



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

Tema:

**“FORMACION INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA”**

*Tesis de grado previa, a la obtención del  
título de Lcda. en Secretariado Ejecutivo  
Bilingüe.*

AUTORA:

*JESSICA MARISOL UNDA ALVARADO*

DIRECTORA DE TESIS:

*Ing. Nora Parra Celi*

Centro Universitario Guayaquil

2011

## **AUTORÍA**

Las ideas emitidas en el contenido de la presente investigación,  
son de exclusiva responsabilidad de la autora.

**f) .....**  
**JESSICA MARISOL UNDA ALVARADO**

Yo Ing. Nora Parra Celi

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por la egresada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, Srta. JESSICA UNDA, sobre el tema: “FORMACION INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES”, ha sido cuidadosamente revisado por la suscrita, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y forma establecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja, para esta clase de trabajos, por lo que autorizo su presentación.

Loja, Marzo del 2011

Ing. Nora Parra Celi

DIRECTORA

## **DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, JESSICA MARISOL UNDA ALVARADO, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición de Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del Patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (Operativo) de la Universidad”.

f) .....  
**JESSICA MARISOL UNDA ALVARADO**  
**AUTORA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado las facultades y aptitudes necesarias para llegar a feliz termino mi carrera universitaria y sobre todo por darme la oportunidad de existir.

Agradezco a la Universidad Técnica Particular de Loja, Extensión Guayaquil en la persona del Sr. Rector – Canciller, que autorizo mi ingreso al Alma Mater, como estudiante.

A la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Publicas, en la persona de la Lcda. Mónica Abendaño .Ramírez por su aprobación y autorización para el desarrollo del proyecto.

A la Ing. Nora Parra Celi, directora de esta Tesis, por sus sabias sugerencias, por el aporte positivo y el tiempo que dedico lo que permitió realizar una mejor manera el presente trabajo

A todas aquellas personas por su colaboración en poner a mi disposición toda la información y conocimientos para desarrollar esta investigación.

**f) .....**  
**JESSICA MARISOL UNDA ALVARADO**  
**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que me orientaron hacia el saber, el esfuerzo y la responsabilidad conmigo mismo, con mi familia y con la sociedad. A mis hijos, la razón de la constancia permanente en mi afán de superación y la comprensión por la atención que le resté en el tiempo que le dediqué a mis estudios, a todos mis familiares y amigos por sus palabras de estímulo que siempre me brindaron.

f).....  
**JESSICA MARISOL UNDA ALVARADO**  
**AUTORA**

## INTRODUCCION

Al realizar el presente trabajo de investigación se buscan cumplir con dos objetivos básicos: 1) cumplir con un requisito previo a obtener el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo; y, 2) contribuir al mejoramiento de las actividades de la secretaria ejecutiva en la empresa Negocios Internacionales Real S.A. y que la eficiencia en su desempeño se refleje en el fortalecimiento de esta organización muy tradicional en la economía ecuatoriana y que contribuye al crecimiento económico con la producción de atún, sardinas y camarón enlatados y de la harina de pescado, tanto para el consumo nacional como para el mercado internacional.

El aporte de negocios Internacionales Real S.A. es muy significativo para la economía nacional por la generación de empleo ya que tiene una plantilla de alrededor de 2.500 empleados y trabajadores, cuya planta industrial está ubicada en la parroquia Posorja del cantón Guayaquil con sucursales en la ciudades más importantes del país. Por lo tanto, resulta ser una oportunidad para aplicar todos los conocimientos que he adquirido en las aulas universitarias durante el periodo de formación profesional.

El cumplimiento de estos dos objetivos me llena de inmensa satisfacción el haber logrado plasmar la aplicación biunívoca de teoría-práctica, puesto que ambas cosas deben conjugarse simultáneamente a fin de reafirmar un buen perfil profesional para tener nuevas oportunidades en el desempeño laboral.

Para resumir, ésta es una investigación documental, descriptiva que busca hacer una propuesta de solución a dificultades que se presentan en el desempeño de la secretaria ejecutiva dentro del unidad objeto de investigación, que como ya se dijo, la constituye la empresa Negocios Internacionales Real S.A. a quien, de aquí en adelante sólomente podemos referirnos como NIRSA Dentro del proceso investigativo se diseñó la elaboración de una encuesta a 20 secretarias ejecutivas, lo que ha permitido hacer el diagnóstico de la realidad del desempeño y evaluar la eficacia en el cumplimiento de su trabajo para proponer las soluciones respectivas, mediante la elaboración un instructivo de motivación para la formación integral de la secretaria ejecutiva de esta organización.

En el capítulo I se hace referencia al aspecto metodológico en que se sustenta la realización de esta investigación académica. Todo lo relacionado a los fundamentos científicos que nos proporciona la metodología de la investigación social, para llevar

adelante este estudio que se centra en las actividades de la secretaria ejecutiva de Negocios Internacionales Real S.A. NIRSA.

En el capítulo II se abarcan aspectos conceptuales como la formación profesional de la secretaria ejecutiva relacionado a su autoformación; gestión y liderazgo, y su predisposición para el trabajo en grupo; la toma de decisiones y la autoestima, que le de seguridad en alcanzar resultados positivos, es decir, describe el nivel de conocimiento y la formación de la secretaria.

En el capítulo III, se centra en presentar la capacidad de la secretaria para proyectarse en su trabajo y conocer las falencias en la asistencia gerencial; aspecto sobre el comportamiento humano, la atención al cliente y su relación con sus compañeros de trabajo. También se pone de manifiesto la importancia de la aplicación de principios éticos a los cuales se debe ceñir el trabajo de la secretaria ejecutiva.

En el capítulo IV después de conocer el diagnóstico con la información que nos proporciona la encuesta realizada se presenta una propuesta de un instructivo que contempla los aspectos más esenciales en los que se relaciona al desempeño del trabajo de la secretaria ejecutiva. Para llegar a esta conclusión sólo se presentaron gráficamente los resultados de los temas más relevantes para el objetivo de darle mayor jerarquía al proceso investigativo.

En la parte final se hacen las conclusiones y recomendaciones finales que constituyen la contribución del presente trabajo académico en el fortalecimiento de la imagen institucional de Negocios Internacionales Real S.A. NIRSA, mediante la eficiencia en el desempeño de las funciones que debe cumplir la secretaria ejecutiva.



## INDICE

Carátula.....	I
Autoría.....	II
Certificación.....	III
Declaración y cesión de derechos.....	IV
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	VI
Contenido.....	VII
Introducción.....	X
Índice.....	XV
Capítulo I: La investigación social, conceptos e importancias .....	1
Definición de investigación social .....	1
Características e importancia de la investigación social .....	2
Técnicas y tipos de investigación social .....	2
Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo .....	3
Ejemplo de investigación social .....	5
Funciones de la investigación social .....	6
Fases de la investigación social .....	7
El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad .....	10
Capitulo II La secretaria ejecutiva y su formación profesional en la empresa Negocios Internacionales Real S.A..NIRSA .....	11
La autoformación .....	11
Importancia en la sociedad .....	13
Medios utilizados para la autoformación .....	13
Las actividades de autoformación .....	15
Gestión y Liderazgo .....	17
Inteligencia emocional aplicada al liderazgo .....	18
Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva .....	19
Manejo de la tecnología en la oficina .....	21

Organización y clasificación del archivo .....	22
Función asistencial .....	22
Organización y control del tiempo .....	22
Administración de los recursos de la empresa .....	23
Trabajo en equipo .....	24
La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo .....	25
Saber delegar funciones .....	25
Apoyo en la solución de problemas del equipo .....	26
Toma de decisiones .....	26
Importancia de la toma de decisiones de en equipo .....	27
Barrera que impide la toma de decisiones .....	28
Resultados por obtenidos por la toma de decisiones .....	29

### Capitulo III

#### La secretaria ejecutiva y su formación profesional en la empresa Negocios Internacionales Real S.A. NIRSA

Imagen personal de la secretaria .....	31
La presentación diaria .....	32
La puntualidad .....	33
Espíritu creativo .....	34
Éticas y valores .....	35
Responsabilidad .....	35
Respeto .....	35
Entusiasmo y Optimismo .....	35
Lealtad a la empresa .....	36
Honestidad .....	37
Discreción .....	37
Relaciones Humanas .....	37
Atención personal y telefónica .....	38
Recepción de visitantes .....	39

Comunicación interpersonal .....	40
Comunicación con el jefe .....	41
Comunicación con los compañeros .....	42
Integración en actividades de trabajo .....	43
Autoestima .....	43

#### Capitulo IV

Propuesta de elaboración de un instructivo de funciones para la secretaria ejecutiva de Negocios Internacionales Real S.A. NIRSA

Propuesta de instructivo de funciones .....	45
Título del instructivo de funciones .....	47
Contenidos del instructivo .....	47
Plan de capacitación para la secretarias .....	58
Antecedentes .....	58
Introducción .....	59
Justificación .....	61
Objetivos .....	62
Contenidos .....	64
Metodologías .....	66
Recursos .....	68
Ejecución del plan de capacitación .....	69
Conclusiones .....	71
Recomendaciones .....	73
Bibliografía .....	75

## **CAPITULO I**

# **LA INVESTIGACION SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA**

## CAPITULO I:

### LA INVESTIGACION SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

#### 1.1 DEFINICION DE INVESTIGACION SOCIAL

El conocimiento es una actividad propia del ser humano que está en constante evolución, es la forma como el hombre logra aprovechar de mejor manera la naturaleza para alcanzar su bienestar. Esta actividad se fundamenta en la investigación científica, que es a través de cómo se llega a descubrir, averiguar o conocer algo, mediante la exploración. Por lo tanto, "investigar proviene del latín in (en) vestigare (hallar, inquirir, indagar, seguir, vestigios) lo que conduce al concepto más elemental de <descubrir o averiguar alguna cosa, seguir la huella de algo, explorar"<sup>1</sup>.

Se define al investigador como la persona que se dedica a buscar la verdad sobre las causas de los fenómenos naturales que se dan dentro de la actividad humana y su relación con la naturaleza, aplicando un determinado rigor metodológico. Cuando el investigador centra su afán de conocimiento a algún tópico de la problemática social, nos estamos refiriendo a la investigación social. Entonces decimos que la investigación social se refiere al proceso mediante el cual el hombre aplica el método y las técnicas científicas al estudio de aspectos enteramente sociales.

"Las ciencias sociales permiten acumular todas las nuevas formas de conocimiento a través de la teoría como modelo simplificado de una realidad que se refiere a las relaciones sociales dentro del conglomerado humano, actividad del conocimiento que subyace sobre las instituciones como expresión de una forma de organizativa de la sociedad; o, a los individuos dentro de la praxis material humana"<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Grajales G. Tevni. **Conceptos Básicos para la Investigación Social, Serie Textos Universitarios publicado por Publicaciones Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México (1996).**

<sup>2</sup> Ibi. idem

Como todo conocimiento científico las ciencias sociales tienen como objetivo básico dar respuesta a interrogantes a problemas sociales.

## **1.2 Características e importancia de la investigación social.**

“La importancia de la investigación social radica en que expresa la realidad social como un producto humano y como tal no está sujeta a leyes inmodificables, sino que está sujeta a cambios que se derivan del comportamiento variable con el tiempo y con las diferentes culturas. La realidad social es incierta en esencia porque como producto cultural, el ser humano también puede transformarla”<sup>3</sup>.

## **1.3 Técnicas y tipos de Investigación social**

“Para hablar de análisis de resultados en este tipo de investigación social se debe, en primer lugar, aclarar que la investigación social utiliza como método científico el hipotético-deductivo, y trata de enmarcar la investigación en una rigurosidad metodológica, que en ocasiones limita el proceso investigativo, donde los investigadores se preocupan más por evidenciar su trabajo científico, es decir por exponer la forma como cumplen con las reglas del método, que con las características que determinan la realidad que quieren conocer”<sup>4</sup>.

La objetividad de la investigación social está influenciada por el método a aplicarse que le permita realizar el diagnóstico de la realidad social analizando todas las propiedades inherentes a los fenómenos sociales. La correcta aplicación del método científico dará como resultado aportes importantes al conocimiento de las ciencias sociales.

“Es así como en la mayoría de los manuales metodológicos, se pierde de vista la idea acerca de que la realidad social se rige por leyes culturales que cambian

---

<sup>3</sup> [Ttp://Www.Mitecnologico.Com/Main/Importanciainvestigacioncientificaytecnologic](http://www.Mitecnologico.Com/Main/Importanciainvestigacioncientificaytecnologic)

<sup>4</sup> **García Quintero Et Al, La Investigación Social, Universidad de Antioquía, Colombia, 2006**

históricamente y que ningún método garantiza que las relaciones sociales sean adecuadamente percibidas, a menos que el investigador tenga una formación integral, que le permita pensar e interpretar la realidad a partir de sus parámetros históricos y culturales”<sup>5</sup>.

La estructuración entre los criterios del medio en el que se desenvuelve el investigador, la hipótesis y el método científico establecen la premisa elemental para que el avance investigativo culmine dando los resultados requeridos a la situación - problema objeto de estudio.

La investigación en su proceso debe cuantificar o cualificar la realidad social mediante la identificación de las variables que interactúan en la generación de la situación – problema, determinándose de igual manera que los métodos pueda ser cualitativo o cuantitativo, con diferentes caracterizaciones entre las que se distinguen las siguientes:

- Siempre están en interrelación permanente.
- La totalidad de la realidad social es una constante aún con la cuantificación.
- Cierta parte de la problemática sociales pueden únicamente cualificarse.
- Hay excepciones de cuantificación de algunos fenómenos sociales previamente cualificados.

### **1.3.1 Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo**

Las diferencias del método cuantitativo se establece como sigue...”La investigación cuantitativa en su cuerpo teórico permite formular hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia, para luego realizar la recolección de información con conceptos teóricos empíricos medibles, luego procede a analizar los datos, y presentar los resultados y así determinar el grado de significación de las relaciones estipuladas entre los datos”<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Ibi. idem

<sup>6</sup> [www.buenastareas.com](http://www.buenastareas.com), La Investigación Social

“Por su parte la investigación cualitativa, tiene como característica el interés por captar la realidad social a través de los ojos de la comunidad que esta siendo estudiada, es decir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto. El investigador social busca entonces, conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de la personas estudiadas en un contexto espacial temporal”<sup>7</sup>.

Ningún método por si solo es capaz de conocer la realidad social y plantear las respuestas concretas, que expliquen la dinámica de la problemática en análisis.

#### **CUADRO N° 1**

#### **DIFERENCIACION ENTRE METODO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO.**

	<b>MÉTODO CUALITATIVO</b>	<b>MÉTODO CUANTITATIVO</b>
<b>SOBRE ALCANCE DE LOS RESULTADOS</b>	Ideográfica (busca las nociones, las ideas compartidas que da sentido al comportamiento social)  Su objetivo es profundizar en el fenómeno y no necesariamente generalizar.	Basado en un enfoque monotemático (normas de precisión acordes con procesos en que los resultados que se rastrean están claramente delimitados)  Busca establecer resultados generales tipo ley, que se presentan siempre y cuando se construyan indicadores que “operalicen fielmente”
	Los datos cualitativos son caracterizados como blandos, imprecisos y no generalizables.	Los datos cuantitativos son frecuentemente visualizados como duros, rigurosos y confiables.

<sup>7</sup> Ibid Idem



<b>SOBRE NATURALEZA DE LOS DATOS</b>	Los datos cualitativos hacen referencia a la esencia de los fenómenos sin importar su frecuencia.  (TEXTUALES Y DETALLADOS)	Muy a menudo se piensa que los datos cuantitativos captan aspectos superficiales pero permiten algún nivel de generalización.  (NUMÉRICOS Y CONFIABLES)
<b>SOBRE LA REALIDAD SOCIAL</b>	Socialmente construida por los miembros de la sociedad.	Externa al actor, regida por las leyes.

**ELABORADO POR: Jessica Unda.**

**FUENTE: LA INVESTIGACION EN CIENCIAS SOCIALES<sup>8</sup>**

### **1.3.2 Ejemplos de investigación**

La investigación nos muestra que las características de los problemas son los que establecen el rumbo que debe tomar la investigación social. La unificación de las

---

<sup>8</sup> Ibi. idem

técnicas de investigación tanto cuantitativas y cualitativas es una próxima condición previo a llegar al conocimiento social, cuya única finalidad es hacer más reconocible todos los componentes de la realidad social y señalar cuales son los factores causales y determinantes de la actual situación.

Con la interrelación entre los métodos cuantitativos y cualitativos se logra darle mayor envergadura al proceso de investigación con la gama de conocimientos existentes.

Para citar un ejemplo el tema propuesto de esta investigación comprende la investigación social mediante el cual se integran los métodos cuantitativos y cualitativos soportados por los conocimiento ya existente y enriquecido por el aporte de nuevos resultados a lo que se llega al fina después de haber cumplido rigurosamente en la aplicación metodológica, tal como lo recomienda las técnicas del método científico.

El llevar acabo esta investigación, cuya temática comprende el desempeño de la secretaria ejecutiva en la empresa Negocios Industriales Real S.A NIRSA, cuyo tema se refiere a la “Formación integral de la secretaria Ejecutiva, instructivo de funciones”, nos estamos ubicando en el campo de la investigación social, porque estamos estudiando situaciones de educación en la que están involucradas categorías sociales, donde la acción humana comprende el sujeto activo de la realidad que se pretende conocer. Hay también inmersa relaciones laborales, remuneraciones que abarcan el campo económico, categorías condicionadas por la forma como esta organizado el sistema económico y por lo tanto ésta es una investigación eminentemente social. Las apreciaciones que surjan responden a un proceso investigativo en un momento y espacio determinado que está sujeto a cambios en el futuro. Lo que se busca con esta investigación es plantear soluciones a un problema particular que por su naturaleza implica al ámbito social, al ámbito productivo, y en términos generales al bienestar del país.

## **1.4 Funciones de la Investigación social**

### **La descripción**

La investigación social busca describir mediante el análisis de cada una de las partes del problema, las relaciones que se presentan entre si y dar una idea de sus componentes y manifestaciones.

### **La clasificación**

La investigación social realiza una clasificación previa de los objetos que son sometidos al estudio, reuniéndolos por grupos, por aspectos de índole estructural, por la forma de sus procesos, por situaciones particulares, etc.

La categorización de los criterios en función de las apreciaciones propios de cada objeto social; tanto cualitativo como cuantitativo.

Las conductas sociales que asuman los individuos en la sociedad es una cualidad esencial para organizar los elementos que componen a una situación que se estudia, por ejemplo la ideología política, lo organización de la economía, etc.

### **La explicación**

Dentro del acontecer social los individuos que están bajo una determina organización se plantean preguntas relacionadas a su convivir por ejemplo, ¿Por qué la inseguridad ciudadana ha llegado a niveles sorprendente?, ¿Cuáles son las causas que pueden afectar la autoestima de las secretarias que laboran en la empresa Negocios Industriales Real S.A., NIRSA? ¿De qué manera se ve afectado el bienestar de las familias con una alta tasa de desempleo?, etc. Las contestaciones que se den a éstas preguntas se enmarcan dentro de la investigación de las ciencias sociales.

Las ciencias sociales tratan de cumplir con la explicación estableciendo factores determinantes (psicológicos, económicos, climáticos, raciales etc.), hasta proposiciones de hipótesis y teorías explicativas.

La ciencia social enfrenta una situación no fácil en cuanto a la explicación de situaciones concretas, puesto que debe confrontar dos puntos de vista muy opuestos; la una es la forma en la cual se toma en cuenta el sentido cronológico que consiste en la observación de situaciones antecesoras de los acontecimientos con orden cronológico; mientras que, por otra parte, le corresponde entonar la explicación en relación al aspecto estacional de un determinado momento.

## **1.5 Fases de Investigación Social**

### **1ª Fase: Determinación de un problema a investigarse**

La forma cómo se llega a determinar un problema, o una situación en particular que deviene en situación-problema puede identificarse por manifestaciones a manera de tendencia de los efectos a investigar, que se pueden identificar a través de los medios de comunicación o por la experiencia propia.

Un problema cualquiera para ser sometido a investigación debe presentar varias alternativas Para considerarlo como un problema debe reunir algunas condiciones:

- a) No extralimitarse en lo genérico.
- b) Que permita plantearnos juicios de valor.
- c) Que exista información empírica.
- d) Debe contener situaciones relacionadas.
- e) Que sea de interés para la sociedad.

### **2ª Fase: Diseño de la investigación Social**

Determinar los objetivos de la investigación ya que estos señalarán los recursos económicos y humanos necesarios para su ejecución.

Formular las hipótesis: significa plantear las respuestas posibles a comprobar que serán consideradas como las posibles soluciones a la realidad actual, generalmente se establecen al inicio de la investigación que tienen que ser comprobadas como una verdad concreta.

