



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MODALIDAD VIRTUAL

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

PROBLEMA:

**Contribución de la secretaria ejecutiva para el desarrollo de la gestión organizacional
en la distribuidora de gas Yanmus de la ciudad de Babahoyo**

AUTORA:

Julisa Viviana Yance Muñoz

TUTORA:

Dra. Gina Lorena Camacho Tovar, PhD.

BABAHOYO – AGOSTO 2021

RESUMEN

El presente estudio de caso fue realizado en la Distribuidora de Gas YANMUS microempresa que labora en la ciudad de Babahoyo, Provincia de Los Ríos, el cual tiene como objetivo principal determinar el nivel de contribución e importancia de la secretaria ejecutiva para el desarrollo de la gestión organizacional de una empresa en cuanto a su participación como quien representaría a todos aquellos procesos de administración que se debe llevar a cabo dentro de la misma. Para el desarrollo de este estudio se tomó en cuenta el uso la investigación cualitativa, puesto que de esta forma se permitió recolectar la información necesaria que cubra aquellos puntos a responder por medio de la entrevista aplicada a la asistente del establecimiento, así mismo con la ayuda del método inductivo – deductivo se logró llegar a soluciones que requerían ciertas situaciones detectadas por su relevancia de problemática, las cuales se cubrieron por medio del razonamiento lógico que este método brinda para realizar el respectivo análisis de las respuestas dadas a cada una de las preguntas. Los resultados obtenidos demostraron que, en definitiva, la contribución de la secretaria y la gestión organizacional son fuentes que hacen parte fundamental en cualquier tipo de establecimiento empresarial, por tal motivo se llegó a la conclusión de que la existencia de una secretaria en una microempresa no es de mínima relevancia, debido a que su labor administrativo pondrá en marcha los procesos claves para el orden, control y planificación de operaciones que buscan el éxito laboral de la institución.

Palabras claves: Secretaria, Procesos, Administración, Microempresa, Entrevista.

ABSTRACT

The present case study was carried out at the YANMUS Micro-enterprise Gas Distributor that works in the city of Babahoyo, Los Ríos Province, which has as its main objective to determine the level of contribution and importance of the executive secretary for the development of management organization of a company in terms of her participation as who would represent all those management processes that must be carried out within it. For the development of this study, the use of qualitative research was taken into account, since in this way it was allowed to collect the necessary information that covers those points to answer through the interview applied to the assistant of the establishment, also with the help From the inductive-deductive method, it was possible to arrive at solutions that required certain situations detected due to its relevance of problems, which were covered by means of the logical reasoning that this method provides to carry out the respective analysis of the answers given to each of the questions. The results obtained showed that, in short, the contribution of the secretary and organizational management are sources that are a fundamental part in any type of business establishment, for this reason it was concluded that the existence of a secretary in a microenterprise does not It is of minimal relevance, because its administrative work will start the key processes for the order, control and planning of operations that seek the work success of the institution.

Keywords: Secretary, processes, administration, microenterprise, interview.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. DESARROLLO	2
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVO GENERAL.....	4
SUSTENTO TEÓRICO	4
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	16
RESULTADOS OBTENIDOS	17
3. CONCLUSIONES	19
4. BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	22

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso determina el nivel de contribución de la secretaria en la Distribuidora de Gas YANMUS, microempresa que labora en la ciudad de Babahoyo dentro de la provincia de Los Ríos. La línea de investigación a la cual se fundamenta este proyecto radica en las PYME's, la cual está establecida por la Universidad Técnica de Babahoyo, desglosando así, como línea de investigación de la Facultad al Desarrollo Organizacional, para finalmente basarse como sublínea los Procesos Secretariales, haciendo referencia a aspectos específicos de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo por medio de consultas a estudios previos, que ayudaron a dar fundamento a la argumentación del marco teórico para de esta forma delimitar un mejor análisis a la problemática del tema central, la cual se basa en la no existencia de una secretaria ejecutiva profesional en la entidad antes mencionada como pequeña empresa, dando así como resultado algunas falencias y retraso de organización en el área administrativa de la misma. Esto se da por motivo de quién ejerce tal cargo no cuenta con el perfil de secretaria, sino de asistente y, lo realiza desde su experiencia empírica dentro de lo que ha estado acostumbrada a manejar en las actividades de la Distribuidora.

Los instrumentos claves para la obtención de datos que permitieron formular conclusiones fueron: el método inductivo-deductivo y la entrevista. Se hizo uso del método inductivo - deductivo puesto que, permitió las explicaciones lógicas del problema de investigación, se logró obtener un análisis que determine aquellos principales puntos que no pudieron ser aclarados en cuanto a la organización de una pequeña empresa. De igual forma, se clasifica a este estudio de caso como una investigación cualitativa, puesto que, para poner en marcha la entrevista estructurada, se realizó un cuestionario de preguntas de acuerdo a las dos variables del tema central para así obtener la recolección de información, lo que permitió establecer datos específicos para dar de esta manera con las soluciones que requieran los resultados obtenidos de forma negativa.

Finalmente, en el presente estudio de caso se llega a la conclusión de que, toda empresa independientemente de su tamaño institucional debe tener dentro de su malla de colaboradores a la principal imagen representativa de la misma como lo es, la secretaria. Debido a que, desde que existe en tal establecimiento departamentos o áreas administrativas, siempre debe haber un funcionario totalmente capacitado para dar servicio a todas aquellas actividades que deben ser muy bien ejercidas por un profesional, puesto que, de lo contrario, existiría no un avance al

éxito de la empresa, sino más bien una pausa o una constante línea de función relacionada a una organización tradicional que no permita el crecimiento o desarrollo de la misma.

2. DESARROLLO

El presente estudio de caso se llevó a cabo en la Distribuidora de Gas YANMUS, el cual es un establecimiento de compraventa de producto doméstico para el hogar, el mismo que se sitúa entre las PYMES por contar con área administrativa y de contabilidad para ejecutar las correctas operaciones de funcionamiento y registros de actividades no solo de venta y compra, sino también, del buen manejo de archivo de solicitudes a la industria del mismo producto en la empresa principal situada en la ciudad de Guayaquil y que, por lo tanto, esta opera como una de sus instituciones delegadas en la ciudad de Babahoyo.

La Distribuidora se ha encontrado en constante actividad de servicio desde el año 2009 al presente, y cuenta con un solo representante legal como autoridad al mando, y quien dirige a los empleados para hacer funcionar el proceso de venta y atención a las solicitudes de los clientes, y además cuenta también con una persona que ocupa el cargo de asistente en las gestiones administrativas - organizacionales para que desempeñe actividades secretariales, tales como: documentación de datos, facturación, registros de entrada y salida del producto comercializado, manejo de la plataforma virtual, asistencia a las nuevas noticias de la asociación de comerciantes, entre otras. Por tal motivo, es importante mantener una buena gestión organizacional por medio de un secretariado ejecutivo profesional que es el objeto de estudio de caso.

