por una imaginación exaltada, que lleva al sujeto a una tendencia a hacer lo impráctico y la fantasía, con respecto a lo cual el individuo se muestra susceptible.

**Paranoide.** - se caracteriza por su obstinación por las ideas fijadas, por su tendencia a la sospecha y por el desprecio de la opinión de los demás. Conduciéndose en conformidad con esas características.

**Epilectioide.**- su característica es ansiada de perfección que se lleva a cabo en realizaciones meticulosas, hasta conseguir su cumplimiento.

### **C. La Inteligencia**

De acuerdo en las definiciones publicadas en Encarta 2007, la inteligencia “es la capacidad de aprender o comprender. Suele ser sinónimo de intelecto (entendimiento), pero se diferencia de este por hacer hincapié en las habilidades y aptitudes para manejar situaciones concretas y beneficiarse de la experiencia sensorial “.

“En psicología, la inteligencia se define como la capacidad de adquirir conocimiento o entendimiento y utilizarlo en situaciones novedosas. En condiciones experimentales se mide en términos cuantitativos el éxito de las personas al superar una situación específica”.

### **La Comunicación**

Alejandro Martínez Estrada (2001), define a la comunicación como “el acto mediante el cual un individuo establece con otro y otros. Al nacer realizamos, nuestro primer acto de comunicación: lloramos para reclamar la atención de nuestros padres. Después, aprendemos signos, como gestos y palabras, que nos permiten relacionarnos con nuestros familiares o amigos. Así, poco a poco, nos vamos integrando en la sociedad. La comunicación es primordial en cualquier comunidad porque todos tenemos necesidad de compartir lo que sabemos, pensamos o sentimos.

### **PRINCIPIOS Y VALORES A TOMAR EN CUENTA**

Los principios y valores a tomar en cuenta son:

1. Honestidad.
2. Integridad.
3. Comportamiento ético.

4. Sencillez.
5. Justicia y equidad en el trato con todos.
6. Dedicación.
7. Liderazgo basado en preparación, capacidad, vanguardia y visión de largo plazo.
8. Pasión, tenacidad y coraje por el trabajo a realizar la organización.
9. Orgullo por el trabajo que se realiza.
10. Alta responsabilidad individual y corporativa con el cliente y el usuario.
11. La empresa es un vehículo de desarrollo personal y las utilidades sólo una consecuencia.

## **NORMAS Y CONDUCTA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA**

No hablar demasiado.

- No criticar a la gente.
- Huir del orgullo y la vanidad.
- Sea paciente y ordenado.
- Hacer una cosa a la vez.
- Hacer algo por los demás.
- Evitar el ocio.
- Tener sentido del humor.
- Dominar las situaciones.

La secretaria ejecutiva sabe trabajar en equipo y aporta con sus ideas creativas para el beneficio de la organización. Su eficiencia la hace merecedora de la confianza del jefe, que la considera su brazo derecho, su “asistente efectiva”. La secretaria es leal a su jefe, siempre le defiende y se expresa lo mejor posible de él

La imagen que la secretaria y el secretario proyecten debe ser de profesionalismo, de eficiencia, de honestidad, de cultura, de serenidad, de sencillez y de cordialidad, entre otras virtudes. Pero no puede ser una simple apariencia, sino que debe corresponder a la verdadera personalidad.

## Según Robbins, S; 1999 **LA MOTIVACIÓN**

Existen muchas clases de motivaciones dependiendo de la situación en la que se encuentre el individuo. Por eso, en relación con la empresa y el trabajo la definición más aceptada es la de “la voluntad que puede tener una persona para ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”. Lo anterior muestra un elemento sumamente importante, cual es la necesidad, y que no es otra cosa que algún estado interno que hace que ciertos resultados parezcan atractivos.

Según Robbins, S; 1999 **PAPELES O ROLES** William Shakespeare decía que:

El mundo es un escenario y los hombres y las mujeres simplemente son actores”. Si se usa la misma metáfora, todas las personas que conforman una organización realmente representan un papel o rol. Si se acepta que el papel que desempeña una persona es “un grupo de patrones de comportamientos deseables atribuidos a alguien que ocupa una posición dada en una entidad social”, se puede entender que las personas constantemente son requeridas para desempeñar un número diverso de papeles tanto dentro como fuera del ámbito laboral. Lo anterior lleva a que las personas se identifiquen con el papel, asumiendo actitudes y comportamientos consistentes con el mismo y que cuando se obtiene un ascenso, las actitudes cambien y se vuelvan acordes con el nuevo rol dentro de la organización. Por otra parte, existen las expectativas que genera el papel de la persona en la empresa, que no son otra cosa que la manera en que los demás creen que un individuo debe actuar en una situación dada. Si alguien no actúa conforme a las expectativas puede encontrarse con situaciones incómodas que pueden afectar su relación con los jefes especialmente, y si actúa conforme a las expectativas puede estarlo haciendo precisamente para evitarse enfrentamientos o situaciones no agradables, sin estar de acuerdo o asumir como propio este comportamiento. Esto confirma una vez más la necesidad de medir el clima organizacional de una empresa desde la perspectiva de las personas que la conforman, ya que sus papeles influyen la percepción del ambiente laboral que los rodea.

Según Robbins, S; 1999 **EL LOCUS DE CONTROL**

Dentro de los atributos de la personalidad que ejercen mayor influencia en el comportamiento organizacional está el denominado locus de control, que no 164 PORIK AN

CLIMA ORGANIZACIONAL: HACIA UN NUEVO MODELO es otra cosa que la percepción que la gente tiene sobre la fuente de su destino. “Algunas personas creen que son los arquitectos de su propio destino. Otras se perciben como peones del destino, y creen que lo que les ocurre en la vida se debe a la suerte o a la oportunidad”. A los primeros se les denomina internos y a los segundos externos. Las investigaciones que comparan a los internos con los externos han demostrado, que quien obtiene una calificación alta en externalidad está menos satisfecho con su trabajo que el de alta internalidad y presentan tasas de ausentismo más altas, gran alineación con el establecimiento y menos involucramiento con sus labores. Lo anterior parece deberse al hecho que los externos se perciben como personas que tienen poco control sobre los resultados organizacionales que son importantes para ellos, mientras los internos atribuyen estos resultados a sus propias acciones. Por otra parte, los estudios han demostrado que los internos se desempeñan bien en tareas complejas, y están más acordes con trabajos que requieren de iniciativa e independencia de acción. En cambio, los externos deberían desempeñarse bien en trabajos que estén bien estructurados, que sean rutinarios y en los cuales el éxito dependa en gran medida de hacer las cosas siguiendo la dirección de otros. Es por eso que pensar que el locus de control de una persona influye en la forma en la cual percibe su ambiente de trabajo, ayuda a sostener la tesis sobre la necesidad de buscar en la persona misma los factores que son importantes para él, dentro del contexto de clima organizacional.

#### Según Robbins, S; 1999 **LOS GRUPOS**

Un grupo se define como “dos o más individuos que interactúan y son interdependientes y que se han juntado para lograr objetivos particulares”. Los hay formales e informales. Los grupos formales son aquellos definidos por la estructura organizacional, y en los cuales el comportamiento de quienes los forman está estipulado y dirigido a conseguir las metas de la organización. En cambio, los grupos informales se forman de una manera natural y son la respuesta a la necesidad del contacto social. Con relación a los grupos formales existen, de acuerdo a los expertos en el tema, dos fenómenos que tienen la capacidad de afectar la habilidad del grupo para evaluar alternativas de manera objetiva y poder llegar así a decisiones de calidad. Estos dos fenómenos son los siguientes: el pensamiento de grupo o fenómeno mediante el cual “la norma por el consenso domina la evaluación realista de los cursos alternativos de acción” y el ajuste de grupo que es un caso especial de pensamiento de grupo.

## Según Robbins, S; 1999 **LA COMUNICACIÓN**

Una idea, no importa qué tan grandiosa o importante sea, no sirve absolutamente para nada mientras no logre ser transmitida y entendida por los demás. En otras palabras, es necesario que la fotografía mental del emisor sea igual a la fotografía mental de receptor para que la comunicación sea perfecta, lo cual en la práctica nunca se logra, entre otras cosas, por la percepción que cada individuo tiene del mundo que lo rodea. De ahí que la comunicación, o mejor la mala comunicación, sea la causa más frecuentemente citada, de los conflictos entre las personas. Si se acepta que la comunicación es “la transferencia y el entendimiento del significado”, al nivel de una organización sirve para ejercer el control, para motivar a las personas, para informar y como alivio a la expresión emocional de los sentimientos y el cumplimiento social de las personas. De ahí que se pueda decir, y como resumen de lo anterior, que este aspecto tan importante dentro del comportamiento organizacional deba ser una gran ayuda en el proceso de medir el clima laboral de una organización y no un impedimento para conocerlo.

## Según Robbins, S; 1999 **LA PERCEPCIÓN**

Dentro del componente personal que cada individuo posee, es sumamente importante entender lo que es la percepción, ya que el “comportamiento de la gente está basado en la percepción de lo que es la realidad, no en la realidad misma.” En otras palabras, “el mundo en la forma en que es percibido, es lo que realmente importa para el comportamiento”. Lo que cuenta es la forma como ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar.” De acuerdo a lo anterior, se acepta que Percepción “es un proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente.” De ahí que varias personas puedan estar viendo lo mismo, pero sin embargo existir alguien o muchos que perciban esta realidad de manera diferente. Lo anterior se fundamenta en que existen características personales o factores en el receptor que afectan esta percepción entre las cuales se pueden contar, las actitudes, la motivación, los intereses, las experiencias pasadas y las expectativas. Pero también existen factores situacionales como el tiempo, el contexto del trabajo y el contexto social, y factores en el objetivo como la novedad, el movimiento, los sonidos, el tamaño, los antecedentes y la proximidad, que afectan esta

percepción. Otro aspecto a tener en cuenta, es la existencia de muchas corrientes de la psicología social que buscan explicar el comportamiento de las personas en relación con su entorno, de las cuales hay dos que es interesante conocer, debido a que sus esfuerzos se han dirigido a estudiar la motivación humana y la percepción.

De acuerdo a las teorías nos hacen comprender el porqué del comportamiento de cada persona, de su manera determinada de actuar. Se deberá conocer la relación entre la persona y el ambiente en el que se encuentra, Para descubrir el comportamiento de las personas como un solo grupo, formando parte de un conjunto de interacciones y fuerzas que afectan al grupo y al individuo como tal.

### **Tipos de Climas Laborales**

Según Likert, (1965): Propone los siguientes tipos de clima laboral de la interacción de las variables causales, intermediarias y finales.

Sistema I. Autoritarismo Explotador: Autoritarismo Explotado: En este tipo de clima la dirección no tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. Aunque los procesos de control estén fuertemente centralizados en la cúspide, generalmente se desarrolla una organización informal. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Sistema II. Autoritarismo Paternalista: En este la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con sus siervos. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control



permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal, pero ésta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable estructurada.

### **Clima organizacional y su relación con la productividad laboral.**

Según Vallejo, J; (1996) “Las relaciones con el jefe tiene la finalidad entre los empleados y el jefe constituyen un estado de estrecha alianza y perfecta asociación que equilibran las relaciones humanas existentes en una empresa”.

Estas relaciones muchos dependerán de las actitudes que tengan los empleados. Ellos requerirán que su jefe atienda ciertas necesidades básicas para cumplir en forma cabal su función: reconocimiento de que su trabajo es satisfactorio, oportunidad para desarrollar su capacidad intelectual, posibilidad de expresarse y exponer sus puntos de vista, necesidad de sentirse útil. De igual manera el jefe necesitará que sus empleados se ajusten a determinados requerimientos: razonamiento al efectuar los trabajos encomendados, desenvolvimiento en forma ejecutiva y competente, responsabilidad, confiabilidad, puntualidad, disposición para trabajar bajo presión.

Todos estos grandes detalles son importantes para el desarrollo de una relación armoniosa entre el jefe y los empleados. De la respuesta que ellos den a los estímulos que reciben durante la ejecución de sus tareas y de la madurez con que asuman las responsabilidades, dependerá no solamente la eficiencia y coordinación en el servicio, si no su salud mental y física, además del prestigio de la institución.

**Armonía:** El éxito de la relación entre los empleados y su jefe se basa en la consideración mutua y el respeto absoluto a la función que cada uno desempeña, así como a su profesionalidad. Los empleados deben establecer con su jefe un nexo de colaboración y apoyo, recordando que su primera misión es ayudar a su superior en el trabajo y colaborar con él en el cumplimiento de sus responsabilidades. Es conveniente que se adapte a los hábitos de trabajo de su jefe y sepa aceptarlos sin ocasionar problemas. Igualmente, debe acomodarse a su forma de ser y a su carácter.

**Consideración:** La relación de los empleados con su jefe debe conformar un engranaje perfecto de la comunicación y buena voluntad. En ellos debe sobre salir la cortesía y lealtad. Tiene que demostrar discreción, tiene que demostrar discreción hacia su jefe, respetando su vida personal. Tampoco debe tener excesiva confianza o confianzas con su superior. Los empleados, con frecuencia, se encontrarán con jefes de carácter variable y difícil; lo más probable es que tengan desacuerdos, sin embargo, aprender a conocer el genio del jefe será una forma de adaptarse a su manera de ser para mantener la armonía suficiente.

**Cumplimiento:** Los empleados deben estar conscientes de que el jefe es la persona que dirige la oficina, y que las disposiciones y tareas que su superior le asigne debe cumplirse con oportunidad y eficiencia. No puede decidir por su cuenta la manera de hacer el trabajo; la iniciativa para el desempeño de sus funciones debe contemplar las instrucciones y el sistema establecido por el jefe de la oficina.

**Responsabilidad:** Los empleados deben saber que la responsabilidad significa conocer específicamente los que se espera de ellos y hasta dónde deben llegar sus atribuciones. Implica comprometerse a cumplir espontáneamente los compromisos que asuman, sin necesidad de que el jefe esté o no presente en la oficina. Además, deberá ser capaz de rendir cuentas a su superior sobre las obligaciones que él les ha asignado.

**Confiabilidad:** Para que los empleados tengan la confianza con el jefe es necesaria la discreción, lealtad y sinceridad en la forma de actuar y de hablar, con el fin de no defraudarle. Los empleados de acuerdo a sus actitudes, se hacen merecedores a lo mismo. Pero los empleados no necesitan solamente la confianza del jefe, también requiere la de sí mismos y de su capacidad para tener seguridad de conseguir las metas que se ha propuesto.

**Puntualidad:** No existe nada peor en el mundo de los negocios y en la gestión pública que el incumplimiento y la pérdida de innumerables horas en la desatención de compromisos ya establecidos. Una de las obligaciones hacia la institución es obtener el máximo provecho de la jornada de trabajo y para esto es necesario que los empleados respeten el horario por la empresa, sin perder tiempo en la ejecución de otras actividades que no tienen relación con sus funciones y que le hacen perder unos momentos preciosos. La puntualidad en el trabajo también está relacionada con el tiempo que los empleados utilizan en ejecutar determinada labor; deben establecer un plazo para entregar las tareas y trabajar con ahínco para cumplirlas.

Para que los empleados logren una relación equilibrada con su superior, es indispensable que ella piense en funciones de los que su jefe necesita; factores que harán posible que su comunicación sea eficaz.

### **Desempeño Laboral**

Según García, M; (2001)

El desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

El desempeño laboral se destaca por la competencia que existe entre compañeros por sobresalir de manera profesional aportando positivamente a la empresa, por ello, deben realizar una serie de acciones que garanticen la contribución para la misma.

Según Milkovich y Boudrem, (1994); Considera otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones, estos cambios incluyen la necesidad de ser globales, crecen sin usar más capital y responder a las amenazas y oportunidades de la economía.

En la actualidad existen determinadas actividades que cada persona realiza para mejorarla la producción ya que pueden afectar a los resultados para el desarrollo de la organización.

### **La gestión del desempeño en las organizaciones**

Según Carvino, (2006); define la gestión del desempeño, como un proceso que permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de las personas, para que estas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente. La Gestión del Desempeño es un proceso integrado que tiene tres fases: planificación, coaching y revisión.

Todo proceso para un desempeño destacado en las organizaciones debe estar bien planificado dirigido por un buen coaching llevando hacia el éxito a un equipo de trabajo teniendo una constante revisión para no disminuir la calidad de resultados al final del objetivo deseado.

### **Factores que determinan el Compromiso Organizacional**

Según Robbins, S; (1999) “La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional”.

□ **Compromiso con el trabajo:** Puede definirse como el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo participa activamente en él y considera su desempeño importante la valoración propia.

□ **Satisfacción laboral:** Actitud general de un individuo hacia su empleo, sobre la cual ampliaremos más adelante.

□ **Compromiso Organizacional:** El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

El compromiso y entrega con el trabajo hace que como profesional pueda ser valorado como uno de los mejores entes de la empresa, demostrando con un grado de actitud y satisfacción el desempeño laboral que realiza dentro de la misma, logrando metas deseadas personales y para o por la institución.

### **Las Relaciones con los Compañeros**

Según Vallejo, J; 1996

Así como los empleados cuidan la relación con su jefe, también debe preservar la amistad entre compañeros de oficina, planteándose actitudes positivas en el trato interno estas deben ser amistosas y cordiales, con vínculos de generosidad y no de competitividad, factores que ayudan a realizar las tareas con bienestar y confianza.

La función de coordinación que tienen los empleados permite estar en comunicación constante con su jefe y entre compañeros, de modo que para ellos es más fácil crear lazos de amistad y colaboración porque constituye el centro de atención de todas las personas que trabajan en la oficina.