Las hipótesis deben ser proposiciones tentativas de repuestas a problemas que tienen presente su probabilidad de darse en la práctica, conceptualmente ser claras, concretas y precisas sobre la base de un cuerpo teórico.

**Operacionalización de Variables:** Las variables implican que una cualidad establecida debe ser capaz de ser medible para su análisis, y luego ser comparable y manejable.

**Variable:** Es la característica, la cualidad de un objeto, de una realidad que es medible. Características que pueden ser abstractas y concretas.

“Operacionalización de variables es el proceso de medición que consiste en pasar de variables generales que no son directamente mediadas ni observables, a variables intermedias que son más directamente medibles que la variable general, y de éstas a unos indicadores”<sup>9</sup>.

**Indicadores:** Se refieren a valores que sirven de referencia para explicar variables cualitativas o cuantitativas expresadas en unidades numéricas o relaciones porcentuales. Estas variables deben caracterizarse por ser medible y distinguibles. Así se pueden mencionar. De qué manera el nivel de estudio y status social influye en el desempeño de las secretarias ejecutivas en la Empresa de Negocios Internacionales Real S.A?.

---

<sup>9</sup> Ibis Idem

Entonces identificamos nivel de estudio con indicadores de tipo social. El nivel de ingresos que agrupa los estratos con indicadores de tipo económico, al igual que el desempeño, se refieren a variables cuantitativas.

**Determinación del campo de investigación:** El campo de acción de la investigación es de tipo geográfico, las investigaciones aplicadas a una institución, ciudad, una región o país.

**Naturaleza del universo:** El universo comprende a todos los elementos poblaciones a los que va dirigido la acción de la investigación.

**Investigación cuantitativa:** Implica la cuantificación de elección de una muestra que represente a la población con grado de aproximación con márgenes mínimos de variabilidad con relación al comportamiento de la población.

**Investigación cualitativa:** Se excluye la elección de una muestra cuantitativamente simplemente se elige a un determinado número de elementos de la población que se ajustan al perfil de la población.

**Fijación de las técnicas de investigación,** se clasifican en:

**Cuantitativas:** relacionadas directamente a la interpretación de datos a través de los diferentes instrumentos de recolección como las encuestas, documentos existentes, censos, etc.

**Cualitativas:** son aquellas que priorizan los criterios vertidos en foros, en difusiones de medios de comunicación, etc.

**Recogida de datos:**

- Construir el instrumento de recogida de información cuestionarios.
- Elegir a las unidades de la muestra.
- Seleccionar a los encuestadores o entrevistadores y formarlos.

- Hacer el pre-test (que trata de la recolección de la información).
- Recogida de datos (para evaluar el proceso de recolección de la información y su cumplimiento de acuerdo a los principios básicos) **Ver anexo N°1.**

**Cuestionario:** Instrumento de recopilación de datos rigurosamente estandarizado y que relaciona las variables que serán objeto de la investigación

### **3ª Fase: Análisis de Datos**

El tipo de técnica que se emplea si es cuantitativa, depurando los cuestionarios y luego procesar la información por los ordenadores y estructurar los modelos estadísticos .**Ver anexo N°2.**

Cualitativa cuando la información recabada viene de las fuentes de grupos de discusión, transcribir cintas grabadas hacer el análisis de forma cuantitativa sin que se tenga que hacer análisis estadísticos.

### **1.6 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad**

El investigador es parte fundamental en el proceso del querer conocer una situación problema objeto de estudio, al tiempo que debe tener la capacidad y responsabilidad de estructurar los resultados mediante la síntesis que constituirán el nuevo aporte al conocimiento de esa área de las ciencias sociales.

El investigador debe tener la habilidad de adaptarse a las diferentes facetas de criterios asumidos por los actores según cada situación específica.

## **CAPITULO II**

### **LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PROFESIONAL EN LA EMPRESA “NEGOCIOS INDUSTRIALES REAL S.A.”**



## **CAPITULO II:**

### **LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PROFESIONAL EN LA EMPRESA (NEGOCIOS INDUSTRIALES REAL S.A. NIRSA)**

#### **2.1 La Autoformación**

La labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas.

La secretaria ejecutiva en la actualidad debe ser creativa, usar las herramientas modernas de telemática de la mejor manera, facilitarle el trabajo operativo a su jefe, hablar un inglés fluido y tener un esencial conocimiento del lenguaje administrativo.

En otras palabras la secretaria en el cumplimiento de sus funciones por su alto protagonismo debe tener una formación profesional altamente calificada; es el nexo entre la empresa, clientes y proveedores. Al respecto se presenta la información obtenida de la encuesta realizada.

Una secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones en sentido amplio son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma además de las otras actividades internas.

Las secretarias del presente dan forma a una imagen social y les toca levantar su propio puesto, modelarlo y animarlo. Si todas las secretarias se desempeñaran con inteligencia y responsabilidad darán categoría social a su cargo.

La gerencia moderna proactiva, requiere de una secretaria, que además de sus cualidades personales en donde se manifieste un buen carácter, trato, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, sepa manejar eficientemente las interrelaciones humanas, ser asertiva, con una alta autoestima y

sobre todo con los conocimientos básicos que la gestión moderna administrativa requiere, para apoyar al gerente en aquellas acciones necesarias que le faciliten la realización de sus funciones.

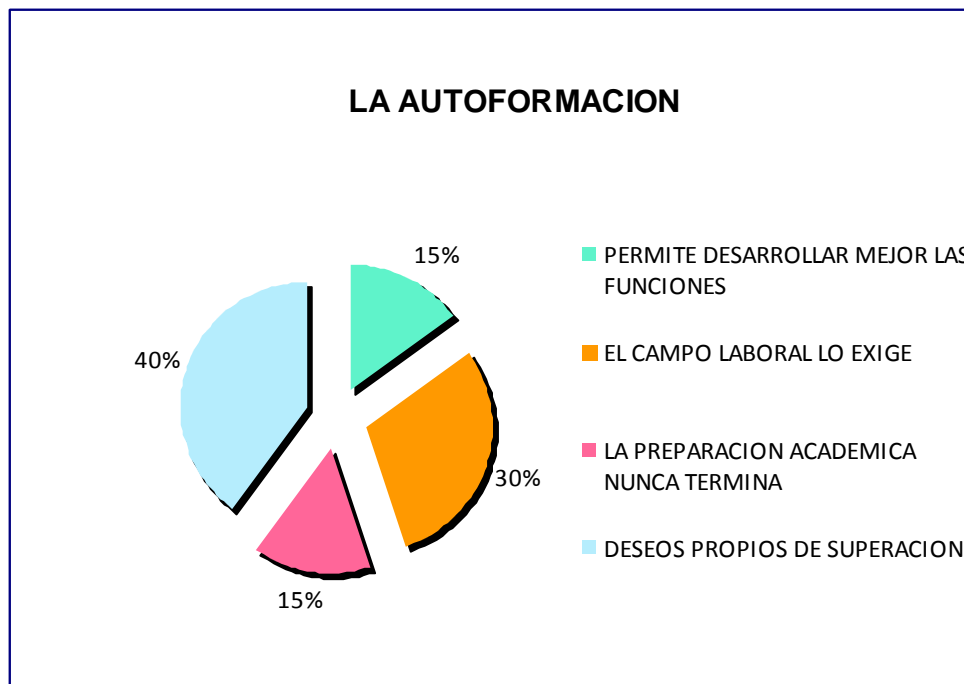
### **PREGUNTA Nº 8**

**A SU CRITERIO ¿POR QUE CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACION?**

**TABLA Nº 1**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Permite desarrollar mejor las funcione	3	15
El campo laboral lo exige	6	30
La preparación académica nunca termina	3	15
Deseos propios de superación	8	40
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRAFICO Nº 1**



ELABORACION: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

En el grafico observamos que el 40% de las secretarias encuestadas que ellas consideran importante los deseos propios de superación, ya que creen que todo cambio debe comenzar desde uno mismo.

El 30% dijo que el campo laboral lo exige, porque las empresas se están volviendo más exigentes en el momento de escoger a sus colaboradoras.

El 15% respondió que la preparación académica nunca termina, estas secretarias consideran muy importante estar preparándose constantemente para estar preparadas para hacer o conocer labores que sus jefes necesiten.

El 15% restante dijo que permite desarrollar mejor sus funciones en cualquier área ya que una secretaria no solo se encarga de contestar el teléfono y recordarle las reuniones a su jefe sino en muchas otras actividades.

### **2.1.1 Importancia en la sociedad**

En el mundo competitivo que se vive las empresas deben contar con el insumo del recurso humano bien definido a fin de dar paso a características básicas que se requieren para ser altamente operativas, además de su tecnología, finanzas, producción, debe contar con una excelente capacitación, desarrollo, integración, productividad, pertenencia, cultura organizacional compromiso, responsabilidad a fin de colaborar con la gerencia en pro del logro de los objetivos establecidos.

Justamente, dentro de ese equipo humano no se puede ignorar el rol que representa la secretaria ejecutiva, colaboradora dinámica de la gerencia, a quien le debe prestar su apoyo, a fin de dar paso a que las acciones, compromisos, funciones, responsabilidades que ella desempeña se pueden realizar sin dificultades.

La figura de la secretaria va evolucionando de la mano con la empresa ya que es una pieza importante dentro de la compañía. Cada día es mas importante el papel que desempeña una secretaria que la vemos en diferentes roles, como la de promotora, animadora, coordinadora, ejecutiva y además como asistente cercana y activa en las grandes decisiones.

Ser secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto, y muchísimo más que un pasatiempo. Es un cargo importante; no por nada los periódicos de todos los días y en todas partes solicitan un buen número de secretarías altamente calificadas.

### **2.1.2 Medios utilizados para la autoformación**

La función secretarial en el ambiente de oficina ha evolucionado con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, han de ser capaces de actuar con independencia.

La secretaria tiene un papel muy importante que es la coordinación, pues permite establecer un vínculo entre el jefe y los demás funcionarios de la oficina, mantener y asegurar las acciones internas de la empresa a través de la comunicación para la organización del trabajo, la planificación de las actividades de la oficina y el cumplimiento de las tareas de los empleados.

Junto al dominio de las técnicas de oficina y el uso adecuado de la agenda, la secretaria debe manejar los distintos programas actuales, saber distinguirse por dos cualidades fundamentales que son la discreción y la prudencia, pues ella tiene acceso directo a datos y materiales reservados y confidenciales, dotes de adaptación y gran capacidad de trabajo, ayuda a las comunicaciones internas y externas.

De las actividades de la autoformación para las secretarias se destacan varias, las mismas que requieren distintos grados de esfuerzos dependiendo de cuales la opción a elegir. Para el presente trabajo de investigación se han elegidos las siguientes con sus respectivos resultados.

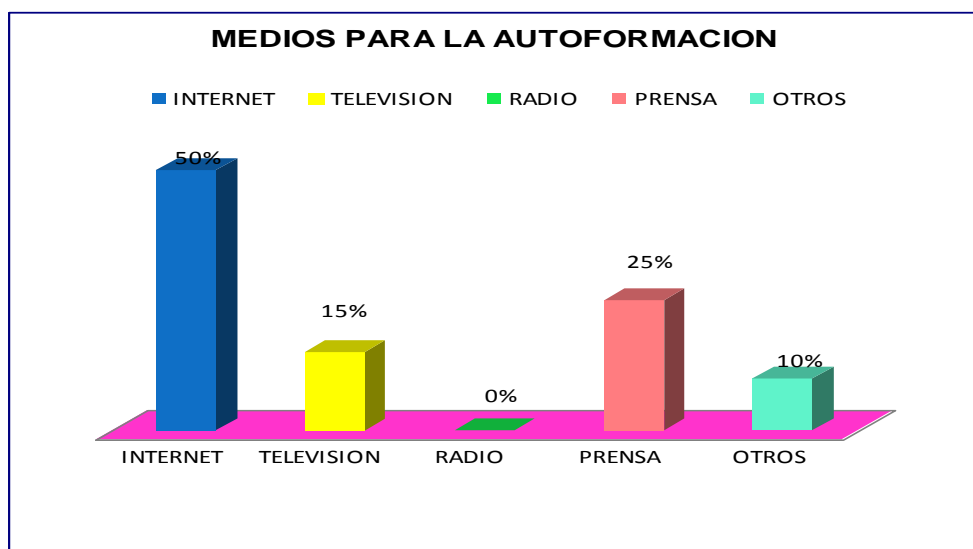
## PREGUNTA Nº 9

¿QUE MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACION?

TABLA Nº 2

DENOMINACION	F	%
Internet	10	50
Televisión	3	15
Radio	0	0
Prensa	5	25
Otros	2	10
Total	20	100

GRAFICO Nº 2



ELABORACION: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 50% de las secretarias contestaron que el medio el medio que usan para la autoformación es el Internet, ya que es el mas fácil y económico para poder autoprepararse.

El 25% indico que es la prensa porque se informan en su casa o en el trabajo sobre leyes, tecnología, etc.

El 15% se inclino por la televisión ya que dicen que es el medio más cómodo y entretenido para aprender.

El 10% respondió utilizar otros medios para su autoformación como libros, revistas, etc.

### **2.1.3 Las actividades de autoformación**

La secretaria ejecutiva debe ser discreta y eficiente, leal y responsable, pues ella en muchas ocasiones es la imagen de la empresa y generalmente representa a su jefe con los primeros contactos en el exterior, su experiencia es fundamental en el campo empresarial, le une con la realidad diaria y le compromete en su formación; donde efectúa sus funciones con responsabilidad y capacidad para poder desarrollar el nivel de secretariado, en cierto modo podría decirse que debe entender un poco de todo.

La discreción con que debe saber organizar el trabajo y llevarlo a cabo requiere una gran responsabilidad para no ofender a nadie, en ningún caso que en muchas ocasiones se verá obligada a mandar al resto de los empleados.

La secretaria no trabaja aislada del resto de la empresa, sino que suele ser el puente de conexión entre la dirección y la base, es la encargada de controlar que se realicen las tareas necesarias con rapidez y organización, además es la persona de la empresa que sabe con más exactitud lo que ocurre a su alrededor, como van los

asuntos y la medida exacta de cómo hay que manejarlos para que den un máximo rendimiento.

Cuando trabajamos en una empresa o institución, somos representantes de la misma y por tanto la responsabilidad es muy grande, pues no somos considerados como personas independientes, sino como miembros integrantes de una empresa. De gran ayuda para la venta de una buena imagen empresarial, es el conocimiento de la empresa, debemos informarnos con interés todo lo necesario con relación al trabajo en la cual se presta los servicios para poder dar una atención correcta, impecable, una imagen de calidad y de excelencia.

Las secretarías actuales con ayuda de la alta tecnología trabajan con eficacia las tareas de oficina y son capaces de actuar con independencia y responsabilidad ya que ellas se hacen cargo del trabajo de sus superiores y realizan una importante aportación en los sectores comerciales, industriales y del gobierno.

#### **PREGUNTA Nº 10**

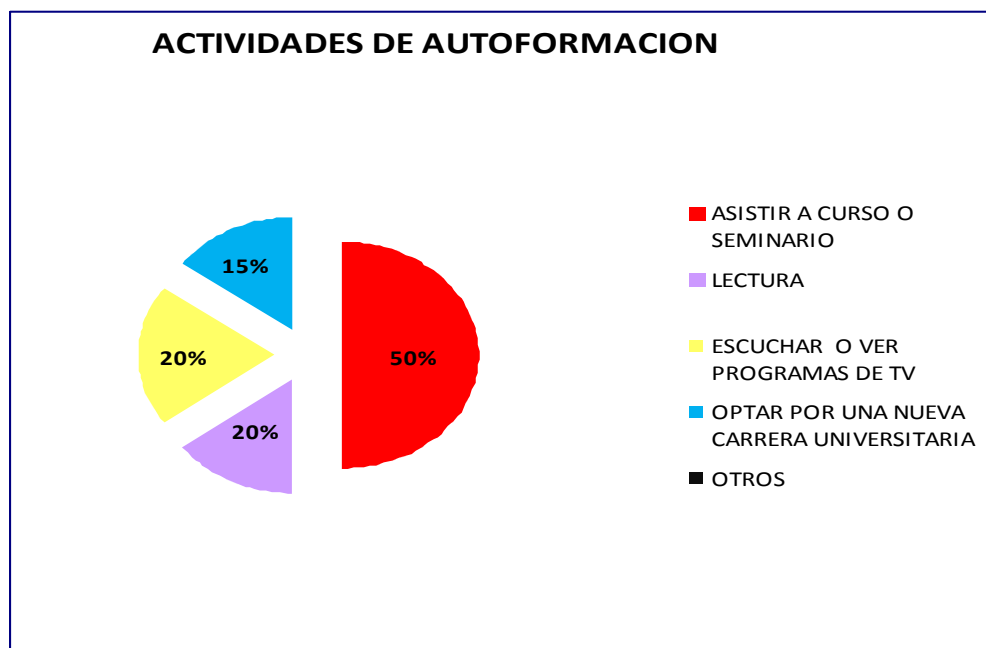
**ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACION. ¿CUALES CONSIDERA SON LAS MAS EFICIENTES?**

**TABLA Nº 3**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Asistir a cursos o seminarios	10	50
Lectura	3	15
Escuchar o ver programas de tv	4	20
Optar por una nueva carrera universitaria	3	15
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>



**GRAFICO Nº 3**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 50% contestó que asistir a cursos o seminarios es la mejor forma de autoformación porque consideran que esos cursos les ha ayudado a ser mejores empleadas porque a parte de capacitarlas las motivan a ser mejores.

El 20% dijo que escuchar o ver programas de televisión es la manera más económica y fácil de autoformarse ya que algunas son madres de familia y tiene poco tiempo para asistir a cursos o para acudir a la universidad.

El 20% expresó que la lectura es la mejor opción para la autoformación porque a ellos les gusta mucho leer y se ilustran haciéndolo sobre diferentes temas.

Solo el 15% opto por una nueva carrera universitaria porque dicen que están en un buen momento para autoformarse de esa manera porque tienen tiempo para asistir a una y sus familias las apoya.

## 2.2 Gestión y Liderazgo

El liderazgo es una cualidad del ser humano, la que incentiva a otros a interesarse y esforzarse para alcanzar los objetivos que se quieren alcanzar, aplicando toda su capacidad de conocimientos y lograr llegar a la meta establecida.

La secretaria debe tener una perspectiva de líder por ser un nexo directo de la dirección administrativa con los trabajadores; toda labor en lo administrativo que la secretaria debería ejecutar no podrían ser tan eficaces sino hay dominio de los atributos de liderazgo en la actitud tomada por la secretaria.

La secretaria debe contar con el don de influenciar a los demás colaboradores alentando al desarrollo de sus habilidades y a la armonía en el trabajo en equipo.

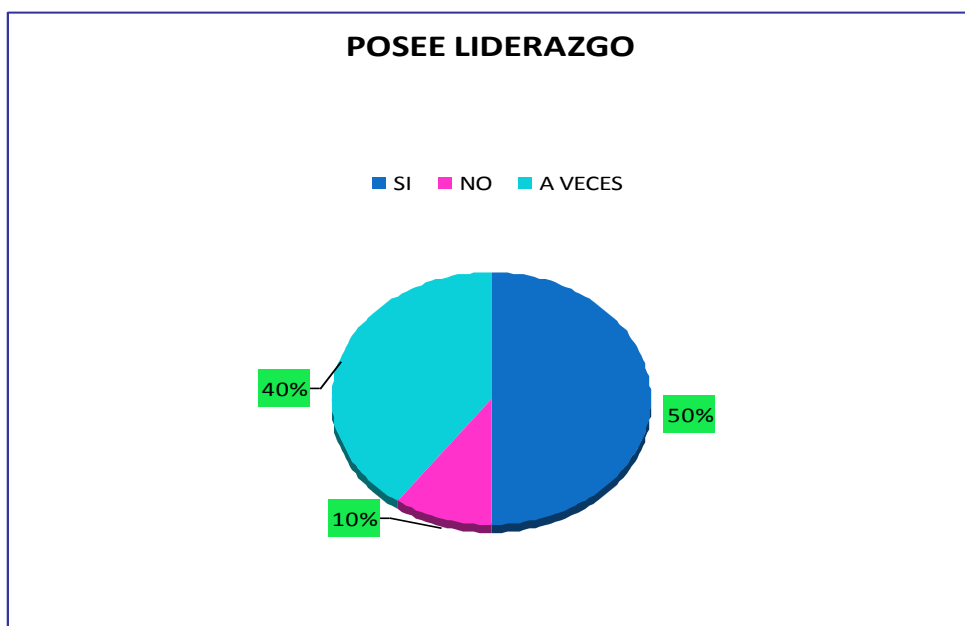
### PREGUNTA Nº 11

**¿POSEE LIDERAGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?**

**TABLA Nº 4**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	10	50
NO	2	10
A VECES	8	40
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRAFICO N° 4**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 50% dice poseer liderazgo en sus actividades diarias, porque hay asignaciones que los jefes la hacen a través de ellas, entonces tienen que tener ese don para llegar a sus compañeros y ellos la realicen con eficiencia.