JUSTIFICACIÓN

La presencia de la secretaria ejecutiva en toda empresa u organización que conlleve un área administrativa por más pequeña que sea, es de gran **importancia**, debido a la contribución eficiente que realiza en la asistencia y el buen manejo de archivos, registros, ordenamiento y atención de inquietudes que en todo momento se hace presente dentro de tal institución y que, por no contar con un personal administrativo preparado para contribuir y resolver todo tipo de operaciones, muchas veces la imagen o reputación de sus servicios, como también, de la empresa figurativa en sí, se ve reducida tanto en calidad como en también en confianza de lo

que brinda no solo a base un producto, sino también del servicio administrativo que no se puede validar.

El **aporte** que el tema de este estudio de caso desea reflejar, se centra precisamente en la contribución que una secretaria ejecutiva profesional dedica al crecimiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, puesto que, en muchos casos, la participación de este tipo de profesionales dentro de negocios familiares o limitados de colaboradores, es obviada en cuanto a su presencia, por motivo de que se tiene la creencia que todas las actividades que en aquel tipo de comercio o sociedad empresarial pueden ser fácilmente manejadas por aquellas personas que iniciaron tal proyecto, pero finalmente es en el transcurso del tiempo que se visualizan aquellos puntos en los que los mismos fundadores ya no pueden hacerse cargo de operaciones para lo que no están preparados.

El proyecto de investigación se llevará a cabo por medio de consultas investigativas dentro de diferentes medios como lo son: libros, artículos e investigaciones previas que ayuden a obtener un mayor fundamento argumentativo en cuanto a las variables a describir, así mismo, la **factibilidad** con la que cuenta el desarrollo del tema en cuestión se apoya en la autogestión y en las herramientas claves para poder acceder a la información directa del problema a resolver en la Distribuidora de Gas YANMUS como establecimiento de estudio, es la ejecución de una entrevista dirigida a la persona que sin poseer un nombramiento profesional de asistente o auxiliar, cumple con aquellas funciones que son dignas de una secretaria capacitada para realizar tales actividades de administración.

Dentro de este mismo contexto se debe mencionar que, los **beneficiarios** que se destacan en la realización de este estudio de caso son los representantes de la distribuidora de Gas YANMUS como propietarios del establecimiento, precisamente porque al conocer las ventajas y los beneficios de tener en su dirección a una secretaria ejecutiva, abrirán su mente organizacional a oportunidades empresariales que buscan, como en todo negocio, obtener resultados positivos que brinden a la empresa un mejor prestigio tanto en servicio como en comercio. Es por ello que, con el soporte de este estudio de caso, probarán que aquellos vacíos que en la actualidad acechan su vida organizativa, pueden cubrirse con una mejor disposición de recursos humanos que sirvan como colaboradores de la misma.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la contribución de la secretaria ejecutiva para el desarrollo de la gestión organizacional en la Distribuidora de Gas YANMUS de la ciudad de Babahoyo.

Se define como objetivo general de esta investigación, puesto que, con la no existencia de una persona preparada profesionalmente para ejercer esta posición dentro del establecimiento, se determinan fácilmente aquellos puntos vacíos que se busca aclarar en cuanto a los beneficios y ventajas del porqué es necesaria la ayuda de este tipo de colaborador por más pequeña que la empresa sea, es por esto que, con la ayuda de la entrevista a aplicar se demostrarán también, las falencias que producen cierta desestabilización en la gestión administrativa de la organización.

SUSTENTO TEÓRICO

Secretaría ejecutiva profesional.

El papel en el que se desenvuelve la secretaria requiere destreza técnica, conocimientos de gestión, comunicación, liderazgo, marketing, finanzas, dominación de idiomas y competencia social, para que, de esta forma domine el liderar, relacionar, motivar a las multitudes, resolver disconformidades, responsabilizarse e ilustrarse continuamente. Ella debe estar al tanto de los cambios en el mercado del trabajo, la evolución de la profesión, las necesidades de la empresa y el desarrollo mediante la actualización continua para tener la competencia técnica y social que el puesto exige. E Carvalho & Grisson (2016) p. 25

Desde el criterio de los autores recientemente citados, se logra destacar que, el oficio de la secretaria ejecutiva como profesión, trae consigo una variedad de conocimientos que hacen de su perfil una imagen llamativa en cuanto a la gran consideración que se tiene hacia este tipo de colaborador dentro de cualquier empresa, puesto que, las habilidades y competencias que debe poseer, abarcan distintas áreas que conforman toda organización, para las cuales, ciertamente, ya cuentan con personas que se encarguen específicamente de tales actividades identificadas en cada departamento, pero aun así, la secretaria como representante de imagen y calidad de la empresa, debe también saber manejarse dentro de otras ciencias o estudios para que pueda ser un participante activo más.

Dentro de este mismo contexto se menciona que, el formato de las actividades o funciones que debía realizar la secretaria, en la antigüedad estaba dirigida simplemente a mantener la organización dentro de la oficina, es decir, su principal habilidad debía ser mensajera y redactora de información dada por algún superior, y adicional a eso, ser la encargada de la archivología y documentación de datos, lo cual con el pasar del tiempo, claramente este tipo de actividades fueron pasando de lo primordial a ser algo que sigue estando dentro de su malla pero priorizando ahora sus facultades de dirigir, motivar, liderar e instruirse.

Medeiros (2016) menciona que: “el secretario debe ser creativo, tener imaginación, crear metas y objetivos y observar cambios en su empresa, además de hacer negocios y crear relaciones, recordando que no negociará con alguien ni una vez”. (p. 17), a pesar de que la secretaria no sea la principal autoridad de la empresa, debe estar presente en cada una de sus etapas y desarrollos, manteniendo consigo la motivación de incluir en sus proyectos mejoras que contribuyan a la organización y que a su vez demuestre la gran capacidad que posee para atribuir éxito a la misma.

La secretaria ejecutiva es un puesto de trabajo o profesión que sirve para brindar el máximo apoyo a los empleados de alto rango en una empresa u organización. Será quien organizará y mantendrá el cronograma de los ejecutivos y los ayudará a realizar una gran variedad de tareas administrativas. El objetivo es contribuir a la eficiencia general del negocio, al garantizar que todas las tareas administrativas que se le asignen se realizarán de manera oportuna y eficiente. Una secretaria es la persona que proporciona apoyo administrativo. Pueden realizar tareas como escribir y archivar, contestar el teléfono y transmitir mensajes.

Por otro lado, la secretaria ejecutiva, o asistente administrativa, también hace algunas de esas actividades, junto con la coordinación de la oficina, la investigación de productos, la interacción con los proveedores, el pedido de productos y la creación de una base de datos. Normalmente, las secretarías ejecutivas reciben salarios más altos que las secretarías, porque realizan funciones de alto nivel y aceleran la productividad de la oficina.

El secretariado como dominio de otras ciencias

El mercado actual busca profesionales con dominio de los idiomas inglés y español, que conocen las funciones gerenciales y son capaz y reflexivo, para promover prácticas innovadoras. Es necesario que tengan sentido común, eficacia, cortesía, amabilidad y

discreción en cada ejecución rutinaria. La planificación eficaz ayuda a reducir las emergencias, lo que permite una mayor capacidad para lidiar con incertidumbres internas y externas. Lo que hace a un secretario profesional es un conjunto de cogniciones intelectuales de partes técnicas y comportamiento profesional de las facultades, habilidades y aptitudes. Veiga (2018).

Partiendo de esta cita, se puede indicar que, el papel que cumple la secretaria dentro de su lugar de trabajo mantiene un nivel de consideración muy alto ahora en la actualidad, debido a que, las áreas en las que se maneja, cubren gran parte del clima laboral que la empresa desarrolla en cuanto a los productos o servicios que ofrece, es por ello que, la aptitudes que esta profesional debe poseer, no debe centrarse en una especialización única, pues las funciones a las que está destinada a realizar no se encuentran tal cual estipuladas en un solo orden o en un solo conocimiento.

De esto se desprende también que, debido a la mencionada importancia que se le ha atribuido a este tipo de profesión, las empresas u organizaciones sin importar el tamaño administrativo que posean, son muy determinadas al momento de realizar una búsqueda de personal que ocupe tal vacante para ejecutar las funciones que se disponen en espera, dicho de otro modo, la carga que la secretaria tiene en relación a su perfil profesional se encuentra muy imponente, pues debe demostrar que está totalmente preparada e instruida en todos aquellos aspectos y conocimientos que el puesto requiera y que, al mismo tiempo, se sitúa como alguien que sabe realmente la magnitud de responsabilidad que está a punto de atribuirse.

La efectividad de la secretaría

Independientemente del tipo de grupo, organización, empresa o institución, y de igual forma, independientemente de las funciones que allí se realizan, lo que hace efectiva una secretaría es: conectar a los miembros y las partes interesadas e involucradas para trabajar en conjunto por objetivos comunes. Por otra parte, también apoyar al presidente del grupo ofreciendo consejos sólidos y confiables sobre cuestiones de gobernanza, políticas y administrativas, e identificación de matices asociados con cuestiones bajo consideración, es un instrumento clave que permite dejar claro las fortalezas y capacidades que tal profesional posee.

De lo anteriormente mencionado, se desprende también que, apoyar resultados prácticos que logren metas y objetivos garantiza la transparencia mientras se monitorea la confidencialidad entre el superior con su mano derecha que es quien ejerce el cargo de secretaria, por ser la principal comunicadora de todos aquellos cambios, procesos o noticias precisas que se den dentro de la misma. De igual forma, actuar con consideración sobre el tiempo y las necesidades de los miembros del grupo, es lo que permite entregar a tiempo cada una de dichas solicitudes que marcarían una variación en alguna actividad administrativa por más mínima que sea.

La secretaria o asistente administrativa es un profesional que se encarga de asegurar el buen manejo de las actividades de una oficina realizando labores administrativas y generales de la oficina o departamento de recursos humanos, además de redactar los reportes correspondientes durante sus rutinas diarias de trabajo. Para aplicar al puesto secretaria administrativa en una empresa de renombre el o la postulante debe contar con experiencia profesional de al menos 1 año en su currículum vitae, tener las competencias y laborales requeridas. Aunado a esto, el aspirante debe cumplir con las habilidades requeridas en el perfil de secretaria administrativa.

Asimismo, es importante destacar que hoy en día el término “secretaria administrativa” ha sido reemplazado por “asistente administrativo”, ya que es un poco anticuado. Además, cabe destacar que existe una diferencia entre una Asistente o secretaria Administrativa y una Asistente Ejecutiva, entre ellas podemos notar: Primeramente, son sus supervisores, un asistente administrativo trabaja para un equipo, departamento u oficina y la asistente ejecutiva, como son básicamente asistentes personales, se encargan de una sola persona. En segunda instancia, sus responsabilidades y funciones varían, es decir, las tareas de una Asistente Ejecutiva son menos administrativas y de carácter personal, en cambio, las responsabilidades de un Asistente Administrativo afectan a todas las operaciones de la empresa u organización.

Antes de describir las habilidades de una secretaria, es bueno tener en cuenta la diferencia entre habilidad y competencia. La primera se refiere a la capacidad de una persona de realizar una tarea, ya sea innata o desarrollada con el tiempo, también, dentro de esta categoría existen las habilidades blandas que se relacionan a la capacidad de comunicación y relación con las personas a nuestro alrededor. Por otro lado, las competencias refieren a la realización de tareas, pero esta vez, con experiencia y conocimiento para dar recomendaciones.

Principales funciones de una secretaria ejecutiva.

Lo que destaca a una profesional del secretariado es su habilidad para ejercer un sin número de operaciones o actividades que la hacen capaz de ser un pilar fuerte dentro de la empresa, por esta misma razón, todas aquellas tareas que está en su malla a realizar, siempre deben ir relacionadas al bienestar y el éxito que se incrementa en la misma, puesto que, con su avanzada contribución, la organización de alguna forma va a lograr un levante en las funciones administrativas guiadas por esta imagen representativa que busca realizar el trabajo para el cual fue reclutada.

De acuerdo con Volunteer Now (2019) las funciones principales para las que la secretaria está situada en una organización en cuanto a la buena gestión administrativa y organizacional son:

Velar por que las reuniones se organicen y se registren de forma eficaz

- Servir de enlace con el presidente para planificar reuniones
- Recibir puntos de la agenda de los miembros del comité.
- Circulación de agendas e informes
- Tomando actas (a menos que haya un secretario de actas)
- Circulación de actas aprobadas
- Comprobando que se llevan a cabo las acciones acordadas. (s. p.)

Mantenimiento de registros y administración eficaces

- Mantener actualizados los datos de contacto (es decir, nombres, direcciones y números de teléfono) del comité de gestión y (cuando proceda) de los miembros ordinarios de la organización.
- Recopilar listas de nombres y direcciones que sean útiles para la organización, incluidos los de los funcionarios apropiados o los funcionarios de organizaciones voluntarias.
- Mantener un registro de las actividades de la organización.
- Llevar un diario de actividades futuras. (s. p.)

Cumplimiento de los requisitos legales

- Actuar como custodio de los documentos rectores de la organización.
- Verificar quórum está presente en las reuniones

- Garantizar que las elecciones se ajusten a los procedimientos estipulados
- Asegurar que las actividades de la organización estén en consonancia con sus objetivos.
- Asegurar que se cumplan los requisitos de la ley de sociedades y organizaciones benéficas (cuando corresponda, a menos que haya un secretario de la empresa independiente)
- Participar en paneles de evaluación, contratación y disciplinarios, según sea necesario.
(s. p.)

Habilidades y aptitudes de la secretaria.

En la Sociedad actual, la secretaria adquirió gran relevancia en el mundo laboral; por lo tanto, el adiestramiento constante es una de las exigencias importantes dentro de su desarrollo profesional; así mismo, contar con un perfil que le permita competir en este reto que hoy las empresas están en auge y por ende la secretaria debe estar a la altura de la competitividad laboral. Un profesional plenamente desarrollado no tiene inconvenientes sociales, tales como el convivir con sus compañeros de trabajo y la capacidad para resolver conflictos que se presentan en el convivir diario laboral.

Por este motivo, el nuevo perfil profesional de una secretaria requiere de tener sólidos conocimientos técnicos, un buen desempeño actitudinal, facilidad de expresión y empatía hacia las personas, habilidad para simplificar su trabajo, tomar decisiones y asumir responsabilidades de confidencialidad; así mismo, tener la facilidad para coordinarlas. Además, se debe enfatizar que el trabajo que desempeñe un profesional en secretariado debe ser pulido, destacando su estilo propio en la ejecución de tareas, y las relaciones laborales óptimas para tener un alto rendimiento profesional a nivel gerencial. Lo que se plantea en el presente documento es crear un sistema de trabajo que permita a la secretaria ejecutiva realizar sus actividades en forma efectiva con los directivos de la empresa.

Una profesional en el secretariado ejecutivo no solo debe contar con una diversidad de conocimientos que le permita tener un amplio intelecto en cada área de la empresa, sino también debe contar con aquella imagen de cordialidad y resolución de solicitudes que marque tanto en los colaboradores internos como en los externos, un buen recuerdo del servicio obtenido por medio de este tipo de colaborador. Para ejemplificar, la secretaria debe poseer las destrezas en:

- ✓ Buenas habilidades de comunicación, servicio al cliente y construcción de relaciones.
- ✓ Habilidades de organización y gestión del tiempo.
- ✓ Atención a los detalles.
- ✓ Habilidades de negociación, Asertividad, Flexibilidad, Tacto, discreción y diplomacia.
- ✓ La capacidad de poseer dinamismo y utilizar su iniciativa: para ver qué se necesita hacer y para hacerlo.
- ✓ La capacidad de utilizar paquetes de software estándar y de aprender paquetes personalizados si es necesario.

Escuchar activamente: Debe saber prestar total atención a lo que dicen las otras personas, tomándose el tiempo para comprender los puntos que se están formulando, haciendo preguntas según sea lo apropiado y no interrumpir en momentos inadecuados.

Comprensión de lectura: Comprensión total de las oraciones y párrafos escritos en los documentos relacionados con el trabajo.

Gestión del tiempo: Saber gestionar de manera eficiente tanto el tiempo propio, así como el tiempo de los demás.

Saber hablar: Hablar claramente con otras personas para así poder transmitir la información de manera efectiva.

Escritura: Tener una comunicación efectiva por escrito, según sea lo más apropiado para las necesidades de la audiencia.

Pensamiento crítico: Uso de la lógica y del razonamiento para poder identificar las fortalezas y debilidades de las soluciones, conclusiones o enfoques alternativos a los problemas que se presenten.

Aprendizaje proactivo: Comprender las implicaciones de la nueva información para la resolución de problemas y la toma de decisiones actuales y futuras.

Coordinación: Ajuste de las acciones en relación con las acciones de los demás.

Revisión: Revisión y evaluación del desempeño de sí misma, de otras personas o de las organizaciones, para así realizar mejoras o tomar medidas correctivas.

Distribución de trabajo de la secretaria

La secretaria será responsable de su eficiente administración y disciplina. Será también, por ende, quién determinará el alcance máximo de delegación de poderes a los funcionarios que sirven a su cargo no como un superior o inferior, sino como una colega más que emitirá órdenes permanentes que se establecen desde la dirección. Es por esto que, la dirección mantiene la potestad y también la forma de disposición de los casos en la División y se asegurará de que: la distribución del trabajo sea equitativa; y los niveles a través de los cuales debe pasar un proceso, normalmente no son más de dos excluyendo a la secretaría.

La secretaria revisará la delegación de poderes a varios funcionarios periódicamente para garantizar la máxima delegación de autoridad para disposición de procesos o actividades en los niveles inicial y medio, con un adecuado sistema de informes, para que de esta forma, pueda ser mantenido y al mismo tiempo, plenamente informado a las autoridades competentes que se encargarán de realizar las variaciones pertinentes si el caso así lo amerita, a partir de esto, la profesional en secretariado busca acogerse a las actividades cotidianamente encomendadas en el tiempo que se le haya sido estipulado.

Gestión o cultura organizacional.

La cultura organizacional tiene el papel de crear distinciones entre una organización y otra, proporciona también un sentido de identidad a los miembros de la empresa, facilita los intereses individuales de cada quién, estimula la estabilidad del procedimiento y mantiene la unión proporcionando estándares adecuados para lo que los funcionarios dirán o harán. Robbins (2017) p. 54

La gestión organizacional es aquella planificación que se centra en el adecuado funcionamiento de cada área de una empresa, en otras palabras, es el sistema que comprende a la institución para que se puedan ejecutar todos aquellos procesos que se encuentran en sus objetivos a cumplir, pero, para lo cual, debe darse una correcta estrategia, estructura, balance, crecimiento y resultado, de las mismas metas a efectuar por medio de los colaboradores tanto internos como externos, quienes son los agentes intermediarios de cada una de las funcionalidades de la empresa.

Este tipo de cultura dentro de las organizaciones también permiten crear una diferenciación entre cada uno de los procesos que allí se efectúan, pues si bien es cierto, cada departamento está dirigido por una autoridad competente que ejerce el cargo de superior, ya sea por su tiempo laborando en tal institución, por su cargo o por sus distinguidos conocimientos, pero simultáneamente, también cumple el papel de líder, porque es quien guiará al resto del equipo para que aquellas operaciones se den tanto, en el lapso adecuado, como en una disposición eficaz y eficiente.

Las normas organizacionales establecen las pautas, normativas y principios de la empresa en relación a diferentes aspectos. Por ejemplo, las normas –o regulación– pueden referirse a:

El salario: hay que tener en cuenta si existen objetivos ligados a incentivos, de qué tipo, cómo se planea el aumento salarial en la progresión de carrera...

El código de conducta: todos los comportamientos establecidos, determinadas formalidades en las reuniones, ciertas normas de cómo estar en el espacio de trabajo ... etc. Lo que mejor te lo puede aclarar es el vestuario. Piensa en una consultoría en la que hay que ir a trabajar en traje y compáralo con una tienda de ropa en la que los dependientes van con la ropa del establecimiento. Uno de los códigos de conducta más evidente es el de Apple, mira cómo es una tienda suya, cómo visten sus dependientes y cómo se comportan, eso es código de conducta.

Los procedimientos operativos: por los que funciona la compañía. Para que nos entendamos, una empresa como Toyota sigue el método lean para producir, mientras que Adobe sigue una metodología Agile. Esos métodos de producción dicen mucho de ellas y ayudan a definir su cultura organizacional.

La misión y visión: ¿cuáles son los objetivos de la compañía? ¿Qué puesto pretende ocupar en el mercado? ¿Cuáles son las aportaciones que pretende dar al mundo? Todos tienen una visión a largo plazo, un dónde quiere llegar y eso es fundamental.

Las empresas cuentan con visión y objetivos claramente definidos. La Gestión Organizacional permite planear, ejecutar y evaluar adecuadamente los procesos que permitirán el cumplimiento de estos objetivos. Reconocer el espectro organizacional es vital para cualquier compañía, definir los objetivos estratégicos y las estrategias para la consecución de los mismos le permitirá lograr un crecimiento sostenible; de igual forma estructurar un modelo

organizacional eficiente y concordante con la realidad de la organización, le permitirá mantener un crecimiento sostenible. Medir el desempeño de los procesos a través de un modelo de gestión por indicadores le garantizara un control dinámico y la implementación de acciones de mejora de manera oportuna.

Principios de la organización.

Desde el punto de vista de Small Business (2019) se menciona que,

Los propietarios y gerentes de pequeñas empresas se involucrarán en una combinación de muchos tipos diferentes de actividades, por ejemplo, lidiar con las crisis a medida que surgen, leer, pensar, escribir, hablar con la gente, hacer arreglos para que se hagan las cosas, tener reuniones, enviar correos electrónicos, realizar evaluaciones de desempeño y planificar. Aunque la cantidad de tiempo que se dedica a cada actividad variará, todas las actividades pueden asignarse a una o más de las cinco funciones de gestión: planificación, organización, dotación de personal, dirección y control. (s. p.)

Anudado a esto se resalta que, toda empresa o negocio independientemente de su tamaño o número de colaboradores que hagan funcionar los procesos de elaboración de productos o servicios a ofrecer, siempre tendrán dentro de su perfil de actividades la responsabilidad de atender cada una de aquellas situaciones que demanden una estructura, base, preparación y verificación que involucren tanto a los clientes internos como externos, puesto que, precisamente a estos puntos, hace referencia el término gestión organizacional, debido a que sin la existencia de un control que permita dirigir cada una de las actividades asignadas a los implicados de la institución, no se podrá efectuar el correcto funcionamiento del plan establecido para llegar la meta de un objetivo.

Es así como los pilares que representan a aquellos valores administrativos en el plan de un empresa que busca éxito por medio de la ética profesional, se dividen en palabras cortas pero que se atribuyen una fuerte definición tal como lo indicó el autor corporativo planteado con anterioridad, pues la planificación, organización, dotación de personal, dirección y control, son principios básicos que buscan el bienestar tanto para la institución como imagen representativa en cuanto a su identidad, como también para la calidad de aquello que otorga a sus clientes o usuarios.

Importancia de planificación para la gestión organizacional

Es el proceso de anticipar eventos y condiciones futuros y determinar cursos de acción para lograr los objetivos de la organización. Es el único paso en la diligencia de una pequeña sociedad o empresa que se omite con más reiteración, pero es lo único que puede mantener una empresa en funcionamiento. La planificación ayuda a una empresa a realizar su visión, hacer las cosas, mostrar cuándo no se pueden hacer las cosas y por qué es posible que no se hayan hecho bien, evitar errores costosos y determinar los recursos que se necesitarán para hacer las cosas. Ivancevich & Thomas (2016) p. 256.

La planificación es el punto clave para formar el surgimiento de una empresa, puesto que, en este principio se establecen aquellas líneas o pasos a seguir para llevar a cabo cualquier tipo de objetivo o meta a alcanzar. Sin la existencia de la planificación no se emitirá el orden y medición de tiempo en el cual se ejecutarán todos aquellos procesos necesarios para mantener un control en las actividades que la empresa u organización desea realizar, es así pues, como se define a este sistema de preparación que ayuda a mantener claro qué es y qué es lo que no se debe hacer en cuanto al camino que se determine a seguir para estructurar de manera adecuada cada una de las ciencias y áreas que la empresa está interesada en administrar.

Importancia de organizar las actividades y operaciones administrativas.

De acuerdo a la opinión de LLC (2019) se indica que, tanto para la organización como para sus trabajadores, la efectividad de las organizaciones como la satisfacción de los empleados requieren que haya una dirección clara y decisiva por parte del liderazgo; claridad de responsabilidades, autoridades y rendición de cuentas; autoridad acorde con la responsabilidad; comando unificado (cada empleado tiene un jefe); un proceso de aprobación claro; y reglas que rigen el comportamiento aceptable de los empleados. (s. p.)

Al respecto de la cita planteada con anterioridad, se puede deducir que, la organización va de la mano con la planificación, pues, una vez que se hayan estipulado todas aquellas normas que permitirán un mejor funcionamiento de la empresa de manera beneficiosa, la ejecución de las mismas no se determinará automáticamente como aceptables o sobresalientes, debido a que, sin poner en práctica lo que sería el ordenamiento y las estructura de cada una de ellas, tanto

las autoridades superiores de la institución, como los empleados o colaboradores de esta, no contarán como una guía precisa que conforme la satisfactoria operatividad que cada departamento debe proceder.

Dotación de personal y capacitación para la gestión organizacional

La función de dotación de personal implica seleccionar, colocar, capacitar, desarrollar, compensar y evaluar (la evaluación del desempeño) a los empleados. Las pequeñas empresas deben contar con personal competente que pueda hacer el trabajo necesario para hacer que el negocio sea un éxito. También sería de gran ayuda si estas personas pudieran ser retenidas. Muchos de los problemas que se asocian con la asignación de personal en una pequeña empresa se analizan en la selección. Lewin, Lippitt, & White, (2018) p. 272.

Se entiende al término “dotación de personal” como el reclutamiento que cada empresa hace de acuerdo a las vacantes existentes en las determinadas áreas de trabajo de su organización, en tal sentido, la cita referenciada menciona que, para que la institución de pequeño, mediano o gran tamaño logre poner en marcha todas las actividades ya una vez planificadas y organizadas, debe contar con profesionales aptos y con las destrezas oportunas para que se encuentren totalmente conscientes de la responsabilidad a asumir en el cargo que soliciten, debido a que son estos los principales agentes de que se dé el cumplimiento y la buena actuación de aquellos puntos estipulados desde la existencia de la institución y, de igual forma, son estos quién representarían a la misma tanto en imagen como en calidad.

El dirigente dentro de la gestión organizacional

Dirigir es la función gerencial que inicia la acción: emitir directivas, asignaciones e instrucciones; construir un grupo eficaz de subordinados que estén motivados para hacer lo que se debe hacer; explicar los procedimientos; emitir órdenes; y asegurarse de que se corrijan los errores. Dirigir es parte del trabajo de todo propietario o gerente de una pequeña empresa. Liderar y motivar trabajar juntos en la función de dirección. Liderar es el proceso de influir en las personas para que trabajen hacia un objetivo común y, motivar es el proceso de proporcionar razones para que las personas trabajen en el mejor interés de una organización. Pride, Hughes, & Kapoor (2016).

Vinculado a esto, se puede destacar que, dentro de todo equipo administrativo debe existir alguien que resalte no solo como autoridad superior, sino también, como aquel o aquella guía que transmita la confianza, responsabilidad, conocimiento y motivación debida a todos los demás participantes que integran tal conjunto de trabajo y labor, dicho de otro modo, esa persona que actúa como líder, es la principal fuerza de producción que debe reflejar en los otros un espíritu de esfuerzo, dedicación y constante aprendizaje, no solo para obtener de los empleados un mejor desempeño que levante el éxito de la empresa, sino también, para que en ellos mismo se sitúe un valor único en cuanto a lo que son capaces de realizar administrativa y cotidianamente.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas aplicadas para el desarrollo de este estudio de caso, sirvió como base fundamental en la obtención de datos determinativos y llegar a una conclusión y síntesis argumentativa, estas fueron: **la investigación cualitativa**, pues de este modo, se facilitó la recolección de información necesaria y requerida de acuerdo a las variables del tema en cuestión, en tal sentido de que se logren obtener elementos descriptivos en relación al objetivo que se busca cumplir por medio del proyecto. De igual forma, otra técnica aplicada se enfocó en la utilización del **método inductivo-deductivo**, puesto que, a través del razonamiento se permite llegar a respuestas lógicas que ayuden a encontrar una conclusión del problema central de la investigación, llevando consigo las posibles soluciones del mismo.

Por otro lado, para la obtención de información se recurrió a la fuente que está involucrada en la realización de este proyecto, se aplicó la **entrevista** a la asistente de la Distribuidora de Gas YANMUS, como la principal colaboradora en las actividades administrativas, de registro y de oficina del establecimiento, la cual se llevó a cabo por medio de un **cuestionario** conformado por diez preguntas que definirían qué tan grande es la importancia de la existencia de una secretaria ejecutiva profesional en una empresa, aunque sea de pequeño tamaño para el correcto funcionamiento de la gestión organizacional, de esta manera se pudo determinar de forma más descrita todas aquellas falencias que se dan por no tener la debida consideración a esta área de la misma organización.

RESULTADOS OBTENIDOS

El instrumento clave para la obtención de resultados en la investigación fue el cuestionario, el cual sirvió también como herramienta para poder implementar la entrevista a la asistente de la Distribuidora, quien con sus debidas respuestas contribuyó a darle más sentido a la problemática del tema en desarrollo, puesto que, tal información directa pudo ser analizada e interpretada para así continuar con la búsqueda de las conclusiones a ciertos puntos destacados de la misma. Cabe recalcar que el cuestionario fue dirigido hacia ambas variables del tema.

Situaciones detectadas

Por medio de la entrevista aplicada a la asistente de la Distribuidora de Gas YANMUS se pudieron detectar entre las diez preguntas planteadas referentes a las variables del tema central, dos preguntas que dieron mayor relevancia en cuanto a sus respuestas por motivo del nivel de importancia del perfil profesional que la persona encargada de ejercer el papel de secretaria posee y también, por el manejo de actividades que se daría en la distribuidora sin la existencia de un software administrativo - organizacional. La primera interrogante forma parte de la variable independiente (secretaria ejecutiva) dando de esta forma, una consecuencia en la variable dependiente (gestión organizacional) que conforma la segunda interrogante. A continuación, se procede con el respectivo análisis de cada una de ellas.

1. ¿Considera usted que el nivel de formación profesional es suficiente para aportar en la gestión organizacional de la distribuidora?

OPCIONES	RESPUESTA
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	X
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Análisis e interpretación

De acuerdo con la primera interrogante referente a la variable independiente del estudio de caso, la entrevistada respondió que se encuentra de acuerdo con que su nivel profesional es suficiente para contribuir dentro de las actividades que desarrolla en la distribuidora. No se encuentra totalmente de acuerdo porque en relación a su justificación de respuesta considera, que para mostrarse preparada académicamente debe obtener un título, pero de igual forma se siente con la capacidad de ejercer tal cargo acorde a su experiencia.

8. ¿Considera usted que la distribuidora debe manejar un software o sistema específico para su gestión administrativa?

OPCIONES	RESPUESTA
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	X
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Análisis e interpretación

De acuerdo con la octava interrogante del cuestionario aplicado, la entrevistada respondió que se encuentra de acuerdo en que la Distribuidora debería manejar un software específico para la gestión administrativa de sus actividades, esta respuesta surge como consecuencia de que la forma de registro de datos en el establecimiento se da de manera tradicional y física por costumbre del representante, pero que no está de más sugerir la opción de actualizar el sistema de datos para una mejor eficiencia de la organización.

Soluciones planteadas

De las evidencias anteriores vinculadas a las dos situaciones detectadas se sugiere que: en cuanto al nivel formación profesional de la entrevistada sin la obtención de un título universitario, la empresa en la cual labora debería brindar capacitaciones que la ayuden a mejorar su labor y a contar con certificados que reconozcan la eficiencia de su trabajo, por otra parte, si el establecimiento por ser de pequeño tamaño no cuenta con las disposiciones de servicios a estos tipos de talleres temporales, la asistente por cuenta propia puede direccionarse en la búsqueda de cursos o seminarios que incrementen su capacidad intelectual para así dar mayor relevancia y significado al trabajo que ejerce sin un documento que lo compruebe.

Vinculado a la segunda situación detectada sobre la administración de la Distribuidora de Gas sin la existencia de un software de registros, el establecimiento en este caso debería analizar las variadas opciones de tecnologías que permiten un avanzado formato de digitación para cualquier tipo de empresa, debido a que la forma tradicional de archivología u organización de documentos y datos, ahora en la actualidad no contiene una eficiente calidad de almacenamiento por los distintos riesgos que pueden ocurrir en situaciones determinadas, es por tal motivo que, lo más recomendable para un establecimiento que por dirigencia de su representante legal el cual no está al tanto de las modernidades administrativas, podría iniciar su actividad de registros por medio de hojas de Excel que permitirán una mejor y más rápida localización y almacenamiento de las operaciones que realiza la empresa en sus tareas diarias.

3. CONCLUSIONES

El presente estudio de caso llevado a cabo en la Distribuidora de Gas YANMUS relacionado al tema sobre la contribución de la secretaria para el desarrollo de la gestión organizacional, expone las siguientes conclusiones:

Es necesario reconocer la labor de la secretaria ejecutiva dentro de cualquier empresa, organización o institución debido a que, este tipo de colaborador es quien promueve el correcto uso de las actividades administrativas de un establecimiento para así hacer que su funcionamiento se lleve a cabo de manera eficiente y de acuerdo al orden planteado, de tal forma le da mayor realce de profesionalismo a cada uno de los procesos que la empresa ejecute, puesto que, la secretaria es quien representaría todas aquellas acciones ligadas a la organización y realización de operaciones para que la institución logre el éxito deseado, pero siempre guiado por la máxima autoridad.

La asistente de la Distribuidora cumple con las funciones de una secretaria ejecutiva a pesar de no contar con un título de tal profesión, se resalta esto porque su perfil de experiencia cubre con las habilidades que una secretaria debe poseer para ejercer los aspectos que la definen, concluyendo así que en muchos casos existen personas con destrezas intelectuales avanzadas pero que por circunstancias de la vida no pudieron llevar a cabo sus metas de la forma académica establecida, sin embargo el poseer la características adecuadas para el trabajo a realizar es suficiente justificación para poder avanzar con su vida profesional demostrando las cualidades y aptitudes que está dispuesto a brindar.

La gestión organizacional siempre debe estar presente en cualquier tipo de empresa independientemente de su tamaño o número de colaboradores, debido a que la misma en momentos determinados de su vida laboral activa, pasará por transformaciones o cambios que requieran la correcta administración de las herramientas que allí son utilizadas por sus empleadores, es entonces ese momento donde se pone a prueba sus principios laborales como lo son el buen manejo de planificación, control y dirigencia de cada uno de los procesos a desarrollar.

De esta manera se concluye que, la cultura organizacional de la Distribuidora de Gas YANMUS en la actualidad se encuentra totalmente estable en cuanto a las actividades de registros, administración de documentos, atención al cliente y logros a alcanzar en un futuro, todo esto se vio reforzado por la ayuda de la asistente del mismo establecimiento en conjunto con el representante legal, cabe destacar que no se indica que todos los procesos de comercialización se estén dando de forma excelente, pero en comparación del tiempo en que no existía un orden y uso de ciertos procesos, hoy en día se puede visualizar un cambio positivo.

Tanto la contribución de la secretaria como la gestión organizacional de una empresa son variables que van visiblemente ligadas de la mano por la relación de orden, control y administración, por tal motivo se recomienda que:

En el caso de las pequeñas empresas o negocios que están surgiendo desde algo mínimo, siempre deben considerar incluir desde sus inicios un área administrativa que, aunque no sea un espacio físico, la existencia de este término ayuda mucho para la correcta planificación y orden de todos aquellos procesos que se desea llevar a cabo de forma futura, puesto que, de lo contrario, no existirá una preparación que ayude a medir ciertos riesgos que pueden surgir. De igual manera para cuando ya la empresa se encuentre en una considerable evolución, debe incluir dentro de sus recursos humanos a ese empleador que ejerza tales operaciones de administración de forma correspondiente para que el crecimiento de la institución vaya obteniendo mayor profesionalismo y así mismo logre obtener a un ente representativo en cuanto a calidad de servicio o producto que brinde la empresa a sus usuarios y por tanto, su calidad de imagen también se vea favorablemente atractiva hacia nuevos colaboradores que quieran incluirse en sus procesos.

4. BIBLIOGRAFÍA

E Carvalho, A. P., & Grisson, D. (2016). Manual do Secretariado Executivo.

D`Livros, 25.

Ivancevich, J. M., & Thomas, N. (2016). Duening, Business: Principles, Guidelines, and Practices. *Atomic Dog Publishing*, 256.

Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. (10 de 2018). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*, 271-301.

LLC. (18 de Julio de 2019). *Small Business Notes*. Obtenido de Traditional Management Principles: <http://www.smallbusinessnotes.com/managing-your-business/traditional-management-principles.html>

Medeiros, J. B. (2016). *Manual da Secretária*. São Paulo: Atlas.

Pride, W. M., Hughes, R. J., & Kapoor, J. R. (2016). *Business*. Boston: Houghton Mifflin.

Robbins, S. P. (2017). Comportamento Organizacional. *Organisation for Economic Co-operation and Development*, 50-71.

Small Business. (2019). 12.1 Principles of Management and Organization. *Small Business in 21th Century*.

Veiga, D. R. (2018). *Guia de Secretariado: técnicas e comportamento*. Érica, Sao Paulo.

Volunteer Now. (2019). Main responsibilities of the Secretary. *DIY Committee Guide*.

ANEXOS

ENTREVISTA A LA ASISTENTE DE LA DISTRIBUIDORA DE GAS YANMUS

1. ¿Considera usted que el nivel de su formación profesional es suficiente para aportar en la gestión organizacional de la distribuidora?

OPCIONES	RESPUESTA
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	X
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Análisis e interpretación

De acuerdo con la primera interrogante referente a la variable independiente del estudio de caso, la entrevistada respondió que se encuentra de acuerdo con que su nivel profesional es suficiente para contribuir dentro de las actividades que desarrolla en la distribuidora. No se encuentra totalmente de acuerdo porque en relación a su justificación de respuesta considera que para mostrarse completamente preparada académicamente debe obtener un título, pero de igual forma se siente con la capacidad de ejercer tal cargo acorde a su experiencia.

2. ¿Considera usted importante la administración en una pequeña empresa?

OPCIONES	RESPUESTA
Totalmente de acuerdo	X
De acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Análisis e interpretación

Con relación a la segunda pregunta que hace referencia a la importancia de la administración en una pequeña empresa, la entrevistada respondió que se encuentra totalmente de acuerdo en que este aspecto es de suma importancia, agregado a esto indica que no importa el tamaño del establecimiento, el orden, el control y la organización siempre debe estar dentro de sus planes operativos.

3. ¿Se considera usted como la secretaria del establecimiento?

OPCIONES	RESPUESTA
Sí	X
No	
Tal vez	

Análisis e interpretación

Con base a la tercera interrogante del cuestionario aplicado haciendo referencia a la primera variable, la entrevistada respondió que sí se considera como la secretaria de la Distribuidora, puesto que, es ella quien ejerce todas las actividades propias de un empleador con tal perfil profesional, lo que la hace catalogar entre los miembros de la empresa como la secretaria del establecimiento.

4. ¿Cree usted que la distribuidora puede manejarse sin la presencia de una secretaria?

OPCIONES	RESPUESTA
Sí	
No	X
Tal vez	

Análisis e interpretación

Con relación a la interrogante referida a la variable dependiente del estudio de caso, la entrevistada respondió que la distribuidora no podría manejar o llevar a cabo sus actividades sin la existencia de una secretaria. De acuerdo al porqué de su respuesta, opina que existen situaciones y tareas en que los demás colaboradores no están en disposición de ejercer de la manera correcta por no conocer las actividades administrativas y por tanto, siempre debe haber alguien que lleve la organización de tales casos.

5. ¿Cuáles son las herramientas que mayormente hacen ejercer su labor como secretaria de la distribuidora?

OPCIONES	RESPUESTA
Aplicaciones de registros	X
Atención al cliente	
Administración de documentos	X
Organización de agenda	

Análisis e interpretación

De acuerdo con la quinta pregunta aplicada por medio del cuestionario estructurado, la entrevistada respondió que las herramientas que mayormente la hacen perfilarse como la secretaria de la Distribuidora son: las aplicaciones de registros y la administración de documentos, debido a que estas actividades son las que más se repercuten entre sus tareas diarias dentro de la empresa.

6. ¿La gestión organizacional solo la practica usted o todos los colaboradores de la distribuidora?

OPCIONES	RESPUESTA
Solo yo	
El representante legal y yo	X
Todos los colaboradores	

Análisis e interpretación

En la interrogante seis del cuestionario la cual hace referencia a la segunda variable del estudio de caso, la entrevistada respondió que ella como asistente y el representante legal de la Distribuidora, son los entes encargados de manejar la gestión organizacional del establecimiento, puesto que su superior es quién da las órdenes y pautas para que ella ejerza la actividad que se necesita dar proceso.