Se puede considerar, por tanto, que los empleados es el eje a través del cual gira la vida de la oficina y debe, por consiguiente, facilitar las buenas relaciones con sus compañeras, actuando con consideración.

Cuando los compañeros tengan la disposición de establecer esos vínculos, se podrá decir que ha dado el primer paso para obtener éxito en las relaciones interpersonales. Para lograr una buena relación es indispensable poner en práctica las siguientes características:

**Amistad:** Es un afecto desinteresado que una persona siente hacia otra, es a base de sentimientos de afinidad, interés y buena voluntad. No todas las personas tienen habilidad para hacer amigos, esto depende de muchos factores, como el carácter y la personalidad de cada uno. De todos modos, los empleados deben procurar una relación uniforme entre compañeros, evitando roces y antagonismo.

**Compañerismo:** este es un vínculo social constituido por la existencia de armonía y unión, factores que coadyuvan a lograr relaciones de trabajo cordiales. Las personas se juntan por necesidad de comunicación; esta necesidad se hace más evidente cuando se comparte largas horas en un mismo lugar. El compañerismo es el afecto y la comprensión entre las personas que se ven a diario y trabajan por lograr un mismo objetivo; demostrar interés por los problemas de los demás, sin llegar a invadir su vida personal; cultivar la paciencia, aceptándolos como son y respetar su dignidad personal, sin herir sus sentimientos.

**Respeto:** Es una manifestación de consideración a una persona, es un signo de cortesía que demuestra consistencia en el trato. De ahí que sea importante el respeto al trabajo ajeno, a los sentimientos, a los puntos de vista de los demás, a la propiedad privada y especialmente a la dignidad personal. Cumpliendo estos principios, se logrará entablar vínculos de compañerismo y amistad.

**Generosidad:** Es una cualidad importante para llevarse bien con los compañeros; tiene que ser practicada diariamente por los empleados para prestar ayuda y ofrecer amistad, para expresar alegría ante el progreso de los demás y para no demostrar envidia ante el bienestar ajeno.

**Solidaridad:** Es un sentimiento que se deriva del afecto y la comprensión hacia los demás. Es una forma de adherirse a la causa de una persona que se encuentra enfrentando un problema, compartiendo con ella lo que le aflige. Cuando un compañero tiene un inconveniente personal por cualquier causa, es preciso estar con él en sus sentimientos y apoyarlo para que se supere el problema.

**Prudencia:** Los empleados deben escuchar con atención a todas las personas que tengan algo que decir, demostrar un genuino interés por sus preocupaciones y tratar de solucionarlos. Sin embargo, tiene que actuar con discreción ante estas situaciones; debe rehuir las discusiones y evitar la crítica malsana.

**Tolerancia:** En la relación humana es difícil adaptarse al carácter y manera de ser de todas las personas que le rodean, porque no se comparte criterios. Sin embargo, es una cualidad esencial de los empleados por el trato frecuente con diversas personas.

A veces es difícil evitar situaciones de ruptura, ya que también las relaciones dependen de la voluntad de los demás. Será conveniente que empleados tengan un comportamiento discreto hacia la persona en cuestión y evite involucrarse en chismes y comentarios acerca de ella, procurando más bien restablecer una relación cordial.

**Sinceridad:** La relación jefe-empleados- compañeros tiene que basarse en la confiabilidad y en la franqueza, ya que estas actitudes sustentaran el trato armonioso en el interior de la oficina. Cuando alguien requiera su criterio respecto a un asunto o le solicite información sobre trámites que conoce, es indispensable que con buena fe y en forma veraz y oportuna proporcione los datos que se le pida. Sin embargo, en ocasiones tendrá que aplicar la diplomacia, esto es, eludir con habilidad ciertas situaciones difíciles, actuando con discreción.

**Cortesía:** Con frecuencia se encuentra en las oficinas rótulos con estos mensajes: “No es difícil decir Buenos días, Por favor Gracias”, no obstante, pocas personas los aplican. La cortesía es una palabra mágica, que puede reformar muchas actitudes negativas, pero requiere de un cambio personal antes de exigir que cambien los demás. La falta de amabilidad es un mal generalizado

en muchas organizaciones y ha convertido a las personas en seres desagradables y difíciles, actitudes que influyen en la calidad de las relaciones humanas en la oficina. La relación de los empleados con el jefe tiene que evidenciarse no solamente con palabras amables, si no con actitudes que de noten buenos modales y respeto.

Los empleados protegen la amistad y el compañerismo que se tienen entre ellos y su jefe, tratándose de buena manera cordial, amable y de más actitudes positivas para el ambiente de trabajo, estos factores ayudarán al crecimiento personal y profesional.

### **Incidencia del clima organizacional y el desempeño laboral**

Por su parte Farías, (2004) considera que “la organización como sistema se divide en los subsistemas: técnicos, administrativos y humano o psicosocial, los que interactúan produciendo eficiencia y salud”.

El éxito de una empresa depende de cómo su talento humano reacciona al clima organizacional, es uno de los términos más utilizados para describir a un equipo de trabajo de diversas características conformando una institución. Interactuando con sus compañeros llevando un proceso de organización y estructura de las conductas de cada uno, desempeñándose en la organización.

El clima laboral permite al trabajador demostrar plenamente su total potencial, arriesgando su salud física y mental al dar el cien por ciento y su entrega a la organización, por ello, es esencial mantener un adecuado equilibrio con relación al clima organizacional tomando encuentra factores como formación, excelente gestión, comunicación y comportamiento en las actitudes de los trabajadores.

### **Satisfacción del Trabajo**

Según Davis, K y Newstrom, J; (1999) plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Según lo citado la satisfacción son los sentimientos que transmiten los empleados a las diferentes actividades que se les presenta en el ambiente laboral pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento este tipo de actitudes ayuda a los trabajadores a realizarse como futuros líderes.

### **Atención al Cliente**

Según Gómez, H; (2006) define que: “El hombre siempre ha buscado satisfacer sus necesidades mediante lo que estos producían”. La atención al cliente es el conjunto de estrategias diseñadas para mejorar las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, siendo indispensable para el desarrollo de una empresa con el fin brindar confianza satisfaciendo necesidades laborales que necesite el usuario.

### **Importancia de la Calidad de la Atención**

Según Vannesa, P; (2006)

La buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, determinando cual es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen.

Es importante para un cliente la forma en la cual le están prestando un servicio ya que esto determinará si el cliente volverá o no la empresa con el mismo agrado con el que llegó, el anhelo de un cliente es que sobrepasen las expectativas con respecto a la atención que se merece.

### **Atención al Público**

Según Quelch y Ash, (2006); “Toda persona que trabaja dentro de la misma empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma”.

**Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno les 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 importantes 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 no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

Se ha comprobado que los clientes obviamente si es necesario compran un buen servicio o una atención de calidad por sobre cualquier cosa.

Brindar un servicio de calidad no es suficiente para aquellas personas que solicitan alguna diligencia, para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos para la atención al público.

### **Importancia de la Atención al Cliente**

Según Vallejo, J; (1996) “El éxito de la empresa no depende solamente de los negocios que haga, sino de que los visitantes se sientan satisfechos del servicio que reciben, lo cual les estimulará a convertirse en clientes permanentes”.

**El trato al visitante:** Si tiene que atender un público exigente, nervioso y a veces violento debe comprender las leyes sobre la compleja psicología de la conducta humana. Con esta

comprensión se formará en usted una actitud mental tolerante y serena que le permitirá economizar energía y desempeñarse con aplomo, aún en los momentos más críticos de su trabajo.

De acuerdo a esto se puede decir que la tarea de recibir al público es una de las funciones más importante de los empleados. Ellos son responsables de que la atención a los clientes desde que entran hasta que sales de la oficina sea correcta. De la forma en que trate a un visitante dependerá la actitud que él tome hacia el jefe y la empresa. El comportamiento de los empleados determinará, por consiguiente, si el visitante se siente a gusto o no quiera volver más.

**La importancia del cliente:** Para la empresa todos los clientes son importantes y los empleados deben dar el mismo trato a todas las personas que entran a la oficina. No es conveniente clasificar a los visitantes por su cultura. Todos merecen el mismo respeto y consideración, por lo que debe evitar preferencias en la atención a los clientes.

**La diversidad de visitantes:** Los empleados diariamente tienen que relacionarse con muchas clases de clientes y su responsabilidad es recibir y atender a estas personas en diversas circunstancias y frecuentemente en situaciones difíciles. Debe aprender a distinguir a los visitantes y clasificarlos en: clientes frecuentes, socios, empleados de la empresa, familiares, amigos y visitantes desconocidos. A todos ellos deberán darles el mismo trato; no obstante, como llegarán a la oficina por diferentes asuntos, tendrán que atenderlos de acuerdo a los que requieren, con cortesía y educación.

## **2.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación**

En la recopilación por material informativo para nuestro tema investigativo sobre el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de acuerdo a la planeación sobre el problema, nos aportó el trabajo de tesis de grado de las autoras Andrade Yáñez Gisella Karina y Jaramillo Ríos Loren del Cisne, con lo que dimos lectura a su tema la calidad de servicio y atención al cliente aportó ideas fundamentales a nuestra problemática.

### **2.2.3.1 Antecedentes Investigativos**

Según, (Andrade & Jaramillo, 2013), detallamos a continuación que en base a la problemática y objetivo de estudio, se extrajo las ideas más notables para el proyecto Investigativo.

El tema que nos ayudó a la realización de nuestro proyecto como fuente de guía fue, **LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE OTAVALO**

Esta tesis tuvo como objetivo dar referencia sobre el desempeño profesional y la atención al cliente en las secretarías auxiliares, indicando que estos temas se relacionan al desarrollo de la problemática, planteada para garantizar y dar cumplimiento a que mejore la atención al cliente de parte de las secretarías con todo el desempeño profesional en sus labores

Este trabajo investigativo fue de gran ayuda para hondar y extender en nuestro trabajo investigativo para ampliar el tema sobre desempeño profesional de las secretarías y la influencia en la atención al cliente por parte de cada una en la empresa Riocomsa S.A, que se localiza en el cantón Quevedo.

#### **2.2.3.2 Categorías de análisis**

Después de haber realizado la consulta sobre cada uno de los temas tratados en nuestro proyecto investigativo planteamos las siguientes categorías de acuerdo a nuestro marco teórico, conceptual y referencial, para nuestra área de investigación .

Área de investigación: Desempeño Profesional administrativo.

##### **a. Desempeño**

¿Cuál es el mayor nivel de desempeño profesional?

##### **b. Competencias**

¿Qué competencias motivadoras surgen para competir?

**c. Eficiencia**

¿Cómo ofrecer un servicio de adecuada atención?

Área de investigación: Atención al cliente en la calidad de los servicios

**a. Evaluación**

¿Cuáles son las bases fundamentales de evaluación en el personal administrativo de la compañía?

**b. Servicio de Calidad**

¿Cómo es la atención que brindan los profesionales a los clientes que visita la compañía?

### **2.3. Postura Teórica**

#### **Biografía de Burrhus Frederic Skinner**

(Burrhus Frederic Skinner; Susquehanna, 1904 – Cambridge, EE.UU., 1990) Psicólogo estadounidense. Obtuvo el doctorado en psicología por la Universidad de Harvard en 1931, y continuó sus investigaciones en la misma universidad como asistente de laboratorio de biología con el profesor Crozier; en 1936 empezó a trabajar como profesor en la Universidad de Minnesota, donde permaneció nueve años.

En 1938 Skinner publicó su primer libro, *Las conductas de los organismos*, y tras un breve período en la Universidad de Indiana, se estableció en Harvard (1948). Influido por la teoría de los reflejos condicionados de Pavlov y por el conductismo de John B. Watson, Skinner creyó que era posible explicar la conducta de los individuos como un conjunto de respuestas fisiológicas condicionadas por el entorno, y se entregó al estudio de las posibilidades que ofrecía el control científico de la conducta mediante técnicas de refuerzo (premio de la conducta deseada), necesariamente sobre animales.

Entre los experimentos más célebres de Skinner cabe citar el adiestramiento de unas palomas para jugar al pimpón, la llamada caja de Skinner, todavía hoy utilizada para el condicionamiento de animales, o el diseño de un entorno artificial específicamente pensado para los primeros años de vida de las personas.

### **Teoría de Burrhus Frederic Skinner**

Condicionamiento operante, llamado también instrumental y hoy en día análisis experimental de la conducta (AEC), se puede definir de la siguiente forma: Es la teoría psicológica del aprendizaje que explica la conducta voluntaria del cuerpo, en su relación con el medio ambiente, basados en un método experimental.

Es decir, que, ante un estímulo, se produce una respuesta voluntaria, la cual, puede ser reforzada de manera positiva o negativa provocando que la conducta operante se fortalezca o debilite. Skinner afirmaría que “el condicionamiento operante modifica la conducta en la misma forma en que un escritor moldea un montón de arcilla”, puesto que dentro del condicionamiento operante el aprendizaje es simplemente el cambio de probabilidades de que se emita una respuesta. **(Martínez, 2013)**.

Según **(Martínez)** selecciona y logra sacar todos los objetivos planteados acerca de la conducta y sobre la voluntad del cuerpo ya que esto ayuda a las personas desde su concepción hasta su pleno desarrollo, también se refiere a que tenemos un estímulo el cual está centrado y afirma Skinner donde el condicionamiento del aprendizaje y desempeño de las personas tienen una respuesta y esta es simples cambios de probabilidades operantes de la conducta, también en sus escritos nos manifiesta que el ser humano tiene lo que el destaca premio de conducta desea, que ejemplifica que esto tiene una relación muy ligada al desempeño profesional o atención al

público ya que si un jefe te premia por tu trabajo el empleado se esfuerza más o viceversa con el cliente, por este motivo nos aclara que en el desempeño de cada persona influye la conducta de los demás a su alrededor finalmente para concluir destacamos que el premio por la conducta desea es una buena estrategia para utilizar.

### **Biografía de Douglas Mc Gregor**

Douglas Mc Gregor nació en 1906 y falleció en 1964 siendo profesor del prestigioso instituto Massachusetts Institute of Technology durante sus últimos 10 años de vida. Su trabajo está muy cerca de las ponencias y postulados de Rensis Likert y de Arnold Tannenbaum, en su calidad de contemporáneos sin dejar de mencionar la influencia inicial que tuvieron en su formación las investigaciones de Elton Mayo.

Fue Presidente de un Colegio – Antioch College – y menciona que mucho de su trabajo y conclusiones sobre la marcha de las organizaciones tiene que ver con sus experiencias como líder de dicha institución. Se sugiere al lector que haga referencia sobre estos temas a dos otros libros: 1. el trabajo de Víctor Thompson, y 2. el libro del Dr. Donald Cole y Eric Gaynor Butterfield “Suicidio Profesional y Asesinato Organizacional”.

### **Teoría De Douglas Mc Gregor, Teoría X Y**

¿Cuál es la pregunta que se formula Douglas Mc Gregor? Para Mc Gregor las organizaciones funcionan en base a los supuestos que tienen los gerentes respecto del comportamiento humano de su personal. En base a esos supuestos sobre comportamiento humano cada gerente elige una forma de relacionarse con sus subordinados, de dirigirlos, de esperar resultados, y a su vez ese estilo tiene también que ver como el propio gerente es.

Algunas de las características de los gerentes se orientan a establecer dirección a través del criterio de unidad de mando (ver Henry Fayol) con una supervisión más bien estricta (Taylor y también Fayol). Al existir alguien que piensa (el gerente) respecto de lo que deben hacer otros

(el subordinado), los supuestos implícitos en cuanto a la motivación humana muestran las siguientes características que se agrupan bajo lo que Mc Gregor denomina

Según **Douglas Mc Gregor** la organización bajo el modelo de Teoría X ha prevalecido por mucho tiempo y ha sido bajo muchas situaciones muy efectivo en tiempos pasados, pudiendo explicar el comportamiento humano de solamente algunas personas que son miembros de organizaciones. De todas maneras, no es fácil la transición de un modelo X a un modelo Y donde el personal se caracteriza por mayor grado de autonomía al tener los gerentes supuestos básicos muy distintos de los que se han mencionado más arriba. Un punto muy importante para Mc Gregor radica en la existencia y forma de operar de los grupos staff. En la medida que los grupos staff se orienten a prestar servicios a todos los niveles gerenciales (en oposición a estar al servicio de la dirección superior de la empresa). Desafortunadamente la mayor parte de las veces las funciones staff – y sus respectivos miembros – prefieren responder y relacionarse directamente con la cúspide organizacional y no proporcionan servicios a otros; cuando excepcionalmente se relacionan con otras unidades de línea lo hacen bajo las prácticas de la Teoría X como auditores, controladores o inspectores.

Mc Gregor sugiere que además existen otros mecanismos a los cuales la organización puede llegar a acudir con el propósito de transforman a la empresa de X a Y, como por ejemplo lo son las evaluaciones de personal, los sistemas de promoción, el entrenamiento y capacitación, entre otros. De todas maneras, si la organización en su conjunto no se transforma estos mecanismos han de producir cambios en el corto plazo que no han de sostenerse en el tiempo. **(Martínez, 2013, pág. 4).**

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.3.1 Hipótesis General**

El desempeño profesional influye directamente en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.

### **2.4.3.2 Subhipótesis o derivadas**

- La autonomía competitiva se vincula directamente con las secretarías ejecutivas en la atención al cliente.
  