El 40% respondió que a veces posee liderazgo porque piensan que hay muchos jefes que las opacan en algunas decisiones y esto a veces crean un poco de celos al hacer sus delegaciones de actividades a sus compañeros de trabajo.

El 10% dijo que no, ellos no creen que tengan liderazgo porque no lo han puesto en práctica.

### **2.2.1 Inteligencia emocional aplicada a liderazgo**

El término Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia Emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

La inteligencia emocional está siendo profundamente aprovechada en la actualidad por las empresas, y significa además una herramienta muy eficaz para las labores de secretariado empresarial.

Una secretaria con inteligencia emocional es una persona con cualidades imprescindibles y brillantes para su trabajo, como:

Capacidad de liderazgo, si bien es una cualidad innata con la inteligencia emocional una secretaria directiva puede ser mucho más hábil para dirigir al grupo de personas a cargo.

Capacidad de autocontrol, una secretaria de dirección con inteligencia emocional es mucho más habilidosa para controlar la presión que supone este cargo, frena sus impulsos y es eficaz para hacer frente a los contratiempos que pueden suscitarse. La claridad de pensamiento y la amplia capacidad de concentración son puntos clave en estas personas.

### **PREGUNTA Nº 13**

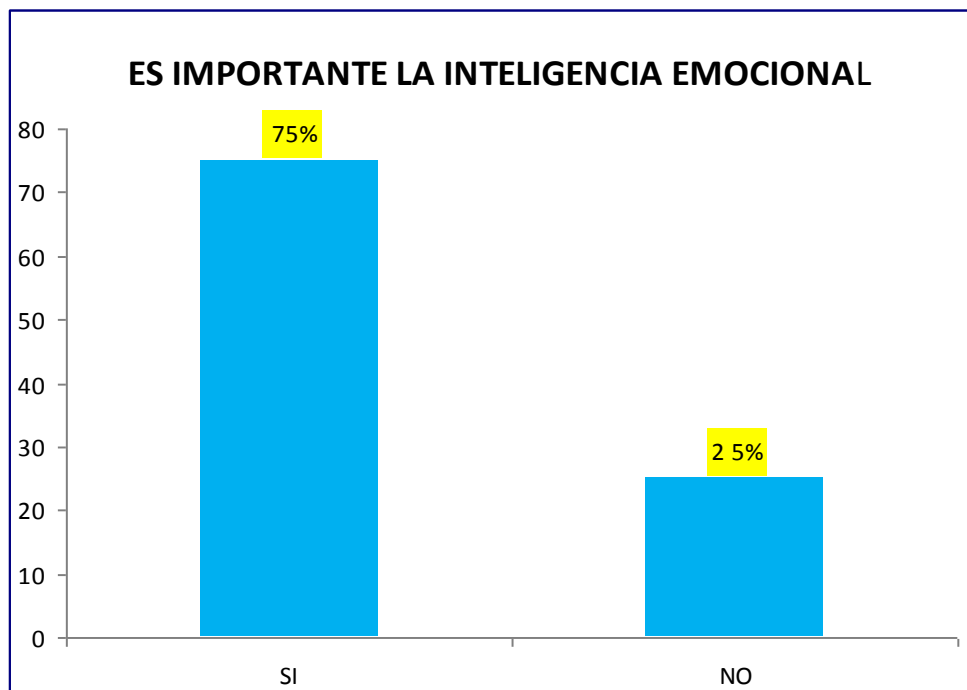
**¿CONSIDERA UD. MPORTANTE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LLEGAR A UN BUEN LIDERAZGO?**

**TABLA Nº 5**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	15	75
No	5	25
Por qué	0	0

Total	20	100
-------	----	-----

GRAFICO N° 5



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 75% contestó que sí es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo, ellas creen que depende mucho de con qué optimismo o pesimismo tomes la vida para hacer o no un buen líder en la sociedad.

El 25% dijo que no es importante, porque no creen que se deba mezclar tus creencias en cuanto como ves la vida, con el deber de liderar a un grupo de personas.

### 2.3 Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva

Las cualidades de la secretaria son la descripción breve de la regularidad que se encuentra tanto en las leyes laborales como en los manuales de funciones y de procedimientos propios de cada empresa, de cualquier naturaleza.

Responsabilidad: Persona que debe responder por sus actos.

Confidencialidad: Se refiere al cuidado y resguardo de documentación delegada a una persona, en nuestro caso a la secretaria en cuanto a nuestros clientes internos (jefes y/o compañeros de trabajo) y externos (aquellos que adquieren bienes y servicios para satisfacer necesidades a cambio de dinero).

Respeto: Es la acción de cuidar por la dignidad y el valor de las personas, diversidad y autonomía, las diferencias particulares, la cultura, el género, etnia, religión, condición socio-económica.

Puntualidad: Desarrollar las cosas a tiempo, si se cumple esta condición de acción humana se puede decir que se es puntual.

La libertad: La libertad es uno de los fundamentos de la ética, en efecto el individuo que conoce actúa y procede libremente a enfrentarse con hechos consumados o en proceso de concretarse con algunos casos donde somos espectadores o bien actores, no podemos afirmar que participamos en ellos si no asumimos con nuestra propia experiencia que lo hacemos libremente yo lo construyo y me formo en libertad con todas y cada una de las acciones que hemos denominado “actos humanos”.

La voluntad: Conocer y querer son palabras primordiales que nos permite considerar a la voluntad como la facultad del hombre que le hace inclinarse hacia a los valores. Los actos de voluntad para que sean objetos de la ética deben ejercer libremente sin ningún tipo de coacción interna o externa. “La voluntad conjuntamente con la libertad y la razón es una vía que nos facilitará alcanzar la perfección hacia el cual nos impulsa nuestra naturaleza”<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Op. cit.

El deber: En la actualidad el hombre adquiere obligaciones, compromisos los cuales debe satisfacer en el momento oportuno, ejercer nuestra voluntad para actuar es un deber con nosotros mismos y para con los restantes miembros de la comunidad.

Los valores: Para captar y apreciar el valor deben estar presentes tres condiciones que es la voluntad, el intelecto y lo afectivo, estos elementos los encontraremos presentes siempre que el hombre trate de organizar su vida con la perfección particular como meta.

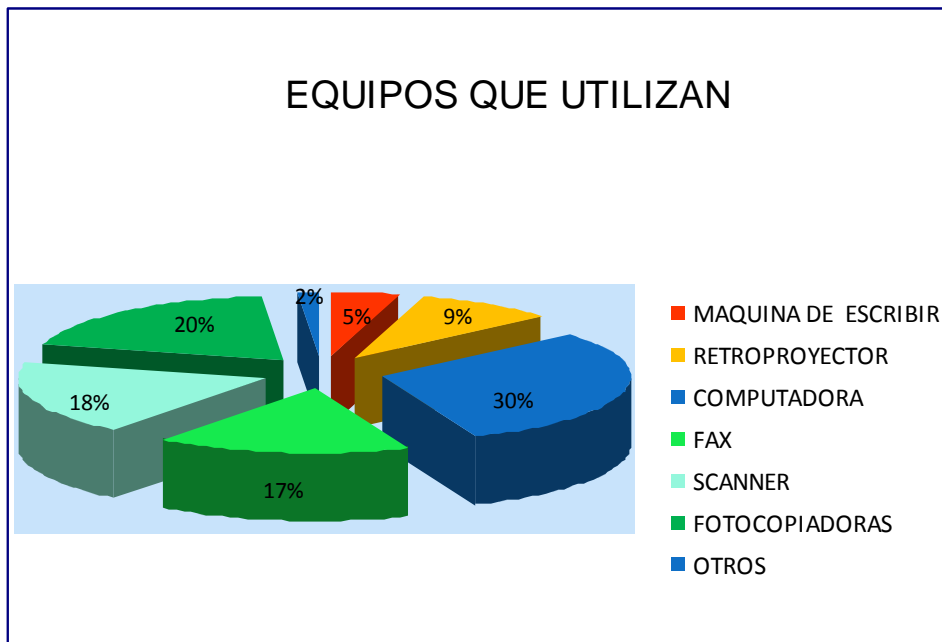
#### **PREGUNTA Nº 14**

**¿DE LOS EQUIPOS DE OFICINA CUALES SON LOS QUE UTILIZA USTED?**

**TABLA Nº 6**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Maquina de escribir	3	5
Retroproyector	6	9
Computadora	20	30
Fax	11	17
Scanner	12	18
Fotocopiadoras	13	20
Otros	1	2
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100</b>

**GRAFICO Nº 6**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

Todas las secretarías utilizan la computadora esto equivale al 30%, este equipo es una herramienta imprescindible de trabajo hoy en día.

El 20% que equivale a 13 secretarías utilizan la fotocopiadoras porque dicen que es necesario tener respaldo de todos los documentos en sus archivos.

El 17% que son 11 secretarías usa el fax en todo momento para hacer llegar facturas, ordenes de compra, memorando, etc.

El 9% que vendría a ser 6 secretarías usan retroproyectores, el 5% máquinas de escribir, el 2% otros equipos y el 18% que son 12 secretarías de las 20 encuestadas usan el scanner porque dicen que es la forma más rápida y además moderna de enviar documentos a los interesados en recibirlos.

### 2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina



El trabajo de la secretaria es desempeñado exclusivamente en una de las oficinas principales, que está ubicada muy cerca a la de la gerencia y con la atención directa a los clientes. Razón que le permite convertirse estratégicamente en el punto clave en las toma de decisiones.

Anteriormente se había dicho que la actividad que comprendía el desempeño de la secretaria había estado en constante movimiento igualmente, en forma paralela los equipos con los que realiza el trabajo la secretaria también han evolucionado tecnológicamente. Tanto que la maquina de escribir pasó a ser un equipo de poco uso, siendo reemplazado por la computadora que constituyen la herramienta primordial de una secretaria ejecutiva.

### **2.3.2 Organización y Clasificación del Archivo**

“La función secretarial está íntimamente relacionada con las tareas de la organización, no solo con respecto a su labor, sino también a la de su jefe, conocer a fondo los distintos instrumentos destinados a la planificación del trabajo como son:

- Agendas
- Despachar la correspondencia y el correo
- Poder prepara reuniones
- Actualizar el archivo diariamente”<sup>11</sup>

### **2.3.3 Función asistencial**

---

<sup>11</sup> Op. cit.

Para que la jornada laboral sea eficaz, sin que se pierdan horas en actividades respectivas ni se crucen los trabajos por falta de organización, es prioritario distribuir todas las tareas según un orden lógico donde nos permita:

- Ahorrar tiempo y dinero
- aumentar la productividad
- Disminuir las tensiones
- Crear un ambiente de trabajo agradable

#### **2.3.4 Organización y control del tiempo**

Es la forma de organizarse de la manera óptima comprende los siguientes aspectos:

- Llegar cinco minutos antes de la hora de entrada
- Acudir al despacho del jefe para comprobar si todo está en orden
- Verificar la agenda de su jefe con la de la secretaria antes de iniciar el día
- Tener un listado de las visitas a recibir durante el día y enviaría a la recepcionista.
- Abrir el correo del jefe o superiores, leer, fecharlo y depositarlo en la bandeja de entrada del jefe.

#### **2.3.5 Administración de los recursos de la empresa**

La administración de los recursos de la empresa comprende la forma como la empresa combina recursos o factores productivos para obtener un bien o servicio, o simplemente por desempeñarse en la actividad comercial. Todas las empresas se fijan una meta a alcanzar dentro del principio de la racionalidad económica.

Para conseguir una adecuada administración de los recursos es adecuado lo que se refiere exclusivamente a la gestión de la administración, que no es más que el conjunto de actividades dirigidas a un grupo de personas que desempeñan tareas sobre objetos destinados a la actividad económica.

Los recursos de la empresa comprenden el factor humano como primer elemento, el capital como uno de los bienes materiales determinantes muy importantes en las funciones de las empresas y por último tenemos los equipos que constituyen la materialización de los avances tecnológicos.

Lo primordial de la gestión de la administración de los recursos es que de ella depende la supervivencia de la empresa y también de los proveedores, los clientes, empleados y del dueño de los recursos.

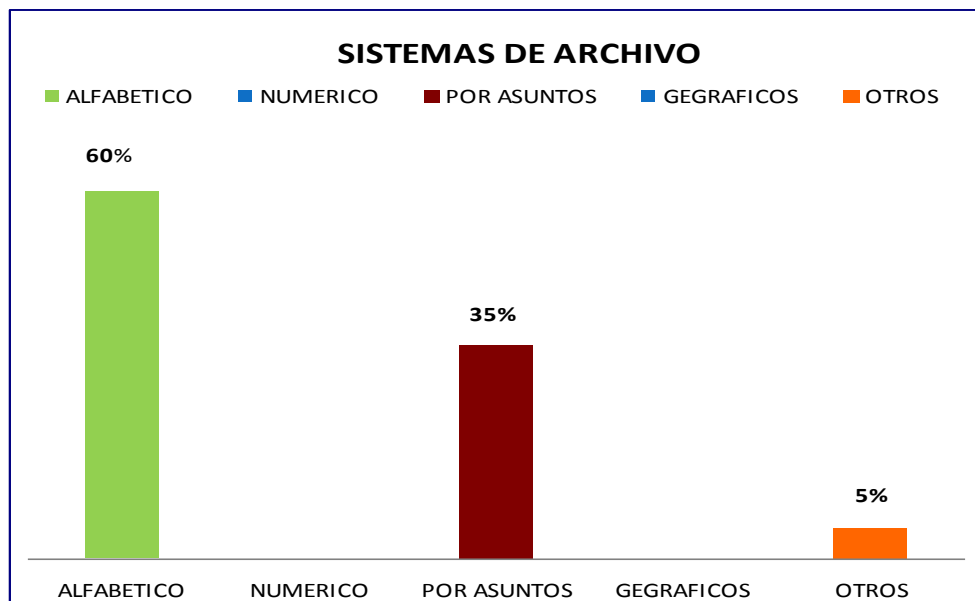
### **PREGUNTA Nº 16**

#### **¿QUE SISTEMA DE ORGANIZACIÓN UTILIZA?**

**TABLA Nº 7**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Alfabético	12	60
Numérico	0	0
Por asuntos	7	35
Geográficos	0	0
Otros	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRAFICO Nº 7**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 60% de las encuestadas respondió que utiliza el sistema alfabético, ellas piensan que es el más fácil en el momento de buscar algún documento.

El 35% utiliza el sistema por asunto, en el área de ellas no se maneja muchos archivos y les resulta mas cómodo ese sistema.

El 5% otros sistemas para archivar, el que se les haga mas rápido y fácil para buscar.

## 2.4 Trabajo en equipo.

La secretaria al constituirse en el elemento vinculante entre la gerencia y el entorno de la empresa, específicamente en lo que tiene que ver con los empleados, a quienes debe impartirle las ordenes que se emanen de gerencia y velar por el cumplimiento, de tal forma que se mantenga la armonía interna y externa de la empresa. Más aún debe interesarse en el trabajo en equipo, debe tener siempre la buena y total predisposición del trabajo en conjunto. En el gráfico siguiente se describe el grado de interés de las secretarias de NIRSA para trabajar en conjunto.

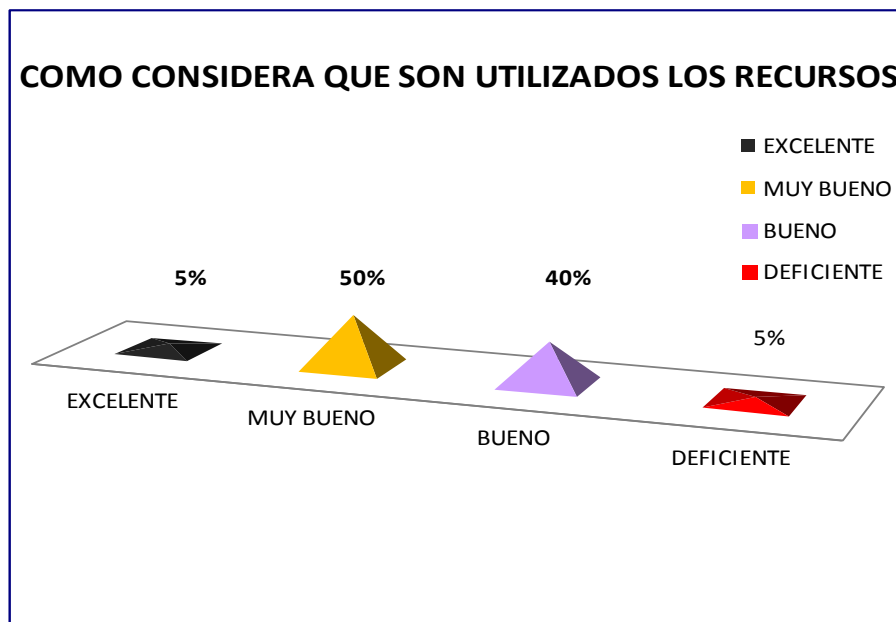
**PREGUNTA Nº 16**

**¿DE QUE MANERA CONSIDERA QUE SON USADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?**

**TABLA Nº 8**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Excelente	1	5
Muy bueno	10	50
Bueno	8	40
Deficiente	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRAFICO Nº 8**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADAS A NIRSA

El 50% de las secretarias encuestadas respondieron que los recursos utilizados en la empresa eran muy bueno, consideran que la empresa ha ido creciendo en todos los sentidos y les facilita y hace más eficiente el trabajo.

El 40% dijo que era bueno el manejo de los recursos y pudiera ser mejor, ellas creen que muchas veces tienen limitado los mismos.

El 5% lo considera excelente según ellas en su área los recursos están logrando mejorías en su labor a un ritmo muy rápido.

El 5% restante lo califico como deficiente porque para ellas no llenan sus expectativas.

#### **2.4.1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo**

Asumir la delegación de funciones implica que se debe tener una capacidad de integrar a cada uno de los elementos que le dan funcionalidad, con la exclusiva intención de evitar la interrupción de las actividades empresariales. Cada secretaria debe tener presente el papel trascendental que debe cumplir en el afán de lograr que la empresa funcione como un todo en el cual las partes que actúen independientemente pero impulsados por un solo objetivo.

#### **2.4.2 Saber delegar funciones**

Para logra una perfecta articulación del trabajo en equipo es necesario saber delegar funciones para que no hayan interferencias entre los trabajadores y cumplan las funciones asignadas. Esto depende también de las limitaciones que pueden surgir dentro de la misma empresa sin que tenga que ver con la buena predisposición de la secretaria.

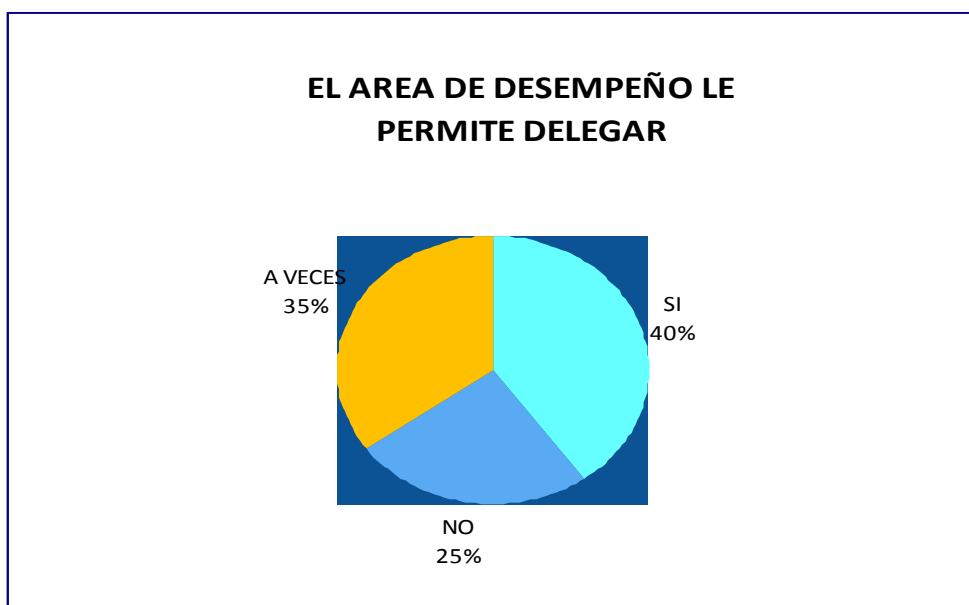
### **PREGUNTA Nº 23**

## ¿SU AREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

TABLA N° 9

DENOMINACION	F	%
Si	8	40
No	5	25
A veces	7	35
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

GRAFICO N° 9



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 40% dijo que si le permite su área delegar funciones, para ellas es muy importante y estratégico tener esa influencia ante sus compañeros ya que logran evitar estancarse en el trabajo por la ausencia del jefe.

El 35% respondió que a veces delegan funciones, porque tienen jefes casi permanentes en el lugar de trabajo.

El 25% no delegan funciones, porque dicen que no tienen la experiencia ni la confianza para hacerlo.

### **2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo**

La articulación del trabajo en equipo tiene un componente muy importante que debe ser tomado muy en cuenta por las secretarias, si ellas delegan deben estar permanentemente brindando el apoyo necesario a quienes están recibiendo esa delegación de un trabajo de la empresa.

## **2.5 Toma de decisiones**

La toma de decisiones es un proceso dentro del cual se diseña el direccionamiento a todo el proceso administrativo de la empresa y de un departamento en particular, que en este caso es el departamento de secretaría, aquí en ciertas circunstancias cuando el gerente no se encuentre presente le corresponde a la secretaria la toma de decisiones, y es donde debe evaluar de manera rápida cuál sería la mas acertada de todas las soluciones posibles que le conviene a la empresa.

La forma más correcta de evaluar la toma de una decisión es dándole un orden de prioridad a las alternativas, y proyectar sus resultados subjetivamente, y no necesariamente debe ser un proceso rápido ni tampoco muy lento, lo que si debe estar claro que debe ser bien centrado.

En este grafico vemos las actitudes que las secretarias de Nirsa toman en el momento de resolver los problemas, el 35% define detalladamente el problema, el 33% verifica la causa del problema y el 31% busca la posible causa del problema por resolver.

### **2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo**



La importancia en la toma de decisiones que debe realizar la secretaria radica en que debe intervenir en la representación de la gerencia en el momento que sea necesario, para delegar funciones, articular el equipo de trabajo y confrontar los problemas para darle una solución rápida.

El procedimiento a seguir en la toma de decisiones establece que el primer punto es conocer el problema y luego ver las alternativas que se puedan tener en cuenta en un momento determinado

Que las decisiones tomadas tengan los efectos deseados en el funcionamiento de la empresa es lo que debe prevalecer en el momento que la secretaria le corresponda hacerlo. Para esto debe siempre tener presente que una decisión con resultados positivos es aquella que da buenos resultados acertados.

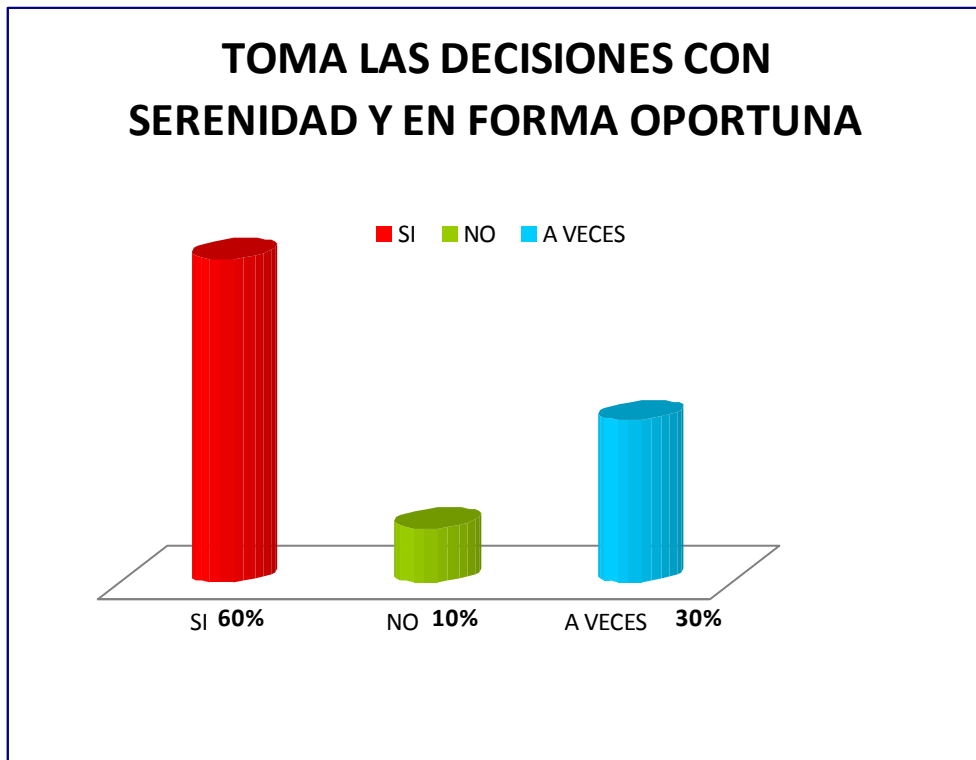
#### **PREGUNTA Nº 26**

**EN SUS FUNCIONES DIARIAS, ¿TOMA DECISIONES EN FORMA OPORTUNA?**

**TABLA Nº 10**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	12	<b>60</b>
No	2	<b>10</b>
A veces	6	<b>30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRAFICO Nº 9**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA POR NIRSA

El 60% si toma las decisiones con serenidad y oportunamente, dicen que la experiencia les ha enseñado a hacerlo.

El 30% a veces toma decisiones con serenidad y en forma oportuna, porque dicen que todavía a situaciones en la empresa que no han podido solucionar oportunamente.

El 10% contestó que no, muchas veces para ellas es muy comprometedor tomar decisiones importantes y les invade un aire de inseguridad al querer hacerlo.

## 2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones

En todo proceso de toma de decisiones pueden surgir barreras como escasez y autoestima, una persona con bajo nivel de autoestima seguramente va a tener un alto grado de inseguridad, y, a la vez decisiones con resultados poco efectivos.

Evitar tener problemas a futuro es otro de los factores que impiden un acierto en los resultados de la toma de decisiones. Muchos empleados no quieren asumir la responsabilidad en la toma de decisiones debido al temor que las cosas no le saldrían bien y estos malos resultados le van a crear problemas.

### **PREGUNTA N° 28**

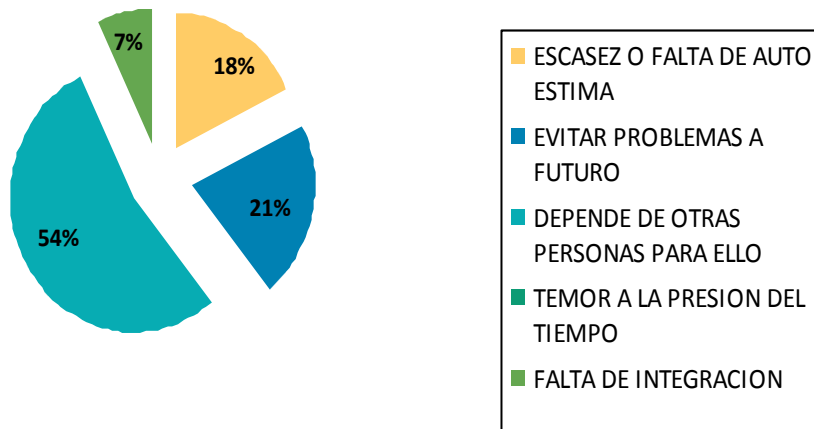
**¿CUALES CONSIDERA QUE PUEDEN SER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN LAS TOMA DE DECISIONES?**

**TABLA N° 10**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Escaso o falta de autoestima	5	18
Evitar problemas futuros	6	21
Depende de otra persona para hacerlo	15	54
Temor a la presión del tiempo	0	0
Falta de integración	2	7
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**GRAFICO N° 10**

### ¿CUÁLES CONSIDERA QUE PUEDEN SER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES?



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 54% dicen que una de las barreras que impiden la toma de decisiones es depender de otras personas para hacerlo, a veces no es porque la secretaria no esta preparada para dar delegar hay obstáculos que no la dejan desarrollarse como profesional.

El 21% dijo que para ellas uno de las barreras es evitar tener problemas a futuro, a veces puede costarle el puesto de trabajo no hacer una decisión acertada.

El 18% considera que la escasez o falta de autoestima es una barrera muy común en estos tiempos, a veces la falta de seguridad que puede sentir una persona influye mucho en su trabajo.

Y por ultimo el 7% contesto que la falta de integración es una barrera para la toma de decisiones porque no están informados de lo que sucede.

### **2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones**

La manera en que se den los resultados será un fiel reflejo si la toma de una decisión en particular se ajustó a los pasos que conlleva el procedimiento de evaluación preliminar de una decisión a futuro. La medida en que se presenta en los factores es que afectan la toma de decisiones como la falta de autoestima, depender de otras personas para ellos es una barrera que no permite a la secretaria desarrollar las aptitudes positivas en la toma de decisiones.

El temor a fallar debe excluirse al momento de tomar la decisión, debe llenarse de seguridad, ser positiva; es ahí donde la secretaria debe sacar a relucir su capacidad, su formación académica para demostrar que tiene la jerarquía que demanda las funciones de su puesto. No se quiere decir tampoco que las decisiones tienen que ser un proceso totalmente ceñido a la efectividad de los resultados en un 100%, habrá circunstancias en que los resultados no serían del todo acertados, es lógico considerar que la secretaria debe estar supervisando constantemente el proceso de toma de decisiones para ir evaluando los resultados y así evitar un contratiempo en los efectos de una decisión equivocada.

La toma de decisiones debe caracterizarse por un ser proceso con serenidad y oportunidad, que permita identificar soluciones concretas a los problemas en la cual la secretaria necesariamente asumirá. La toma de decisiones es un proceso que implica serenidad y que debe ser oportuno.

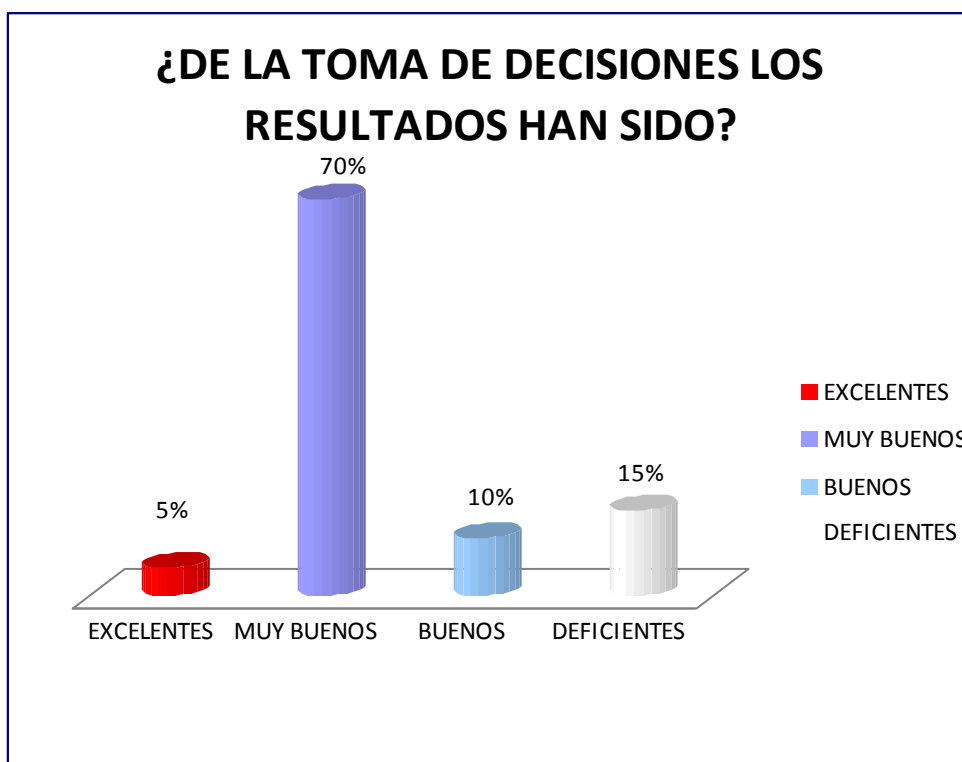
### **PREGUNTA N° 29**

**DE LA TOMA DE DECISIONES LOS RESULTADOS HAN SIDO:**

**TABLA N° 10**

DENOMINACION	F	%
Excelente	1	5
Muy bueno	14	70
Buenos	2	10
Deficientes	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRAFICO N° 10**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 70% contestó que los resultados fueron muy buenos, una vez más aseguran que la confianza y la experiencia logran tener resultados positivos.

El 15% dijo que eran deficientes los resultados porque no lograron determinados objetivos.

El 10% respondió que fueron buenos los resultados y que todo se va logrando poco a poco, hay que conocer bien la empresa, al jefe y a sus compañeros esto ayuda a que las decisiones futuras sean mejores tomadas.

El 5% contestó que fueron excelentes porque ellas están preparadas para este tipo de eventos, para tomar decisiones acertadas se necesita de práctica y de seguridad en nuestro trabajo.

## **CAPITULO III**

### **LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PERSONAL EN LA EMPRESA “NEGOCIOS INDUSTRIALES REAL S.A.”**



## **CAPITULO III:**

### **LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION**

#### **3.1 Imagen personal de la secretaria**

“Cuando trabajamos en una empresa o institución, somos representantes de la misma; y por tanto, la responsabilidad es muy grande pues no somos considerados como personas independientes, sino como miembros integrantes de una empresa, se debe tener en cuenta las siguientes normas para evitar la mala imagen:

- No comer en la oficina, y mucho menos masticar chicle.
- No dejar en su escritorio recipientes de líquidos que haya tomado.
- No debe maquillarse ni peinarse en su sitio de trabajo
- No pintarse las uñas.
- No utilizar anteojos de fantasía, ni vidrios de color.
- No usar pañuelos en la cabeza, ni gorros
- Procure tener siempre el cabello arreglado.
- No fumar cigarrillos en la oficina”<sup>12</sup>

#### **\* Imagen personal de la secretaria**

La imagen de la empresa es uno de los aspectos más importantes que se tiene que considerar como factor de proyección cuando quiere buscar el sitio más alto dentro de su esfera competitiva.

Quien presenta la imagen de una institución, empresa u organización es la secretaria por ser la primera persona en recibir los requerimientos de las personas particulares y de los trabajadores, antes que lleguen a conocimiento del gerente.

---

<sup>12</sup> LOPEZ HEREDIA, Ligia Herminia, Incidencia de la Etica Profesional De la Secretaria de la Empresa America Editores, Tesis, Universidad Estatal de Bolívar, 2006, Ecuador.

En tal virtud la secretaria debe presentarse siempre impecable, sin exagerar en su arreglo personal, mas adelante se tratarán los aspectos más esenciales que deben cuidar las secretarias para proyectar la mejor imagen personal.



### **3.1.1 La presentación diaria**

Las relaciones con el público son una de las actividades más importantes en una oficina es por lo tanto indispensable que los visitantes tengan una buena impresión del empleado y de las demás personas a quienes acuden para obtener su servicio.

Tomar en cuenta que la oficina no es un lugar de distracción, ni tampoco una elegante fiesta, una manera apropiada para lucir bien en la oficina es el aseo personal y el cuidado de la ropa para lo cual debe poner mucha atención de las siguientes sugerencias:

El vestuario: El vestuario es uno de los elementos esenciales de la apariencia, la moda es variable por naturaleza pero existen alternativas para vestir según la edad, la ocasión y la personalidad de cada una, la forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros de oficina.

El calzado: Los zapatos deberán ser cómodos y de tacón no muy alto, procurar tener calzado de colores básicos que vayan con toda su ropa: negros, cafés y azules.

El baño diario: Cuando se trabaja con otras personas en una oficina la falta de aire crea problemas, hay que tomar precauciones, una de ellas sería el baño antes de ir al trabajo, el uso de desodorante y no está de más usar un perfume con un olor suave.

El Peinado: Debe peinar pero sin exageraciones, lo más indicado es un peinado sencillo, elegante y discreto.

Los cosméticos: El maquillaje debe complementar la vestimenta, resaltar los rasgos de la cara pero no llamar la atención con una desagradable mezcla de cosméticos.

### **3.1.2 La puntualidad**

La secretaria ejecutiva por el simple hecho de delegar funciones es quien debe dar ejemplo de cumplimiento con el horario debe ser una de las primeras personas en cumplir con sus obligaciones, para que el resto de compañeros de trabajo no tengan nada que comentar en el instante que se le llame la atención a ellos por su impuntualidad.

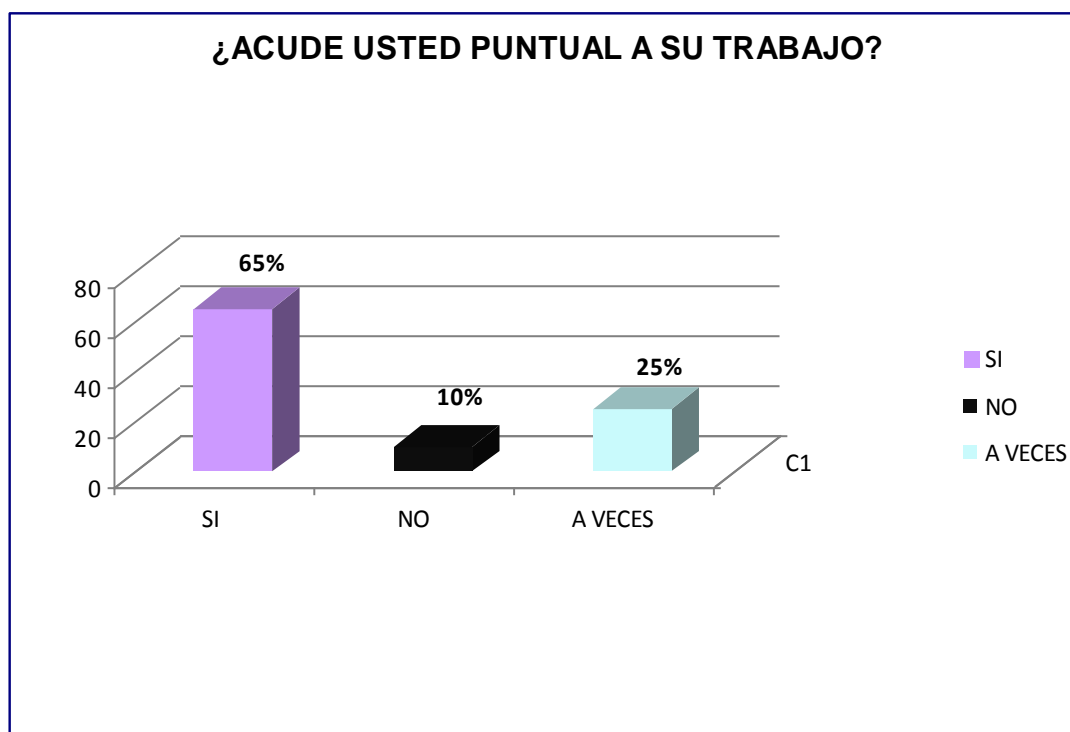
## PREGUNTA N° 4

¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

TABLA N° 11

DENOMINACION	F	%
Si	13	65
No	2	10
A veces	5	25
TOTAL	20	100

GRAFICO N° 11



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA

Como se puede apreciar según el gráfico N° 11, el 65% de las secretarías respondió que si llegaban puntuales a su lugar de trabajo, reconocen que es que la puntualidad es un valor que deberían adoptar todos los ciudadanos, ya que el país es común que las personas sean impuntuales.

El 25% dijo que a veces eran puntuales, dicen que hay muchos factores que les impiden llegar puntuales, algunos de esos es que viven lejos y dependen del medio de transporte que utilizan para llegar a sus trabajos.

El 10% de las secretarías reconoció ser impuntual, dicen que a veces esa impuntualidad les ha traído retrasos y problemas con sus jefes.

### 3.1.3 Espíritu creativo

Ser creativo significa generar ideas nuevas para generar nuevas soluciones a los problemas, siempre disminuyendo el esfuerzo y alcanzando en el menor tiempo posible que la actividad empresarial mantenga su habitual normalidad.

Tener creatividad es ser dinámico, es tener pensamiento la imaginación en constante movimiento para darle más agilidad al trabajo. Es contribuir a ser más fáciles las cosas y darle mayor productividad al trabajo.

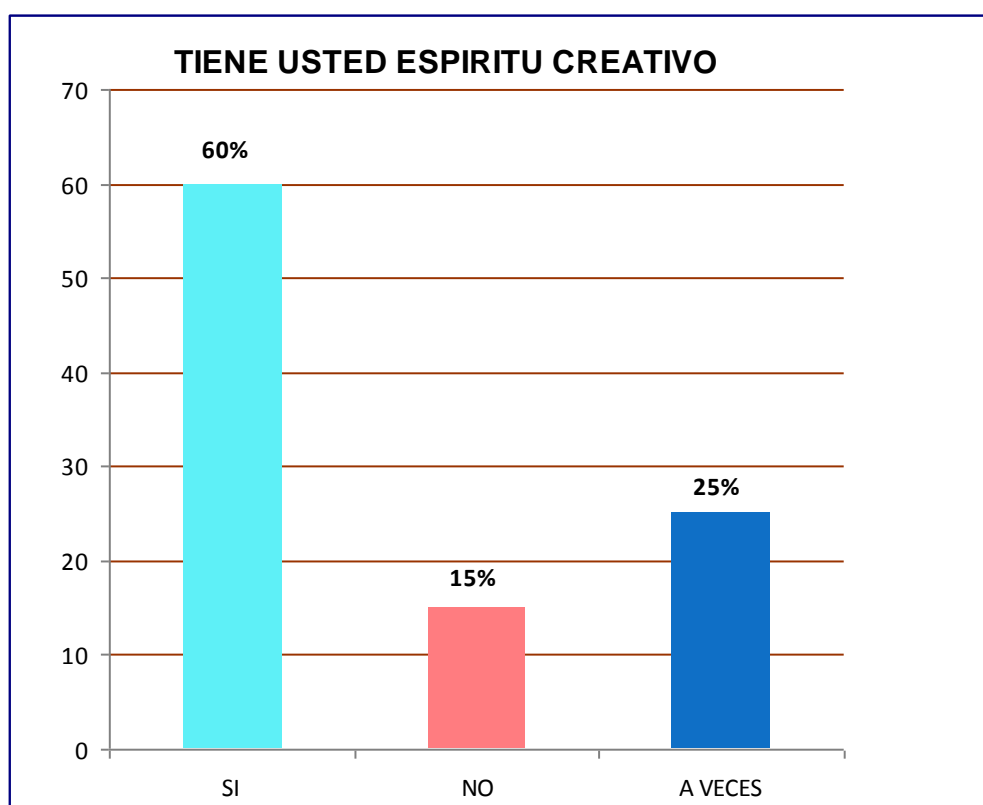
## PREGUNTA N° 5

### ¿TIENE USTED ESPIRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA N° 12

DENOMINACION	F	%
Si	12	60
No	3	15
A veces	5	25
TOTAL	20	100

**GRAFICO N° 12**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 60% de las secretarías respondió que sí tiene espíritu creativo en sus actividades diarias, para ellas es importante ser creativas porque pueden aportar de manera positiva a la empresa.

El 25% dijo que a veces hacen uso de su creatividad porque en sus actividades el trabajo es muy rutinario.

El 15% dijo no tener espíritu creativo en sus actividades diarias por falta de motivación.

### **3.2 Ética y valores**

Diseñar y proponer a la persona titular de la Institución programas y actividades tendientes a instaurar una cultura de equidad de género y de igualdad de oportunidades, así como participar en su desarrollo y coordinar su seguimiento y evaluación.

Coordinar y mantener comunicación constante con las direcciones generales de planeación, promoción, enlace, evaluación, desarrollo estadístico y otras unidades administrativas a fin de proponer estrategias y acciones, para el mejor cumplimiento de los fines institucionales.

#### **3.2.1 Responsabilidad**

La secretaria debe ser un modelo de responsabilidad por ser un cargo de mando a quien el gerente le delega funciones en su representación.

#### **3.2.2 Respeto**

Quien desempeña funciones en las que tienen que darse disposiciones para que las cumplan otros empleados deben imponer respeto hacia los demás para poder exigir respeto y cumplimiento de las órdenes.

#### **3.2.3 Entusiasmo y Optimismo**

La secretaria es el nexo entre la empresa, su Dirección, por lo tanto, al convertirse en la imagen de le empresa siempre debe estar llena de entusiasmo, con una sonrisa contagiante de buen ánimo.

### PREGUNTA Nº 13

**¿CONSIDERA USTED QUE EL OPTIMISMO CONTRIBUYE PARA ENCONTRAR SOLUCIONES, VENTAJAS Y POSIBILIDADES EN EL TRABAJO?**

**TABLA Nº 13**

DENOMINACION	F	%
Si	16	80
No	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRAFICO Nº 13**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE; ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 80% de las secretarías considera que el optimismo ayuda a encontrar soluciones, ventajas y posibilidades en el trabajo, ya que depende mucho del estado de ánimo



de una persona para realizar un buen trabajo y tratar bien a sus compañeros y clientes.

El 20% cree que no tiene que mezclarse optimismo con el trabajo porque a veces les ha tocado trabajar con problemas familiares y tienen la obligación de poner los cinco sentidos en su trabajo y no dejarse llevar por su estado emocional.

### **3.2.4 Lealtad a la empresa**

La lealtad es una de las virtudes más importantes de los seres humanos, y una de las virtudes que debe siempre poner de manifiesto un colaborador del rango de una secretaria. Si la empresa le da la oportunidad para que una secretaria se desarrolle como persona y como profesional, ésta debe ser recíproca con la organización.

#### **PREGUNTA Nº 14**

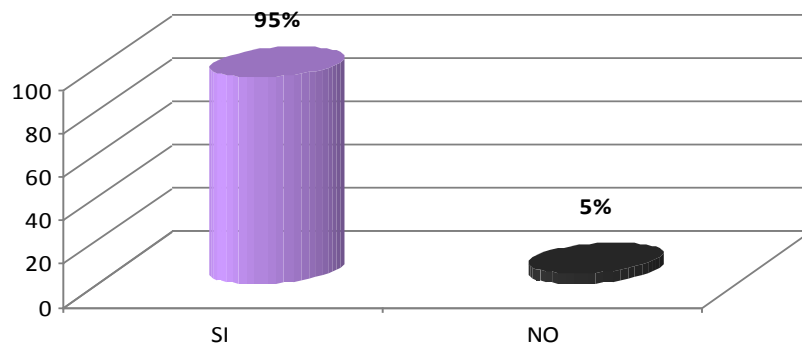
**¿CREE USTED QUE LA LEALTAD ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR TANTO EN LOS ACTOS DE SUS VIDAS PERSONAL COMO PROFESIONAL?.**

**TABLA Nº 14**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	19	95
No	1	5
<b>Total</b>	20	100

**GRAFICO Nº 14**

## LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 95% de las secretarias respondió que si, la lealtad es un valor que ellas deben evidenciar, por muchas razones aquí nombraremos algunas:

Por la confidencialidad de documentos.

Por que siendo honesta se gana la confianza de su jefe.

Por la educación que reciben desde su hogar.

Porque es una cualidad que enriquece al ser humano.

Por que debe ser honesta consigo misma y con la empresa.

El 5% no lo ve necesario, porque dicen que solo se enfocan en hacer su trabajo y punto.

### 3.2.5 Honestidad

Un hombre de bien tiene una conducta impecable, su honradez para consigo mismo, antes de ser con los demás, entonces sólo ahí puede esperar que las otras personas sean leales.

### **3.2.6 Discreción**

Otros de los valores que siempre debe poner en práctica la secretaria en cada uno de sus funciones es la de ser discreta frente al entorno en el que se desenvuelve la empresa.

## **3.3 Relaciones Humanas**

Las relaciones humanas desempeñan un papel muy importante en las actividades de la empresa, le ayuda a promocionar su imagen, permite llegar de la manera más cordial y atenta a los clientes y proveedores. También ayuda a mantener buen ambiente de trabajo.

### **3.3.1 Atención Personal Y Telefónica a los clientes**

“El teléfono es uno de los medios de comunicación muy importante en la gestión comercial, en la actividad humana; tiene la bondad de acortar distancia. Las transacciones comerciales son tienen mas agilidad, La utilidad de la atención por teléfono debe ser de la manera más delicada, con mucha precisión y nitidez”<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Ibis Idem.



is748-053 [www.fotosearch.es](http://www.fotosearch.es)

### **3.3.2 Recepción de Visitantes.**

El primer momento en la que se da a conocer la imagen de la empresa es en el momento que los clientes llegan a la empresa. Además, de tener una buena decoración externa e interna la edificación propia o el local alquilado, la secretaria de brindar cordialidad, candidez a los clientes que visitan a la empresa.

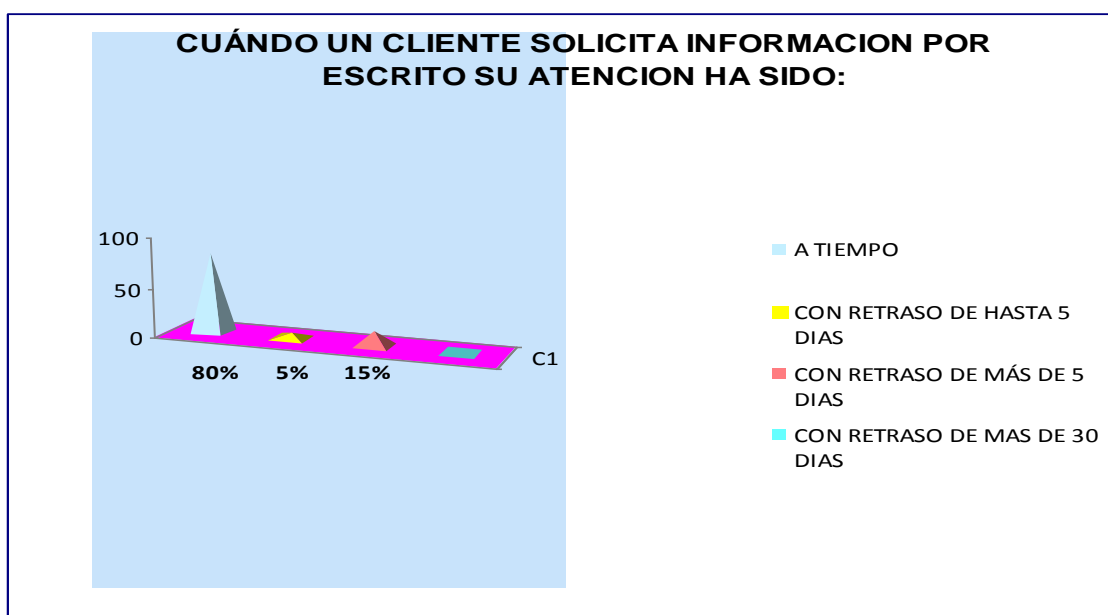
**PREGUNTA Nº 18**

**CUANDO ALGUN CLIENTE SOLICITA ATENCION POR ESCRITO, SU ATENCION HA SIDO:**

**TABLA Nº 15**

DENOMINACION	F	%
A tiempo	16	80
Con retraso de hasta 5 días	1	5
Con retraso de más de 5 días	3	15
Con retraso de más de 30 días	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRAFICO Nº 15**



ELABORADO POR : JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 80% contestó entregar a tiempo la información a un cliente, dicen que de su agilidad y eficiencia depende la imagen de la empresa.

El 15% dijo entregar la información con un retraso de más de 5 días, ellas reconocen su falencia en esta actividad y pretenden mejorarla.

El 5% manifestó que se demoran 5 días en dar la información, porque a veces tienen demasiado trabajo y no alcanzan a hacerlo a tiempo.

### **3.3.3 La Comunicación Interpersonal**

La comunicación interpersonal se restringe exclusivamente a la relación con quienes interactúan permanentemente, como es aquella que tiene que ver con el intercambio de información con el jefe y también con sus compañeros.

Esta relación interpersonal con los otras partes integrantes del sistema que comprende a al entorno de la empresa tiene una connotación muy especial, en el momento que la atención no se tenga que dar directamente con un cliente, sino a través de una llamada telefónica, donde el interlocutor desea recibir la información con la mayor precisión y con la atención que demuestre el interés por brindarle un servicio de excelencia.

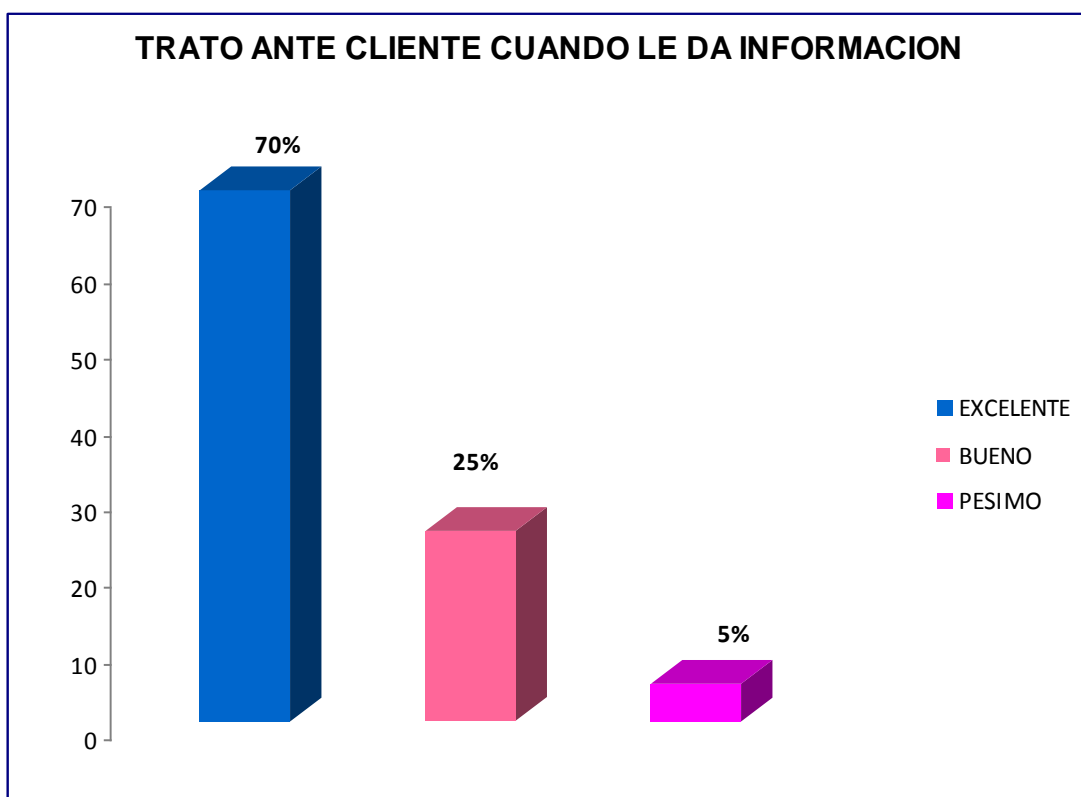
### **PREGUNTA Nº 18**

**CUANDO ALGUN CLIENTE HA REQUERIDO INFORMACION SOBRE LA EMPRESA O INSTITUCION, SU TRATO HA SIDO:**

**TABLA Nº 16**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Excelente	14	70
Bueno	5	25
Pésimo	1	5
<b>Total</b>	20	100

**GRAFICO N° 16**



ELABORADO POR: JESSICA UNDA

FUENTE; ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 70% considera que su trato ha sido excelente ante los clientes, dicen que atienden a diario a personas que solicitan información.

El 25% contestó que ha sido bueno, ya que ellas no están capacitadas para este tipo de labor.

El 5% dijo que ha sido pésimo porque a veces no está al tanto de la información que le solicitan.

### 3.3.1 La Comunicación con el Jefe

Debe ser de lo más fluida en cuanto y tanto se tiene que recibir todas las disposiciones emanadas de la administración, por una parte; y, por otra parte, debe informar al jefe de todos los acontecimientos ocurridos y que tienen relación directa con la institución.

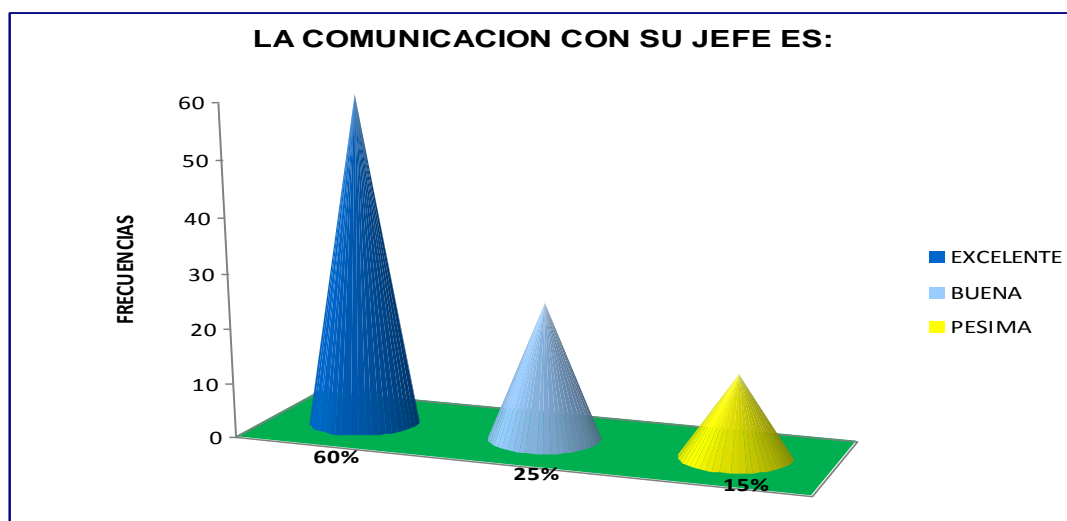
### PREGUNTA Nº 23

#### LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

TABLA Nº 17

DENOMINACION	F	%
Excelente	12	60
Buena	5	25
Pésima	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

GRAFICO Nº 17



ELABORADO POR; JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA



El 60% mantiene una relación excelente con sus jefes, ellas tienen mucho tiempo laborando en la empresa y dicen conocer bien a sus jefes y actuar según el estado de ánimo del mismo.

El 25% dice tener una reacción buena, dicen que sus jefes son personas un poco reservadas y eso evita tener una mejor relación.

El 15% contesto que es pésima su relación con sus jefes porque ellas tienen poco tiempo trabajando y están todavía adaptándose a la empresa.

### **3.3.2 La Comunicación con sus Compañeros**

Es importantísima la buena comunicación que debe mantener la secretaria para buscar mantener en buenas condiciones el flujo de la información entre empleados, dado que sólo así se evita corregir cualquier desfase administrativo.

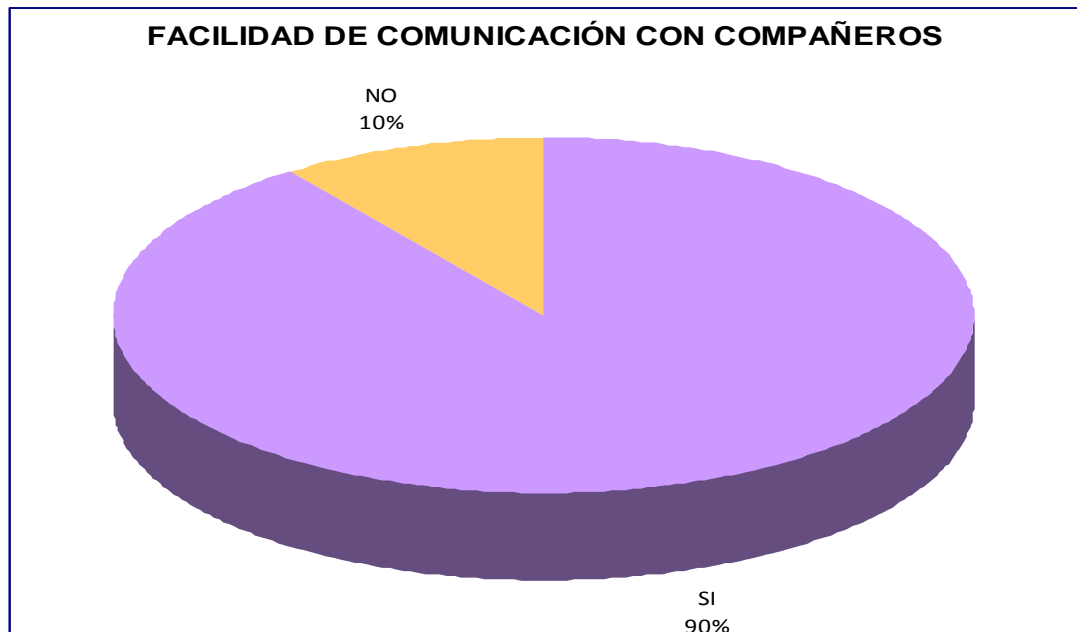
#### **PREGUNTA Nº 23**

**¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS?**

**TABLA Nº 18**

<b>DENOMINACION</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	90	18
No	10	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>20</b>

**GRAFICO Nº 18**



ELABORADO POR; JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 90% dice tener facilidad de comunicación con sus compañeros, ellas coinciden que la personalidad depende mucho de eso ya que son muy extrovertidas y creen que es importante mantener armonía en el trabajo.

El 10% dijo no tener facilidad de comunicación ya que ellas son muy discretas y creen que hay que mantener la distancia para evitarse problemas.

### **3.3.4 La integración en actividades de trabajo**

Una cualidad muy importante de la secretaria ejecutiva es la manera como ella puede disuadir al resto de sus compañeros de trabajo a buscar siempre la integración. Que ellos logren identificar todos los efectos positivos que resultan de un trabajo integrado, mancomunado.

La integración es el factor que contribuye a lograr objetivos comunes con mucha

más efectividad sin tener que desplegar mayor desgaste de energía, de tiempo y de

de recursos. La integración es el valor que crea fortaleza institucional, a una empresa la hace menos vulnerable a los riesgos que se encuentra expuesta.

### **3.4 Autoestima**

La autoestima es un valor muy importante en el desempeño de la empresa, es como la secretaria muestra su manera de ver al resto de personas; y como las demás personas la ven a ella. Es promocionar a través de su propia personalidad, al ámbito comercial la imagen de la empresa. Es la primera percepción de manera inmediata de cómo es la empresa, que se forma el cliente, el proveedor y el público en general.

Para que una secretaria pueda cumplir a entera cabalidad su trabajo irradiando con positivismo y altivez la imagen de la empresa debe mantener una autoestima bien elevada. Que su estado de ánimo le permita siempre permanecer sonriente, amable, al darles atención a los clientes.

En toda negociación entran en juego aspectos muy importantes como el de la fortaleza psicológica, el ímpetu del convencimiento de generar confianza en la otra parte si la secretaria saca provecho de estos factores que se derivan de una muy buena autoestima, puesto que al ser la primera persona en entregar información a los clientes seguro que lo hará con resultados muy halagadores para el bienestar de la empresa. Una secretaria siempre llena de positivismo será muy importante su trabajo para la empresa con aportes positivos.

Al desarrollar este trabajo se pretende conocer cual es el nivel de autoestima de las secretarías de NIRSA y cómo se valora esta cualidad en el comportamiento y cumplimiento laboral.

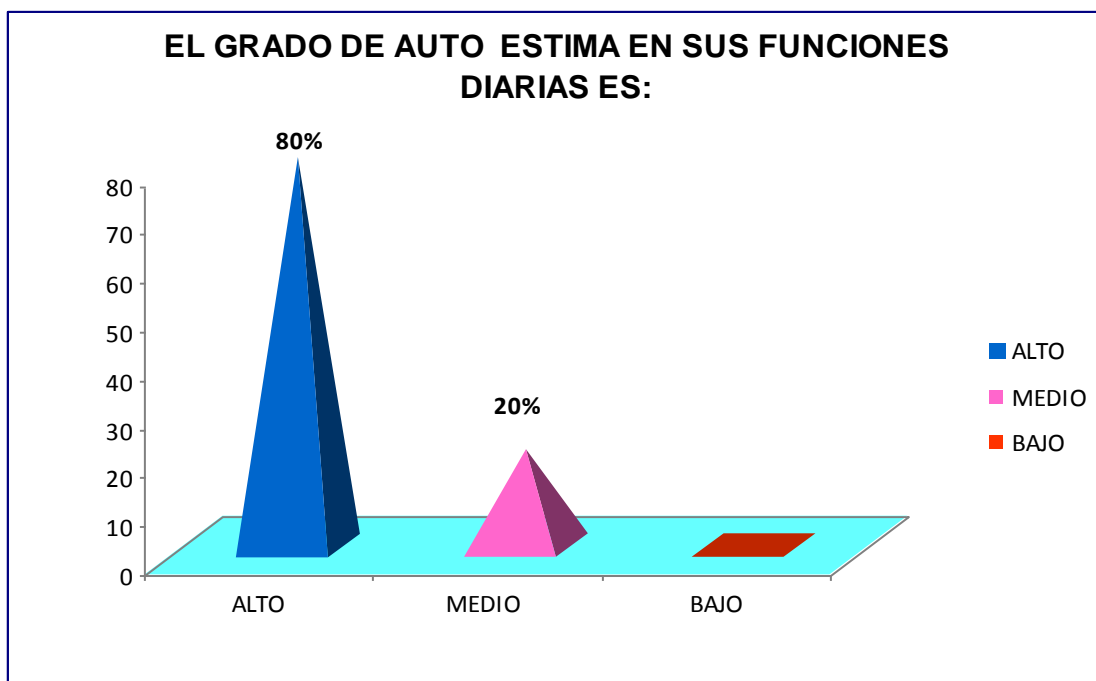
### PREGUNTA Nº 23

**EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:**

**TABLA Nº 19**

DENOMINACION	F	%
Alto	16	80
Medio	4	20
Bajo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**GRAFICO Nº 19**



ELABORADO POR; JESSICA UNDA

FUENTE: ENCUESTA APLICADA A NIRSA

El 80% de las secretarías tiene su autoestima alto, eso es un porcentaje muy alentador para la compañía porque esta trabajando con personas que están motivadas y con ganas de superación, estas secretarías dicen tener mucha presión en sus trabajos pero que han sabido sobrellevarla gracias a su alto autoestima.

El 20% tiene un grado de autoestima medio, a mi criterio están haciendo el esfuerzo para ir escalándolo, uno de sus motivos es que sus jefes a veces no las valoran y creen que eso influye mucho.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA DE ELABORACION DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE “NEGOCIOS INDUSTRIALES REAL S.A.”**

## **CAPITULO V:**

### **PROPUESTA DE ELABORACION DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA**

#### **4.1 Propuesta de instructivos de funciones**

Luego de haber realizado el diagnóstico de las funciones y evaluar cumplimiento de los principios mediante el conocimiento directo de la realidad a través de la recolección de la información con el apoyo de la encuesta en la que se muestreo a 20 secretarias de los diferentes departamentos en el desarrollo de sus actividades.

Los resultados obtenidos y su respectiva interpretación crean la imperiosa necesidad de presentar una propuesta del instructivo de funciones para las secretarias que laboran en esta empresa que por su tamaño y complejo del escenario competitivo en el que desarrolla sus actividades, Negocios Internacionales Real S.A. amerita que su trabajo sea cumplido con la observación de estándar internacional. Donde la eficiencia de su trabajo se refleje en el fortalecimiento de la imagen y su accionar.

Dentro de la propuesta del instructivo se recogerán los aspectos que deberán ser reforzados mediante el señalamiento de normas de actuación y protocolo con los cuales se pretende corregir ciertas falencias en la adopción de procedimientos mas adecuados.

Que la eficiencia de su trabajo se reflejen en el mejoramiento de la imagen en su entorno; del alcance de un proceso administrativo y productivo armonioso dinámico que contribuya a aumentar la productividad de NIRSA en una economía globalizada.

El instructivo es un prospecto dentro del cual se recogen algunos lineamientos que debería tener como referencia la secretaria para cumplir con eficiencia y prolijidad sus funciones de tal manera que su trabajo permita establecer los vínculos entre la

gerencia y el resto de actores, donde la comunicación tenga la fluidez necesaria caracterizada por su rapidez y transparencia, dado que el papel que desempeña la secretaria es importante en el cumplimiento de objetivos que propone alcanzar Nirsa, por su prestigio ganado.

#### **4.1.1 Título del Instructivo**

**MANUAL E INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA EMPRESA NEGOCIOS INDUSTRIALES. NIRSA.**

#### **4.1.2 Contenidos del instructivo**

El Contenido del instructivo a proponer girará en torno a aquellos aspectos elementales que según los resultados de la encuesta aplicada, necesariamente deberán ser corregido con la finalidad de lograr un mayor rendimiento de la secretaria ejecutiva de negocios internacionales real NIRSA y sea el más alto que se pueda alcanzar.

El contenido de este instructivo se estructura en cuatro aspectos más relevantes del desempeño de las secretarías ejecutivas a desarrollarse.

Algo importante que vale puntualizar es que este instructivo hace uso de un valor propio que debe tener la secretaria y que es precisamente de la creatividad con la que se plantea.

Tradicionalmente se elabora un instructivo para secretarías en función de cada uno de los departamentos, si tenemos en cuenta que los el trabajo de una secretaria se debe técnicas universales y no particulares; y que su trabajo es polifuncional, multifacético, deberá estar preparada para la rotación de personal que se aplica en ciertos momentos en algunas empresas.



Por lo tanto todos los aspectos que consideran en este instructivo tienen el carácter de general y obligatoriedad de aplicación para la secretaria ejecutiva independientemente de cual sea su departamento.

- De la atención al cliente
- Del comportamiento humano
- De la ética profesional
- De la capacidad de liderazgo
- Del manejo de la correspondencia y la organización de archivo.

**De la atención al cliente:** comprende dos aspectos importantes dentro de las funciones de la secretaria:

**De las visitas a los clientes:** cuando los clientes visitan las instalaciones de la empresa y vienen a hacer sus requerimientos de primera mano, es el momento cuando la secretaria debe atender al cliente con candidez. Es el momento para que la secretaria muestre toda su afectuosidad al cliente haciéndole sentir como si fuese el dueño de la empresa.

La atención que se de a los clientes debe ser espontánea, sincera sin muchos elogios que no conviertan de intrascendente la comunicación, pasando de afectuosa a fastidiosa.

El momento de la entrevista debe ser aprovechado por la secretaria para trasladar toda la información posible al cliente de todos los productos, y de algún nuevo de ser el caso.

El recibimiento es el momento más importante, cuando un cliente llega la secretaria debe prestarle toda la atención, igual cuando una persona llegase a visitarle a su casa sino se la recibe bien al momento de llegar se estaría creando una situación incómoda al visitante.

De igual manera al momento de retirarse se le debe dar toda la cortesía del caso, es el instante para reafirmarle al cliente la importancia de su presencia en la empresa.

**Atención de las llamadas telefónicas de clientes:** cuando los clientes mediante llamadas telefónicas solicitan ser atendidos le demanda mucho mas atención y cortesía dado que no se puede controlar la conversación por no estar frente a frente ante el interlocutor físicamente; por tal razón, la secretaria debe manejar los términos y palabras con el tono adecuado.

El esfuerzo por mantener una buena conversación y transmitir jovialidad a los clientes nuevos cuando estos piden ser atendidos por teléfonos o cualquier otro medio electrónico. Son muchos los elementos que se deben manejar, como inteligencia, mucha habilidad y sobre todo tino para que el cliente quede contento y más que nada reciba una imagen positiva de la empresa.

Para irradiar la mejor atención al cliente se recomienda tomar en cuenta estos principios:

**El comportamiento humano:** es la forma de establecer buena actitud ante otras personas en el constante intercambio de comunicación por las diferentes actividades del ser humano. Siempre se debe tener una buena actitud y buenos modales, el saludo es la principal muestra del comportamiento humano. El respeto que se debe guardar a todas las personas, el ponerle atención cuando se esta conversando o escuchando, dejar que termine de hablar el cliente para responderle.

Hay situaciones en que ciertos clientes no captan la respuesta a la información, se irritan por cualquier motivo, la secretaria debe manejar esta situación con gran talento para disuadir y hacerle comprender al cliente que su actitud no es la más acertada.

**La actitud con sus superiores:** la secretaria debe mantener el respeto como una

cualidad de buen comportamiento ante los superiores, cada vez que tenga que dirigirse a sus superiores debe ponerlo en práctica de tal forma que siga haciendo acreedora de las consideraciones y la delegación de funciones.

**La actitud con sus compañeros:** el hecho de que la secretaria tenga que impartir todas las disposiciones emanadas de la gerencia hacia los trabajadores debe demostrar respeto a sus compañeros de tal forma que el respeto sea recíproco hacia ella.

El respeto es un factor determinante en la buena marcha de las actividades administrativas puesto que permite la integración de manera fluida y en un marco agradable de ambiente de trabajo.

**La ética profesional de la secretaria:** implica que los principios de moralidad que en cada uno de sus actos debe poner de manifiesto, por decir la responsabilidad, honestidad, lealtad, confidencialidad.

**La responsabilidad:** la secretaria debe actuar con responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones. De tal manera que la empresa no vea interrumpido sus actividades por incumplimiento o negligencia. Evitando que la empresa sufra pérdidas económicas.

**La honestidad:** ésta debe ser característica permanentemente de todos los actos que realiza la secretaria. Antes de ser honesta en el cumplimiento de su trabajo la secretaria debe ser honesta consigo mismo.

**La lealtad:** la lealtad es un principio ético que permite que la secretaria sea confiable y pueda tener acceso a información confidencial.

**La confidencialidad:** es tan importante y la secretaria debe saber que la información de la empresa no puede ser divulgada de manera deliberada ya que puede causar serios inconvenientes a la empresa.

**La capacidad de liderazgo:** la capacidad de liderazgo que debe manejar la secretaria ejecutiva es indispensable para su desempeño, puesto que le da la jerarquía necesaria al momento de implementar el trabajo en equipo

**El proceso de la toma de decisiones:** la secretaria debe tener pleno conocimiento de los pasos a seguir para tomar la decisión más correcta; 1) analizar el problema; 2) identificar las verdaderas causas; 3) plantear las propuestas de solución al problema 4) hacer una evaluación de los futuros resultados y, 5) tomar la alternativa mas viable.

**Trabajo en equipo:** la secretaria es quien ejecuta las disposiciones que se imparten desde la gerencia, de manera que debe estar preparada para mantener una actitud siempre positiva para el trabajo en equipo. Debe mantener una constante disposición a integrarse al trabajo en equipo, al igual que sus compañeros debe convertirse en el elemento integrador, de tal forma que sus compañeros se sientan motivados y comprometidos con los objetivos de la empresa NIRSA.

## **4.2 Del plan de capacitación**

### **4.2.1 Antecedentes**

Según la información recabada en la encuesta aplicada a NIRSA, mediante la pregunta N°1 sobre el título, el 75% dijo tener título diferente al que otorga la Escuela de Asistencia Gerencial de la facultad de administración de la Universidad Particular de Loja, de licenciada en secretariado ejecutivo bilingüe. Por tal motivo se llega a deducir la imperiosa necesidad de llevar adelante un plan de capacitación por lo menos de una vez al año. Dentro del mismo se puede contemplar varios aspectos como atención al cliente, relaciones humanas, de formación profesional y de actualización tecnológica.

Por otra parte, también hay que considerar que Negocios Industriales Real S.A. es

una organización posicionada en el mercado internacional y que la calidad de sus productos y servicios debe ser ajustada a estándares internacionales con la observación de normas de calidad que promocióne la imagen corporativa. Para lo cual se requiere que su fuerza laboral esté permanentemente capacitada, y en particular la secretaria ejecutiva que es la encargada de servir de enlace entre la gerencia y el entorno económico de la empresa.

#### **4.2.2 Introducción**

La economía mundial mediante el proceso de la globalización ha creado un acercamiento entre productores y consumidores que vuelve la competencia mas intensa; el comercio mundial da como un hecho la inexistencias de fronteras, es decir, se van proponiendo mecanismos de liberación de aranceles lo que trae consigo una competencia más voraz, más abierta, donde las empresas al ofrecer bienes y servicios deben proyectar la eficiencia en todo sus niveles. Una organización de la trayectoria de NIRSA donde la competencia es más voraz, mas radicalizada no puede dejar a un lado la capacitación de quien es la embajadora de su imagen, al contrario debe implementarla como una opción para mantenerse a las exigencias y expectativas de las nuevas tendencias de la innovación tecnológica en el sentido de fortalecer la capacidad de gestión de la secretaria ejecutiva.

Este mismo hecho nos lleva a determinar que al tiempo que se van abriendo nuevos mercados se van dando nuevas exigencias de conocimientos para el recurso humano en este caso, para la secretaria ejecutiva hasta hace poco solo era requisitos dominar dos idiomas, es decir era suficiente ser bilingüe; hoy debido a la expansión de las actividades comerciales de NIRSA a otras áreas geográficas se requiere por lo menos tener conocimientos básicos de otros idiomas. Por lo tanto este constante evolucionar de las actividades de NIRSA justifica ejecutar un plan de capacitación dirigido especialmente a las secretaria ejecutiva para que estén al día de las técnicas inherentes a su desempeño.

### **4.2.3 Justificación**

De acuerdo a la información estadística de los resultados de la encuesta aplicada a las secretarías de NIRSA nos lleva a establecer la necesidad de un plan de capacitación por cuanto a pesar que más del 50% de las secretarías encuestadas tienen título profesional, sólo el 25% tiene estudios relacionados con secretariado ejecutivo. Capacitación que estará específicamente dirigida a actualizar y poner a disposición las técnicas profesionales a aquellas secretarías que realizan su trabajo sin algunos conocimientos profesionales de su especialidad, que exige sus funciones.

Además, se debe profundizar en las técnicas de manejo de archivo puesto que el 40% contestó no aplicar métodos de organización de archivos.

También la capacitación debe mejorar aspectos como atención al cliente, procurar elevar la autoestima y reforzar la capacidad de liderazgo que es un elemento muy necesario para incentivar el trabajo en grupo.

### **4.2.4 Objetivos**

El objetivo general es fortalecer la imagen de la empresa Negocios Industriales Real S.A.

Los objetivos particulares se orientan darle mayor dinamismo a las funciones de la empresa mediante la capacitación de la secretaria ejecutiva, al mismo momento darle mayor dinamismo a la comunicación interna de la empresa.

Concientizar de la importancia de desarrollar la capacidad de liderazgo para hacer más efectivo los resultados del trabajo grupal.

Fomentar la predisposición para el trabajo en equipo y mantener un excelente ambiente de trabajo.

Poner énfasis en la importancia del cuidado personal para poner siempre en buen relieve la imagen en la empresa ante los clientes y el público en general.

Lograr la mayor agilidad y destreza en la asistencia a sus superiores en las circunstancias requeridas.

Destacar la obligatoriedad de los principios éticos del comportamiento de la secretaria en el desempeño de su trabajo.

Conseguir una mayor formación en la atención al cliente y que esta se refleje en las relaciones armónicas clientes- empresa-proveedores.

Debido a que la encuesta realizada nos refleja una atención al cliente no tan buena, la que debería ser excelente.

## **COMPENDIO NORMATIVO DEL INSTRUCTIVO PARA LAS SECRETARIAS DE NIRSA EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.**

Crear un código de ética para el desempeño de las secretarias de los diferentes departamentos de Negocios Industriales Real S. A. NIRSA. Este código servirá como el conjunto procedimientos de actuación de la secretaria frente al cumplimiento de su trabajo con idoneidad profesional siempre dando la mejor imagen ante el público, sus jefes inmediatos y compañeros de trabajo.

### **4.2.5 Metodología.**

Para alcanzar los objetivos propuesto en este plan de capacitación es importante diseñar los aspectos metodológicos que irán marcando los lineamientos a seguir en

el desarrollo de cada una de la temática que se van a impartir.

En primer lugar el éxito de un plan de capacitación depende de dos aspectos elementales: la categoría profesional de quienes van a impartir las exposiciones por lo cual deben estar poseídos de los conocimientos y experiencia como seminaristas.

En segundo lugar un plan de capacitación debe estar orientado a suplir vacíos que pueden haberse dado, en quienes va dirigida la capacitación, es decir, que sean relevantes para captar el interés en la participación activa y se aproveche al máximo los recursos económicos y humanos que demanda la realización de un evento de esta naturaleza.

Antes de que se proceda a tratar los temas específicos del contenido del seminario de capacitación, es procedente tratar sobre los conceptos relativos a la empresa como, misión, visión, filosofía y los objetivos específicos que le dan la naturaleza de ser a la empresa Negocios Industriales Real S.A. NIRSA.

Luego de esta breve introducción se pasará a la transferencia de conocimientos hacia las secretarías participantes, de parte del seminarista abarcando uno a uno los temas y contestando las preguntas que podrían plantear cada una de las participantes.

En el desarrollo de cada jornada se hará énfasis del trabajo de grupo, para lo cual se desarrollarán actividades grupales relacionadas a los temas tratados. Con la finalidad de reforzar el aprendizaje de los conceptos expuesto en dicha sesión de trabajo.

Al final del seminario se hará una evaluación para medir los logros alcanzados y que cada una de la secretarías participantes pueda identificar aspectos que no quedaron bien comprendidos y reformularse una explicación final, a manera de resumen. Esta evolución servirá para hacer el reconocimiento a cada una de las participantes



mediante la entrega de diplomas por la participación activa en este programa de capacitación.

#### **4.2.6 Recursos**

Se requerirán 1 conferencistas de reconocida formación profesional y con basta experiencia en el ámbito de la capacitación de recursos humanos Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe con un postgrado en Recursos Humanos.

-Recursos Materiales:

- 1 pizarra acrílica
- 1 proyector de imágenes activas
- 2 marcadores acrílico
- 20 block ejecutivos
- 20 esferográficos

-Recursos Económicos

Los recursos económicos necesarios para financiar la realización de este seminario se estima un presupuesto de 3.000 dólares, que serán asumidos por Negocios Internacionales Real S.A., corresponde a 150 dólares por secretaria.

#### **4.2.7 Ejecución de la Propuesta**

Para empezar esta propuesta hay que destacar que las secretarias independientemente de cual sea su área tienen tareas básicas las que siempre deberá estar preparadas para realizar con eficiencia, mencionaremos las principales:

- ✓ Llegar a la oficina de manera puntual y revisar su agenda.

- ✓ Preparar reportes de llamadas para informar a su jefe si hay alguna convocatoria y de inmediato por vía e-mail participar de la reunión a los interesados.
- ✓ Solicitar la sala donde se llevara a cabo la reunión e informar al departamento de sistema los implementos necesarios como: datashow, pantalla, etc.
- ✓ Coordinar reuniones con personas fuera de la empresa siempre tratando de optimizar el tiempo del jefe.
- ✓ Cuando las reuniones son en el exterior, la secretaria debe coordinar su viaje, tomando muy en cuanto todos los documentos necesarios, como: libreta militar, pasaporte, cedula, papeleta de votación, certificado de vacuna y visa.
- ✓ En algunos casos los jefes solicitaran activación de roamin de dato y voz en su celular.
- ✓ Prepararle una carpeta o sobre con todo lo relacionado al viaje, como: línea aérea, itinerario y datos del hotel, y para ser precavida la secretaria deberá guardar una copia para cuando el jefe la llame estar preparada para responderle su inquietud.
- ✓ Coordinar con Departamento financiero y RRHH el valor asignado para viáticos y cuando regrese generarle la correspondiente liquidación de gastos y pasarla con su respectivo saldo o valor para que se le sea reembolsado.
- ✓ Realizar cartas, mails, y constatar siempre que esta fue recibida.
- ✓ Tener buena relación con el mensajero para que este ejerza todas sus funciones con prontitud y a conciencia.
- ✓ Mantener tu guía de archivo actualizada y el archivo al día. Si se va de viaje nunca darle los originales sacarle fotocopia y dárselas.
- ✓ Si les llevas los gastos personales hacer un cronograma mensual de pagos y recordarle uno o dos días antes para que genere con tiempo el cheque o vía Internet el pago y quede vencido.

Es importante que la secretaria este preparada para realizar bien estas funciones que vendría a ser las principales. Hacerlo bien amerita que su jefe tenga confianza en la secretaria y la vea como una persona pendiente de su labor.

## **CONCLUSIONES**

Al realizar este trabajo investigativo hemos encontrado muchas falencias en el trabajo de las secretarias, hay mucha desmotivación en sus lugares de trabajo lo que conlleva a que hagan un trabajo monótono y de baja calidad.

Es necesario que las empresas mantengan a su personal en una capacitación constante y sobretodo que las motive no solo de manera monetaria sino también asignándoles responsabilidades importantes.

Hoy en día cualquiera puede ser contratada para asumir un puesto de secretaria y muchas veces no pasan de contestar y hacer llamadas y eso ha provocado que actualmente las secretarias tengan un bajo sueldo.

Tenemos que estar conscientes que ser secretaria es una profesión como cualquiera que necesita de estudios y sacrificios para obtener un título.

Con este instructivo daremos un buen asesoramiento a las secretarias de Negocios Industriales Real S.A., para que desempeñen un trabajo eficiente y que su apariencia física sea la mejor ante sus jefes, compañeros y clientes.

## **RECOMENDACIONES**

Que la atención al cliente debe reforzarse considerando que el cliente es la fuente de crecimiento económico de Negocios Industriales Real S.A. y que no se le ha dado la importancia que amerita en el desempeño de las funciones por parte de la secretaria ejecutiva que laboran para la empresa NIRSA.

Es necesario que la secretaria debe estar consciente que su labor es primordial, que a través de su buen desempeño se difunde la imagen empresarial, para lo cual debe sentirse comprometida con la misión de la organización, poniendo el esfuerzo al máximo en hacer un buen trabajo, desarrollando sus habilidades con entusiasmo, aplicando sus conocimientos adquiridos con la experiencia y la formación permanente manteniéndose actualizada.

Es importante que la gerencia y directivos departamentales dentro de los cuales la secretaria juega un papel importante en la ejecución de un trabajo muy reconocido se establezcan los mecanismos de incentivos tanto pecuniarios como tipo personal.

Dada la existencia de una relación funcional existente entre imagen empresarial y desempeño de la empresa, por lo tanto se recomienda un plan de capacitación que implemente un instructivo orientado al desarrollo integral de la secretaria ejecutiva que labora en Negocios Industriales Real S.A.

Priorizar los valores éticos como un mecanismo de desempeño y de integración viabilizado por la secretaria como ente de enlace entre compañeros, clientes y Negocios Industriales real NIRSA.

## **BIBLIOGRAFIA**

ALMEIDA de M. (2002) Secretarías, Comercio y Administración, Editorial Licensa. Ecuador (libros)

20.- Op.ci

ARISTIZABAL, ALONSO (2001) Manual de la Secretaria Moderna, Editorial Printer Latinoamérica, Bogotá, Colombia.

AVRAVENEL, ALIERFE, & COLS (1.992): Cultura Organizacional, Editorial Legis, Bogotá, Colombia.

BENNIS, Waren (2001): Líderes, Editorial Paidós, Barcelona, España.

BERCOVICI, Genevieve y HARACHE, Cristine (2002); Segunda edición: Manual de la Secretaria Eficaz, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, España.

BONILLA CASTRO, Elsy, RODRÍGUEZ SHEK, Penélope. Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. Bogotá: Uniandes, 1997. p. 36

COVEY, STEPHEN. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva.

DENINSON, Daniel (1991) Cultura corporativa, Editorial Legis, Bogotá, Colombia.

DIEZ DE CASTRO, Emilio P. y otros (2009); Cómo Construir una Cultura de Calidad Total, Editorial Mc Graw Hill, España.

ETKIN, Jorge, SCHVARTEIN, Leonardo (2000) "Identidad de las Organizaciones", Editorial Paidós, Buenos Aires – Argentina.

GARCIA del JUNCO, Julio (2001) "Prácticas de Gestión Empresarial", Editorial Mc Graw Hill, Madrid.

GARCIA, Nuñez Pablo (2000) Tecnología de la Información, Editorial Amaya, Madrid, España.

HIDLAGO, Nuchera Antonio (2002): La Gestión de la innovación y la Tecnología de las Organizaciones, Editorial Pirámide, Madrid, España.

HELMES, Bea y WHITEHEAD, Jan (2001); Curso Práctico de Secretariado, Serie Administrativa, Editorial Mac Graw Hill, España.

MAQUEDA LA FUENTE, Javier (2003) Protocolo Empresarial, Una Estrategia de Marketing, ESIC Editorial, Madrid España,

MARSHALL J, Look (2000); Coaching efectivo: Cómo Aprovechar la Motivación Oculta de su Fuerza Laboral, Editorial, Mac Graw Hill.

MCCDLOSKEY, Colón Margoth (2001); Etiqueta para profesionales, Editorial Norma, Bogotá, Colombia.

MENDEZ, Sting Roberto, ALAVAREZ, Revilla (1999); Educando con Valores a través de "Ciencia, Tecnología, y Sociedad" Editorial Descleé de Brouwe, España.

MONTANER Ramón (2001) Dirigir con las Nuevas Tecnologías, Editorial, Gestión, 200, Barcelona, España.

MUNCH, Lourdes (1998); Más Allá de la Excelencia de la Calidad Total, Editorial Trillas, México.

LOPEZ HEREDIA, Ligia Herminia, Incidencia de la Etica Profesional de la Secretaria dela Empresa América Editores en su trayectoria e Imagen Institucional, en el periodo 2003-2004, Tesis, Universidad estatal de Bolívar.2006, Ecuador

PAREDES, Romo R, (2001): Desarrollo de Habilidades Gerenciales, Editorial UTPL, Loja, Ecuador.

PRIETO, Herrera J. (2003) "La Gestión Estratégica Organizacional", ECO Ediciones, Colombia.

ROBINS, Stephen (1998): Comportamiento Organizacional, Editorial Prentice Hall, México.

RODRIGUEZ, Ardura I., (200): Marketing.com, Editorial Pirámide, España,

SILICEO, Alfonso y otros (2002) Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional, Editorial Mc Graw HILL, México.

SILICEO, Alfonso (1997) ; Líderes para el Siglo XXI, Editorial Mc Graw Hill, México.

SLATER, Robert (200); Rompiendo Paradigmas, Editorial MC Graw Hill, Colombia.

VOYETT, Joseph (2011) ; Editorial Norma, Bogotá, Colombia.

WARREN Benís (1999): Cómo Llegar a ser Líder, Editorial Norma, Bogotá, Colombia.

Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - [Vista rápida](#)  
de T Grajales - [Citado por 4](#) - [Artículos relacionados](#)

<http://www.mitecnologico.com/Main/ImportanciaInvestigacionCientificaYTecnologica>

[www.slideshare.net/.../investigacion-social](http://www.slideshare.net/.../investigacion-social) - Estados Unidos - [En caché](#) - [Similares](#)

[www.slideshare.net/.../investigacion-social](http://www.slideshare.net/.../investigacion-social) - Estados Unidos - [En caché](#) - [Similares](#)

[www.eumed.net/libros/2006c/203/1u.htm](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/1u.htm) - [En caché](#) - [Similares](#)

*www.leetu.com/.../la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa-moderna/ - Espa*

[www.hoy.com.do/vivir/2010/4/25/323110/prin](http://www.hoy.com.do/vivir/2010/4/25/323110/prin)

[ETICA PROFESIONAL - Monografias.com](http://www.monografias.com/trabajos11/eticaun)

[www.monografias.com/trabajos11/eticaun](http://www.monografias.com/trabajos11/eticaun)

*imagenes.skamasle.com/.../fotografias-de-mujeres-ejecutivas-stocks-calidad-alta/ -  
España*

<http://www.google.com/search?q=SECRETARIA+EJECUTIVA&ie=utf-8&oe>



## **CAPITULO V:**

### **PROPUESTA DE ELABORACION DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA**

#### **4.1.- Propuesta de instructivos de funciones**

Luego de haber realizado el diagnóstico de las funciones y evaluar cumplimiento de los principios mediante el conocimiento directo de la realidad a través de la recolección de la información con el apoyo de la encuesta en la que se muestreo a 20 secretarias de los diferentes departamentos en el desarrollo de sus actividades. Los resultados obtenidos y su respectiva interpretación crean la imperiosa necesidad de presentar una propuesta del instructivo de funciones para las secretarias que laboran en esta empresa que por su tamaño y complejo del escenario competitivo en el que desarrolla sus actividades, Negocios Internacionales Real S.A. amerita que su trabajo sea cumplido con la observación de estándar internacional. Donde la eficiencia de su trabajo se refleje en el fortalecimiento de la imagen y su accionar.

Dentro de la propuesta del instructivo se recogerán los aspectos que deberán ser reforzados mediante el señalamiento de normas de actuación y protocolo con los cuales se pretende corregir ciertas falencias en la adopción de procedimientos mas adecuados.

Que la eficiencia de su trabajo se reflejen en el mejoramiento de la imagen en su entorno; del alcance de un proceso administrativo y productivo armonioso dinámico que contribuya a aumentar la productividad de NIRSA en una economía globalizada.

El instructivo es un prospecto dentro del cual se recogen algunos lineamientos que debería tener como referencia la secretaria para cumplir con eficiencia y prolijidad sus funciones de tal manera que su trabajo permita establecer los vínculos entre la gerencia y el resto de actores, donde la comunicación tenga la fluidez necesaria caracterizada por su rapidez y transparencia, dado que el papel que desempeña la secretaria es importante en el cumplimiento de objetivos que propone alcanzar Nirsa, por su prestigio ganado.

#### **4.1.1.- Título del Instructivo**

**MANUAL E INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA EMPRESA NEGOCIOS INDUSTRIALES. NIRSA S.A.**

#### **4.1.2.- Contenidos del instructivo**

El Contenido del instructivo a proponer girará en torno a aquellos aspectos elementales que según los resultados de la encuesta aplicada, necesariamente deberán ser corregido con la finalidad de lograr un mayor rendimiento de la

secretaria ejecutiva de negocios internacionales real NIRSA y sea el más alto que se pueda alcanzar.

El contenido de este instructivo se estructura en cuatro aspectos más relevantes del desempeño de las secretarias ejecutivas a desarrollarse.

Algo importante que vale puntualizar es que este instructivo hace uso de un valor propio que debe tener la secretaria y que es precisamente de la creatividad con la que se plantea.

Tradicionalmente se elabora un instructivo para secretaras en función de cada uno de los departamentos, si tenemos en cuenta que los el trabajo de una secretaria se debe técnicas universales y no particulares; y que su trabajo es polifuncional, multifacético, deberá estar preparada para la rotación de personal que se aplica en ciertos momentos en algunas empresas.

Por lo tanto todos los aspectos que consideran en este instructivo tienen el carácter de general y obligatoriedad de aplicación para la secretaria ejecutiva independientemente de cual sea su departamento.

- De la atención al cliente
- Del comportamiento humano
- De la ética profesional
- De la capacidad de liderazgo
- Del manejo de la correspondencia y la organización de archivo.

## **El instructivo y su contenido**

**De la atención al cliente.....11**

Visitas de clientes.....11

Atención de las llamadas telefónicas de  
clientes.....13

**Del comportamiento humano.....14**

De la actitud con sus superiores.....16

De la actitud con sus compañeros.....16

**De la ética profesional.....17**

De la responsabilidad.....17

La honestidad La lealtad.....18

**De la capacidad de Liderazgo.....19**

El procedimiento para la toma de  
decisiones.....19

El trabajo en equipo.....20

**Del plan de capacitación.....20**

Seminarios de relaciones humanas.....20

Seminarios de formación profesional.....20

**De la atención al cliente:** comprende dos aspectos importantes dentro de las funciones de la secretaria:

**De las visitas a los clientes:** cuando los clientes visitan las instalaciones de la empresa y vienen a hacer sus requerimientos de primera mano, es el momento cuando la secretaria debe atender al cliente con candidez. Es el momento para que la secretaria muestre toda su afectuosidad al cliente haciéndole sentir como si fuese el dueño de la empresa.

La atención que se da a los clientes debe ser espontánea, sincera sin muchos elogios que no conviertan de intrascendente la comunicación, pasando de afectuosa a fastidiosa.

El momento de la entrevista debe ser aprovechado por la secretaria para trasladar toda la información posible al cliente de todos los productos, y de algún nuevo de ser el caso.

El recibimiento es el momento más importante, cuando un cliente llega la secretaria debe prestarle toda la atención, igual cuando una persona llegase a visitarle a su casa sino se la recibe bien al momento de llegar se estaría creando una situación incómoda al visitante.

De igual manera al momento de retirarse se le debe dar toda la cortesía del caso, es el instante para reafirmarle al cliente la importancia de su presencia en la empresa.

**Atención de las llamadas telefónicas de clientes:** cuando los clientes mediante llamadas telefónicas solicitan ser atendidos le demanda mucho más atención y cortesía dado que no se puede controlar la conversación por no estar frente a frente ante el interlocutor físicamente; por tal razón, la secretaria debe manejar los términos y palabras con el tono adecuado.

El esfuerzo por mantener una buena conversación y transmitir jovialidad a los clientes nuevos cuando estos piden ser atendidos por teléfonos o cualquier otro medio electrónico. Son muchos los elementos que se deben manejar, como inteligencia, mucha habilidad y sobre todo tino para que el cliente quede contento y más que nada reciba una imagen positiva de la empresa.

Para irradiar la mejor atención al cliente se recomienda tomar en cuenta estos principios:

**El comportamiento humano:** es la forma de establecer buena actitud ante otras personas en el constante intercambio de comunicación por las diferentes actividades del ser humano. Siempre se debe tener una buena actitud y buenos modales, el saludo es la principal muestra del comportamiento humano. El respeto que se debe guardar a todas las personas, el ponerle atención cuando se esta conversando o escuchando, dejar que termine de hablar el cliente para responderle.

Hay situaciones en que ciertos clientes no captan la respuesta a la información, se irritan por cualquier motivo, la secretaria debe manejar esta situación con gran talento para disuadir y hacerle comprender al cliente que su actitud no es la más acertada.

**La actitud con sus superiores:** la secretaria debe mantener el respeto como una cualidad de buen comportamiento ante los superiores, cada vez que tenga que dirigirse a sus superiores debe ponerlo en práctica de tal forma que siga haciendo acreedora de las consideraciones y la delegación de funciones.

**La actitud con sus compañeros:** el hecho de que la secretaria tenga que impartir todas las disposiciones emanadas de la gerencia hacia los trabajadores debe demostrar respeto a sus compañeros de tal forma que el respeto sea recíproco hacia ella.

El respeto es un factor determinante en la buena marcha de las actividades administrativas puesto que permite la integración de manera fluida y en un marco agradable de ambiente de trabajo.

**La ética profesional de la secretaria:** implica que los principios de moralidad que en cada uno de sus actos debe poner de manifiesto, por decir la responsabilidad, honestidad, lealtad, confidencialidad.

**La responsabilidad:** la secretaria debe actuar con responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones. De tal manera que la empresa no vea interrumpido sus actividades por incumplimiento o negligencia. Evitando que la empresa sufra pérdidas económicas.

**La honestidad:** ésta debe ser característica permanentemente de todos los actos que realiza la secretaria. Antes de ser honesta en el cumplimiento de su trabajo la secretaria debe ser honesta consigo mismo.

**La lealtad:** la lealtad es un principio ético que permite que la secretaria sea confiable y pueda tener acceso a información confidencial.

**La confidencialidad:** es tan importante y la secretaria debe saber que la información de la empresa no puede ser divulgada de manera deliberada ya que puede causar serios inconvenientes a la empresa.

**La capacidad de liderazgo:** la capacidad de liderazgo que debe manejar la secretaria ejecutiva es indispensable para su desempeño, puesto que le da la jerarquía necesaria al momento de implementar el trabajo en equipo

**El proceso de la toma de decisiones:** la secretaria debe tener pleno conocimiento de los pasos a seguir para tomar la decisión más correcta; 1) analizar el problema; 2) identificar las verdaderas causas; 3) plantear las propuestas de solución al problema 4) hacer una evaluación de los futuros resultados y, 5) tomar la alternativa mas viable.

**Trabajo en equipo:** la secretaria es quien ejecuta las disposiciones que se imparten desde la gerencia, de manera que debe estar preparada para mantener una actitud siempre positiva para el trabajo en equipo. Debe mantener una constante disposición a integrarse al trabajo en equipo, al igual que sus compañeros debe convertirse en el elemento integrador, de tal forma que sus compañeros se sientan motivados y comprometidos con los objetivos de la empresa NIRSA.

## **4.2.- Del plan de capacitación**

### **4.2.1.- Antecedentes**

Según la información recabada en la encuesta aplicada a NIRSA, mediante la preguntada N°1 sobre el título, el 75% dijo tener título diferente al que otorga la Escuela de Asistencia Gerencial de la facultad de administración de la Universidad



Particular de Loja, de licenciada en secretariado ejecutivo bilingüe. Por tal motivo se llega a deducir la imperiosa necesidad de llevar adelante un plan de capacitación por lo menos de una vez al año. Dentro del mismo se puede contemplar varios aspectos como atención al cliente, relaciones humanas, de formación profesional y de actualización tecnológica.

Por otra parte, también hay que considerar que Negocios Internacionales Real S.A. es una organización posicionada en el mercado internacional y que la calidad de sus productos y servicios debe ser ajustada a estándares internacionales con la observación de normas de calidad que promocióne la imagen corporativa. Para lo cual se requiere que su fuerza laboral esté permanentemente capacitada, y en particular la secretaria ejecutiva que es la encargada de servir de enlace entre la gerencia y el entorno económico de la empresa.

#### **4.2.2.- Introducción**

La economía mundial mediante el proceso de la globalización ha creado un acercamiento entre productores y consumidores que vuelve la competencia mas intensa; el comercio mundial da como un hecho la inexistencias de fronteras, es decir, se van proponiendo mecanismos de liberación de aranceles lo que trae consigo una competencia más voraz, más abierta, donde las empresas al ofrecer bienes y servicios deben proyectar la eficiencia en todo sus niveles. Una organización de la trayectoria de NIRSA donde la competencia es más voraz, mas radicalizada no puede dejar a un lado la capacitación de quien es la embajadora de su imagen, al contrario debe implementarla como una opción para mantenerse a las exigencias y expectativas de las nuevas tendencias de la innovación tecnológica en el sentido de fortalecer la capacidad de gestión de la secretaria ejecutiva.

Este mismo hecho nos lleva a determinar que al tiempo que se van abriendo nuevos mercados se van dando nuevas exigencias de conocimientos para el recurso humano en este caso, para la secretaria ejecutiva hasta hace poco solo era requisitos dominar dos idiomas, es decir era suficiente ser bilingüe; hoy debido a la expansión de las actividades comerciales de NIRSA a otras áreas geográficas se requiere por lo menos tener conocimientos básicos de otros idiomas. Por lo tanto este constante evolucionar de las actividades de NIRSA justifica ejecutar un plan de capacitación dirigido especialmente a las secretaria ejecutiva para que estén al día de las técnicas inherentes a su desempeño.

#### **4.2.3.- Justificación**

De acuerdo a la información estadística de los resultados de la encuesta aplicada a las secretarias de NIRSA nos lleva a establecer la necesidad de un plan de capacitación por cuanto a pesar que más del 50% de las secretarias encuestadas tienen título profesional, sólo el 25% tiene estudios relacionados con secretariado ejecutivo. Capacitación que estará específicamente dirigida a actualizar y poner a disposición las técnicas profesionales a aquellas secretarias que realizan su trabajo sin algunos conocimientos profesionales de su especialidad, que exige sus funciones.

Además, se debe profundizar en las técnicas de manejo de archivo puesto que el 40% contestó no aplicar métodos de organización de archivos.

También la capacitación debe mejorar aspectos como atención al cliente, procurar elevar la autoestima y reforzar la capacidad de liderazgo que es un elemento muy necesario para incentivar el trabajo en grupo.

#### **4.2.4.- Objetivos**

El objetivo general es fortalecer la imagen de la empresa Negocios Industriales Real S.A.

Los objetivos particulares se orientan darle mayor dinamismo a las funciones de la empresa mediante la capacitación de la secretaria ejecutiva, al mismo momento darle mayor dinamismo a la comunicación interna de la empresa.

Concientizar de la importancia de desarrollar la capacidad de liderazgo para hacer más efectivo los resultados del trabajo grupal.

Fomentar la predisposición para el trabajo en equipo y mantener un excelente ambiente de trabajo.

Poner énfasis en la importancia del cuidado personal para poner siempre en buen relieve la imagen en la empresa ante los clientes y el público en general.

Lograr la mayor agilidad y destreza en la asistencia a sus superiores en las circunstancias requeridas.

Destacar la obligatoriedad de los principios éticos del comportamiento de la secretaria en el desempeño de su trabajo.

Conseguir una mayor formación en la atención al cliente y que esta se refleje en las relaciones armónicas clientes- empresa-proveedores.

Debido a que la encuesta realizada nos refleja una atención al cliente no tan buena, la que debería ser excelente.

## **COMPENDIO NORMATIVO DEL INSTRUCTIVO PARA LAS SECRETARIAS DE NIRSA EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.**

Crear un código de ética para el desempeño de las secretarias de los diferentes departamentos de Negocios Industriales Real S. A. NIRSA. Este código servirá como el conjunto procedimientos de actuación de la secretaria frente al cumplimiento de su trabajo con idoneidad profesional siempre dando la mejor imagen ante el público, sus jefes inmediatos y compañeros de trabajo.

### **4.2.5.- Metodología.**

Para alcanzar los objetivos propuesto en este plan de capacitación es importante diseñar los aspectos metodológicos que irán marcando los lineamientos a seguir en el desarrollo de cada una de la temática que se van a impartir.

En primer lugar el éxito de un plan de capacitación depende de dos aspectos elementales: la categoría profesional de quienes van a impartir las exposiciones por lo cual deben estar poseídos de los conocimientos y experiencia como seminaristas.

En segundo lugar un plan de capacitación debe estar orientado a suplir vacíos que pueden haberse dado, en quienes va dirigida la capacitación, es decir, que sean relevantes para captar el interés en la participación activa y se aproveche al máximo los recursos económicos y humanos que demanda la realización de un evento de esta naturaleza.

Antes de que se proceda a tratar los temas específicos del contenido del seminario de capacitación, es procedente tratar sobre los conceptos relativos a la empresa como, misión, visión, filosofía y los objetivos específicos que le dan la naturaleza de ser a la empresa Negocios Industriales Real S.A. NIRSA.

Luego de esta breve introducción se pasará a la transferencia de conocimientos hacia las secretarías participantes, de parte del seminarista abarcando uno a uno los temas y contestando las preguntas que podrían plantear cada una de las participantes.

En el desarrollo de cada jornada se hará énfasis del trabajo de grupo, para lo cual se desarrollarán actividades grupales relacionadas a los temas tratados. Con la finalidad de reforzar el aprendizaje de los conceptos expuesto en dicha sesión de trabajo.

Al final del seminario se hará una evaluación para medir los logros alcanzados y que cada una de la secretarías participantes pueda identificar aspectos que no quedaron bien comprendidos y reformularse una explicación final, a manera de resumen. Esta evolución servirá para hacer el reconocimiento a cada una de las participantes mediante la entrega de diplomas por la participación activa en este programa de capacitación.

#### **4.2.6.- Recursos**

Se requerirán 1 conferencistas de reconocida formación profesional y con basta experiencia en al ámbito de la capacitación de recursos humanos Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe con un postgrado en Recursos Humanos.

-Recursos Materiales:

1 pizarra acrílica  
1 proyector de imágenes activas  
2 marcadores acrílico  
20 block ejecutivos  
20 esferográficos

-Recursos Económicos

Los recursos económicos necesarios para financiar la realización de este seminario se estima un presupuesto de 3.000 dólares, que serán asumidos por Negocios Internacionales Real S.A., corresponde a 150 dólares por secretaria.

#### **4.2.7.- La ejecución del plan de capacitación**

Preparación del seminario con unos quince días de anticipación para reunir todos los elementos necesarios y confirmar la asistencia de las 20 secretarias.

Duración 6 horas distribuidas de la siguiente manera: 2 horas el día viernes de 18H00 a 20H00, el sábado 6 horas de 09H00 a 15H00, con un receso de 30 minutos.

Debido al poco tiempo que disponen las participantes se ha tratado de dar más flexibilidad a los horarios del seminario.

Se llevara a cabo en una de las aulas de la Sucursal de la Universidad de Loja en Guayaquil.

#### **4.2.7.- Ejecución de la Propuesta**

Para empezar esta propuesta hay que destacar que las secretarias independientemente de cual sea su área tienen tareas básicas las que siempre deberá estar preparadas para realizar con eficiencia, mencionaremos las principales:

- ✓ Llegar a la oficina de manera puntual y revisar su agenda.
- ✓ Preparar reportes de llamadas para informar a su jefe si hay alguna convocatoria y de inmediato por vía e-mail participar de la reunión a los interesados.
- ✓ Solicitar la sala donde se llevara a cabo la reunión e informar al departamento de sistema los implementos necesarios como: datashow, pantalla, etc.
- ✓ Coordinar reuniones con personas fuera de la empresa siempre tratando de optimizar el tiempo del jefe.
- ✓ Cuando las reuniones son en el exterior, la secretaria debe coordinar su viaje, tomando muy en cuenta todos los documentos necesarios, como: libreta militar, pasaporte, cedula, papeleta de votación, certificado de vacuna y visa.

- ✓ En algunos casos los jefes solicitaran activación de roamin de dato y voz en su celular.
- ✓ Prepararle una carpeta o sobre con todo lo relacionado al viaje, como: línea aérea, itinerario y datos del hotel, y para ser precavida la secretaria deberá guardar una copia para cuando el jefe la llame estar preparada para responderle su inquietud.
- ✓ Coordinar con Departamento financiero y RRHH el valor asignado para viáticos y cuando regrese generarle la correspondiente liquidación de gastos y pasarla con su respectivo saldo o valor para que se le sea reembolsado.
- ✓ Realizar cartas, mails, y constatar siempre que esta fue recibida.
- ✓ Tener buena relación con el mensajero para que este ejerza todas sus funciones con prontitud y a conciencia.
- ✓ Mantener tu guía de archivo actualizada y el archivo al día. Si se va de viaje nunca darle los originales sacarle fotocopia y dárselas.
- ✓ Si les llevas los gastos personales hacer un cronograma mensual de pagos y recordarle uno o dos días antes para que genere con tiempo el cheque o vía Internet el pago y quede vencido.

Es importante que la secretaria este preparada para realizar bien estas funciones que vendría a ser las principales. Hacerlo bien amerita que su jefe tenga confianza en la secretaria y la vea como una persona pendiente de su labor.



## **Funciones de la secretaria dependiendo el cargo:**

### **1. Secretaria del Presidente del Directorio:**

- ✓ Llevar la agenda del Presidente del directorio.
- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Coordinar viajes
- ✓ Reunir toda información pertinente según las instrucciones de su jefe para las reuniones de directorio donde se levante un informe a las accionistas del periodo, estas pueden ser, semanal, mensual o anual.

### **2. Secretaria del Presidente Ejecutivo:**

- ✓ Llevar la agenda del Presidente Ejecutivo.
- ✓ Realizar llamadas,
- ✓ Coordinar viajes y reuniones internas y externas.
- ✓ Hacerle seguimiento a asuntos pendientes.

### **3. Secretaria del Vicepresidente Ejecutivo:**

- ✓ Llevar agenda.

- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Coordinar viajes y reuniones para supervisar la parte financiera, contraloría y auditoría.

#### **4. Secretaria del Vicepresidente Financiero:**

- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Coordinar reuniones con el área financiera, administrativa, comercial.
- ✓ Llevar archivos de remesas en el exterior.

#### **5. Secretaria de Gerente General:**

- ✓ Llevar agenda.
- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Coordinar viajes y reuniones con los jefes de sucursales.
- ✓ Estar pendiente de que todos tengan la información requerida por su jefe inmediato y ayudarle a recordar los puntos a tratar con las distintas personas.

#### **6. Secretaria del subgerente Financiero:**

- ✓ Llevar agenda.
- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Coordinar reuniones para supervisar la parte financiera y contable.

## **7. Secretaria del gerente Regional:**

- ✓ Llevar agenda.
- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Coordinar viajes y reuniones con jefes de sucursales, llevar el registro de informes, reuniones y reportes semanales.

## **8. Secretaria del subgerente de Comercio Exterior:**

- ✓ Llevar agenda.
- ✓ Realizar llamadas al exterior.
- ✓ Coordinar que todos los swifts, mails, faxes inherentes al departamento sean debidamente distribuidos con prontitud, dejarse copia de todas las comunicaciones.

## **9. Secretaria del subgerente de tesorería**

- ✓ Llevar agenda.
- ✓ Realizar llamadas y dar soportes al jefe el cual maneja remesas, presupuesto semanal, inversiones, certificados de depósito y tasas de inversiones.

## **10. Secretaria del Departamento de Relaciones Publicas:**

- ✓ Llevar agenda

- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Coordinar visitas de clientes a conocer las instalaciones de la empresa.
- ✓ Mantener una imagen pulcra ante los clientes.
- ✓ Conocer todo sobre la empresa.

#### **11. Secretaria del Departamento de Producción:**

- ✓ Coordinar las reuniones con el personal de producción para hablar sobre horas extras en el manejo de las maquinas.
- ✓ Realizar inspecciones rutinarias a los obreros para constatar puntualidad, aseo y cumplimiento de sus labores.

#### **12. Secretaria del departamento de Ventas:**

- ✓ Llevar agenda.
- ✓ Realizar llamadas a clientes.
- ✓ Coordinar entrega de mercadería.
- ✓ Llevar una caja chica para gastos varios de vendedores.
- ✓ Mantener archivos al día de clientes.
- ✓ Llevar control sobre los cobros y hacer llamadas al cliente para recordar los pagos.

#### **13. Secretaria del departamento de RR.HH.:**

- ✓ Llevar agenda.

- ✓ Coordinar citas de personas a entrevistar.
- ✓ Llevar un amplio archivo de cada empleado con su fecha de ingreso, sueldo, certificados.
- ✓ Revisar aleatoriamente reportes en el sistema de entrada y salida del personal.
- ✓ Distribuir a nivel nacional las distintas circulares.
- ✓ Coordinar la cotización para uniformes de oficina y personal de mantenimiento.
- ✓ Corroborar la buena imagen del personal.
- ✓ Realizar llamados de atención cuando estos sean requeridos.
- ✓ Coordinar con departamento Financiero el pago de nomina.
- ✓ Coordinar las diferentes actividades recreativas, motivacionales, agasajos navideños, etc.
- ✓ Interactuar con todos los jefes de departamento a diario.

#### **14. Secretaria del departamento de Compras:**

- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Coordinar citas con proveedores.
- ✓ Reunir cotizaciones y dar seguimiento a requerimientos de distintos departamentos.
- ✓ Realizar los pagos a proveedores de forma puntual.

#### **15. Secretaria del Departamento de sistema:**

- ✓ Captar los requerimientos de los distintos departamentos.
- ✓ Asignarlos a los distintos técnicos según el caso ya sea generando software, corroborando que sea necesaria la compra de hardware.
- ✓ Dar solución inmediatamente a problemas con el sistema o de cualquier índole.
- ✓ Generar cada gestión y llevar un registro.
- ✓ Reportar a su jefe inmediato sobre casos particulares.

#### **16. Secretaria del jefe del servicios al cliente:**

- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Llevar agenda.
- ✓ Coordinar reuniones
- ✓ Hacer seguimientos y presionar a su jefe inmediato a fin de atender reclamos.
- ✓ Gestionar solicitudes específicas de ciertos clientes.

#### **17. Secretaria del departamento de publicidad y marketing:**

- ✓ Realizar llamadas.
- ✓ Trabajar en conjunto con la agencia de publicidad para la elaboración del material POP .
- ✓ Revisar pautajes de comerciales y cuñas que se están transmitiendo.
- ✓ Realizar campañas internas y externas para difundir la imagen que se quiere proyectar de la Empresa, tanto para los empleados como para los clientes.

### **18. Secretaria del Departamento de Caja:**

- ✓ Coordinar salida de cheques por los pagos de proveedores, sueldos para empleados de oficina, sueldos para empleados de Planta, Transferencias bancarias, Préstamos, Inversiones, etc.
- ✓ Llevarlos a auditoría para su revisión.
- ✓ Llevarlos a contabilidad para su codificación.
- ✓ Encargarse de hacer firmar los cheques del Gerente o la persona autorizada.
- ✓ Hacer el pago de los cheques o enviarlos a Planta para realizar los pagos.

### **19. Secretaria del jefe de mantenimiento:**

- ✓ Hacer llamadas.
- ✓ Coordinar reuniones a fin de que se resuelvan con prontitud los arreglos en la empresa y sus sucursales para que todo este en buen estado.
- ✓ Revisar a diario que se este realizando la limpieza de una manera eficiente y eficaz en cada área.

### **20. Secretaria del jefe de seguridad:**

- ✓ Coordinar la seguridad de la empresa, la Planta de Producción y las bodegas.
- ✓ Revisar en conjunto con su jefe las bitácoras.
- ✓ Reportar la apertura y cierre de oficina.

- ✓ Coordinar con el departamento de RR.HH. cualquier anomalía, descuentos o multas y la capacitación para los guardias de seguridad.

Para concluir con la propuesta hay que tomar en cuenta estas funciones que sin ellas no habría éxito, estas son:

Mantener una buena relación con el jefe para que el ambiente de trabajo sea más cordial.

Ser profesional y además muy educada.

En cuanto a los clientes, tratarlos con amabilidad y respeto porque son la parte vital e importante para el negocio

Estar abierta al trabajo en equipo, ser receptivos a las opiniones y sugerencias de los demás compañeros mejorando el ambiente laboral en la empresa.

Tratar de crear un ambiente laboral agradable para que la convivencia con las personas que trabajan junto a usted sea lo mas cordial y pacifica posible. Recuerde que tratara con varios departamentos de la empresa.



## CONCLUSIONES

Se ha observado que la impuntualidad es una practica común en la asistencia a su trabajo de las secretarias de negocios industriales Real, esto deja un mal precedente en primer lugar ante su jefe; puesto que se entiende que ella debe asistir puntualmente siempre a su trabajo; y, en segundo lugar ante sus compañeros, a quienes debe impartirle ejemplo de puntualidad, éste es un factor negativo que menoscaba la imagen de la secretaria.

Se constató que un elevado porcentaje de secretariado tiene otro titulo que no es el de secretariado ejecutivo. Esto tiene una gran incidencia en la realización del trabajo con la no aplicación de técnicas que debe aplicar una secretaria profesional a pesar de que tenga algunos años de experiencia en el mismo, afectando notablemente la eficacia de su desempeño.

Se determinó que existen secretarias con bajo nivel de autoestima por no estar conforme con el trabajo que le han asignado, situación muy agravante puesto que la secretaria jamás debe irradiar negativismo frente a su jefe, clientes y compañeros, ni ante el publico en general..

El interés por el liderazgo y trabajo equipo es sorprendentemente bajo pues se proyecta el anhelo de integración sólo en casos de cumpleaños, destacándose la renuencia a integrarse para actividades eminentemente relacionada al trabajo.

La existencia de barreras en la delegación del trabajo impide que las secretarias desarrollen la iniciativa hacia el liderazgo y consecuentemente el mejoramiento de las habilidades en la toma de decisiones encuentren muchas limitantes

-La poca utilización de un método de organización del archivo le resta efectividad en la disponibilidad de los registros de la documentación.

## **RECOMENDACIONES**

Que la atención al cliente debe reforzarse considerando que el cliente es la fuente de crecimiento económico de Negocios Industriales Real S.A. y que no se le ha dado la importancia que amerita en el desempeño de las funciones por parte de la secretaria ejecutiva que laboran para la empresa NIRSA.

Es necesario que la secretaria debe estar consciente que su labor es primordial, que a través de su buen desempeño se difunde la imagen empresarial, para lo cual

debe sentirse comprometida con la misión de la organización, poniendo el esfuerzo al máximo en hacer un buen trabajo, desarrollando sus habilidades con entusiasmo, aplicando sus conocimientos adquiridos con la experiencia y la formación permanente manteniéndose actualizada.

Es importante que la gerencia y directivos departamentales dentro de los cuales la secretaria juega un papel importante en la ejecución de un trabajo muy reconocido se establezcan los mecanismos de incentivos tanto pecuniarios como tipo personal.

Dada la existencia una relación funcional existente entre imagen empresarial y desempeño de la empresa, por lo tanto se recomienda un plan de capacitación que implemente un instructivo orientado al desarrollo integral de la secretaria ejecutiva que labora en Negocios Industriales Real S.A.

Priorizar los valores éticos como un mecanismo de desempeño y de integración viabilizado por la secretaria como ente de enlace entre compañeros, clientes y Negocios Industriales real NIRSA.

## **BIBLIOGRAFIA**

ALMEIDA de M. (2002) Secretarias, Comercio y Administración, Editorial Liciensa. Ecuador (libros)

20.- Op.ci

ARISTIZABAL, ALONSO (2001) Manual de la Secretaria Moderna, Editorial Printer Latinoamérica, Bogotá, Colombia.

BERCOVICI, Genevieve y HARACHE, Cristine (2002); Segunda edición: Manual de la Secretaria Eficaz, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, España.

COVEY, STEPHEN. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva.

DIEZ DE CASTRO, Emilio P. y otros (2009); Cómo Construir una Cultura de Calidad Total, Editorial Mc Graw Hill, España.

ETKIN, Jorge, SCHVARTEIN, Leonardo (2000) “Identidad de las Organizaciones”, Editorial Paidós, Buenos Aires – Argentina.

GARCIA del JUNCO, Julio (2001) “Prácticas de Gestión Empresarial”, Editorial Mc Graw Hill, Madrid.

HIDLAGO, Nuchera Antonio (2002): La Gestión de la innovación y la Tecnología de las Organizaciones, Editorial Pirámide, Madrid, España.

HELMES, Bea y WHITEHEAD, Jan (2001); Curso Práctico de Secretariado, Serie Administrativa, Editorial Mac Graw Hill, España.

MARSHALL J, Look (2000); Coaching efectivo: Cómo Aprovechar la Motivación Oculta de su Fuerza Laboral, Editorial, Mac Graw Hill.

MCCDLOSKEY, Colón Margoth (2001); Etiqueta para profesionales, Editorial Norma, Bogotá, Colombia.

MUNCH, Lourdes (1998); Más Allá de la Excelencia de la Calidad Total, Editorial Trillas, México.

LOPEZ HEREDIA, Ligia Herminia, Incidencia de la Etica Profesional de la Secretaria dela Empresa América Editores en su trayectoria e Imagen Institucional, en el periodo 2003-2004, Tesis, Universidad estatal de Bolívar.2006, Ecuador

PAREDES, Romo R, (2001): Desarrollo de Habilidades Gerenciales, Editorial UTPL, Loja, Ecuador.

PRIETO, Herrera J. (2003) “La Gestión Estratégica Organizacional”, ECO Ediciones, Colombia.

ROBINS, Stephen (1998): Comportamiento Organizacional, Editorial Prentice Hall, México.

RODRIGUEZ, Ardura I., (200): Marketing.com, Editorial Pirámide, España,

WARREN Benís (1999): Cómo Llegar a ser Líder, Editorial Norma, Bogotá, Colombia.

*[www.leetu.com/.../la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa-moderna/](http://www.leetu.com/.../la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa-moderna/) - Espa*

<http://www.google.com/search?q=SECRETARIA+EJECUTIVA&ie=utf-8&oe>