



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

TEMA:

SERVICIO DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO DE LA
CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTRENA QUE MANEJA LA SECRETARIA
EJECUTIVA

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

AUTORA:

ROJAS TORRES ELISA VERONICA

MACHALA - EL ORO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, ROJAS TORRES ELISA VERONICA, con C.I. 0704338227, estudiante de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autora del siguiente trabajo de titulación SERVICIO DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTRENA QUE MANEJA LA SECRETARIA EJECUTIVA

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.

- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
 - a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.

 - b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 19 de noviembre de 2015



ROJAS TORRES ELISA VERONICA
C.I. 0704338227

INTRODUCCIÓN

SERVICIO DE CALIDAD QUE INFLUYE EN EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA QUE MANEJA LA SECRETARIA EJECUTIVA.

En las empresas es necesario que el servicio de calidad y el manejo de la correspondencia coordinen las actividades debidamente planificadas entre ejecutivos y secretarias para que se pueda mejorar el proceso de la correspondencia interna y externa y así lograr que las secretarias ejecutivas adquieran capacidad y conocimientos en el manejo de la correspondencia.

Es por ello que toda actividad demanda un trámite para la organización de la correspondencia pero lamentablemente, se observa en las empresas un deficiente Servicio de calidad en el manejo de la correspondencia interna y externa que maneja las secretarias ejecutivas que no están sujetos a la labor que ellos desempeñan.

Además, la correspondencia es una herramienta esencial en una empresa, porque por medio de los archivos, podemos tener la información a la mano de las decisiones, presupuestos, inventarios de una organización que permite llevar un control detallado y organizado de los documentos que entran y salen de la empresa, como objetivo general se plantea determinar cuál es la relación que tiene el Servicio de Calidad en el manejo de la correspondencia Interna y Externa que maneja la Secretaria Ejecutiva, al establecer el nivel de conocimientos que posee y analizar el registro y control de documentos en las oficinas, empresas u organizaciones utilizando un plan de acción en el servicio de calidad para la atención al cliente.

El servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Son varias las vías a través de las cuales un cliente o consumidor puede comunicarse por teléfono, un correo electrónico y presencial en las oficinas comerciales.

DESARROLLO

SERVICIO DE CALIDAD QUE INFLUYE EN EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA QUE MANEJA LA SECRETARIA EJECUTIVA.

Berryetal, 1993 nos dice:” la calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”. (Vida profesional.com.ve/blog/.)

Un servicio de calidad se define como la actitud y capacidad que posee la secretaria ejecutiva que actúan como una unidad para satisfacer un objetivo específico. En la actualidad la secretaria ejecutiva debe poseer conocimientos en servicio y atención al cliente, porque de ello depende la satisfacción que tenga el cliente.(Jackeline, B.R. 2008, Nuevo perfil de la Secretaria y Asistente Ejecutiva).

Por lo que no existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad son dimensiones que siempre están presentes de manera articulada para el beneficio y satisfacción de las necesidades demandadas por el hombre. (Luz Elena Vargas, 2011).

El brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

De un cliente satisfecho se puede esperar que siga siendo cliente por mucho tiempo que hable positivamente de la organización a otros clientes potenciales. (Escudero Serrano, 2012) (p. 330)

La secretaria es la primera imagen que da la empresa a quien vamos encontrar, tanto si el trato es directo, o a través del teléfono debe ser atenta, amable, saber adaptarse, tener actitudes positivas.

(Escudero Serrano, 2012) (p. 80) dice: “La imagen personal es la percepción que los otros tienen de nuestra propia empresa y sus interlocutores valoran a personas con imagen física y síquica que se identifican con la filosofía de la empresa y roce de un perfil conciliador en los que confluyen las relaciones publicas, la comunicación y un buen funcionamiento de la empresa.

Uno de los deberes más importantes del personal secretarial es ayudar al jefe el manejo de la correspondencia, el personal secretarial puede ser muy útil si atiende la correspondencia según su llegada y la ordena sistemáticamente.

El sistema que se use en el manejo de la correspondencia depende del tamaño y el tipo de oficina, empresa u organización para el cual se trabaje.

