



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

“LA MULTIFUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES EN LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO OCTUBRE 2014 – FEBRERO 2015

Tesis de grado presentada previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autora:

Cisneros Balarezo Jessica Estefanía

Directora:

LIC. MBA. Falconi Tapia Angelita Azucena

Latacunga - Ecuador

Diciembre - 2015

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente informe investigativo de tesis, con el tema “**LA MULTIFUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES EN LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO OCTUBRE 2014 – FEBRERO 2015**”, son de exclusiva responsabilidad de los autores, así como también los contenidos, análisis e ideas.

.....
Cisneros Balarezo Jessica Estefanía Cisneros

CI: 050363885-0



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de director del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“LA MULTIFUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES EN LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO OCTUBRE 2014 – FEBRERO 2015**, de Cisneros Balarezo Jessica Estefanía, postulante de la especialización de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos por parte del autor, para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, para su correspondiente estudio y Calificación.

Latacunga, diciembre 2015

La Directora

LIC. MBA. Falconi Tapia Angelita Azucena



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto la postulante: Cisneros Balarezo Jessica Estefanía, con el tema de tesis: **“LA MULTIFUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES EN LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO OCTUBRE 2014 – FEBRERO 2015,** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidos al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, diciembre del 2015

Para constancia firman:

.....
Ing. Alexandra Alajo
0502210644
Presidente

.....
Lic. Mgs. Martha Cueva
1705022448
Miembro

.....
Lic. Francisca Zambrano
05000644059
Opositor

DEDICATORIA

La presente Tesis la dedico a mí querida Mamacita Glorita y mi Papacito Wilfrido quienes fueron la inspiración para superarme.

A mi amado esposo Sebastián Zambrano quien ha estado conmigo apoyándome en todo momento sin importar la distancia que por cuestiones laborales pasamos, siempre brindándome su amor y paciencia.

A mis queridos sobrinos quienes con su dulzura siempre me regalan hermosas sonrisas que hacen que mi corazón piense en ellos a cada instante.

Estefanía

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por todas las bendiciones recibidas, en especial por permitirme culminar con mi carrera.

A mis padres, quienes me cuidaron y me brindaron todo su apoyo, a la vez me inculcaron valores que siempre se ven reflejados en mí como persona, a mis hermanas y hermano que me impulsaron para que continuara con mis estudios.

A mí querida Directora de tesis Lic. Angelita Falconi, quien formo parte de esta investigación entre risas y largas horas de trabajo para culminar con éxito mi carrera.

A todos mis docentes que a lo largo de mi vida universitaria fueron fuente de sabiduría y conocimientos los cuales me ayudaron a llegar a la culminación de mi carrera.

A mí querida UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI que me abrió las puertas para continuar con mis estudios y ser una profesional.

Estefanía

TEMA: “LA MULTIFUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES EN LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO OCTUBRE 2014 – FEBRERO 2015

Autora:

Cisneros Balarezo Jessica Estefanía

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue desarrollado en los principales almacenes de línea blanca del cantón Salcedo, con el propósito de realizar un análisis minucioso de la multifuncionalidad de la secretaria, y plantear estrategias para lograr un trabajo más efectivo, quienes actualmente se encuentran prestando sus servicios en las diferentes instituciones, ante las necesidades de las empresas, esta multifunción ha ocasionado bajo rendimiento en las secretarias, por la acumulación de tareas que no son cumplidas por falta de tiempo y que no cuentan con un perfil adecuado para los cargos otorgados. Por ello fue necesario aplicar una metodología integrada por encuestas y entrevistas a la parte interna como externa de la empresa como lo son, los propietarios o gerentes, personal administrativo y clientes fijos, obteniendo resultados deseados. Esto permitió conocer las actividades que desarrollan las secretarias en los diferentes departamentos, dentro de las instituciones a las que pertenecen. Con el avance de la investigación se logró plantear estrategias, las cuales beneficiaran a las empresas evitando el bajo rendimiento de las secretarias con un trabajo más efectivo en el desarrollo de las actividades secretariales; en este trabajo pretendemos mostrar la importancia de la secretaria en la empresa sea esta pequeña, mediana o grande, poniendo énfasis en la optimización de los recursos materiales y humanos con que cuenta las empresas para mejorar la eficiencia y eficacia de las secretarias, y se cumpla con las metas y objetivos planteados.

Palabras clave: Multifuncionalidad, estrategias, bajo rendimiento, optimización.

TOPIC: “LA MULTIFUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES EN LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO OCTUBRE 2014 – FEBRERO 2015

Author:

Cisneros Balarezo Jessica Estefania

SUMMARY

This research was developed at main line stores white of Salcedo Canton, in order to perform a detailed analysis of multifunctionality of the secretary, and propose strategies for more effective work, who are currently providing services in different institutions, to the needs of businesses, this multifunction has caused poor performance on secretaries, by the accumulation of tasks that are not presented by lack of time and mon have an appropriate profile for the posts granted. It was necessary to implement integrated by surveys and interviews with internal and external part of the business methodology as they are, the owners or managers, administrative staff and regular customers, obtaining desired results. This yielded information on their activities secretaries in different departments within the institutions which they belong. With the advancement of research was possible to propose strategies which will benefit companies avoiding the underperformance of the secretaries with a more effective work in the development of the secretarial activities; in this paper its showed the importance of the in a company secretary small, medium or large, with emphasis on the optimization of material and human resources available for companies to improve the efficiency and effectiveness of the secretaries, and compliance goals and objectives.

Keywords: Multifunctionality, strategies, underperformance, optimization.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por el señor Egresado de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **CISNEROS BALAREZO JESSICA ESTEFANIA**, cuyo título versa **“LA MULTIFUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES EN LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA EN EL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO OCTUBRE 2014 – FEBRERO 2015”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, agosto del 2015

Atentamente,

Lic. M.S.C. Amparo de Jesús Romero Palacios
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 050136918-5

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA.....	i
AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
SUMMARY.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	16

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
1.1. ANTECEDENTES.....	18
1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	20
1.3 EMPRESA.....	20
1.3.1 Características de la empresa.....	21
1.3.2 Importancia de la empresa.....	22
1.3.3 Objetivos de la empresa.....	22
1.3.4 Clasificación de las empresas.....	23
1.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	24
1.4.1 Gestión Administrativa.....	24
1.4.2 Procesos importantes de la Gestión Administrativa.....	25
1.4.3 Gestión Financiera.....	27
1.4.4 Importancia del administrador financiero en la empresa.....	27

Contenido	Pág.
1.5 GESTIÓN Y LIDERAZGO.....	28
1.5.1 Gestión	28
1.5.2 Importancia	29
1.5.3 Tipos de Gestión	29
1.5.4 Liderazgo.....	31
1.5.5 Características de un líder	31
1.5.6 Tipos de líder.....	32
1.5.7 Estilos del liderazgo empresarial	34
1.6 MULTIFUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA.....	35
1.6.1 Multifuncionalidad.....	35
1.6.2 La Secretaria.....	36
1.6.3 La Secretaria y la multifuncionalidad	37
1.6.4 Las actitudes y aptitudes de la secretaria multifuncional.....	38
1.6.5 Características que debe poseer una secretaria de gerencia multifuncional	40
1.6.6 Relaciones humanas de una secretaria multifuncional.....	41
1.6.7 Liderazgo de una secretaria multifuncional	42
1.6.8 La secretaria multifuncional como líder	42
1.6.9 Características de una secretaria líder	43
CAPÍTULO II	
2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	46
2.1 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES	46
DATOS INFORMATIVOS	47
2.2 DISEÑO METODOLÓGICO.....	51
2.2.1 Tipo de investigación	52
2.2.2 Metodología	52
2.2.3 Unidad de estudio.....	52
2.2.4 Métodos y técnicas de investigación.....	54
2.2.5 Técnicas de investigación	55

Contenido	Pág.
2.2.6 Instrumentos.....	56
2.2.6 Análisis e interpretación de la ficha de observación.....	57
2.2.7 Análisis e interpretación de las entrevistas aplicadas a los gerentes de las principales instituciones del cantón Salcedo.....	58
2.2.8 Análisis e interpretación de las entrevistas aplicadas a las secretarias de las principales instituciones del cantón Salcedo.....	63
2.2.9 Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas al personal administrativo.....	69
2.2.10 Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los principales clientes de los diferentes almacenes del cantón Salcedo.....	81
2.3 Conclusiones.....	86
2.4 Recomendaciones.....	86
CAPÍTULO III	
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	88
3.1 INTRODUCCIÓN.....	88
3.2 JUSTIFICACIÓN.....	90
3.3 OBJETIVOS.....	91
3.3.1 Objetivo General.....	91
3.3.2 Objetivos Específicos.....	91
3.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	91
3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	93
3.5.1 Estrategia N° 1 Organizar al personal mediante un Organigrama estructural ...	94
3.5.2 Estrategia N° 2 Organigrama funcional, para ubicar las multifuncionalidades que debe cumplir la secretaria y el resto del personal de las empresas.....	95
3.5.3 Estrategia N° 3 Contratar al personal secretarial con perfil profesional para las diferentes empresas de línea blanca del cantón Salcedo para el cargo de secretaria multifuncional.....	97
3.5.4 Estrategia N° 4 Aplicación de las 5S para el desempeño afectivo de las secretarias multifuncionales de los almacenes de electrodomésticos.....	100
3.5.5 Estrategias N° 5 Formas de motivar a las diferentes secretarias multifuncionales de los principales almacenes de línea blanca.....	105

Contenido	Pág.
3.5.6 Estrategias N° 6 Capacitación y actualización	107
3.6 Conclusiones	117
3.7 Recomendaciones.....	117
3.8 Bibliografía	119
Anexos	120

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla 1. Información de "ALMACENES LA GANGA".....	48
Tabla 2. Información de "Almacenes Multihogar"	49
Tabla 3. Información de "Almacenes la Gran Vía"	50
Tabla 4. Información de " Créditos Balarezo"	51
Tabla 5. Población.....	53
Tabla 6. Ficha de Observación.....	57
Tabla 7. LA SECRETARIA PROPORCIONA INFORMACIÓN ÚTIL	69
Tabla 8. CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA SECRETARIA	70
Tabla 9. LA SECRETARIA REALIZA ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA	71
Tabla 10. LA SECRETARIA TIENE CONOCIMIENTOS DE CONTABILIDAD .	72
Tabla 11. CONOCIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LA SECRETARIA.....	73
Tabla 12. UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS MERCANTILES	74
Tabla 13. HABILIDADES DE LA SECRETARIA EN SU TRABAJO	75
Tabla 14. ACTIVIDADES IMPORTANTES QUE REALIZA LA SECRETARIA .	76
Tabla 15. NIVEL DE RESPONSABILIDAD DE LA SECRETARIA EN LA EMPRESA	78
Tabla 16. A QUE DEPARTAMENTOS ACUDE LA SECRETARIA A REALIZAR SUS FUNCIONES	79
Tabla 17. NIVEL DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA SECRETARIA	81
Tabla 18. FUNCIONES QUE CUMPLE LA SECRETARIA EN LA EMPRESA...	82
Tabla 19. TRATO DE LA SECRETARIA AL CLIENTE	83
Tabla 20. ACTIVIDADES QUE REALIZA LA SECRETARIA EN LA EMPRESA	84
Tabla 21. CONOCIMIENTO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE EL CLIENTE VÍA TELEFÓNICA	85
Tabla 22. PROGRAMA DE LIMPIEZA	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Categorías Fundamentales	20
Gráfico 2. LA SECRETARIA PROPORCIONA INFORMACIÓN ÚTIL	69
Gráfico 3. CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA SECRETARIA	70
Gráfico 4. LA SECRETARIA REALIZA ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA	71

Contenido	Pág.
Gráfico 5. LA SECRETARIA TIENE CONOCIMIENTOS DE CONTABILIDAD	72
Gráfico 6. CONOCIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LA SECRETARIA.....	73
Gráfico 7. UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS MERCANTILES	74
Gráfico 8. HABILIDADES DE LA SECRETARIA EN SU TRABAJO.....	75
Gráfico 9. ACTIVIDADES IMPORTANTES QUE REALIZA LA SECRETARIA	76
Gráfico 10. NIVEL DE RESPONSABILIDAD DE LA SECRETARIA EN LA EMPRESA	78
Gráfico 11. A QUE DEPARTAMENTOS ACUDE LA SECRETARIA A REALIZAR SUS FUNCIONES	79
Gráfico 12. NIVEL DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA SECRETARIA	81
Gráfico 13. FUNCIONES QUE CUMPLE LA SECRETARIA EN LA EMPRESA	82
Gráfico 14. TRATO DE LA SECRETARIA AL CLIENTE.....	83
Gráfico 15. ACTIVIDADES QUE REALIZA LA SECRETARIA EN LA EMPRESA	84
Gráfico 16. CONOCIMIENTO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE EL CLIENTE VÍA TELEFÓNICA	85
Gráfico 17. Modelo de Organigrama Estructural.....	95
Gráfico 18. Modelo de Organigrama Funcional	96
Gráfico 19. Manera eficaz para la secretaria de seleccionar las cosas del área de trabajo.....	102

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. La imagen y su importancia	112
Fotografía 2. Servicio al cliente	114
Fotografía 3. Cortesía telefónica.....	115

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación da a conocer que el perfil profesional de la secretaria radica en cumplir con eficiencia el desarrollo óptimo de sus funciones; esto quiere decir el llevar adecuadamente la correspondencia, estar a disposición del gerente de la empresa, llevar, traer adecuadamente la información, entre otras actividades que siempre deben estar acompañadas de una buena atención.

El propósito de la investigación es la realización de un análisis minucioso de la multifuncionalidad de la secretaria, y plantear estrategias para lograr un trabajo más efectivo de las secretarias que contribuyen con sus conocimientos en las diferentes instituciones de línea blanca.

Uno de los procesos principales para analizar cuidadosamente las funciones que realizan las secretarias en los principales almacenes del cantón Salcedo, es llegar al grado de confianza con los gerentes y personal que trabajan en las empresas, con el propósito de profundizar este tema como se va desarrollando, el objetivo es analizar la situación actual de las secretarias con respecto a las funciones que realizan y plantear estrategias para lograr un trabajo más efectivo en las secretarias.

El método aplicado es el estadístico, mediante el cual nos permitió tabular los resultados obtenidos con la aplicación de encuestas, la técnica de investigación es la entrevista y la encuesta, para obtener información de la perspectiva que tienen los gerentes, las secretarias, personal administrativo y clientes fijos de los principales almacenes del cantón Salcedo, a fin de que posteriormente cuenten con la información y sugerencias para evitar el bajo rendimiento que ocasiona la secretaria por la acumulación de tareas en un tiempo no adecuado.

En el capítulo I.- Se describe el fundamento teórico de la investigación, el desglose de la categorización, como lo es empresa, gestión administrativa y financiera, gestión y liderazgo, la multifuncionalidad de la secretaria, criterios de varios autores así como también los de la autora.

En el capítulo II.- Se desarrolla una breve categorización de las empresas que fueron analizadas, los nombres sociales de las empresas, el diseño metodológico, tipo de investigación, la metodología, la unidad de estudio con su respectiva fórmula para sacar la totalidad de personas para aplicar las encuestas, métodos, técnicas e instrumentos y el análisis e interpretación de datos obtenidos en las empresas encuestadas aplicadas a las empresas con sus conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo III.- Encontramos las estrategias para enfrentar la multifuncionalidad de la secretaria en los principales almacenes de línea blanca del cantón Salcedo. Y sus respectivos análisis de las funciones que realizan las secretarias y si estas están de acorde a su cargo y conocimientos que poseen.

Posteriormente podemos observar las conclusiones, recomendaciones y anexos que evidencian que el trabajo de investigación fue elaborado con responsabilidad y honorabilidad con los resultados esperados.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. ANTECEDENTES

Se han encontrado algunas investigaciones que demuestran claramente sobre la multifuncionalidad de la secretaria y su influencia en el desempeño efectivo de las actividades, en las siguientes instituciones:

Según, la ponente, Carmen Alina García Díaz, coautora del libro: “Aprende a Ser Secretaria” y “Manual para el desempeño profesional de la Secretaria” II. Edición. ISBN 978-959-16-0654-9. Editorial Universitaria. Registro CENDA N°. 717-2018. Cuba; el autor concluye que la secretaria perfecta, es el sueño ideal de una empresa, una buena secretaria no es sólo aquella que sabe idiomas, atiende perfectamente el teléfono y las visitas, escribe cartas y cosas por el estilo... es algo más, con una buena secretaria puede triunfar cualquier tipo de jefe.

Según, la tesis de la Universidad de Machala, Facultad de Ciencias Empresariales, tema “Análisis de la multifuncionalidad de la secretaria moderna en las entidades educativas particulares del cantón Machala y su impacto en la dirección gerencial”, de las autoras, Judy del Pilar Reyes y Doris Jahayra Villegas, su directora de tesis Socióloga Cecibel Espinoza Carrión, en el periodo 2011 – 2012, dice que la secretaria

multifuncional dentro de las instituciones Educativas Particulares manejan soportes de procesos contables y financieros, en muchos de los casos no tienen conocimiento de estos temas lo que provoca falencia en el manejo y emisión de los mismos, a la vez la secretaria multifuncional, presenta frecuentemente conflictos en la realización de sus funciones por los que se genera el bajo rendimiento provocando la no satisfacción de los logros que requiere la empresa para salir adelante, por lo mismo manifiestan que mediante el análisis de la multifuncionalidad de la secretaria podemos medir el nivel de desempeño de las actividades y como evitar el bajo rendimiento que ocasiona una secretaria multifuncional.

Según la Coordinadora Nacional de Cursos, la Licenciada Amalia Taquechel Barreto, en su publicación, Libro “Aprende a ser Secretaria”. I Edición. ISBN 959-16-0339-8. Editorial Universitaria. Nos manifiesta que la secretaria multifuncional con sus habilidades y destrezas que posee una Secretaria o Asistente Ejecutiva, le permiten mejorar el procedimiento ya establecido con respecto a ese cargo y darle mayor valor al servicio que presta dentro de la entidad, ya que toda empresa necesita una secretaria dinámica, activa y productiva, que sienta el avance y desarrollo de cada una de las ejecuciones de sus funciones. El prestigio que tenga el cargo de secretaria dentro de una empresa, dependerá del nivel de desenvolvimiento que tenga la persona que ejecuta dicho cargo.

Para la investigadora, la multifuncionalidad de la secretaria y su influencia en el desempeño efectivo de las actividades en los principales almacenes de línea blanca en el cantón salcedo, provincia de Cotopaxi. Es de relevante importancia, puesto que el mismo es una investigación original y propia de la autora, la misma que es un método que ayudara a enfrentar la multifuncionalidad de la secretaria y así evitar el bajo rendimiento por parte de la secretaria para que con ello no afecte a la parte gerencial de las diferentes instituciones con las que se está trabajando.

1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico 1.

Categorías Fundamentales



Elaborado por: La tesista

1.3 EMPRESA

La empresa es una unidad económica destinada a producir bienes y servicios; una comunidad de aportaciones de la técnica, la mano de obra y el capital, en sus diversas formas. Por consiguiente, la empresa es un ENTE SOCIAL, que está integrado por personas con objetivos similares, en donde: algunos aportan dinero; otros bienes materiales; otro trabajo físico o intelectual. En general, la empresa presta un servicio económico, mediante el cual trata de conseguir un beneficio que remunere a lo

consumido para prestar el servicio, a los esfuerzos personales realizados y al riesgo que tiene la empresa.

Definiciones:

ROMERO, Ricardo, (2007), define a la empresa como "El organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela."(Pág. 9).

Para la tesis la Empresa es aquella que se dedica a una actividad económica, con el fin de obtener ganancias de la inversión que en un principio establecen un número de personas, toda empresa, institución u organización ofrece un producto o servicio con el objetivo de satisfacer un bien.

A la vez la empresa establece una meta de tal manera que su logro es satisfacer los gustos y necesidades más exigentes de sus consumidores permitiéndose así ser reconocidas en lo más largo de su territorio y porque no fuera de él, con el fin de obtener más rentabilidad para cada uno de los socios. Siendo así que todas aquellas personas que se dedican a una actividad comercial y posean un número de empleados con una infraestructura adecuada, es considerada una empresa y la misma no deberá eludir responsabilidades con quienes forman parte de la misma, cumpliendo con las leyes que son establecidas por el gobierno.

1.3.1 Características de la empresa

- **Generar bienes y servicios**

Los bienes y servicios económicos o escasos son aquellos generados en las distintas actividades económicas.

- **Bienes y servicios destinados a la comercialización**

Los bienes y servicios representan un término importante en los principios de la economía. Los bienes son cosas tangibles que pueden consumirse, como por ejemplo

la ropa y los alimentos. Los servicios son acciones que las personas realizan, como un corte de cabello o un servicio de limpieza.

- **Obtención de ganancias**

Es un estado financiero que muestra los ingresos de una organización así como sus gastos, durante un determinado período. También se llama estado de ingresos y egresos, estado de resultados, estado de ingresos y gastos, estado de rendimientos.

- **De los aportes de los socios solo se recupera si las empresas marchan bien.**

La recuperación de los aportes de los socios de una empresa, tiene una visión compleja acerca del tema, esto no quiere decir no que se recuperen los aportes. Lo que sucede que esta recuperación depende de cómo se ha manejado la empresa; muchas veces, se han dado casos que no se ha podido recurrir un aporte, no porque las leyes no los amparen, sino porque, la empresa no tuvo resultados de crecimiento.

1.3.2 Importancia de la empresa

La importancia de una empresa radica en inculcar los valores a los propios empleados de forma que dichos valores afecten a las relaciones que se mantienen con los clientes. Estos valores o formas de comportarse pueden parecer prioridades como obligaciones o imposiciones de la empresa hacia sus empleados.

En ocasiones no se entiende la política empresarial ni se sabe porque se toman las medidas que se toman. Muchas veces los empleados deben de vestir con ropas determinadas, realizar llamadas siempre de la misma forma, evitando decir ciertas palabras o despidiéndose siempre de la misma manera. Estas formas son las que a largo plazo van a influir y dar importancia a la empresa.

