



# UTMACH

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO  
COMPUTARIZADO**

**TÍTULO:**

**ATENCIÓN AL CLIENTE Y RETOS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA  
PARA LA VINCULACIÓN LABORAL Y EL DESARROLLO PROFESIONAL**

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

**AUTORA:**

**TORRES JIMENEZ MARGARITA ELIZABETH**

**MACHALA - EL ORO**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA UNIDAD

ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

TEMA:

ATENCIÓN AL CLIENTE Y RETOS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA PARA LA  
VINCULACIÓN LABORAL Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

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

AUTORA:

TORRES JIMENEZ MARGARITA ELIZABETH

MACHALA - EL ORO

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, TORRES JIMENEZ MARGARITA ELIZABETH, con C.I. 0703755561, 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 ATENCION AL CLIENTE Y RETOS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA PARA LA VINCULACION LABORAL Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

- 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, 17 de noviembre de 2015

---

TORRES JIMENEZ MARGARITA  
ELIZABETH C.I.  
0703755561

### 3. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las instituciones ha desplegado en los últimos días, por eso es importante que las actividades secretariales se realicen con eficacia, eficiencia y efectividad; el apremio de la oferta de bienes, servicios, obliga a las empresas de diferentes sectores a pensar, actuar con ideas asertivas para cautivar y reservar a los clientes.

Las secretarias están conscientes que deben conocer y atender tan bien a los clientes, que los productos o servicios deben estar al alcance de acuerdo a sus necesidades para poder satisfacer a los usuarios. En cuanto a la deficiente atención al cliente que se evidencia en ciertas empresas así como la escasa capacitación al personal de secretaría, el desconocimiento de estrategias en atención al cliente, situaciones que ocasionan interrupciones en el desarrollo de las actividades secretariales, influyendo insatisfacción al usuario.

En la provincia de El Oro, la secretaria ejecutiva tiene un desarrollo profesional un poco estable debido a que no asumen sus funciones con responsabilidad y madurez, por lo que carecen de atención al cliente.

La calidad de atención al cliente es un tema orientado al alcance de la satisfacción total de las necesidades de los mismos; así como atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un buen posicionamiento, que lleve a realizar la publicidad persona a persona.

El objetivo que persigue la investigación realizada es el de destacar los retos de la secretaria ejecutiva para la vinculación laboral en el pleno desarrollo profesional en el entorno empresarial.

#### 4. DESARROLLO

Uno de los retos más relevantes que enfrentan las secretarias en nuestro país es la vinculación laboral y el desarrollo profesional, lo que conlleva a observar de qué manera las secretarias cumplen eficientemente su papel dentro de la empresa en especial la atención al cliente, lo que es de suma importancia porque el cliente es la persona más importante de la organización. (Tormo, 2015)

La Secretaria Ejecutiva ha adquirido gran relevancia en la sociedad actual; es por ello, que las plazas de trabajo exigen que tengan una capacitación profesional acorde a sus funciones con una visión positiva para enfrentarse al crecimiento y desarrollo empresarial, constituyendo de esta manera un punto determinante de apoyo para la empresa.

Además, es necesario tener conocimientos sólidos de relaciones humanas en saber interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos así como también debe poseer conocimientos sólidos sobre crecimiento personal, empatía, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente, amabilidad, asertividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética dentro de la empresa. (Londoño, 2011)

La profesión de secretariado es muy importante porque se puede aplicar en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales; así mismo, obtendrá un excelente desarrollo profesional en sus habilidades, voluntad para buscar y alcanzar mejoras de calidad, eficacia, crecimiento y rentabilidad.

Los constantes avances tecnológicos en el campo de las comunicaciones, están llevando a las empresas a competir, no sólo con productos de excelente calidad, sino con eficientes y especiales servicios dirigidos a suplir las mínimas y exigentes necesidades de las personas. La actitud que la secretaria muestre en la atención a los visitantes, el adecuado y esmerado manejo

telefónico y personal para clientes potenciales, se reflejará en la preferencia de ellos por la empresa, sus productos y servicios. En el quehacer diario de la oficina especialmente en el centro de información se debe contar con una persona dispuesta a escucharlo o atenderlo, el visitante expone sus inquietudes, reclamos o posibles citas y el encargado del centro; lo comunica con la persona solicitada o le da solución a sus inquietudes o la información respectiva.