La correspondencia es el corazón de un negocio o empresa, por lo tanto debe darse un servicio eficiente y de calidad, buenas relaciones públicas cordiales a través de ella y esto se lograra con responsabilidad y buen manejo de la misma. (Alvarado Aguilar, 2012) (p. 49)

La secretaria debe estar preparada para los desafíos que se le presentan en su lugar de trabajo, es por ello, que de un buen servicio de calidad que mantenga depende que el cliente se quede satisfecho con la atención prestada.

Además, la secretaria ejecutiva debe poseer una formación profesional ya que es parte importante, para su desarrollo en las actividades laborales el llevar un registro y control de documentos que faciliten el acceso a la información.

Al no existir un buen desempeño profesional de la secretaria ejecutiva se propone un seminario para el registro y control de documentos que utilizan

las secretarías ejecutivas en las oficinas, empresas u organizaciones, se refleja una participación poco efectiva y deficiente desarrollo de actividades.

También es importante resaltar que la falta de comunicación interna y externa entre las secretarías y todo el personal, dificulta el normal desarrollo y utilización de los recursos y servicio que se otorga, generando la lentitud en los trámites, los reclamos del cliente para un servicio de calidad; por eso, el proponer un plan de acción en el servicio de calidad para la atención al cliente para emprender en forma exitosa la recepción de correspondencia interna y externa.

La propuesta se basa e fundamentos teóricos, se espera contribuir con el desarrollo, habilidades y destrezas en el servicio de calidad para la atención al cliente, empleando recursos humanos, recursos tecnológicos y material de apoyo.

La calidad en el servicio ofrecido por las organizaciones, en la actualidad está plenamente encaminada hacia el logro de la satisfacción total de las necesidades de los clientes, sin embargo, muy pocas instituciones han logrado hasta hoy acoplarse a las exigencias de sus clientes.

(<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/electricidad.html>, s.f.)

RESULTADOS

Brindar a sus clientes un servicio moderado logrando mejorar la atención que se dé por parte de la secretaría ejecutiva hacia los mismos.

La investigación fue dirigida a las secretarias ejecutivas para que puedan brindar un servicio de calidad, con responsabilidad en la recepción de la correspondencia interna y externa.

También que la clasificación de la correspondencia debe ser un punto esencial que puedan manejar las secretarias ejecutivas.

CONCLUSIONES

Se evidencia que las secretarías ejecutivas que laboran en las oficinas y organizaciones no han recibido seminarios de capacitación relacionados al servicio de calidad para la atención al cliente.

De acuerdo a lo establecido en la investigación se estableció que las secretarías ejecutivas no tienen un nivel profesional de atención al cliente en el servicio de calidad acorde a la función como es una buena imagen personal para desempeñar sus labores en la oficina.

Las secretarías ejecutivas que manejan archivos en las labores diarias no clasifican adecuadamente los documentos.

List of sources

Document EXAMEN PRACTICO 1.1.docx (D16282812)

Submitted 2015-11-19 09:17 (-05:00)

Submitted by elisa19rojas@hotmail.com

Receiver bjrrenez2.utmac@analysis.orkund.com

Message examen practico [Show full message](#)

5% of this approx. 5 pages long document consists of text present in 2 sources.

Rank	Path/Filename
1	JOHANNA WONNE PULLA MORA - PRAC_COMPLEX.docx
2	TRABAJO PRACTICO examen complejo.docx
3	http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/479/3/FE
4	JANNINA TORRES [Reparado].(2).docx
5	http://www.eumed.net/cuisecon/ecolat/ec/2015/electrifica
6	TESIS DE JESICA YUNGA.docx

0 Warnings Reset Export Share

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

TÍTULO:

SERVICIO DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA QUE MANEJA

LA SECRETARIA EJECUTIVA

TRABAJO PRACTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO AUTORA: 0704338227-

ROJAS TORRES

ELISA VERÓNICA MACHALA, OCTUBRE

DE 2015

FRONTISPCIO "SERVICIO DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA QUE MANEJA

LA SECRETARIA EJECUTIVA " AUTORA: Elisa Verónica Rojas Torres 0704338227 Correo: elisa19rojas@

hotmail.com TUTORA: Lic. Jiménez Villamar Birmania, Mg.Sc. 07039504615 Correo: