



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Técnica Particular de Loja

**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS**

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA
EJECUTIVA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
RUMIÑAHUI DE LA CIUDAD DE AMBATO,
“INSTRUCTIVO DE FUNCIONES”.**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

AUTORA:

GUTIERREZ MOYANO ROCIO DEL CARMEN

DIRECTOR:

LIC. GLADYS GUARNIZO

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2010

Lic. Gladys Guarnizo

DOCENTE DE LA ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo realizado por la estudiante Rocío Del Carmen Gutiérrez Moyano, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, junio 09 de 2011

f)

CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Rocío Del Carmen Gutiérrez Moyano, 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 del 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”.

.....

ROCIO DEL CARMEN GUTIERREZ MOYANO

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....

Rocío Gutiérrez Moyano

DEDICATORIA

Quiero dedicar la culminación del presente trabajo a mi esposo, a mis hijos: Josué, Dayana, Doménica y a mis padres, quienes con su apoyo y sabios consejos, inculcaron en mí para culminar con éxito mi carrera profesional.

Rocío Gutiérrez Moyano

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento en primer lugar a Dios, por haberme permitido cumplir con este nuevo reto profesional, a la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Particular de Loja, por la capacitación brindada y de manera especial a la Lic. Gladys Guarnizo M., directora de tesis, quien guió con éxito el desarrollo de la presente investigación.

Rocío Gutiérrez Moyano

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de una secretaria es uno de los más importantes dentro de una empresa. A través de ella se comunican los distintos sectores del organismo por lo que el puesto no puede ser tomado a la ligera y necesita una basta capacitación en comunicación, administración y otras de acuerdo a la actividad que se dedique su entidad.

Las instituciones educativas área al cual se enfocó este trabajo precisan actualizar y producir conocimientos en su nivel, si pretenden que los contenidos y competencias, con las que ejecutan su trabajo no queden obsoletos, por lo que resulta importante valorar de forma correcta la importancia de los recursos humanos que dispone una institución, para el buen funcionamiento de la misma.

En estas circunstancias, es urgente que los futuros profesionales se capaciten de manera que se conviertan en los verdaderos autores de su proyecto de vida, basado en una educación integral en donde la comunicación empresarial, la psicología organizacional, la informática y el inglés, complementen las habilidades que deberán poseer para estar en condiciones de desempeñarse profesionalmente y que el aprendizaje que adquieran sea significativo y duradero; que el trabajo en equipo, la creatividad y la innovación en el desarrollo de la tecnología, la destreza, la solución de problemas, el espíritu emprendedor y sensibilidad social, sean la cara visible de la organización y que su formación total contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresas para la que presten sus servicios.

Con estos antecedentes el presente plan de investigación académico nos permitirá evaluar y determinar si con la formación que reciben las secretarias ejecutivas bilingües, están en capacidad de desempeñar sus funciones en las entidades públicas y privadas con eficiencia o cuáles son las falencias que se han evidenciado y hacia donde se deberá orientar una mejor formación.

Pero además será necesario que este profesional disponga de herramientas que le permitan ejecutar un trabajo, con eficiencia y efectividad, por lo que será indispensable diseñar un Instructivo de Funciones, que determine los lineamientos sobre las tareas, funciones y responsabilidades; así como los procedimientos que se requieren para la ejecución de las diferentes actividades en base a normas legales vigentes.

Este instructivo presenta en su parte inicial el enfoque sobre el tipo de investigación a efectuarse, su metodología, funciones, fases de la Investigación y su rol en la sociedad así como la evaluación a los principales involucrados.

En el segundo capítulo, se realiza una investigación sobre la formación profesional de la secretaria ejecutiva identificando características generales que debe tener ésta, relacionadas con: la gestión y liderazgo, técnicas y destrezas, inteligencia emocional, administración de recursos, trabajo en equipo y toma de decisiones, entre otras, estas como competencias y conocimientos esenciales que debe tener la profesional en su diario accionar en cualquier institución que se desenvuelva, por lo que es necesario la capacitación y actualización permanente en cada uno de estos postulados y lograr un correcto desenvolvimiento de sus tareas.

En el tercer capítulo, se realiza un estudio sobre la formación personal de la secretaria, en lo que respecta a su imagen personal, comunicación interpersonal, valores éticos y morales, relaciones humanas y autoestima, integración en actividades de trabajo; cualidades necesarias en la atención al cliente interno y externo así como para la proyección de la imagen institucional del servicio que oferta y la correcta relación laboral que otorgarán un nivel de jerarquía y de distinción con otro tipo de entidades.

El cuarto capítulo, se desarrolló el Instructivo de funciones para la secretaria ejecutiva en el Instituto Tecnológico Rumiñahui, de la ciudad de Ambato, el que contiene principalmente las funciones, conductas, prohibiciones y sanciones, capacitación y flujogramas de las principales actividades desarrolladas por la

secretaria, constituyéndose como el instrumento guía para el trabajo de éste profesional.

Esta investigación es de gran importancia para la institución, por cuanto es el primer estudio que se plantea para mejorar el desempeño de las tareas y aprovechar eficientemente los recursos con que cuenta la entidad para que se cumplan los objetivos de la organización, proporcionando un servicio de calidad a toda la comunidad educativa del plantel y las personas que requieran este servicio, pues existe un gran número de secretarias que laboran en diferentes instituciones educativas públicas y privadas, que requieren de este instrumento como guía para el desarrollo de su carrera profesional.

Representa un factor importante que la autora del trabajo se desenvuelve en el contexto de la empresa y se dispone de los recursos humanos y materiales para la ejecución, así como la predisposición por parte de las autoridades y empleados del departamento de Secretaría, para involucrarse en el mejoramiento y optimización de los procesos de esta área.

La problemática pudo ser resuelta mediante la implantación de mecanismos y procedimientos técnicos como es el instructivo de funciones que proporcionan pautas y formas de realizar las actividades.

La investigación se ha desarrollado en cada una de sus etapas desde el diagnóstico de la situación actual, la implementación y puesta en práctica del instructivo cumpliendo de esta manera los objetivos de esta investigación, la que se evidenciará y evaluará con la oferta de un servicio oportuno y eficiente a los distintos usuarios.

Los resultados de este estudio constituirán un soporte para que los directivos tomen decisiones acertadas y correctas en el momento oportuno, así como también las secretarias sepan el correcto manejo de las actividades a realizar en el puesto de trabajo, para asegurar el desarrollo y crecimiento organizacional.

INDICE DEL CONTENIDO

INTRODUCCION	1
--------------	---

CAPÍTULO I

1. LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA	
1.1 Definición de Investigación social	9
1.2 Características e Importancia y de la Investigación social	10
1.3 Técnicas y tipos de Investigación social	11
1.3.1 Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo	13
1.3.2 Ejemplos de Investigación Social	16
1.4 Funciones de la Investigación Social	18
1.5 Fases de Investigación social	20
1.6 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad	23

CAPÍTULO II

2. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PROFESIONAL EN EL INSTITUTO TECNOLOGICO RUMIÑAHUI DE LA CIUDAD DE AMBATO	
2.1. La Autoformación	26
2.1.1. Importancia en la sociedad	36
2.1.2. Medios utilizados para la autoformación	36
2.1.3. Las actividades de autoformación	39
2.2. Gestión y Liderazgo	39
2.2.1. Inteligencia emocional aplicada al liderazgo	48
2.3. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva	50
2.3.1. Manejo de la tecnología en la oficina	51
2.3.2. Organización y clasificación del archivo	53
2.3.3. Función Asistencial	56
2.3.4. Organización y Control de Tiempo	58
2.3.5 Administración de los recursos de la empresa	63
2.4 Trabajo en equipo	69
2.4.1 La secretaria Ejecutiva como articuladora del trabajo en Equipo	74
2.4.2 Saber delegar funciones	76
2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo	79

2.5	Toma de decisiones	82
2.5.1.	Importancia de la toma de decisiones en equipo	84
2.5.2.	Barreras que impiden la toma de decisiones	85
2.5.3	Resultados obtenidos por la toma de decisiones	87

CAPÍTULO III

3. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PERSONAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI DE LA CIUDAD DE AMBATO

3.1	Imagen personal de la secretaria	92
3.1.1	La presentación diaria	94
3.1.2	La Puntualidad	98
3.1.3	Espíritu creativo	101
3.2	Ética y valores	104
3.2.1	Responsabilidad	107
3.2.2	Respeto	109
3.2.3	Entusiasmo y optimismo	111
3.2.4	Lealtad a la empresa	113
3.2.5	Honestidad	115
3.2.6	Discreción	117
3.3.	Relaciones Humanas	120
3.3.1	Atención personal y telefónica a los clientes	122
3.3.2	Recepción de visitantes	126
3.3.3	Comunicación interpersonal	130
3.3.4	Comunicación con el jefe	132
3.3.5	Comunicación con los compañeros	135
3.3.6	Integración en actividades de trabajo	138
3.4	Autoestima	139

CONCLUSIONES	146
---------------------	-----

RECOMENDACIONES	148
------------------------	-----

BIBLIOGRAFIA	151
---------------------	-----

ANEXO	154
--------------	-----

INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas y en particular las universidades, juegan un papel preponderante como formadoras de profesionales con competencias que contribuyan al desarrollo de una sociedad justa y equitativa.

En estas circunstancias, es urgente que las futuras profesionales se capaciten de manera que se conviertan en las verdaderas autoras de su proyecto de vida, basado en una educación integral en donde la comunicación empresarial, la psicología organizacional, la informática y el inglés, complementen las habilidades que deberán poseer para estar en condiciones de desempeñarse profesionalmente y que el aprendizaje que adquieran sea significativo y duradero; y, que el trabajo en equipo, la creatividad y la innovación en el desarrollo de la tecnológica, la destreza, la solución de problemas, el espíritu emprendedor y sensibilidad social, sean la cara visible de la organización y que su formación integral contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresas para la que presten sus servicios.

Con estos antecedentes el presente plan de investigación académico nos permitirá evaluar y determinar si con la formación que reciben las secretarias ejecutivas bilingües, están en capacidad de desempeñar sus funciones en las entidades públicas y privadas con eficiencia o cuáles son las falencias que se han evidenciado y hacia donde se deberá orientar una mejor formación.

En la presente investigación, se hace constar los siguientes capítulos: en el primero trataremos el tema de investigación social que nos permitirá evaluar a los principales involucrados, la secretaria, el jefe inmediato, los compañeros y por ende el público o clientes.

En el segundo capítulo, se investigó la formación profesional de la secretaria en lo que se relaciona a la autoformación, la gestión y liderazgo, técnicas y destrezas, trabajo en equipo y toma de decisiones.

En el tercer capítulo, se realizó un estudio sobre la formación personal de la secretaria, en lo que respecta a imagen personal, valores, relaciones humanas y autoestima.

El cuarto capítulo, se desarrolló el manual de funciones para la secretaria ejecutiva en el Instituto Tecnológico Rumiñahui, de la ciudad de Ambato.

JUSTIFICACIÓN

La provincia de Tungurahua se caracteriza por su gran movimiento comercial y apoya a la economía del Estado de manera significativa. La capacidad de emprendimiento de su gente es una cualidad importante que contribuye al desarrollo y fortalecimiento de la provincia en general.

En este contexto existen varias entidades u organizaciones que disponen de un sin número de niveles jerárquicos, departamentos o secciones administrativos, a través de los cuales se originan diversas actividades y procesos, con el empleo de recursos humanos, materiales y económicos. Una de estas áreas importantes dentro de las instituciones es el Departamento de Secretaría, sección donde se concentra la mayor parte de información, historia y desarrollo de la entidad, representa también el eje a través del cual se genera los distintos tipos de información para que se realicen las actividades en otros departamentos en forma oportuna.

La presente investigación se basa en el diseño de un instructivo de funciones que permita conocer en forma efectiva las tareas y actividades de cada uno de los individuos involucrados en este departamento, así también se ha diseñado ejemplos de flujogramas sobre las labores más importantes desarrolladas por las Secretarías en el Instituto Tecnológico Rumiñahui, permitiendo visualizar y comprobar los procesos dados.

La investigación será factible de desarrollar en primera instancia gracias a la apertura total que brindaron las distintas instituciones educativas de la ciudad de Ambato, en particular el Instituto Tecnológico Rumiñahui, entidad objeto de estudio, mediante la dotación de información requerida, por tal razón es importante realizar esta investigación, pues existe un gran número de secretarías que laboran en diferentes instituciones educativas públicas y privadas, que requieren de este instrumento como guía para el desarrollo de su carrera profesional.

Los resultados de este estudio serán soporte para que los Directivos tomen decisiones acertadas y correctas, así como también las secretarias sepan el correcto manejo de las actividades a realizar en el puesto de trabajo, para asegurar el desarrollo y crecimiento organizacional, y el manejo eficiente de los recursos.

GENERALIDADES

El Colegio fue fundado mediante Resolución Ministerial N° 1965 del 12 de noviembre de 1968, en que se crea el Ciclo Básico Mixto, el mismo que inicia su funcionamiento a partir del año lectivo 1969 – 1970, con el Primer Curso y la Opciones Prácticas de artesanías industriales; se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, de la ciudad de Ambato.

Posteriormente según Resolución Ministerial N° 153 de fecha 24 de octubre del 2003, el CONESUP reconoce al Instituto Técnico Superior “Rumiñahui” y le asciende a la categoría de **INSTITUTO TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI** de acuerdo a lo previsto en la Disposición Transitoria Décima del Reglamento General de los Institutos Superiores Técnicos y –Tecnológicos y otorgarle licencia de funcionamiento para la carrera de Análisis de Sistemas; Registro Institucional N° 18-002

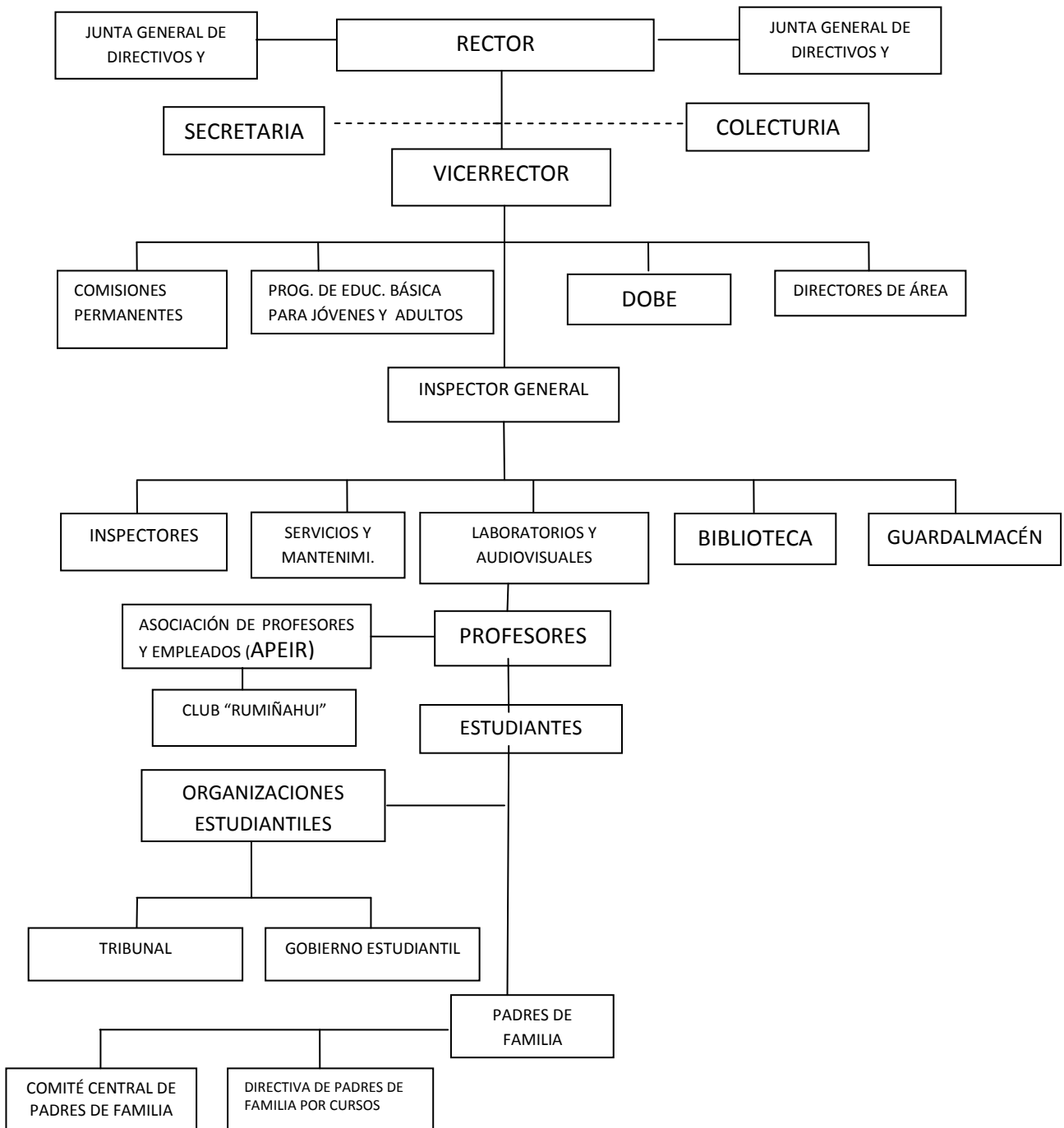
El Instituto Tecnológico "RUMIÑAHUI", es una entidad del sector público, sin fines de lucro, cuyo objetivo principal es la prestación de servicios educativos, en la jornada matutina, donde funciona el Ciclo Diversificado y Nivel Superior, y en la jornada vespertina, con el Ciclo de Educación Básica General, con el fin de ofertar a la juventud del centro del país una educación integral, altamente competitiva, en el ámbito de las ciencias, la tecnología y la productividad.

Las especialidades que ofrece el establecimiento son: Físico Matemáticas, Químico Biológicos, Sociales, Aplicaciones Informáticas y Contabilidad; en el Nivel Superior con: Programación de Sistemas y Análisis de Sistemas.

Para dar cumplimiento a este propósito, la Institución cuenta con 110 empleados entre personal docente, administrativo y de logística, con un alto nivel profesional; así como dispone también de una gran infraestructura y equipamiento tecnológico.

Esta entidad constituye una de las primeras instituciones de prestigio de la ciudad de Ambato, en el cual se educan alrededor de 1.800 estudiantes, considerando la problemática de los tiempos actuales que demanda la participación de ciudadanos y ciudadanas altamente capacitados en áreas específicas del conocimiento, cuya acertada participación permita plantear alternativas prácticas y objetivas de solución.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO “RUMIÑAHUI”



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL.

- ✓ Conocer cuál es el nivel de formación profesional de las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Diagnosticar cual es la situación actual de las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui
- ✓ Implementar las herramientas necesarias y técnicas empleadas para la elaboración de un Instructivo de Funciones
- ✓ Poner en práctica el Instructivo de funciones elaborado con la finalidad de que ayude al personal secretarial al desempeño óptimo en su actividad laboral.
- ✓ Lograr un servicio oportuno y eficiente de atención al público que acude a requerir los servicios en el Instituto Tecnológico Rumiñahui.

CAPÍTULO I

LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1. Definición de Investigación social

Existen muchas definiciones de investigación, en términos generales y dependen del campo de acción, orientación o del contexto de la investigación para su conceptualización.

Tamayo y Tamayo (1998:45-46)¹ argumentan que “son muchos los conceptos que sobre la investigación científica se presentan a lo largo de su enseñanza y práctica en las universidades, pero conviene precisar algunas definiciones a manera de orientación, ya que toda definición aporta algo válido, pero igualmente se queda corta en razón de la realidad que describe”.

Este mismo autor define como: “un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”.

Por otra parte Ander Egg (1971:28)², menciona que “es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico, que permite descubrir nuevos hechos o datos, relaciones o leyes, en cualquier campo del conocimiento humano”.

Para Arias Galicia (1971:28)³, la investigación es definida como: “una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a

¹ TAMAYO & TAMAYO, Mario (1998). El proceso de la investigación científica (3era. Edición). México D.F. Editorial LIMUSA, Noriega Editores

² ANDER EGG, Ezequiel, (1971). Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires: Editorial Humanistas

³ ARIAS GALICIA, Fernando (1971). Introducción a las técnicas de investigación en psicología. México D.F. Editorial Trillas.

través de una serie de operaciones lógicas, tomando como punto de partida datos objetivos”.

En la obra cómo investigar en educación el autor Best (1970:7), relacionando la investigación y el método científico dice: “Consideramos la investigación como el proceso más formal, sistemático e intensivo de llevar a cabo el método científico del análisis. Comprende una estructura de investigación más sistemática, que desemboca generalmente en una especie de reseña formal de los procedimientos y en un informe de los resultados o conclusiones. Mientras que es posible emplear el espíritu científico sin investigación, sería imposible emprender una investigación a fondo sin emplear espíritu y método científico”.

La investigación social constituye el proceso en el que se aplica el método y las técnicas científicas al estudio de situaciones o problemas de la realidad social. Tiene como objetivo ampliar los conocimientos en ciencias sociales, a partir de las respuestas encontradas. La investigación social, involucra la creación de conocimiento sobre las instituciones, los grupos, las personas a partir de sus relaciones sociales.

Esta investigación abarcará también a las relaciones que se dan dentro de las instituciones, identificando los diferentes grupos o equipos de trabajo formados o establecidos dentro de las mismas, en las que se desarrollan varios tipos de actividades, las que deberán estar debidamente organizadas, coordinadas, dirigidas y controladas, en las que necesariamente existirán divergencias o dificultades que deberán ser adecuadamente tratadas.

1.2. Características e importancia y de la Investigación social

La investigación tiene como base el método científico y éste es el método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos.

Esta posee una serie de características que ayudan al investigador a regirse de manera eficaz en la misma.

Es tan compacta que posee formas, elementos, procesos, diferentes tipos, entre otros. La investigación es fundamental para el estudiante y para el profesional, esta forma parte del camino profesional antes, durante y después de lograr la profesión; ella acompaña desde el principio de los estudios y la vida misma.

Ayuda a mejorar el estudio porque permite establecer contacto con la realidad a fin de que se los conozca mejor. La finalidad de ésta radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, e incrementar los conocimientos; de llegar a elaborar teorías.

La actividad investigadora se conduce eficazmente mediante una serie de elementos que hacen accesible el objeto al conocimiento y de cuya sabia elección y aplicación va a depender en gran medida el éxito del trabajo investigador. Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora. Además, ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas.

En nuestro caso la investigación se basará en el análisis de formas, técnicas, procedimientos, leyes y reglamentos para lograr la formación integral de la Secretaria Ejecutiva, para lo cual nos basaremos en diferentes métodos de investigación, que permitan alcanzar los objetivos planteados.

1.3. Técnicas y tipos de Investigación social

Entre las técnicas más utilizadas en la investigación social están:

La encuesta⁴ es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

⁴ <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

La observación según Eli de Gortari (1980), la observación como “el procesamiento que el hombre utiliza para obtener información objetiva acerca de comportamiento de los procesos existentes.”

La entrevista, es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional. Presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca. Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación.

Otra definición sencilla sería: “La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el tema propuesto”.

Análisis de contenido, es una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de las comunicaciones, con el fin de interpretarlas. Su objetivo es el observar y reconocer el significado de los elementos que conforman los documentos (palabras, frases) y clasificarlas para el análisis.

Las dinámicas de grupo.- son instrumentos cuyo fin es la adaptación de las personas a su medio. Promueven la socialización, participación, responsabilidad, respeto del criterio ajeno, unión de fuerzas e intereses.

Las técnicas y dinámicas de grupo son un instrumento cuyo fin principal es la adaptación del individuo a su medio, por medio del cual los individuos interactúan por un fin común.

Una de las principales características de las dinámicas de grupo instan a la socialización, participación, responsabilidad, respecto al criterio ajeno, unión de fuerzas e intereses; en resumen a mejorar las relaciones humanas colectivas. Algunas técnicas son: el panel, el simposio, la mesa redonda, dialogo público, conferencia, congreso, jornadas de estudio.

En nuestra investigación la técnica que aplicaremos será la encuesta, que se realizará a las Secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y de varias instituciones públicas y privadas de la ciudad de Ambato, sin descartar cualquier otro tipo de procedimiento, que permita consolidar la información y obtener los mejores resultados del presente trabajo investigativo.

El presente trabajo se realizará mediante una investigación en la cual se utilizará las siguientes modalidades:

Se aplicará la investigación de campo en la recolección de datos e información primaria, por cuanto se la realiza en el lugar de los hechos con el propósito de conocer la formación integral de la Secretaria en cada una de sus funciones, obteniendo varios criterios los cuales se encuentran enmarcados en la realidad que atraviesa la institución.

1.3.1. Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo

López y Sandoval (s/f)⁵, efectúan un detallado análisis sobre las particularidades de los métodos cualitativos y cuantitativos.

La investigación cualitativa es la que produce datos descriptivos, con las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable. Constituida por un conjunto de técnicas para recoger datos.

Es inductiva, porque quienes investigan desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones, partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas. Tienen de base un diseño de investigación flexible, comienzan con estudios vagamente formulados.

- ✓ El o la investigadora ve al escenario y las personas en una perspectiva holística, las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos o variables, sino considerados como un todo, estudia el contexto de su pasado y presente.

⁵ LOPEZ, Nelly y SANDOVAL, Irma. (s/f). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. Sistema de Universidad Virtual, Guadalajara. Universidad de Guadalajara. (En Línea)
http://148.202.105.241/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf

- ✓ Los y las investigadores (as) son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio, son naturales.
- ✓ Los y las investigadores (as) cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de las mismas. Se identifican con las personas que estudian, para comprender cómo ven las cosas.
- ✓ El o la investigador (a) suspende o aparta sus propias creencias perspectivas y predisposiciones, nada se da por sobre entendido, todo es tema de investigación.
- ✓ Para el o la investigador (a) todas las perspectivas son valiosas busca comprensión detallada de las perspectivas de otras personas, viéndolas como iguales.
- ✓ Los métodos cualitativos son humanistas. Cuando reducimos las palabras o actos de la gente a ecuaciones estadísticas pierden de vista el aspecto de la vida social.
- ✓ Los y las investigadores (as) cualitativos dan énfasis a la validez de su investigación, permiten permanecer próximos al mundo empírico, observando a las personas en su vida cotidiana, escuchando y viendo lo que produce. Quienes investigan cualitativamente subrayan la validez, los cuantitativos hacen hincapié en la confiabilidad y la reproducción de la investigación.
- ✓ Para él o la investigador (a) todos los escenarios o personas son dignas de estudio, ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial para ser estudiado.
- ✓ La investigación cualitativa es un arte. Los y las investigadores (as) cualitativos son flexibles en cuanto al modo en que intentan conducir sus estudios, se alienta a crear su propio método, se siguen lineamientos orientadores pero no reglas,

los métodos sirven al investigador nunca quien investiga es un esclavo de un procedimiento o técnica. (Taylor y Bodgam 1980)⁶.

La investigación cuantitativa se basa en técnicas mucho mas estructuradas, ya que busca la medición de las variables previamente establecidas.

- ✓ Existe una relación muy estrecha entre los objetivos e hipótesis.
- ✓ Las unidades de estudio son predeterminados, operacionalizados, conceptos expresados como hipótesis.
- ✓ Su foco, es limitado, especializado, específico y excluyente.
- ✓ Los tipos de datos se orientan al reporte de actitudes y acciones (cuestionarios, entrevistas, archivos).
- ✓ Los tópicos de estudio son manejables, derivado de la literatura científica, algunas veces racionalmente importante.
- ✓ La relación con los sujetos de investigación es distante.
- ✓ La relación con las personas es irrelevante.
- ✓ Usa técnicas predeterminadas por diseño.
- ✓ Los criterios de validez se basan en pruebas, evidencia, significado estadístico.
- ✓ El rol de la teoría es crucial para determinar el diseño
- ✓ El análisis de datos está basado en la lógica deductiva, después de obtener los datos.
- ✓ Está sujeto a manipulación de datos con herramientas estadísticas.
- ✓ El objetivo primordial es probar las hipótesis.

Para lograr obtener los resultados esperados, se complementará el trabajo con la investigación bibliográfica – documental, que ha sido utilizada en el desarrollo del marco teórico, en el cual se consolida enfoques y criterios de diferentes autores sobre las variables independiente y dependiente, que se encuentran directamente relacionadas con el problema; que constan en libros, legislación existente sobre el tema, manuales e Internet.

Nuestra investigación es de tipo cuantitativo, puesto que es objetiva, y se basará en la deducción orientada por los diferentes resultados obtenidos del análisis practicado

⁶ TAYLOR Y BODGAM. (1980). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. España: PAIDOS-

a documentos, procesos y toda la información necesaria, que nos permita confirmar la hipótesis planteada para el presente trabajo.

1.3.2. Ejemplos de Investigación Social

La investigación social se puede aplicar a casi todas las áreas del conocimiento humano social, quedan excluidas las ciencias naturales que tiene otro enfoque distinto de investigación.

Zorrilla, et.al (1992) propone entre otros, algunos ejemplos que se detallan a continuación.⁷

Área de contabilidad:

Investigaciones orientadas hacia la detección y solución de problemas relacionados con la obtención de información financiera en las entidades económicas, en cualquiera de las fases de sistematización, valuación, procesamiento, evaluación e información, propias del proceso contable.

Área de finanzas

Investigaciones orientadas hacia la detección y solución de problemas relacionados con la obtención y aplicación de recursos materiales que requieren las entidades económicas para la consecución de sus objetivos.

Área fiscal

Investigaciones orientadas hacia la detección y solución de problemas relacionados con legislación, información, captura y control de todo tipo de impuestos, productos, derechos y aprovechamiento que el Estado reclama para cumplir sus objetivos.

Área de auditoría

Investigaciones orientadas hacia la detección y solución de problemas relacionados con la comprobación de información financiera y sistemas operacionales en las entidades, con el propósito de emitir una opinión profesional sobre corrección.

⁷ ZORRILLA, Santiago. Et.al (1992). Metodología de la investigación. México. D.F. Mc. Graw Hill.

Área de costos

Investigaciones orientadas hacia la detección y solución de problemas relacionados con la valuación de insumos en la producción de los bienes y servicios que se ofrecen a la sociedad.

Área de psicología clínica

Desarrolla investigaciones orientadas al estudio de la personalidad normal y patológica (trastornos de la personalidad, neurosis y psicosis). También realiza investigaciones sobre el diseño, evaluación y mejoramiento de métodos de diagnóstico y prevención y sobre la elaboración, depuración y eficacia de los distintos métodos y técnicas psicométricas para el tratamiento de los trastornos emocionales de los individuos.

Área de psicología educativa

Desarrolla investigaciones orientadas al estudio de los distintos procesos cognoscitivos, emocionales y factores psicosociales que influyen en el rendimiento escolar y de aprendizaje de los alumnos dentro y fuera del aula. Se interesa también en la realización de tareas de investigación abocadas al área de consejo y orientación, a la producción y refinamiento de modelos, métodos y técnicas instruccionales; al diseño y evaluación curricular y al campo de la planeación educativa.

Área Administrativa

La investigación en el área Administrativa se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de instituciones educativas bien sean públicas o privadas.

El papel del director en los Centros Educativos, es un punto clave, como promotor de los procesos de cambio e innovación educativa para la realización del desempeño administrativo.

El director planifica, organiza, dirige, coordina, lidera y controla, estas funciones requieren de ciertas actitudes carismáticas y una específica capacitación, abiertas al cambio y con una posición crítica, creadora y respetuosa de las opiniones ajenas.

Además, tener capacidad para resolver los problemas en forma racional y conocimientos del personal, estudiantes, características sociales, culturales y económicas del medio.

De ahí la importancia de nuestro estudio al departamento administrativo en el área de secretaría, por constituir un instrumento de apoyo y asistencia para la acertada toma de decisiones, al proveerle a la autoridad de todos los elementos para que el establecimiento alcance los objetivos propuestos, será necesario entonces determinar la importancia de contar con profesionales con altos estándares de competencia en el campo de trabajo, así como la correcta determinación de las funciones y responsabilidades de cada uno de los funcionarios de la entidad, manteniendo un ambiente de trabajo dinámico, flexible, creativo e innovador, mediante el estímulo y trabajo en equipo, en donde prevalezcan los intereses de la entidad ante cualquier otro.

1.4. Funciones de la Investigación social

La investigación social se define como un proceso de creación y para cumplir con dicho objetivo se apoya en funciones muy específicas como la descripción, la clasificación y la explicación. (Bonilla y Rodríguez 1997).

La descripción, en la investigación social va más allá de examinar o identificar, en este caso el concepto es más amplio porque comprende un análisis descriptivo que está especificado en los objetivos de un estudio o investigación descriptiva. Existen diferentes tipos de análisis descriptivos como por ejemplo:

- ✓ Caracterización global del objeto de estudio
- ✓ Determinación de los objetos sociales que tienen ciertas características
- ✓ Descripción del contexto en el cual se presenta cierto fenómeno
- ✓ Descripción de la magnitud del fenómeno
- ✓ Descripción de las propiedades que tiene el objeto de estudio.

- ✓ Descripción de las diferencias que hay, o se presentan entre dos o más subgrupos de la población objeto de estudio.
- ✓ Descripción de las partes, categorías o clases que componen el objeto de estudio.
- ✓ Descripción del desarrollo o la evolución del objeto de estudio.
- ✓ Descripción de las relaciones del objeto de estudio con otros objetos.

La clasificación, es otra función de la investigación social y consiste en clasificar los objetos que se estudian ya sea por grupos, estructuras, proceso, situaciones, etc. Lo fundamental en esta función es categorizar, la cual se lleva a cabo con base en uno o más criterios o características que posean los objetos sociales. Vale la pena aclarar que los criterios pueden ser cualitativos o cuantitativos. Existe una forma especial de clasificar y es la que está constituida por tipologías que se definen de acuerdo a una característica esencial, por ejemplo la conducta que es determinada por la política, la economía, detectar si son sociedades abiertas o cerradas, etc.

La explicación, las personas continuamente se hacen preguntas sobre sucesos del acontecer social, como por ejemplo, Por qué ocurre el fracaso escolar? Por qué se da la delincuencia juvenil? entre otras. Las respuestas a estas preguntas constituyen explicaciones de los fenómenos aludidos y son las ciencias sociales las que se han encargado desde el siglo pasado, de dar respuestas a ciertos sucesos. Las ciencias sociales tratan de cumplir con la explicación estableciendo factores determinantes (psicológicos, económicos, climáticos, raciales, etc.), hasta proposiciones de hipótesis y teorías.

Las explicaciones en las ciencias sociales no son tareas fáciles porque deben enfrentarse a conciliar entre dos enfoques diferentes: la explicación diacrónica, que consiste en la búsqueda de factores antecedentes, históricos o genéticos y, por otro lado, la explicación sincrónica, la cual no contiene referencias temporales. En este último enfoque se distingue tres tipos de explicación: la funcionalista, por leyes y la causal.

Estas tres fases de la investigación social son fundamentales dentro de nuestro trabajo, por cuanto se realizará una descripción sobre la formación integral de la

Secretaría Ejecutiva, en las instituciones de la ciudad de Ambato, en particular en el Instituto Tecnológico Rumiñahui, así como se analizará las funciones de éste tipo de profesionales, identificando sus características, diferencias, categorías, nivel de instrucción y su relación con los demás departamentos administrativos existentes, entre otros aspectos necesarios, que permitan el correcto desempeño de la Secretaría.

Como parte de la clasificación, la realizaremos al determinar si corresponden a instituciones educativas públicas y privadas, así como al asignar funciones y/o responsabilidades a cada integrante del departamento de Secretaría.

La explicación será esencial porque a través del análisis practicado en este trabajo, se identificarán los factores necesarios para lograr la formación integral de la Secretaría, dentro de los cuales podemos encontrar: psicológicos, económicos y sociales, o que provienen de una incorrecta designación de funciones.

1.5. Fases de Investigación social

Herrera y otros (2002)⁸, detallan un protocolo de investigación tanto para la cualitativa como cuantitativa con los siguientes parámetros:

Investigación cuantitativa:

1. Selección y delimitación del tema
2. Justificación del tema seleccionado
3. Elaboración del marco teórico
4. Problematización
5. Delimitación de objetivos
6. Formulación de hipótesis
7. Definición de procedimientos metodológicos
8. Construcción de variables
9. Selección de técnicas de investigación
10. Formulación de esquema tentativo de informe

⁸ HERRERA, E. Luis. MEDINA, F. Arnaldo. NARANJO, L. Galo, Proaño, Jaime (2002). Tutoría de la investigación. Maestría en Gerencia de proyectos Educativos y Sociales. Quito: AFEFCE.

11. Cronograma
12. Bibliografía

Investigación cualitativa:

1. Problematización
2. Construcción teórica del objeto de estudio
3. Recolección de información
4. Procesamiento y análisis de información
5. Reconstrucción de la totalidad concreta: análisis-síntesis
6. Redacción del informe (nueva teoría)
7. Propuesta de solución (Praxis social)

Tamayo y Tamayo (Op. Cit.)⁹, diagrama del proceso de investigación con el siguiente esquema:

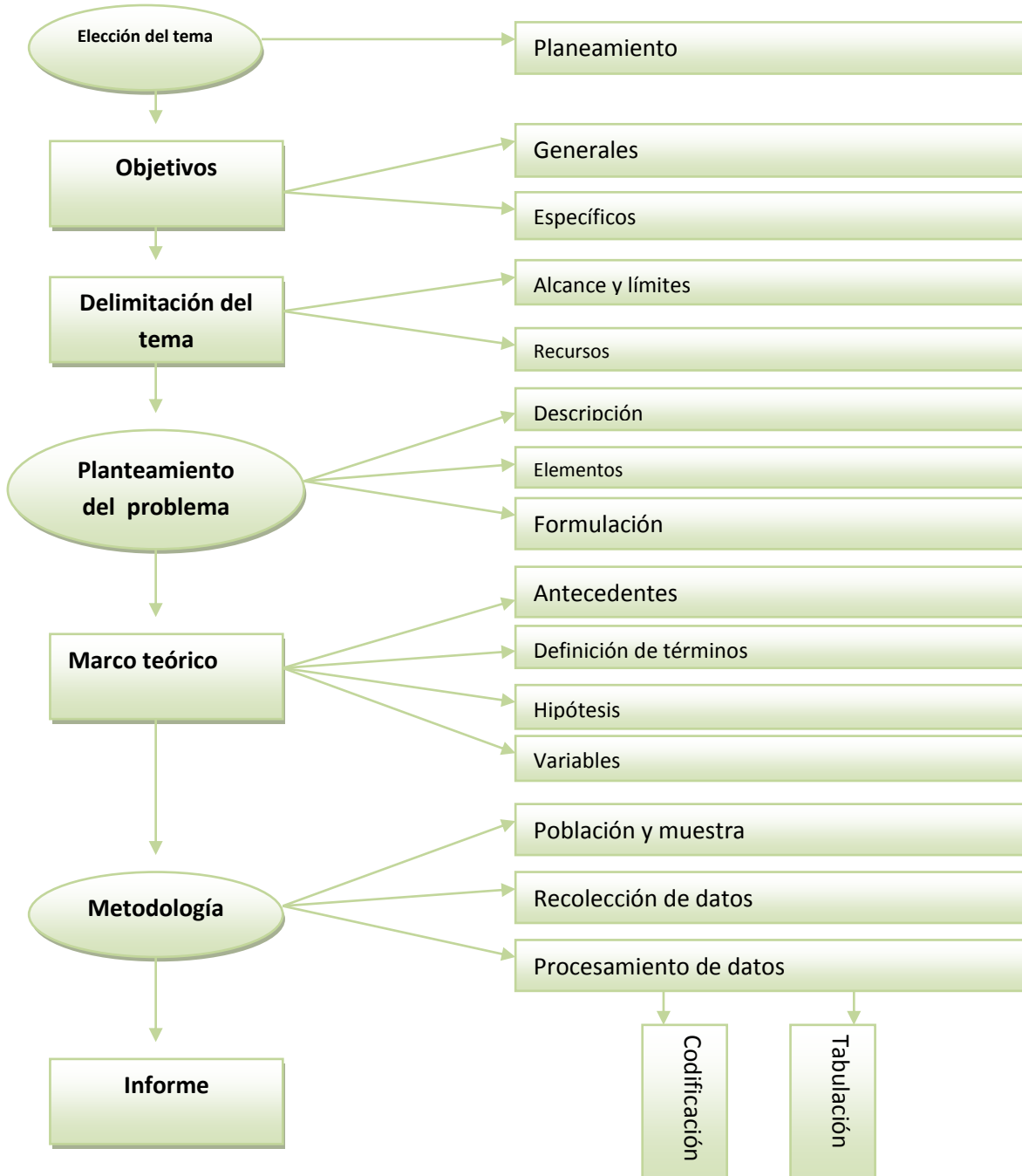


Fig. No. 1 Esquema del proceso de Investigación adaptado de Tamayo y Tamayo.

⁹ TAMAYO & TAMAYO, Mario, (1998). El proceso de la investigación científica. (3era. Edición). México D.F. Editorial LIMUSA, Noriega Editores

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

Todo investigador tiene un importante papel y responsabilidad en el conocimiento de lo social. Dicho conocimiento se constituye en un factor esencial de transformación.



Figura No 2.- Esquema del rol del investigador adaptado de Montaner

El investigador social busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el accionar de las personas estudiadas en un contexto espacial y temporal.

Montaner (2007)¹⁰ en su documento electrónico expresa que “El rol de un investigador, sin importar cual sea su área de conocimiento, es focalizada hacia la búsqueda de la verdad por medio de la sistematización de sus procesos inherentes a la investigación, de tal manera que ésta vaya dirigida al objetivo que se plantea. Mediante esto se evitará emprender actividades que demanden esfuerzos y dinero innecesario que, por otra parte, podría desviar la investigación de su fin último.

En todo caso, la necesidad de investigar está impulsada por la búsqueda de la verdad, donde existe en el investigador una tendencia a ser imparcial, de tal manera que éste sea objetivo ante sus conclusiones y reflexiones.”

Cabe destacar, que esta objetividad es relativa, pues de un modo u otro, la percepción de la realidad que tiene el investigador influye en algún momento en el proceso de investigación. Dicha percepción depende de su sistema de valores.

¹⁰ MONTANER, Hanays. (2007). **Rol del investigador**. [En línea] disponible en: http://www.articulo.org/articulo/1660/rol_del_investigador.html consultado el 31 de agosto de 2010.

Ahora bien, sólo se puede minimizar el efecto de la subjetividad. Si se pretendiera definir la realidad, esto resultaría muy engorroso, pues ella es relativa. Todo lo que un individuo toca o ve es percibido bajo su sistema de valores, convirtiéndose éste en una lente que filtra lo que rodea al individuo, evitando que él pueda ver más allá de su mundo interior.

Es aquí, donde el rol fundamental del investigador es abrirse a nuevas experiencias que generen cambios en sus constructos mentales, que le permita emprender su estudio en beneficio de la sociedad, redundando en mejorar la calidad de vida de la misma.

Al saber que la educación es un proceso de socialización formal de los individuos de una sociedad, a través del cual se provee un servicio educativo, pilar primordial en el progreso del país, debe ser muy considerada y respetada la labor que desempeña cada uno de los servidores que trabajan en este tipo de establecimientos, al proveerles de todas las herramientas y estímulos que todo empleado requiere para su desempeño laboral, en especial al Departamento de Secretaría, que es el eje central de una institución educativa.

Las funciones que realiza actualmente la Secretaria de una institución educativa, como es el caso del Instituto Tecnológico Rumiñahui, las están aplicando, en base a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA), sin embargo este debe constituir un referente para que cada entidad elabore internamente un instructivo sobre las funciones que deberá cumplir cada integrante de esta área, a fin de delimitar funciones, dividir el trabajo, asignar responsabilidades y lograr un correcto desempeño de los profesionales que integran dicho departamento.

Será importante también considerar la necesidad de que los profesionales que desempeñan la labor secretarial, estén vinculados directamente a la actividad que realicen, considerando que en la investigación realizada existen secretarias (os) que no cuentan con el título en relación a su desempeño laboral, es decir actúan en base a experiencias, métodos y técnicas, que no permiten realizar un trabajo eficiente.

La formación integral de éste profesional depende también de las buenas relaciones en el medio en el que se desenvuelve, de los estímulos y motivación, del trabajo en

equipo, de la creatividad e interés por cumplir su trabajo, y el mantener los valores éticos y morales en cada una de las actividades que desempeña.

Estos factores muy esenciales para el trabajo diario de la Secretaria, en muchos de los casos no son considerados por los Administradores de este tipo de entidades, haciendo que el trabajo se convierta en una obligación, antes que en una forma de querer proporcionar un servicio de calidad y acorde a las exigencias del contexto en el que se desarrolla.

CAPÍTULO II

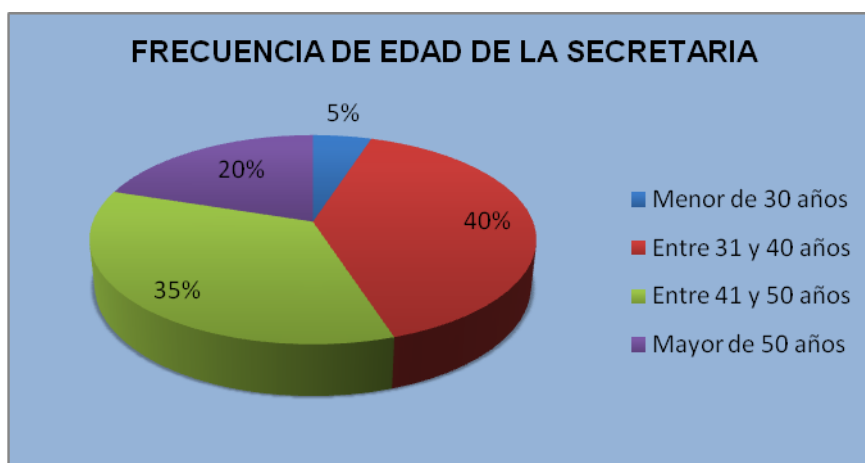
LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI DE LA CIUDAD DE AMBATO.

1. EDAD

TABLA No.1

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Menor de 30 años	1	5
Entre 31 y 40 años	8	40
Entre 41 y 50 años	7	35
Mayor de 50 años	4	20
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 1



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato Año 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 40% de las secretarías encuestadas manifiestan que su edad está entre los 31 y 40 años de edad.

El 35% indican que su edad se encuentra entre 41 a 50 años.

El 20% de las encuestas señalan que la edad de las secretarías es mayor a 50 años.

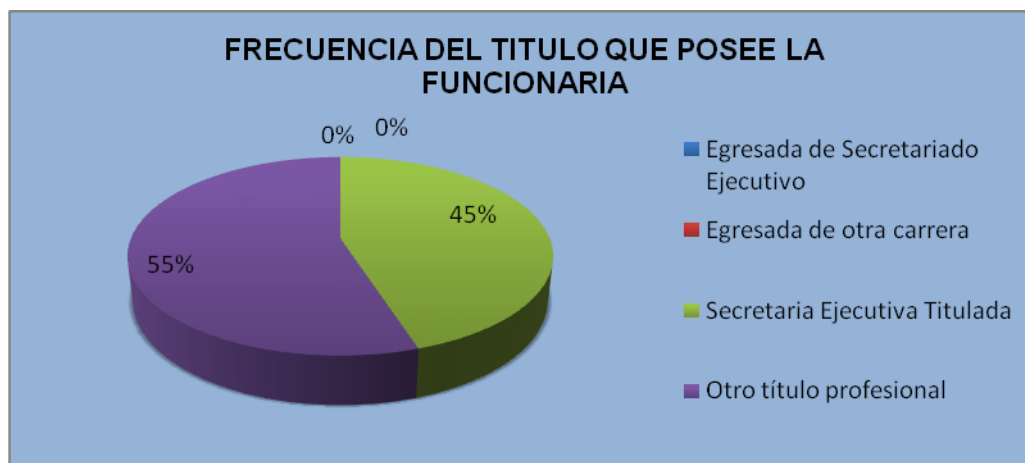
Finalmente el 5% muestran que la edad de la secretaria es menor a los 30 años.

2. TÍTULO QUE POSEE

TABLA No. 2

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Egresada de Secretariado Ejecutivo	0	0%
Egresada de otra carrera	0	0%
Secretaria Ejecutiva Titulada	9	45%
Otro título profesional	11	55%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO No. 2



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede identificar que el 55% de secretarías encuestadas indican que han obtenido otro título profesional.

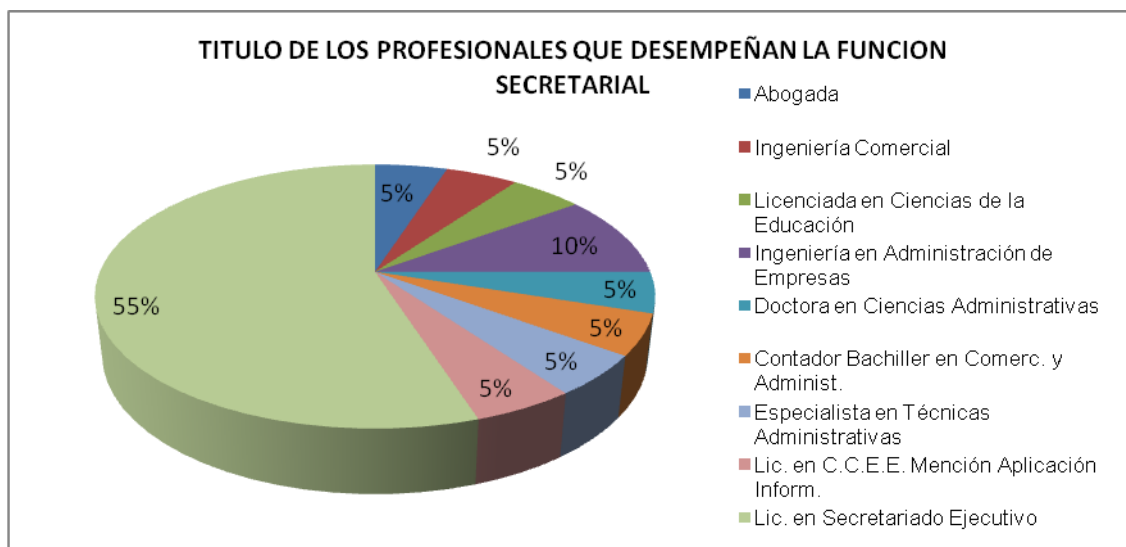
El 45% manifiesta que su título es de Secretaria Ejecutiva Titulada, lo que le permite desarrollar su trabajo de manera profesional.

3. SI SU RESPUESTA ANTERIOR RESPONDE AL LITERAL (4), ¿QUÉ TÍTULO POSEE?

TABLA No. 3

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Abogada	1	5
Ingeniería Comercial	1	5
Licenciada en Ciencias de la Educación	1	5
Ingeniería en Administración de Empresas	2	10
Doctora en Ciencias Administrativas	1	5
Contador Bachiller en Comerc. y Administ.	1	5
Especialista en Técnicas Administrativas	1	5
Lic. en C.C.E.E. Mención Aplicación Inform.	1	5
Lic. en Secretariado Ejecutivo	11	55
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 3



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 55% de las secretarías encuestadas manifiestan que su título es de Licenciada en Secretariado Ejecutivo, es por ello que realizan su labor diaria de manera eficaz.

El 5% indican que el título obtenido es de Abogada.

El otro 5% manifiestan que han obtenido su título en Ingeniería Comercial.

El 5% de las encuestas señalan que tienen el título de Licenciadas en Ciencias de la Educación.

El 10% de las encuestas muestran que el título obtenido es de Ingeniería en Administración de Empresas.

El 5% señalan que el título que obtuvieron es de Doctora en Ciencias Administrativas.

El 5% indica que su título es de Bachiller Contador en Comercio y Administración.

El 5% dice que es de Especialistas en Técnicas Administrativas.

Y finalmente el 5% indica que su título es de Licenciada en Aplicaciones Informáticas.

4. LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:

TABLA No. 4

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Privada	2	10
Pública	18	90
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 4



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 90% de las secretarías encuestadas manifiestan que el título fue obtenido en una Institución Pública.

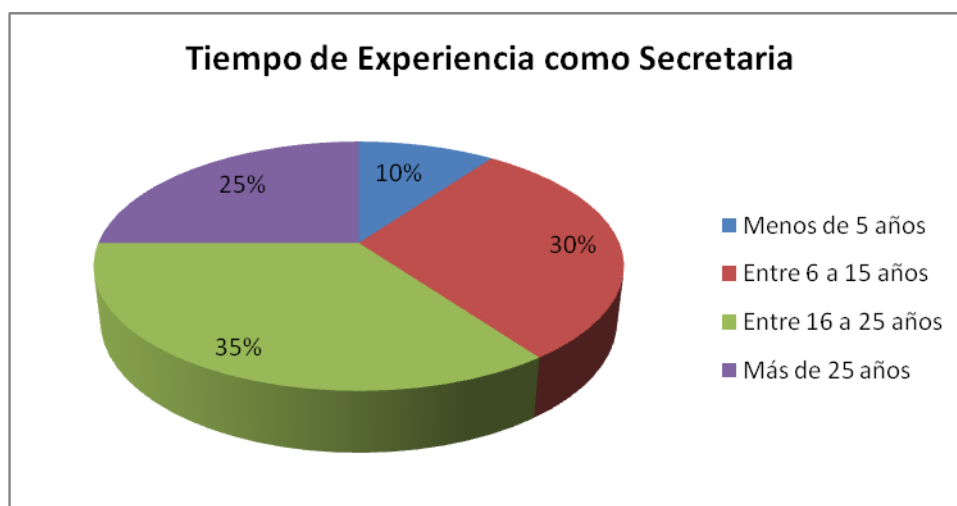
El 10% manifiesta que su título lo obtuvieron en una institución Privada.

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

TABLA No. 5

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Menos de 5 años	2	10
Entre 6 a 15 años	6	30
Entre 16 a 25 años	7	35
Más de 25 años	5	25
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 5



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 35% de las secretarías encuestadas señalan que tienen entre 16 a 25 años de experiencia en su trabajo, lo que les permite desarrollarse de mejor manera dentro de las actividades secretariales.

El 30% indican que la experiencia es entre 6 a 15 años.

El 25% de las encuestas señalan que su experiencia es más de 25 años.

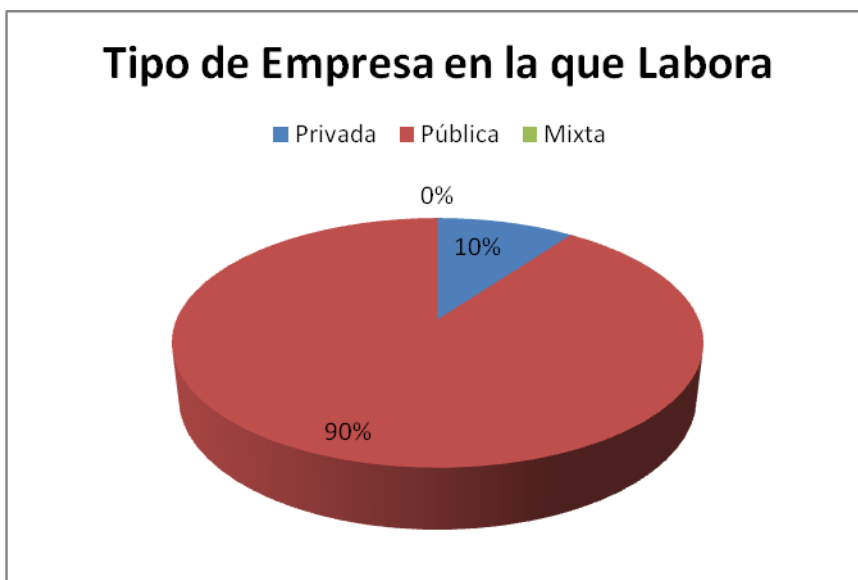
Finalmente el 10% muestran que la experiencia de las secretarías es de menos de 5 años.

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

TABLA No. 6

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Privada	2	10
Pública	18	90
Mixta	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 6



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 90% de las secretarías encuestadas muestran que la entidad donde laboran pertenece al sector Público.

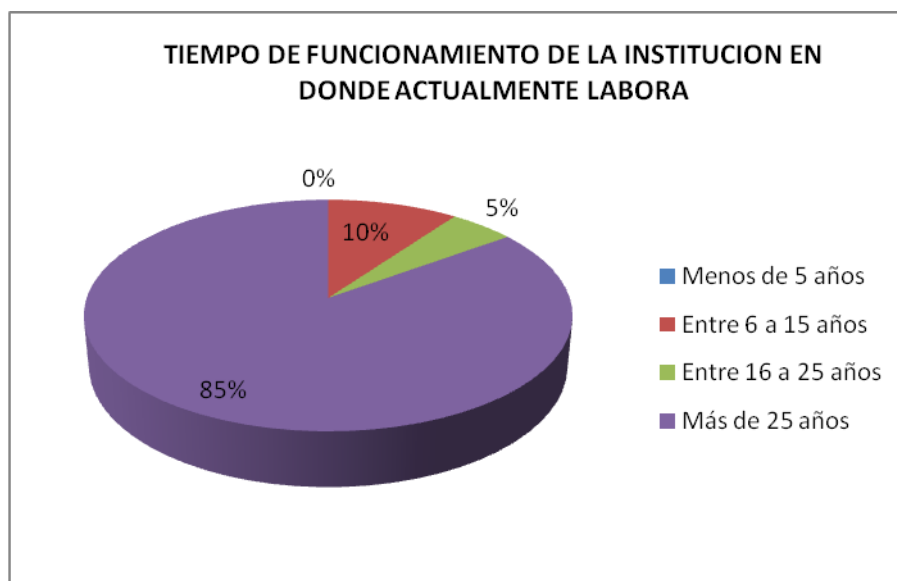
El 10% indican que la institución donde laboran es una entidad Privada.

7. ¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?

TABLA No. 7

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Menos de 5 años	0	0
Entre 6 a 15 años	2	10
Entre 16 a 25 años	1	5
Más de 25 años	17	85
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 7



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede identificar que el 85% de secretarías encuestadas indican que tienen más de 25 años de funcionamiento la entidad en donde laboran.

El 10% señalan que la empresa donde laboran tienen menos de 25 años de funcionamiento.

El 5% de las encuestas expresan que la institución donde laboran, están entre los 16 a 25 años de funcionamiento.

2.1 La Autoformación

La profesión de la secretaria exige un proceso de aprendizaje y desarrollo de técnicas y estudios muy diversos.

Disponer de conocimientos mínimos sobre las distintas materias no es suficiente, ya que las necesidades empresariales cambian continuamente. Debido a ello, la persona que ocupa el cargo de Secretaria debe someterse a una permanente actualización y especialización de sus conocimientos.

Una buena secretaria debe actualizar de forma periódica sus conocimientos, para mantenerse constantemente al día en todos los avances que afecten a su profesión.¹¹

Este proceso de autoformación en caso de las Secretarias que laboran en el Instituto Tecnológico Rumiñahui, resulta necesario e indispensable, especialmente en aspectos referentes a manejo de nueva tecnología, y otros que permitan elevar los niveles de conocimientos y facilitar su desempeño laboral.

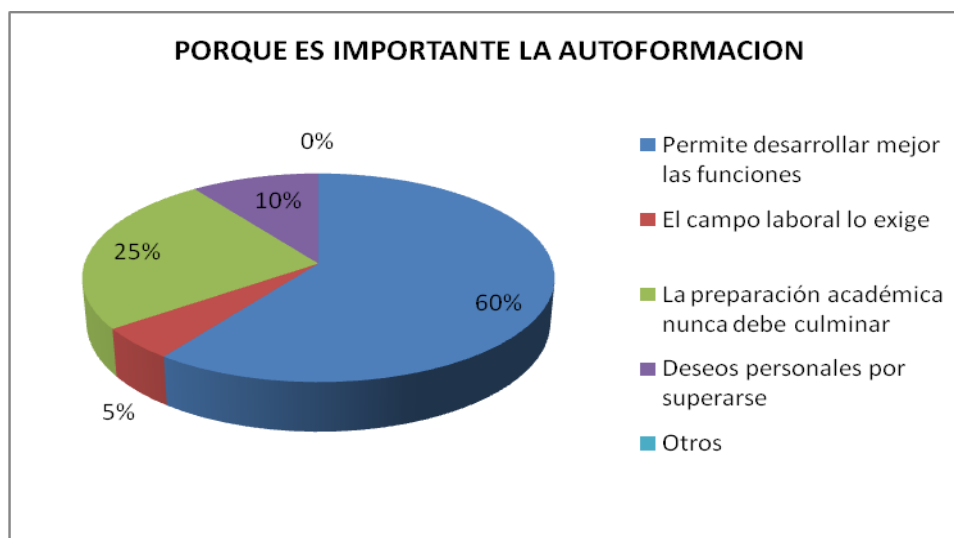
¹¹ Enciclopedia de la Secretaria, Océano Volumen 1, Grupo Editorial 1.

8. A SU CRITERIO, ¿POR QUÉ CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACIÓN?

TABLA No. 8

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Permite desarrollar mejor las funciones	12	60
El campo laboral lo exige	1	5
La preparación académica nunca debe culminar	5	25
Deseos personales por superarse	2	10
Otros	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 8



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede identificar que el 60% de secretarías encuestadas expresan que es importante la autoformación porque les permite desarrollar mejor las funciones dentro del departamento de Secretaría.

El 25% señalan que es importante la autoformación mediante la preparación académica, puesto que nunca debe culminar.

El 10% de las encuestas expresan que es relevante la autoformación ya que los deseos personales por superarse siempre deben prevalecer en una profesional en el área de la secretaría.

Finalmente el 5% indican que es porque el campo laboral así lo exige.

2.1.1. Importancia en la sociedad

En un mercado de trabajo competitivo, las empresas aumentan sus exigencias a la hora de contratar los servicios de un profesional, por los avances tecnológicos y de comunicación. Los estudios realizados, la experiencia acumulada y las cualidades personales son fundamentales para valorar la idoneidad del aspirante al cargo de secretaria.

He comprobado que nosotras las secretarias, desarrollamos un papel muy importante en todas las Empresas, Instituciones particulares y fiscales, respectivamente, constatándolo principalmente en el Instituto Tecnológico Rumiñahui, de la ciudad de Ambato, al evidenciar el rol protagónico que cumple la Secretaría, como ente auxiliar o de apoyo para la administración, que controla los archivos de información de la empresa y facilita la misma a todos los departamentos existentes en la entidad, generando procesos operativos oportunos en favor de alcanzar las metas del establecimiento.

2.1.2 Medios utilizados para la autoformación

De acuerdo a Elvira Zúñiga y Guillermo Mora, en su texto Gestión Secretarial, anotan que: es indispensable que la persona que desee desempeñarse como secretaria o secretario se preocupe por alcanzar un excelente nivel académico en áreas de lenguaje y comunicación, idiomas, (especialmente inglés), redacción y administración de documentos, toma y transcripción de dictados, técnicas de oficina, administración de recursos empresariales, manejo de clientes y ventas, y habilidades ejecutivas (liderazgo, organización de eventos, manejo del tiempo, toma de

decisiones, resolución de problemas, desempeño bajo presión, manejo de prioridades) que le permitan alcanzar sus objetivos en el campo laboral.¹²

La Enciclopedia de la Secretaria dice que los medios utilizados para la autoformación más frecuentes suelen estar en los campos que se enuncian a continuación:

Computación:- Para conseguir un correcto manejo de la computadora, la secretaria tiene que conocer las innovaciones en los distintos programas de aplicación en la oficina, como tratamiento de textos, contabilidad, etc.

Idiomas.- Aunque se tengan buenos conocimientos de un idioma, hay un léxico especializado y expresiones propias de la relación comercial que no suelen aprenderse en los cursos convencionales y que es necesario dominar. También es conveniente conocer el vocabulario específico relacionado con la actividad de la empresa.

Como se manifiesta en el texto Guía: Formación y Promoción Profesional, la Secretaria debe analizar las alternativas de capacitación, debiendo considerar lo siguiente:

- Qué curso necesita para atender las necesidades derivadas del empleo que ocupa
- Qué tipo de formación, en general requiere para satisfacer sus inquietudes profesionales

En cualquier caso la necesidad de autoformación profesional siempre estará encaminada a lograr un objetivo vital: ponerse al día en las técnicas secretariales.

Cuando la secretaria busca el apoyo de la empresa para capacitarse, es conveniente que manifieste a su jefe las razones por las cuales los conocimientos que adquiriera redundarán en beneficio de la empresa; más aún considerando el

¹²ZUÑIGA, Elvira y Mora, Guillermo. Gestión Secretarial, pág.8, Editora: S. Patricia Algarra R. 1999

sector educativo en el cual se desenvuelve por cuanto se van actualizando los sistemas informáticos de acuerdo con los cambios en las reformas legales de los bachilleratos en ciencias y técnico, en cuanto a mallas curriculares, promedios de pases de año, distributivos de trabajo, horarios, sistemas de archivo y otros aspectos inherentes al ámbito educativo en los que se encuentran inmersos el profesional de Secretaría, por lo que es necesario su actualización permanente.

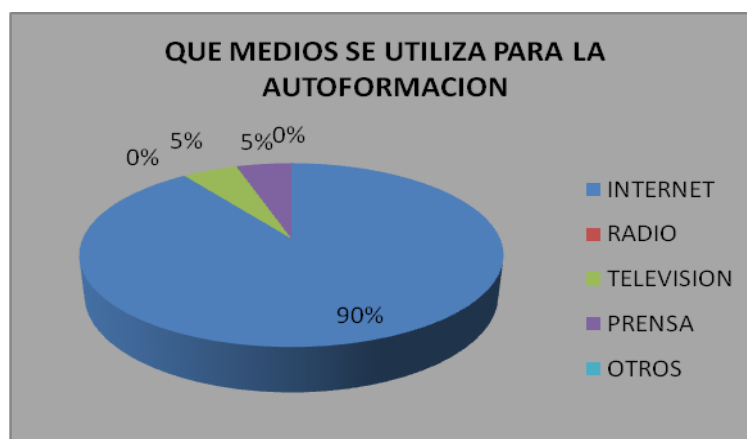
Cabe recalcar que en muchos casos esta autoformación es financiada por el mismo profesional en su deseo de actualizarse y capacitarse sobre determinados temas, por el hecho de ser una institución pública en donde los recursos del Estado no son suficientes para financiar este tipo de eventos, así también es importante mencionar que en muchas ocasiones existe falta de comprensión para facilitar la autorización por parte de las autoridades del establecimiento para la asistencia a este tipo de capacitaciones por evitar la no atención del departamento de secretaria.

9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

TABLA No. 9

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
INTERNET	18	90
RADIO	0	0
TELEVISION	1	5
PRENSA	1	5
OTROS	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 9



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 90% de las secretarias encuestadas expresan que el medio más utilizado para la autoformación es el Internet.

El 5% indican que es la televisión una forma que se utiliza para la autoformación.

Finalmente el 5% señalan que la prensa es un medio que se puede utilizar para la autoformación de una profesional en el área de la Secretaría.

2.1.3 Las actividades de autoformación

De acuerdo a lo mencionado por Patricia Burneo Mora, en el texto Guía: Formación y Promoción Profesional, que indica que con una formación sólida basada en el carácter, inteligencia y cultura, su acoplamiento al trabajo se realizará sólidamente y en forma rápida, debiendo tener en cuenta que no hay que “saber hacer” sino el “saber cómo hay que hacer”, esto encierra una combinación de lo mental y lo físico, los conocimientos y la experiencia.

La secretaria debe actualizar periódicamente sus conocimientos y mantenerse al día en los avances que afecten a su profesión. Entre las actividades más frecuentes tenemos:

- ✓ **Computación:** Debe conocer las innovaciones en los distintos programas de aplicación en la oficina, como tratamiento de textos, contabilidad, entre otros.
- ✓ **Derecho.-** Siempre es necesario conocer las bases legales en las que se sustenta nuestro trabajo, y además por la rectificación que pueda haber o por las nuevas leyes que se dicten.
- ✓ **Redacción.-** Es conveniente que la secretaria se actualice en Redacción Comercial y Administrativa, de acuerdo al nivel de su trabajo y a sus necesidades.
- ✓ **Relaciones Humanas.-** A pesar de que depende de nuestro carácter y tacto, es importante asistir a cursos o seminarios que nos ayudarán en nuestras relaciones.
- ✓ **Técnicas de Archivo.-** Las comunicaciones constituyen el alma de la oficina y el adecuado manejo de ellas permite que los negocios cuenten con valiosas referencias para futuras consultas.
- ✓ **Organización de oficinas.-** En toda actividad empresarial es necesario conocer cómo está organizada la oficina y la relación que existe entre las diferentes funciones. Aún cuando la secretaria tenga nociones sobre lo que es la organización, es indispensable que mejore sus conocimientos para que pueda identificar acertadamente los elementos administrativos de la oficina.
- ✓ **Mecanografía.-** Materia básica para la Secretaria porque la mayor parte de su trabajo consiste en la escritura de documentos que se generan en la oficina, debiéndolo hacer con rapidez, sin errores ni faltas ortográficas, con buena apariencia y absoluta limpieza.
- ✓ **Taquigrafía.-** Entre los conocimientos básicos de la Secretaria sigue siendo importante el dominio de la taquigrafía, técnica que permite tomar un dictado

mediante signos establecidos y con la misma velocidad con que una persona habla.

- ✓ **Ortografía.**- Esta parte de la gramática enseña a escribir correctamente una lengua. Los errores ortográficos hablan mal de la capacidad de la Secretaria y si bien es cierto ella es responsable de mecanografiar la correspondencia, no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.
- ✓ **Manejo de equipos de oficina.**- Para que la Secretaria pueda desempeñarse con eficiencia requiere del conocimiento general de los equipos de la oficina, que le ahorrarán un tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.
- ✓ **Relaciones Públicas.**- La Secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, por lo tanto se convierte en un factor decisivo dentro de la gestión institucional.¹³

Este enfoque plantea especialmente al saber hacer pero en contextos reales, es decir en el lugar de los hechos, aplicando las distintas destrezas, habilidades y competencias profesionales para el desarrollo de una determinada actividad, tratando de solucionar los problemas por lo que será necesario para este correcto desempeño especializarse y capacitarse en diferentes áreas, de esta manera mejorar su rendimiento, agilizar los procesos y brindar un servicio de calidad.

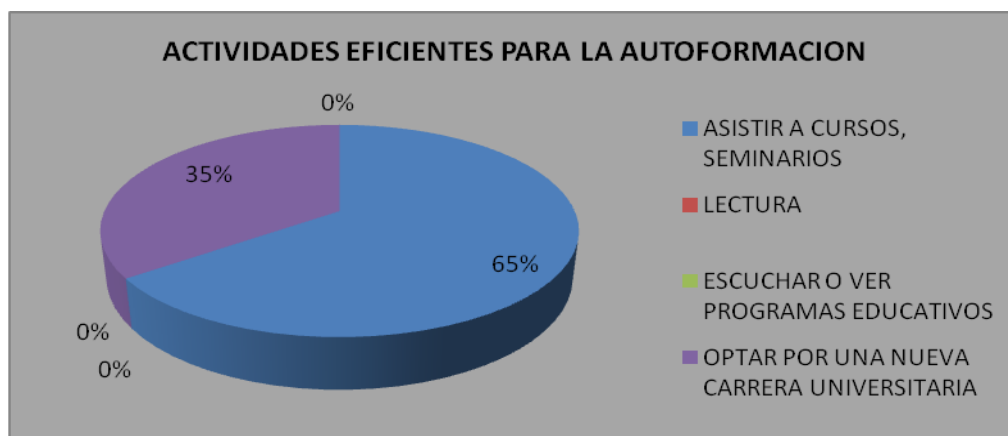
¹³ BURNEO, Patricia, Formación y Promoción Profesional, pág. 51, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, 2004.

10. ¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN, CUÁLES CONSIDERA QUE SON LAS MÁS EFICIENTES?

TABLA No. 10

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
ASISTIR A CURSOS, SEMINARIOS	13	65
LECTURA	0	0
ESCUCHAR O VER PROGRAMAS EDUCATIVOS	0	0
OPTAR POR UNA NUEVA CARRERA UNIVERSITARIA	7	35
OTRAS	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 10



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos analizar que el 65% de las secretarías encuestadas expresan que las actividades que utilizan para la autoformación es el asistir a cursos y a seminarios, a fin de capacitarse en varios aspectos que una secretaria debe mantener.

El 35% manifiestan que una de las actividades para la autoformación es optar por una nueva carrera universitaria.

2.2. Gestión y Liderazgo

Los especialistas en teoría de la organización coinciden que el liderazgo es una forma especial de poder. Igual que la autoridad, el liderazgo es una categoría de poder cuyo incremento de influencia va más allá del adjudicado a una persona en alguna instancia organizativa particular.

El liderazgo es algo que se atribuye a la gente por sus seguidores y se puede dar en cualquier grupo de personas de una organización o institución.

Liderazgo es la persuasión de los individuos y la innovación en ideas y toma de decisiones la que diferencia el liderazgo de la simple posesión del poder” (HALL, H., Richard, 1996: 149).¹⁴

El liderazgo implica trabajar por medio de individuos y grupos con el fin de alcanzar objetivos, pero éstos pueden diferir de los propios de la organización o representar tan sólo una parte de ellos. La diferencia esencial entre los conceptos de gestión y liderazgo es la frase "objetivos de la organización".

La distinción fundamental entre gestión y liderazgo es que los directivos son responsables de los objetivos de la organización mientras que los líderes pueden responsabilizarse tan sólo de un segmento de dichos objetivos. Las habilidades que deben poseer los líderes y directivos se clasifican en tres categorías generales: (Técnicas, Humanas y Conceptuales).¹⁵

Se manifiesta también Patricia Burneo Mora que las cualidades esenciales de la Secretaria son las de una persona líder en su vida personal y profesional, y se podrían resumir así:

¹⁴ www.eumed.net/tesis/2006/asc/4m.htm

¹⁵ www.medigraphic.com/espanol/e-htms/e-quebra/lq2003/e-lq03-1/em.lq03h.htm

- Responsabilidad y ética profesional
- Capacidad para entenderse con los demás
- Lealtad, honestidad e integridad
- Creatividad, iniciativa y sentido común
- Dinamismo y buen juicio
- Presentación personal impecable
- Sentido de constante superación
- Capacidad de entender y asimilar situaciones nuevas
- Fuerza de voluntad para desarrollar el sentido de persistencia
- Sentido del humor que le ayude a sobre pasar las dificultades
- Y, sobre todo, autocontrol

La sabiduría de la secretaria sugiere una perspectiva ponderada de la vida, un sentido del equilibrio, una comprensión de cómo se aplican y se relacionan, unas con otras, las diversas partes y principios, contempla el juicio, el discernimiento y la inteligencia.

La secretaria líder basada en principios es una mujer de carácter, que trabaja competentemente, sobre la base de principios naturales, y sitúa a éstos en el centro de su vida, en sus relaciones con los demás. El desafío consiste en ser una luz, no un juez, en ser un modelo, no un crítico destructivo, sino un crítico constructivo.

ACTITUDES QUE DEBE TENER UNA SECRETARIA LIDER:

- Pensar por sí mismo
- Sabe quién es y qué quiere hacer de su vida
- Controla sus sentimientos
- Desarrolla en mayor medida la objetividad
- Sus motivaciones son internas o externas, según se requiera
- Practica constantemente el sentido de adaptación
- Estar dispuesto a aprender del fracaso
- Propiciar y aplicar el sentido del humor
- Es capaz de tomarse su propio descanso

- Da y recibe amor
- Ha aprendido a aceptarse como es en busca del crecimiento y desarrollo personal.

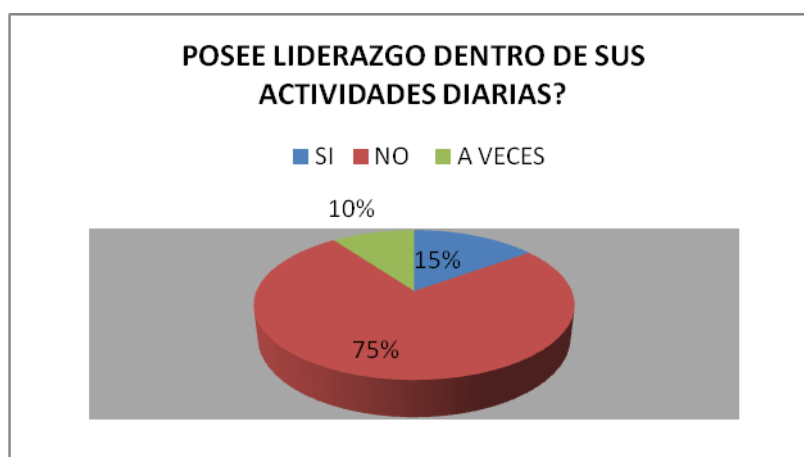
La secretaria constituye un líder por cuanto está inmiscuida dentro de un grupo organizacional, al cual debe proveer de información ágil y oportuna, para lo cual deberá disponer de todos los elementos referentes al liderazgo como son: confianza en sí misma, capacidad en el desarrollo de su trabajo, inteligencia emocional, entre otros, para el eficiente progreso en su trabajo.

11. ¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA No. 11

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	3	15
NO	15	75
A VECES	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 11



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede identificar que el 75% de secretarias encuestadas expresan que no poseen liderazgo en las actividades que desarrollan dentro de la Institución.

El 15% señalan que si tiene liderazgo en las actividades que desarrollan dentro de la Institución.

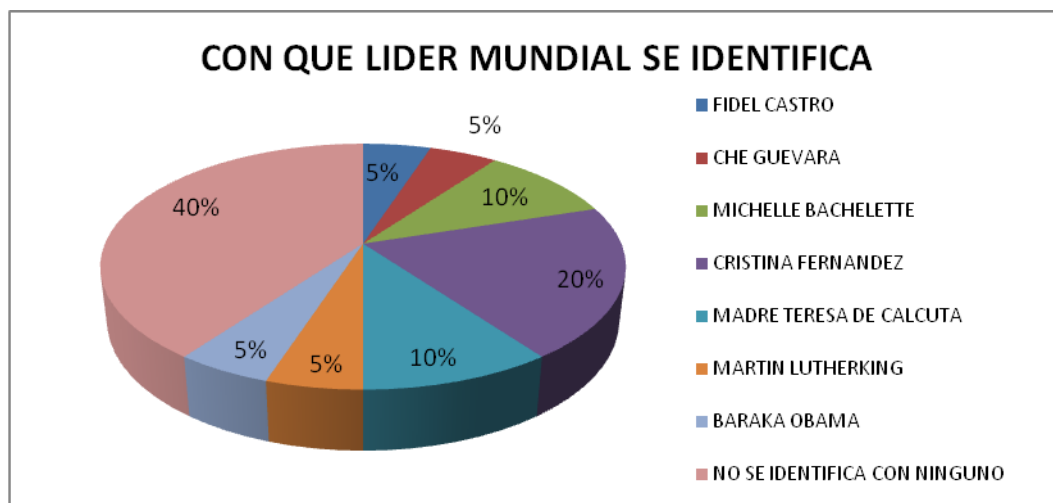
Finalmente el 10% de las encuestas demuestran que a veces tienen liderazgo en las actividades que realizan en la entidad donde laboran.

12. SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA, ¿CON QUÉ LIDER RECONOCIDO A NIVEL MUNDIAL SE IDENTIFICA Y POR QUÉ?

TABLA No. 12

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
FIDEL CASTRO	1	5
CHE GUEVARA	1	5
MICHELLE BACHELETTE	2	10
CRISTINA FERNANDEZ	4	20
MADRE TERESA DE CALCUTA	2	10
MARTIN LUTHERKING	1	5
BARAKA OBAMA	1	5
NO SE IDENTIFICA CON NINGUNO	8	40
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 12



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede identificar que el 40% de secretarias encuestadas demuestran que no se identifican con ningún líder a nivel mundial.

El 20% señalan que con el líder mundial que se identifican es con Cristina Fernández, reconocida mujer a nivel mundial.

El 10% de las encuestas expresan que con el líder que se identifican es con la Madre Teresa de Calcuta.

Con lo que respecta al 10% dicen que se identifican con Michelle Bachelette

El 5% manifiesta que se identifican con el mundialmente conocido Che Guevara.

El 5% indican que el líder mundial con el que se identifican es con Martin Luther King.

El otro 5% señalan que se identifican con el Sr. Baraka Obama, Presidente de los Estados Unidos.

Finalmente el 5% dice que el líder con el cual se identifican es el Cubano Fidel Castro.

2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo

La Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. No es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.¹⁶

Dentro de la inteligencia emocional se encuentran puntos importantes como la Autoconciencia que se refiere a la capacidad de saber qué motivos tenemos para reaccionar de una determinada manera; está el control emocional que es la capacidad de controlar nuestros estados anímicos; la motivación; lo que nos ayuda a obtener nuestros objetivos con mayor facilidad, punto muy importante si nos estamos refiriendo a un líder, la empatía, condición que para un líder es de mucha ayuda ya que éste sentido permite con mucha facilidad adelantarse a posibles reacciones que puedan tener nuestros seguidores, y el manejo de las relaciones.

La inteligencia emocional aplicada al liderazgo no es dominación, sino el arte de persuadir a la gente para que trabaje hacia un objetivo común.¹⁷

Este es un elemento fundamental el cual se debe considerar dentro de su trabajo, tomando en cuenta la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, así como la habilidad para manejarlos en el desarrollo diario de las actividades.

Las autoridades del establecimiento y jefe departamental del Instituto Rumiñahui, en cada uno de sus espacios de trabajo debe promover el desarrollo personal, la existencia de muy buenas relaciones humanas entre sus colaboradores mediante la motivación, el trabajo en equipo, talleres de socialización y otros que permitan integrar al personal para conformar esfuerzos y resolver los distintos temas personales y laborales.

¹⁶ http://www.inteligencia-emocional.org/ie_en_la_educacion/elorigendelainteligenciaemocional.htm

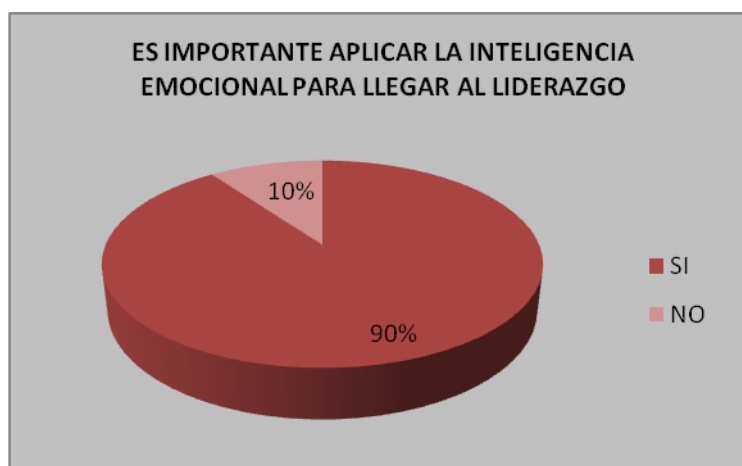
¹⁷ <http://pdf.rincondelvago.com/inteligencia-emocional-aplicada-al-liderazgo.html>

13.¿CONSIDERA UD. IMPORTANTE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LLEGAR A UN BUEN LIDERAZGO, POR QUÉ?

TABLA No. 13

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	18	90
NO	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 13



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 90% de las secretarias encuestadas expresan que es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar al liderazgo dentro de la entidad donde laboran.

El 10% manifiestan que no es relevante aplicar la inteligencia emocional para llegar al liderazgo.

