



**UTMACH**

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

TEMA:

ASISTENCIA VIRTUAL QUE INCIDE EN LAS FUNCIONES  
ADMINISTRATIVAS

FRENTE AL RETO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA  
EJECUTIVA

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO  
COMPUTARIZADO

AUTORA:

PULLA MORA JOHANNA IVONNE

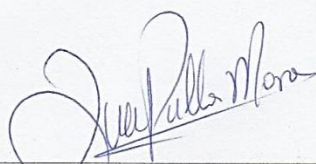
MACHALA - EL ORO

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, PULLA MORA JOHANNA IVONNE, con C.I. 0703329318, 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 ASISTENCIA VIRTUAL QUE INCIDE EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS FRENTE AL RETO PROFESIONAL DE 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



---

PULLA MORA JOHANNA IVONNE  
C.I. 0703329318

## INTRODUCCIÓN

Dentro de las instituciones del país es importante tener secretarías ejecutivas altamente capacitadas que cumplan con responsabilidad las labores encomendadas, que puedan colaborar con el éxito de la empresa; pero es lamentable aún no contar con personal idóneo que domine la asistencia virtual tan imprescindible en este siglo dotado de tecnología informática.

El Oro, provincia privilegiada que actualmente cuenta con personal en el área de secretariado; que gradualmente está mejorando en la adquisición de conocimientos y destrezas en el campo virtual, para poder ser la asistente idónea; que cualquier empresa pública o privada, desearía tener dentro de su recurso humano calificado para recibir sus servicios profesionales.

Las empresas de la ciudad de Machala consideran importante que el personal de Secretaría tenga la suficiente preparación sobre la asistencia virtual frente al reto profesional que permite optimizar tiempo y viabilizar la comunicación con clientes. Al desconocer el manejo de herramientas virtuales, se disminuye el porcentaje de alcance que se puede desarrollar con posibles consumidores dentro y fuera del país.

Es sumamente necesario, que el personal de secretaría de la empresa se capacite en información relacionada con la asistencia virtual que le permita involucrarse más con el completo asesoramiento y cumplir su función con eficiencia; por lo tanto, es necesario aplicar una capacitación que permita desarrollar la asistencia virtual que incida en las funciones administrativas en la empresa frente al reto profesional que se imponen las secretarías ejecutivas.

Como objetivo principal se proyecta analizar la asistencia virtual de las secretarías ejecutivas y el grado de incidencia en las funciones administrativas frente al reto profesional para un buen desempeño laboral en la organización.

## DESARROLLO

La ejecutiva actual o asistente administrativa, debe tener formación profesional sobre sus actividades en la empresa sobre todo para desarrollar con eficiencia en el manejo de herramientas ofimáticas como: instrumentos o medios de expresión y creación multimedia, sistemas de edición video gráfica, digital y analógica, canal de comunicación, que agilite una comunicación interpersonal y administrativa en el intercambio de ideas y materiales así también el trabajo colaborativo en la web en la que se generarían múltiples instrumentos en el proceso de información: crear bases de datos, preparar informes, realizar cálculos. Por ello, la propuesta planteada consiste en realizar una "Técnica de capacitación para desarrollar la asistencia virtual que incida en las funciones administrativas frente al reto profesional que imponen las empresas.

Durante el proceso y aplicación de ésta propuesta, se plantearan alternativas para corregir y mejorar la práctica en el manejo de las tecnologías de información y comunicación, logrando así que la secretaria desempeñe sus actividades y su máximo perfil profesional; lo que permitirá desplegar en las asistentes administrativas virtudes propias de la profesión; por tanto, el aplicar una técnica de capacitación para desarrollar la asistencia virtual de la secretaria ejecutiva y su incidencia al reto profesional en concreto busca impulsar y ampliar sus habilidades y conocimientos sólidos en los siguientes ámbitos:

Así mismo, se destacará la importancia de la secretaria ejecutiva en la asistencia virtual en gestión administrativa que permita personalizar la atención a los clientes de la empresa y sus necesidades empresariales. (Adomunoz, 2012)

Además, se obtendrá la satisfacción general por parte de los clientes y asociados a la empresa mediante la aplicación de políticas y reglamentos de atención con calidad en el ofrecimiento de productos y obteniendo un mayor

rendimiento laboral. Además, es necesario desarrollar una forma de pensar y actuar que debe ser compartida por todos los miembros de la organización con el objetivo de alcanzar relaciones con sus clientes que sean perdurables. (Perez T, 2005)

La atención al cliente se enfoca a la calidad de servicio que presta la secretaria ejecutiva hacia las personas que asisten a la empresa, habitualmente debe tener calidez y con un sentido de confiabilidad en sus palabras y gestiones realizadas durante la atención otorgada.