1.3.3 Objetivos de la empresa

Se entiende por los objetivos de una empresa como aquellos efectos que la empresa desea obtener o el rumbo que desea tomar, los objetivos adquieren una gran

importancia ya que determina el camino que se debe seguir y es a su vez resulta una manera de motivar y estimular a las personas que trabajan en el negocio.

Definida la misión, es necesario establecer unos objetivos concretos a alcanzar, que deben tener las siguientes características:

- Cuantificables.
- Medibles.
- Redactados de forma breve, concisa y clara.
- Alcanzables.
- Tener un responsable único.
- Controlados periódicamente.

Los objetivos de la empresa deben ser coherentes con la misión y entre sí. Cabe establecer objetivos según el nivel de la empresa: generales, por unidad de negocio, por departamento.

1.3.4 Clasificación de las empresas

Las empresas pueden clasificarse por diferentes aspectos los cuales conoceremos a continuación, detallándolos cada una para una mejor comprensión y de esta manera saber a qué se dedica cada empresa, y como son consideradas en el mundo de los negocios.

Por su actividad o giro:

- **Industriales.-** Realizan la transformación total o parcial de materia prima en productos terminados que satisfacen necesidades humanas.
- **Comerciales.-** Persona jurídica que se dedica a la compra y venta de mercaderías a un precio superior al adquirido con la finalidad de obtener utilidad.
- **Servicios.-** Son todas aquellas que prestan y venden productos intangibles destinados a satisfacer necesidades complementarias del ser humano.

Según el capital:

- **Empresa privada.-** Son entidades creadas con fines de lucro mediante la aportación de capital propio de las personas naturales o jurídicas.
- **Empresa pública.-** Son aquellas instituciones que pertenecen al Estado. Generalmente son creadas sin finalidad de lucro.
- **Empresa mixta.-** Son entes contables que se conforman con el aporte de capital público y privado. El marco legal es reglamentado por los dos sectores.

Por la integración de capital:

- **Unipersonales.-** Es aquella que está formada y es de propiedad de un solo dueño o persona natural.
- **Sociedades.-** El capital de la empresa está formado por la aportación de varias personas conocidas como accionistas.

1.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1.4.1 Gestión Administrativa

Se puede definir que la Gestión Administrativa es proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

El Diccionario Español, (2008). Gestión Administrativa. “Es la capacidad de coordinar las acciones de una empresa logrando que sean económicamente estables en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador.” (Pág. 28).

Para la tesis Gestión Administrativa, es aquella que determina la seguridad que poseen las personas quienes son las encargadas de dirigir, evaluar y controlar las empresas en la buena conducción de los recursos dentro de las mismas, permitiendo

que estas se desarrollen eficientemente y eficazmente, a la vez las empresas alcanzan sus objetivos señalados, con un personal calificado que trabaje para el bien de la organización y cuide la imagen de la empresa con la optimización de recursos respetando los aspectos político que la empresa lo establece.

1.4.2 Procesos importantes de la Gestión Administrativa

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control

Por lo escrito anteriormente, dentro proceso administrativo, vamos a conocer de qué se trata cada uno de ellos, tomando en cuenta cuales son las funciones que hacen cada una de ellas.

Función de planeación

La primera función del proceso administrativo es la planeación, esta función consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos.

La planificación administrativa, es un proceso de selección de objetivos, alternativas, recursos y medios para alcanzar mayores niveles de desarrollo de un país, institución o empresa de que se trate.

Por lo dicho podemos aseverar que constituye una toma de decisiones, ya que incluye la elección de una entre varias alternativas.

Función de organización

La segunda función del proceso administrativo es la organización, ésta es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.

Organizar, es conjugar los medios a disposición (hombre-técnica capital y otros recursos) para alcanzar la producción. Lógicamente hay empresas en que el propietario hace todo, es decir ejecuta todas las funciones.

Función de Dirección – Ejecución

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento.

En otras palabras la función de ejecución, es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo; la ejecución significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad suprema.

Función de Control

El control es la cuarta función del proceso administrativo, éste consiste en la evaluación y corrección de las actividades del que hacer de los subordinados, para asegurarse de lo que se realiza va de acorde a los planes, para una mejor comprensión esto nos quiere decir que mediante la función de control, siempre debe existir una persona la cual controle las actividades que se estén desarrollando.

Por lo tanto sirve para medir el desempeño en relación con las metas, detecta las desviaciones negativas y plantea las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes.

1.4.3 Gestión Financiera

La Gestión Financiera por su lado consiste en administrar todos los recursos o materiales que disponga la empresa para cubrir los gastos y de esta manera puedan funcionar correctamente la empresa, esta gran responsabilidad por su lado tiene una sola persona quien es el gestor financiero quien lleva un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de una empresa.

PEROSSA, Mario Luis. “Introducción a las Finanzas Corporativas”. 1º Edición (2010), define a la “Administración Financiera como el área que cuida los recursos financieros de la empresa. Esto significa que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.” (Pág. 10).

En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de:

- La Inversión
- El Financiamiento
- La Administración de los Activos

Para la tesista la administración financiera es, administrar de un forma correcta y responsable todos los recursos que se manejar dentro de una institución con el fin de cubrir todos los ingresos y gastos de la empresa, teniendo en cuenta que este cargo lo realiza un gestor financiero que es la persona capacitada para mantener la gestión administrativa de una forma ordenada y adecuada.

1.4.4 Importancia del administrador financiero en la empresa

NUÑES, Jesús Arturo. (2014), “GESTION FINANCIERA”, consultado el 20 de noviembre del 2014. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/importancia-del-administrador-financiero-en-la-empresa.htm>.

Manifiesta que un administrador financiero de una empresa es un miembro cuya responsabilidad radica en la maximización del patrimonio invertido de sus accionistas, la función propia del administrador financiero conducente siempre a ayudar en el propósito de maximizar el patrimonio de los accionistas.

Para la tesista la importancia del administrador financiero es que a la persona destinada a ejecutar este cargo debe tener amplios conocimientos acerca de la gestión financiera y todos los recursos que tenga la empresa para de esta manera proporcionar un trabajo eficiente maximizando las posibilidades de que la empresa siga creciendo.

1.5 GESTIÓN Y LIDERAZGO

1.5.1 Gestión

Es la materia en la que nos enseña a poder gestionar y ser líderes de nuestros propios negocios con un solo objetivo en general como es el éxito empresarial, cumpliendo a cabalidad todas las metas para llegar a la meta y de esta manera generar rentabilidad para la misma, con poder de decisión para enfrentar los diferentes obstáculos que se presenten.

CHIAVENATO, Idalberto, *Gestión*, 3^o edición, (2009) señala que la Gestión es: “Un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adopta las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (Pág. 6).

Para la tesista la Gestión es un proceso para llevar a cabo diligencias que hace posible la realización de una operación cabe resaltar que una gestión necesita de tiempo ya que primero es analizada, y posteriormente es aceptada según su necesidad, que la empresa o la persona lo necesite, de la misma manera es la obligación de quien este gestionando el estar pendiente para tener conocimiento si la gestión que realizo se está ejecutando o por lo contrario fue rechazada desde un inicio.

1.5.2 Importancia

Todas y cada una de nuestras actividades de nuestra vida cotidiana tienen que tener un Punto de Partida, que consiste en el establecimiento de un Objetivo en particular o una Meta que consta de la finalidad que se le da a la acción que llevamos a cabo, necesitando para ello contar además con una Técnica y Metodología en particular, aplicándose esto a muchos órdenes.

1.5.3 Tipos de Gestión

- **Gestión Tecnológica**

La Gestión Tecnológica promueve la organización y la ejecución de tareas en relación estrecha con los agentes (investigadores, ingenieros, científicos, tecnólogos). La razón misma de su definición está centrada a los avances de la ciencia en todos los aspectos de vida cotidiana, cuando más, si se mira desde la óptica empresarial motor mismo del desarrollo de una nación.

- **Gestión Social**

La Gestión Social, es aquella que se ocupa de construir diversos espacios destinados a la interacción social y a la superación de aquellos problemas u obstáculos, hoy en día las empresas se encuentran interesadas en atender los requerimientos de las personas a través de un departamento exclusivo llamado “atención al cliente”.

- **Gestión de Proyecto**

La Gestión de Proyectos es un conjunto de técnicas, conocimientos, habilidades y herramientas encaminadas a planificar tareas que conduzcan a alcanzar los requisitos del proyecto, esta tarea debe cumplir con los requisitos ya establecidos a fin de que sea satisfactorio.

- **Gestión Ambiente**

En sentido general, se entiende por “Gestión Ambiente”, al conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad entre quienes son parte integrante de una empresa, cuyo objetivo es la conservación de un estado de ánimo positivo y emprendedor.

- **Gestión Estratégica**

“La razón de ser de la organización, que algunas formalizan en la misión, su visión empresarial y los valores que quieren que guíen su actuación teniendo en cuenta que la Gestión estratégica, se divide en tres grandes partes: análisis estratégico, formulación y la implantación de la estrategia.”

- **Gestión Administrativo**

George Terry en su texto: “El Gerente y la Administración” México. 2011. Tercera Edición; explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar los objetivos manifestados mediante la participación de seres humanos y de otros recursos, permitiendo que se desarrollen proyectos que beneficien a quienes lo requieren, siempre y cuando no se cometa actos que perjudiquen la ética profesional de las personas. (Pág. 10).

- **Gestión Financiera**

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar.

- **Gestión Pública**

Es conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el poder ejecutivo.

1.5.4 Liderazgo

El líder es una persona que posee diversas cualidades y aptitudes, con las que influye en otras personas, para su dirección y la realización de uno o varios fines y objetivos, es la persona que guía a un grupo en forma ordenada y con un objetivo determinado, usualmente encabezando un sistema jerárquico, es decir, suele ser el jefe de una organización, aunque se dan los casos en que existe un líder que no es el jefe jerárquico esto se debe a que el jefe encargado no posee cualidades para ser un líder.

COLOMBO, Daniel, (2004), “Sea su propio jefe de prensa”, 1º Edición, Manifiesta que ser un líder es tener la fuerza, el carácter, y las ganas de serlo ya que esto engloba muchas responsabilidades, a la vez ser uno su propio jefe merita tener el poder de decisión para alcanzar las metas que este se proponga en su vida continua. (Pág. 5).

Para la tesista, el liderazgo es un poder que se da a una persona quien es capaz de dirigir, trabajar y satisfacer una empresa, organización, institución o grupo de personas, es la confianza depositada para que mediante la misma se obtengan resultados de excelencia, la misma debe saber ser un buen líder en cuanto a la toma correcta de decisiones ya que estas pueden llevar al éxito o fracaso de la empresa.

A más es muy importante conocer que un líder es aquella persona o individuo que guía a otros a hacia una meta que tienen en común, con un grupo de personas quienes están involucrados en el proceso del mismo.

1.5.5 Características de un líder

La capacidad de visualizar el futuro y plantear unas acciones claras para combatir ese futuro y lograr las metas que beneficien a su equipo de trabajo.

Un buen líder emplea muy bien su tiempo, tiene habilidades, sabe delegar, sabe que es importante o no lo es, que es urgente y que no es, y tiene un excelente manejo de las prioridades.

Un líder siempre está rodeado de un grupo de personas que lo siguen, trabajan por un beneficio común y tienen un manejo de prioridades, las cuales se identifican gracias al conocimiento de lo que es importante y lo que es urgente.

1.5.6 Tipos de líder

El líder puede ser de varios tipos, y su clasificación puede ser confusa, ya que poseen características que son comunes a todos los tipos, pero existen tipos básicos de líderes que se pueden clasificar por la forma en que ejercen el liderazgo.

Tipos de líder según la forma de ejercer el liderazgo

Líder espontáneo

Es el líder que surge espontáneamente, al presentarse una determinada situación o problema asumiendo el mando de las acciones a realizar, dando instrucciones y coordinando las acciones necesarias para llevarlas a buen fin.

Líder tradicional

Es el líder que obtiene el poder por poseer un cargo o por ser perteneciente a un grupo de poder establecido, es el caso que suele darse en monarquías y empresas familiares, en donde el liderazgo es heredado a un miembro (generalmente al primogénito).

Líder autoritario

Es aquel que toma las decisiones de forma autoritaria, sin pedir consejo a otras personas ni dar explicaciones sobre sus actos y decisiones, aunque en ocasiones sus decisiones son acertadas, suelen errar en el camino adecuado para la consecución de las acciones tendientes a un fin preciso, ya que al ser autoritarios, ignoran y desaprovechan las opiniones y sugerencias de sus subordinados.

Líder democrático

Es el líder que toma las decisiones previa consulta a los demás, y plantea los problemas aceptando las opiniones y consejos de otros para tomar las decisiones.

Líder liberal

Es el líder que delega algunas decisiones a los demás, permitiéndoles de esa manera aumentar las capacidades de cada miembro del grupo, este tipo de líder no necesita que no designen ya que posee cualidades que los demás no tienen.

Líder carismático

Son líderes que por su personalidad y carisma influyen en ciertas personas llegando incluso a inspirarlas, son personas que por lo común tienen una autoconfianza muy elevada, misma que “contagian”, de cierta forma a los demás, logrando que las personas realizaran diversos fines y son fuentes de inspiración para otros.

Algunos tipos de líderes según el ámbito en el cual actúan como:

Líderes políticos

Se refiere a las personas que poseen cualidades de protector, integrador y guía, para un pueblo o sector de mismo, entendiéndose por una persona en quien recae la confianza del pueblo para gobernarlo, también son líderes políticos aquellos que han buscado liberar a un pueblo o nación, como fue el caso de líderes políticos que en algunos casos también eran líderes sociales y militares.

Líderes religiosos

Son todos aquellos que presiden algún cargo eclesiástico de relativa importancia, o promueva algún movimiento religioso, de manera que inspiren a otros a seguir dicha religión o los preceptos que está imparta.

Líderes sociales

Son aquellos que guían de alguna manera un movimiento social, influyendo en los demás para apoyar ciertas tendencias o ideales.

Líder empresarial

Se entiende como líder empresarial a la persona que ha logrado realizar distintos proyectos de negocios, llevándolos a cabo de manera eficaz y certera, sobresaliendo entre otros empresarios, llegando a ser tomado en cuenta por otros para diversos negocios, entendiéndose de esto que es una persona que inspira a los demás e influye en ellos.

1.5.7 Estilos del liderazgo empresarial

Liderazgo natural

Se caracteriza por tener grandes habilidades comunicativas y motivadoras entre las personas, así como satisfacer eficientemente las necesidades de su equipo de trabajo.

Se le distingue del resto, y sobre todo del autocrático, en que no impone nada y todas las decisiones son llevadas a cabo con el consentimiento y participación de todas las personas, siendo en este caso muy parecido al liderazgo participativo.

Liderazgo participativo

Muy parecido al anterior, este tipo de liderazgo, pese a tener él mismo la última decisión, no duda en consultar y evaluar las opiniones del resto de equipo de personas en el proceso de toma de decisiones.

Liderazgo burocrático

Se caracteriza por llevar a cabo las tareas según su “libro de estilo” y “hoja de ruta marcada”. No contemplan ningún cambio y en caso de surgir imprevistos cuenta con

soluciones ya preparadas. No muestra demasiado interés en la personalidad de las personas ni en su motivación, siendo su empatía casi inexistente.

Liderazgo carismático

El líder carismático sobresale del resto por sus cualidades innatas de inspiración y su poder de atracción hacia las personas se muestran siempre muy enérgicos al transmitir sus ideas generando satisfacción y entusiasmo dentro del grupo de trabajo; llegando incluso a pensar que sin la figura del líder carismático dentro de la organización no hay éxito.

1.6 MULTIFUNCIONALIDAD DE LA SECRETARIA

1.6.1 Multifuncionalidad

Se refiere a la capacidad de una estructura o sistema para realizar varias funciones. En general, todas las estructuras del sistema político tienen la característica de desempeñar más de una función.

Es toda aquella persona que tiene conocimientos teóricos y prácticos de las innovaciones empresariales públicas y privadas en diferentes áreas temáticas, y que está preparada para competir con nuevos retos en un mundo globalizado.

GAMBOA, José; (2005), Como ser una Secretaria de Gerencia Multifuncional; Manifiesta que una secretaria multifuncional es aquella persona encargada de realizar varias funciones encomendadas en un tiempo destinado a la vez la misma es responsable y se desempeña eficientemente para tener éxito empresarial. La secretaria nos dice el autor que nace, mas no se hace. (Pág. 18).

Para la tesista la secretaria multifuncional es aquella persona capacitada y preparada, para realizar varias funciones encomendadas a ella haciendo que el trabajo de su jefe resulte más fácil y por medio de este la empresa pueda surgir, la secretaria multifuncional debe adaptarse a las exigencias de su trabajo con firmeza y seguridad,

como punto clave toda secretaria multifuncional incluye los imprevistos en su agenda personal para evitar todos aquellos retrasos innecesarios y cumpla con amor y sobre todo con responsabilidad todas las tareas a ella encomendadas.

1.6.2 La Secretaria

La posición de la secretaria se ha modificado radicalmente en los últimos años, hoy se espera que sea una verdadera asistente de gerencia, que no solo maneje en forma eficiente su labor en la organización, sino que tenga conocimientos básicos sobre tecnología, relaciones públicas, imagen corporativa, servicio al cliente, etiqueta y protocolo; entre otros, esto le permitirá solventar algunas situaciones, solucionar problemas, tomar decisiones, es decir, convertirse en una profesional efectiva y competitiva.

La imagen de la mujer profesional en secretariado

Elementos básicos para una apariencia personal positiva:

- Vestir ropa clásica de calidad, buen entalle, corte y género.
- Llevar el cabello limpio y arreglado.
- Limpieza corporal y absoluta.
- Usar maquillaje discreto.
- Buen sentido de la combinación de colores y con esa base comprar la ropa.
- Las aberturas de las faldas deben ser discretas.
- Usar una fragancia suave, floral y cítrica.

Características y cualidades de la secretaria

Las características y cualidades de una asistente hacen la diferencia el momento en el que un jefe, directivo o gerente deba contratar una secretaria o asistente, en lo posible optara por contratar una persona que cumpla un perfil profesional y personal que esté acorde con los objetivos empresariales o institucionales.

1.6.3 La Secretaria y la multifuncionalidad

En un mundo globalizado, donde impera ser competitivos para tener éxito empresarial y una de las estrategias empresariales es tener una secretaria de Gerencia Multifuncional, la que debe desempeñarse eficientemente.

“La misión de una Secretaria de Gerencia Multifuncional, exige una preparación técnica en diversas áreas temáticas y una experiencia profesional amplia y concreta de ideas; por cuanto la empresa es una agrupación de personas, bienes y capitales con un objetivo a cumplir que requiere una dedicación específica por parte de cuantos quedan encuadrados en las actividades de la misma”.

Además, ser secretaria es una vocación y profesión no una salida laboral fácil, secretaria viene de la palabra Secreto, por las manos de la secretaria circulan asuntos que afectan a todos los departamentos. De ella se espera que mantenga el secreto profesional.

La secretaria multifuncional es la que va a desempeñar un puesto importante de la empresa por sus conocimientos diversos y su criterio lógico, las empresas de éxito buscan este tipo de secretarias no tomando en cuenta la institución donde se repararon o la antigüedad laboral en grandes empresas, lo que las empresas tomen en cuenta es que la secretaria tenga grandes ideas y un rápido criterio lógico, por lo que se recomienda a toda secretaria este en constante capacitación y ejercite la mente.

Una de las recomendaciones que la secretaria nunca debe olvidar es la atención al cliente ya que es norma fundamentada en todas las entidades, que en cliente es la persona más importante para la empresa por lo tanto, es deber de toda secretaria multifuncional que al cliente se le trate con la debida cordialidad ya que en muchos de los casos esta responsabilidad es delegada a la secretaria.

1.6.4 Las actitudes y aptitudes de la secretaria multifuncional

La aptitud se basa en la habilidad que poseen los individuos a través del paso de los años con la experiencia y preparación profesional, es decir que la aptitud es disponer de alguna habilidad, mientras que la actitud es la voluntad de mejorar una debilidad en un conjunto de habilidades.

Actitudes Positivas de la secretaria multifuncional

La actitud positiva significa elegir pensar de forma constructiva, objetiva y sana. Asimismo, visualizar, anticipar lo mejor y aprender a pensar en lo bueno y lo agradable, la importancia que ejerce ser optimistas en la vida refleja siempre el estado de nuestra vida interior, nuestra filosofía y de nuestra perspectiva, entre las actitudes positivas más relevantes tenemos:

Vocación; en este sentido, resulta evidente que la secretaria debe poseer, al igual que otro profesional cualquiera, una fuerte vocación por su trabajo y por todo lo que lleva aparejado; además, la personalidad adecuada al puesto de secretaria es la que refleje el máximo interés por la tarea que se realiza y una constante capacidad de renovación y reciclaje profesional.

Autodominio; el dominio de uno mismo es una señal de madurez, pero ¡no todos los individuos maduros tienen dominio de sí mismos!

La autodisciplina; el poner a funcionar el propio cerebro antes de abrir la boca, el pensar en las consecuencias de las propias palabras o actos antes de decirlos o actuar, el contener temperamento todo el tiempo y el nunca usar como último recurso las lágrimas en la oficina, son actitudes de dominio de uno mismo.

Control; el trabajo de una secretaria es complicado por naturaleza; suele desarrollarse con frecuencia en un ambiente propicio a la aparición de nervios y estrés; por lo tanto, saber controlar nuestros impulsos ayudará a dar solución al problema planteado.

Discreción; toda secretaria que ocupe un cargo de confianza para afianzar su permanencia en el empleo y merecer el ascenso a cargos de mayor responsabilidad, es una actitud que esta profesional debe demostrar en su lugar de trabajo.

Adaptabilidad; es fundamental que una secretaria tenga un carácter abierto, adaptable, ágil, atento a todo lo que pasa por sus manos; en definitiva, debe ser activa y dinámica y adaptarse a los diferentes estado de ánimo que presenten las personas que se encuentran a su alrededor.