- La relación de desempeño profesional de conocimientos con la atención al cliente
  
- El perfeccionamiento profesional y su directa relación con la atención al cliente

### **2.4.3.3 Variables**

#### **2.4.3.1. Variable Independiente**

Desempeño Profesional

#### **2.4.3.2. Variable dependiente**

Atención al cliente



<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
<b>VI = V1</b> <b>DESEMPEÑO PROFESIONAL</b>	1.1. Autonomía Competitiva
	1.2. Condiciones de Trabajo
	1.3. Perfeccionamiento Profesional
	1.4. Desarrollo democrático
<b>VD = V2</b> <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	2.1 Calidad de servicio
	2.2. Facilidad de atención
	2.3. Niveles de Satisfacción
	2.4. Simpatía y carisma Personal

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>	<b>Ítems</b>
Vi = V1 Desempeño Profesional	Autonomía Competitiva	Capacidad Habilidad Destreza Dominio	¿Cuáles son la Habilidades competitivas de desempeño? ¿De qué manera logro una mejor destreza y habilidad competitiva ?
	Condiciones de trabajo	Carácter Personalidad Conocimiento Estimulación	¿De qué manera medimos la personalidad y conocimiento de un trabajo?
	Perfeccionamiento Profesional	1.3.1. Ejecutividad 1.3.2. Recursos 1.3.3. Aspectos Básicos 1.3.4. Aspecto técnicos	¿Cuáles son los recursos para un desempeño profesional con predisposición?
	Desarrollo democrático	1.4.1. Básico 1.4.2. Técnico 1.4.3. Personal 1.4.4. Profesional y laboral	¿Dónde se puede desarrollar un personal técnico profesional?

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>	<b>Ítems</b>
Vd = V2 Atención al Cliente	Calidad de servicio	1.1.1. Experiencia 1.1.2. Dominio 1.1.3. Cualidad	¿De qué manera la experiencia influye en la atención al cliente?

		1.1.4. Dedicado	
	Facilidad de Atención	1.2.1. Prontitud 1.2.2. Eficacia 1.2.3. Rapidez 1.2.4. Compromiso	¿Qué significa eficacia en la atención al cliente?
	Niveles de Satisfacción	1.3.1. Acción 1.3.2. Garantía 1.3.3. Logros 1.3.4. Resultados	¿Cuáles son los beneficios de lograr clientes satisfechos?
	Simpatía y carisma personal	1.4.1. Perspectiva 1.4.2. Inspira y motiva 1.4.3. trabajo equipo 1.4.4. Iniciativa	¿Por qué medir la satisfacción del cliente?

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Resultados obtenidos de la investigación

La población estudiada fue finita, para lo cual, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

En donde:

n = Muestra

N = Población o número de elementos.

P/Q = Probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia (50 / 50%).

Z = Nivel de confianza (95%) Equivale a 1.35.

E = Margen de error permitido (5%).

$$n = \frac{1,35^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 130}{0,05^2 (130 - 1) + 1,35^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{1,82 \times 32,5}{0,0025 (129) + 1,82 \times 0,25}$$

$$n = \frac{59,15}{0,3225 + 0,455}$$

$$n = \frac{59,15}{0,7775}$$

$$n = 76,07$$

R// 76

Por lo tanto, el tamaño de la muestra de los 130 Clientes es de 76, con los cuales, se procedió a realizar las encuestas establecidas.

La Empresa RIOCOMSA S.A; de la ciudad de “Quevedo” Provincia Los “Ríos”, en la actualidad cuenta con una población de 135; de los cuales, 130 son Clientes, 5 Secretarias; que a continuación se detallan:

#### **Cuadro de Población y Muestra.**

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>%</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>%</b>
Clientes	130	96,30	76	93,83
Secretarias	5	3,70	5	6,17

<b>Total</b>	135	100	81	100
--------------	-----	-----	----	-----

**Elaborado por:** Mónica Chilibingua Marca.

**Fuente:** Empresa RIOCOMSA S.A; de la ciudad de “Quevedo”.

Específicamente se analiza la información recogida y se inicia con un diagnóstico aplicando una encuesta que tiene como objetivo dar a conocer los datos obtenidos a través de la investigación; y representarlos en un gráfico de barras, o lineal para explorar las necesidades y visualizar los resultados a través de un tratamiento descriptivo de la información, y luego dar las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### 3.1.3.1 Pruebas estadísticas aplicadas

### 3.1.3.2 Análisis de interpretación de datos

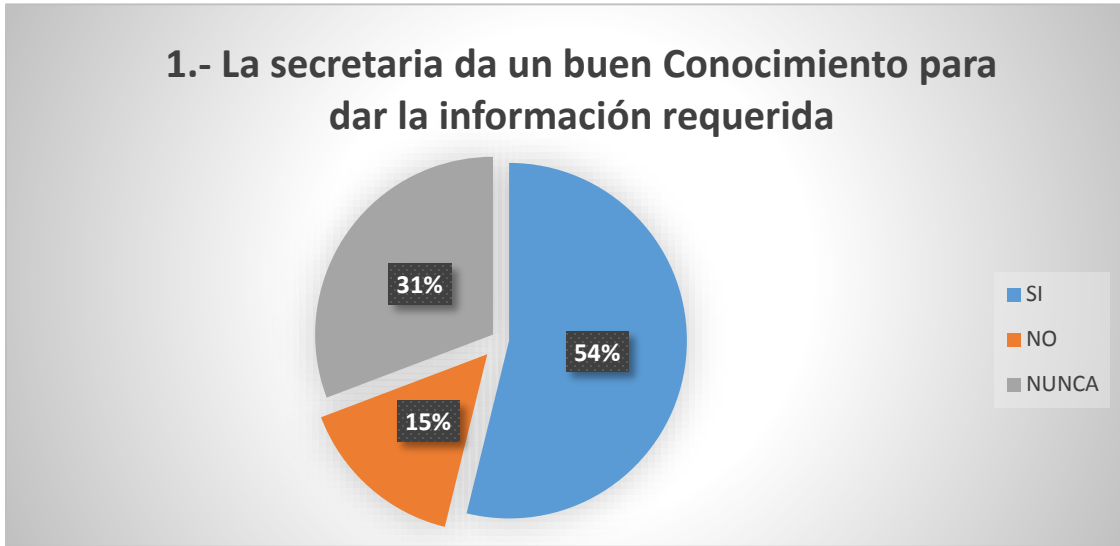
#### Encuesta desempeño profesional y atención al cliente

#### Pregunta # 1

La secretaria da un buen Conocimiento para dar la información requerida

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
<b>SI</b>	70	0,54
<b>NO</b>	20	0,15
<b>NUNCA</b>	40	0,31
<b>TOTAL</b>	130	1,00

**Gráfico # 1**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

**Análisis**

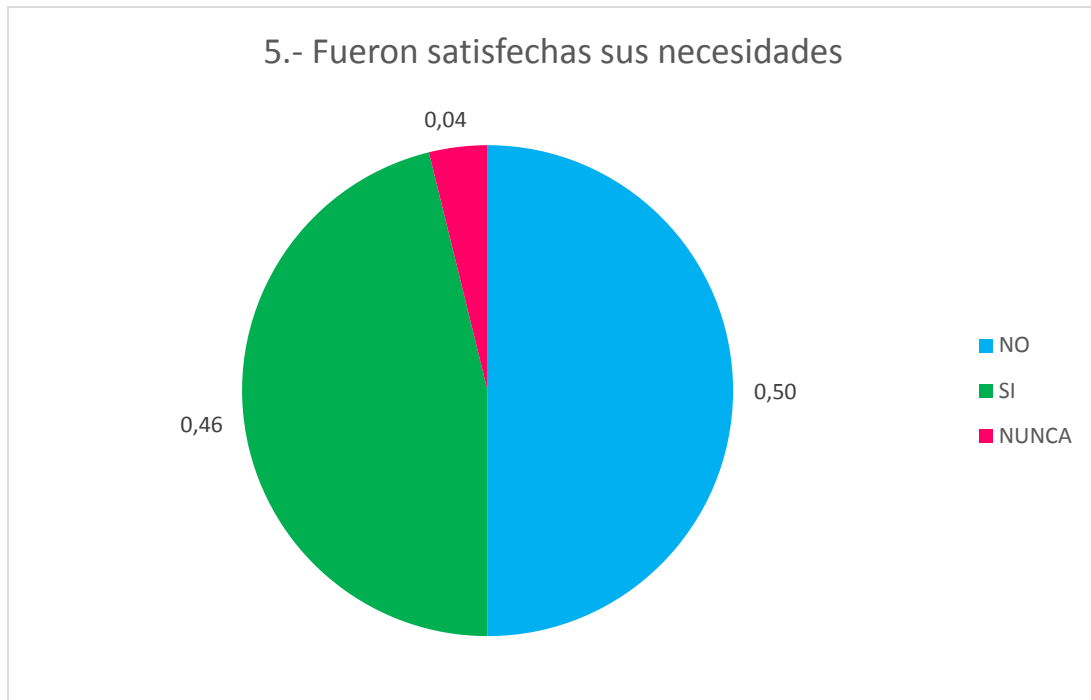
Mediante el gráfico podemos observar que hay un 31% de cliente que opinan que sí, mientras que un 15% opinan que no y el 54% restante opinan que nunca.

**Pregunta # 5**

Fueron satisfechas sus necesidades

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
NO	65	0,50
SI	60	0,46
NUNCA	5	0,04
TOTAL	130	1,00

**Gráfico # 5**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### **Análisis**

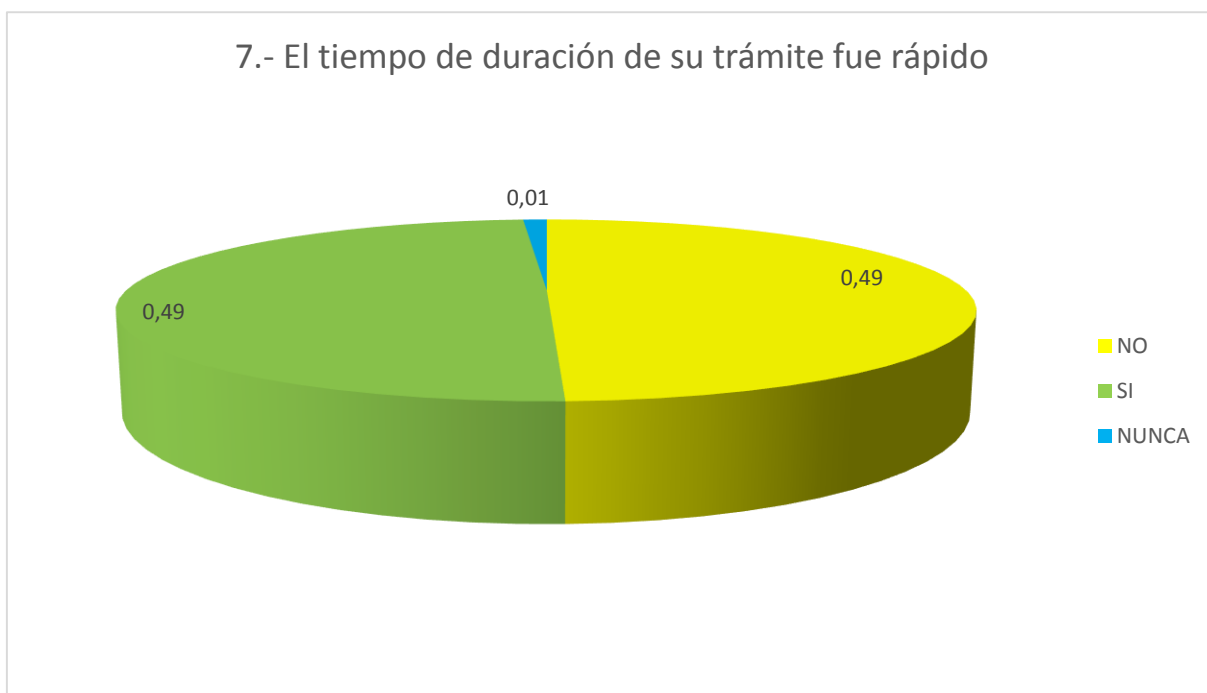
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 46% de cliente que opinan que sí, mientras que un 50% opinan que no y el 0,4% restante opinan que nunca fueron satisfechas sus necesidades.

### **Pregunta # 7**

El tiempo de duración de su trámite fue rápido

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	45	0,35
SI	45	0,35
NUNCA	40	0,31
TOTAL	130	1,00

## Gráfico # 7



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### Análisis

Mediante este gráfico podemos observar que hay un 49% de cliente que opinan que sí, mientras que un 49% opinan que no y el 0,1% restante opinan que nunca.

## ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS

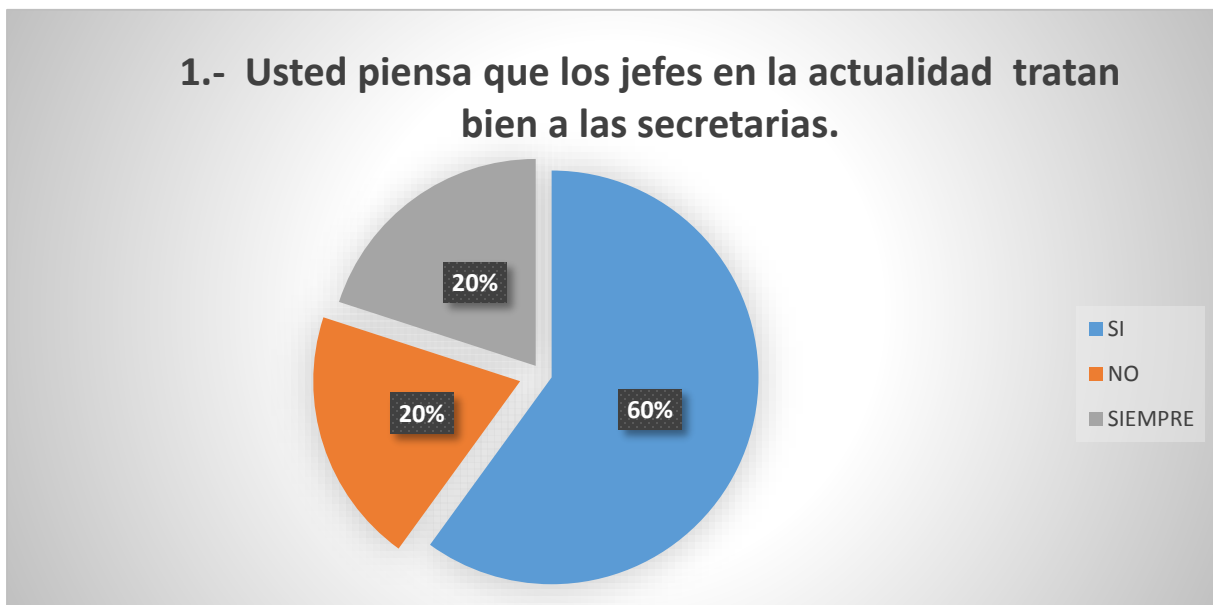
### Pregunta # 1

Usted piensa que los jefes en la actualidad tratan bien a las secretarias.

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	0,60
NO	1	0,20

<b>SIEMPRE</b>	1	0,20
<b>TOTAL</b>	5	1,00

**Gráfico # 1**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### **Análisis**

Mediante este gráfico podemos observar que hay un 60% de las secretarias que opinan que sí, mientras que un 20% opinan que no y el 20% restante opinan que siempre piensa que los jefes en la actualidad tratan bien a las secretarias.

### **Pregunta # 4**

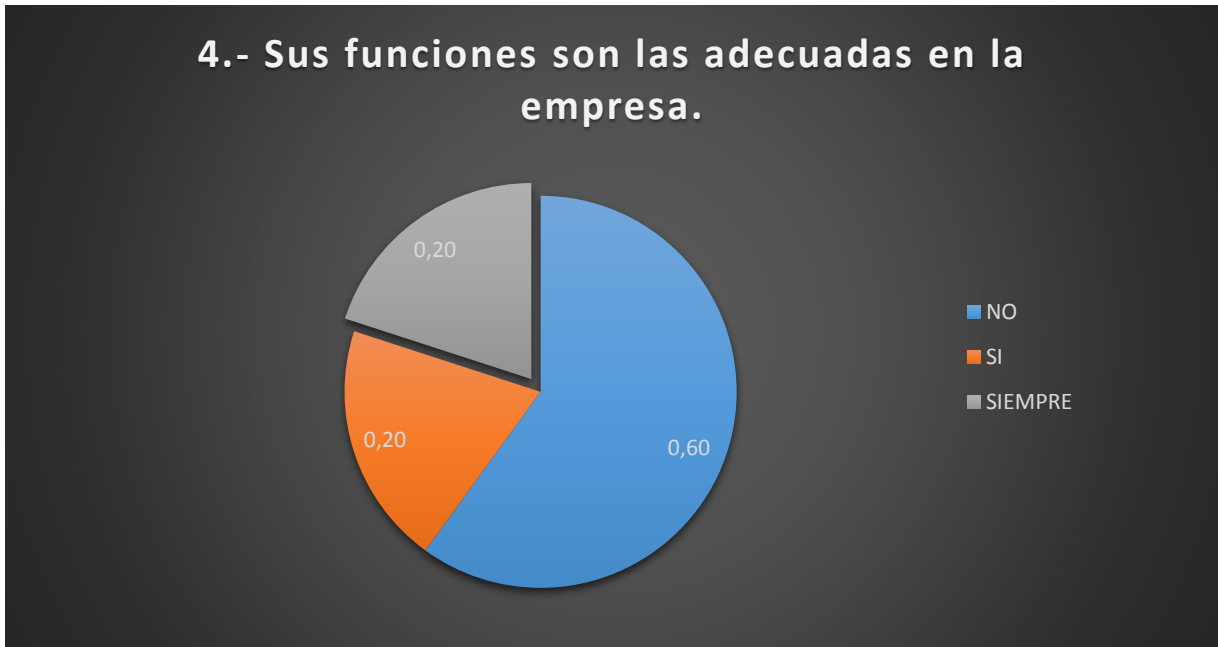
Sus funciones son las adecuadas en la empresa.