En el proceso la persona llega al centro de información, debe haber una persona dispuesta a escucharlo o atenderlo, el visitante expone sus inquietudes, reclamos o posibles citas y el encargado del centro lo comunica con la persona solicitada o le da solución a sus inquietudes o la información respectiva. Para que el servicio sea excelente se requiere delegar adecuadamente, entrenar intensamente al empleado que tiene contacto directo con el cliente, darle toda la información que deba manejar en su cargo y proporcionarle estrategias de servicio que garanticen la fidelidad de la persona que llega a la empresa. Una forma eficaz de posicionarse en la mente de sus prospectos es utilizar el servicio de atención al cliente como elemento diferenciador; actualmente, es este uno de los puntos más vulnerables de su competencia, ya que según estudios realizados la atención al cliente por Internet sigue siendo en muchos casos deficientes, por lo cual puede usar esta debilidad de su competencia en beneficio de sus clientes y para fortalecer un negocio. Además, el taller en atención al cliente aplicado mediante dinámicas en procesos reales y reflexionar sobre el impacto causado en la gestión de la secretaria ejecutiva en la vinculación laboral y desarrollo profesional:

- ✓ Analizar los tipos de clientes que asisten a la empresa
- ✓ Calidad de servicio y seguimiento de gestión
- ✓ Vinculación laboral con las diferentes áreas departamentales
- ✓ Desarrollo profesional

## **6. CONCLUSIONES**

En relación a la atención al cliente y los retos a la que la secretaria se enfrenta a diario, se concluye que existe una pésima atención al cliente que disminuyen las posibilidades de vinculación en el entorno laboral y desarrollo profesional; de la misma manera, las secretarias de la empresa demuestran inestabilidad profesional ocasionada por inmadurez personal y comunicación escasa para realizar una gestión laboral eficiente en el entorno empresarial.

# MISIÓN

La Universidad Técnica de Machala es una institución de educación superior orientada a la docencia, a la investigación y a la vinculación con la sociedad, que forma y perfecciona profesionales en diversas áreas del conocimiento, competentes, emprendedores y comprometidos con el desarrollo en sus dimensiones económico, humano, sustentable y científico-tecnológico para mejorar la producción, competitividad y calidad de vida de la población en su área de influencia.

# VISIÓN

Ser líder del desarrollo educativo, cultural, territorial, socio-económico, en la región y el país.

*Av. Panamericana km. 5 1/2 Via Machala Pasaje  
2983362 - 2983365 - 2983363 - 2983364*

**[www.utmachala.edu.ec](http://www.utmachala.edu.ec)**



Document [MARGARITA TORRES JIMENEZ.docx \(D16250609\)](#)

Submitted 2015-11-17 16:15 (-05:00)

Submitted by [franciscamj\\_2311@hotmail.com](mailto:franciscamj_2311@hotmail.com)

Receiver [bjimenez2.utmac@analysis.orkund.com](mailto:bjimenez2.utmac@analysis.orkund.com)

Message [MARGARITA TORRES JIMENEZ Show full message](#)

6% of this approx. 5 pages long document consists of text present in 2 sources.

Rank	Path/File name
	<a href="#">JANNINA TORRES (Reparado) (2).docx</a>
	<a href="#">LOPEZ MARIA DEL CARMEN.docm.docx</a>
	<a href="#">TESIS YOLANDA 16-06-2015.docx</a>
Alternative sources	
	<a href="#">TRABAJO PRACTICO examen complejo.docx</a>
	<a href="#">CASO PRACTICO-EXAMEN COMPLEXIVO.docx</a>

0 Warnings    Reset    Export    Share

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

TÍTULO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y RETOS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA PARA LA VINCULACIÓN LABORAL Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO AUTORA: 0703755561 - TORRES JIMÉNEZ MARGARITA ELIZABETH MACHALA, OCTUBRE 2015

ii

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORÍA Yo, TORRES JIMÉNEZ MARGARITA ELIZABETH, con C.I. 0703755561, egresada de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, responsable del siguiente trabajo de titulación:

ATENCIÓN AL CLIENTE Y RETOS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA PARA LA VINCULACIÓN LABORAL Y EL DESARROLLO PROFESIONAL

Certifico que los resultados y conclusiones del presente trabajo pertenecen exclusivamente a mi autoría;