Iniciativa; poseer capacidad de decisión en el ámbito de sus competencias, sobre todo porque es fundamental que descargue al jefe de cuestiones accesorias o poco relevantes y la iniciativa de esta profesional debe sentirse cuando un mando superior le delega alguna tarea.

Decisión; para que una secretaria ejecutiva pueda desempeñar el rol o papel profesional debe estar preparada para saber tomar decisiones oportunas; es decir, con una disposición favorable hacia el trabajo.

Responsabilidad; que los trabajos se realicen a su debido tiempo y correctamente, de la esmerada corrección, de comprobar fechas, cifras y nombres correctamente para el prestigio de la empresa.

Aptitudes Positivas de la secretaria multifuncional

Entre las aptitudes que una secretaria debe poseer para optimizar su labor señalemos también la capacidad de análisis y de síntesis, la responsabilidad y, sobre todo, la apelación constante al sentido común, a continuación observemos cuáles son las aptitudes exigibles en una secretaria (o) multifuncional:

Sólida formación, es imprescindible que la secretaria posea una sólida formación que la capacite para interpretar y resolver cualquier situación que se produzca en el ámbito de su trabajo.

Cultura, en todo caso, una secretaria ha de tener un buen nivel cultural, lo que implica unos amplios conocimientos de las reglas básicas de ortografía, gramática y sintaxis; y, al mismo tiempo, es conveniente que la expresión oral sea fluida y correcta, tanto en persona como telefónicamente.

Educación, una secretaria multifuncional tiene que estudiar como parte de su preparación las técnicas secretariales básicas y complementarias como transcripción, el manejo de utilitarios, que varían en función de las necesidades de la empresa.

Memoria, esta capacidad es asimismo, una aptitud muy valorada en una secretaria, aunque lo aconsejable es ayudarse de instrumentos que complementen esta facultad: agenda, archivadores, entre otros.

Capacidad analítica, entre las aptitudes que una secretaria debe poseer para optimizar su labor señalemos también la capacidad de análisis y de síntesis, la responsabilidad y, sobre todo, la apelación constante al sentido común; asimismo, debe ser una persona con gran sentido de la organización y planificación de su trabajo.

1.6.5 Características que debe poseer una secretaria de gerencia multifuncional

La capacitación, práctica, el adiestramiento y ser constantes, permiten que las características que debe poseer una secretaria sea afianzar su permanencia en el lugar de trabajo; entre los que podemos destacar:

- Administrar archivo
- Nociones de contabilidad y otras ramas afines
- Conocimientos de idiomas
- Personalidad definida
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Buena memoria
- Habilidad para tomar decisiones

- Presencia adecuada
- Trato gentil con clientes internos y externos
- Conocimiento y manejo de paquetes informáticos
- Cortesía al contestar el teléfono
- Manejo de equipos de oficina
- Administrar el tiempo
- Juicio claro, intuición y buen sentido
- Dominio en los recursos de oficina
- Técnicas de relaciones públicas

“Quien no sepa asumir riesgos no sabe decidir” Una actitud y permanente energía positiva, son claves para resolver y sacar adelante las situaciones de conflicto que comúnmente encontramos en nuestros lugares de trabajo. Traiga soluciones a su jefe, no problemas, facilite la vida a su jefe mejore su rendimiento, aprenda que al modificar algunos comportamientos puede cambiar la opinión que él tiene de usted y la forma de trabajar juntos.

La comunicación y el protocolo en los eventos sociales es otro de los aspectos que debe dominar la secretaria multifuncional. El saber hacer y el saber estar es la combinación excelente para el éxito de cualquier evento.

Por todo lo antes expuesto la secretaria multifuncional del nuevo milenio debe apoderarse de las herramientas y saberes necesarios que coadyuven a su desarrollo profesional y personal.

1.6.6 Relaciones humanas de una secretaria multifuncional

Las visitas.- El éxito de muchas empresas o la feliz conclusión de gestiones importantes dependen, en muchos casos, de reuniones celebradas en las propias organizaciones, y la forma de saber tratar con el apropiado tacto y cortesía al visitante.

La actitud de la secretaria ante la presencia de los visitantes debe ser con respeto y consideración, al tratarse de visitas externas como también del personal de las mismas instituciones que deseen entrevistarse con los directivos, esto evitara que los demás piensen en una imagen inexacta de la capacidad de la secretaria por lo tanto la secretaria debe mostrar permanentemente un afán de superación social e intelectual.

1.6.7 Liderazgo de una secretaria multifuncional

URQUIAGA, María Josefa. “La secretaria líder por excelencia”, disponible en la página: <http://rnasec.uniss.edu.cu/MRSecMultifuncional>, manifiesta que para llegar a ser verdaderas secretarias lideres hay que seguir un camino que exige mucha disciplina y saber ganarse el respeto de sus colaboradores gracias al carisma personal.

Para la tesista la secretaria multifuncional como líder es una persona que cada día se mantienen en constante actualización a través de talleres, cursos, seminarios y eventos y de esta manera ella contribuye con sus conocimientos, siendo más proactiva y siempre estando dispuestas a los nuevos desafíos, dentro y fuera del trabajo ya que alrededor de ellas giran actividades y orientaciones que da el directivo de la entidad por lo tanto se puede asegurar que la secretaria es una líder en potencia.

1.6.8 La secretaria multifuncional como líder

La secretaria, como líder, debe ser una persona que se gane la confianza y el respeto de su jefe como consecuencia de su actitud y comportamiento. La confianza y el respeto abren canales de comunicación de doble vía, haciendo posible la realización de los objetivos comunes.

La secretaria de hoy en día, debe contar con una serie de requisitos, que argumentan su buen desempeño, que sean una garantía de eficacia y colaboración exitosa para que la gerencia pueda ocuparse de sus gestiones, ser acreedora de la máxima confianza, la secretaria contara con una buena formación, conocimientos actualizados, solidez, discreción, carácter, personalidad, comportamiento, son clave para que exista una relación de confianza absoluta.

Es fundamental el apoyo de una secretaria intuitiva e inteligente, intuición e inteligencia para poder atender la mayor cantidad de temas posibles y hacerlo sin estrés y con buena educación.

Ser una buena secretaria es saber lo que el jefe necesita, pensar y anticiparse a dárselo con la seguridad de no equivocarse.

1.6.9 Características de una secretaria líder

- La secretaria líder avizora el futuro de las tareas o responsabilidades que se le asignan y las de su jefe, en tal sentido mantiene un seguimiento de ambas para contribuir al cumplimiento de estas y facilitar el trabajo de su jefe y equipo en general.
- Dentro de las competencias de la secretaria líder está la gestión eficaz del tiempo y saber determinar prioridades, para esto se dotará de técnicas e instrumentos de control y seguimiento que le permitirán planificar su tiempo y el del jefe, por eso se plantea que la secretaria trabaja con doble agenda.
- La Secretaria es parte indisoluble del equipo Jefe – Secretaria, para esto debe mantenerse al tanto de la actividad de la empresa, así como dominar las técnicas para la toma de decisión y resolución de problemas.

Capacidades a las que está sujeta una secretaria multifuncional en su trabajo

Está sujeta a la misma avalancha de interrupciones que cualquier jefe, pero no dispone de Filtro. El surtido de interrupciones es mucho mayor: los que desean interrumpir al jefe, y las que se generan con respecto a ella, tiene que trabajar con doble agenda.

Está inmersa en un ambiente de presiones y urgencias, donde por lo general el terminado final depende de ella. Su planificación tiene que ser muy flexible, pues con frecuencia cambian las prioridades.

La conducta de la secretaria en el lugar de trabajo

Toda profesional consolidada dispone de unos principios éticos por los que se rige la conducta de todos los profesionales que forman parte de ella, una buena secretaria debe poseer una buena conducta, respeto a todos quienes le rodean, un comportamiento único y saber trabajar en equipo.

Normas éticas de conducta para la secretaria de gerencia.

Debe ser leal a la empresa y a las personas con las que trabaja, mantener la buena fe en sus actos y ser una persona honrada, debe respetar el principio de confidencialidad y no divulgar la información y hechos de los que pudiese conocer en función a su cargo en el ejercicio de su profesión.

El secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de Secretaria, además que existen países en las que sus leyes protegen este principio, por lo tanto una Secretaria no divulgará, ni podrá poner en conocimiento de otras empresas, temas que no le hayan sido autorizados específicamente hablar de ellos.

La discreción es un principio fundamental, la información empresarial y a título personal de sus ejecutivos no debe ser divulgada, por un principio de ética la secretaria no debe copiar documentación y archivos que la empresa los considere como confidenciales, más aún descuidarse con estas copias y dejarlas al alcance de otras personas o guardarlas como armas para afrontar futuros problemas, o ser utilizados de forma extorsiva.

Habilidades que poseen las secretarias líderes:

- **Asertividad.** Ser positiva.
- **Escucha activa.** Prestar atención es lo más importante en la comunicación. Toda idea es válida. Las ideas no se aplastan, se expresan.
- **Buenas relaciones interpersonales.** Evite ser sarcástica e irónica. Es una agresión y no es una forma positiva.

- **La empatía.** Ser cordial y amables y ponerse en su lugar nos ayuda a entender mejor.
- **Dominio de la inteligencia emocional.** Un capital intangible que exigen todas las organizaciones de éxito.

La secretaria ejecutiva multifuncional moderna

Definitivamente, la secretaria ejecutiva multifuncional moderna, desempeña un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad del gerente. Debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas.

Es válido cuando se indica, que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en el que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan sus jefes.

El rol de una secretaria multifuncional se puede decir que una un trabajo difícil, pero no imposible y a mas es muy gratificante ya que el mismo requiere de un gran esfuerzo diario. Los hombres y las mujeres que tienen la dicha de contar con el apoyo incondicional y la eficiencia de una secretaria deben demostrar cuán importante ellas son para la empresa, sin duda alguna sin su apoyo la empresa no tendrá éxitos porque la secretaria es el pilar e imagen fundamental de toda organización, institución sea esta pública o privada.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

2.1 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES

Los principales Almacenes de líneas blanca ubicados en el cantón Salcedo provincia de Cotopaxi inician sus actividades en distintos periodos, dedicándose así a comercializar productos de uso doméstico en las líneas blanca, café, mueblería, tanques de gas doméstico e industrial, siendo los gerentes propietarios la señora Gloria Margoth Balarezo Cruz del Almacén "Créditos Balarezo" que comienza sus actividades comerciales el 01 de febrero de 1996, y actualmente cuenta con 2 sucursales en el mismo cantón en las calles 24 de Mayo y Ana Paredes. El señor Mario Raúl Orejuela Santo del "Almacén Multihogar" que realiza su apertura el 20 de noviembre del 2001, con sus dos sucursales en el cantón Salcedo en la calle 24 de Mayo frente al mercado central llamado Barrio América y en el cantón Latacunga ubicado en las calles 5 de Junio y Antoña Vela. La señora Quety Molina gerente actual del "Almacén La Ganga" iniciando su actividad comercial en el año 2008 y actualmente se encuentra ubicada en las calles Sucre y Ana Paredes. El señor Freddy Polit que actualmente ocupa el cargo de gerente del Almacén "La Gran Vía"

comenzando sus actividades en el año 2010 y se encuentra ubicada en las calles Ana Paredes y Sucre.

Las actividades de los diferentes Almacenes inician como empresas pequeñas destinadas a comercializar productos de uso doméstico para el hogar, cada una con un personal que se esfuerza día tras día para brindar al cliente un servicio moderno y de alta calidad, convirtiéndose con el tiempo en empresas que se han desarrollado, logrando posesionarse en el mercado como las más grandes y reconocidas en el cantón Salcedo y Latacunga.

Almacén Créditos Balarezo, Multihogar, La Ganga y La Gran Vía son empresas las cuales brindan facilidades de pago en sus compras que realizan sus clientes, brindando excelente atención durante las ventas y pos-venta, además cuentan con servicio de transporte para la entrega de productos exclusivo para sus clientes.

DATOS INFORMATIVOS

Instituciones a ejecutar:

- Almacén “La Ganga”
- Almacén “Multihogar”
- Almacén “La Gran Vía”
- Almacén “Créditos Balarezo”

Beneficiarios:

Directos: Gerentes, Propietarios y Secretarias de los diferentes Almacenes de línea blanca del Cantón Salcedo

Indirectos: La Comunidad Salcedense y los principales clientes que adquieren sus productos en los Almacenes.

Ubicación:

Provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo, barrio América.

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: octubre 2014

Fin: febrero 2015

Equipo técnico autoría:

Tesista: Jessica Estefanía Cisneros Balarezo

Financiamiento:

Presupuesto Personal

Tabla 1.

Información de "ALMACENES LA GANGA"

DATOS INFORMATIVOS	
Nombre de la empresa:	"Almacenes La Ganga"
Dirección:	Calle Sucre y Ana Paredes
Cantón:	Salcedo
Provincia:	Cotopaxi
R.U.C. No:	0990633436001
Teléfono:	2730-260
Fax:	2730260
E-mail:	laganga_ecu@cliente.gm.com
Logotipo:	

Fuente: Facilitada por la empresa

Elaborado: La tesista

Tabla 2.
 Información de "Almacenes Multihogar"

DATOS INFORMATIVOS	
Nombre de la empresa:	“Almacenes Multihogar”
Cantón:	Salcedo
Dirección:	24 de Mayo y Ana Paredes
Provincia:	Cotopaxi
R.U.C. No:	0501759948001
Teléfono:	2726647
Fax:	2726647
E-mail:	almacenesmultihogar@hotmail.com
Logotipo:	

Fuente: Facilitada por la empresa
Elaborado: La tesista

Tabla 3.

Información de "Almacenes la Gran Vía"

DATOS INFORMATIVOS	
Nombre de la empresa:	“Almacenes la Gran Vía”
Cantón:	Salcedo
Dirección:	Ana Paredes y Sucre
Provincia:	Cotopaxi
R.U.C. No:	0991260906001
Teléfono:	032726514
Logotipo:	

Fuente: Facilitada por la empresa

Elaborado: La tesista

Tabla 4.
 Información de "Créditos Balarezo"

DATOS INFORMATIVO	
Nombre de la empresa:	"Créditos Balarezo"
Cantón:	Salcedo
Dirección:	Ana Paredes y Sucre
Provincia:	Cotopaxi
R.U.C. No:	0501686687001
Teléfono:	2726 276
Fax:	2726276
E-mail:	facturasbalarezo@hotmail.com
Logotipo:	

Fuente: Facilitada por la empresa
Elaborado: La tesista

2.2 DISEÑO METODOLÓGICO

Es un proyecto de investigación factible porque permite la elaboración de una propuesta que solucionará problemas de capacitación y gestión, estudio sistemático de los hechos, en el lugar en que se producen los acontecimientos con el fin de obtenerse la información en forma directa de la realidad de la secretaria multifuncional y su desempeño efectivo de las actividades que realiza. Además se realizó el estudio cuantitativo del comportamiento de las variables basadas en opiniones obtenidas a través de entrevistas directas con los gerentes y secretarías de

los Almacenes, encuestas al personal administrativo y ventas, y a los principales clientes, dando lugar a una interpretación valorativa.

2.2.1 Tipo de investigación

En el presente trabajo se utilizó la investigación Descriptiva, a través de este método se describió la realidad de la situación que se presenta en la secretaria que presta sus servicios en los principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo.

La investigación ayudo a la recopilación, análisis de datos sobre el ambiente interno externo de la secretaria que trabaja en los diferentes Almacenes, es decir se detallará fenómenos, situaciones, contextos y eventos que presenta en los principales Almacenes de línea blanca.

2.2.2 Metodología

La metodología aplicada en la investigación fue de tipo Experimental, puesto que permitió a la investigadora visualizar e identificar acontecimientos existentes y relevantes del desarrollo de las actividades diarias que se efectúa en los Principales Almacenes de Línea Blanca del cantón Salcedo dedicados a la comercialización de productos de uso doméstico en las líneas blanca, café, mueblería y motocicletas, facilitando a que se tenga un enfoque objetivo que debe tener la implementación de las estrategias para enfrentar la multifuncionalidad de la secretaria y que su trabajo sea más efectivo en beneficio a cada una de las instituciones logrando ser pioneras en el mercado comercial.

2.2.3 Unidad de estudio

Población

La investigación propuesta se realizó en los “PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA” UBICADOS EN LA PARROQUIA SAN MIGUEL, CANTÓN

SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI, en la que se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 5.

Población

Función	Nº	TOTAL
Gerentes	<ul style="list-style-type: none"> • LA GANGA (1) • MULTIHOGAR (1) • LA GRAN VÍA (1) • CREDITOS BALAREZO (1) 	4
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • LA GANGA (1) • MULTIHOGAR (1) • LA GRAN VÍA (1) • CREDITOS BALAREZO (1) 	4
Contador	<ul style="list-style-type: none"> • LA GANGA (1) • MULTIHOGAR (1) • LA GRAN VÍA (1) • CREDITOS BALAREZO (1) 	4
Auxiliar Contable	<ul style="list-style-type: none"> • LA GANGA (1) • MULTIHOGAR (1) • LA GRAN VÍA (1) • CREDITOS BALAREZO (1) 	4
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> • LA GANGA (1) • MULTIHOGAR (1) • LA GRAN VÍA (1) • CREDITOS BALAREZO (1) 	4
Jefe de ventas	<ul style="list-style-type: none"> • LA GANGA (1) • MULTIHOGAR (1) • LA GRAN VÍA (1) • CREDITOS BALAREZO (1) 	4
Vendedores	<ul style="list-style-type: none"> • LA GANGA (4) • MULTIHOGAR (12) • LA GRAN VÍA (8) • CREDITOS BALAREZO (5) 	29
Bodegueros	<ul style="list-style-type: none"> • LA GANGA (1) • MULTIHOGAR (1) • LA GRAN VÍA (1) • CREDITOS BALAREZO (1) 	4
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> • LA GANGA (52) • MULTIHOGAR (45) • LA GRAN VÍA (65) • CREDITOS BALAREZO (60) 	222
Totalidad de personas		279

Fuente: Facilitado por las Empresas
Elaborado: Por la investigadora.

Debido al número del personal que forma parte de los Principales Almacenes de Línea Blanca del cantón Salcedo se realizó la siguiente muestra.

Según la fórmula que permite calcular el tamaño de la población, citada por DINAMED (1996), y aplicada a la totalidad de personas con quienes vamos a trabajar en la investigación es:

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

Entonces donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

E = Error máximo admisible al cuadrado

Aplicando a nuestra totalidad de la población queda de la siguiente manera:

$$n = \frac{279}{(0,05)^2 (279-1)+1}$$

$$n = \frac{279}{0,0025 (278)+1}$$

$$n = \frac{279}{1.695}$$

n= 165 población

2.2.4 Métodos y técnicas de investigación

Métodos

En el presente trabajo investigativo se aplicó métodos y técnicas de investigación, con la finalidad de obtener información que posibilite la Aplicación de estrategias para

enfrentar la multifuncionalidad de la secretaria en el desempeño efectivo de sus actividades secretariales en los Principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo.

La investigadora aplico los siguientes métodos investigativos para facilitar el desenvolvimiento de la Tesis, así, el **MÉTODO INDUCTIVO – DEDUCTIVO** ya que estuvo encaminado a obtener los resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo, ventas y principales clientes de los distintos Almacenes de electrodomésticos para el hogar.

El método **ANALÍTICO – SINTÉTICO** que permitió realizar el análisis e interpretación de las entrevistas que fueron aplicadas a los gerentes y secretarias que laboran en los Almacenes del cantón Salcedo.

El **MÉTODO ESTADÍSTICO** mediante el cual se tabuló y representó gráficamente los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta, para sucesivamente ejecutar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

2.2.5 Técnicas de investigación

ENTREVISTA

A través de la entrevista se verificó el grado de conocimiento del Gerente acerca de las actividades secretariales que la secretaria cumple en la empresa, y si su perfil está acorde a las actividades que ella realiza.

De igual manera la entrevista se aplicó a las secretarias con el fin de conocer si su trabajo es multifuncional y si esto influye positivamente o negativamente en el desempeño de sus actividades secretariales.

ENCUESTA

La aplicación de las técnicas de investigación como la encuesta consintió en obtener información en el Departamento Administrativo, ventas y principales clientes con el

propósito de conocer a fondo sobre la multifuncionalidad de la secretaria y su rendimiento en su trabajo, así como el desenvolvimiento mismo del personal dentro de la empresa.

OBSERVACIÓN

Mediante la técnica de la ficha de observación pude observar en las diferentes instituciones si la secretaria realiza trabajos multifuncionales y si la misma se encuentra capacitada para desarrollar de manera eficaz sus actividades, también mediante esta técnica importante se pudo observar cual es el desempeño actual de las secretarias y si el mismo influye positivamente o negativamente en su trabajo.

2.2.6 Instrumentos

GUÍA DE PREGUNTAS

Es un escrito que se prepara con anticipación para poder entrevistar a las personas quienes tienen relación estrecha con la investigación realizada, estas preguntas deben ser claras precisas y concretas de tal forma su respuesta no sea confusa o no respondida por el interrogante, se aplicará para la entrevista.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Es un formato redactado en forma de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar, puede ser aplicado personalmente o por correo y en forma individual y colectiva, instrumento que será aplicado en el cuestionario.

FICHAS DE OBSERVACIÓN

Para la obtención de información se utilizará grabadoras, filmadoras, fotografías, la misma que servirá para analizar cómo está la situación actual de la empresa y personal que esta inmiscuida en la investigación, todo esto se plasma en el instrumento que se menciona.

2.2.6 Análisis e interpretación de la ficha de observación

Tabla 6.

Ficha de Observación

Objetivo: Conocer cuál es el desempeño actual de las secretarias de los principales Almacenes de línea blanca del Cantón Salcedo.

ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
1.- Se clasifica de manera ordenada los documentos que maneja la secretaria en la empresa.	X	
2.- La labor que cumple la secretaria es multifuncional.	X	
3.- La multifuncionalidad de la secretaria influye positivamente en el desempeño de sus actividades.	X	
4.- El perfil profesional de la secretaria está acorde con las diferentes funciones que realiza en la empresa.		X
5.- Se ha asignado el personal adecuando en cada una de las áreas de trabajo en la empresa.		X
6.- En la oficina la secretaria maneja programas contables	X	
7.- La secretaria realiza funciones como es mensajería, contadora, vendedora, tesorería, entre otros.		X

Fuente: Ficha de observación aplicada a los principales Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

ANALISIS DE LA FICHA DE OBSERVACION

A medida que se realizó las entrevistas a la diferentes instituciones privadas se pudo observar que las secretarias realizan actividades multifuncionales con el propósito de satisfacer su cargo, amas de ser ordenadas en su área de trabajo, aunque algunas de ellas no cuentan con un título universitario de acorde al cargo destinado.

2.2.7 Análisis e interpretación de las entrevistas aplicadas a los gerentes de las principales instituciones del cantón Salcedo

DIRIGIDO A: El gerente propietario del Almacén La Ganga ubicado en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

ENTREVISTA

1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?

En los diferentes departamentos de nuestra empresa y a la vez por ser reconocida tenemos la responsabilidad de contratar personal capacitado y que está acorde a las exigencias de cada uno de los puestos encomendados por lo tanto se asigna en personal de acuerdo a su perfil profesional.

2.- ¿Cree usted que su personal se encuentra satisfecho en el área donde desarrolla su trabajo?

Por el alto rendimiento que cada uno de empleados presentan diariamente se puede manifestar que sí, ya que los trabajadores no han presentado ninguna queja en los últimos meses que como gerente estoy al frente de la institución.

3.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza su secretaria en la empresa?

Entre las funciones más importantes tenemos; realizar todo tipo de documentos, recepción de llamadas, tramites en el SRI, organiza de manera correcta en archivo, facturación, entre otros que por ausencia repentina de la contadora también lo realiza la secretaria.

4.- ¿Cree que la labor que realiza la secretaria de su empresa es multifuncional?

Si ya que la secretaria realiza diferentes funciones al día por lo tanto nuestra secretaria es multifuncional.

5.- ¿La multifuncionalidad de la secretaria ha influenciado positivamente o negativamente en el desempeño de las actividades?

Obviamente, que si ha influenciado positivamente ya que de alguna manera la secretaria es un pilar esencial en cualquier empresa, por los conocimientos que posee y por el apoyo en los diferentes departamentos.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Las respuestas obtenidas de la entrevista determinan que la empresa cuenta con un personal calificado para trabajar en cada uno de sus cargos, y que el personal está satisfecho de cumplir con responsabilidad todas las actividades a ellos encomendadas, cabe resaltar que el gerente de la institución vela por los derechos de los trabajadores según los artículos establecidos en el código del trabajador.

El gerente es responsable de la correcta planificación de las actividades que van a realizar sus trabajadores, para que realicen un trabajo eficiente y aporten a la empresa a la cual prestan sus servicios.

DIRIGIDO A: El gerente propietario del Almacén Multihogar ubicado en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

ENTREVISTA

1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?

Almacenes Multihogar dispone de personas que con dedicación se capacitan y actualizan para proyectar un servicio excelente, por lo mismo por falta de personas que con título profesional no trabajan en esta empresa se contrata personas que tengan conocimientos o experiencia en las diferentes áreas del Almacén.

2.- ¿Cree usted que su personal se encuentra satisfecho en el área donde desarrolla su trabajo?

Si porque se cumple con transparencia los derechos y obligaciones que los trabajadores tienen con la empresa y viceversa.

3.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza su secretaria en la empresa?

La secretaria de este almacén realiza varias funciones ya que la misma posee conocimientos básicos de contabilidad y venta, siempre y cuando la secretaria cumpla sus actividades en un determinado tiempo.

4.- ¿Cree que la labor que realiza la secretaria de su empresa es multifuncional?

En cierta forma se puede decir que si, por los conocimientos que posee se le asigna tareas que ayudan a la solución de conflictos en la parte contable de la empresa.

5.- ¿La multifuncionalidad de la secretaria ha influenciado positivamente o negativamente en el desempeño de las actividades?

Existen muchas actividades diarias que el personal debe cumplir, pero por parte de la secretaria existe algunas fallas y es debido a sus varias funciones, pero siempre entre los compañeros sabemos resolver.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Según las repuestas obtenidas en la entrevista por parte del gerente propietario de almacenes Multihogar se puede afirmar que los trabajadores que prestan sus servicios en la institución están capacitándose para realizar sus actividades de mejor manera, pero no cuentan el 100% de ellos con el perfil profesional para realizar las múltiples funciones que se les encomienda además, el gerente afirma que existen algunas fallas por parte de la secretaria debido a la cantidad de cosas que ella tiene que realizar.

DIRIGIDO A: El gerente propietario del Almacén La Gran Vía ubicado en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

ENTREVISTA

1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?

Somos una empresa unida y eficaz, en cuanto al personal que labora en la institución se puede decir que un 70% de los trabajadores rinden eficazmente la labor que se les designa, y se les ubica de acuerdo a su experiencia y perfil profesional que poseen.

2.- ¿Cree usted que su personal se encuentra satisfecho en el área donde desarrolla su trabajo?

Cada uno de los trabajadores cumple a diario con las funciones que la empresa se le designa, por tanto los que trabajan aquí si están satisfechos.

3.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza su secretaria en la empresa?

Las funciones que principalmente ella realiza en la empresa son; organiza los documentos, archiva documentos, trámites bancarios, realiza oficios y memorandos, ingreso de mercadería, entre otros.

4.- ¿Cree que la labor que realiza la secretaria de su empresa es multifuncional?

Por las funciones que realiza la secretaria puedo asegurar que si ya que ayuda en la resolución de problemas que surgen en algunas áreas relacionadas en la parte administrativa con su creatividad y entusiasmo que la caracteriza.

5.- ¿La multifuncionalidad de la secretaria ha influenciado positivamente o negativamente en el desempeño de las actividades?

Asta en momento puedo decir que positivamente ya que no ha existido ningún conflicto presentado por la secretaria en relación con sus actividades.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Por las respuestas obtenidas en la entrevista se puede decir que, en el almacén un 70% del personal está contratado y ubicado en sus cargos según su perfil profesional, también es tomado en cuenta al momento del contrato si el postulante al puesto

cuenta con experiencia laboral. Al mismo tiempo decir que la secretaria en el almacén es un pilar fundamental, puesto que ella aporta positivamente en su trabajo.

DIRIGIDO A: La gerente propietaria del Almacén Créditos Balarezo ubicado en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

ENTREVISTA

1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?

En esta institución laboran personas que continuamente se actualizan, depende cuál es su fuerte se le designa su actividad y el área donde va a trabajar.

2.- ¿Cree usted que su personal se encuentra satisfecho en el área donde desarrolla su trabajo?

Como gerente propietaria le puedo decir que mis trabajadores responden de manera correcta la confianza que se les ha brindado, por lo mismo si no se sintieran satisfechos la empresa no tuviera la acogida que tenemos en este cantón.

3.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza su secretaria en la empresa?

A la persona que se le ha asignado el puesto como secretaria es porque tiene conocimientos básicos en secretariado y contabilidad, de tal manera que ella lleva la contabilidad y la parte secretarial de la empresa ella es un pilar fundamental puesto que realiza arqueo de caja, organiza archivos, ingreso de mercadería facturación, pago a empleados entre otras actividades.

4.- ¿Cree que la labor que realiza la secretaria de su empresa es multifuncional?

Efectivamente la persona encarga de llevar la secretaria también trabaja en otras áreas, siempre y cuando se respete los derechos del trabajador.

5.- ¿La multifuncionalidad de la secretaria ha influenciado positivamente o negativamente en el desempeño de las actividades?

En una parte es positiva su influencia y en otra parte no ya que por la acumulación de tareas destinadas a la secretaria no son efectivos sus resultados.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Las respuestas en la entrevista determinan que la institución cuenta con personal no titulado y no acorde a los cargos destinados, y que la secretaria es aquella que realiza varias funciones al día, también el exceso de trabajo el cual resulta una problemática y se puede evidenciar que como resultado tenemos el bajo rendimiento de la secretaria en su puesto de trabajo, significando así un gran problema en el almacén.

2.2.8 Análisis e interpretación de las entrevistas aplicadas a las secretarias de las principales instituciones del cantón Salcedo

DIRIGIDO A: La Secretaria del Almacén La Ganga ubicado en el cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi.

ENTREVISTA

1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?

Si ya que todos los que prestamos nuestros servicios en esta empresa estamos en constante capacitación y una de las más importantes es la atención al cliente, también puedo decir que cuando yo entre a trabajar me pidieron mi currículum y según mi título y conocimientos me ubicaron en el puesto.

2.- ¿Su perfil profesional está acorde a las actividades que realiza?

En muchas de las funciones que realizo si están de acorde.

3.- ¿Cree usted que la labor que realiza en la empresa es multifuncional?

Si efectivamente el cargo al cual represento en este almacén es multifuncional, ya que me permite realizar varias actividades día tras día.

4.- ¿Si sus labores son multifuncionales, indique si esta condición influye positivamente o negativamente en la empresa?

Creo que en la mayor parte influye positivamente ya que se resuelto muchas cosas gracias a la intervención de mi parte.

5.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza usted en la empresa?

Sin duda alguna todas son importantes, ya que cada una de las cosas que hago es para beneficiar a la empresa y también a cada uno de los que formamos parte de este almacén que por cierto es muy reconocido en muchas partes.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Las respuestas obtenidas de la entrevista aplicada se determina que en la empresa presta sus servicios una secretaria, que califica su trabajo como excelente ya que está capacitada en todas las ramas, las cuales con su valioso aporte ayuda en la resolución de conflictos y mejora la toma de decisiones, amas de que manifiesta que su trabajo en lo posible lo realiza correcto su trabajo es multifuncional ya que para ella todas las actividades son importantes y son de gran beneficio para la satisfacción de los clientes.

DIRIGIDO A: La Secretaria del Almacén Multihogar ubicado en el cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi.

ENTREVISTA

1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?

Si porque todos quienes trabajamos aquí tenemos múltiples funciones y responsabilidades que debemos cumplir y gracias a los conocimientos que tenemos podemos presentar buenos resultados.

2.- ¿Su perfil profesional está acorde a las actividades que realiza?

No, ya que en parte yo realizo actividades que ayudan a solucionar alguna dificultad dentro de este almacén y no están de acuerdo a mi perfil pero eso es bueno ya que así nosotros sabemos en qué debemos capacitarnos más.

3.- ¿Cree usted que la labor que realiza en la empresa es multifuncional?

Si pues en este almacén se realiza muchas funciones que con el apoyo de los compañeros resolvemos cualquier inquietud y en lo posible tratamos de ser eficientes en nuestros puestos de trabajo.

4.- ¿Si sus labores son multifuncionales, indique si esta condición influye positivamente o negativamente en la empresa?

En varias ocasiones positivamente y en algunas negativamente ya que por la cantidad de actividades no siempre se ha cumplido con satisfacción nuestras metas.

5.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza usted en la empresa?

Entre las más importantes están la ordenación de los archivos, atención al cliente, facturación, trámites fuera y dentro del almacén entre otros.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Según respuestas obtenidas en la entrevista se puede decir que la secretaria y personal que trabaja en el almacén es contratado según sus conocimientos y ubicados en las diferentes áreas por tanto, la secretaria aporta con un porcentaje medio en sus funciones, ya que desconoce de cómo es la manera correcta de planificar su tiempo en el trabajo y logra a de manera correcta cada una de sus actividades delegadas por el gerente del almacén.

Además de que ella manifiesta que entre el exceso trabajo que existe también ella realiza funciones fuera de la empresa, como es acudir al SRI, trámites bancarios, pagos de servicios básicos, entre ellos agua, luz. Teléfono, también da a conocer que cuando se presenta trabajos que no están de acorde a su perfil ella trata de resolver con la intención de mejorar el trabajo y ser más eficiente en el cargo asignado por el gerente.

DIRIGIDO A: La Secretaria del Almacén La Gran Vía ubicado en el cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi.

ENTREVISTA

1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?

Si, cada uno de los trabajadores de esta empresa tenemos conocimientos amplios de cada uno de los cargos que nos denominan día tras día.

2.- ¿Su perfil profesional está acorde a las actividades que realiza?

No, se puede decir que el cargo que desempeño en la empresa es de secretaria pero mi perfil profesional es otro pero cumplo en lo posible con responsabilidad el cargo que me destinaron en el almacén.

3.- ¿Cree usted que la labor que realiza en la empresa es multifuncional?

Si pues con cada uno de las funciones que realizo contribuyo a la mejor atención y satisfacción de cada uno de nuestros clientes.

4.- ¿Si sus labores son multifuncionales, indique si esta condición influye positivamente o negativamente en la empresa?

En mi opinión si influye positivamente puesto que es una gran ventaja que todos en una empresa seamos unidos eso beneficia a todos porque trabajaríamos en un bien común.

5.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza usted en la empresa?

Varias son las funciones a mi responsabilidad por tanto creo que todas son importantes y destaco que la función con más relevancia es la llevar ordenadamente cada uno de los documentos que tenemos en esta empresa.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

De las respuestas obtenidas en la entrevista aplicada se entiende que la secretaria posee un perfil acorde a su cargo en la institución y está autorizada a tomar decisiones que permitan el desarrollo de la empresa. Esto quiere decir que para la secretaria el máximo placer es ver y saber que los clientes que adquieren los productos en el

almacén se encuentran 100% satisfechos con la atención que recibieron, también ella vela contantemente por la seguridad de los documentos que se encuentran a su cargo.

DIRIGIDO A: La Secretaria del Almacén Créditos Balarezo ubicado en el cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi.

ENTREVISTA

1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?

De acuerdo a un título universitario no, pero de acuerdo a los conocimientos que tenemos cada uno de los trabajadores puedo decir que sí.

2.- ¿Su perfil profesional está acorde a las actividades que realiza?

He estado capacitándome para conocer más acerca de las diversas funciones que realiza una secretaria y creo que estoy capacitada para realizar múltiples funciones que beneficien a este almacén.

3.- ¿Cree usted que la labor que realiza en la empresa es multifuncional?

En mi opinión si ya que en ocasiones no viene la contadora o algún vendedor y es cuando yo colaboro en esos cargos también con el fin que nuestros clientes se sientan satisfechos y lograr que ellos vuelvan a adquirir nuestros productos.

4.- ¿Si sus labores son multifuncionales, indique si esta condición influye positivamente o negativamente en la empresa?

Podría manifestar que a veces no influye positivamente, por la cantidad de trabajo existe dificultad de entregar a tiempo y esto si afecta al progreso de este almacén pero en lo posible trato de ser responsable en mis obligaciones.

5.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza usted en la empresa?

Empezaría por decir que la más importante es ver a todos los clientes que entran al almacén complacidos por la atención brindada y estar seguros que muy pronto lo tendremos de vuelta, también esta llevar la contabilidad, la parte administrativa y la secretarial de una forma correcta.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Los resultados de la entrevista aplicada a la secretaria de esta institución muestran que efectivamente la persona encargada es la que se desempeña varias actividades con el propósito de cumplir con sus trabajo con satisfacción, pues la secretaria menciona que por su exceso trabajo en muchas actividades ella se retrasa, ya que también tiene otras funciones que cumplir y esto dificulta a que la empresa progrese, esto muestra una debilidad que podría ser controlada si el gerente contrata otra persona quien le ayude con su trabajo, a mas que no cuenta con un título que sea acorde a al perfil que se necesita para realizar sus funciones.

2.2.9 Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas al personal administrativo

1.- ¿La secretaria proporciona información útil para la resolución de conflictos en la toma de decisiones en la empresa donde labora?

Tabla 7.

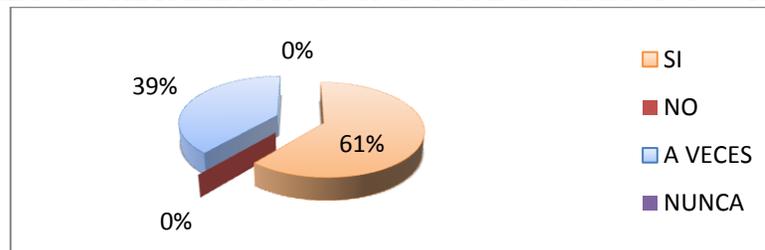
LA SECRETARIA PROPORCIONA INFORMACIÓN ÚTIL

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	61%
No	0	0%
A veces	19	39%
Nunca	0	0%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

Gráfico 2.

LA SECRETARIA PROPORCIONA INFORMACIÓN ÚTIL



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de las encuestas aplicadas, el gráfico demuestra que el 61% del personal administrativo de los 4 almacenes encuestados piensa que la secretaria si proporciona información útil para la solución de conflictos la cual ayuda a la toma de decisiones de cada una de las empresas, mientras que el 39% del personal cree que la secretaria aporta en pocas ocasiones.

Por tanto el resultado de la encuesta asegura que el aporte de la secretaria en su efecto es importante para las empresas, siendo estas pequeñas, mediana o grandes, el efecto las secretarias de los diferentes almacenes ayudarían a la resolución de conflictos siempre y cuando estas se encuentren capacitadas para tomar buenas decisiones que aporten al éxito de la empresa.

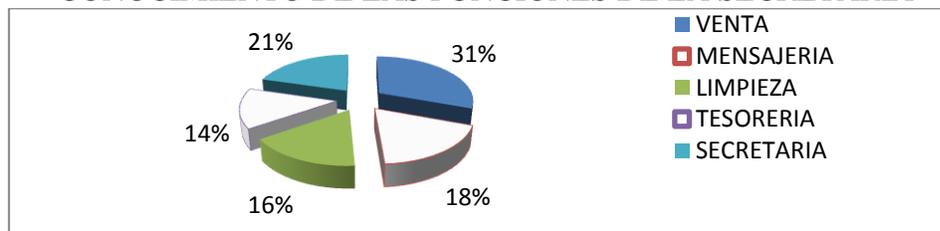
2.- ¿La secretaria que labora en la empresa realiza diferentes funciones señale cuáles

Tabla 8.
CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA SECRETARIA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Venta	15	31%
Mensajería	9	18%
Limpieza	8	16%
Tesorería	7	14%
Secretaria	10	20%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

Gráfico 3.
CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA SECRETARIA



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas aplicadas al personal que labora en los diferentes Almacenes, el gráfico muestra que las secretarías que labora en la empresas realiza varias funciones entre ellas tenemos, el 21% la secretaria realiza actividades secretariales, el 31% amas de actividades secretariales realiza labores de venta, el 14% colabora la secretaria en el área de tesorería, el 18% piensa que la secretaria también realiza funciones de mensajería y por su parte el 16% de personal en su totalidad comenta que la secretaria entre sus funciones cotidianas realiza labores de limpieza.

En los principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo, cuentan con los servicios de una secretaria cada institución, la cual realiza muchas funciones, brindando beneficios a cada una de las empresas.

3.- ¿La secretaria por lo general realiza actividades de mensajería?

Tabla 9.

LA SECRETARIA REALIZA ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA

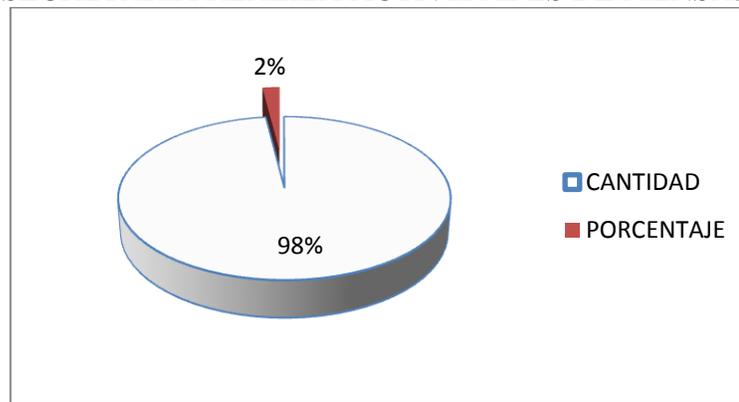
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	63%
NO	18	37%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

Gráfico 4.

LA SECRETARIA REALIZA ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La grafica de la encuesta aplicada al personal administrativo de las instituciones de línea blanca demuestra que, el 98% de las secretarias que prestan sus servicios por lo general realiza actividades de mensajería, y el 2% de las secretarias no realizan esta actividad en sus instituciones.

Esto se debe a que no todas las instituciones manejan trámites de mensajería, los cuales se envíen a las secretarias a dejar fuera o dentro de la empresa, o a la vez las secretarias no son las encargadas del área de mensajería de la empresa, sin embargo por ser una secretaria multifuncional debería tener conocimiento de todas las áreas para que su desempeño sea eficiente en la empresa.

4.- ¿Considera usted que la secretaria tiene conocimientos en contabilidad?

Tabla 10.

LA SECRETARIA TIENE CONOCIMIENTOS DE CONTABILIDAD

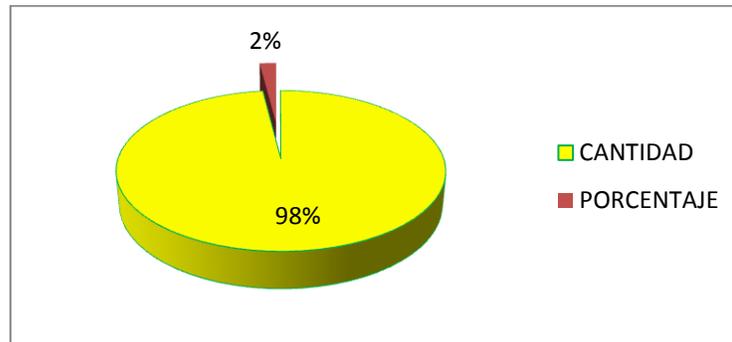
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	49	100%
No	0	0%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

Gráfico 5.

LA SECRETARIA TIENE CONOCIMIENTOS DE CONTABILIDAD



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas aplicadas a todo el personal administrativo de los 4 Almacenes, la gráfica demuestra, que el 98% de las secretarías poseen conocimientos amplios en el área de la contabilidad, conocimiento que contribuye a las empresas a en el departamento de contabilidad, y el 2% de las secretarías desconocen la materia por lo que no aportan con su participación en el área contable de las empresas.

En consecuencia la tesista encuentra que en algunas empresas no ayudan a que las secretarías puedan capacitarse en otras ramas, con el fin de que a futuro estas contribuyan al progreso de la empresa, cuando exista alguna dificultad y con la intervención de la secretaria se pueda dar algún tipo de solución.

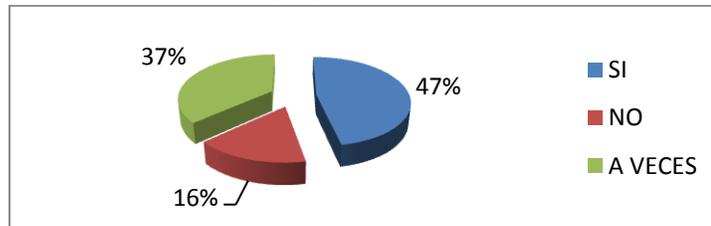
5.- ¿La secretaria conoce las tecnologías de la información para utilizar el tiempo de manera efectiva de tal forma que logre sus objetivos planeados en un tiempo determinado?

Tabla 11.
CONOCIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LA SECRETARIA

ALTERNATIVA	PORCENTAJE	PORCENTAJE
Si	23	47%
No	8	16%
A veces	18	37%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

Gráfico 6.
CONOCIMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN POR PARTE DE LA SECRETARIA



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según grafica las encuestas aplicadas interpretan que, el 47% de las secretarias conocen de las tecnologías de la información, el cual ayuda a utilizar el tiempo en su trabajo de forma efectiva logrando sus objetivos. El 37% del personal administrativo piensa que las secretarias a veces utilizan el tiempo de forma útil, por su parte el 16% de los encuestados dicen que las secretarias realizan su trabajo de manera correcta.

En los principales almacenes de línea blanca del cantón Salcedo necesitan conocer las tecnologías de la información para que las secretarias encargadas utilicen el tiempo de manera eficaz, y de esta manera logran sus metas propuestas en un cierto tiempo determinado, significando un beneficio para la empresa.

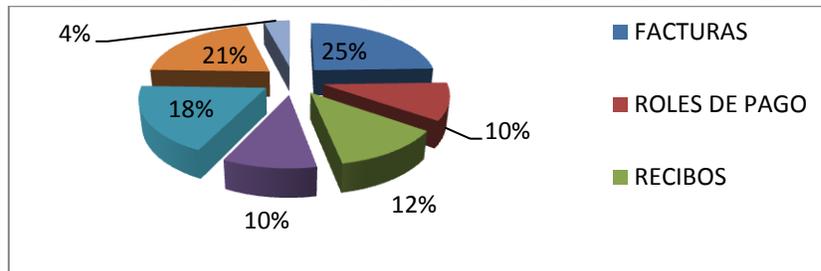
6.- ¿La secretaria que trabaja en la empresa utiliza documentos mercantiles indique cuáles?

Tabla 12.
UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS MERCANTILES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facturas	12	24%
Roles de pago	5	10%
Recibos	6	12%
Contratos	5	10%
Papeletas	9	18%
Notas de venta	10	20%
Otros	2	4%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

Gráfico 7.
UTILIZACIÓN DE DOCUMENTOS MERCANTILES



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal que trabaja en los principales almacenes de línea blanca del cantón Salcedo afirman que las secretarías utilizan diferentes documentos mercantiles entre ellas el 12% de ellas utilizan los recibos, el 25% utilizan las facturas, el 18% las papeletas, 10% manejan los contratos, el 10% realiza roles de pago, el 21% notas de venta, y el 4% otros documentos que también la secretaria utiliza para cumplir sus funciones.

De tal manera esto indica que las secretarías de las distintas instituciones tienen conocimientos de saber utilizar de manera correcta los documentos mercantiles, y aportan en la parte contable de la empresa.

7.- ¿Cuáles son las habilidades que la secretaria pone en práctica dentro de su lugar de trabajo?

Tabla 13.

HABILIDADES DE LA SECRETARIA EN SU TRABAJO

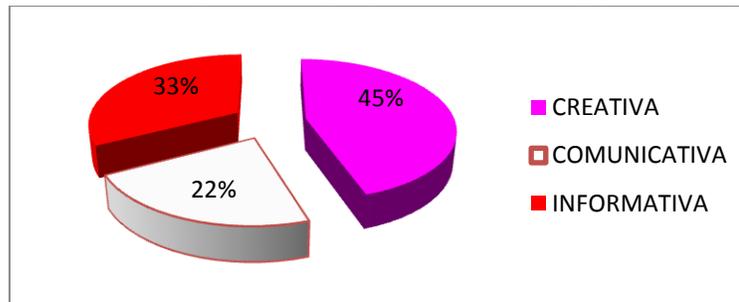
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CREATIVA	22	45%
COMUNICATIVA	11	22%
INFORMATIVA	16	33%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

Gráfico 8.

HABILIDADES DE LA SECRETARIA EN SU TRABAJO



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Entonces observamos que el 45% de las secretarias son creativas al momento de trabajar, el 33% del personal administrativo señala que las secretarias son hábiles en la parte informativa y el 22% son comunicativas entre los compañeros así ellas logran desempeñarse de mejor manera.

En el gráfico anterior demuestra que, las secretarias de las instituciones encuestadas poseen diferentes habilidades que ponen en práctica dentro de su lugar de trabajo, dando una imagen excelente a los compañeros y a los clientes que acuden al almacén.

8.- ¿Cuáles cree usted que son las actividades más importantes que realiza la secretaria en la empresa?

Tabla 14.

ACTIVIDADES IMPORTANTES QUE REALIZA LA SECRETARIA

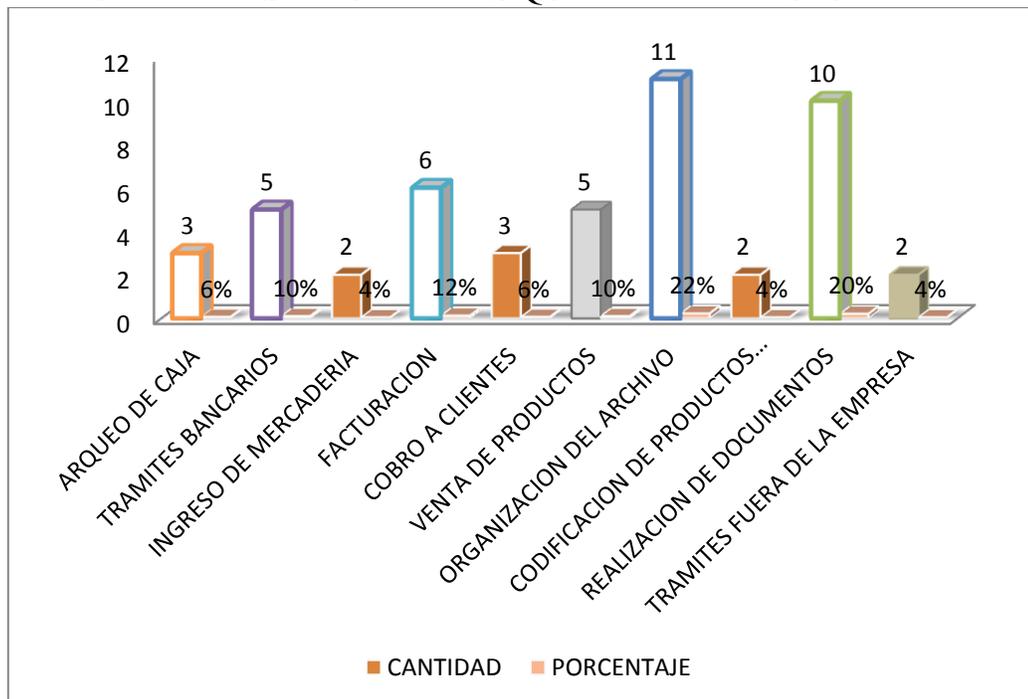
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Arqueo de caja	3	6%
Trámites bancarios	5	10%
Ingreso de mercadería	2	4%
Facturación	6	12%
Cobro a clientes	3	6%
Venta de productos	5	10%
Organización del archivo	11	22%
Codificación de productos en exhibición	2	4%
Realización de documentos	10	20%
Tramites fuera de la empresa	2	4%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

Gráfico 9.

ACTIVIDADES IMPORTANTES QUE REALIZA LA SECRETARIA



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según las respuestas obtenidas en las encuestas aplicadas a los trabajadores de las diferentes instituciones que pertenecen al área de ventas y área financiera, administrativa, el gráfico muestra que entre las actividades más importantes que realizan las diferentes secretarías de las empresas comerciales son:

El 20% de las secretarías realizan todo tipo de documentos, el 4% a más de realizar documentos también realizan actividades fuera de la empresa, el 5% de las secretarías realizan entre sus muchas funciones trámites bancarios, el 22% lleva organizado correctamente la documentación en la empresa, el 12% de las secretarías realizan y entregan las facturas, el 10% también está inmiscuida en las ventas de los productos de su empresa, el 6% contribuye con su participación a cobrar a clientes, el 3% realiza arqueo de caja, el 4% también está encargada de la codificación de productos que se encuentran en exhibición, el 4% de las secretarías realizan el inventario de mercadería para lo cual verifican el ingreso de mercadería que llega de los diferentes proveedores.

Esto se debe a que los principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo contratan personal que tengan conocimientos sean básicos o avanzados, en diferentes áreas y como la secretaria participa de una manera eficiente en la empresa los compañeros manifiestan que las secretarías realizan actividades multifuncionales en la empresa.

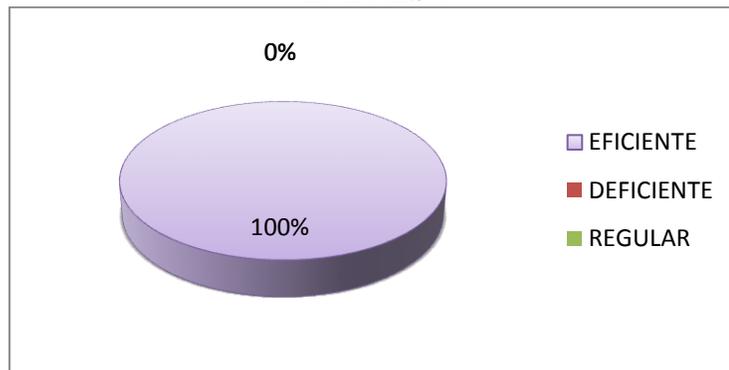
9.- ¿Cuál es el nivel de responsabilidad que cree usted maneja la secretaria en el cuidado de los documentos de la empresa a la cual presta sus servicios?

Tabla 15.
NIVEL DE RESPONSABILIDAD DE LA SECRETARIA EN LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EFICIENTE	49	100%
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	0	0%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

Gráfico 10.
NIVEL DE RESPONSABILIDAD DE LA SECRETARIA EN LA EMPRESA



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas aplicadas al personal de las 4 instituciones donde venden artículos para el hogar manifiestan que el nivel de responsabilidad que maneja la secretaria con respecto al cuidado de los documentos de la empresa el 100% coincide que es eficiente.

Esto quiere decir que los principales Almacenes del cantón Salcedo poseen un personal secretarial debidamente responsable en el cuidado de documentos, logrando así contar con secretarias capaces e integra para cumplir a cabalidad con las tareas encargadas para aportar así una buena imagen a la vista de todos sus clientes.

10.- ¿la secretaria acude con frecuencia a los diferentes departamentos a realizar varias funciones, señale a que departamentos?

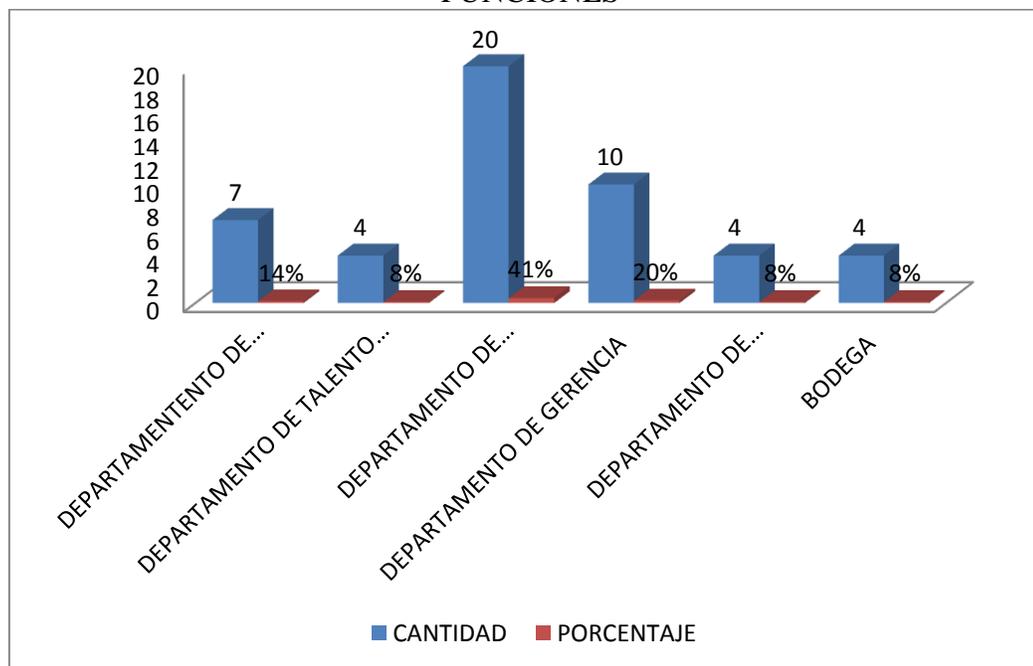
Tabla 16.
A QUE DEPARTAMENTOS ACUDE LA SECRETARIA A REALIZAR SUS FUNCIONES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Departamento de Contabilidad	7	14%
Departamento de Talento Humano	4	8%
Departamento de Secretaria	20	41%
Departamento de Gerencia	10	20%
Departamento de Mensajería	4	8%
Bodega	4	8%
TOTAL	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

Gráfico 11.
A QUE DEPARTAMENTOS ACUDE LA SECRETARIA A REALIZAR SUS FUNCIONES



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% del personal encuestado, el 20% manifiesta que la secretaria acude con frecuencia al departamento de gerencia, pues indican que la secretaria es la mano derecha del gerente de la empresa, el 41% indica que la secretaria a más de contribuir en el departamento de gerencia también realiza sus actividades en el departamento de secretaria, ya que ahí es la oficina donde realiza varias actividades, el 14% opinan que la secretaria contribuye sus conocimientos en la parte contable, por ello también concurre a la oficina de contabilidad, el 8% señala que la secretaria entre sus muchas cosas está capacitada para estar en la oficina de talento humano, ya que en muchas ocasiones ha sido quien contrata el personal y les ubica según su perfil, el 8% muestra según sus respuestas que la secretaria acude de vez en cuando al departamento de mensajería pues son órdenes del gerente, y por último en las respuestas obtenidas nos manifiesta que el 8% de las secretarias también acuden a bodega, ya que algunas de ellas verifican los productos para actualizar los inventarios de mercadería con los que cuenta la empresa.

Esto quiere decir que la secretaria debe cada día capacitarse para poder desenvolverse de mejor manera en su trabajo, contribuyendo eficazmente con la empresa, siempre y cuando cumpla con sus responsabilidades y logre sus objetivos, que de seguro son en beneficio para su empresa.

2.2.10 Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los principales clientes de los diferentes almacenes del cantón Salcedo

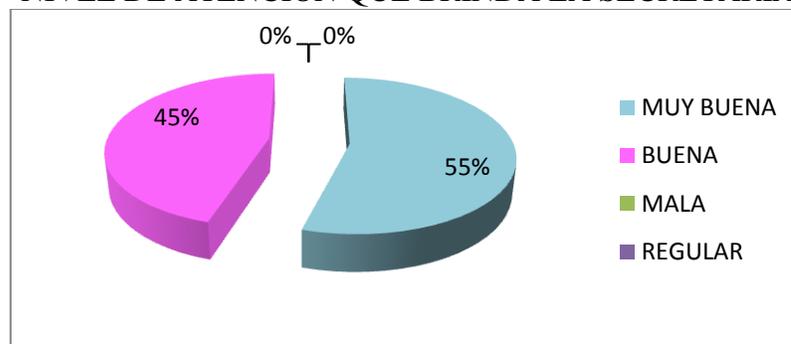
1.- ¿Cree usted que la atención al cliente brindada por la secretaria es?

Tabla 17.
NIVEL DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA SECRETARIA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	59	55%
Buena	49	45%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

Gráfico 12.
NIVEL DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA SECRETARIA



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de la encuesta aplicada a los principales clientes de los 4 Almacenes se demuestra que el 55% califica la atención brindada por la secretaria como muy buena, y el 45% señala que la atención que brinda la secretaria a los clientes que acuden a comprar en los almacenes es buena.

Esto quiere decir que las secretarias de los diferentes almacenes requiere de charlas educativas en cuanto a Atención al Cliente con el propósito de aplicar en su trabajo, con el fin de que los clientes se sientan cómodos en un ambiente de armonía cuando ingresan a comprar, y así los almacenes confíen que aquellos clientes van a regresar.

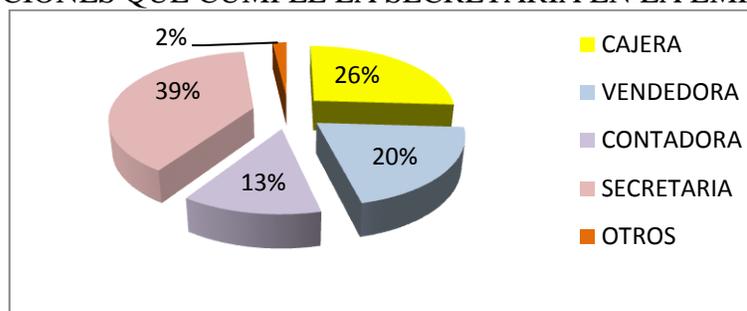
2.- ¿En su opinión la persona que le atendió cumple otras funciones en la empresa indique cuáles?

Tabla 18.
FUNCIONES QUE CUMPLE LA SECRETARIA EN LA EMPRESA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cajera	28	26%
Vendedora	22	20%
Contadora	14	13%
Secretaria	42	39%
Otros	2	2%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

Gráfico 13.
FUNCIONES QUE CUMPLE LA SECRETARIA EN LA EMPRESA



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de las encuestas aplicadas a los clientes, la gráfica demuestra que, el 26% señala que la persona quien cumple la labor de cajera es la secretaria, así como también el 39% dicen que cumple la función de secretaria, el 20% indica que a veces contribuye a la empresa como vendedora, el 13% manifiesta que cuando requiere de facturas por la compra la secretaria le atiende cumpliendo la función de contadora, y el 2% marco otros para dar por entendido que cuando se acercado a comprar le ha visto a la secretaria haciendo otras funciones.

De tal forma que esto indica que la secretaria efectivamente realiza muchas funciones en los diferentes Almacenes procurando que el cliente sea atendido y no espere mucho tiempo para que el personal de venta lo atienda.

3.- ¿Cómo califica usted el trato que la secretaria da al cliente?

Tabla 19.

TRATO DE LA SECRETARIA AL CLIENTE

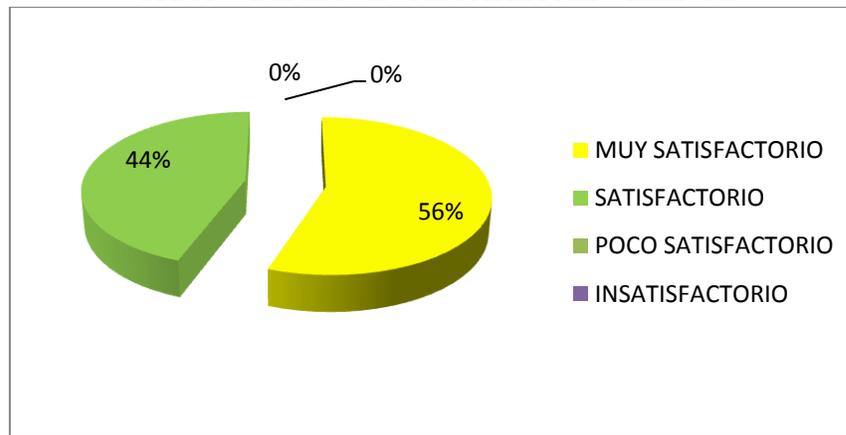
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFACTORIO	60	56%
SATISFACTORIO	48	44%
POCO SATISFACTORIO	0	0%
INSATISFACTORIO	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

Gráfico 14.

TRATO DE LA SECRETARIA AL CLIENTE



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según respuestas obtenidas en las encuestas aplicadas tenemos en la gráfica que, del 100% de los clientes califican que el trato que la secretaria da al cliente es, el 56% muy satisfactorio, y el 44% opina que es satisfactorio.

Lo cual muestra que la mayoría de las secretarias son personas calificadas para brindar un buen trato al cliente, mejorando la imagen y satisfacción que se llevan los clientes que realizan sus compras en dicha empresa.

4.- ¿Señale cuáles cree usted son las actividades más importantes que debe realizar una secretaria en esta empresa?

Tabla 20.

ACTIVIDADES QUE REALIZA LA SECRETARIA EN LA EMPRESA

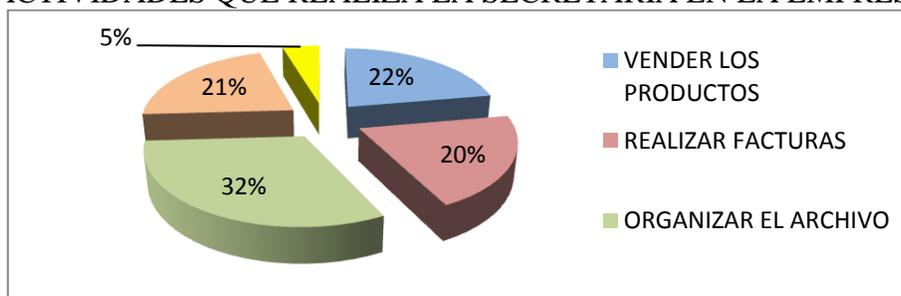
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Vender los productos	24	22%
Realizar facturas	22	20%
Organizar el archivo	34	31%
Trámites en el SRI	23	21%
Hacer la limpieza	5	5%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

Gráfico 15.