<b>OPCIÓN</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>NO</b>	3	0,60
<b>SI</b>	1	0,20



<b>SIEMPRE</b>	1	0,20
<b>TOTAL</b>	5	1,00

**Gráfico # 4**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

**Análisis**

Mediante este gráfico podemos observar que hay un 60% de las secretarias que opinan que sí, mientras que un 20% opinan que no y el 20% restante opinan que siempre sus funciones son las adecuadas.

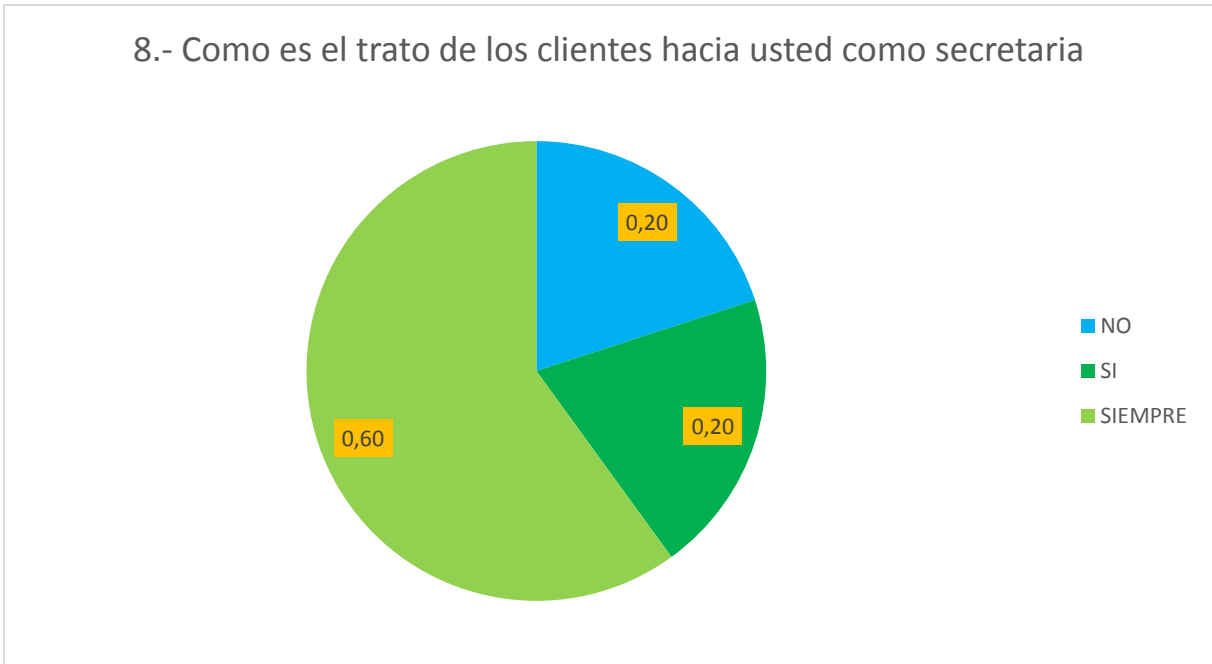
**Pregunta # 8**

Como es el trato de los clientes hacia usted como secretaria.

<b>OPCIÓN</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>NO</b>	1	0,20

<b>SI</b>	1	0,20
<b>SIEMPRE</b>	3	0,60
<b>TOTAL</b>	5	1,00

**Gráfico # 8**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chilibingua.

### **Análisis**

Mediante el siguiente gráfico se puede observar que hay un 20% de secretaria que opinan que sí, mientras que un 20% opinan que no y el 60% restante opinan que siempre.

### **3.2. Conclusiones específicas y generales**

#### **3.2.3.1 Específicas**

La interpretación de los resultados y análisis obtenidos en la aplicación de instrumentos de investigación, las expectativas de los clientes no coinciden con las formuladas a los funcionarios de la empresa

En el transcurso de la investigación se logró obtener a través de las encuestas planteadas que no existe una verdadera calidad de servicio y atención al cliente, falta de buenos modales, tramites agiles al momento de requerir un servicio.

### **3.2.3.2 General**

Se debe concientizar en cuanto al desempeño profesional de las secretarias en base a cumplir su rol para no ocasionar malestar e insatisfacción a los clientes al momento de recibir un servicio ya que esto afecta a la empresa.

La base de la encuesta planteadas en la Empresa RIOCOMSA S.A. se propondrá una propuesta alternativa con la necesidad de elaborar una guía para el desempeño profesional la cual facilitará, una mejor prontitud en los trámites y servicios al cliente de la empresa

## **3.3. Recomendaciones específicas y generales**

### **3.3.3.1 Específicas**

Encontrar las estrategias de procedimiento para analizar los resultados e interpretar la solución para que mejoren la calidad de servicio y la atención al público, con la necesidad de que las secretarías ejecuten al máximo su desempeño profesional.

Se recomienda aprovechar sus potencialidades y fortalezas que en el desempeño profesional se ejecutan y revisan para evitar conflictos con los clientes para que el usuario pueda avanzar en su trámite y así de esta manera garantizar su buena atención al cliente en el desempeño de sus labores.

### **3.3.3.2 Generales**

Recomendamos a los funcionarios aplicar una guía para el desempeño profesional porque con esto se mejorará la atención en la calidad del servicio al cliente.

Recomendamos analizar e interpretar las estrategias de solución para encontrar los resultados y así mejorar en la atención al cliente, socializando con el personal para concientizar la necesidad del desempeño profesional.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA DE APLICACIÓN**

#### **4.1. Propuesta de aplicación de resultados**

Guía sobre el Desempeño Profesional de la y los Secretarías para Fortalecer la Calidad de Servicio y Atención al Cliente.

#### **4.1.3.1 Alternativa obtenida**

El desempeño profesional es la base fundamental para la atención al cliente ya que de un buen desempeño profesional está es la clave para brindar un servicio y atención de calidad en el manejo de las secretarías en RIOCOMSA S.A. además fortalecer la alternativa de una manera adecuada que tenga sus lineamientos y estructuras dentro de las normativas que se desarrollan dentro del desempeño, y de esta manera con esta propuesta capacitar a las secretarías a la atención al cliente con actitud a los clientes de toda la empresa, para con esta alternativa obtenida se mejorará la atención a los clientes de la empresa RIOCOMSA.

#### **4.1.3.2 Alcance de la alternativa**

Se estructura los componentes para llevar a cabo este proyecto para ello se debe realizar con un enfoque en el cual los objetivos nos conlleven a la realización de esta guía para mejorar el desarrollo profesional en la atención a clientes por parte de las secretarías. Por ese motivo se planifico y aporto grandes flujos de información a esta propuesta ya que se va a implementar.

Ayudará al fortalecimiento y a la responsabilidad profesional por parte de las secretarías, esta guía los guiará a mantener un mejor desempeño profesional para que puedan ejecutarlas al momento de atender a un cliente y así este, se sienta satisfecho para que tenga una buena imagen la empresa y existan más socios.

Una guía sobre el desempeño profesional para la atención al cliente y de esta manera tener secretarías que brinden una actitud agradable y carisma para que los clientes de la Empresa RIOCOMSA S.A, la contribución de cada una de las secretarías va a plasmarse, el personal administrativo también lleva su compromiso ya que sumadas todos estos esfuerzos se lograra realizar las funciones que se plantearon dentro de la propuesta para así mejorar y tener un personal eficiente de calidad y calidez.

Una guía se debe proponer en base a la capacidad e importancia que necesidad de la empresa y el personal secretarial dentro de esto se establecen capacidades que se debe gestionar en el área administrativa de la empresa RIOCOMSA S.A, las cuales servirán para tener una mejor atención al cliente.

#### **4.1.3.3 Aspectos básicos de la alternativa**

En lo referente a las acciones y decisiones planteada en la identificación de la propuesta se puede observar que se alcanza los logros planteados establecidos en la base sólida de los objetivos, una guía de las bases fundamental sea de acciones frontales en la empresa. Toda base fundamental es realizada a través de evaluaciones que se realizan durante la recolección de la información en la empresa a los clientes y a las secretarias con esto damos una solución factible a la propuesta.

#### **4.1.3.1. Antecedentes**

Una empresa tiene grandes beneficios de acuerdo a el desempeño profesional que brinda cada persona además de esto se puede brindar un aporte a través de la atención al cliente este proceso es importante porque así se mantiene el potencial sobre la calidad de servicio que se brinda y que clase de atención se brinda; mediante la recolección de información se puede obtener mediante el análisis con las técnicas de investigación que se logró determinar que existe una mala atención al cliente para ello planteamos como objetivo plantear una guía sobre la necesidad requerida, para brindar al cliente una información de manera sistemática y clara, para así brindar una atención en la que podemos alcanzar un mejor desempeño.

Esto se logra a la guía adaptable que se aplicó entorno de la Empresa RIOCOMSA S.A, para encontrar la capacidad de colaboración y fluidez en la comunicación e información; siendo esto demostrado con cortesía, amabilidad, respecto y eficiencia, con un conocimiento positivo

que incremente el desempeño profesional de las secretarias en la atención al cliente, ya que esto garantiza una mejora en la actitud de servicio y calidad de atención en sus funciones en la empresa.

Todo en cuanto se realice a los objetivos plasmados en esta propuesta son de una manera eficiente, en concordancia con las conclusiones, recomendaciones además, se lleva una debida planeación de la guía que ayudara a las secretarias a un mejor servicio de atención al cliente, ya que toda esta guía sirve para influenciar a las secretarias que se debe tener actitud, respecto y sobre todo paciencia para que ellas tengan un mejor desempeño profesional dentro de su área de trabajo y de un buen realce a la empresa.

#### **4.1.3.2. Justificación**

Esta investigación tiene como objetivo cumplir las competencias en el desempeño profesional en los diferentes departamentos, del área secretarial, ya que estos precisa y nos ayuda a identificar la problemática investigada y en base a esto visualizar que resultados logramos obtener con la puesta en marcha de esta propuesta donde la prioridad de la empresa es que se dé una buena atención al cliente de la empresa.

Además, el desempeño profesional es útil en la atención al cliente; siendo esto positivo para la empresa debe tener secretarias con conocimientos adecuados en el área que se desenvuelven y sobre todo tiene que tener cortesía, amabilidad, eficiencia y respeto a los demás, un personal que garantice el manejo de los clientes en lo que se refiere a servicio y atención para que ayude en la mejora del desempeño de la institución.

La atención al cliente en una empresa es parte fundamental ya que permite visualizar el desempeño profesional, siendo esto herramienta indispensable en un mercado competitivo, y globalizado en el cual se debe utilizar las mejores estrategias que puedan dar una atención de calidad a los usuarios ya que estos merecen una excelente atención a los clientes de la empresa RIOCOMSA S.A.

Esta guía está dirigida al mejoramiento de la atención al cliente en la calidad de servicio como una herramienta primordial en el trabajo secretarial y a la ciudadanía en general, para que estos cambios tengan un cambio esencial se debe brindar una adecuada atención al cliente que sea de calidad y calidez.

## **4.2. Objetivos**

### **4.2.3.1 General**

Mejorar la atención al cliente de las secretarias en la calidad de servicio mediante la elaboración de una Guía la cuál facilitará el desempeño profesional.

### **4.2.3.2 Específicos**



Actualizar los conocimientos de las secretarias sobre la calidad y atención a los clientes sobre el desempeño profesional.

Exponer la guía a las secretarias para fortalecer el desempeño profesional y atención a los clientes de la Empresa RIOCOMSA S.A.

Incentivar que las secretarias utilicen la guía en forma permanente, en la atención al cliente; la misma que les ayudara a tener un mejor desenvolvimiento en el desempeño profesional que ejerce.

### **4.3. Estructura general de la propuesta**

#### **4.3.3.1 Título**

Guía sobre el Desempeño Profesional de la y los Secretarias para Fortalecer la Calidad de Servicio y Atención al Cliente.

#### **4.3.3.2 Componentes**

Los componentes de nuestra propuesta se detallan a continuación y se viabiliza las siguientes:

Título de la propuesta, alcance, alternativa, objetivos, justificación, estructura de la propuesta, resultados esperados, y sus respectivas conclusiones.

#### **4.4. Resultados esperados de la alternativa**

Destacamos que toda la información de la propuesta se empleó a través de un análisis descriptivo ya que para esto se planteó una guía que va a mejorar la atención al cliente brindando una mejor atención de calidad y calidez. Esto se diseñó con el objetivo de incentivar un mejor servicio ya que este está enfocado a contribuir al personal administrativo y secretarias para que tengan un mejor desempeño profesional en la empresa RIOCOMSA S.A.

En las funciones que se plantearon en esta guía sobre la mejora de la atención al cliente, priorizamos responsabilidades en las secretarias para promover una mejor actitud y conciencia laboral, la cual fue la de mejorar y actualizar la atención al cliente para que mejoren su desempeño profesional y el cliente se sienta satisfecho y que de esta manera la Empresa RIOCOMSA S.A, tenga una imagen de prestigio y alto rendimiento en la atención al cliente.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

Andrade, Y. G., & Jaramillo, R. L. (2013).

*http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1707/1/05%20FECYT%201561%20TESIS.pdf*. Obtenido de *http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1707*

Benachez, N. (17 de febrero de 2014). *Recursos y Discursos de la Secretaria actual*.

Obtenido de *http://secretarias-actuales.blogspot.com/*

Fernandez , J. (6 de Febreo de 2009). *Calidad en la atención al cliente*. Obtenido de

*http://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencin-al-cliente*

Ferreira, J. (2 de mayo de 2012 ). *Algo para saber: Funciones del personal de una institución*. Obtenido de <http://jenniferreira19.blogspot.com/2012/05/funciones-del-personal-de-una.html>

Flores, J. T. (diciembre de 2009). *Los 6 Pasos del Servicio al Cliente*. Obtenido de <http://estrategiadedeservicio.blogspot.com/2009/12/los-6-pasos-del-servicio-al-cliente.html>

Gamarra, Y. M. (06 de 06 de 2008). *Manual de Funciones*. Obtenido de <http://administracioncolpachas.blogspot.com.co/2008/06/secretara-general.html>

Hispavista, D. (03 de 06 de 2009). *Servicio al Cliente*. Obtenido de <http://cliente.blogspot.es/>

Martínez, I. A. (22 de 07 de 2013). *Teoría de Skinner, Maslow y McGregor en equipos de alto rendimiento*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento/>

Melva, C. (3 de Mayo de 2015). *proyecto sobre Papel y desempeño de la secretaria*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/paulinovasqueztello9/mono-melva>

Molina, A. F. (13 de septiembre de 2008). *Secretaría Profesional* . Obtenido de <http://secretariaejecutiva.blogspot.com/>

Sanchez, M. (17 de febrero de 2015). *tesis sobre el desempeño ejecutivo de la secretaria ejecutiva*. Obtenido de <http://myslide.es/documents/tesis-marketing-profesional-secretaria-ejecutiva.html>

Windermere, A., & Media., D. (2012). Elementos que influyen en el desempeño de la escritura. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-funciones-de-una-secretaria-como-asistente-de-un-gerente-9388.html>

Zapata, G. (2011). *manual de las secretaria eficiente*. Obtenido de <http://www.manualdasecretaria.com.br/>

# **ANEXOS**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **Metodología de Investigación**

Es una investigación de campo proyecto factible en el que se aplican métodos y técnicas de investigación que permiten expresar el desempeño profesional de las secretarias ejecutivas y su influencia en la forma de atender a los clientes de la compañía Riocomsa S.A.

.

## **Modalidad de Investigación**

Esta investigación tiene como propósito fundamental la concientización de las secretarias en el desempeño que ellas ejercen en su trabajo diario como es la atención al cliente, para no general un descontento por la mala atención al cliente y la insatisfacción al ser atendidos en los servicios que se brinda en la empresa Riocomsa S.A, del cantón Quevedo

## **Tipo de Investigación**

### **Investigación explicativa**

Porque permite un análisis del fenómeno para su argumentación y así poder explicar en base a la problemática planteada en nuestro proyecto de investigación.

### **Investigación de Campo**

Se describe a continuación las causas y los problemas que afectan al servicio al cliente de la Compañía Riocomsa S.A.

### **Métodos, técnicas e instrumentos**

Evidentemente esta etapa investigativa se presentó y se logro plantear un método deductivo que ayude a la compañía a elaborar varias acciones vinculadas a la problematización, para

manifestar el inconveniente en la atención de los servicios al cliente y la mala calidad de desempeño profesional de los diferentes empleados.

## **Métodos**

### **El método Inductivo**

En este método de análisis a la empresa Riocomsa S.A, se logró obtener a través de la observación y encuesta el desempeño profesional que se ejerce en el servicio y atención al cliente las secretarias así los diferentes clientes u empleados.

### **El método Deductivo**

Se planteó este método y nos facilitó construir cuáles son las causas del inadecuado desempeño profesional de las secretarias y sus consecuencias en la mala atención y servicio que brindan al cliente.

## **Técnicas**

Para lograr la investigación fue necesario problematizar la realidad del desempeño profesional que presentan las secretarias que presenta la compañía. Para ello se aplicarán las siguientes técnicas.

### **Técnica de Observación**

Esta técnica permitirá diagnosticar el desempeño de cada una de los empleados que laboran en la compañía.

## **La entrevista**

Estará dirigida a los trabajadores y administrador que laboran en la compañía

## **La encuesta**

Estará desarrollada con una muestra determinada de trabajadores y personal administrativos de la compañía.

## **Instrumentos**

La materia prima que se manejó fue la entrevista y encuesta programadas de tal forma que nos certificaran la recopilación de investigación sobre el tema.

## **Población y muestra de Investigación**

### **Población**

La investigación se efectuó con un grupo de 5 secretarias, 130 clientes mensuales de la empresa Riocomsa S.A para la ejecución de las encuestas.

### **Muestra**

En vista de que nuestra población es pequeña y se trabajará con toda la población de todos los clientes y secretarias de la empresa Riocomsa S.A, mediante muestreo.





**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**ENCUESTA**

**DESEMPEÑO PROFESIONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NUNCA</b>
La secretaria da un buen Conocimiento para dar la información requerida			
El servicio otorgado fue correcto sin errores.			
Como le pareció la utilización de tecnología			
Busca soluciones a la demanda del usuario			
Fueron satisfechas sus necesidades			
Disponibilidad del personal para su atención			
El tiempo de duración de su trámite fue rápido			
Le han brindado atención personalizada y suficiente			
La atención fue cordial y amable			
La disposición del personal fue inmediata			



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SIEMPRE</b>
Usted piensa que los jefes en la actualidad tratan bien a las secretarias.			
La forma como su jefe la trata es la adecuada para su cargo.			
Como secretaria piensa que realiza una buena función.			
Sus funciones son las adecuadas en la empresa.			
Las horas que usted trabaja son las adecuadas.			
Los clientes se sienten satisfecho con su atención.			
El tiempo de duración en la empresa es confortable.			
Como es el trato de los clientes hacia usted como secretaria.			
La atención que los clientes te brindan son los adecuados.			
Usted tiene toda la disponibilidad para trabajar en la empresa.			

## Encuesta desempeño profesional y atención al cliente

### Pregunta # 1

La secretaria da un buen Conocimiento para dar la información requerida

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	70	0,54
NO	20	0,15
NUNCA	40	0,31
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>1,00</b>

### Gráfico # 1



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chilingua.

### Análisis

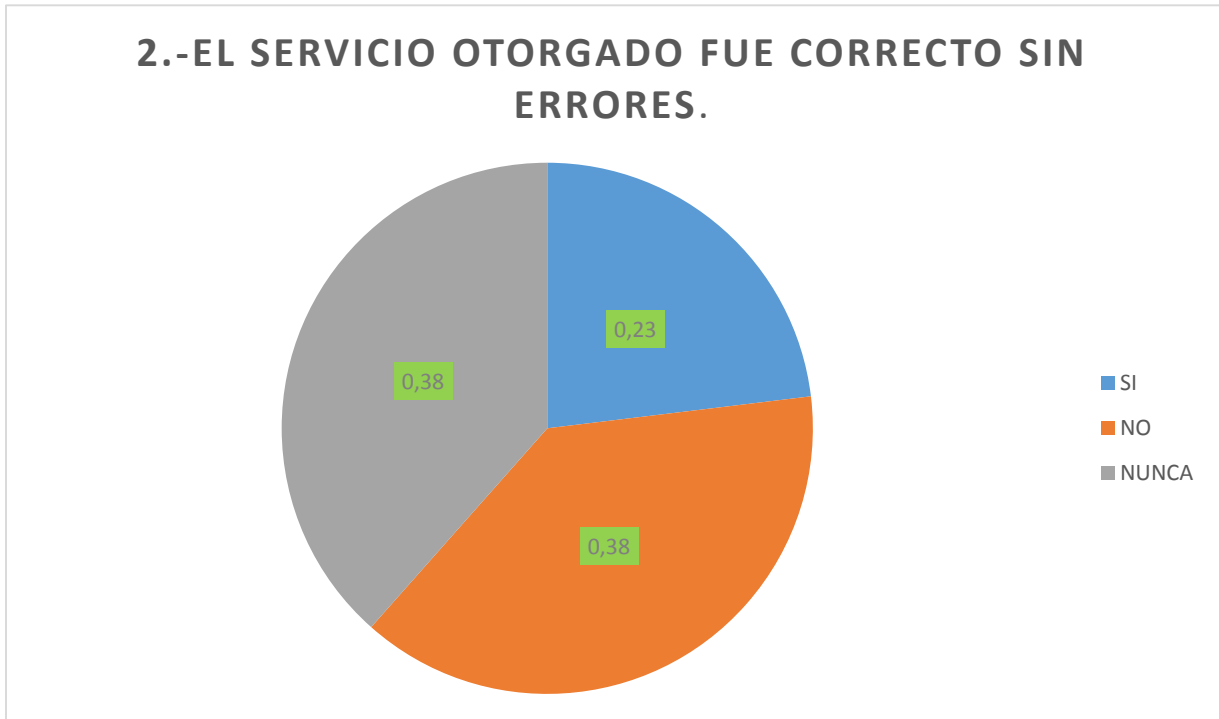
Mediante el gráfico podemos observar que hay un 31% de cliente que opinan que sí, mientras que un 15% opinan que no y el 54% restante opinan que nunca.

## Pregunta # 2

El servicio otorgado fue correcto sin errores.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	30	0,23
NO	50	0,38
NUNCA	50	0,38
TOTAL	130	1,00

## Gráfico # 2



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

## Análisis

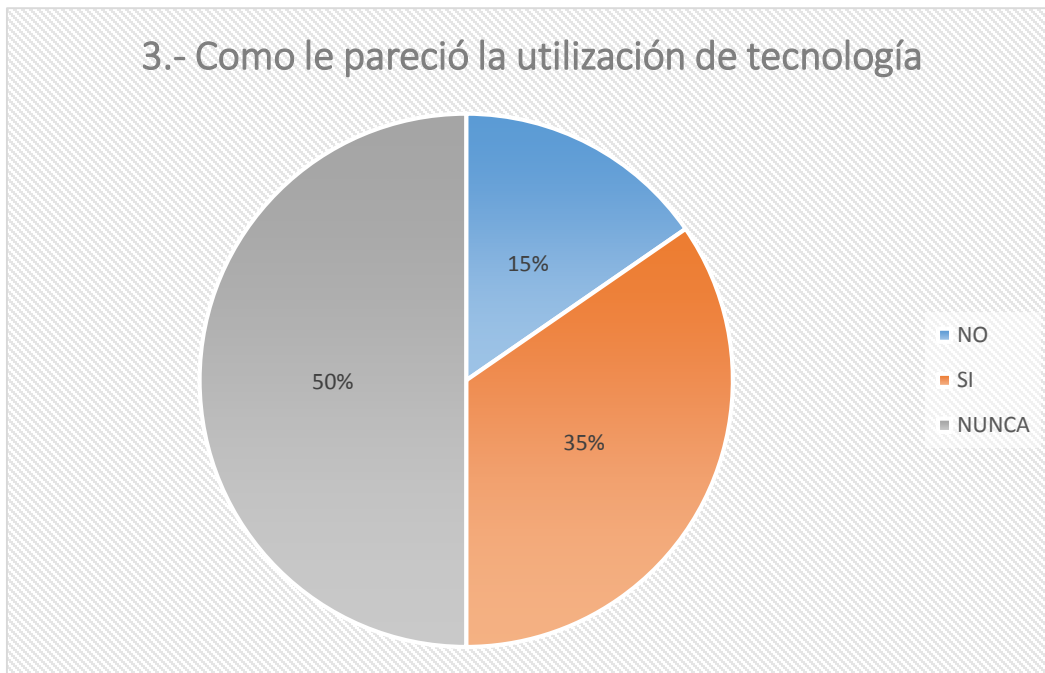
Mediante el siguiente gráfico podemos observar que hay un 23% de cliente que opinan que sí, mientras que un 38% opinan que no y el 38% restante opinan que nunca el servicio otorgado fue un error.

### Pregunta # 3

Como le pareció la utilización de tecnología

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	20	0,15
SI	45	0,35
NUNCA	65	0,50
TOTAL	130	1,00

### Gráfico # 3



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquina.

### Análisis

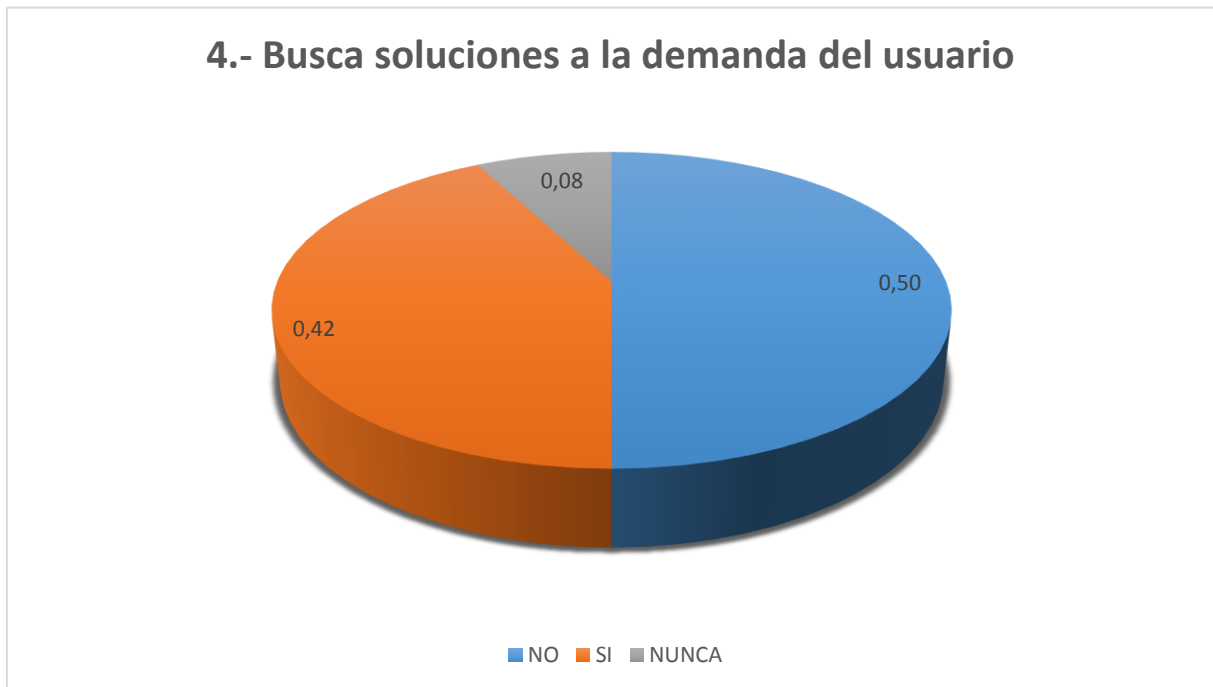
Mediante el gráfico podemos observar que hay un 35% de cliente que opinan que sí, mientras que un 15% opinan que no y el 50% restante opinan que nunca.

#### Pregunta # 4

Busca soluciones a la demanda del usuario

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	65	0,50
SI	55	0,42
NUNCA	10	0,08
TOTAL	130	1,00

#### Gráfico # 4



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

#### Análisis

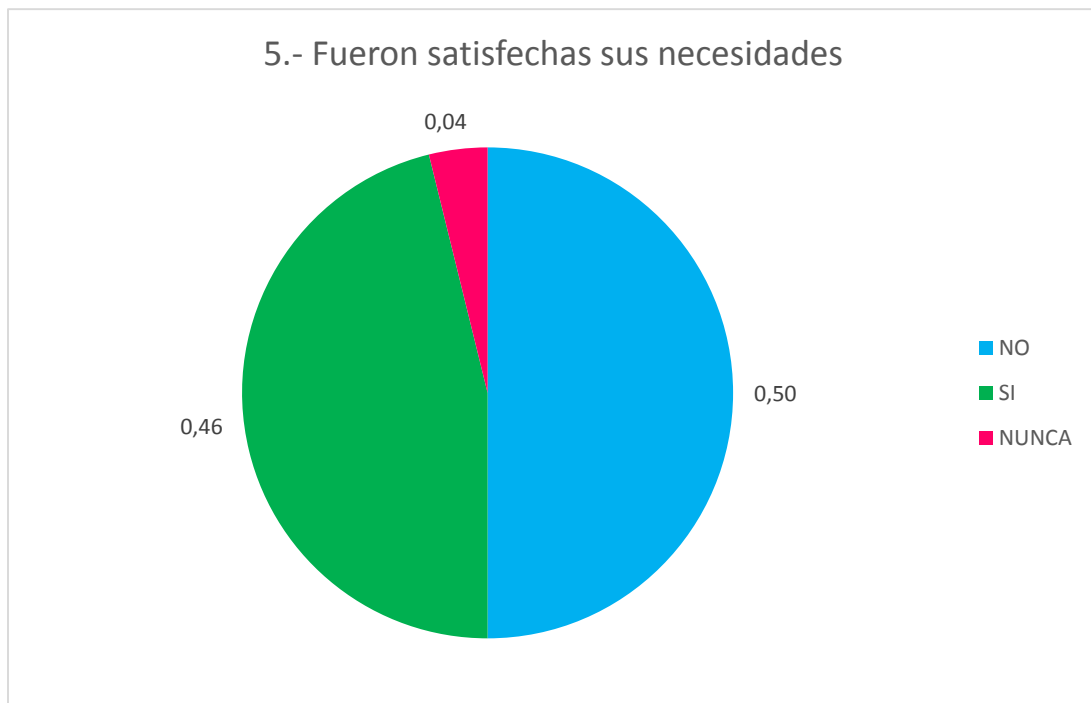
Mediante el gráfico podemos observar que hay un 42% de cliente que opinan que sí, mientras que un 50% opinan que no y el 8% restante opinan que nunca.

### Pregunta # 5

Fueron satisfechas sus necesidades

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	65	0,50
SI	60	0,46
NUNCA	5	0,04
TOTAL	130	1,00

### Gráfico # 5



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### Análisis

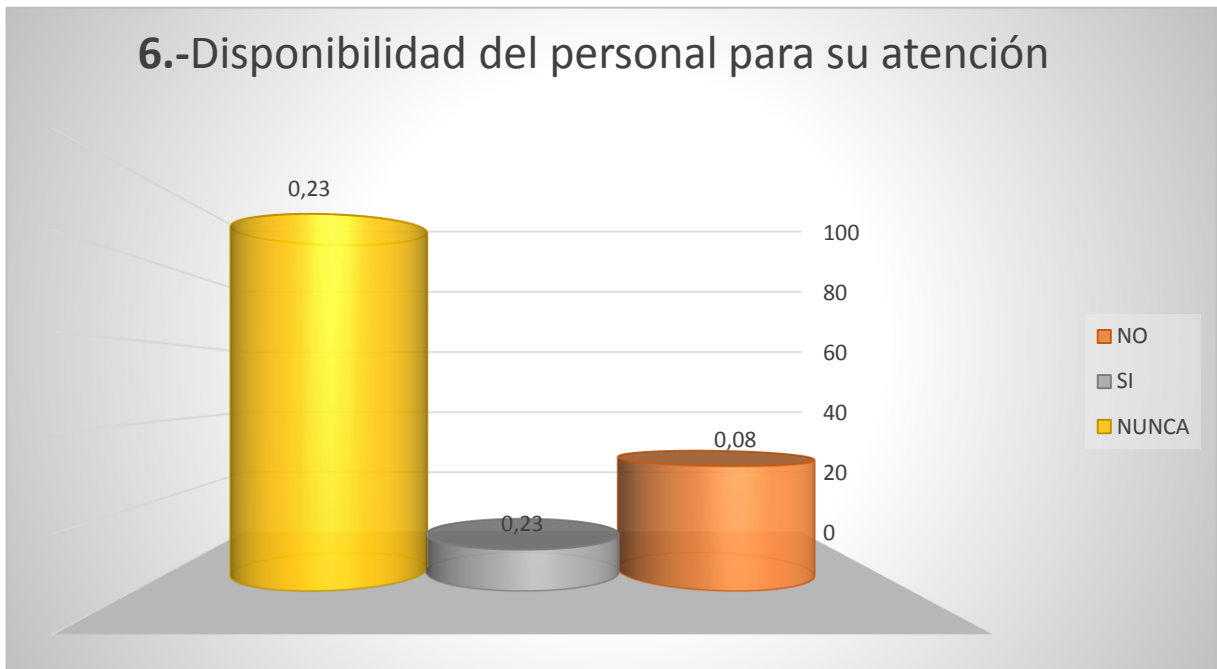
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 46% de cliente que opinan que sí, mientras que un 50% opinan que no y el 0,4% restante opinan que nunca fueron satisfechas sus necesidades.

### Pregunta # 6

Disponibilidad del personal para su atención

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	30	0,23
SI	10	0,08
NUNCA	90	0,69
TOTAL	130	1,00

### Gráfico # 6



Fuente: COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

Autor: Mónica Chiliquinga.

### Análisis

Mediante este gráfico podemos observar que hay un 23% de cliente que opinan que sí, mientras que un 0,8% opinan que no y el 23% restante opinan que nunca hubo disponibilidad del personal para su atención.