7. ¿Cuáles son los factores que influyen en su desempeño laboral?

OPCIONES	RESPUESTA
Adecuación / ambiente de trabajo	
Establecimientos de objetivos	
Reconocimiento del trabajo	X
La formación y desarrollo profesional	

Análisis e interpretación

Con relación a la séptima pregunta que hace referencia al desempeño laboral en el que se desenvuelve la entrevistada y asistente de la Distribuidora respondió que, el factor que más influye en su desarrollo es el reconocimiento al trabajo, el porqué de su opción escogida se basa en que los colaboradores del establecimiento y también el representante del mismo, siempre le hacen saber que su labor es de suma importancia y dan puntos positivos de las actividades que realiza.

8. ¿Considera usted que la distribuidora debe manejar un software o sistema específico para su gestión administrativa?

OPCIONES	RESPUESTA
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	X
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Análisis e interpretación

De acuerdo con la octava interrogante del cuestionario, la entrevistada respondió que se encuentra de acuerdo en que la Distribuidora debería manejar un software específico para la gestión administrativa de sus actividades, esta respuesta surge como consecuencia de que la forma de registro de datos en el establecimiento se da de manera tradicional y física por costumbre del representante, pero que no está de más sugerir la opción de actualizar el sistema de datos para una mejor eficiencia de la organización.

9. ¿Se encarga usted solo de la administración o también ejerce el cargo de atención al cliente?

OPCIONES	RESPUESTA
Solo administración	
Administración y atención al cliente	X

Análisis e interpretación

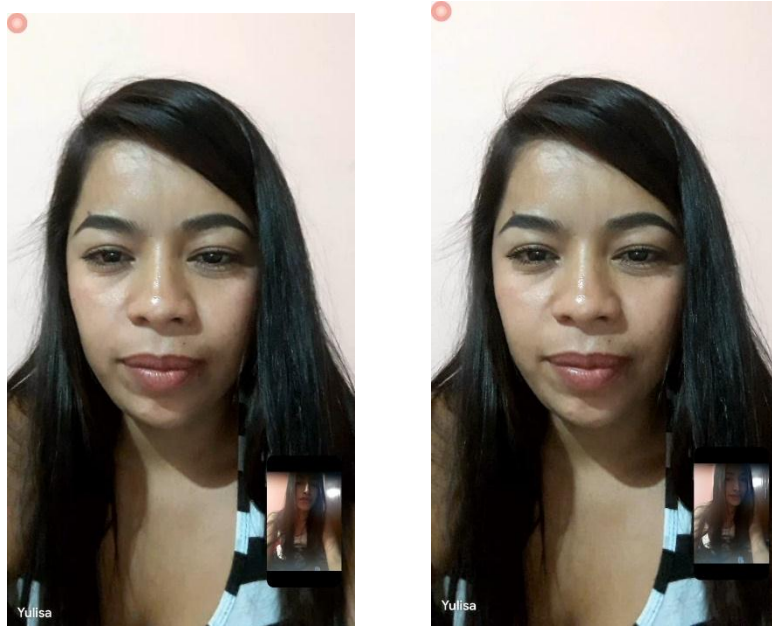
Con base a la novena pregunta de la entrevista aplicada que hace referencia a la segunda variable del tema, la entrevistada respondió que ella como asistente de la Distribuidora se encarga tanto de la administración como también de la atención a clientes, debido a que dentro de sus actividades también se encuentra el contestar llamadas y realizar ventas si alguien más no está disponible en el momento.

10. ¿Considera usted poseer las habilidades de una secretaria ejecutiva?

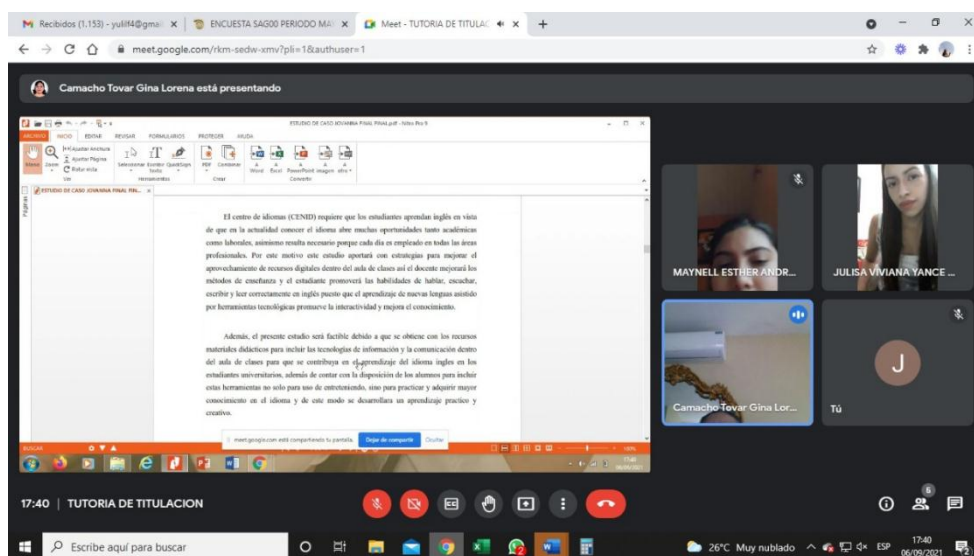
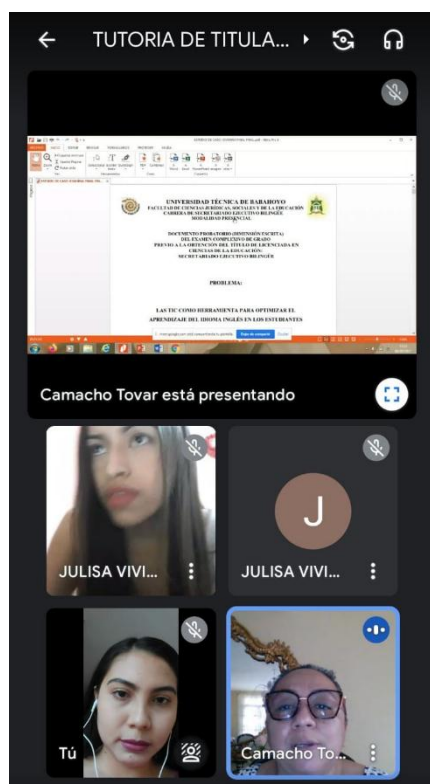
OPCIONES	RESPUESTA
Sí	
No	
Un poco	
Tal vez	X

Análisis e interpretación

En relación a la última pregunta aplicada por medio del cuestionario estructurado, la entrevistada respondió que tal vez posee las habilidades de una secretaria ejecutiva, en la justificación de su respuesta indica que no responde con un sí rotundo porque no quiere adjudicarse un nombramiento que no tiene, sin embargo, se siente con la capacidad de ejercer muchas de las actividades de este tipo de profesional.



Aplicación de la entrevista virtual a la asistente de la Distribuidora de Gas YANMUS



Reuniones virtuales de tutoría para el desarrollo del estudio de caso (plataforma Google Meet)