ACTIVIDADES QUE REALIZA LA SECRETARIA EN LA EMPRESA



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo

Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según las respuestas la gráfica muestra que los clientes señalan que las actividades más importantes que deben realizar las secretarias son un 32% organizar de manera correcta el archivo, el 21% piensan que la secretaria debe ir al SRI, el 20% según los clientes manifiestan que la secretaria entre sus funciones esta la realización de las facturas, y el 22% creen que una de las actividades que debe realizar la secretaria es vender los productos de la empresa, y el 5% piensa que la secretaria debe hacer la limpieza.

Al existir una amplia variedad de actividades secretariales los clientes observan que funciones realizan las secretarias cuando los clientes acuden a comprar artículos para el hogar y según dieron contestación a la encuesta.

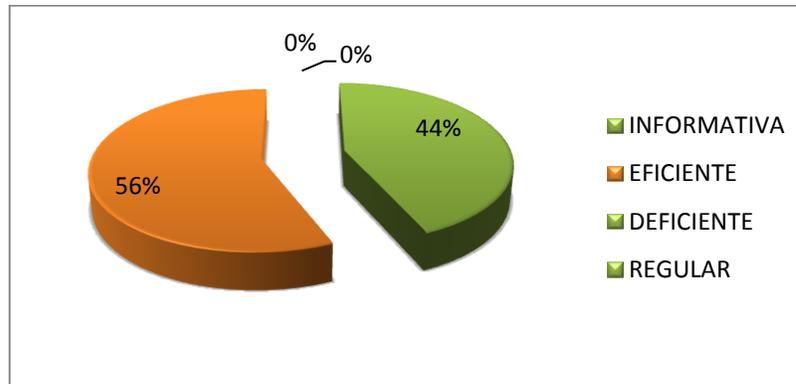
5.- ¿La atención recibida telefónicamente por la secretaria considera usted que fue?

Tabla 21.
CONOCIMIENTO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE EL CLIENTE VÍA TELEFÓNICA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Informativa	47	44%
Eficiente	61	56%
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
TOTAL	108	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

Gráfico 16.
CONOCIMIENTO DE LA ATENCIÓN QUE RECIBE EL CLIENTE VÍA TELEFÓNICA



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los Almacenes del cantón Salcedo
Elaborado: La tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de las encuestas en los 4 diferentes Almacenes más grandes de Salcedo encontramos que los clientes indican que la atención que reciben telefónicamente por la secretaria el 56% fue eficiente y el 44% piensa que la llamada fue informativa.

Lo cual indica que la secretaria a más de cumplir muchas actividades en las instituciones tiene un trato adecuado al momento de recibir las llamadas a los clientes de forma que el trato no afecte a la empresa y siga creciendo como las mejores instituciones que venden productos de primera calidad.

2.3 Conclusiones

Luego de haber interpretado los resultados obtenidos en las técnicas de investigación aplicadas como son la encuesta, la entrevista y la observación se llegó a las siguientes conclusiones:

- El mayor inconveniente es la falta de estrategias para enfrentar la multifuncionalidad de la secretaria en los principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo, debido a que las secretarias que se encuentran trabajando en las diferentes empresas no ponen el 100% de parte para mejorar el trabajo con responsabilidad y seriedad.
- La comunicación existente por parte de cada uno de los empleados en los diferentes Almacenes acerca de las obligaciones y responsabilidades a cumplir, facilita el trabajo en equipo, por lo tanto, los gerentes delegar las funciones a los empleados pero no de acuerdo a su cargo que ocupa en la empresa ocasionando bajo rendimiento solo en las secretarias por sus multifunciones en un tiempo no determinado ya que a ella le delegan varias funciones a la vez.
- Por la acumulación de responsabilidades y funciones que las secretarias realizan en sus puestos de trabajo, existe el bajo rendimiento, el cual afecta al crecimiento de la empresa.
- La mayoría del personal que labora dentro de las empresas conocen que la labor que realiza la secretaria es multifuncional, pues son testigos que ella realiza actividades en otros departamentos.

2.4 Recomendaciones

Con las conclusiones emitidas anteriormente se hace necesario dar las respectivas recomendaciones:

- Diseñar una serie de estrategias para enfrentar la multifuncionalidad de la secretaria, el mismo que servirá de guía para los gerentes y secretarias de los

principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo, al momento de realizar las actividades secretariales dispuestas por los gerentes a las secretarias.

- Planificar capacitaciones, las misma que estarán dirigidas a todo el personal gerencial, secretarial, contable y ventas de las funciones que cada uno de los trabajadores debe realizan, así como también temas relacionados a la atención al cliente, temas de relevancia con la finalidad de contar con personal incentivado y que éste conozca sobre la importancia que tiene su contribución para las empresas.
- Controlar de manera correcta las funciones que las secretarias realizan en las empresas, con el fin de evitar un bajo rendimiento y que su trabajo sea más efectivo, dándole un tiempo justo para terminar cada una de sus actividades.
- Las empresas opten por la elaboración de un organigrama estructural y funcional en el que se detallen las funciones que deben realizar secretarias, para mejorar su eficiencia en las instituciones.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL BAJO RENDIMIENTO DE LA SECRETARIA Y PERSONAL ENCARGADO DE LA PARTE SECRETARIAL MULTIFUNCIONAL EN LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA.

3.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad la secretaria es considerada como el pilar fundamental de un ente social, el cual me permitió profundizar este tema, de tal manera que con las estrategias para enfrentar el bajo rendimiento de la secretaria, ayudara en gran escala a superar la eficiencia en las diferentes instituciones.

El trabajo de investigación da a conocer las estrategias para enfrentar la multifuncionalidad que conforman un grupo de alternativas, con las cuales buscamos que la secretaria moderna, no solo sea aquella que está pendiente de lo que necesita su jefe, si no también que abarque más conocimientos en base a su perfil profesional, siempre y cuando no exista un rendimiento bajo, si no que con estas estrategias

ayudemos a optimizar tiempo y dinero preocupándonos también de la salud y bienestar de las secretarias.

El propósito de la investigación es buscar estrategias con el fin de evitar el bajo rendimiento en la secretaria multifuncional, lo cual servirá como herramienta propicia, y este proyecto sea efectuado con satisfacción.

3.2 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de un análisis minucioso de la multifuncionalidad de la secretaria y estrategias para enfrentar el bajo rendimiento que provoca la acumulación de tareas encargadas a una secretaria, en los principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo dedicados a la comercialización de productos de uso doméstico en líneas blanca, café, mueblería y motocicletas, se justifica en razón de que constituye un valioso aporte para la investigación.

Esta investigación busca necesariamente la eficacia y eficiencia de profesionales con excelencia y un alto nivel de conocimientos en relación al cuidado y manejo de documentos, atención personalizada al cliente tanto personal como vía telefónica, con un lenguaje enriquecido y conocimientos básicos en otras ramas de la administración.

El aporte metodológico de la investigación se ve reflejado en el desarrollo de las posibles Estrategias para enfrentar la multifuncionalidad, las mismas que reúnen requisitos necesarios para establecer cambios en las actividades secretariales que las empresas disponen a los trabajadores, de tal modo que permitirá obtener la excelencia que exige el gerente a sus colaboradores.

Es importante recalcar que en el país, aún no cuenta con estudios profundos sobre las alternativas que los gerentes de las empresas deben tomar en cuenta para evitar el bajo rendimiento que ocasiona la secretaria por la acumulación de actividades en tiempos no determinados. De tal manera que la presente investigación pretende analizar en los principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo cuales son las actividades que realizan las secretarias y los motivos que provocan un bajo rendimiento.

Los beneficios que brindará esta información permitirán a los gerentes, propietarios de empresas a cumplir con los derechos y obligaciones que las secretarias poseen, ya

que la información puede ser presentada a las distintas entidades que requieran de los resultados de un trabajo eficiente y eficaz de su secretaria.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo General

Determinar estrategias para enfrentar el bajo rendimiento de la secretaria y personal encargado de la secretaría multifuncional para lograr un trabajo más efectivo en los principales almacenes de línea blanca.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Investigar la situación actual de la secretaria y el personal encargado de la secretaría, relacionado a las actividades que realizan en su jornada de trabajo.
- Estudiar los conceptos básicos en los que se establece el perfil profesional de una secretaria, para buscar métodos de ayuda para las secretarias que trabajan en los principales almacenes del cantón.
- Sugerir a los almacenes de línea blanca del cantón Salcedo estrategias que ayuden a mejorar el trabajo de la secretaria y el personal que se encarga del de la parte secretarial de las diferentes instituciones.

3.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Para el desarrollo de la investigación, en primer lugar se consideró cuáles serán las estrategias para enfrentar el bajo rendimiento de la secretaria y personal encargado de la parte secretarial multifuncional en los principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo.

El presente listado de Estrategias para enfrentar la multifuncionalidad en los principales Almacenes de línea blanca del cantón Salcedo se desarrollaron en base a la multifuncionalidad de la secretaria y personal encargado de la secretaría, los conflictos constantes que se presentan en una secretaria multifuncional, la falta de organización y cuidado que debe tener una secretaria en su lugar de trabajo, así

mismo con el respectivo análisis de estas estrategias evitaremos por completo el bajo rendimiento de la secretaria y de las personal que cumplen la función de secretarias, logrando un desempeño efectivo en sus actividades secretariales.

La importancia con la que se redactan estas estrategias es clara, precisa y concreta ya que cada una describe los momentos más estresantes que la secretaria y personas que cumplen con esta responsabilidad pasan en la oficina por la acumulación de tareas, de tal manera que si ponemos en práctica estas estrategias y las acoplan a su vida profesional, logran un trabajo efectivo y sin dificultad aportando un 100% de calidad a la empresa a la cual pertenecen.

Durante la revisión de las estrategias se reflejara aspectos muy interesantes basados en la vida real que pasa una secretaria y colaboradoras en el ámbito secretarial en su trabajo y que necesidad tienen al momento de cumplir sus tareas, y como estas estrategias beneficiaran a la empresa si el personal secretarial las aplican en su trabajo.

La multifuncionalidad de la secretaria y personal que está a cargo de la secretaría ha generado varios conceptos por distintas personas que desconocen el perfil profesional de una secretaria, lo cual deja mucho de decir, pues la mayoría de los gerentes de las empresas acuden a la secretaria o encargada de la secretaría para encargar varias funciones en un tiempo mínimo el cual no es suficiente para terminarlo, pues también ellas son encargadas de realizar otras actividades que requieren de tiempo y responsabilidad como son:

- Contadora
- Cajera
- Vendedora
- Hacer la limpieza
- Entre otras funciones

Las estrategias para enfrentar la multifuncionalidad de la secretaria y personal de las diferentes instituciones que están a cargo de la secretaría y actualmente trabajan en los Almacenes de línea blanca de Salcedo, permitirán optimizar tiempo y dinero, lo cual contribuirá al mejor desempeño efectivo de las tareas secretariales que realizan las diferentes secretarias, y por su parte mejorara las gestión que realizan en su vida profesional, lo que se verá reflejado en la atención que se brindara a la comunidad externa y compañeros de trabajo internos en un ambiente lleno de armonía.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para el desarrollo de la propuesta se tomó muy en cuenta las siguientes estrategias las cuales se plantean para enfrentar la multifuncionalidad de las secretarias, cuando las mismas sean aplicadas a su vida diaria de trabajo, se obtendrá resultados satisfactorios los cuales van a elevar el prestigio no solo de la empresa si no también la responsabilidad eficiente de la secretaria, ya que ejecutara todas las actividades con buena predisposición y rectitud profesional.

S = IMPATICA

E = FICAZ

C = REATIVA

R = ESPONSABLE

E = FICIENTE

T = ENAZ

A = LTIVA

R = EALISTA

I = NDISPENSABLE

A = MABLE

3.5.1 Estrategia N° 1 Organizar al personal mediante un Organigrama estructural

Un organigrama estructural está diseñado directamente para representar jerárquicamente el cargo que ocupan los trabajadores en la empresa y es de gran ayuda porque, mediante este gráfico podemos ubicar la importancia que tiene la secretaria, o la persona que se encargue de las actividades secretariales de la empresa, el organigrama debe estar representado en una estructura formal, mediante este, podemos conocer los departamentos que integran los principales almacenes de línea blanca del cantón Salcedo como puede ser la parte administrativa y como se relacionan entre sí.

Esta estrategia permitirá que los gerentes, propietarios, secretarias o personas que desempeñan la función de secretarias y resto del personal administrativo como el de limpieza, conozcan la importancia que tienen los puestos que han sido merecedores, a la vez es una estrategia que utilizan la mayoría de las empresas, de esta manera se conocerá quienes integran la empresa y si tienen un perfil de acorde al puesto.

Los beneficiarios al implementar esta estrategia en sus empresas directamente serán los gerentes y secretarias o personal secretarial encargado de los almacenes de electrodomésticos, ya que contarán con el apoyo de un organigrama que muestra la estructura básica de la empresa.

En el siguiente gráfico se representa el organigrama estructural, que mediante la investigación realizada se ubica los diferentes departamentos que actualmente cuentan las empresas de línea blanca del cantón Salcedo, organigrama el cual se propone que sea aplicado para conocer la importancia de los departamentos y la jerarquización de los cargos.

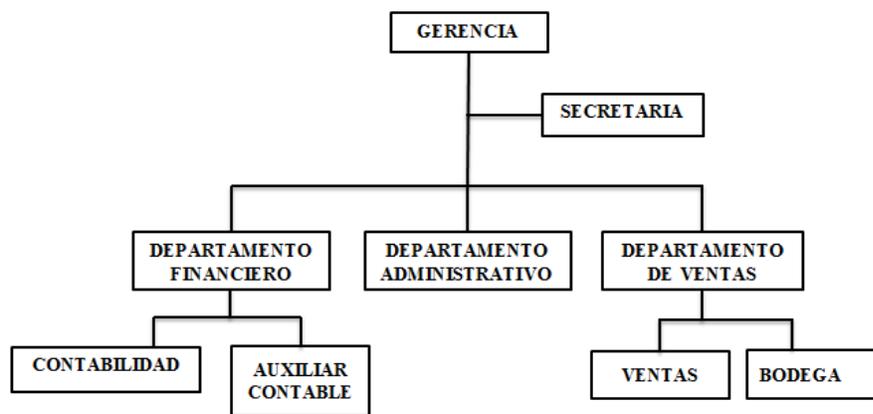
Mediante este diseño los gerentes y propietarios de los almacenes de línea blanca van a tener mejor visión en cuanto a la delegación de funciones a las secretarias multifuncionales que presta sus servicios con el objetivo de eliminar el bajo

rendimiento y aprovechar las habilidades de las secretarias o personas para este cargo para el progreso de la empresa.

MODELO DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA DEL CANTÓN SALCEDO.

Gráfico 17.

Modelo de Organigrama Estructural



Elaborado: La tesista

La gráfica anterior muestra claramente el orden jerárquico según los departamentos que existen actualmente en los diferentes almacenes de línea blanca del cantón Salcedo, en consecuencia esta estrategia beneficiara a las empresas ya que el personal conocerá cual importante es su aporte en la institución a la que pertenece.

3.5.2 Estrategia N° 2 Organigrama funcional, para ubicar las multifuncionalidades que debe cumplir la secretaria y el resto del personal de las empresas.

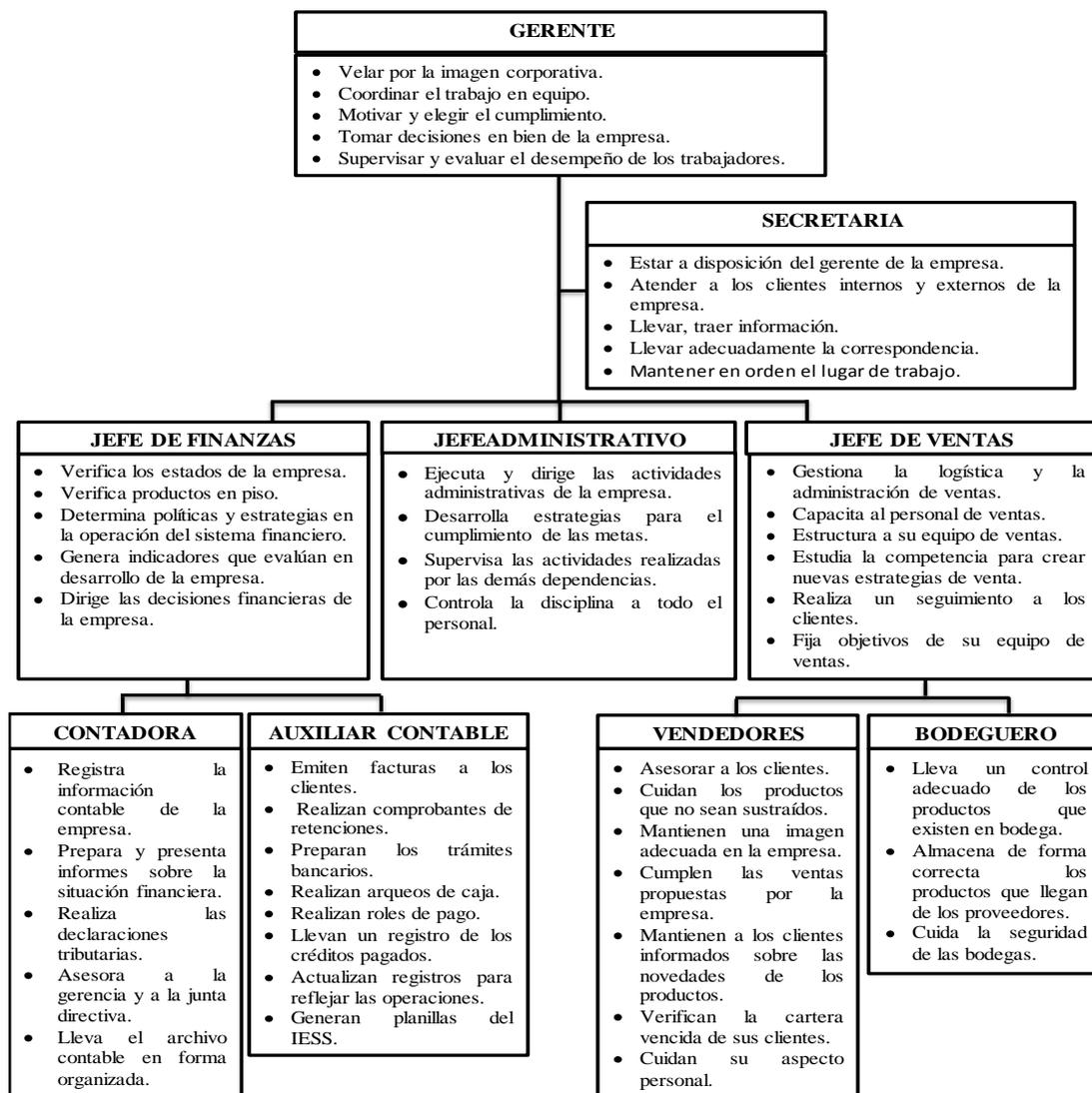
Con esta estrategia evitaremos el bajo rendimiento de las secretaria, y personas que ocupan el cargo de secretarias en las diferentes instituciones, ya que por la falta de un organigrama funcional se desconoce cuáles con la funciones que la secretaria debe cumplir, de la misma manera el resto del personal, ya que todos hacen funciones que

no que están relacionados a su perfil y esto genera un caos que puede prevenir el gerente pero si se aplica de manera correcta.

MODELO DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL PARA DETERMINAR LAS MULTIFUNCIONES DE LAS SECRETARIAS EN LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA DEL CANTÓN SALCEDO.

Gráfico 18.

Modelo de Organigrama Funcional



Elaborado: La tesista.

En el modelo del organigrama funcional que se sugiere anteriormente, la tesista encuentra organizado de manera correcta, y con las responsabilidades que le corresponde a cada persona, con el objetivo de que la secretaria y personas encargadas de esta importante función realice sus actividades de acuerdo a lo establecido, de esta manera la empresa ahorrara tiempo, dinero y espacio, lo cual se benefician y se organiza todo el personal y aún más la parte secretarial que presta sus servicios en los principales almacenes de electrodomésticos del cantón Salcedo.

Como se puede observar en el organigrama están detalladas todas las actividades según su cargo y responsabilidad, en lo que se respecta a la secretaria, o en el caso de las personas que cumplen esta responsabilidad de las otras empresas como son; almacén Multihogar, Créditos Balarezo y la Gran Vía, todas deben realizar actividades secretariales según su perfil o adaptarse a sus responsabilidades con eficiencia y sobre todo responsabilidad, y no debe realizar actividades contrarias, más cuando aún no termina sus funciones prioritarias, con esto estaríamos enfrentando la ineficiencia que existe de las secretarias por desconocimiento de las funciones a ella destinadas.

3.5.3 Estrategia N° 3 Contratar al personal secretarial con perfil profesional para las diferentes empresas de línea blanca del cantón Salcedo para el cargo de secretaria multifuncional.

Esta estrategia está basada en la investigación realizada a las diferentes Almacenes de electrodomésticos del cantón Salcedo con la expectativa de mejorar el trabajo que realiza la secretaria, y las personas encargadas de este cargo, por lo que se ha visto que existe bajo rendimiento al realizar las determinadas funciones en las empresas.

Debido a las multifunciones que la secretaria y personas afines a este cargo enfrentan en las empresas una estrategia que servirá en gran escala es la de buscar por medio de la empresa un personal altamente preparado en el ámbito secretarial, por lo que no basta contratar personas que se ambienten a un determinado trabajo sino más bien que esa persona sepa lo que se debe hacer de forma correcta en ese puesto, para ello al

momento de contratar al personal, se deben fijar muy bien el perfil profesional, a más de si la persona a quien contratan ya ha tenido experiencia en trabajos similares al que la empresa lo requiere.

Es importante recalcar que en Almacenes La Ganga es la única empresa que a pesar de que su número de trabajadores es menor al que las otras empresas analizadas si posee una secretaria titulada quien por tener amplios conocimientos en varias materias, su desempeño es más alto que en las otras empresas.

En consecuencia lo que se demuestra es que si los gerentes contratan personal capacitado y titulado para cada cargo lo que conseguiremos es mayor productividad y mejores resultados, ya que la condición de trabajo será muy diferente a que solo tener personas que por el conocimiento o la experiencia trabajen en dichos puestos.

Para ello se detalla a continuación una serie de conocimientos que deben tomar en cuenta los gerentes y propietarios, al momento de contratar a la persona que se encargue de las actividades secretarias de sus empresas.

La secretaria con un perfil adecuado para trabajar en almacenes comerciales debe saber:

- Tener conocimiento de organizar correctamente los diferentes documentos que reposan en los almacenes entre ellos tenemos; papeletas, pagos de servicios, tramites, informes, entre otros.
- Conocer programas los cuales ayuden a optimizar recursos materiales y evitar la aglomeración de papeles.
- Estar a disposición del gerente de la empresa, esto quiere decir que debe saber llevar la agenda de las actividades que realiza el gerente día con día para evitar que se olvide de cosas las cuales sean importantes para el almacén.
- Actuar con amabilidad al momento de atender al cliente y ser responsable cuando ella brinda información a otras personas.

- Tener conocimiento del manejo de documentos mercantiles, ayudando así a la parte contable del almacén, si este lo requiere.
- Ser organizada y limpia en el lugar de trabajo, esto hablara muy bien de ella.

En la actualidad la técnica de seleccionar al personal ha sido más subjetiva, por lo que en el proceso de contratación se puede medir el nivel de potencialización física y mental de los postulantes así como también la aptitud para el trabajo.

Una secretaria adecuada para trabajar en los almacenes de línea blanca por lo general es aquella que posee experiencia, actitud, capacitación profesional, honestidad y conducta ética, que son características que definen a una secretaria como perfecta, es así como la misma rendirá al máximo con un trabajo intachable, sin duda que ella podrá ambientarse muy fácilmente a su trabajo sin fuerza ni presión, porque ella ya sabe cómo debe hacer sus funciones, lo cual ayudará a los almacenes de electrodomésticos a mejorar su trabajo y generar más rentabilidad.

Al momento que los gerentes o propietarios de los almacenes de electrodomésticos deseen contratar a una secretaria deben tomar en cuenta las siguientes sugerencias las cuales son; el llamado, la selección y por último la contratación. Al hablar del llamado nos referimos que el gerente del almacén da aviso por medios de comunicación, afiches, propagandas entre otros que se requiere los servicios de una secretaria para trabajar en una institución que se dedica a vender electrodomésticos para el hogar, la ubicación el día de las entrevistas o en muchos casos se sugiere dejar la hoja de vida a las interesadas en la oficina del almacén.

Una vez que ya se comunicó que existe la vacante para secretaria multifuncional, pasamos a la selección, que no es otra cosa que escoger la persona quien ha sido merecedora de obtener ese puesto, para ello no solo se trata de aceptar o rechazar a las candidatas sino más bien conocer sus aptitudes y cualidades con el fin de colocarla en el puesto según sus características.

Por último la contratación que es un punto muy importante ya que después de pasar los dos anteriores parámetros y una vez escogida la persona quien se ha ganado en puesto por su méritos profesionales, el gerente del almacén procede a realizar el contrato de trabajo este contrato tiene un objetivo muy importante en cual sirve como respaldo tanto al empleador y al empleado.

El perfil de la secretaria perfecta para un almacén conlleva cualidades las cuales no permiten que la secretaria desmaye en su trabajo y que cumpla con eficiencia las actividades encargadas a ella.

La secretaria adecuada para trabajar en los principales almacenes de línea blanca del cantón Salcedo es aquella persona que derrama confianza, que trabaje como gestora, que sea líder y cuide su imagen, que aprenda y se auto eduque en curso para mejorar su trabajo, que domina las herramientas de productividad siendo positiva en todo momento, y en especial que siempre se encuentra activa, eso habla muy bien de una secretaria con un perfil profesional excelente, esta estrategia de contratar los servicios de una secretaria eficiente y calificada permitirá lograr un incremento en el valor del capital humano.

3.5.4 Estrategia N° 4 Aplicación de las 5S para el desempeño afectivo de las secretarias multifuncionales de los almacenes de electrodomésticos.

La importancia de la aplicación de las **5S** en las secretarias multifuncionales es con fin de obtener los mejores resultados con el aporte de su trabajo, para ello comenzamos describiendo que las **5S** es una metodología Japonesa, enfocada a lograr el orden y la limpieza en todas las áreas de la empresa, creando una disciplina que a la larga se convierta en práctica común para la secretaria o personal encargado de la parte secretarial.

Porque debemos aplicar las 5s en la vida de las secretarias multifuncionales:

- Mejorará el área de trabajo.
- Minimizará el riesgo de errores en la oficina.

- Cambiará la visión de la secretaria multifuncional

Significado de la 5S

Seiri	→	<u>Seleccionar</u>
Seiton	→	<u>Organizar</u>
Seiso	→	<u>Limpiar</u>
Seiketsu	→	<u>Estandarizar</u>
Shitsuke	→	<u>Disciplina</u>

El objetivo de la 5S es que la secretaria multifuncional logre encontrar cualquier cosa en menos de 30 segundos, sean objetos físicos o información en la computadora, de esta manera incrementar la productividad, mejorando la calidad de las actividades realizadas, y eliminando por completo el bajo rendimiento en la empresa.

Los beneficios al implementar las 5S en la rutina de la secretaria será:

- Cero retrasos
- Insatisfacción del gerente y clientes
- Perdidas (\$\$\$)

Los beneficios para las secretarias multifuncionales en el lugar de trabajo serán:

- Les permitirá colaborar para que la fuente de trabajo y sostenimiento sea competitiva y sobreviva en un entorno tan exigente.
- Les permitirá trabajar en equipo a fin de aportar ideas para organizar las áreas de trabajo.
- Hacer más gratas las horas de trabajo.
- Sentirse orgulloso del lugar donde invierten la mayor parte de su vida (trabajo).
- Desempeñar el trabajo ganando rapidez en las respuestas, porque la secretaria de los diferentes almacenes sabrá donde está cada una de las cosas.

La visión general para las secretarias multifuncionales acerca de las 5S

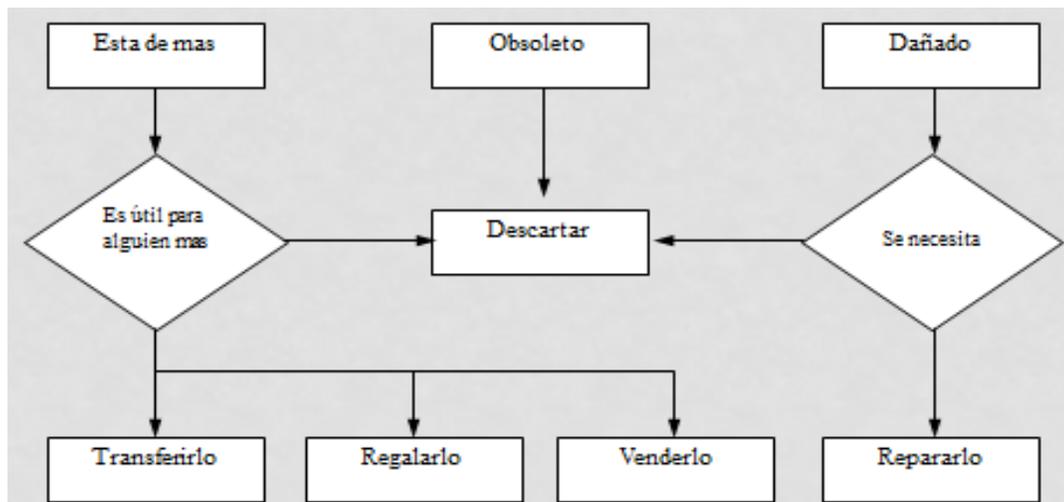


LA PRIMERA `S “SELECCIONAR”

La secretaria multifuncional, para poder enfrentar el bajo rendimiento que se ocasiona por la acumulación de tareas es necesaria que sepa distinguir entre las cosas que están de más, lo obsoleto y lo dañado, de esta manera se organizara toda el área de trabajo.

Gráfico 19.

Manera eficaz para la secretaria de seleccionar las cosas del área de trabajo.



LA SEGUNDA `S “ORGANIZAR”

Ordenar las cosas necesarias para el trabajo permitirá evitar el bajo rendimiento de la secretaria multifuncional, ya que establecerá un lugar específico para cada cosa, de

manera que facilite su identificación, localización, disposición y regreso al mismo lugar después de ser usado.

El objetivo de ser ordenado es ahorrar espacios, ahorrar tiempos de búsqueda y facilitar la administración visual. La secretaria que tiene muchas funciones en la empresa debe etiquetar las carpetas, sin documentos innecesarios, etiquetar espacios de almacenamiento, identificar con siluetas las herramientas que están en el área de trabajo.

Forma adecuada en la que la secretaria multifuncional puede ver, tomar y regresar cualquier artículo del área destinada.

Pregunta	Respuestas
¿ Que?	Definir los artículos necesarios (Seleccionar)
	Identificar los artículos
¿ Donde?	Definir la localización
	Identificar el lugar
¿ Cuantos?	Definir la cantidad
	Identificar la cantidad necesaria

LA TERCERA `S “LIMPIEZA”

La secretaria multifuncional de los principales almacenes de línea blanca del cantón Salcedo, deben mantener el área de trabajo impecable y libre de toda suciedad, esto beneficiara en varios aspectos como lo son:

- Aumenta la moral de la secretaria multifuncional y su eficiencia.
- La imagen del lugar dará otra proyección.
- Los riesgos de equivocaciones disminuyen.
- Se minimiza la probabilidad de remover los archivos.

Asignar responsabilidades a todo el personal de la empresa para la limpieza y con qué frecuencia se debe realizar.

Tabla 22.

PROGRAMA DE LIMPIEZA

PROGRAMA DE LIMPIEZA			
ÁREA	ARTÍCULOS	RESPONSABLE	FRECUENCIA
ATENCIÓN AL CLIENTE Y OFICINAS	Oficinas archivos	Secretaria	Diaria
	Pisos	P. Limpieza	Diaria
	Ventanas	P. Limpieza	Semanal
	Artículos	P. Venta	Diaria

Elaborado: La tesista

La secretaria multifuncional tendrá muy en cuenta que no debe tener cosas sucias, no tirar cosas a su alrededor, limpiar las cosas de manera adecuada, y de esta manera no bajara su rendimiento en la empresa pues ella será limpia y eficiente.

LA CUARTA `S “ESTANDARIZACIÓN”

Esta parte es la unión de la tres primeras `S puesto que no existirá ningún error y la secretaria será calificada como eficiente y su rendimiento aumentara en la empresa, es altamente recomendable que la secretaria multifuncional participe en la aplicación de las tres `S y las haga un hábito en su trabajo.

LA QUINTA `S “DISCIPLINA”

La secretaria multifuncional es la encargada de mantener correctamente los procedimientos adecuados buscando la mejora continua, una vez que las tres primeras `S se han vuelto un hábito la secretaria ha sido entrenada adecuadamente y siente su responsabilidad confiada en poder satisfacer al resto.

En una actitud positiva la secretaria no debe tolerar el desorden, la falta de organización y las pérdidas, recordemos que la oficina es una fábrica de papeles y debemos clasificarlos para identificarlos de manera rápida precisa y correcta.

Es importante que los gerentes y propietarios de las diferentes instituciones de almacenes de línea blanca del cantón Salcedo tomen el liderazgo y apliquen con las secretarias multifuncionales las 5`S, ya que las actitudes de los gerentes son las clave, si no toman la seriedad, nadie más lo hará, de ellos depende el éxito o el fracaso de la empresa.

Recordemos que no debe aplicarse la labor de la 5`S como algo cansado, por ello debe efectuarse en etapas, lo importante en empezar es tener la predisposición para aplicarlas y mejorar el rendimiento de la secretaria multifuncional.

3.5.5 Estrategias N° 5 Formas de motivar a las diferentes secretarias multifuncionales de los principales almacenes de línea blanca.

En los principales almacenes de electrodomésticos para el hogar en el cantón Salcedo no existe la motivación que debe tener en cuenta el gerente o propietario de la empresa, por tanto da a entender que el principal responsable de que no exista un rendimiento eficaz por parte de la secretaria es el líder, ya que como muestra de agradecimiento es recomendable que se aplique ciertas motivaciones al personal, con el fin de que los trabajadores además de cumplir con sus responsabilidades, puedan desenvolverse y entregarse en 100% al trabajo, cumpliendo de manera correcta sus actividades.

La motivación a las secretarias que forman parte de los almacenes de línea blanca no está basada en recibir grandezas sino más bien en agradecer por parte de los gerentes la dedicación que las mismas ponen día con día. Es excelente esta estrategia ya que está enfocada a las secretarias con actitud positiva, recordemos que las secretarias optimistas y felices son los más productivos.

La pregunta que una secretaria que no se siente feliz en su lugar de trabajo es ¿A quién no le gustaría tener un jefe como líder que le escuche, que le permita ser participe y que le motive a incrementar su trabajo con solo decirle cuán importante es su aporte en la empresa?, eso ayuda a que la secretaria se sienta satisfecha y feliz con el trabajo que ha realizado, por ello es realmente importante aplicar esta estrategia en los principales almacenes de línea blanca del cantón Salcedo, no solo le permitirá que la secretaria se quede en la empresa si no que ponga todo el entusiasmo y dedicación a realizar sus actividades.

Entre las muchas formas de motivar a la secretaria que trabaja en los diferentes almacenes en especial a la persona encargada de la parte secretarial que es parte indispensable en la institución expongo las siguientes maneras las cuales sin duda alguna beneficiaran a los almacenes, antes recalquemos que el dinero no es el único factor que hace que la secretarias se mantenga feliz en su trabajo.

- **Extender felicitaciones por las acciones que realizan las secretarias**

Cuán importante es para las secretarias de los principales almacenes de línea blanca del cantón Salcedo recibir felicitaciones por los gerentes o propietarios cuando realizan algo bien, o por las buenas acciones, es por ello que existe tres maneras de motivar a la secretaria de los almacenes comerciales y que ella se sienta feliz por formar parte del almacén, la primera es cuando el gerente o el propietario se acerca a la secretaria y personalmente felicita por su trabajo, la segunda es cuando el jefe felicita a su secretaria frente a las demás personas eso ara que la secretaria se sienta más segura, confiada y motivada de las actividades que realiza día con día, y la tercera y más importante motivación es cuando el líder o el gerente hace llegar una carta de agradecimiento por su dedicación y esmero a la secretaria con su puño y letra de seguro la secretaria guardara ese papel como un gran tesoro.

- **Programas que incluyan actividades de esparcimiento para las secretarias.**

Cuando las secretarias de los locales de línea blanca se encuentren pasando por una mala ocasión su rendimiento es bajo, por lo que es inevitable dejar de pensar en su totalidad en los problemas personales y eso ocasiona un valor menor del capital para la empresa, por lo que sería agradable que los gerentes de las empresas organicen cada cierto tiempo un programa con la finalidad de motivar no solo a la secretaria sino a todo el personal y porque no decirlo que se premie y este sea realizado en horas laborables así evitaremos que la secretaria y el personal este sobrecargado de trabajo y estrés.

- **No reprima ni critique el trabajo de la secretaria multifuncional.**

Para lograr un trabajo más eficiente de la secretaria en los almacenes de electrodomésticos es necesario que como gerente valore todo lo que se relacione a generar ingresos para la empresa, si la secretaria es nueva en la empresa es molesto que se la critique y la reclamen por los aportes que realice, nadie nace aprendiendo, por lo mismo es necesario preparar a la secretaria, incentivándola para que se relacione en las actividades que debe hacer de forma correcta.

Mediante estas estrategias lograremos evitar por completo el bajo rendimiento que ocasiona la secretaria, pues comenzaremos a valorar el esfuerzo que realiza día con día, también impulsaremos a que la secretaria se sienta feliz y cómoda en un ambiente de armonía el cual resultara como una competitividad sana que se verá reflejada en la transparencia, responsabilidad de su trabajo.

3.5.6 Estrategias N° 6 Capacitación y actualización

Recordemos que para los gerentes de los almacenes de línea blanca del cantón Salcedo la secretaria es el recurso más valioso que posee, es por ello que debe estar en constante capacitación y actualización, de esta manera se puede prevenir muchos problemas en el almacén, por tanto la mejor estrategia que el gerente o propietario debe tomar en cuenta es autorizar a su secretaria para que se siga preparando, en

cursos, seminarios, congresos y conferencias que ayuden a mejorar su trabajo, ese no solo será un beneficio para la secretaria sino más bien contribuirá los conocimientos aprendidos en el almacén.

Para determinar si la capacitación es necesaria, el gerente o administrador del almacén comercial debe estudiar muy bien las acciones que realiza la secretaria, evaluando su desempeño y por último llegar a la conclusión de ver si el trabajo que realiza es satisfactorio o no es satisfactorio, llegada la oportunidad el administrador se verá en la decisión de considerar si la capacitación que se le dé a la secretaria ayuda a resolver el problema.

Al momento de considerar que una capacitación es la mejor decisión para evitar que se produzca un bajo rendimiento en el trabajo por parte de la secretaria, el gerente debe tomar en cuenta que existen dos tipos de capacitación, la formal y la informal. La formal es aquella donde la capacitación puede durar de uno a varios meses, con la ayuda de profesionales en el tema, mientras que la informal es aquella donde la capacitación o seguimiento la puede dar el administrador de la empresa o alguien que tenga conocimiento de los temas relacionados para indicar las formas correctas del trabajo que realiza la secretaria.

Es por ello, que se sugiere a los líderes de las empresas de electrodomésticos del cantón Salcedo que se tome muy en cuenta esta estrategia y que mantenga a su secretaria en cursos los cuales sean acorde a las funciones que realiza en la empresa, para lo cual se dará a continuación un número variante de temas que la secretaria debe conocer para desempeñar eficientemente su trabajo, evitando el bajo rendimiento en la empresa y realizando sus actividades en un tiempo más justo y ordenado.

- **Actitud mental positiva**

Para hablar de actitud mental positiva comenzaremos manifestando que la secretaria de los almacenes es considerada el eje fundamental en la empresa, sin importar las

innumerables actividades que tenga que hacer días con día, ella debe estar en constante actitud mental positiva, esto quiere decir que ella desarrolla y practica diariamente el optimismo, beneficiándose en su salud y bienestar personal, trasmitiendo ese optimismo a su alrededor.

La capacitación tendrá como objetivo generar en la secretaria de los diferentes almacenes un comportamiento más optimista y positivo frente a los retos y metas que enfrenta todos los días en el almacén, de la misma manera lograremos hacer un énfasis en las virtudes personales que ayudaran a estar en un nivel apropiado para enfrentar las circunstancias que a diario se presentan.

A más la capacitación le servirá para que las secretarias tengan un propósito en común de estimular una mentalidad abierta, eliminar el estrés, y visualizar las fortalezas que poseen como personas.

- **Manejo y control del estrés**

Este tema de capacitación es uno de los más importantes en este grupo pues es ciento que hablamos de una secretaria multifuncional o porque no decirlo una secretaria a todo terreno, por eso mediante esta capacitación podremos conocer cuáles son las causas que han provocado en la secretaria un estrés y conocer cuál es el nivel de estrés que actualmente está sobrellevando la secretaria.

Los gerentes propietarios de los diferentes almacenes de línea blanca de Salcedo deben considerar esta sugerencia, ya que no solo las secretarias se verán afectadas con un estado de salud no adecuado, también la empresa puesto que las secretarias no pondrán 100% de predisposición en el trabajo y su rendimiento será bajo.

Recordemos que el estrés es una enfermedad la cual es ocasionada por estar en constante presión y amas estar alrededor de un ambiente no saludable, para ello es importante conocer cuál es el tipo de exigencias las cuales generar tensión en el

trabajo, por consiguiente debemos brindar atención exclusiva, donde permita tomar equilibrio para enfrentar las causas del estrés.

- **Utilización del tiempo**

Las secretarias que mayor parte del tiempo están encargadas de realizar varias funciones y que presentan la mayor parte del tiempo un bajo rendimiento, es provocada por las muchas actividades que realizan en los diferentes almacenes del cantón Salcedo, por lo tanto se recomienda a los gerentes o propietarios que opten por la sugerencia de capacitar a sus secretarias acerca del tiempo que deben utilizar para realizar las diferentes funciones y optimizar los recursos materiales para mejorar la calidad de trabajo y evitar los constantes errores que cometen al no organizar el tiempo de manera efectiva.

Gracias a la intervención de especialistas quienes conocen del tema, aportaremos con grandes ideas, las cuales si la secretaria las pone en práctica no tendrá ningún problema en hacer actividades diversas.

Uno de los puntos más complejos de la secretaria es cuando no posee una agenda de trabajo, por lo tanto no tiene organizado el tiempo, generando así un rendimiento bajo en los almacenes, es aconsejable que toda secretaria posea un agenda en la cual escriba todas las actividades que va a realizar al día y con sus respectivos tiempos, eso ayudara a que sea más organizada y pueda que hasta le sobre el tiempo.

Otro de los aspectos a tomar en cuenta es la organización del lugar de trabajo, es de vital importancia que la secretaria concientice y sea más ordenada, eso hablara bien de ella, pues cuando algo se le pida ella inmediatamente lo entregara ahorrando tiempo y cuidando a la vez su imagen.

- **Cuidado de los documentos**

Las secretarias de los diferentes almacenes de línea blanca en esta capacitación aprenderán a tener más cuidado en el control de los documentos que se encuentran en

los almacenes de electrodomésticos, capacitación la cual ayudara a ser más ordenada al momento de guardar los documentos, los cuales se convierten en una parte muy importante para la empresa.

El fichero es el lugar donde se guarda la documentación que constituye el conjunto de documentos, papeles y correspondencia que provienen de las actividades que realizan los almacenes de electrodomésticos del cantón Salcedo, en el almacén es de vital importancia que la secretaria conozca la correcta y adecuada administración de la documentación.

Esta capacitación beneficiara a los almacenes puesto a que las secretarias, tiene a su cargo los archivos y si las secretarias conocen las técnicas de archivo no tendrán ningún problema en ubicar la documentación en el momento que sea requerido por los gerentes o propietarios.

En este tema se les prepara a las secretarias para que conozcan la forma correcta del manejo del fichero, es preciso contar no solamente con un espacio físico adecuado sino también con el mobiliario y accesorios apropiados.

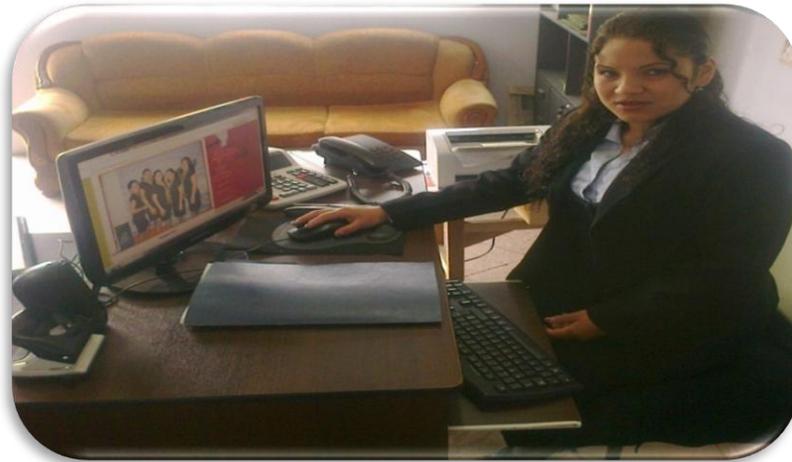
Las secretarias además de otros temas aprenderá que existen documentos de uso restringido o también llamados confidenciales, los cuales deberán manejar con mayor responsabilidad, de la misma manera las secretarias deben tomar en cuenta que para poder destruir alguna documentación será necesario la presencia de las máximas autoridades de los almacenes a fin de no provocar ningún problema en lo posterior.

- **La imagen y su importancia**

Existen varios cursos en donde podemos obtener información del tema, pero es importante que en todos los almacenes de línea blanca del cantón Salcedo otorgue una capacitación al personal que colabora en los almacenes, pues son quienes van a estar en constante comunicación con la parte externa de la empresa, quienes vienen siendo los clientes.

Fotografía 1.

La imagen y su importancia



Elaborado: La tesista

Esta capacitación dirigida a las secretarias de los almacenes puede ser además de importante recreativa ya que no solo será teórica si no también práctica, recordemos que la imagen de una secretaria habla bien de ella y es su carta de presentación, por lo mismo es importante que una buena secretaria cuide su imagen, no solo dentro de su trabajo sino fuera del almacén.

De la misma manera se enseñara a cómo deben vestir las secretarias, si es el caso de que el almacén use un uniforme, la forma correcta de usarlo, la combinación de su ropa en caso de no tener uniforme, el arreglo de las uñas de la secretaria que debe ser intachable, el uso de maquillaje y peinado es muy importante que la secretaria se vea bien y se sienta bien en el almacén y para ello las secretarias deben salir de casa ya con una imagen excelente así ahorraremos tiempo en los almacenes evitando que la secretaria utilicen los baños como que fueran salones de belleza, ya que esto suele suceder en muchas empresas.



Elaborado: La tesista

- **El trabajo en equipo**

El optimizar tiempo en un beneficio que todos los almacenes quisieran tener y para ello esta capacitación es excelente, ya que cuando el personal de su empresa trabaja en quipo no solo ahorramos tiempo si no también dinero.

Por lo tanto es una buena estrategia el trabajar en un ambiente lleno de armonía, donde todos se respeten y sobretodo se colaboren entre sí. Para lo cual esta capacitación tiene la finalidad de mejorar la comunicación existente entre los trabajadores en la empresa, comenzando desde el gerente hasta los clientes.

Antes de que el gerente tome la decisión de proveer de esta capacitación a la secretaria debe tomar en cuenta las fallas que se presentan en los almacenes y por medio de esta capacitación que se puede mejorar y como contribuirá en la empresa.

- **Las relaciones humanas y públicas**

La comunicación es un elemento integrador muy importante dentro de una empresa, ya que es la habilidad de comunicarse y expresar las ideas que tenga, dado esto como

punto relevante, podemos decir que una capacitación en cuanto a relaciones humanas y públicas ayudará a mejorar la relación de negocios con otras empresas, para lo cual se necesita que la persona que está en constante comunicación con los demás se capacite para mejorar su dialecto y pueda tener mejores relaciones con la parte externa e interna de la empresa.

El buen aprovechamiento de las técnicas comunicativas le ayudara a la secretaria a entender el proceso de la comunicación siendo estos, escrito, oral y gestual. Las relaciones humanas y públicas tienen un gran valor porque dependiendo de cómo nos expresemos, podemos realizar grandes negocios.

Cuando nos relacionamos transmitimos mucha información, la cual debe ser controlada, ya que no todo debemos decírselo a la contraparte, son casos frecuentes que nos pasa cuando nos relacionamos, pero es muy importante relacionarnos y quien es la que siempre está en comunicación es la secretaria por tanto es excelente que la secretaria se capacite en este tema.

- **Cortesía telefónica y servicio al cliente**

Fotografía 2.

Servicio al cliente

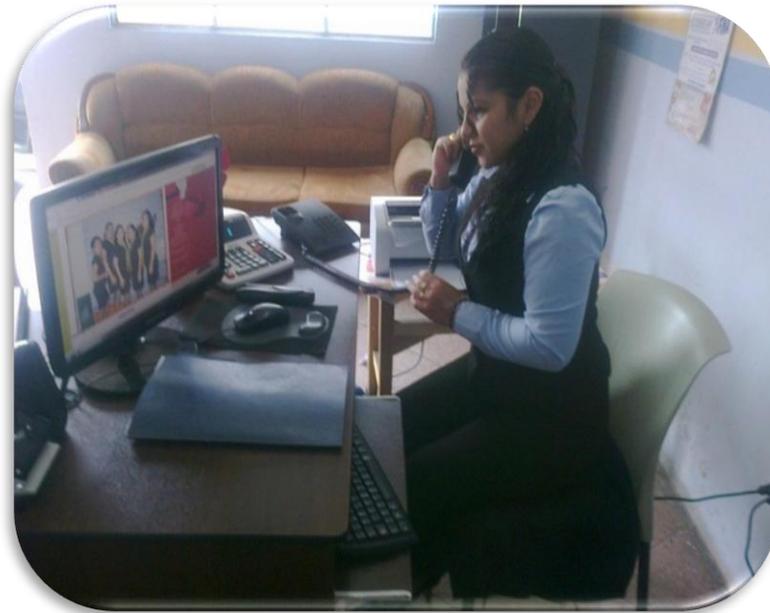


Elaborado: La tesista

Uno de los interesantes temas de capacitación es el de atender bien a los clientes, ya que ellos son una de las fortalezas más importantes en el negocio, por lo tanto la buena atención genera más valor a la empresa, porque todos merecemos ser tratados muy bien, sin embargo existen ciertas empresas donde no lo hacen y eso genera una pérdida y aunque no parezca es una pérdida grande pues lo más valioso para una empresa son los clientes.

Fotografía 3.

Cortesía telefónica



Elaborado: La tesista

La cortesía telefónica por su lado también debe ser atendida muy bien pues uno no sabe quién está al otro lado de la línea telefónica, y es bien desesperante que cuando una persona solicite atención, el cliente tenga que escuchar; "Permítame", "Me equivoqué", "No me entiende", "Lo siento", "No está disponible", "No le podemos ayudar", "Que quiere que yo haga", que estresante debe ser esa atención brindada, es por ello que se sugiere que los gerentes de las empresas de electrodomésticos del cantón Salcedo aprovechen un espacio en el cual se permita a la secretaria se actualice en cuanto a atención al cliente.

Un buen servicio hace la diferencia, pues cuando el servicio se distingue se incrementan las ventas, esta capacitación tiene como objetivo evitar perder clientes por causa de una ineficaz atención telefónica y servicio al cliente.

Es conveniente que se prepare de manera correcta a la secretaria para que la misma no provoque insatisfacción al momento de atender al cliente, este curso será una apropiada técnica para retener al ser más valioso en la empresa quien es el cliente, la secretaria se beneficiara en este curso porque aprenderá a proporcionar un servicio de alta calidad al cliente, aplicar técnicas telefónicas con una eficaz atención, tener una comunicación clara y comprensible con el cliente, solucionar conflictos con los clientes vía telefónica, transmitir una imagen positiva vía telefónica entre otros.

Es prudente que la secretaria maneje un lenguaje adecuado al momento de brindar un atención, especialmente cuando el cliente es nuevo ya que lograremos que el cliente se sienta a gusto y satisfecho con la atención brindada, por lo general reconocemos que las secretarias se basan en la experiencia para mejorar los errores que antes lo hacían, entonces gracias a la participación de las secretarias en cursos relacionados evitares el bajo rendimiento y lograremos mayor eficacia.

3.6 Conclusiones

Es prioritario destacar la importancia que las autoridades deben tomar en cuenta mediante alternativas que ayuden a evitar el bajo rendimiento de sus secretarias, y al finalizar la investigación a continuación llegamos a lo siguiente:

- En el análisis minucioso que se investigó de las empresas, se identificó varios factores que afectan directa e indirectamente al éxito de las empresas, ya que no existe un 100% de personal calificado para ocupar los cargos delegados por los gerentes, en especial la falta de secretarias capacitadas para el cargo, siendo este el factor con más relevancia, ya que la secretaria es considerada como el eje principal de una organización, la cual debe conocer varias alternativas para poder aportar con conocimientos los cuales contribuyan al éxito de la empresa.
- Mediante la investigación realizada se puede manifestar que por falta de estrategias de mejoramiento que se puedan aplicar al personal y a las secretarias no rinden de manera eficiente en su trabajo, y de esta manera las empresas vayan decreciendo sus posibilidades de posicionarse como pioneras en el mercado.
- La falta de un organigrama estructural y funcional hace que se desconozca el orden jerárquico, y las funciones que le corresponde a cada uno de los trabajadores en las empresas, aumentando funciones a la secretaria en actividades que no son de su responsabilidad.

3.7 Recomendaciones

Para las siguientes recomendaciones, la tesista analizó las mejores alternativas para que no existan problemas en las empresas estudiadas ocasionadas por las secretarias.

- Contratar personal altamente calificado con un perfil adecuado para cada uno de los cargos, especialmente tomar en cuenta los tres pasos para contratar una secretaria eficiente como es el llamado, la selección y la contratación, de esta manera evitaremos que la secretaria desconozca temas que son de importancia

para las empresas, ya que una secretaria titulada posee conocimientos en otras áreas.

- Considerar de inmediato las estrategias planteadas, con el fin de mejorar el rendimiento de las secretarias con la presentación de su trabajo con responsabilidad, eficiencia y eficacia.
- Implantar el organigrama estructural y funcional en las empresas con el propósito de establecer niveles jerárquicos y responsabilidades a cada personal que forma parte de las instituciones a fin de que la secretaria cumpla con sus funciones y evitar que se llene de actividades las cuales ocasionan un bajo rendimiento.

3.8 Bibliografía

Citada

- BAQUERO, José Daniel, BAQUERO, Mario, (2008), “El libro de oro de la Relaciones Publicas y el Marketing, España, 5ta Edición. ISBN 8423426742, (Pág. 63).
- CHIAVENATO, Idalberto, “Gestión”, 3° edición, (2009). (Pág. 6).
- COLOMBO, Daniel, “Sea su propio jefe de prensa”, Primera Edición, (Pág. 5).
- DUBRIN, J, Andrew, (2011) “Comportamiento Humano en el trabajo”, 9° Edición, (Pág. 12).
- EL DICCIONARIO ESPAÑOL, “Gestión Administrativa”, (2008), (Pág. 28).
- GAMBOA, José A. “El nuevo rol de la secretaria en las empresas”, Editorial. Grijley Lima – Perú (Págs. 5 - 6).
- GAMBOA, José, (2005), “Como ser una secretaria de gerencia multifuncional, Edición, Grijley, Lima, (Pág. 18).
- HALL, H, Richard, (1996), “El Liderazgo”, 3° Edición, (Pág. 7).
- MENDEZ José. “Economía y la Empresa”. 2° edición, (2010) (Pág. 18).
- MONTALVO, Oscar, “Administración Financiera Básica”, Primera Edición, (2006), (Pág. 32).

- PASCALE, Adalberto, “Decisiones Financieras”. 3° Edición (2009), define a la Gestión Financiera (Pág. 20).
- PEY POMBO, José,” Administración y Gestión”. 1er. edición (2010). (Pág. 3).
- PEROSA, Mario Luis, “Introducción a las finanzas corporativas”, (2010), 1° Edición, Buenos Aires, (Pág. 10-22).
- ROMERO, Ricardo, (2007), “Empresa”, 1ra Edición, (Pág. 9).
- RODRIGUEZ, Valencia Joaquín, Administración de pequeñas y medianas empresas, Quinta edición, Ed, Thomson, México, D.F, 2000.
- ROJAS, Yolanda. “Administración y Finanzas”. 3ra. Edición. (2011).
- SANTOS, Mónica Diccionario - Dominios temáticos, (2008). (Pág. 20).
- Según el Diccionario Español, (2008). Gestión Administrativa. (Pág. 28).
- TERRY George en su texto: “El Gerente y la Administración” 3° Edición México. (2011), (Pág. 10).
- ZAPATA, Pedro, “Economía y la Empresa”, 2° Edición, (2910), (Pág. 18).
- ZAPATA, Pedro, “Contabilidad general”, Sexta Edición, (2008), (Pág. 5).

Consultada

- DRUCKER Peter, (2001), “La esencia de la administración Moderna”. (Pág. 448).

- DUBRIN, Andrew. J, “Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo”, 9na Edit. 2014, (Pág. 210).
- PASCALLE, Adalberto, “Decisiones Financieras”, 3era Edit. 2019. (20-31).
- REYES PONCE, Agustín, “Administración Moderna”, Edit. Limusa, México, 1994. (Pág. 276).
- ROBBINS Stephen P, COULTER Mary, México, 2000, “Administración”, Sexta Edición, Edit. Prentice-Hall. (Págs. 301-309).

Virtual

- ABRIL, Víctor Hugo, Técnicas e instrumentos de la investigación. Disponible en: vhabril.wikispaces.com/.../Técnicas+e+Instrumentos+de+Investigación. Fecha de publicación: 10 de octubre 2010.
- AGUILA RODRIGUEZ, Judith, “Gestión Administrativa.” Disponible en: <http://www.slideshare.net/judith.aguila1/gestion-administrativa-escolar>. Fecha de publicación: 23 de enero 2013.
- ANDIA CONISLLA, ELIZABETH, Objetivos e Importancia de una Empresa. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos75/onjetivos-importancia-empresa/onjetivos-importancia-empresa.shtml>. Fecha de publicación: 04 de marzo 2009.
- NUÑES, Jesús Arturo. (2014), “GESTION FINANCIERA”, Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/importancia-del-administrador-financiero-en-la-empresa.htm>. Fecha de publicación: 20 de noviembre del 2009.

- SANCHEZ, Luis Fernando, Clasificación de las Empresas. Disponible en: <http://admluisfernando.blogspot.com/2008/03/clasificacin-de-las-empresas.html>. Fecha de publicación 15 de febrero 2014.
- TAMAYO TAMAYO, Mario, El proceso de la Investigación Científica. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>. Fecha de publicación 13 de julio 2010.
- THOMPSON, Iván, Concepto de Empresa. Disponible en la página: <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>. Fecha de publicación 03 de agosto de 2013.
- URQUIAGA, María Josefa, “La secretaria líder por excelencia”, disponible en la página: <http://rnasec.uniss.edu.cu/MRSecMultifuncional>. Fecha de publicación 14 de noviembre 2013.

AMEXOS

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS GERENTES PROPIETARIOS DE LOS PRINCIPALES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA.

Objetivo: Realizar un diagnóstico para identificar el conocimiento que tiene el Gerente de las funciones que cumple la secretaria en la empresa.

- 1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?
- 2.- ¿Cree usted que su personal se encuentra satisfecho en el área donde desarrolla su trabajo?
- 3.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza su secretaria en la empresa?
- 4.- ¿Cree que la labor que realiza la secretaria de su empresa es multifuncional?
- 5.- ¿La multifuncionalidad de la secretaria ha influenciado positivamente o negativamente en el desempeño de las actividades?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE DIFERENTES ALMACENES DE LÍNEA BLANCA.

Objetivo: Realizar un diagnóstico para identificar el conocimiento que tiene la secretaria de las funciones que cumple en la empresa.

- 1.- ¿Se ha asignado el personal adecuado para desempeñarse en cada una de las áreas de trabajo de su empresa?
- 2.- ¿Su perfil profesional está acorde a las actividades que realiza?
- 3.- ¿Cree usted que la labor que realiza en la empresa es multifuncional?
- 4.- ¿Si sus labores son multifuncionales, indique si esta condición influye positivamente o negativamente en la empresa?
- 5.- ¿Cuáles son las funciones más importantes que realiza usted en la empresa?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

3.- ¿LA SECRETARIA POR LO GENERAL REALIZA ACTIVIDADES DE MENSAJERIA?

Si () No ()

4.- ¿CONSIDERA USTED QUE LA SECRETARIA TIENE CONOCIMIENTOS EN CONTABILIDAD?

Si () No ()

5.- ¿LA SECRETARIA CONOCE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA UTILIZAR EL TIEMPO DE MANERA EFECTIVA DE TAL FORMA QUE LOGRE SUS OBJETIVOS PLANEADOS EN UN TIEMPO DETERMINADO?

Si () No () A veces ()

6.- ¿LA SECRETARIA QUE TRABAJA EN LA EMPRESA UTILIZA DOCUMENTOS MERCANTILES INDIQUE CUALES?

Facturas ()

Roles de pago ()

Recibos ()

Contratos ()

Papeletas ()

Notas de venta ()

Otros ()

7.- ¿CUALES SON LAS HABILIDADES QUE LA SECRETARIA PONE EN PRACTICA DENTRO DE SU LUGAR DE TRABAJO?

Creativa () Comunicativa () Informativa ()

8.- ¿CUALES CREE USTED QUE SON LAS ACTIVIDADES MAS IMPORTANTES QUE REALIZA LA SECRETARIA EN LA EMPRESA?

Arqueo de caja ()

Trámites bancarios ()

- Ingreso de mercadería ()
- Facturación ()
- Cobro a clientes ()
- Venta de productos ()
- Organización del archivo ()
- Codificación de productos en exhibición ()
- Realización de documentos ()
- Tramites fuera de la empresa ()

9.- ¿CUAL ES EL NIVEL DE RESPONSABILIDAD QUE CREE USTED MANEJA LA SECRETARIA EN EL CUIDADO DE LOS DOCUMENTOS DE LA EMPRESA A LA CUAL PRESTA SUS SERVICIOS?

- Eficiente ()
- Deficiente ()
- Regular ()

10.- ¿LA SECRETARIA ACUDE CON FRECUENCIA A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS A REALIZAR VARIAS FUNCIONES, SEÑALE A QUE DEPARTAMENTOS?

- Departamento de contabilidad ()
- Departamento de talento humano ()
- Departamento de secretaria ()
- Departamento gerencia ()
- Departamento de mensajería ()
- Bodega ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PRINCIPALES CLIENTES QUE ADQUIEREN SUS PRODUCTOS EN LOS ALMACENES DE LÍNEA BLANCA DEL CANTÓN SALCEDO.

Objetivo: Conocer cuál es el desempeño de la secretaria que labora en los principales Almacenes de línea blanca para determinar la multifuncionalidad en sus Actividades Secretariales.

Instructivo:

- Marque con un visto la opción que usted ha elegido.
- Procure ser honesto en sus respuestas.
- Seleccione un ítem de acuerdo a la pregunta.

1.- ¿CREE USTED QUE LA ATENCIÓN AL CLIENTE BRINDADA POR LA SECRETARIA ES?

- Muy buena ()
Buena ()
Regular ()
Mala ()

2.- ¿EN SU OPINIÓN LA PERSONA QUE LE ATENDIO CUMPLE OTRAS FUNCIONES EN LA EMPRESA INDIQUE CUALES?

- Cajera ()
Vendedora ()
Contadora ()
Secretaria ()
Otros ()

3.- ¿CÓMO CALIFICA USTED EL TRATO QUE LA SECRETARIA DA AL CLIENTE?

- Muy satisfactorio ()
Satisfactorio ()

Poco satisfactorio ()

Insatisfactorio ()

4.- ¿SEÑALE CUALES CREE USTED SON LAS ACTIVIDADES MAS IMPORTANTES QUE DEBE REALIZAR UNA SECRETARIA EN ESTA EMPRESA?

Vender los productos ()

Realizar facturas ()

Organizar el archivo ()

Tramites en el SRI ()

Hacer la limpieza ()

5.- ¿LA ATENCIÓN RECIBIDA TELEFONICAMENTE POR LA SECRETARIA CONSIDERA USTED QUE FUE?

Informativa ()

Eficiente ()

Deficiente ()

Regular ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 5



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Conocer cuál es el desempeño actual de las secretarías de los principales Almacenes de línea blanca del Cantón Salcedo.

ACTIVIDADES	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
1.- Se clasifica de manera ordenada los documentos que maneja la secretaria en la empresa.		
2.- La labor que cumple la secretaria es multifuncional.		
3.- La multifuncionalidad de la secretaria influye positivamente en el desempeño de sus actividades.		
4.- El perfil profesional de la secretaria está acorde con las diferentes funciones que realiza en la empresa.		
5.- Se ha asignado el personal adecuando en cada una de las áreas de trabajo en la empresa.		
6.- En la oficina la secretaria maneja programas contables		
7.- La secretaria realiza funciones como es mensajería, contadora, vendedora, tesorería, entre otros.		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 6



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

FOTOGRAFÍAS