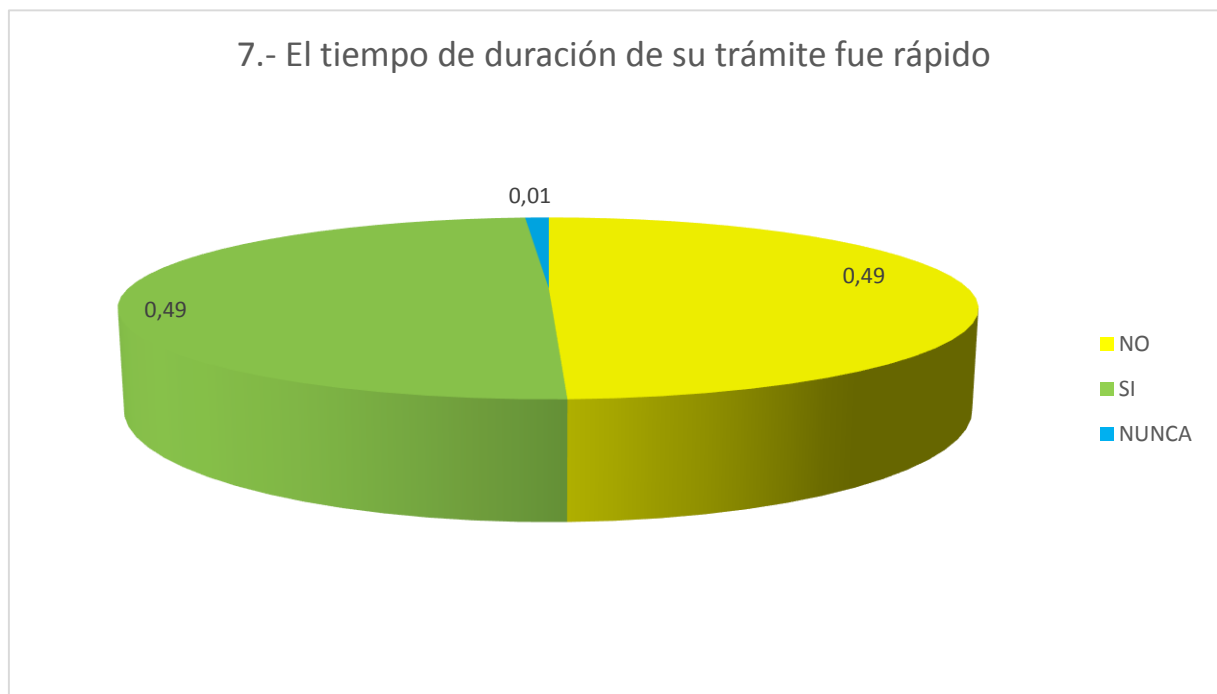


### Pregunta # 7

El tiempo de duración de su trámite fue rápido

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	45	0,35
SI	45	0,35
NUNCA	40	0,31
TOTAL	130	1,00

### Gráfico # 7



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquina.

### Análisis

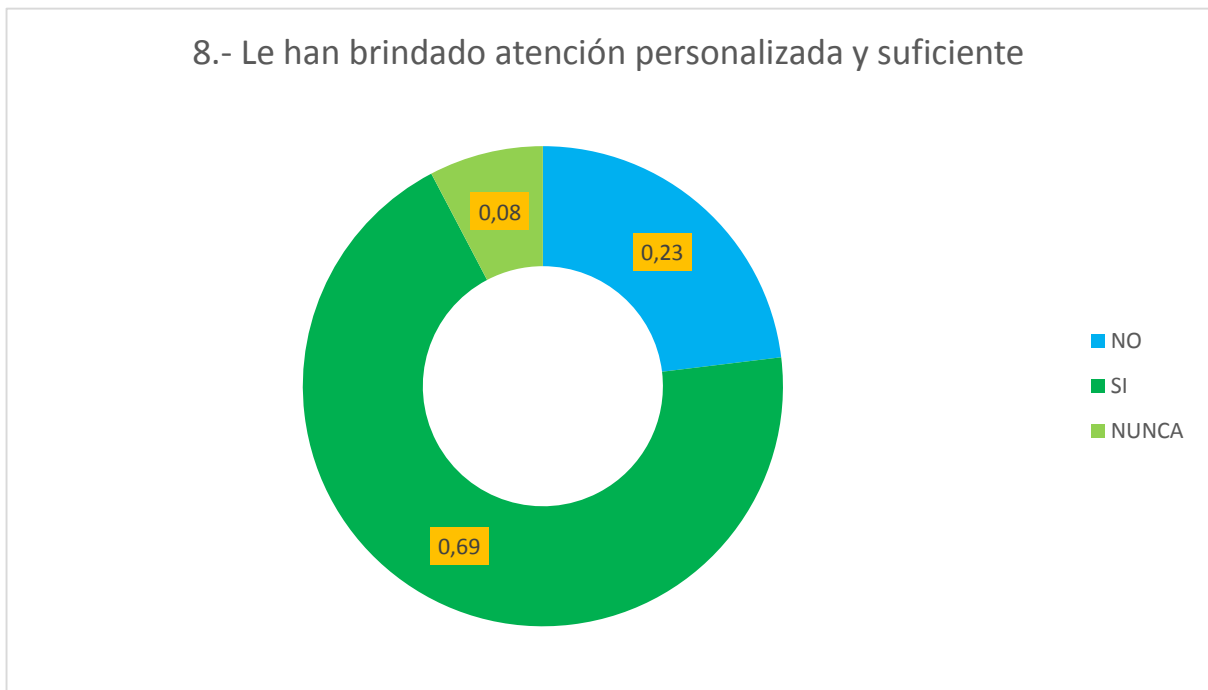
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 49% de cliente que opinan que sí, mientras que un 49% opinan que no y el 0,1% restante opinan que nunca.

### Pregunta # 8

Le han brindado atención personalizada y suficiente

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	30	0,23
SI	90	0,69
NUNCA	10	0,08
TOTAL	130	1,00

### Gráfico # 8



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chilingua.

### Análisis

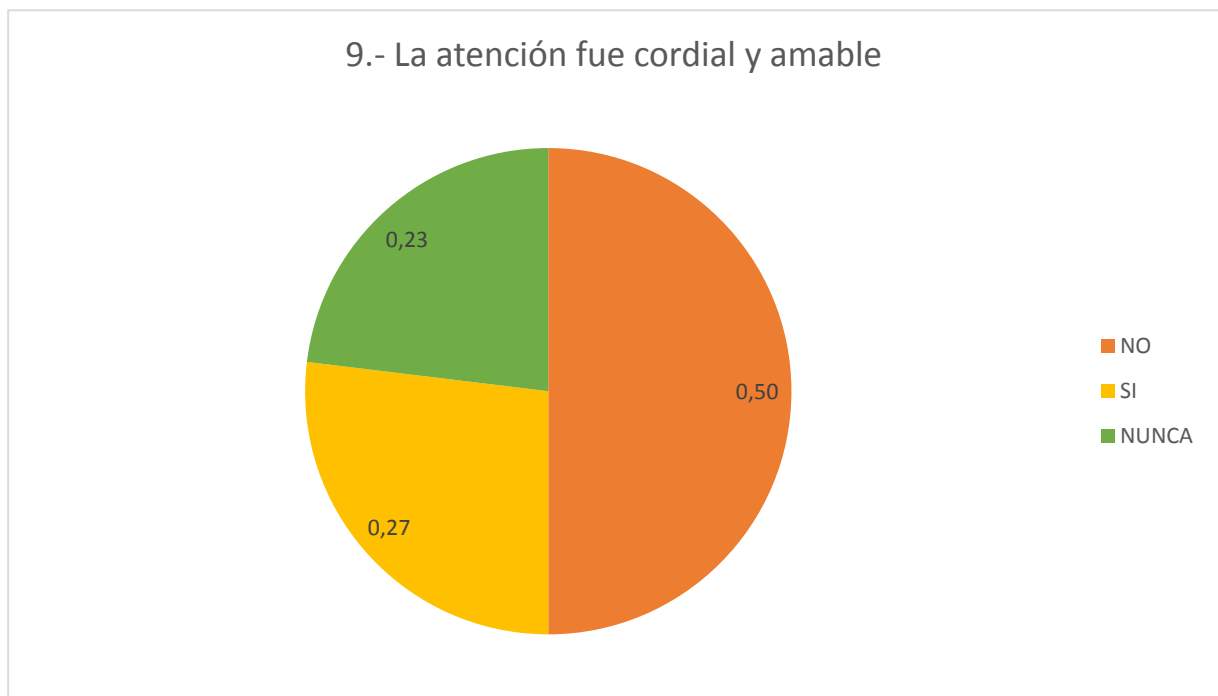
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 69% de cliente que opinan que sí, mientras que un 23% opinan que no y el 0,8% restante opinan que nunca les brindaron atención personalizada.

### Pregunta # 9

La atención fue cordial y amable

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	65	0,50
SI	35	0,27
NUNCA	30	0,23
TOTAL	130	1,00

### Gráfico # 9



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### Análisis

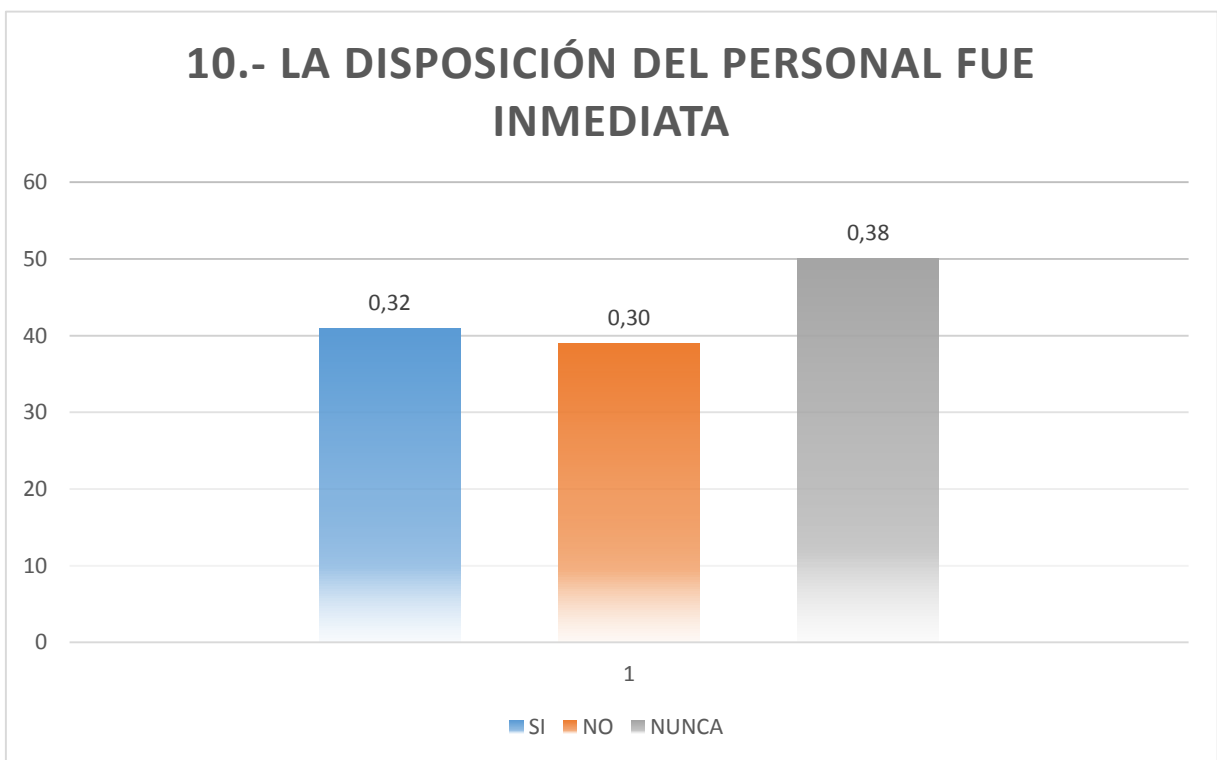
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 27% de cliente que opinan que sí, mientras que un 50% opinan que no y el 23% restante opinan que nunca la atención fue cordial y amable.

### Pregunta # 10

La disposición del personal fue inmediata

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	41	0,32
NO	39	0,30
NUNCA	50	0,38
TOTAL	130	1,00

Gráfico # 10



Fuente: COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

Autor: Mónica Chiliquina.

### Análisis

En este gráfico podemos observar que hay un 32% de cliente que opinan que sí, mientras que un 30% opinan que no y el 038% restante opinan que nunca.

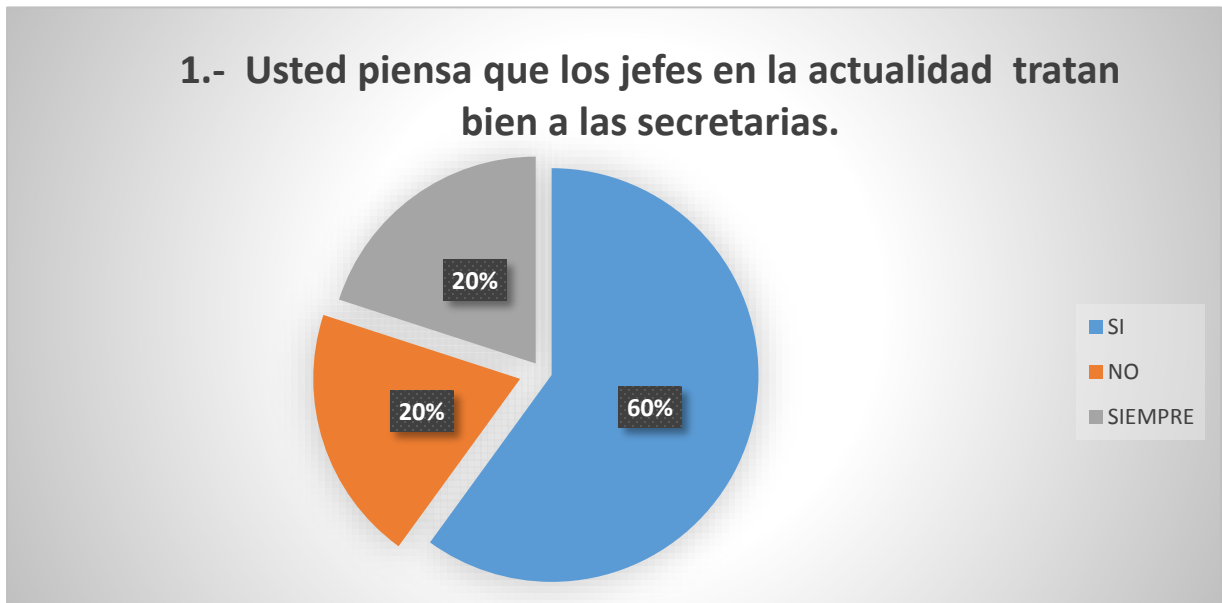
**ENCUESTA REALIZADA A LAS SECRETARIAS**

### Pregunta # 1

Usted piensa que los jefes en la actualidad tratan bien a las secretarias.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	0,60
NO	1	0,20
SIEMPRE	1	0,20
TOTAL	5	1,00

### Gráfico # 1



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquina.

### Análisis

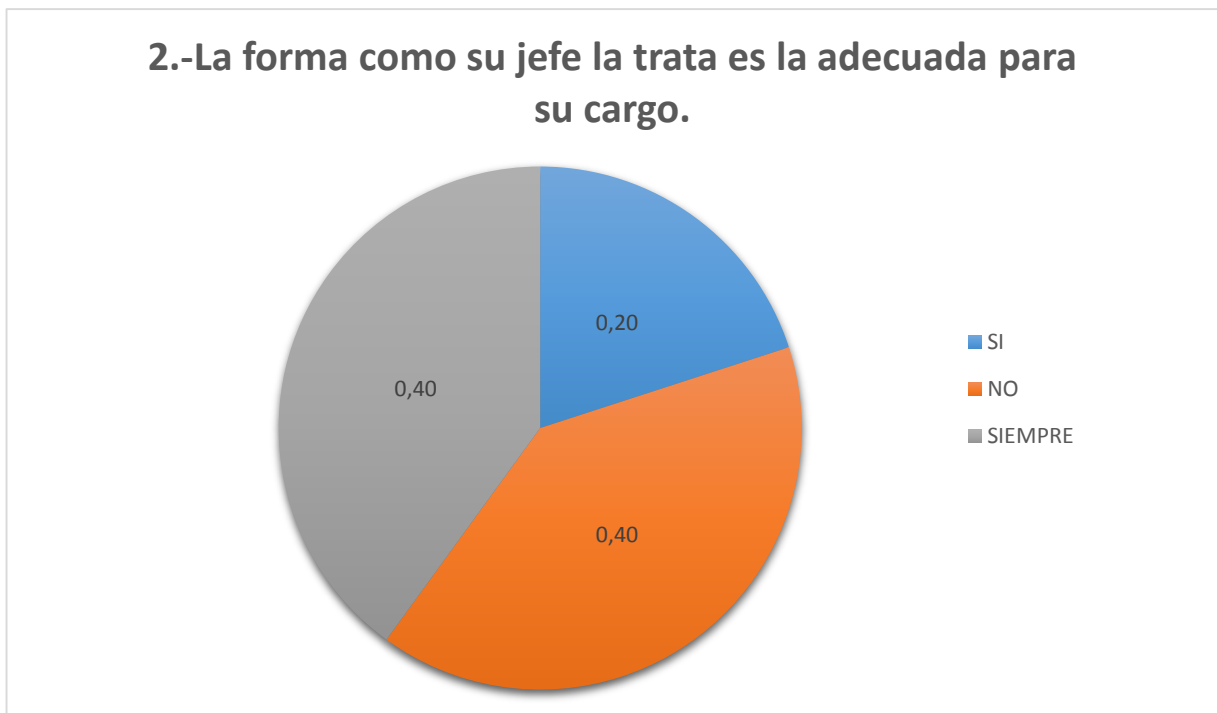
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 60% de las secretarias que opinan que sí, mientras que un 20% opinan que no y el 20% restante opinan que siempre piensa que los jefes en la actualidad tratan bien a las secretarias.

### Pregunta # 2

La forma como su jefe la trata es la adecuada para su cargo.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	1	0,20
NO	2	0,40
SIEMPRE	2	0,40
TOTAL	5	1,00

**Gráfico # 2**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### **Análisis**

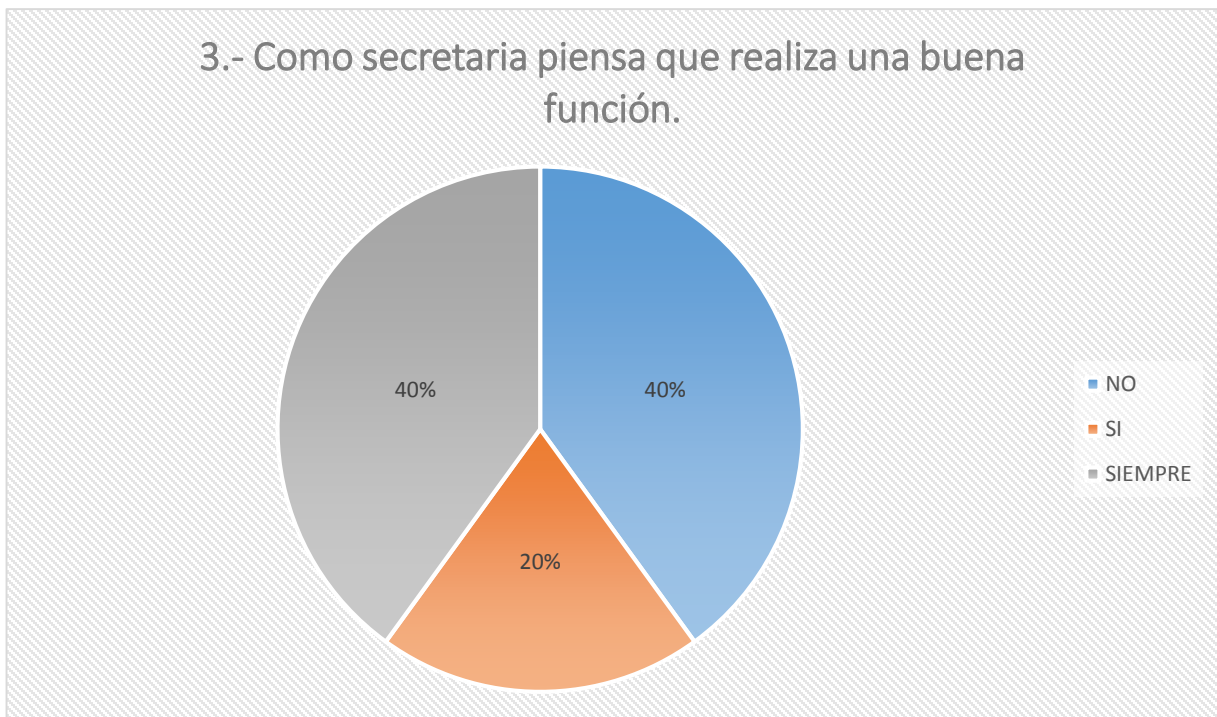
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 20% de las secretarías opinan que sí, mientras que un 40% opinan que no y el 40% restante opinan que siempre su jefe el trato es el adecuado.

### **Pregunta # 3**

Como secretaria piensa que realiza una buena función.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	2	0,40
SI	1	0,20
SIEMPRE	2	0,40
TOTAL	5	1,00

**Gráfico # 3**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### **Análisis**

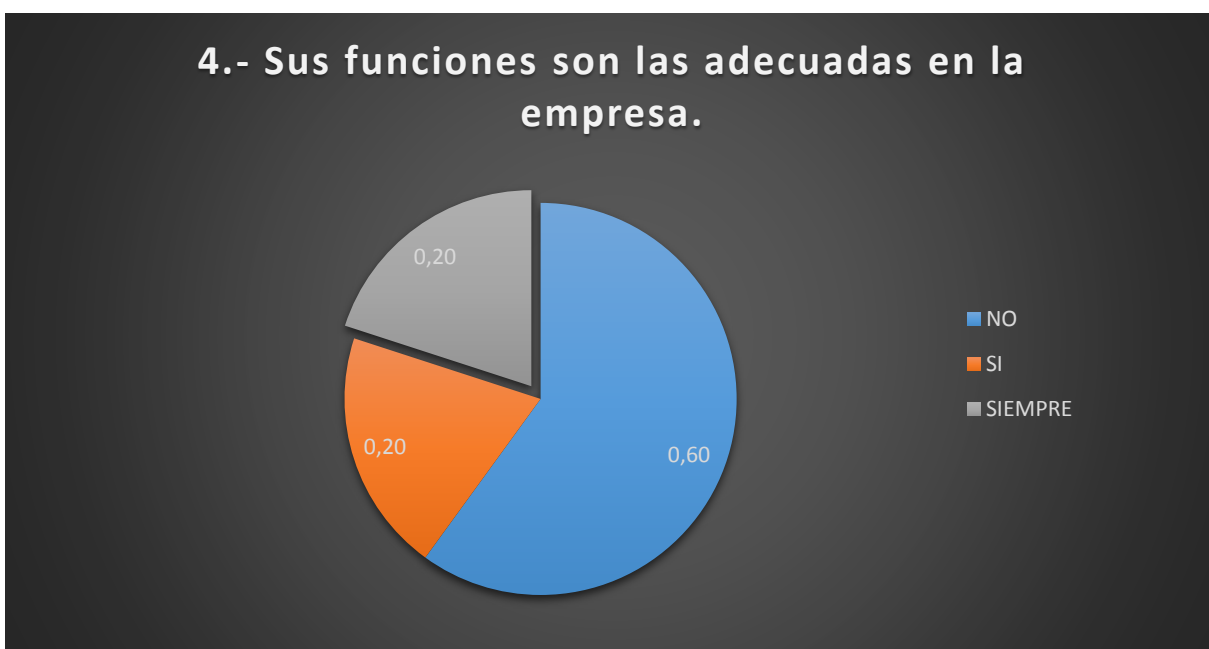
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 60% de secretarías que opinan que sí, mientras que un 20% opinan que no y el 20% restante opinan que siempre piensa que los jefes en la actualidad tratan bien a las secretarías.

### **Pregunta # 4**

Sus funciones son las adecuadas en la empresa.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	3	0,60
SI	1	0,20
SIEMPRE	1	0,20
TOTAL	5	1,00

Gráfico # 4



Fuente: COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

Autor: Mónica Chiliquinga.

#### Análisis

Mediante este gráfico podemos observar que hay un 60% de las secretarías que opinan que sí, mientras que un 20% opinan que no y el 20% restante opinan que siempre sus funciones son las adecuadas.

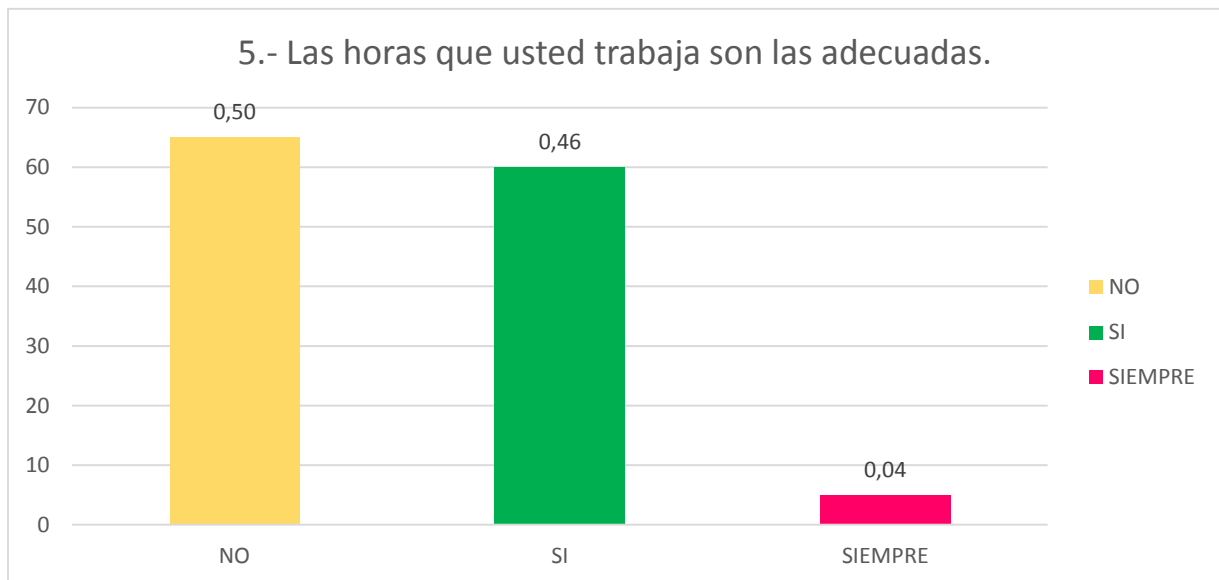
#### Pregunta # 5



Las horas que usted trabaja son las adecuadas.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	65	0,50
SI	60	0,46
SIEMPRE	5	0,04
TOTAL	130	1,00

**Gráfico # 5**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### **Análisis**

Mediante este gráfico podemos observar que hay un 46% de las secretarías que opinan que sí son las horas adecuadas para trabajar, mientras que un 50% opinan que no y el 0,04% restante opinan que siempre piensa que los jefes en la actualidad tratan bien a las secretarías.

### **Pregunta # 6**

Los clientes se sienten satisfecho con su atención.

OPCION	NUMERO	PORCENTAJE
NO	1	0,20
SI	2	0,40
SIEMPRE	2	0,40
TOTAL	5	1,00

**Gráfico # 6**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiquinga.

### **Análisis**

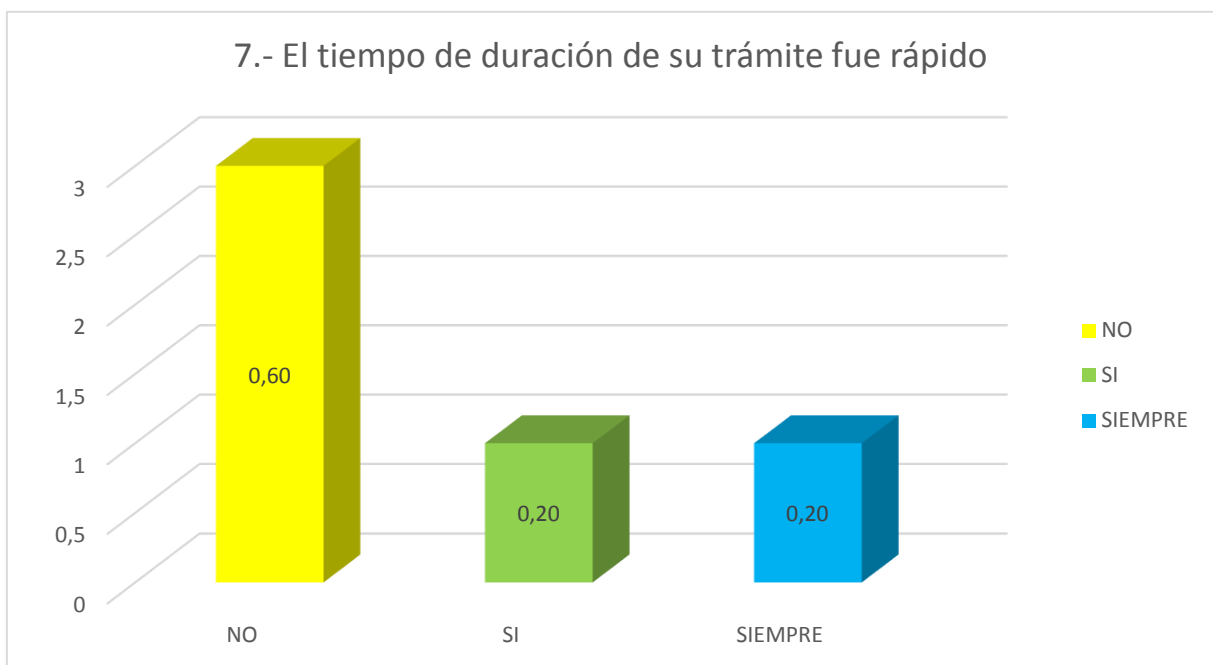
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 40% de las secretarias que opinan que sí, mientras que un 40% opinan que no y el 20% restante opinan que siempre los clientes se sienten satisfecho con su atención.

### **Pregunta # 7**

El tiempo de duración en la empresa es confortable.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	3	0,60
SI	1	0,20
SIEMPRE	1	0,20
TOTAL	5	1,00

**Gráfico # 7**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### **Análisis**

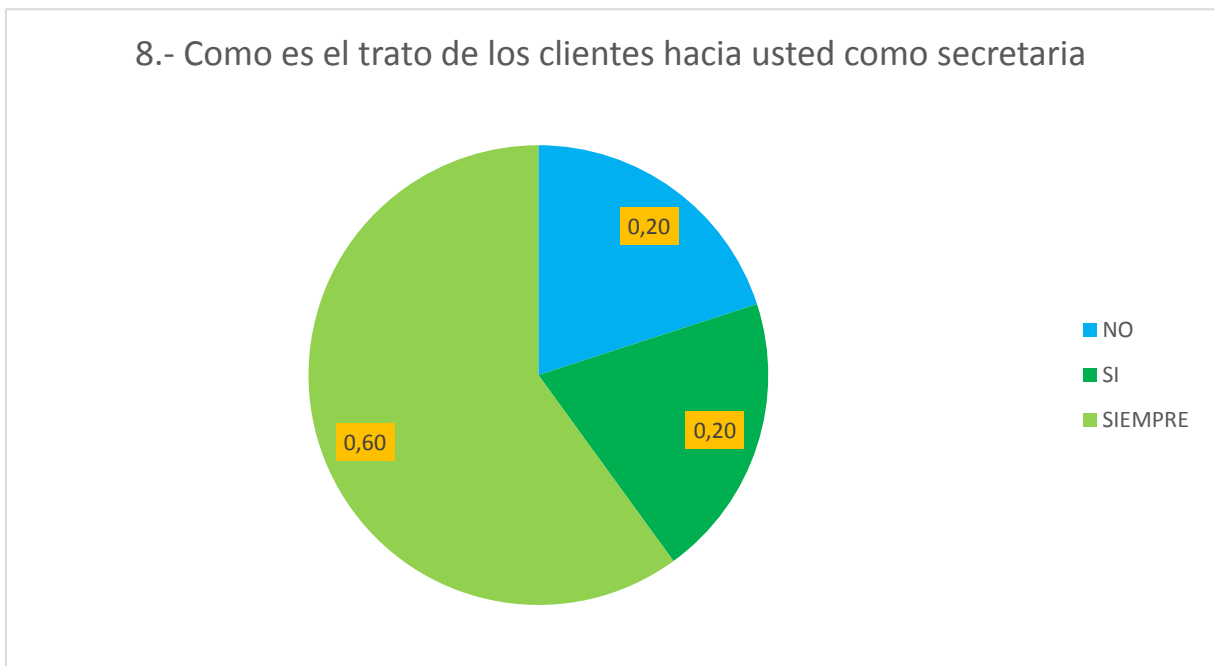
Mediante este gráfico podemos observar que hay un 20% de secretarías que opinan que sí, mientras que un 60% opinan que no y el 20% restante opinan que siempre piensa que tiempo de duración de su trámite fue rápido.

### **Pregunta # 8**

Como es el trato de los clientes hacia usted como secretaria.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	1	0,20
SI	1	0,20
SIEMPRE	3	0,60
TOTAL	5	1,00

**Gráfico # 8**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquinga.

### **Análisis**

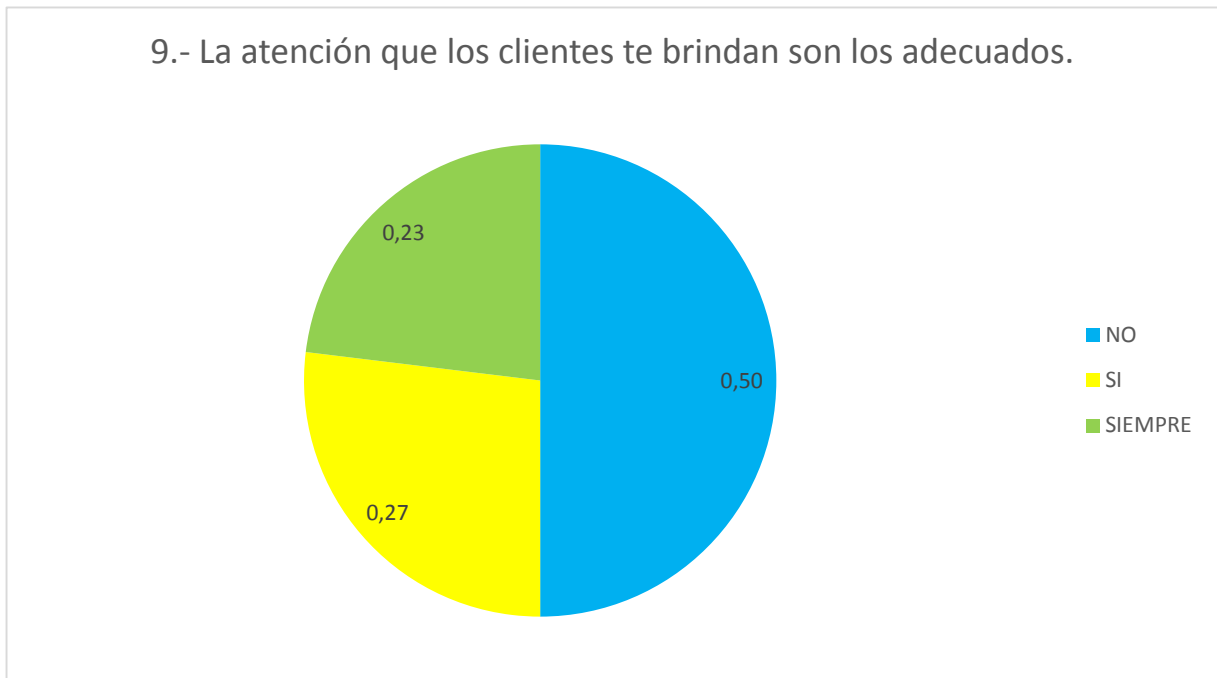
Mediante el siguiente gráfico se puede observar que hay un 20% de secretaria que opinan que sí, mientras que un 20% opinan que no y el 60% restante opinan que siempre.

### **Pregunta # 9**

La atención que los clientes te brindan son los adecuados.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
NO	65	0,50
SI	35	0,27
SIEMPRE	30	0,23
TOTAL	130	1,00

**Gráfico # 9**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chiliquina.

### **Análisis**

A través de este gráfico podemos observar que hay un 27% de secretarias que opinan que sí, mientras que un 50% opinan que no y el 23% restante opinan que siempre.

### **Pregunta # 10**

Usted tiene toda la disponibilidad para trabajar en la empresa.

OPCIÓN	NUMERO	PORCENTAJE
SI	1	0,20
NO	2	0,40
SIEMPRE	2	0,40
TOTAL	5	1,00

**Gráfico # 10**



**Fuente:** COMPAÑÍA RIOCOMSA S.A

**Autor:** Mónica Chilibingua.

### **Análisis**

Mediante el siguiente gráfico podemos observar que hay el 40% de secretarias a que opinan que sí, mientras que un 40% opinan que no y el 20% restante opinan que siempre.

**Fotografía N° 1**



**Realizando la respectiva encuesta a uno de los señores del personal administrativo de la empresa.**

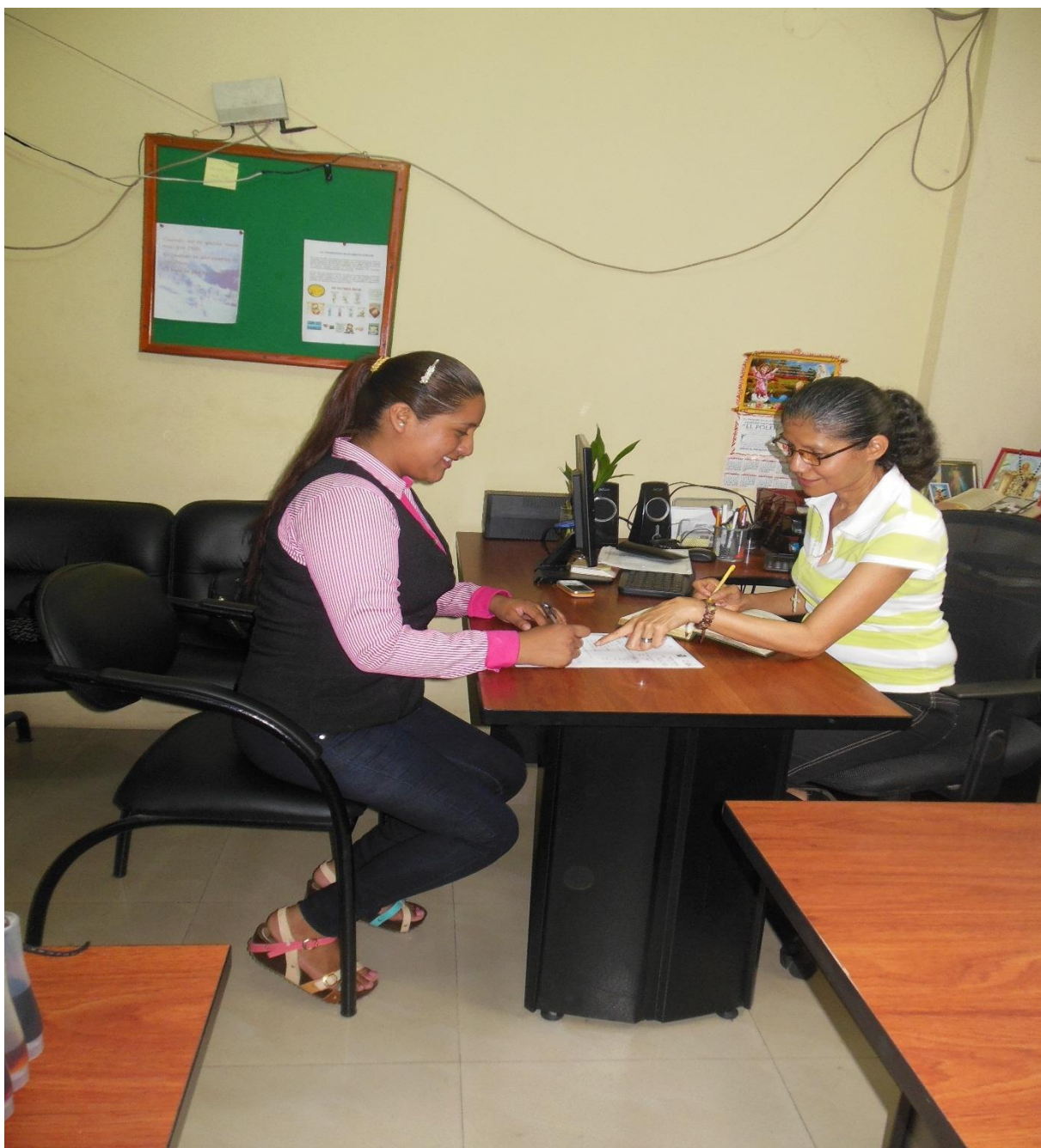
**Fotografía N° 2**



**Inicialización de las encuestas a los secretarios que se desempeñan en esta empresa tenemos dos veces realizando el mismo proceso inicio y finalización.**



**Fotografía N° 3**



**Realizando la respectiva encuesta a una de las secretarias de la empresa para obtener la información y tener un análisis de todos los resultados explorados.**

**Fotografía N° 4**



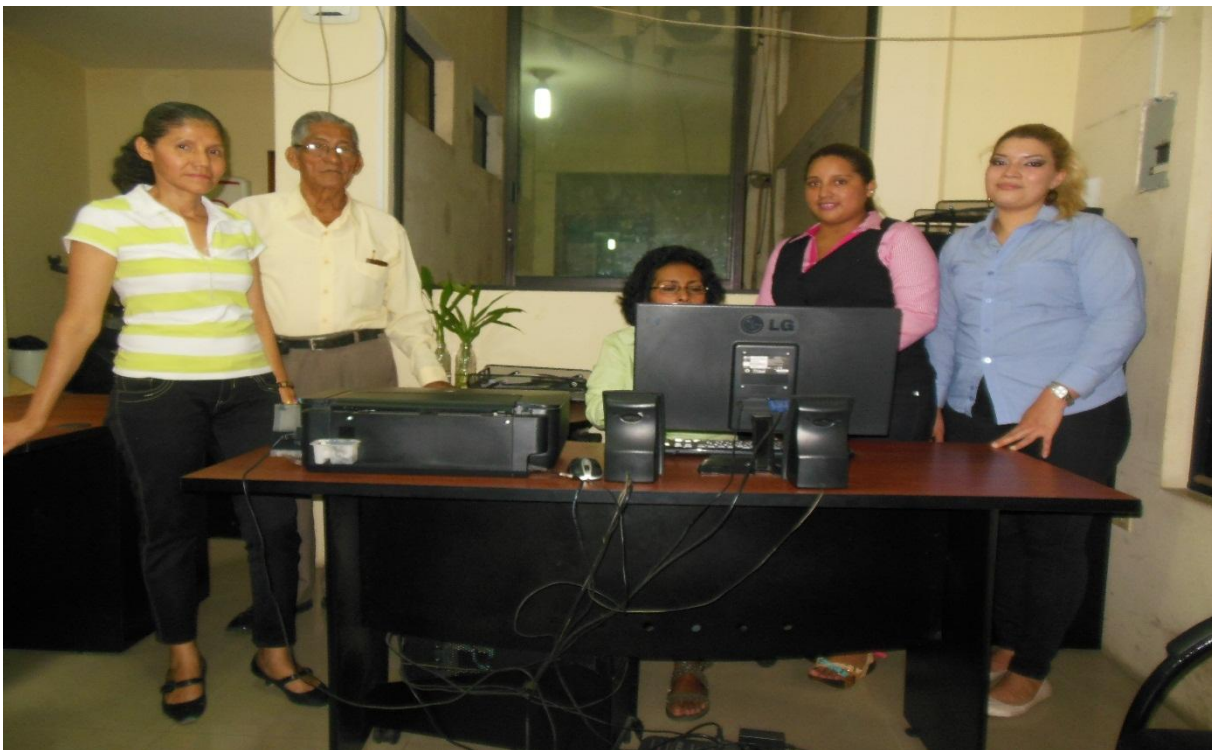
**Realización sobre la encuesta a la secretaria de la empresa RIOCOMSA S.A. como base fundamental para aplicar nuestro análisis y resultado de esta investigación planteada**

**Fotografía N° 5**



**Dialogo y autorización para que las secretarias reciben el contenido de las encuestas.**

**Fotografía N° 6**



**Ordenando las encuestas y luego para su respectivo agradecimiento al personal que labora en la empresa RIOCOMSA S.A.**

**Fotografía N° 7**



**Realizando la encuesta a los clientes de la empresa RIOCOMSA S.A, para la respectiva tabulación de la información estadísticamente.**

Matriz 1

TEMA	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ITEMS
Desempeño profesional de las secretarias ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de la compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016	¿Cómo influye el desempeño profesional de las secretarias ejecutivas en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A, de la Ciudad de Quevedo en el año 2016?	Analizar el desempeño profesional de las secretarias ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.	Desempeño Profesional	1.1.Autonomía Competitiva	1.1.1. Capacidad 1.1.2. Habilidad 1.1.3. Destreza 1.1.4. Dominio	¿De qué manera la autonomía competitiva de las secretarias ejecutivas se vincula con la atención al cliente?	Examinar cómo se vincula la autonomía competitiva de las secretarias ejecutivas con la atención al cliente.	¿Cuáles son la Habilidades competitivas de desempeño? ¿De qué manera logro una mejor destreza y habilidad competitiva ?
				1.2..Condiciones de Trabajo	1.2.1. Carácter 1.2.2. Personalidad 1.2.3. Conocimiento 1.2.4. Estimulación	¿En qué situación de desempeño profesional se relaciona con la atención al cliente?	Clasificar la relación de desempeño profesional con la atención al cliente	¿De qué manera medimos la personalidad y conocimiento de un trabajo?
				1.3.Perfeccionamiento Profesional	1.3.1. Ejecutividad 1.3.2. Recursos 1.3.3. Aspectos Básicos 1.3.4. Aspecto técnicos	¿Por qué el perfeccionamiento profesional se enlaza con la atención al cliente?	Relacionar el perfeccionamiento profesional con la atención al cliente	¿Cuáles son los recursos para un desempeño profesional con predisposición ?
				1.4.Desarrollo democrático	1.4.1. Básico 1.4.2. Técnico 1.4.3. Personal 1.4.4. Profesional y laboral			¿Dónde se puede desarrollar un personal técnico profesional?
			Atención al Cliente	Calidad de servicio	2.1.1. Experiencia 2.1.2. Dominio 2.1.3. cualidad 2.1.4. Dedicado			¿De qué manera la experiencia influye en la atención al cliente?

				Facilidad de Atención	2.1.1. Prontitud 2.1.2. Eficacia 2.1.3. Rapidez 2.1.4. Compromiso			¿Qué significa eficacia en la atención al cliente?
				Niveles de Satisfacción	2.1.1. Acción 2.1.2. Garantía 2.1.3. Logro 2.1.4. Resultado			¿Cuáles son los beneficios de lograr clientes satisfechos?
				Simpatía y carisma personal	2.1.1. Perspectiva 2.1.2. Inspira y motiva 2.1.3. Trabajo en equipo 2.1.4. Iniciativa			¿Por qué medir la satisfacción del cliente?

Matriz 2

TEMA	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ITEMS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
Desempeño profesional de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de la compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016	¿Cómo influye el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A, de la Ciudad de Quevedo en el año 2016?	Analizar el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.	Desempeño Profesional	1.1.Autonomía Competitiva	1.1.1. Capacidad 1.1.2. Habilidad 1.1.3. Destreza 1.1.4. Dominio	¿De qué manera la autonomía competitiva de las secretarías ejecutivas se vincula con la atención al cliente?	Examinar cómo se vincula la autonomía competitiva de las secretarías ejecutivas con la atención al cliente.	¿Cuáles son la Habilidades competitivas de desempeño? ¿De qué manera logro una mejor destreza y habilidad competitiva ?	La autonomía competitiva se vincula directamente con las secretarías ejecutivas en la atención al cliente.
				1.2..Condiciones de Trabajo	1.2.1. Carácter 1.2.2. Personalidad 1.2.3. Conocimiento 1.2.4. Estimulación	¿En qué situación de desempeño profesional se relaciona con la atención al cliente?	Clasificar la relación de desempeño profesional con la atención al cliente	¿De qué manera medimos la personalidad y conocimiento de un trabajo?	La relación de desempeño profesional de conocimientos con la atención al cliente
				1.3.Perfeccionamiento Profesional	1.3.1. Ejecutividad 1.3.2. Recursos 1.3.3. Aspectos Básicos 1.3.4. Aspecto técnicos	¿Por qué el perfeccionamiento profesional se enlaza con la atención al cliente?	Relacionar el perfeccionamiento profesional con la atención al cliente	¿Cuáles son los recursos para un desempeño profesional con predisposición ?	El perfeccionamiento profesional y su directa relación con la atención al cliente
				1.4.Desarrollo democrático	1.4.1. Básico 1.4.2. Técnico 1.4.3. Personal 1.4.4. Profesional y laboral			¿Dónde se puede desarrollar un personal técnico profesional?	
			Atención al Cliente	Calidad de servicio	2.1.1. Experiencia 2.1.2. Dominio 2.1.3. cualidad 2.1.4. Dedicado			¿De qué manera la experiencia influye en la atención al cliente?	



				Facilidad de Atención	2.1.1. Prontitud 2.1.2. Eficacia 2.1.3. Rapidez 2.1.4. Compromiso			¿Qué significa eficacia en la atención al cliente?	
				Niveles de Satisfacción	2.1.1. Acción 2.1.2. Garantía 2.1.3. Logro 2.1.4. Resultado			¿Cuáles son los beneficios de lograr clientes satisfechos?	
				Simpatía y carisma personal	2.1.1. Perspectiva 2.1.2. Inspira y motiva 2.1.3. Trabajo en equipo 2.1.4. Iniciativa			¿Por qué medir la satisfacción del cliente?	

MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**ESTUDIANTE:** Mónica Leticia Chiliquinga Marca **CARRERA:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe **FECHA:** 29 de octubre de 2016  
**TEMA:** Desempeño profesional de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de la compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	MÉTODO
¿Cómo influye el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A, de la Ciudad de Quevedo en el año 2016?	Analizar el desempeño profesional de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.	El desempeño profesional influye directamente en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.	Método inductivo Método deductivo
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICA	TÉCNICA
¿De qué manera la autonomía competitiva de las secretarías ejecutivas se vincula con la atención al cliente?	Examinar cómo se vincula la autonomía competitiva de las secretarías ejecutivas con la atención al cliente	La autonomía competitiva se vincula directamente con las secretarías ejecutivas en la atención al cliente.	Técnica de observación
¿En qué situación de desempeño profesional se relaciona con la atención al cliente?	Clasificar la relación de desempeño profesional con la atención al cliente	La relación de desempeño profesional de conocimientos con la atención al cliente	La entrevista
¿Por qué el perfeccionamiento profesional se enlaza con la atención al cliente?	Relacionar el perfeccionamiento profesional con la atención al cliente	El perfeccionamiento profesional y su directa relación con la atención al cliente	La encuesta

RESULTADO DE LA DEFENSA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ESTUDIANTE

\_\_\_\_\_  
DIRECTOR DE LA ESCUELA O SU DELEGADO

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR DE LA CARRERA

\_\_\_\_\_  
DOCENTE ESPECIALISTA

MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN  
 INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**ESTUDIANTE:** Mónica Leticia Chiliquinga Marca **CARRERA:** Secretariado Ejecutivo Bilingüe **FECHA:** 29 de octubre de 2016  
**TEMA:** Desempeño profesional de las secretarías ejecutivas y su influencia en la atención al cliente de la compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS	INDICADORES DE LAS VARIABLES	PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL INDICADOR (UNA POR INDICADOR)	CONCLUSIÓN GENERAL
El desempeño profesional influye directamente en la atención al cliente de la Compañía Riocomsa S.A de la ciudad de Quevedo en el año 2016.	Desempeño Profesional	¿Cuáles son las dimensiones que atraviesa la eficiencia de las secretarías?	¿De qué manera la eficiencia y actitud de las secretarías influye en el desempeño académico?	Se debe concientizar en cuanto al desempeño profesional de las secretarías en base a cumplir su rol para no ocasionar malestar e insatisfacción a los clientes al momento de recibir un servicio ya que esto afecta a la empresa.
	Atención al cliente	¿Con una secretaria aplica una buena guía de atención al cliente?	¿Qué beneficios tiene una buena atención al cliente y una adecuada guía a la que se implementa?	La base de la encuesta planteadas en la Empresa RIOCOMSA S.A. se propondrá una propuesta alternativa con la necesidad de elaborar una guía para el desempeño profesional la cual facilitará, una mejor prontitud en los trámites y servicios al cliente de la empresa

RESULTADO DE LA DEFENSA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ESTUDIANTE

\_\_\_\_\_  
DIRECTOR DE LA ESCUELA O SU DELEGADO

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR DE LA CARRERA

\_\_\_\_\_  
DOCENTE ESPECIALISTA