Una secretaria ejecutiva que ejerza su trabajo en forma eficiente se convierte en un buen elemento para la institución más aun al mantener relaciones laborales con otras organizaciones en la que prevalecen las herramientas tecnológicas y negociación con clientes de otras naciones. (Valle, 2013)

Consideramos que uno de los principales ejes en una organización es la función de administración de recursos humanos, ya que en la actualidad este departamento cuenta con las herramientas virtuales o digitales bien definidos, por lo tanto tienen que estar más que preparados para poder programar una capacitación adecuada y reconocer un perfil adecuado en cada puesto que se requiera. (Vasquez A. , 2013)

## **CONCLUSIONES**

Al realizar este trabajo práctico se observó una débil asistencia virtual de las secretarías ejecutivas afectando su rol profesional; influyendo en su entorno laboral, perjudicando a usuarios y clientes atrasando los requerimientos solicitados y consecuentemente el tiempo de atención utilizado irrecuperable.

Además, el inadecuado manejo en la aplicación de tecnología actualizada incide en un ineficiente desempeño laboral causando lentitud en el proceso de información y el bajo interés en el dominio de estas herramientas digitales.

List of sources

Document [JOHANNA IVONNE PULLA MORA - PRAC. COMPLEX.docx](#) (D16289936)  
 Submitted 2015-11-19 16:09 (-10:00)  
 Submitted by [jjpit10@hotmail.com](mailto:jjpit10@hotmail.com)  
 Receiver [bjimenez.2.utmac@analysis.arkund.com](mailto:bjimenez.2.utmac@analysis.arkund.com)  
 Message JOHANNA IVONNE PULLA MORA [Show full message](#)

6% of this approx. 3 pages long document consists of text present in 2 sources.

Rank	Path/Filename
	<a href="#">FABIOLA ESTEFANIA PEREIRA VALENCIA TESIS 2015.doc</a>
	<a href="http://www.uv.es/~cortesj/multimedia/funcionestc.htm">http://www.uv.es/~cortesj/multimedia/funcionestc.htm</a>
Alternative sources	
Sources not used	

0 Warnings Reset Export Share

RESUMEN ASISTENCIA VIRTUAL QUE INCIDE EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS FRENTE AL RETO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Habitualmente la asistencia virtual se realiza de forma eficiente creando un perfil profesional acorde a las ofertas que mantiene la empresa con sus clientes y proveedores, dando un toque de seguridad y confianza en la adquisición de sus productos. La asistencia virtual en gestión administrativa es importante frente al desafío empresarial que se presenta en el entorno organizacional, porque permite controlar las necesidades primordiales de sus clientes. CITATION Ado12 \j. 3082 (Adomunoz, 2012); Además, con la aplicación de herramientas virtuales se crea un ambiente de negocios competente en el entorno empresarial. El documento se concreta básicamente en un enfoque cualitativo porque consiste en estudiar un problema que se presenta a diario y buscar la viabilidad de enmendar ciertas fallas en el que se ha empleado el nivel exploratorio que presenta una débil asistencia virtual de las funciones administrativas y disminuye su desenvolvimiento ejecutivo. Por tanto, se propone una capacitación que permita desarrollar la asistencia virtual que incide en las funciones administrativas en la empresa frente al reto profesional que se imponen las secretarías ejecutivas. Palabras Claves: Asistencia virtual, funciones administrativas, perfil profesional, control de necesidades empresariales, herramientas tecnológicas. ABSTRACT VIRTUAL ASSISTANCE TO AFFECT IN ADMINISTRATIVE FUNCTIONS PROFESSIONAL CHALLENGE FACING THE EXECUTIVE SECRETARY Generally, virtual assistance is carried out efficiently creating a professional profile according to the deals between the company and its customers and suppliers, giving a touch of security and confidence in purchasing their products. The virtual administrative assistance is important against the professional challenge that is presented in the organizational environment that allows you to control your business needs and your customers. (Adomunoz, 2012); Furthermore, the implementation of virtual tools of competent business atmosphere is created in the business environment. The document is basically a concrete qualitative approach that involves studying a problem that occurs daily and seek the feasibility of amending certain flaws in which we used the exploratory level virtual assistance has a weak administrative