2.3. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva

Expresa Jackeline A. Becerra Reyes): Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de técnicas apropiadas para el cargo que desarrollará, tales como son:

- Técnicas de archivo.
- Técnicas de oficina
- Digitación o mecanografía.
- Uso apropiado del teléfono
- Manejo y organización de la agenda
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- Manejo adecuado de documentos.
- Conocimiento y dominio del idioma del país.¹⁸

Por otro lado Elvira Zúñiga y Guillermo Mora en el Texto Gestión Secretarial, manifiesta que, El exigente y competitivo mercado laboral requiere secretarias y secretarios académicamente muy bien preparados, que posean cualidades, actitudes, destrezas y habilidades para enfrentar eficientemente el quehacer diario de las oficinas.

La Secretaria Ejecutiva debe disponer de un sin número de competencias para el ejercicio de su profesión, muchas de estas representan habilidades innatas que son propias del individuo, así como son adquiridas otras ya en el contexto de su desempeño o en la vida real, esto no impide que nos capacitemos y actualicemos en nuevas técnicas referentes al manejo adecuado de este departamento, más aún considerando los avances tecnológicos y que muchos profesionales no disponen del título referente a la función que desempeñan. Esto permitirá cumplir con eficiencia el trabajo de la secretaria, por ello la importancia de construir este manual a fin de establecer un medio a través del cual los profesionales vinculados a esta rama puedan tener un referente en su trabajo.

¹⁸ <http://www.scribd.com/doc.5706418/Nuevo-perfil-de-la-secretaria-y-Asistente-Administrativa>

2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina

Enuncia Elvira Zúñiga y Guillermo Mora que: El correcto manejo y eficiente uso de los equipos y herramientas auxiliares que tienen las empresas deben ser el reto permanente de los secretarios y secretarias, ya que no pueden quedarse rezagados de los avances tecnológicos.

- ✓ **La Máquina de Escribir.-** Es una herramienta necesaria para el funcionamiento de una oficina. Hoy el mercado ofrece las computadoras y máquinas de escribir electrónicas con memoria integrada, memory flash, cds, entre otros, que facilitan enormemente la actividad mecanográfica.
- ✓ **Fotocopiadora.-** Actualmente existen equipos que utilizan técnicas de tratamiento electrónico de la imagen, que reproducen fotografías en sus colores originales.
- ✓ **Retroproyector de Acetatos.-** Es utilizado en algunas empresas para facilitar la presentación de conferencias, reuniones de grupos y demostraciones, entre otras. Hay algunos que conectados al computador proyectan directamente lo que tiene en pantalla.
- ✓ **Video Grabadoras y Televisores.-** Facilitan y dinamizan las reuniones que utilizan películas como material de apoyo.
- ✓ **Grabadora.-** Este equipo no debe faltar en las oficinas, es útil cuando se necesita grabar conferencias, información e instrucciones de los directivos cuando se van a ausentar por algún tiempo o para grabar una reunión que requiera acta.
- ✓ **Escáner.-** Es un dispositivo que lee texto, imágenes y códigos de barras, y digitaliza fotos fijas. El escáner de texto y código de barras reconoce los códigos y las letras impresas y los transforma en código digital. El escáner gráfico convierte una imagen impresa en una imagen de video (gráficos con trama) sin reconocer el contenido real del texto o figura.

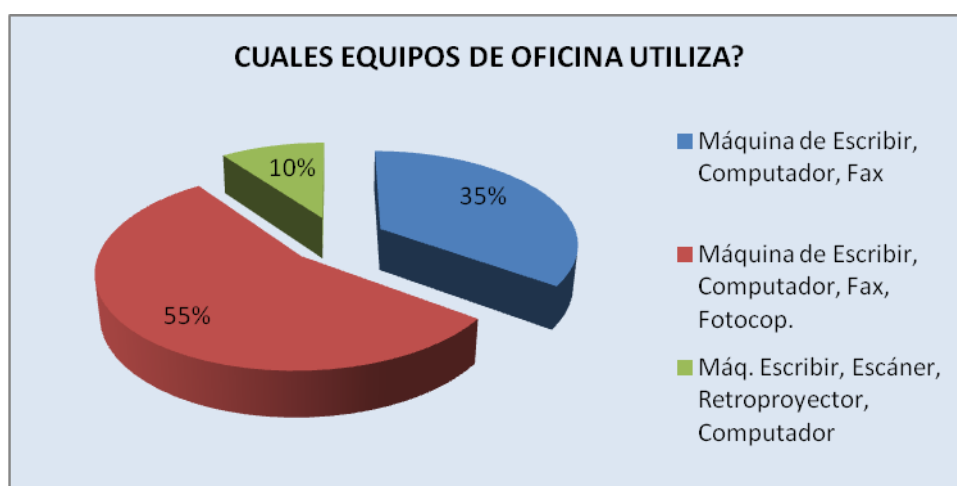
El manejo de los diferentes equipos y tecnología en el departamento de secretaria debe llevarse a cabo por todo el personal involucrado en esta oficina, por esto la importancia de conocer sobre el funcionamiento y forma de operar cada uno de estas herramientas que dispone el departamento o institución a fin de optimizar el tiempo y emplear correctamente los recursos de la institución. Las autoridades deben incluir en su planeación la capacitación permanente del personal de esta área en el manejo de tecnología actual, a fin de promover su correcto desempeño.

14. DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA, CUÁLES SON LOS QUE USTED UTILIZA:

TABLA No. 14

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Máquina de Escribir, Computador, Fax	7	35
Máquina de Escribir, Computador, Fax, Fotocop.	11	55
Máq. Escribir, Escáner, Retroproyector, Computador	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 14



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 55% de las secretarías encuestadas manifiestan que los equipos que más utilizan son: Máquina de escribir, Computador, fax, y fotocopidora; importantes para el mejor desarrollo de la actividad secretarial

El 35% manifiesta que los equipos son: Máquina de Escribir, Computador y Fax, equipos indispensables para la labor diaria.

Finalmente el 10% manifiesta que son: Máquina de Escribir, Escáner, Retroproyector, Computador.

2.3.2 Organización y clasificación del archivo

El archivo es el lugar donde se guarda la documentación constituida por el conjunto de papeles, documentos y correspondencia que proviene de las actividades o negocios de una empresa, entidad, una persona natural o jurídica.

En una organización moderna es de gran importancia la correcta y adecuada administración de la documentación, el debido trámite de la correspondencia y su preservación.

La secretaria ejecutiva que tiene a su cargo archivos, debe conocer y aplicar las normas establecidas para su manejo, mantenerlo al día. Una secretaria con conocimientos de técnicas de archivo no tendrá ningún problema de ubicar inmediatamente la documentación en el momento que le sea requerido.

Además debe estar consciente que la información que maneja es muy importante por lo que deberá establecer mecanismos de organización del archivo y mantener un control y cuidado de todos los documentos que justifican las distintas tareas y procesos de la entidad.

Equipo y Elementos del Archivo

Para la organización del archivo es preciso contar no solamente con el espacio físico adecuado sino también con el mobiliario y accesorios apropiados.

- Archivadores
- Carpetas colgantes o phenthaflex
- Carpetas de cartón
- Índices o pestañas plásticas
- Índices alfabéticos
- Índices numéricos
- Cartones separadores¹⁹

La organización correcta de un archivo facilita la disponibilidad de cualquier documento que sea requerido, y proporciona en forma oportuna información necesaria en la ejecución de los distintos procesos, en el caso de nuestra institución se maneja información propia de la entidad, de sus departamentos administrativos, de logística, estudiantes y padres de familia, este archivo se clasifica por asuntos, por dependencias y en orden cronológico, para lo cual se dispone del mobiliario y suministros que permiten una adecuada organización de los documentos. Además como parte de este sistema se dispone de un registro para el control de comunicaciones enviadas y recibidas.

15. ¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

TABLA No. 15

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	16	80
NO	4	20
TOTAL	20	100

¹⁹ Módulo: Curso de perfeccionamiento de la actividad secretarial, Contraloría General del Estado, pág. 25, 2010

GRÁFICO No. 15



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos identificar que el 80% de las secretarías encuestadas manifiestan que si utilizan sistemas de organización de Archivos en el departamento de Secretaría.

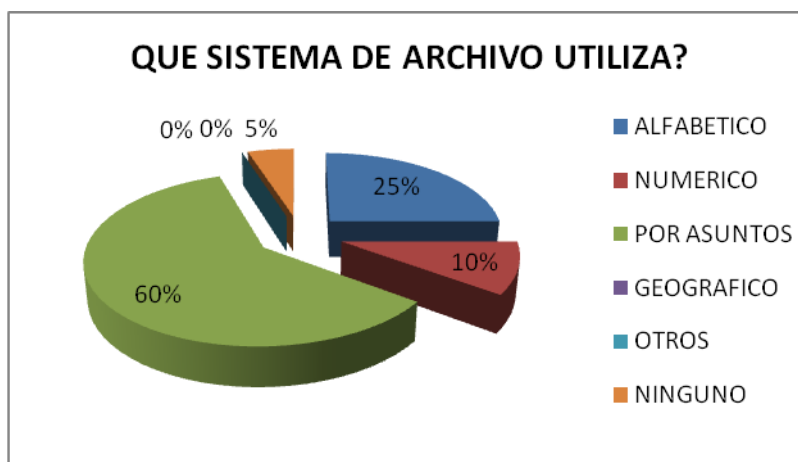
El 20% manifiesta que no utilizan sistemas de archivos en la entidad donde prestan sus servicios.

16. SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA. ¿QUÉ SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS UTILIZA?

TABLA No. 16

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
ALFABETICO	4	20
NUMERICO	2	10
POR ASUNTOS	12	60
GEOGRÁFICO	0	0
OTROS	0	0
NINGUNO	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 16



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarios del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 60% de las secretarías encuestadas manifiestan que el sistema de archivo que utilizan es por asuntos, esto es de acuerdo a la necesidad de la empresa.

El 25% manifiesta que utilizan el sistema alfabético en la organización de su archivo.

El 10% expresan que el sistema numérico es el que utilizan para la clasificación del archivo de la entidad a la que se deben.

Finalmente el 5% dicen que no utilizan ningún sistema de archivo en la organización de su documentación.

2.3.3. Función Asistencial

La posición de la Secretaria se ha modificado radicalmente en los últimos años, hoy se espera que sea una verdadera asistente de gerencia, que no solo maneje en forma eficiente su labor en la organización, sino que tenga conocimientos básicos sobre tecnología, relaciones públicas, imagen corporativa, servicio al cliente, etiqueta y protocolo; entre otros, esto le permitiría solventar algunas situaciones problemas, tomar decisiones, es decir, convertirse en una profesional efectiva y competitiva.

La aptitud se basa en la habilidad que poseen las personas a través del paso de los años con la experiencia y preparación profesional complemento directo de la superación del ser humano, si esta no va directamente acompañada de una buena actitud en donde la secretaria debe estar preparada para enfrentar los aciertos y desaciertos de la vida, en donde tienen que mantener un autocontrol de sus impulsos y tolerancia hacia los factores externos, en las diferentes circunstancias y actividades de la vida cotidiana. No podremos decir que exista un verdadero equilibrio para desempeñar adecuadamente la función secretarial, pero en lo posible es conveniente para cada profesional adaptarnos al entorno.

La función de la asistente en el caso de nuestra entidad se pone en práctica por cuanto esta dependencia está al tanto de todos los asuntos relacionados con la institución y facilita mediante la información, a sus directivos, personal docente y otros vinculados, una adecuada toma de decisiones, para lo cual se basa en instrumentos tecnológicos y la aplicación de varias técnicas y procedimientos acordes a cada caso a fin de resolver las distintas problemáticas, constituyéndose en verdadero apoyo a la administración.

La labor de la secretaria ya no es solo de digitación o mecanográfica ha pasado a constituir en un verdadero apoyo a las autoridades y otras dependencias de la entidad, al representar personas con actitud crítica constructiva y positiva en el que se dejan de lado los intereses particulares, personales y se es un profesional a cabalidad.

Características y Cualidades de la Asistente

Entre las características y cualidades para desarrollar una eficaz Función Asistencial están:

- Actividad audiovisual
- Aquella secretaria que está antes que él jefe al llegar por la mañana a la Institución
- La Asistente que tenga una agenda electrónica en su cabeza

- La que maneje una buena imagen personal
- La asistente secretarial que esté siempre sonriente y con buena actitud
- La que maneje tecnología: computadoras, internet, celulares, scanners, copadoras, vipers, entre otras.
- La que redacte perfecto sin necesidad, que la autoridad le dicte.
- La asistente que sabe siempre donde están los papeles que la autoridad, necesite
- La que organiza la agenda sin tener muchas veces que preguntarle a la autoridad.
- Será además la que maneje las relaciones Públicas de la entidad, organice eventos, disponga la elaboración de invitaciones y de un servicio de catering bueno, bonito y barato, entre otros.
- La que tenga buena dicción y conteste siempre el teléfono adecuadamente.
- Pero lo más importante de una secretaria ejecutiva es la que manejará situaciones difíciles con el cliente sea interno o externo y logre que él no se vaya enojado.

En resumen y de acuerdo a la actividad vivencial dentro de nuestra institución la profesional de Secretaría debe tener sólidos conocimientos técnicos, cualidades humanas y éticas, imagen profesional y habilidades sociales, lo que hace de este personal un instrumento clave para el correcto ejercicio en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales, sea cual fuere el ámbito en el que se desenvuelva, educativo, comercial, industrial o servicios en general debe disponer siempre de estos parámetros fundamentales para ofertar un servicio de calidad.

2.3.4 Organización y control del tiempo

De acuerdo a lo manifestado en el texto Gestión Secretarial, se expresa: Con mucha frecuencia los secretarios y secretarias se quejan de falta de tiempo y de la cantidad de tareas prioritarias que tienen por ejecutar. Ellos afirman que para sus jefes todo es urgente, y que a ese ritmo se van a volver locos. “Quisiera tener cuatro manos” o “desearía que los días tuvieran 48 horas” son comentarios cotidianos de un gran número de oficinistas.

La organización del tiempo requiere:

1. Una agenda para apuntar los compromisos
2. Tener en cuenta las prioridades
3. Puntualidad para alcanzar a hacer todo lo programado
4. Dedicación exclusiva a cada tarea

La productividad depende en gran medida de la forma inteligente de administrar el tiempo, por cuanto es un recurso no renovable; no hay manera de recuperar el tiempo perdido.

Por tanto resulta fundamental establecer claramente los criterios de manejo y de control del tiempo en la oficina. Para tal fin es importante:

- Programar el trabajo según el ritmo de rendimiento.- Hay personas a quienes se les facilita la redacción de documentos al comienzo de la mañana; a otros, al final de la mañana o al comienzo de la tarde. La secretaria o secretario debe identificar qué horas del día son más propicias para las diversas tareas de la rutina secretarial.
- No postergar las tareas que ofrecen algún grado de complejidad.- Generalmente, el oficinista se siente tentado a posponer aquellas tareas que por alguna razón le resultan tediosas, complicadas o delicadas. Por tanto, la secretaria o el secretario al comenzar sus labores piensa que es mejor realizarlas por la tarde, pero por la tarde cree que es mejor al otro día, al empezar la jornada; sin embargo, el próximo día se hace el mismo planteamiento. Tal costumbre resulta desgastante, porque mientras la tarea esté pendiente de ejecución va a mantener latente la preocupación que ello ocasiona. Es mejor acostumbrarse a realizar ese tipo de actividades de inmediato.
- Trabajar con base en prioridades.- Aún cuando para algunos jefes todo parece tener carácter prioritario, es prudente que el secretario o secretaria

determine el orden más adecuado para la realización de las tareas. Por tanto, cuando se acumula el trabajo es aconsejable realizar las actividades con base en un listado de prioridades.

- Realizar cada tarea con la mayor eficiencia.- Una de las causas de mayor pérdida de tiempo tiene que ver con la repetición de tareas por falta de atención o eficiencia. Por tanto, tendrá que convertirse en hábito secretarial la ejecución con calidad de cada tarea: hacerlo todo bien desde el comienzo.
- Utilizar recordatorios y agendas.- Las secretarias y secretarios deben caracterizarse por tener una buena memoria, pues no pueden olvidar nada si aspiran a convertirse en verdaderos asistentes de sus jefes. Sin embargo, no reviste dificultad tener una memoria poco privilegiada, sólo es suficiente con tener una agenda o recordatorio para anotar las instrucciones, recomendaciones y solicitudes del jefe. Es necesario revisarla permanentemente.
- Agrupar materiales y tareas.- Entre las actividades diarias hay tareas que se repiten muchas veces; por ejemplo, sacar fotocopias y archivar. Estas tareas deben agruparse para asignarlas un tiempo exclusivo para realizarlas, ya que es más productivo sacar diez fotocopias seguidas y no de una en una. Igualmente, ahorra tiempo organizar los materiales y tener disponibles aquellos que se usan con mayor frecuencia.
- Planificar las tareas a corto y mediano plazo.- Es conveniente establecer diariamente un plan de trabajo y definir aquellas actividades que deben ejecutarse en forma inmediata y las que pueden realizar en un mediano plazo. Esta costumbre evita el estrés y ofrece mayores garantías de cumplimiento.
- Identificar el tiempo que se desperdicia.- Algunas veces resulta alarmante el tiempo que un empleado pierde en el día, realizando otras actividades como: cuidado personal, atraso al llegar al trabajo, organizar su escritorio, efectuando llamadas personales, por eso es fundamental identificar ese

tiempo perdido y establecer los ajustes necesarios es cuestión de responsabilidad, honestidad, eficiencia y profesionalismo.

Todo profesional cualquiera fuera su actividad, así como en el caso de la secretaria deben planificar y organizar las actividades y tiempos de ejecución de cada una, a fin de cumplir sus responsabilidades, para el logro de este objetivo será importante cumplir con las normas de control interno establecidas por la institución en cuanto a la puntualidad, cronogramas de actividades, implantados por las autoridades, y otros que permitan un cumplimiento efectivo y eficiente del trabajo, con el menor desperdicio de tiempo.

Manejo de Prioridades

Una de las principales virtudes del oficinista es el manejo de prioridades. A continuación se relacionan algunos criterios que permiten determinar el grado de prioridad.

- ✓ **Cronológico.**- Algunas actividades tienen sus propias exigencias de tiempo.
- ✓ **Económico.**- Preparar una cotización de 100.000.000 es más prioritario que otra de \$20.000.000.
- ✓ **Servicio.**- Hay ciertos clientes a los que es necesario atenderlos prioritariamente, por su antigüedad, fidelidad, amistad con algún ejecutivo o cualquier otra razón.
- ✓ **Técnico.**- Algunas tareas deben ejecutarse antes que otras por razones técnicas. Ejemplo: primero debe escribirse la carta antes de enviarla por correo o archivar la copia.
- ✓ **Engranaje.**- El secretario o secretaria son parte de un equipo de trabajo y hay otros empleados que esperan que ellos cumplan con su labor para poder ejecutar la suya.

- ✓ **Solicitud especial.**- El ejecutivo puede solicitar a su secretaria o secretario que le dé prioridad a determinada tarea por conveniencia o interés particular o personal.

La Secretaria Ejecutiva en la institución objeto de estudio, determina sus prioridades en base a las exigencias y necesidades de la entidad, las cuales van en comunidad de ideas y criterios con lo que la autoridad establece.

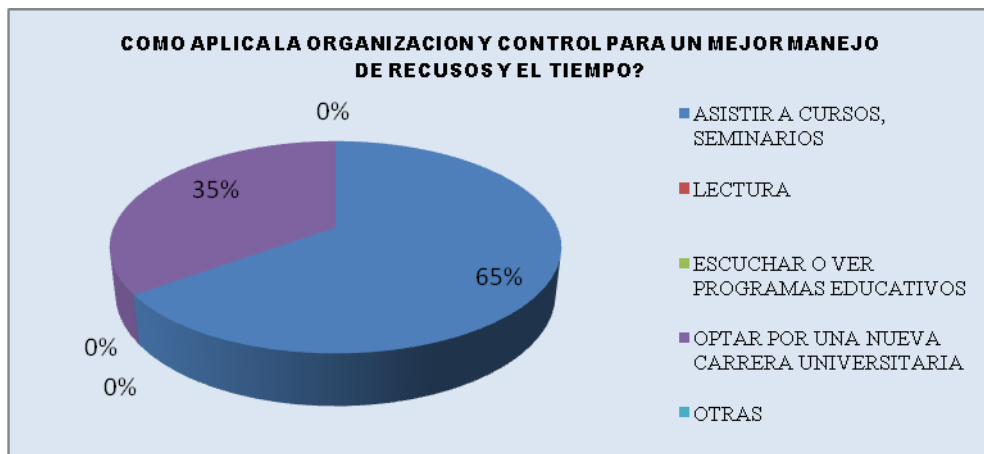
Para esto se produce una lógica para resolución de los distintos problemas y/o necesidades que debe cumplir el establecimiento en base a actividades programadas que deben realizarse, normas y disposiciones emitidas por la Dirección Provincial de Educación y entidades controladoras de este tipo de instituciones; y que necesariamente conocen tanto la oficinista de secretaría como las autoridades o departamentos involucrados, determinándose de esta manera que es lo que se debe resolver en primera instancia y cuáles son los asuntos de menor importancia, que deben resolverse o cumplirse posteriormente.

17. ¿CÓMO APLICA LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL PARA UN MEJOR MANEJO DE RECURSOS Y EL TIEMPO?

TABLA No. 17

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Aplicando el sistema alfabético, por asuntos, cronológico	1	5%
Métodos de despacho, y organización de documentos	3	15%
Organización por actividades y tiempos	5	25%
Tener al día el archivo y así optimizar el tiempo	2	10%
Mediante la organización en forma periódica y permanente del archivo	9	45%
TOTAL	20	100%

GRÁFICO No. 17



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede identificar que el 45% de secretarias encuestadas indican que mediante la organización en forma periódica y permanente del archivo, aplican un mejor control y manejo de recursos y el tiempo.

El 25% manifiesta que realizan la organización por actividades y tiempos.

El 15% de las encuestas consideran que a través de Métodos de despacho y organización de documentos, control el manejo de recursos y tiempo.

Con lo que respecta al 10% opinan que tener al día el archivo pueden optimizar el tiempo.

Finalmente el 5% manifiesta que aplicando el sistema alfabético, por asuntos y cronológico les permite mantener un control en el manejo de recursos y el tiempo.

2.3.5 Administración de los Recursos de la Empresa

De acuerdo al texto Gestión Empresarial, indica: Dentro de las labores secretariales diarias se encuentran la coordinación del personal a su cargo, y la responsabilidad para la conservación y mantenimiento de los recursos físicos.

Para ello se debe:

- Definir prioridades sobre los asuntos de la empresa
- Atender necesidades particulares
- Manejar eficazmente el tiempo
- Coordinar las tareas de los mensajeros y personal de Servicios Generales
- Controlar las existencias de elementos de consumo para oficina y cafetería.
- Garantizar el adecuado mantenimiento de los equipos y de las máquinas
- Verificar la vigencia de pólizas y funcionamiento de equipos de seguridad

RECURSOS DISPONIBLES

En la planeación diaria de las tareas que deben realizarse en las oficinas, es importante que se administren eficientemente los recursos y sobre todo el manejo adecuado del tiempo para que se cumpla lo planeado.

Al planear las diferentes actividades que se deben coordinar y delegar, conviene tener en cuenta que la prioridad es todo lo relacionado con la empresa:

- Asuntos legales y fiscales: notarías, impuestos, Cámara de Comercio, aduana, entre otros.
- Diligencias bancarias y financieras: retiros y consignaciones, pago de obligaciones, cuentas por cobrar.
- Diligencias comunes: mensajería urbana, envíos por correo, carga, entre otros.
- Necesidades particulares: es posible que a los directivos y empleados de algunas empresas se les permita utilizar a los mensajeros para realizar esporádicamente diligencias personales; cuando esto sucede es importante manejar un formato en el cual se consignan los datos necesarios para dejar constancia escrita de lo realizado. No debe olvidarse que prevalecen las necesidades de la empresa sobre los requerimientos particulares.

- Coordinación y manejo eficaz del tiempo.- Es necesario coordinar las labores de mensajería según: importancia de la diligencia, ubicación geográfica y tipo de desplazamiento.

Un formato de control de mensajería, puede servir como constancia de las diligencias y el contenido de los envíos. Debe hacerse en original para el mensajero y copia para la empresa. Para facilitar esta labor pueden asignarse equipos, como teléfono celular o buscapersonas; y vehículos, como bicicleta moto o carro.

Un aspecto importante que debe tener en cuenta el mensajero o mensajera es su cuidadosa presentación personal.

- Servicios generales.- La responsabilidad de mantener una excelente imagen de la empresa no sólo es de la secretaria o secretario, jefes y directivos; las personas que realizan labores de servicios generales forman parte importante de la imagen corporativa de la empresa. La imagen se construirá entre todos.

En la entidad objeto de estudio, los recursos son administrados por parte la autoridad competente a través de una determinación de funciones que se encuentra establecido de manera general en la LOSSCA y de forma particular, en muchos casos se asignan roles específicos a cada uno de los integrantes del departamento de Secretaría.

Es decir no existe un documento en donde conste un distributivo de trabajo específico de cada uno de sus miembros, pudiendo actuar de acuerdo a las circunstancias en distintos roles, a sus habituales; ya que cada uno conoce el funcionamiento y proceso de cada tarea, lo que permite un ahorro de tiempo, esfuerzo y recurso humano, sin dejar aún lado la autoridad del jefe departamental, para autorizar y certificar determinados procesos de importancia.

Para esto también es importante como se habló anteriormente establecer correctamente las prioridades sobre las actividades iniciales o que requieren

mayor atención en base a las necesidades, exigencias de la autoridad y organismos de control, asuntos legales, entre otros.

RECURSOS FÍSICOS

- Elementos de consumo para oficina.- Es tan importante el contenido de los documentos como su soporte físico; papel de buena calidad, utilización de cubiertas y sobres adecuados y nitidez en la impresión, ayudan a fortalecer la imagen de la empresa.

Si el secretario o secretaria deja agotar la existencia de papelería y elementos de consumo para la oficina, tendrá algunos inconvenientes para el normal desarrollo de su trabajo y muy seguramente el de otras personas.

La cantidad de documentos e información que se procese, el conocimiento detallado de la oficina y el cargo, ayudan a mantener la cantidad adecuada de papelería y elementos necesarios.

De otra parte, es conveniente recordar que si el papel se almacena por largos periodos, puede ocurrir que el papel se torne amarillento, las cintas para impresoras o máquinas sumadoras, calculadoras y de escribir pierdan la tinta, las tintas para sellos se solidifiquen, las almohadillas impregnadas de tinta se deterioren, las bandas de los numeradores y fechadores se endurezcan y pierdan su consistencia, los clips y ganchos metálicos se oxiden.

En términos generales los pedidos deben racionalizarse, para evitar que se deterioren o que falten.

- Elementos de consumo para cafetería.- La compra de insumos como el azúcar y el café debe calcularse bien, para que no falten o se dañen, pierdan aroma y sabor. Los proveedores de cafeteras entregan por escrito instrucciones para el manejo, utilización y limpieza de estos aparatos, y copia de ellas debe entregarse a las personas de Servicios Generales para su uso.

- Máquinas y equipos.- Teléfono celular, buscapersonas, máquinas de escribir, calculadoras, fax y fotocopiadoras, se encuentran generalmente en las oficinas. Su manejo, utilización y conservación en muchas ocasiones, es responsabilidad de la secretaria o secretario. Para garantizar su correcto funcionamiento, una norma básica es conservar y utilizar los manuales y planos de ensamble. De otra parte, el uso de teléfonos celulares y buscapersonas debe hacerse racionalmente y para casos de importancia, por los altos costos de las tarifas.

Precisamente los avances tecnológicos en la oficina buscan facilitar y hacer agradables las actividades secretariales.

Al tratarse la institución investigada de una entidad del sector público es primordial mencionar que muchos de los recursos que se disponen para el funcionamiento adecuado del departamento de Secretaría no se disponen de forma oportuna, por cuanto no existe un presupuesto ideal que permita solventar las necesidades.

Además la entidad en determinadas circunstancias ha tenido que recurrir al autofinanciamiento para adquirir los materiales necesarios, será importante que en el presupuesto anual de la institución que se establece observando las necesidades de cada área, se fijen nuevas cantidades y valores en cuanto a los requerimientos del área de secretaría en distintos suministros y equipos a fin de contar con lo indispensable para la ejecución del trabajo, evitando desperdicios de tiempo y recursos humanos, y logrando un manejo adecuado de los mismos.

18. COMO EMPLEADA DE SU EMPRESA, ¿APORTA CON IDEAS PARA LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES?

TABLA No. 18

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	18	90
NO	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 18



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede identificar que el 90% de secretarías encuestadas indican que si aportan con ideas para la buena administración de los recursos empresariales.

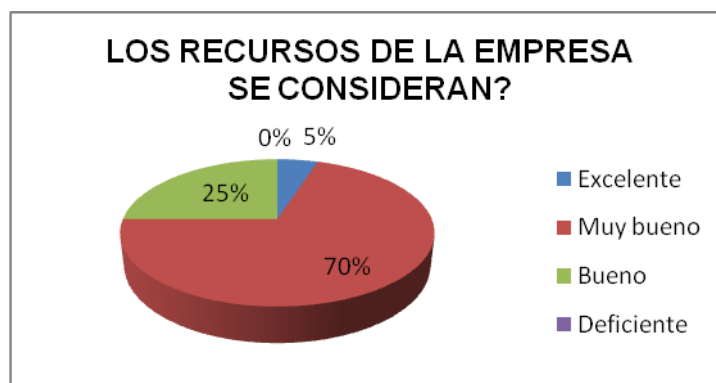
El 10% manifiesta que no aportan con ideas para la buena administración de los recursos empresariales.

19. ¿DE QUÉ MANERA CONSIDERA QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

TABLA No. 19

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	1	5
Muy bueno	14	70
Bueno	5	25
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 19



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede verificar que el 70% de secretarías encuestadas expresan que los recursos de la empresa son muy bien utilizados, por lo que el desarrollo de su labor se hace más eficiente.

El 25% manifiestan que los recursos son utilizados de manera buena, dentro de la institución que laboran.

Finalmente el 5% de las encuestas consideran que son utilizados de manera excelente los recursos de la empresa.

2.4. Trabajo en equipo

Algunas secretarías funcionarán como soporte del trabajo de un equipo. Este equipo puede ser un grupo de personas de la empresa, de diferentes grados, experiencias y técnicas, que ha sido reunido para trabajar en un proyecto común, como la producción o promoción de un nuevo producto. En esta situación la definición de la secretaria puede llegar a ser borrosa, y puedes encontrarte con que se espera de ti que hagas todo tipo de trabajos, incluso preparar café, si esto entra dentro de las necesidades para que el proyecto salga adelante.

Este tipo de trabajo puede resultar absorbente, excitante y muy bien pagado y, sobre todo, muy diferente de la tradicional idea de un trabajo secretarial.²⁰

Por otro lado la Lic. Patricia Burneo Mora expresa: Trabajar en equipo es comunicarse, intercambiar. Las comunicaciones deben ser libres y enriquecedoras. Cada miembro de ese equipo las enriquece en la medida en que cada uno esté preparado para interesarse en las ideas del otro y esté condicionado por un objetivo común.

El objetivo debe ser preciso, claro, todos hablando el mismo idioma y motivados para alcanzar ese objetivo. Cada uno deseando el éxito, siendo lo importante querer hacer algo juntos. Es necesario sentirse bien en el equipo, de allí la noción de pertenencia, es decir sentirse en plena cohesión, ser reconocido y adherirse.

La secretaria está en el centro del grupo de trabajo, y de su capacidad para relacionarse depende, en gran medida, el éxito de su labor. En pocas personas se cumple mejor la expresión de que “si queremos hallar el camino que lleva a los demás, primero debemos encontrar el camino hacia nuestra propia interioridad”. Esto demuestra el nivel de exigencia de sus responsabilidades, que le piden ser mejor como persona.

El equipo de trabajo en relación al área secretarial es un equipo permanente que está establecido para realizar diversas actividades y tareas definidas; y, en el que existe un ambiente trabajo participativo, de colaboración de sus miembros, de compañerismo, con creatividad y espontaneidad para el desarrollo de problemas, generando resultados satisfactorios en las tareas encomendadas, por ello es importante mantener la armonía no solo en el equipo de trabajo departamental, sino en los que se establecieron en la institución para el logro de los objetivos.

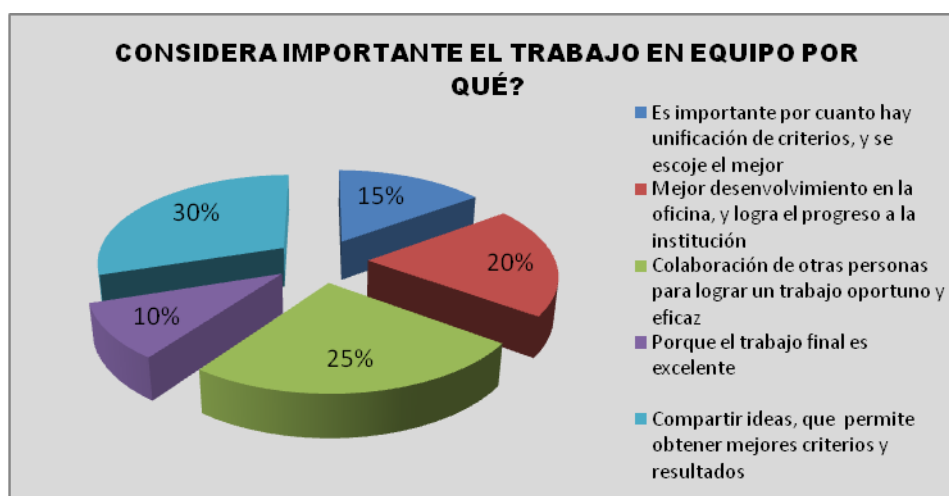
²⁰ Bea Holmes – Jan Whitehead Curso Practico de Secretariado, Mcgradw-Hill

20. ¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE EL TRABAJO EN EQUIPO, POR QUÉ?

TABLA No. 20

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Es importante por cuanto hay unificación de criterios, y se escoje el mejor	3	15
Mejor desenvolvimiento en la oficina, y logra el progreso a la institución	4	20
Colaboración de otras personas para lograr un trabajo oportuno y eficaz	5	25
Porque el trabajo final es excelente	2	10
Compartir ideas, que permite obtener mejores criterios y resultados	6	30
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 20



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede observar que el 30% de las secretarías encuestadas consideran importante el trabajo en equipo porque pueden compartir ideas, que permiten obtener mejores criterios y resultados de la empresa.

El 25% manifiesta que es importante porque mediante la colaboración de otras personas permite lograr un trabajo oportuno y eficaz.

El 20% de las encuestas consideran que es importante porque permite el mejor desenvolvimiento en la oficina y logra el progreso de la institución.

El 15% indica que es importante por cuanto hay unificación y criterios y se puede consensuar y obtener el mejor de ellos.

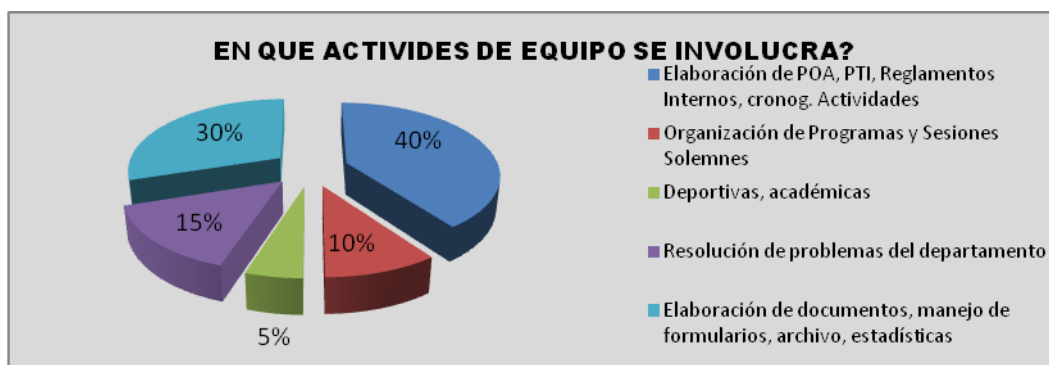
Finalmente el 10% manifiesta que si es importante el trabajo en equipo porque el trabajo final es excelente.

21. EN SU EMPRESA, ¿EN QUÉ ACTIVIDADES DE EQUIPO SE INVOLUCRA?

TABLA No. 21

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Elaboración de POA, PTI, Reglamentos Internos, cronog. Actividades	8	40
Organización de Programas y Sesiones Solemnes	2	10
Deportivas, académicas	1	5
Resolución de problemas del departamento	3	15
Elaboración de documentos, manejo de formularios, archivo, estadísticas	6	30
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 21



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede observar que el 40% de las secretarías encuestadas consideran que las actividades en las que más se involucran es en la elaboración del POA, PTI, Reglamentos Internos, cronograma de actividades.

El 30% manifiesta que en las acciones que se involucran son en la elaboración de documentos, manejo de formularios, archivos, y estadísticas que se manejan dentro del mismo departamento.

El 15% de las encuestas consideran que en la resolución de problemas del departamento es lo que más se involucran.

El 10% indica que en las actividades que se involucran son en la organización de programas y sesiones solemnes.

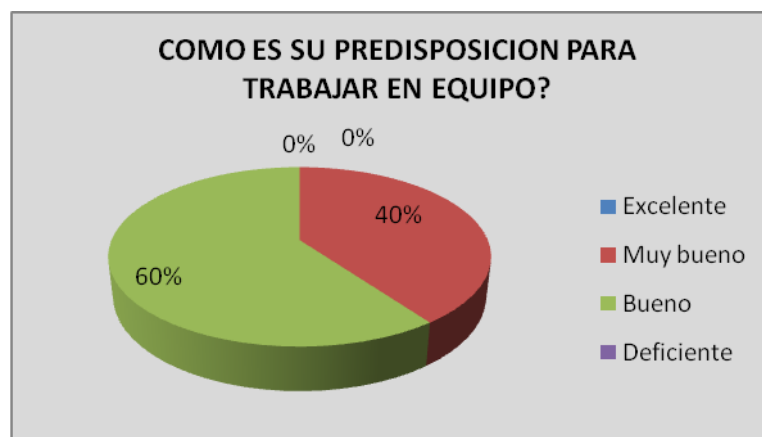
Finalmente el 5% manifiesta que en las actividades deportivas, sociales y académicas son en las que se involucran dentro de la entidad a la que se deben.

22. ¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

TABLA No. 22

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	0	0
Muy bueno	8	40
Bueno	12	60
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 22



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede observar que el 60% de las secretarias encuestadas consideran que su predisposición para trabajar en equipo es Buena, lo cual les permite desarrollar con eficiencia las actividades a ellas encomendadas.

El 40% manifiesta que su predisposición es muy buena para trabajar en equipo de esta manera se involucran más en las actividades de la empresa.

2.4.1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo

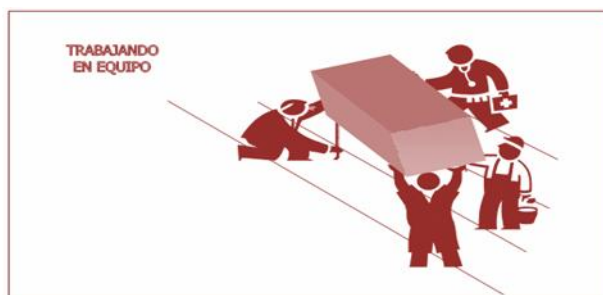
Son varios los motivos, por los cuales, el trabajo en equipo es importante, pero existe un miembro en toda empresa que en cierta medida articula todo para que ello se logre de la mejor forma posible. Siempre se destaca al jefe en su calidad de líder, dejando de lado la función desempeñada por la asistente ejecutiva o secretaria.

La secretaria es clave para el trabajo en equipo, sobre todo dada su formación profesional, las comunicaciones juegan un rol preponderante y así lo resalta cada asistente con la forma en que hace de éstas una disciplina que requiere de ciertas técnicas:

- ✓ Siempre debemos preocuparnos de los que decimos, antes de hablar es preciso pensar lo que se va a decir, pues no podemos enmendar lo ya dicho.
- ✓ Hay que dirigirse al resto con educación, tratando de no hablar mal de quienes están ausentes.
- ✓ Se debe hablar sin levantar demasiado la voz y modulando bien.
- ✓ No se debe caer en la exageración, o sea, hablar en forma ni muy pausada, ni muy rápida.
- ✓ Al conversar, así como se habla también se escucha. Es muestra de buenos modales, el demostrar interés en lo planteado por los demás, aun cuando seamos especialistas en el tema central.
- ✓ Estando con personas tímidas, más introvertidas, es prudente incorporarlas de alguna manera ya que en un equipo, todos somos importantes.
- ✓ Al comunicarse, hay que tener conciencia de lo que se dice y cómo se dice. Una orden en una determinada situación, puede ser muy bien recibida si ésta se formuló con sutileza. En cambio, si en la misma situación la orden es planteada con prepotencia, la reacción de quien debe acatarla no será igual a la vez anterior.
- ✓ Cuando la comunicación no es directa (no vemos a la otra persona), como ocurre con el teléfono e internet (sin webcam), es preciso dejar de lado modismos o "dichos", ya que, eventualmente la conexión podría darse con gente de otros países y cuyos significados serán otros.
- ✓ En una conversación directa, los gestos también permiten expresarnos, sin caer desde luego, en el abuso. Al mover las manos, ojos y piernas, implica otra forma de lenguaje, el corporal, que aunque no se emite sonido, la comunicación igual es posible, por eso el hablar incluye todo un conjunto. Si nos dirigimos en una reunión a todos los presentes, ellos estarán pendientes

de todos nuestros detalles. Lo ideal es captar su atención sin mover mucho las manos, pues observarán eso y no escucharán lo que dijimos, así como cuando uno se pasea demasiado de un lado para otro, lo cual, resulta absolutamente distrayente.²¹

La asistente ejecutiva como articuladora de equipos de trabajo.



La Secretaria participa en varios equipos de trabajo de la institución, colaborando en el trabajo y el desarrollo de varios proyectos, reuniones, juntas, en las cuales interviene activamente proporcionando datos e información que permiten a estos equipos tomar las mejores decisiones, y muchas veces también por su propia denominación del cargo que desempeña, redacta actas, prepara nueva información requerida por estos equipos de trabajo, por lo que representa la labor de secretaría un área de la institución relevante para la consecución de los objetivos del establecimiento.

2.4.2 Saber delegar funciones

En efecto, al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Ahora "Una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada

²¹ www.monografias.com/trabajos26/liderazgo-y-equipo/liderazgo-y-equipo-shtmltrabajos26/liderazgo-y-equipo/liderazgo-y-equipo

para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

Una persona que acepta una delegación, debe poseer las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo esa delegación y que, por supuesto, saben cumplir perfectamente muchas secretarías. Como fondo hay que tener muy claro que la secretaria trabaja constantemente con un equipo, y que cuando las relaciones personales dentro del mismo son buenas, tanto mejor.

"Seleccionar a esa secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de unos conocimientos técnicos que se suponen, como ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación, etc." recuerda Adela González. "Pero además" añade, "debe poseer habilidades personales, como: saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar."²²

Al delegar tareas se comparten tanto logros como fracasos y el primer paso para aprender esta habilidad es estar dispuesto a afrontar las consecuencias, tanto positivas como negativas. Un aspecto importante es que delegar no significa liberarse de trabajo sino de compartir responsabilidades, tampoco se trata de distribuir tareas y estar encima de las personas a las que se les han adjudicado, la confianza en el equipo de trabajo tiene que generar autonomía y respeto. Este aspecto es algo que se logra con el tiempo.

Otro factor beneficioso de delegar tareas es que te permite involucrar a los demás distribuyendo la carga de responsabilidades en varias personas, a la vez se le da oportunidades a otros profesionales para que realicen tareas fuera de su rutina y así se vayan abriendo un nuevo camino laboral.

Es por tanto que resulta imprescindible el conocer a los otros, para saber a ciencia cierta que labor se puede otorgar a cada uno, en relación a la experiencia y

²² http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/asesoría/importancia_secretaria.msp

habilidades con las que cuentan. Por ello es que tiene que exponer de forma clara lo que espera del trabajo encomendado, y decir qué hacer y no como hacerlo es clave para obtener excelentes resultados en estos casos.²³

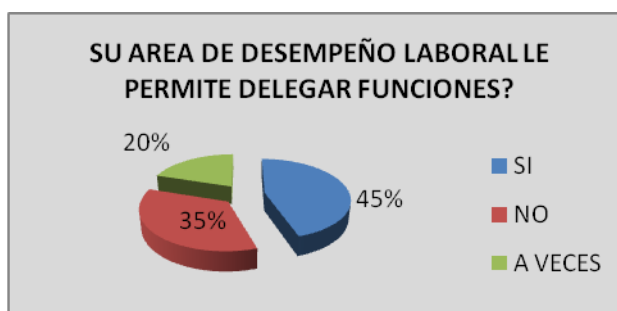
La delegación de responsabilidades es un principio administrativo y de control interno que se aplica en la institución objeto de estudio, ya que se reparten tareas con el fin de facilitar la ejecución del trabajo, capacitar al personal en distintas puestos y el asumir responsabilidades por las tareas ejecutadas por cada uno de los miembros del equipo de trabajo, ya que de esta manera se identifican la persona que ejecuta cada actividad, sus aciertos o dificultades en los procesos que llevan, de esta manera la autoridad y el jefe departamental pueden tomar las mejores decisiones para corregir los procesos y mejorar el servicio.

23. ¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

TABLA No. 23

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	9	45
NO	7	35
A VECES	4	20
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 23



²³ <http://secretariadireccion.com/tag/delegar-responsabilidades/>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede observar que el 45% de las secretarías encuestadas consideran que en el área donde se desempeñan si les permiten delegar funciones.

El 35% manifiesta que no delegan funciones dentro del área en la cual se desempeñan.

Y el 20% expresan a veces delegan funciones dentro de su desempeño laboral.

2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo

De acuerdo a lo expresado por Elvira Zúñiga y Guillermo Mora, dice: Tomar decisiones y resolver problemas son técnicas que pueden aprenderse y es conveniente hacerlo cuando se aspira a ser un profesional eficiente que contribuye a la buena marcha de las actividades empresariales. Ser capaz de plantear soluciones es ser parte de la solución del problema.

Para el libro de Piotr Kropotkin, el **apoyo mutuo** o **ayuda mutua** es un término en la teoría de organizaciones que describe cómo la cooperación, la reciprocidad en el intercambio de recursos, habilidades y servicios, y el trabajo en equipo suele significar un beneficio mutuo para los individuos cooperantes. Desde esta aproximación teórica se afirma que la ayuda mutua da los mejores resultados a largo plazo, puesto que las actitudes altruistas o desinteresadas (pensar primero en los demás antes que en uno mismo) y las egoístas o interesadas (pensar en uno mismo antes que en los demás) serían situaciones insostenibles a largo plazo.²⁴

La secretaria en el desarrollo de sus funciones, conoce e identifica un sin número de información en diferentes aspectos de la entidad y al constituir parte de un equipo de trabajo, está en capacidad de proporcionar y/o sugerir soluciones a las distintas problemáticas que se presentan dentro de la entidad, definiéndose de esta manera

²⁴ http://es.wikipedia.org/wiki/Apoyo_mutuo

como una herramienta indispensable para el apoyo en el proceso del trabajo organizacional.

24. ¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL TRABAJO EN EQUIPO?

TABLA No. 24

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	14	70
NO	1	5
A VECES	5	25
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 24



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede identificar que el 70% de secretarías encuestadas entre oficinistas y titulares expresan que si aportan con ideas para la solución de problemas que se presentan dentro del área de su desempeño laboral.

El 25% manifiestan que a veces aportan con ideas para la solución de problemas que se presentan en la entidad que recursos son utilizados de manera buena, dentro de la institución que laboran.

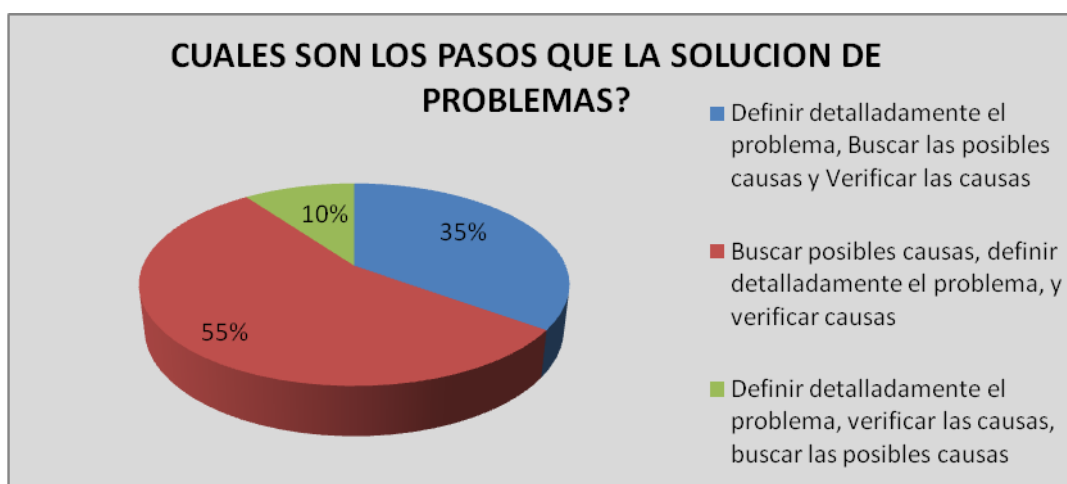
Finalmente el 5% de las encuestas expresan que no aportan con ninguna idea para la solución de problemas.

25. ENUMERE DEL 1 AL 3 EN ORDEN DE PRIORIDAD LOS PASOS QUE SIGUE PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

TABLA No. 25

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Definir detalladamente el problema, Buscar las posibles causas y Verificar las causas	7	35
Buscar posibles causas, definir detalladamente el problema, y verificar causas	11	55
Definir detalladamente el problema, verificar las causas, buscar las posibles causas	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 25



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En el presente gráfico se puede observar que el 55% de secretarías encuestadas entre oficinistas y titulares señalan que los pasos para la solución de problemas son: Buscar posibles causas, definir detalladamente el problema y verificar causas. El 35% manifiestan que los pasos para la solución de los problemas son: Definir detalladamente el problema, Buscar las posibles causas y Verificar las causas. Finalmente el 10% de las encuestas expresan que los pasos son: Definir detalladamente el problema, verificar las causas, buscar las posibles causas.

2.5. Toma de decisiones

Conforme lo expone Elvira Zúñiga y Guillermo Mora en el Texto Gestión Secretarial, que dice: Una de las grandes exigencias actuales del perfil de la secretaria está relacionada con la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas. Un ejecutivo valora al secretario o secretaria que no necesita que le den instrucciones hasta de los más mínimos detalles y que no solamente sabe plantear problemas, sino que también propone soluciones.

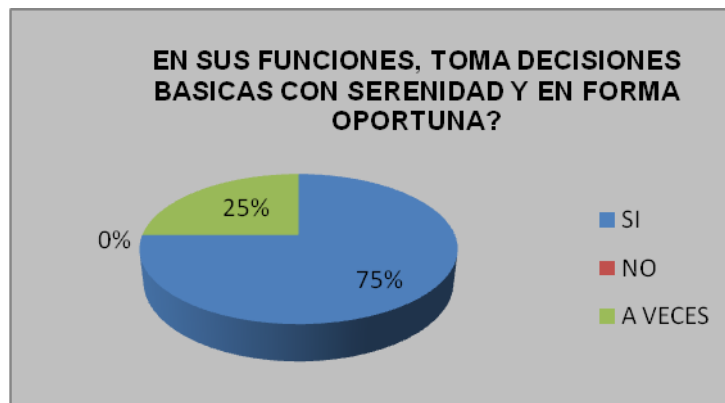
El departamento de secretaría, mediante un proceso de decisión adecuado, elige una alternativa, ésta conlleva un análisis de los efectos y consecuencias, que producirán al seleccionar una opción, sin embargo lo que se debe tomar en cuenta es la solución de los problemas y los intereses generales de la entidad, lejos de los intereses particulares o de grupo.

26. EN SUS FUNCIONES DIARIAS. ¿TOMA DECISIONES BÁSICAS CON SERENIDAD Y EN FORMA OPORTUNA?

TABLA No. 26

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	15	75
NO	0	0
A VECES	5	25
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 26



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede confirmar que el 75% de secretarías encuestadas expresan que toman decisiones con serenidad y en forma oportuna, en cualquier situación que se presenta en la Institución.

El 25% señalan que a veces toman decisiones con serenidad y en forma oportuna.

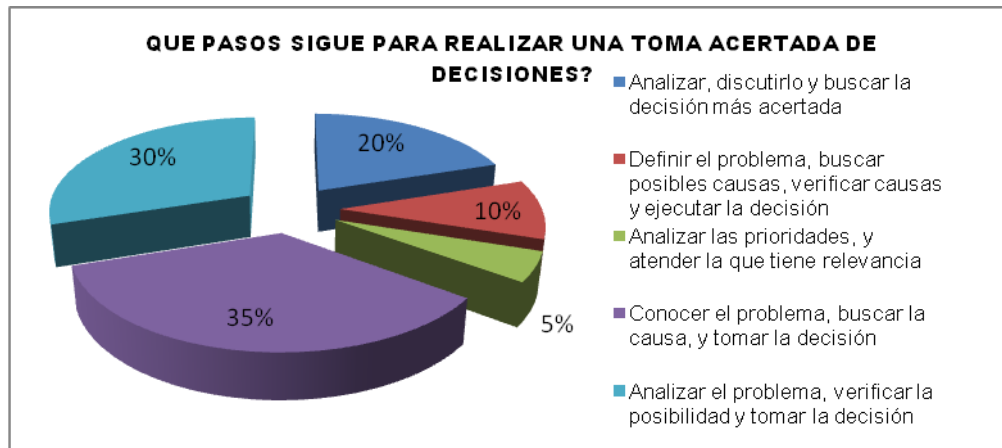
27. ¿QUÉ PASOS SIGUE PARA REALIZAR UNA TOMA ACERTADA DE DECISIONES?

TABLA No. 27

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Analizar, discutirlo y buscar la decisión más acertada	4	20
Definir el problema, buscar posibles causas, verificar causas y ejecutar la decisión	2	10
Analizar las prioridades, y atender la que tiene relevancia	1	5
Conocer el problema, buscar la causa, y tomar la decisión	7	35
Analizar el problema, verificar la posibilidad y tomar la	6	30

decisión		
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 27



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 35% de las secretarías encuestadas manifiestan que los pasos que siguen para realizar una toma acertada de decisión es conociendo el problema, buscar la causa y finalmente tomar la decisión más acertada para la institución.

El 30% manifiesta que la primero analizan el problema, verifican la posibilidad de solución y toman la decisión adecuada a los intereses de la institución.

El 20% de las encuestas consideran que para una acertada toma de decisiones es analizar, discutirlo entre los miembros del departamento y buscar la solución más acertada.

El 10% opinan que primero se debe definir el problema,. Buscar posibles causas, verificar y ejecutar la decisión.

Finalmente el 5% manifiesta que es necesario analizar las prioridades y atiende la más relevante.

2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo

La importancia de la toma de decisiones se debe a: Saber evaluar las alternativas sin dejar pasar por alto el análisis costo-beneficio y marginal.

- ✓ Saber conocer los factores limitantes.
- ✓ Ser capaces de desarrollar nuevas ideas
- ✓ Saber contribuir con la esencia misma de la planeación.
- ✓ Saber tomar decisiones sobre la una base de la racionalidad limitada.
- ✓ Conocer todo tipo de decisiones programadas y no programadas.
- ✓ Determinar los factores importantes de una decisión.
- ✓ Hacer uso de los métodos modernos para toma de decisión.²⁵

2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones

Las barreras que se presentan en la toma de decisiones son:

- Prejuicios psicológicos: Los encargados de tomar decisiones están muy lejos de ser objetivos, debido a que no utilizan ni analizan la información como se amerita para la toma de decisiones.
- Ilusión del control: Creen tener el control en todo, confían demasiado asegurando que la decisiones tomadas son las más convenientes pero solo porque ellos creen que es la correcta no siguen los pasos indicados.
- Los efectos de perspectiva: se refieren a la manera en que se formulan o perciben los problemas o las alternativas de decisión y a la manera en que estas influencias subjetivas pueden imponerse sobre hechos objetivos.

Algunos de los factores que influye o que conlleva que la toma de decisiones no sea la más correcta:

- Evitación de los problemas
- Carencia de valores

²⁵ <http://www.xuletas.es/ficha/importancia-de-la-toma-de-decisiones/>

- Baja Autoestima
- Depresión y Ansiedad
- Imagen Irreal del propio yo
- Anulación del propio yo
- Búsqueda de reconocimiento, querer ser el primero, el mejor.
- Perfeccionismo
- Vivir en un mundo de imaginación
- Auto reproches
- Temores
- Criterios erróneos.

Es decir antes de tomar una decisión debemos hacer un auto evaluación sobre nosotros mismos, habilidades, limitantes y dificultades.²⁶

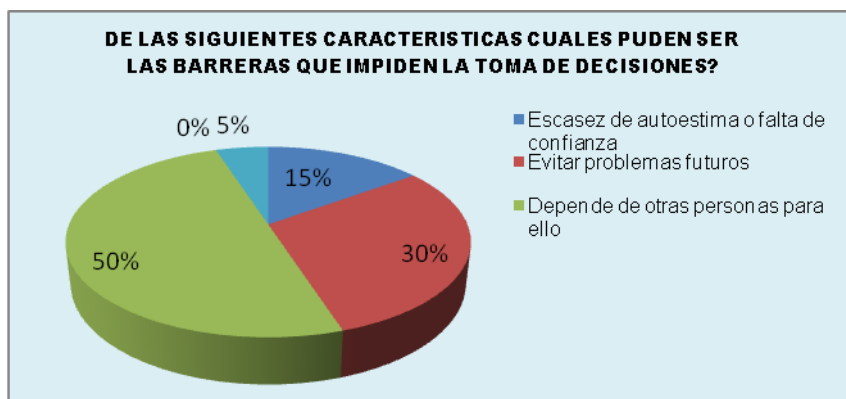
28. ¿CÚALES CONSIDERA QUE PUEDEN SER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES?

TABLA No. 28

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Escasez de autoestima o falta de confianza	3	15
Evitar problemas futuros	6	30
Depende de otras personas para ello	10	50
Temor a la presión del tiempo	0	0
Falta de integración	1	5
TOTAL	20	100

²⁶ <http://figueredobellorinmariafernanda.blogspot.com/2011/01/barreras-y-etapas-en-la-toma-de.html>

GRÁFICO No. 28



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos observar que el 50% de las secretarías encuestadas manifiestan que las barreras que impiden la toma de decisiones, depende de otras personas para ello.

El 30% manifiesta que la barrera que impide la toma de decisiones es evitar problemas futuros.

El 15% de las encuestas consideran que una barrera que impide la toma de decisiones es la escasez de autoestima o falta de confianza.

Finalmente el 5% manifiesta que la barrera que impide la toma de decisiones es la falta de integración.

2.5.3. Resultados obtenidos por la toma de decisiones

Las situaciones, ambientes o contextos en los cuales se toman las decisiones, se pueden clasificar según el conocimiento y control que se tenga sobre las variables que intervienen o influyen el problema, ya que la decisión final o la solución que se tome va a estar condicionada por dichas variables; debemos tener en cuenta dos aspectos:

- **Ambiente de certeza.-** Si tiene conocimiento total sobre el problema, las alternativas de solución que se planteen van a causar siempre resultados conocidos e invariables, la información con la que se cuenta para solucionar el problema es completa, es decir, se conoce el problema, se conocen las posibles soluciones, pero no se conoce con certeza los resultados que pueden arrojar.

- **Ambiente de incertidumbre.-** Se posee información deficiente para tomar la decisión, no se tiene ningún control sobre la situación, no se conoce como puede variar o la interacción de las variables del problema, se pueden plantear diferentes alternativas de solución pero no se le puede asignar probabilidad a los resultados que arrojen. (Por esto, se lo llama "incertidumbre sin probabilidad").

Con base en lo anterior, hay dos clases de incertidumbre:

- Estructurada: No se sabe que puede pasar entre diferentes alternativas, pero sí se conoce que puede ocurrir entre varias posibilidades.
- No estructurada: No se sabe que puede ocurrir ni las probabilidades para las posibles soluciones, es decir no se tienen ni idea de que pueda pasar.

Es fundamental y necesario que al realizar el tratamiento de este tema se analice el proceso para la toma de decisiones que involucran varias etapas que son:

Identificar y analizar el problema.- El proceso de la toma de decisiones empieza con la identificación de un problema o más concretamente con la discrepancia entre el estado presente de las cosas y la condición en la que se desea que se encuentren.

Identificar los criterios de decisión y ponderarlos.- Consiste en identificar aquellos aspectos que son relevantes al momento de tomar la decisión, es decir aquellas pautas de las cuales depende la decisión que se tome.

Definir la prioridad para atender el problema.- La definición de la prioridad se basa en el impacto y en la urgencia que se tiene para atender y resolver el problema.

Generar las alternativas de solución.- Consiste en desarrollar distintas posibles soluciones al problema. Para generar gran cantidad de alternativas es necesaria una cuota importante de creatividad. Existen diferentes técnicas para potenciar la creatividad, tales como la lluvia de ideas, las relaciones forzadas, entre otras.

Evaluar las alternativas.- Consiste en hacer un estudio detallado de cada una de las posibles soluciones que se generaron para el problema, es decir mirar sus ventajas y desventajas, de forma individual con respecto a los criterios de decisión, y una con respecto a la otra, asignándoles un valor ponderado.

Elección de la mejor alternativa.- En este paso se escoge la alternativa que según la evaluación va a obtener mejores resultados para el problema; existen técnicas (por ejemplo, análisis jerárquico de la decisión) que nos ayudan a valorar múltiples criterios.

Aplicación de la decisión.- Poner en marcha la decisión tomada para así poder evaluar si la decisión fue o no acertada. La implementación probablemente derive en la toma de nuevas decisiones, de menor importancia.

Evaluación de los resultados.- Después de poner en marcha la decisión es necesario evaluar si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión está teniendo el resultado esperado o no.

Si el resultado no es el que se esperaba se debe mirar si es por que debe darse un poco más de tiempo para obtener los resultados o si definitivamente la decisión no fue la acertada, en este caso se debe iniciar el proceso de nuevo para hallar una nueva decisión.

El nuevo proceso que se inicie en caso de que la solución haya sido errónea, contará con más información y se tendrá conocimiento de los errores cometidos en el primer intento.

Además se debe tener conciencia de que estos procesos de decisión están en continuo cambio, es decir, las decisiones que se tomen continuamente van a tener

que ser modificadas, por la evolución que tenga el sistema o por la aparición de nuevas variables que lo afecten.²⁷

La importancia de la toma de decisiones en el departamento de Secretaría, se fundamenta en que muchas de éstas se refieren a aspectos habituales o de permanente realización en los que se sabe cómo actuar y proceder.

Sin embargo en otro tipo de circunstancias cuando se necesita un análisis del problema, sus efectos o consecuencias no son sometidas éstas a una escala de valores, en muchos casos se actúa en base a la experiencia, por lo que será imprescindible analizar los problemas desde diferentes puntos de vista, ubicándose en el lugar de los involucrados, a fin de visualizar correctamente la problemática y tomar la decisión más acertada, de ahí que es importante los planteamientos que se realizan en el presente estudio sobre este tema a fin de que no afecten a terceros y por ende a los intereses de la institución, así como también el instructivo de funciones que constituirá una herramienta indispensable para este proceso.

Si se aplica estos procedimientos, pasos o etapas se tendrán resultados e información precisa y fiable, así como una evaluación correcta de los mismos que asegure las decisiones.

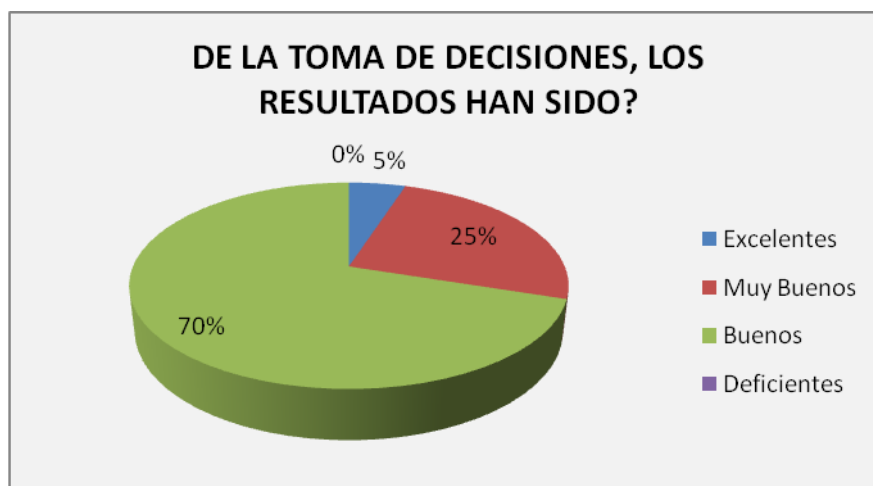
29. ¿DE LA TOMA DE DECISIONES, LOS RESULTADOS HAN SIDO?

TABLA No. 29

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Excelentes	1	5
Muy Buenos	5	25
Buenos	14	70
Deficientes	0	0
TOTAL	20	100

²⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones

GRÁFICO No. 29



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos determinar que el 70% de las secretarías encuestadas manifiestan que de la toma de decisiones, los resultados han sido Buenos, dentro de las actividades a ellas encomendadas.

El 25% manifiesta que son muy buenos los resultados luego de la toma de decisiones.

Finalmente el 5% manifiesta que los resultados son excelentes luego de la toma de decisiones.

CAPÍTULO III

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI DE LA CIUDAD DE AMBATO

3.1. Imagen personal de la secretaria

En cualquier institución sea pública o privada, se dice que “todos los seres humanos somos vendedores”, pues lo primero que vendemos es nuestra propia imagen, si somos capaces de vender nuestra imagen, somos capaces de vender cualquier producto o servicio, y es en el caso de la Secretaria su imagen es un factor muy importante, ya que somos representantes de la empresa o institución, por lo tanto somos su imagen.

Si como Secretarias podemos ser capaces de vender nuestra imagen, con nuestras acertadas acciones, podremos vender fácilmente la imagen de nuestra institución en este caso educativa; la responsabilidad es enorme pues no somos consideradas como personas independientes sino como miembros integrantes del establecimiento.

Para una secretaria de una institución, el conocimiento de la misma es de gran ayuda para la venta de una buena imagen. Con interés debemos obtener información de todo lo que tiene relación con el establecimiento en la cual prestamos nuestros servicios, para poder dar una atención correcta, impecable, una imagen de calidad y de excelencia.

La imagen que la secretaria proyecta debe ser de profesionalismo, eficiencia, honestidad, cultura, serenidad, sencillez y cordialidad, entre otras virtudes.²⁸

²⁸ ZUÑIGA, Elvira y MORA, Guillermo. Gestión Secretarial, pág. 141, Editora: S. Patricia Algarra R. 1999

A continuación se relacionan los factores que favorecen la imagen personal y profesional:

- Aseo impecable del cuerpo
- Vocabulario culto
- Conversación pausada
- Capacidad para escuchar
- Conocimiento de la actualidad nacional e internacional
- Cultura general
- Etiqueta
- Autoestima
- Actitudes positivas
- Sonrisa franca

La imagen institucional se refleja en actitudes, comportamientos, forma de vestir, buen trato al cliente y otros que se deben tomar muy en cuenta para que sea calificada como una entidad líder y de prestigio en la provincia.

30.¿LA IMAGEN QUE PROYECTA USTED ANTE EL PÚBLICO ES POSITIVA?

TABLA No. 30

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	19	95
NO	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 30



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En el presente gráfico se puede identificar que el 95% de las secretarias encuestadas manifiestan que la imagen que proyectan ante el público es positiva. Finalmente el 5% de las secretarias encuestadas, indican que la imagen que proyectan ante el público no es positiva.

3.1.1. La presentación diaria

La buena presentación, la apariencia personal revela al mundo que te rodea, la opinión que tienen de ti tanto en la parte física como en el trato mismo, por lo que estas dos cualidades demuestran la personalidad y el carácter del individuo.

Una secretaria bien vestida, pulcra y con buena presentación dará la impresión de que su trabajo se caracteriza por las mismas cualidades. De allí que es necesario que la secretaria dedique un tiempo para sí misma y cuide su imagen externa, ocupándose de pequeños pero importantes detalles: el vestido limpio y planchado, el cabello bien arreglado, el calzado nítido, las uñas limpias y arregladas, entre otras.

Para dar una buena imagen es fundamental conocerse bien, conocer sus virtudes, y utilizarlas mejor.

Los Modales, son acciones externas que caracterizan a cada persona y están conformadas por una serie de actitudes corporales que determinan el comportamiento humano y que son aplicables a la apariencia y presentación personal a través de la forma de conducirse, de hablar e inclusive de vestir.

Los ademanes, el tacto, la educación conforman un todo en el tema de los buenos modales.

Se debe estar atenta a estos detalles como son: la forma de sentarse, de caminar, de mantenerse en pie, de hablar, entre otras, pues con el tiempo se convierten en hábitos, es decir pasan a formar parte de la persona.

Para mantener una buena apariencia se deben evitar todos aquellos ademanes que denotan nerviosismo o mala educación, como: retorcerse los dedos, darle vueltas al anillo, tocarse el cabello, morderse las uñas, entre otras.

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 secretaria debe saber encontrarlas, solo necesita buen gusto y sentido común.

Cuidado con la reputación, la forma de vestir de la Secretaria transmite un mensaje a sus compañeros de oficina, si usted lleva un traje formal y clásico, la tratarán con formalidad, si viste faldas muy cortas y blusas escotadas, será tratada con frivolidad, si lleva un vestido discreto, obtendrá un trato respetuoso.

Hay que vestirse según la hora. Una fiesta de gala pide un vestido de gala. Muchas mujeres prefieren el negro. Una reunión informal pide un vestido informal²⁹.

²⁹ BURNEO, Patricia, Formación y Promoción Profesional, pág. 51, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, 2004

Finalmente como Secretarias Ejecutivas no debemos olvidar que usar ropa costosa no siempre es equivalente a estar bien vestida.

La presentación diaria que ofrece la Secretaria, revela a los demás a primera vista gran parte de su personalidad.

Los cambios producidos con la edad deben ser asumidos con naturalidad y aprovechando las experiencias obtenidas como profesional, madre y esposa.

Todas las actitudes de la mujer se reflejan en su forma de vestirse y arreglarse; de hablar, caminar y sentarse; en su poca o mucha energía e inclusive en su interés o indiferencia en las cosas que la rodean.

El arreglo personal diario es necesario para la mujer adulta, más que para la mujer joven, por lo que debe mantener interés en su cuidado y adaptarlo a su manera de ser, que verse bien sea una costumbre que adquiere a medida que pasen los años.

Las actitudes son aspectos importantes que no debe descuidar la mujer adulta, tiene que demostrar vitalidad a través de sus gestos y modales; mantener el interés necesario tanto en su carrera profesional como en las nuevas metas que se haya trazado.

Es preciso llevar con elegancia, sencillez y decoro cada etapa de la vida, sentirse viva y no solamente esperar que la vida vaya pasando sin hacer nada para mejorarla.

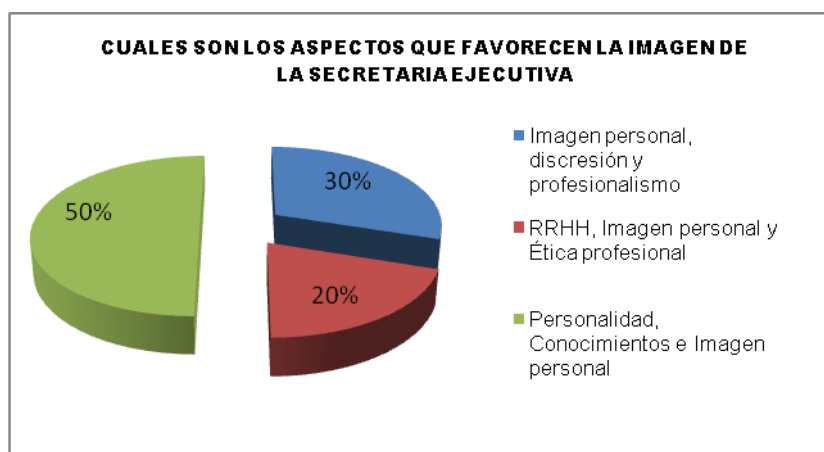
Tanto la imagen personal como la presentación diaria de la Secretaria, son factores fundamentales que son consecuentes el uno del otro y que se deben tomar en cuenta para dar una buena impresión sobre la calidad del servicio y el respeto al cliente, en razón de que son la primera fuente de información a la cual recurren todos, deberá mantener especial cuidado en su presentación personal, el aseo diario, y la forma de vestir de acuerdo al evento o actividad que realice.

31. ¿CUÁLES CONSIDERA USTED QUE SON LOS DIVERSOS ASPECTOS QUE FAVORECEN LA IMAGEN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

TABLA No. 31

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Imagen personal, discreción y profesionalismo	6	30
RRHH, Imagen personal y Ética profesional	4	20
Personalidad, Conocimientos e Imagen personal	10	50
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 31



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año 2010**

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede observar que el 50% de las secretarias encuestadas indican que la Personalidad, los conocimientos y la imagen personal son los aspectos que más favorecen a las Secretarías Ejecutivas.

El 30% manifiesta que la Imagen Personal, la discreción y el profesionalismo son los aspectos que favorecen la imagen de la secretaria.

El 20% de las encuestas consideran que las relaciones humanas, la imagen personal y la ética profesional son aspectos que benefician a la Secretaria Ejecutiva.

3.1.2. La Puntualidad

De acuerdo a Patricia Burneo Mora, dice “Que la puntualidad es sinónimo de calidad, ha de prevalecer y preferirse siempre a la cantidad, esta es una cualidad que podemos aprender y aplicarla en el cumplimiento de horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.

No existe nada peor en el mundo de los negocios y en la gestión pública que el incumplimiento y la pérdida de innumerables horas en la desatención de compromisos ya establecidos.

Una de las obligaciones hacia la institución es obtener el máximo provecho de la jornada de trabajo y para esto es necesario que la secretaria respete el horario establecido por la empresa o institución, sin perder tiempo en la ejecución de otras actividades que no tienen relación con sus funciones y que le hacen perder unos momentos preciosos.

La puntualidad en el trabajo también está relacionada con el tiempo que la secretaria emplea en ejecutar determinada labor; debe establecer un plazo para entregar las tareas y trabajar con ahínco para cumplirlas.

La Secretaria debe mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado, debe refrenar sus impulsos para lograr el equilibrio necesario, para aceptar y superar las dificultades que se le vayan presentando.

Debe ser capaz de asumir responsabilidades, comprometiéndose a cumplir con los compromisos adquiridos, de manera que las personas que trabajan con ella tengan la confianza de la responsabilidad de ésta en que se cumplirán todas las instrucciones que se dieron.”

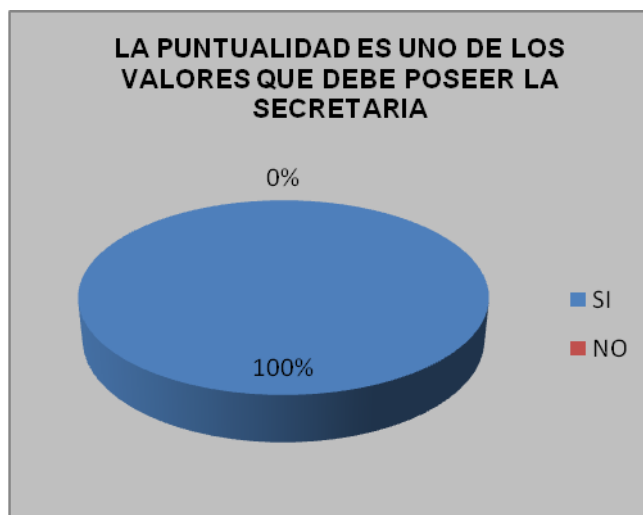
La Secretaria al igual que cualquier profesional deben involucrarse en el cumplimiento de sus responsabilidades y una de éstas es la puntualidad, desde el momento que ingresa a su puesto de trabajo, así como en la agilidad, rapidez y eficiencia en la organización y preparación de los diferentes informes requeridos, los cuales deberán ser entregados en forma oportuna, es decir al momento que se requiere, a fin de que facilite la adecuada toma de decisiones.

32. ¿CONSIDERA QUE LA PUNTUALIDAD ES UNO DE LOS VALORES QUE DEBE POSEER LA SECRETARIA?

TABLA No. 32

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	20	100%
NO	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 32



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

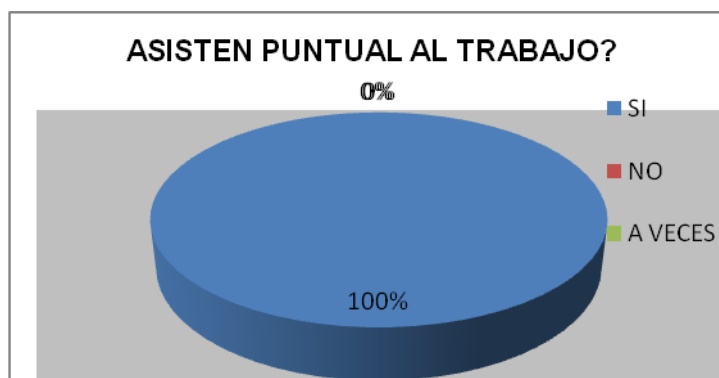
En este gráfico se puede identificar que el 100% de las secretarías encuestadas indican que la Puntualidad es uno de los valores que debe poseer la secretaria ejecutiva.

33. ¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

TABLA No. 33

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	20	100
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 33



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede observar que el 100% de las secretarías encuestadas entre auxiliares y titulares, manifiestan que si asisten puntual a su jornada laboral.

3.1.3. Espíritu creativo

La creatividad es clave en muchas circunstancias para lograr la ejecución de un proyecto con imaginación para resolver situaciones especiales³⁰.

Habilidades para la negociación y resolución de conflictos.

En el transcurso de la organización de la secretaria se enfrenta a situaciones problemáticas, que en ciertos casos debe resolver usando sus propias habilidades de carácter asertivo y técnico.

Cuando actúa como mediadora en un conflicto, utiliza las habilidades de la comunicación, proponiendo soluciones a su alcance o comprometiéndose a comunicar la cuestión a sus superiores, para encontrar una solución.

Capacidades para gestionar presupuestos.

Claro está que para la organización de un evento se requiere en algunos casos de cuantiosas inversiones, por eso la intervención del equipo de trabajo debe mantener un equilibrio de gastos que se ajuste al presupuesto.

Tiene que manejar perfectamente esta situación, estableciendo contactos que le faciliten la coordinación efectiva de estas actividades.

Amplia experiencia en gestión de viajes, nacionales e internacionales.

Este recurso se aplica cuando el evento tiene carácter nacional e internacional, y el desplazamiento de las personas tiene que estar completamente organizado.

Otros de los aspectos que deben tomarse en cuenta son el manejo de equipos informáticos y tener amplios conocimientos sobre medios audiovisuales.

³⁰ CARRION O. Maritza, Protocolo y Etiqueta, pág. 72, Editorial: UTPL, 2006.

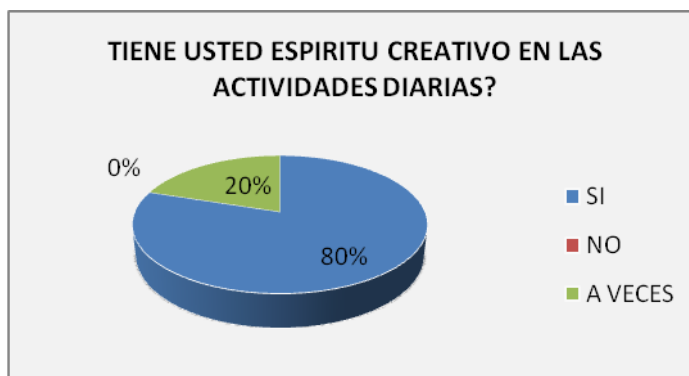
El intervenir cuidadosamente en la resolución de conflictos aportando ideas claves y sugerencias, que nacen de la espontaneidad y creatividad, representa una habilidad más de la secretaria al dotar de los elementos de juicio necesario para una correcta evaluación y resolución de problemas.

34. ¿TIENE USTED ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA No. 34

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	16	80
NO	0	0
A VECES	4	20
TOTAL	16	100

GRÁFICO No. 34



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En el presente gráfico se puede observar que el 80% de las funcionarias del departamento de secretaría, señalan que si tienen espíritu creativo en sus actividades diarias dentro del área secretarial.

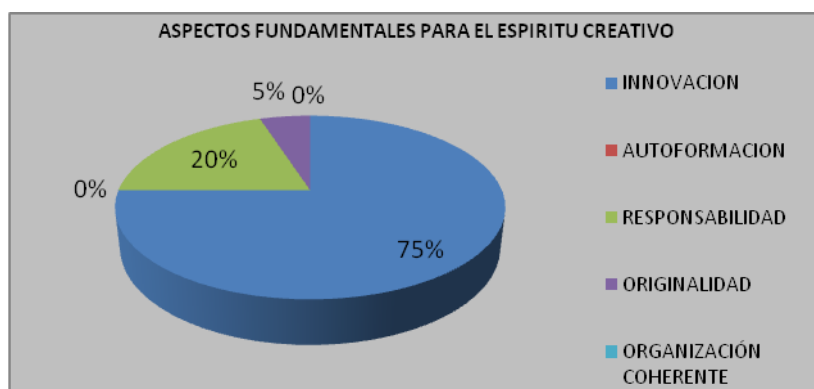
El 20% manifiesta que a veces tienen espíritu creativo en las actividades que realizan dentro del área secretarial.

35. ¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LOS PUNTOS FUNDAMENTALES PARA TENER ESPÍRITU CREATIVO?

TABLA No. 35

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Innovación	15	75
Autoformación	0	0
Responsabilidad	4	20
Originalidad	1	5
Organización Coherente	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 35



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato Año 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En el presente gráfico se puede observar que el 75% de las funcionarias del departamento de secretaría, señalan que los aspectos fundamentales para tener espíritu creativo es la innovación.

Finalmente el 5% de las encuestas consideran que la originalidad es un aspecto importante para el espíritu creativo, dentro de la actividad secretarial.

3.2. Ética y valores

Como principios éticos que debe tener una secretaria se deben valorar, por encima de todo, la lealtad y la fidelidad³¹.

Los valores se pueden clasificar en grupos utilizando diversos criterios. Hay quienes los dividen en lógicos, éticos y estéticos. Otros diferencian más y añaden a los anteriores los místicos, eróticos y religiosos. Una clasificación bastante generalizada los agrupa en valores útiles, vitales, lógicos, estéticos y religiosos. Cualquier agrupación obedece a algún criterio determinado. Esto no es otro que la clasificación de dimensiones o zonas de interés en la vida humana, que al encuentro con las cosas pueden conferirles sentidos definidos³².

Entre los principales tipos de valores, según el autor Luís González, podemos citar los siguientes:

- ✓ Solidaridad
- ✓ Generosidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Veracidad
- ✓ Honradez
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Justicia

Las secretarias, deben fomentar y mantener estos valores éticos y morales, por cuanto constituyen parámetros fundamentales del desempeño efectivo de la secretaria y sobre los cuales nuestros clientes basarán sus decisiones de formar o

³¹ ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA, Océano Volumen 1, Grupo Editorial 1

³² GONZALEZ, Alvarez Luis. Ética, pág. 120, Editorial El Búho Ltda., 2006.

no parte de nuestra entidad. Nuestro trabajo está enfocado al servicio, la solidaridad a nuestra institución, a nuestras autoridades, la generosidad al ayudar a otro compañero a efectuar algún trabajo o actividad; tener responsabilidad con nuestro trabajo, honradez, honestidad con nosotras mismas y con quienes nos rodean, respeto a nuestros compañeros de trabajo, justicia, cuidado y sigilo profesional por la información que se maneja en el departamento de Secretaría

36. DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

TABLA No. 36

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
TODOS LOS VALORES (RESPONSABILIDAD, HONESTIDAD, VERDAD, LEALTAD, EQUIDAD, PERSEVERANCIA, DIGNIDAD, HONRADEZ, HONRADEZ, SECRETO PROFESIONAL	20	100
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 36



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

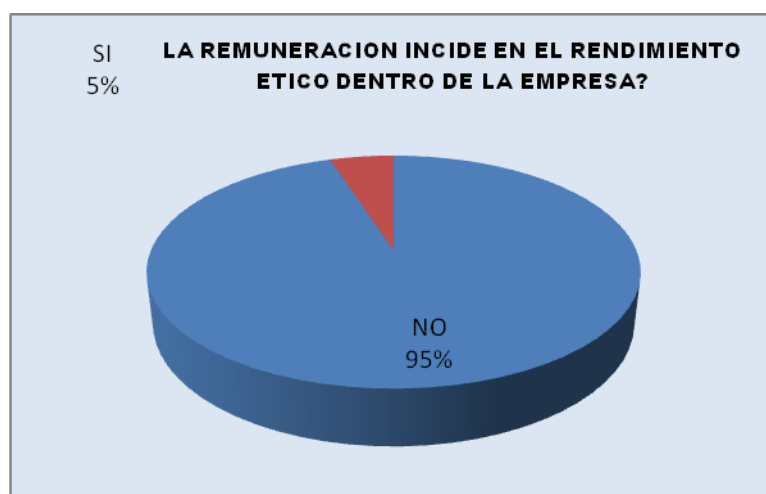
En el presente gráfico podemos identificar que el 100% de las encuestas realizadas manifiestan que la secretaria ejecutiva debe poner en práctica todos los valores como son: Responsabilidad, Honestidad, Verdad, Libertad, Equidad, Perseverancia, Tolerancia, Dignidad, Secreto Profesional, Comportamiento Profesional y la Honradez, en la institución en donde laboran.

37. ¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE LA EMPRESA?

TABLA No. 37

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
NO	19	95
SI	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 37



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato Año 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede observar que el 90% de las funcionarias encuestadas indican la remuneración no incide en el rendimiento ético de la secretaria dentro de la empresa

El 5% manifiesta que la remuneración si incide en el rendimiento ético de la secretaria dentro de sus labores cotidianas.

3.2.1. Responsabilidad

La secretaria tiene que ser capaz de involucrarse a fondo en su trabajo, lo que implicará ser capaz de tomar decisiones, asumir responsabilidades y comprometerse a cumplir los compromisos adquiridos. Todo ello en el marco de las atribuciones que le corresponden.

El sentido de la responsabilidad implica dos vertientes: por una parte, la secretaria tiene que perseguir con ahínco y por todos los medios la consecución de los objetivos a los que se ha comprometido; por otra parte, no puede adquirir compromisos que sabe que no va a poder cumplir. Algunas secretarias tienden a decir a su jefe lo que éste desea oír, y así le prometen tener un informe listo en dos horas, cuando saben que se requieren tres días para prepararlo. La realidad es que después no pueden cumplir con aquel imposible y la confianza en ellas se ve mermada.

La responsabilidad se asume, pues, en el mismo acto de tomar el compromiso y se desarrolla hasta el cumplimiento final de los objetivos acordados.³³

Es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien.³⁴

En conclusión una Secretaria Ejecutiva debe ser responsable en su trabajo, realizar con profunda seriedad cada actividad con eficiencia y cumplimiento, porque como

³³ Enciclopedia de la Secretaria, Océano Volumen 1, Grupo Editorial 1

³⁴ www.Ideasrapidas.org/responsabilidad.htm [10/09/2008] http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_moral [10/09/2008]

profesionales debemos comprometernos en cada una de las tareas, cuidando cada detalle, para que al final el trabajo sea óptimo y garantizado. Además como profesionales responsables seremos dignos de todo crédito y confianza de nuestros superiores.

38. ¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

TABLA No. 38

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
SI	20	100
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 38



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede observar que el 100% de las secretarías encuestadas indican manifiestan que demuestran responsabilidad en las funciones a ellas encomendadas.

3.2.2. Respeto

De acuerdo a Juan Carlos Naranjo (Investigador SEIP Guadalajara)³⁵, dice: El Respeto es una de las bases sobre la cual se sustenta la ética y la moral en cualquier campo y en cualquier época.

El respeto es aceptar y comprender tal y como son los demás, aceptar y comprender su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra, aunque según nosotros está equivocado, hay que aprender a Respetar y aceptar la forma de ser y pensar de los demás.

Por otro lado Patricia Burneo Mora, indica que: el respecto significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repugna la calumnia y el engaño.

El respeto es uno de los valores fundamentales, que deben practicar las Secretarías Ejecutivas, por cuanto se deben aceptar opiniones, limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás compañeros que laboran en la misma entidad; además debe evitar las ofensas e ironías; no permitir que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios. La profesional debe estar consciente que el respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente.

Se debe siempre tener una actitud de respeto en la atención al cliente, al acatar de la autoridad sus disposiciones, en el manejo interno del grupo de trabajo, en el desarrollo de su actividad individual y en cada una de las funciones y responsabilidades que deba ejecutar este profesional, a fin de lograr un buen ambiente de trabajo.

³⁵ NARANJO, Juan Carlos. (Investigador SEIP Guadalajara)

39.¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?

TABLA No. 39

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	5	25
Muy Buena	15	75
Bueno	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 39



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En el presente gráfico podemos identificar que el 75% de las encuestas realizadas manifiestan que el respeto con el que se dirigen a sus compañeros de trabajo y a sus superiores es Muy Buena

El 25% de las personas encuestas manifiestan que es excelente el respeto con el que se dirigen a sus compañeros y superiores en el lugar de trabajo.

3.2.3 Entusiasmo y optimismo

De acuerdo a lo que indica Patricia Burneo Mora en la guía didáctica: Formación y Promoción Profesional, expone: El entusiasmo es un estado mental a través del cual una persona demuestra una emoción indescriptible que le permite hacer cosas extraordinarias.

El entusiasmo es una inspiración que impulsa a efectuar una acción con interés; una luz que ilumina el camino de la persona que confía en sí misma. Es una actitud que no la da nadie sino que se genera en el interior de cada ser y que le ayuda a ser creativo, eficiente y dinámico. Constituye un engranaje perfecto que hace funcionar la máquina de optimismo, para alcanzar la audacia, el coraje y la constancia.

En cambio Elvira Zúñiga y Guillermo Mora en el texto Gestión Secretarial, menciona: la persona entusiasta demuestra muchas ganas de amar, de servir, de aprender, de progresar, de trabajar, de ser, hacer y dar, en fin, muchas ganas de vivir: El entusiasmo es vida.

Como profesionales en la rama de secretariado debemos mantener un ambiente de entusiasmo en nuestra labor diaria, esto permitirá realizar las actividades con mayor alegría, es decir propiciar un buen ambiente de trabajo para que de esta manera nuestras tareas no se vuelvan aburridas ni molestas, sino por el contrario se mantenga un trabajo dinámico que permita brindar un buen trato y un servicio de calidad.

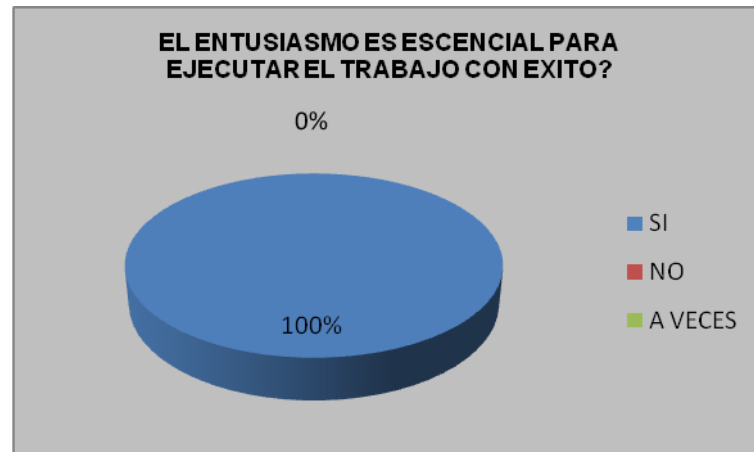
40. ¿EL ENTUSIASMO ES LA CLAVE DEL ÉXITO, ¿LO DEMUESTRA AL MOMENTO DE EJECUTAR SU TRABAJO?

TABLA No. 40

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Si	20	100
No	0	0
A Veces	0	0

TOTAL	20	100
-------	----	-----

GRÁFICO No. 40



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

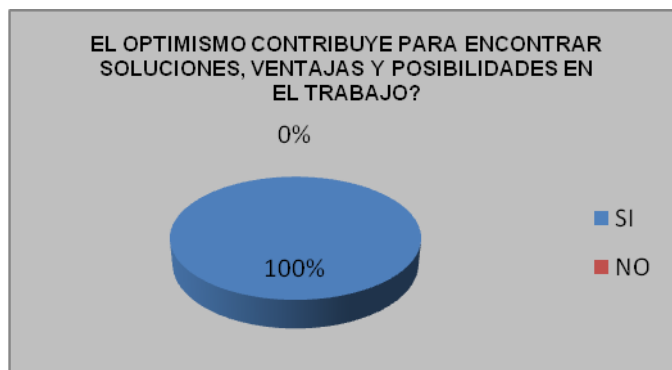
En el presente gráfico podemos identificar que el 100% de las encuestas realizadas manifiestan que el entusiasmo es la clave para ejecutar el trabajo con éxito.

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

TABLA No. 41

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 41



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En el gráfico se puede observar que el 100% de las secretarías encuestadas expresan que el optimismo contribuye para encontrar soluciones, ventajas y posibilidades en el trabajo diario que desempeñan..

3.2.4 Lealtad a la empresa

La Secretaria no debe olvidar que debe lealtad ante todo a su jefe, luego a la empresa, y finalmente a los compañeros. Esto quiere decir que no debe comunicar ninguna noticia a ningún compañero, aunque se sienta unida a él por una amistad muy estrecha, a menos que su jefe la autorice para ello.

El Código de Ética de la Secretaria dice: Lealtad es guardar fidelidad y respeto a los valores y objetivos de la empresa, preservando su buena imagen en todo tiempo y lugar.³⁶

Podemos decir que lealtad es la responsabilidad de estar fielmente convencidos del compromiso personal que adquirimos como servidores públicos dentro de la Secretaría Ejecutiva de una Institución de carácter educativa.

³⁶ [http://www.google.com.ec/ los+valores+éticos+de+la+secretaria](http://www.google.com.ec/los+valores+éticos+de+la+secretaria)

Conductas:

- Conocer la normatividad que nos compete, siendo fieles a la misión y visión de la Secretaría Ejecutiva.
- Aplicar el compromiso institucional en el marco de las atribuciones y funciones que se nos tienen encomendadas.
- Preservar con rectitud y acciones la imagen de la Secretaría Ejecutiva, dentro y fuera de la misma.³⁷

Es preciso tener en cuenta que una de los principios que sustenta esta actividad es la lealtad y compromiso hacia la institución a la cual nos debemos, entregando todo nuestro potencial al servicio y crecimiento institucional.

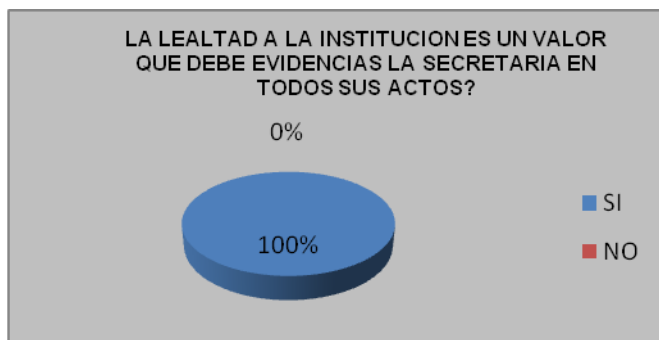
42. ¿CREE USTED QUE LA LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR TANTO EN LOS ACTOS DE SU VIDA PERSONAL COMO PROFESIONAL?

TABLA No. 42

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

³⁷ <http://www.google.com.ec/search?hl=es&source=hp&q=entre+los+valores+%C3%A9ticos+de+la+secretaria+est>

GRÁFICO No. 42



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En el gráfico se puede presente gráfico podemos observar que el 100% de las encuestas realizadas manifiestan que la lealtad es un valor que debe evidenciar la secretaria en todos los actos dentro de su hogar como de su lugar de trabajo.

3.2.5. Honestidad

La **honestidad** es una cualidad de calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Se trata de vivir de acuerdo a como se piensa y se siente.

Por otro lado Patricia Burneo Mora en su texto Guía Formación y Promoción Profesional, expresa: que la persona honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable y lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de otros.

La honestidad es la demostración tangible de la grandeza del alma, de la generosidad del corazón y de la rectitud de los sentimientos.

La secretaria debe demostrar honestidad y lealtad en todos los actos encomendados, por cuanto se debe a la institución donde presta sus servicios, y como persona honorable sabe muy bien que en la vida se encontrará con varias situaciones para obtener dinero en forma incorrecta, pero será entonces que debe

actuar de manera profesional con ética, sin mentiras, ni engaños, siempre defendiendo la verdad, la honradez y el respeto, lo que permitirá a la Secretaria mantener la frente levantada, la mirada serena y satisfacción por el deber cumplido.

Todo esto se vincula con la ética y profesionalismo que debe tener la secretaria al cumplir su trabajo de acuerdo a su criterio y formación integral, apegado a las normas y disposiciones legales que amparen a las diferentes instituciones, así como a las técnicas y procedimientos que rigen este tipo de actividad, sin dar lugar a desviaciones o malas interpretaciones que involucren su buen nombre.

43. ¿CUÁL CONSIDERA USTED QUE ES LA RAZÓN MÁS IMPORTANTE POR LA QUE LA HONESTIDAD DEBE FORMAR PARTE DEL TRABAJO DIARIO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

TABLA No. 43

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Debe ser honesta en todos los actos y más aún cuando se debe a una institución y/o empresa	9	45
Porque se gana el cariño y respeto de sus compañeros	2	10
Fomenta la responsabilidad en nuestras actividades	4	20
La confianza absoluta que debe tener el jefe hacia la Secretaria	5	25
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 43



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se observa que el 45% de las secretarias encuestadas indican es importante porque la funcionaria debe ser honesta en todos los actos de su vida y más aún cuando se debe a una institución y/o empresa.

El 25% manifiesta que si la secretaria posee este valor importante le permitirá ganarse la confianza absoluta de su jefe.

El 20% de las encuestas consideran que la honestidad permitirá fomentar la responsabilidad en todas las actividades a realizarse dentro de la empresa.

Y finalmente el 10% opinan que la honestidad permitirá ganarse el aprecio y respecto de sus compañeros.

3.2.6. Discreción

Según la Enciclopedia de la Secretaria, Grupo Editorial SA, Océano Volumen 1, expresa: Es vital para cualquier persona que ocupe un cargo de confianza. Dado que tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de las miradas indiscretas, además de mantener la prudencia necesaria

respecto a todo lo que pasa por sus manos. No es raro que en ocasiones le formulen preguntas encaminadas a conocer aspectos concretos de la empresa o de su jefe, pero la secretaria debe actuar con la discreción requerida.

Por otro lado Maritza Carrión en su texto guía Protocolo y Etiqueta, dice: En el mundo empresarial la discreción desempeña un papel importantísimo. La discreción significa saber guardar las confidencias que le hacen tanto aquellas relacionadas con los negocios como las de orden personal. Es una cualidad que debe cultivarse día tras día.

En una sociedad donde se valora tanto la transparencia y franqueza en las relaciones personales, así como la lealtad que sugiere aspectos de mejora a los otros, el cultivo de la veracidad supone una fuente importante para humanizar el trato entre las personas y permite que la justicia vaya impregnando cada vez más ámbitos.

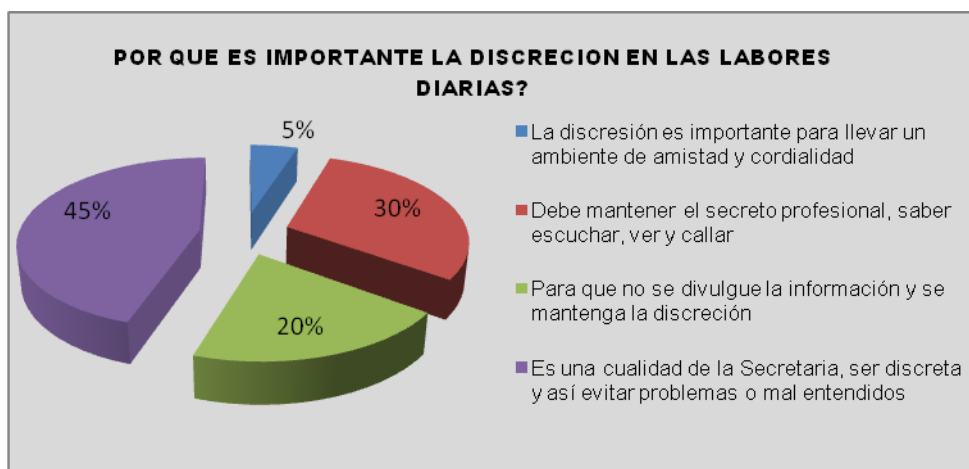
La característica de una buena profesional en el ámbito secretarial es la discreción, en cuanto a la confidencialidad y cuidado de la información de la institución ya que por las manos de una secretaria circulan asuntos que afectan a todos los departamentos o la entidad misma, por lo que deberá tener la precaución sobre el manejo de los documentos importantes y relevantes de la entidad.

44. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LA SECRETARIA POSEA DISCRECIÓN EN SUS LABORES DIARIAS? SEÑALE

TABLA No. 44

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
La discreción es importante para llevar un ambiente de amistad y cordialidad	1	5
Debe mantener el secreto profesional, saber escuchar, ver y callar	6	30
Para que no se divulgue la información y se mantenga la discreción	4	20
Es una cualidad de la Secretaria, ser discreta y así evitar problemas o mal entendidos	9	45
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 44



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se observa que el 45% de las secretarias encuestadas indican que es importante la discreción en las labores diarias porque es una cualidad de la secretaria, debiendo ser discreta y de esta manera evitar problemas o mal entendidos en la oficina y/o empresa.

El 30% manifiesta que la secretaria debe mantener el secreto profesional, saber escuchar, ver y callar.

El 20% de las encuestas consideran que la Secretaria discreta no divulgará la información de la empresa y/o compañeros que confiaron en ella.

Finalmente el 5% opinan que la discreción es importante para llevar un ambiente de amistad y cordialidad en el trabajo diario.

3.3. Relaciones Humanas

Indica Patricia Burneo Mora, que: En las relaciones humanas es muy importante él conocernos a nosotros mismos, la forma de relacionarnos con los demás, todo esto con miras a la superación.

La superación de la secretaria se reflejará en una mejor relación con las personas que te rodean, en especial dentro del ámbito de su trabajo.

Es importante que la secretaria este consciente de que en las relaciones humanas “estás bien” o “estás mal”, no hay términos medios, ya que ha aprendido esa forma de ser que le hace diferente de los demás y que han integrado su propia personalidad.

Toda actividad laboral se fundamenta en más positivas relaciones con los demás, por eso es necesario que particularmente la secretaria, como centro de la oficina, debe aprender a llevarse bien con sus compañeros y con los clientes, y a practicar en forma cuidadosa las relaciones humanas. Es innegable que la secretaria en muchos casos se convierte en patrón de comportamiento que dinamiza la armonía o el choque que producen los conflictos.

La actividad laboral en las instituciones educativas depende siempre de la presión de hechos como la competencia, además de las exigencias internas que tiene que ver con el reglamento o las normas de las entidades educativas.

La Secretaria se convierte en un modelo ideal porque lo que se aplica a los demás, ella debe tenerlo por norma de su vida. El ser humano es un ser sociable y a partir

de allí se define el verdadero profesional, cuya prioridad es ser íntegro. Y “sin integridad no hay confianza”, que es la basa del entendimiento en la relación humana.

Para algunas personas la secretaria tendrá carencias, para otras serás motivo de reconocimientos, sin embargo, en verdad sólo te juzgan a partir de sus propios aprendizajes de la misma forma que tú también lo haces.

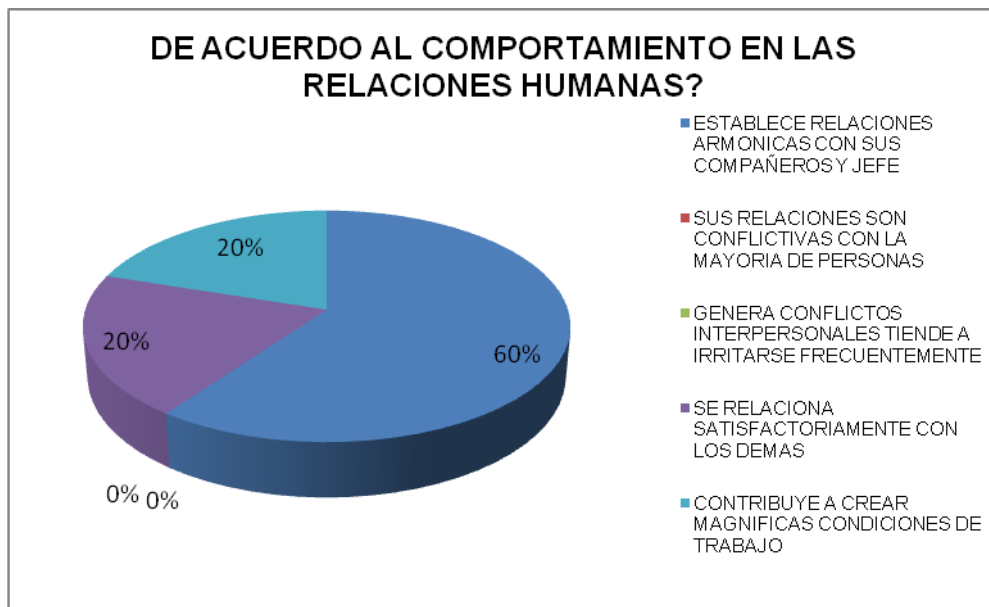
La Secretaria Ejecutiva dentro de una empresa cualquiera que esta sea, debe mantener una muy buena relación humana entre sus compañeros de trabajo, puesto que con ellos se convive más tiempo de lo que se pasa en cada uno de los hogares, y el ambiente debe ser cordial, respetuoso y entusiasta a fin de que todos los objetivos del establecimiento o departamento de Secretaría se cumplan a cabalidad.

45. ¿SELECCIONE LA OPCIÓN MÁS ACERTADA DE ACUERDO A SU COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES HUMANAS

TABLA No. 45

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
ESTABLECE RELACIONES ARMONICAS CON SUS COMPAÑEROS Y JEFE	12	60
SUS RELACIONES SON CONFLICTIVAS CON LA MAYORIA DE PERSONAS	0	0
GENERA CONFLICTOS INTERPERSONALES TIENDE A IRRITARSE FRECUENTEMENTE	0	0
SE RELACIONA SATISFACTORIAMENTE CON LOS DEMAS	4	20
CONTRIBUYE A CREAR MAGNIFICAS CONDICIONES DE TRABAJO	4	20
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 45



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se observa que el 60% de las secretarías encuestadas indican que de acuerdo al comportamiento en las relaciones humanas, establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefes.

El 20% manifiesta que de acuerdo al comportamiento en las relaciones humanas, contribuye a relacionarse satisfactoriamente con los demás.

El 20% de las encuestas indican que de acuerdo al comportamiento en las relaciones humanas, contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo.

3.3.1. Atención personal y telefónica a los clientes

Atención personal.- La atención a nuestros clientes en el caso de la presente investigación serán: Autoridades, Docentes, Administrativos, Logística, Padres de Familia y Estudiantes, como Secretaria es la primera en tener contacto con los clientes, y de la amabilidad o despotismo depende el éxito o el fracaso del servicio. La Secretaria debe pensar siempre que el CLIENTE TIENE LA RAZON, aún cuando no la tenga.

El éxito en atención al público de una secretaria radica en el Servicio Personal, que consiste en tratar a cada persona como lo que es: un ser único en el mundo que necesita nuestra atención e interés.

Los elementos claves del servicio personal es:

- ✓ Sonreír
- ✓ Establecer contacto visual
- ✓ Utilizar el nombre de las personas
- ✓ Prestar atención incondicional
- ✓ Utilizar un buen lenguaje corporal
- ✓ Mantener un diálogo coherente
- ✓ Demostrar respeto y consideración a la persona, sin distingo de raza, sexo o nivel cultural
- ✓ Manifestar tranquilidad a toda prueba
- ✓ Vestir en forma discreta y correcta

Atención telefónica.- Es tan importante como la atención personal, pues también es la imagen de la empresa.

De acuerdo a la guía del Curso de Perfeccionamiento de la Actividad Secretarial, de la Contraloría General del Estado, manifiesta lo siguiente:

Las técnicas más relevantes para la atención telefónica son:

- Saludar con frases adecuadas y formales, pronunciar con tranquilidad, no comer, fumar, ni masticar chicle al momento de hablar
- Identificarse con su nombre, institución, departamento y solicitar la identidad del interlocutor.
- El tono de la voz es importante, se podría contestar de forma sonriente, y no utilizar palabras inadecuadas al referirse a su interlocutor.
- La Secretaria debe contar con la ayuda del directorio telefónico de la institución educativa con los nombres de las autoridades del Plantel, personal

docente, administrativo de logística y docentes, así como también los correos electrónicos, y, domicilio.

- No debe mantener al interlocutor en espera más de un minuto, debe tomar en consideración el costo y la posibilidad de que otras personas desean comunicarse.
- Mantener en buen estado el aparato telefónico, realizar un mantenimiento por lo menos dos veces al año, y usar desinfectante.

Destrezas personales con el teléfono.

Para la persona que llama, quien contesta el teléfono es la institución, de ahí que es importante que tenga usted una personalidad telefónica muy atractiva.

Las destrezas personales con el teléfono dependen de los conocimientos y experiencia, la personalidad telefónica es afectada por su voz, su tono, la postura de su cuerpo, su sonrisa y su actitud hacia la persona que está del otro lado de la línea.

Dentro de las destrezas para las llamadas que entran son:

Si se va a transferir una llamada, informe a qué persona o departamento la transferirá, debo hacerlo con cortesía.

Se deben tomar mensajes efectivos, los mensajes confusos son enemigos de los negocios y/o entidades educativas. Además se debe anotar correctamente todos los datos de la llamada.

Se debe aprender a evaluar las llamadas; y las llamadas indeseables con discreción y buen juicio, hay que eliminarlas.

Destrezas para hacer llamadas:

- Las llamadas que entran son impredecibles, nunca se sabe cuándo sonará el teléfono, quién es la persona que llama ni de que se trata.

- Sea profesional. Usted sabe que un teléfono debe contestarse máximo al tercer timbrado.
- Explique inmediatamente de qué se trata la llamada, con amabilidad y gentileza pero sin perder tiempo.³⁸

En la institución en la cual laboro, disponemos de una central telefónica, mediante la cual todas las llamadas ingresan al departamento de Secretaría y de esta se trasmite a los otros departamentos, por lo que ponemos en práctica muchos de los parámetros considerados anteriormente para generar una correcta comunicación, practicando valores, profesionalismo y competencia, elementos necesarios e indispensables para una oferta de servicios de calidad.

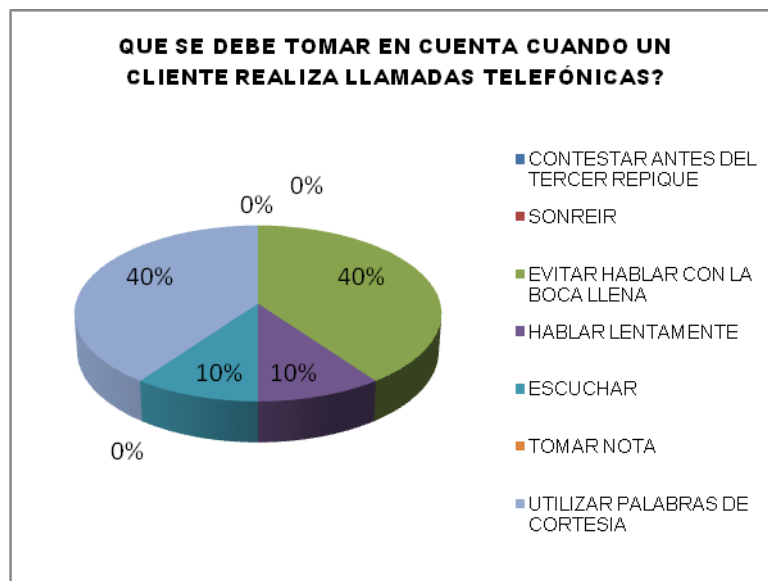
46. ¿CUANDO UN CLIENTE REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA?

TABLA No. 46

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
CONTESTAR ANTES DEL TERCER REPIQUE	0	0
SONREIR	0	0
EVITAR HABLAR CON LA BOCA LLENA	8	40
HABLAR LENTAMENTE	2	10
ESCUCHAR	2	10
TOMAR NOTA	0	0
UTILIZAR PALABRAS DE CORTESIA	8	40
TOTAL	20	100

³⁸ Módulo: Curso de perfeccionamiento de la actividad secretarial, Contraloría General del Estado, Pág. 14, 2010

GRÁFICO No. 46



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se ve que el 40% de las secretarías encuestadas indican que cuando reciben llamadas telefónicas deben evitar hablar con la boca llena.

El 40% manifiesta que debe utilizar palabras de cortesía cuando atiende una llamada telefónica.

El 10% de las encuestas indican que de cuando reciben una llamada telefónica escuchan con atención al cliente

Y finalmente el 10% expresan que cuando reciben una llamada telefónica deben hablar lentamente.

3.3.2. Recepción de visitantes

En el servicio al cliente en el caso del Instituto Tecnológico Rumiñahui, tenemos **CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS**, como clientes internos se encuentran los docentes, dicentes y compañeros del personal administrativo y de logística, **CLIENTES EXTERNOS** son los padres de familia y los visitantes, por lo tanto el

servicio al cliente debe ser de gran calidad, su atención es aún más importante que la satisfacción de sus necesidades.

La calidad de servicio es responsabilidad de todos quienes hacen una organización, y debe demostrarse antes, durante y después de satisfacer los servicios. El servicio es un intangible, por lo tanto su venta es más difícil que la venta de un producto.

La presentación de un servicio y su consumo son simultáneos.

Los principios básicos de la calidad del servicio son:

1. El cliente es el único juez de la calidad del servicio. Sus consejos son fundamentales.
2. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
3. La institución educativa debe formular promesas que le permitan alcanzar sus objetivos, ganar prestigio y distinguirse de sus competidores.
4. En servicio hay que aspirar a la excelencia, al cero defectos. En servicio no existe el término medio.

El servicio de atención al cliente proporcionadas por las Secretarías Ejecutivas, es practicado por la mayor parte de sus integrantes, al ofertar un buen trato, cordialidad, respeto y atención a cada una de las personas que requieren información en cualquier ámbito relacionado y vinculado con la actividad de la entidad, buscando siempre satisfacer al 100% las expectativas y necesidades de los clientes, por cuanto estos representan el factor potencializador de la institución, lo cual se encuentra reglamentado dentro de las obligaciones de la Secretaría.

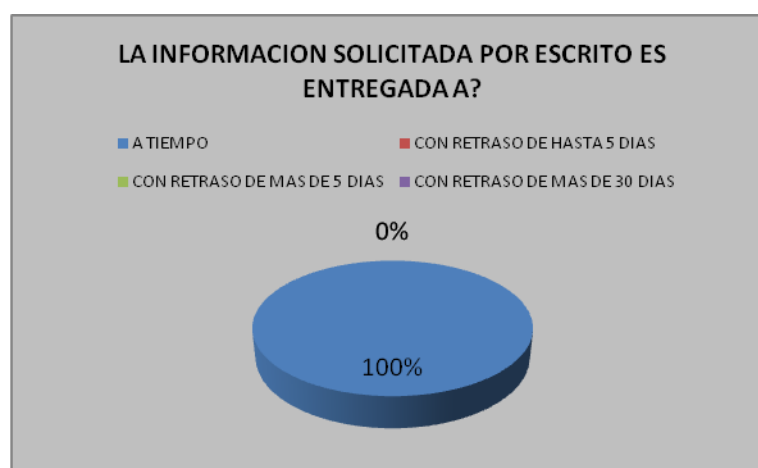
Sin embargo más que una obligación es la iniciativa, espontaneidad y deseos de realizar un trabajo de excelencia, que vayan de la mano, con los objetivos institucionales, de mantener altos estándares de competencia en el mercado.

47. ¿CUANDO ALGÚN CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN POR ESCRITO, SU ATENCIÓN HA SIDO:

TABLA No. 47

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
A tiempo	20	100
Con retraso de hasta de 5 días	0	0
Con retraso de más de 5 días	0	0
Con retraso de más de 30 días	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 47



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

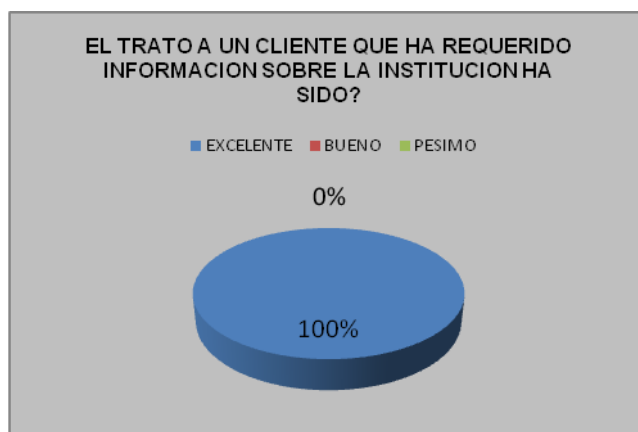
En este gráfico se observa que el 100% de las secretarias encuestadas indican que cualquier información que se requerida es entregada y/o despachada a tiempo.

48. CUANDO UN CLIENTE HA REQUERIDO INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, SU TRATO HA SIDO:

TABLA No. 48

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	20	100
Bueno	0	0
Pésimo	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 48



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se observa que el 100% de las secretarías encuestadas manifiestan que el trato a un cliente es excelente.

3.3.3 Comunicación interpersonal

De acuerdo a Patricia Burneo Mora, en su guía: Formación y Promoción Profesional, menciona que: Las comunicaciones sean estas de forma oral, escrita o corporal, en todas estas expresiones utilizamos un código o señales para ser comprendidos, las cuales le ayudarán a que una secretaria sea un excelente transmisor o receptor de los mensajes.

La comunicación es un proceso de intercambio de ideas, actitudes, opiniones, sentimientos, informaciones entre un emisor y un receptor. La comunicación no es solo transmisión de un mensaje, sino que incluye necesariamente una respuesta.

Con respecto a esto, la definición que más se adapta a la COMUNICACIÓN INTERPERSONAL, es la siguiente: Es el fenómeno transaccional en que influyen o afectan recíproca o mutuamente a los miembros integrantes.

La comunicación interpersonal se convierte así en el fenómeno fundamental de relación de la existencia humana. Sin la comunicación no existirían los grupos humanos ni las sociedades; no podríamos compartir nuestras experiencias más personales; no conseguiríamos vivir con los demás porque careceríamos del medio para hacerlo.

Al no poder comunicarnos no tendríamos conceptos como: humanidad, solidaridad, fraternidad, cooperación, amistad, entre otros. He aquí lo sorprendente y lo extraordinario de la comunicación; cuando una persona interviene en un acto de comunicación, lo hace totalmente, se involucra nada menos que con toda su dinámica de persona y con sus experiencias y expectativas concretas.

La comunicación interpersonal en el caso de nuestra entidad es la que se produce cara a cara entre los individuos o equipo de personas de la oficina de secretaria, a través de las cuales se genera un dialogo sincero, de transmisión de experiencias, conocimientos, en el ánimo de resolver conflictos y convivir en un ambiente de cordialidad y amistad.

49. ¿A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA, CONSIDERA IMPORTANTE EL TRATO CORDIAL CON LOS USUARIOS DE LA EMPRESA?

TABLA No. 49

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 49



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En el gráfico se observa que el 100% de las secretarías encuestadas indican que es importante un trato amable y cordial a todos los usuarios de la institución, a más de la imagen corporativa que proyectan.

3.3.4. Comunicación con el jefe

De acuerdo a lo expresado por Maritza Carrión en su texto Protocolo y Etiqueta: La Secretaria requiere un conjunto de conocimientos y técnicas que le demandan gran preparación. Las comunicaciones interpersonales con el jefe y el grupo de oficina son tan importantes, como la atención de los clientes, vale decir, el trato armónico con clientes internos y externos es definitivo, ya que de esto depende la imagen que se formen de ella misma y de la empresa.

La Secretaria en su trabajo, se ve obligada a desempeñar un papel específico y si quiere llegar lejos y conseguir mejores posiciones, debe tratar de realizarlo en la mejor forma posible.

Con el pasar de los años, la Secretaria en las Instituciones Educativas, cada vez van protagonizando más importancia, es que desde hace tiempo se deja de tener entre sus tareas primordiales como: redactar documentos, contestar llamadas telefónicas, entre otros. Hoy la Secretaria en una Institución de carácter educativo está altamente preparada para crear, innovar e implementar iniciativas, concertar reuniones, realizar eventos, representar al jefe y ser su mano derecha; el Jefe debe comunicarse con su asistente y confiar en ella, ya que por las manos de la Secretaria pasa mucha información que debe saber guardar.

Los administradores de una entidad valoran la formación integral, tanto profesional como personal, no sólo se fijan en aptitudes intelectuales o que tengan eficacia, eficiencia o autonomía, sino también que tengan empatía, comunidad de ideas para trabajar en equipo e innegablemente la apariencia personal que es importante, ya que la Secretaria Ejecutiva es la cara de presentación de las Instituciones y/o empresas, por cuanto es la que tiene contacto con todas las personas que a la Institución acuden, en busca de información, o adquirir un bien o servicio, y sobre el cual se fundamentarán sus expectativas y requerimientos.

Se valora también la actitud crítica – constructiva, mediante el aporte al desarrollo organizacional, con opiniones que coadyuven al desarrollo de los diversos procesos

administrativos, su actualización y mejora permanente de estos, buscando soluciones efectivas a los problemas, constituyéndose la secretaria ejecutiva de esta manera en la auxiliar y apoyo permanente a la administración.

50. ¿POR QUÉ CONSIDERA INDISPENSABLE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO?

TABLA No. 50

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Para que las funciones a realizar se haga a tiempo y bien	5	25
Es indispensable porque se desarrolla un trabajo de calidad	2	10
Para que el trabajo diario sea armónico, es decir mejora las RR.HH	3	15
Porque es el mejor medio para llegar al fin propuesto	4	20
Porque permite coordinar el trabajo y poderlo realizar de manera excelente	6	30
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 50



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarios del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos verificar que el 30% de las secretarías encuestadas manifiestan que es indispensable la comunicación interpersonal con su jefe y compañeros de trabajo porque permite coordinar el trabajo y pueden realizarlo de manera excelente.

El 25% indican que es importante porque las funciones a realizar se hacen a tiempo y con calidad.

El 20% de las encuestas consideran de relevancia porque es el mejor medio para llegar a un fin propuesto.

El 15% de las secretarías opinan que es importante para que el trabajo diario sea armónico y mejore las relaciones humanas.

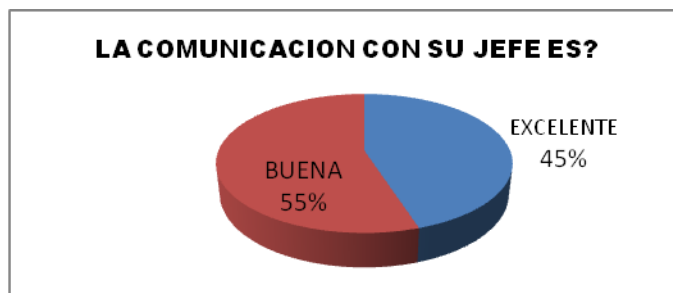
Y finalmente el 10% dice que es indispensable porque se desarrolla un trabajo de calidad.

51. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

TABLA No. 51

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	9	45
Buena	11	55
Pésima	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 51



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año 2010**

ANÁLISIS

En el gráfico se puede observar 55% de las secretarias encuestadas manifiestan que la comunicación con su jefe es Buena.

El 45% indican que la comunicación con su jefe es Excelente.

3.3.5. Comunicación con los compañeros

De acuerdo a lo manifestado por Patricia Burneo Mora en la guía, Formación y Promoción Profesional: Una buena comunicación es imprescindible para el éxito de nuestras relaciones, no solo en el trabajo, sino también en el hogar y en cada uno de los grupos sociales a los que pertenecemos. El hombre es un ser sociable por naturaleza y para realizarse como ser humano, necesita relacionarse con las personas que lo rodean.

Mostrar interés por la otra persona es la forma de iniciar una conversación amistosa y productiva. Comienza con un saludo afectuoso, una sonrisa y un apretón de manos. Cuénteles a la persona con quien se ha encontrado que se alegra de verla y siéntalo de verdad.

Cuando hable mantenga el contacto con los ojos. Ya sabe es esencial para escuchar bien. También ayuda a que la otra persona se sienta bien porque es una señal de que realmente usted está interesado en ella y no en sí mismo. No deje que sus ojos se desvíen hacia otra persona.

La persona puede hablar hasta el cansancio y escribir los memos y cartas más persuasivas, pero todas las palabras rebuscadas y sus ideas brillantes pueden ser ignoradas, si falta la chispa de la empatía.

Si desea hacer amigos entre sus compañeros y comunicarse efectivamente, siempre recuerde que la acción está afuera.

No se debe permitir que los problemas emocionales o las preocupaciones personales interfieran mientras debe escuchar. Insistir en ellos también es una excusa para que su mente se distraiga y pierda tiempo. Dejar de lado los problemas, concentrarse en qué le dicen, tal vez el tema incluya ideas positivas que lo animarán.

La secretaria no debe dudar en preguntar cuando escucha. Es la única forma en que puede estar segura de que está entendiendo todo correctamente. Es mucho mejor preguntar a que solamente asienta con la cabeza o se mantenga callada durante toda la conversación.

Lejos de resentirse por las preguntas, la persona que habla las recibirá muy bien porque éstas demuestran que usted está realmente interesada en lo que se está diciendo y lo está comprendiendo.

Las preguntas son uno de los elementos más importantes en la comunicación. No solamente le ayudan a escuchar, sino que también le ayudan a dirigir una conversación, a obtener retroalimentación sobre lo que usted dice y a establecer una relación con los compañeros.

En la conversación puede haber bromas de buen gusto y algunas veces comentarios que no son de muy buen gusto.

En la mayoría de los sitios de trabajo y en las situaciones sociales, se recomienda “hablar a los otros como le gustaría que les hablaran a usted”.

No interrumpa las frases de los demás, esto no es el resultado del desinterés, pero es considerado una descortesía. Generalmente es la consecuencia de un deseo exagerado de mostrar a la otra persona que usted está de acuerdo o muy interesado en lo que trata de decir.

A menos que desee terminar totalmente una conversación y tal vez también con una amistad para siempre, es mejor que controle su mal genio. Si pierde el control, no

gana mucho porque se pone en desventaja ya que no está a la delantera en un desacuerdo verbal, exponga sus razones lógicas y calmadamente.

Las relaciones entre los compañeros son muy importantes, ya que como Secretaria será considerada el centro sobre el que gira la vida de la oficina, por lo tanto tener una buena comunicación es la base para establecer buenas relaciones.

En conclusión debe existir una verdadera comunicación con los compañeros, y es lo que se trata de hacer en la oficina de Secretaría de nuestra Institución, y con los demás compañeros que laboramos dentro de la misma, pero existen funcionarios que no brindan la apertura o posibilidad de comunicarnos debido a su forma de pensar, problemas personales, complejos de superioridad; lo que no permite que exista un ambiente de trabajo idóneo, cordial y una integración total de esfuerzos para el logro de las objetivos de la entidad, sin embargo pese a estas dificultades en su mayor parte las relaciones se manejan en el campo profesional.

52. ¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

TABLA No. 52

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Si	18	90
No	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 52



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos verificar que el 90% de las secretarías encuestadas manifiestan tienen facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo.

El 10% indican que no tienen la facilidad necesaria para comunicarse con sus compañeros de oficina.

3.3.6. Integración en actividades de trabajo

Según Maritza Carrión en el texto guía Protocolo y Etiqueta, expresa: La integridad en las actividades de trabajo es la base del buen funcionamiento de la empresa. Quien no actúa con integridad no inspira confianza a los demás y no importa que tan brillante sea, sin el apoyo y la aceptación de sus compañeros, no podrá realizar bien sus labores.

Por otro lado Elvira Zúñiga y Guillermo Mora, en Gestión Empresarial manifiestan: Integridad: La persona íntegra busca permanentemente la posesión de todos los valores y la demostración constante de actitudes positivas. Ella aspira con vehemencia la eficiencia, la efectividad, la calidad y la perfección humana; está siempre pendiente de alcanzar su plena realización humana.

La integridad es un valor que el departamento de Secretaría de una institución maneja desde dos puntos de vista: el primero considerando a este elemento en cuanto al desarrollo ético y profesional, y, en segundo lugar observando que el trabajo se ejecuta de mejor manera, mediante la organización de equipos de trabajo, demostrando en estos actitud participativa y generadora, de emprendimiento, de homogeneidad de criterios y cumplimiento efectivo del trabajo dispuesto.

Por lo tanto debe existir la integración de todos los funcionarios en las actividades de trabajo, de esta manera facilitará la ejecución del mismo, y se obtendrá los objetivos propuestos.

53. ¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

TABLA No. 53

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 53



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En el gráfico se puede observar que el 100% de las secretarías encuestadas manifiestan que tienen facilidad para integrarse a las actividades que realiza en la institución.

3.4. Autoestima

De acuerdo a lo manifestado por Elvira Zúñiga de Castañeda y Guillermo E. Mora, en su texto *Gestión Secretarial*, en el cual expresan: La autoestima consiste en la

autovaloración en la aceptación de las capacidades y limitaciones personales; en el aprecio a sí mismo y en el reconocimiento de todas las posibilidades que el ser humano puede volver realidades.

Algunas personas fundamentan la autoestima en la aceptación de los demás; otros en la solvencia económica. Sin negar el efecto positivo que el aprecio de otros y la abundancia monetaria pueden producir en el ánimo, resulta preferible sustentarla en el conocimiento y aceptación de sí mismo.

Y en ese autoconocimiento, el ser humano descubre que está dotado de múltiples facultades que lo ubican por encima de las dificultades y adversidades.

Se destacan las siguientes facultades:

- La inteligencia, la imaginación
- Memoria y aprendizaje
- Convivencia y comunicación
- Amor y procreación
- Proyección y opción
- Autodominio y voluntad
- Goce y felicidad
- Ensoñación y fantasía
- Movimiento y locomoción
- Autoequilibrio y recuperación
- Sensación y percepción
- Conciencia

Y de acuerdo a Patricia Burneo Mora en el texto Guía Formación y Promoción Profesional, enuncia: Nuestra propia autoestima es lo que nos permite valorarnos y ser dignos de alcanzar todas las metas y objetivos que nos propongamos. Tiene mucho que ver con el amor propio y el autodesarrollo. Si mayor es nuestra autoestima, mayor será nuestro amor propio, y a la vez nos preocupará mucho más nuestro autodesarrollo.

Por otro lado Maritza Carrión en su texto guía Protocolo y Etiqueta, manifiesta: La mayoría de las personas nos preocupamos por ver, juzgar y arreglar lo que está fuera de nosotros cuando la solución de muchos de nuestros conflictos con los seres que nos rodean está dentro de cada uno.

La mente, las emociones y la energía vital, no son en sí ni buenas, ni malas, solo son un medio para la realización. El poder principal está en la mente, por ello se conoce el momento, se conoce uno a sí mismo y se conoce la vida interior.

Se puede deducir que la autoestima puede ser:

Alta o Positiva y Baja o negativa

Las características vitales de las personas con autoestima positiva son:

- Aceptan su propio valor y el de los demás
- Tienen confianza en sí mismas
- Ellas mismas son su mejor recurso para superarse
- Seleccionan la calidad de vida que siempre favorezcan su autoestima

Por lo tanto, aceptar con orgullo las propias habilidades y capacidades o reconocer las fallas y debilidades sin sentirse devaluada, es la base más importante para nosotras como secretarias conservando la autoestima positiva, pues además, ésta se desarrolla con más facilidad si nos encontramos en un ambiente en donde reine:

1. La confianza
2. El amor
3. El respeto
4. La aceptación

Las características de personas con autoestima negativa son:

- ✚ Piensan que vale muy poco o nada
- ✚ Esperan ser engañadas y menospreciadas

- ✚ Se anticipan a lo peor y de esta manera lo atraen
- ✚ Se ocultan tras un muro de desconfianza
- ✚ Se hunden en la soledad y el aislamiento
- ✚ Tienen sentimientos de inferioridad e inseguridad
- ✚ No se aman a si mismas

Las personas con baja autoestima tienen necesidad de: aprecio y amor; pero el temor las ciega y evita que se arriesguen en la búsqueda de soluciones a sus problemas, de tal manera que se destruyen a sí mismas, como ya lo analizamos.

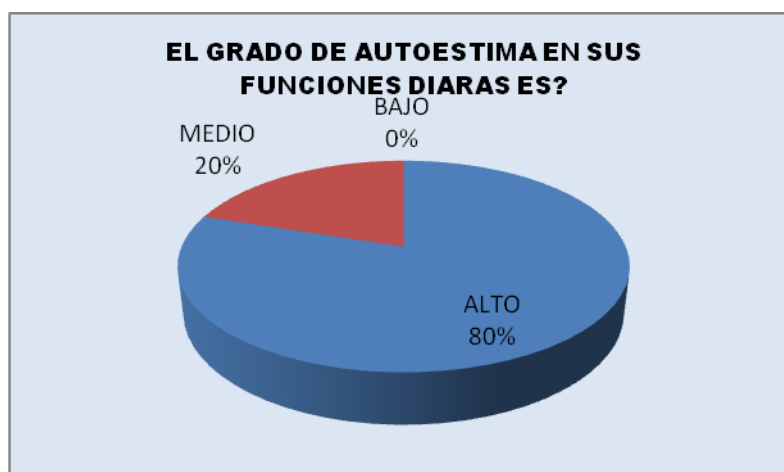
En nuestra profesión la autoestima positiva, nos permite afrontar situaciones graves, superando el fracaso, aceptando los cambios, porque partimos de la confianza que nace de nuestro interior, además fortalecemos la capacidad para aprender, tener conciencia de los límites, de poder disfrutar y experimentar la alegría y así estaremos orgullosas de nuestros logros como Secretarías Ejecutivas, es decir de la profesión que escogimos porque nos gusta y amamos ser Secretarías.

54. ¿EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

TABLA No. 54

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	16	80
Medio	4	20
Bajo	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO No. 54



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico podemos verificar que el 80% de las secretarias encuestadas indican que el grado de autoestima en sus funciones es alto, de manera que les permiten coordinar el trabajo de calidad.

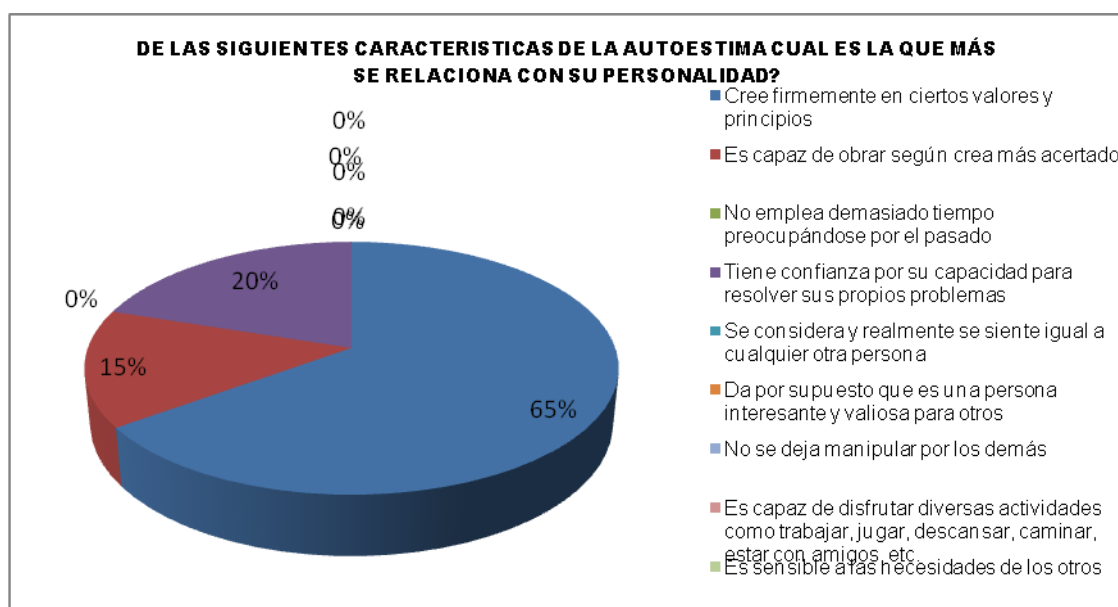
El 20% indican que el grado de autoestima en sus funciones es medio aún no tiene dificultad para tener un autoestima alto.

55. ¿CUÁLES DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA ES LA QUE MÁS SE RELACIONA CON SU PERSONALIDAD?

TABLA No. 55

Denominación	Frecuencia	Porcentaje %
Cree firmemente en ciertos valores y principios	13	65
Es capaz de obrar según crea más acertado	3	15
No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado	0	0
Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas	4	20
Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona	0	0
Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros	0	0
No se deja manipular por los demás	0	0
Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc.	0	0
Es sensible a las necesidades de los otros	0	0
TOTAL	20	80

GRÁFICO No. 55



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Instituto Tecnológico Rumiñahui y a funcionarias del área secretarial de otras instituciones educativas de la ciudad de Ambato **Año** 2010

Elaborado por: Rocío Gutiérrez M.

ANÁLISIS

En este gráfico se puede identificar que el 65% de secretarias encuestadas manifiestan que la característica de la autoestima que se relaciona con su personalidad es el creer firmemente en ciertos valores y principios.

El 20% indican que la característica de la autoestima que más se relaciona con su personalidad es tener confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas.

El 15% de las encuestas expresan que la característica es ser capaz de obrar según crea lo más acertado en las decisiones que tome.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- La entidad no cuenta con un instructivo de funciones que permita la correcta ejecución y control de las actividades que realiza el personal de secretaría, lo que impide el cumplimiento efectivo y eficiente de los procesos operativos.
- Un gran porcentaje de profesionales que desempeñan la actividad secretarial, no disponen del título relacionado a su puesto de trabajo, lo que repercute en el desarrollo de las actividades de una institución.
- La autoformación de la secretaría ejecutiva siendo un pilar fundamental en el éxito organizacional sea a través de cursos, seminarios u otros, no es reconocido por la entidad en donde prestan sus servicios.
- Los sistemas de organización y archivo que disponen actualmente la institución es un mecanismo manual organizado por asuntos u otros criterios técnicos de acuerdo a la necesidad y/o actividad de la misma.
- La mayor parte del personal de Secretaría no conocen de los procedimientos técnicos para la toma de decisiones y la solución de los problemas en el área.
- El departamento de secretaría, no dispone de un plan operativo para la planificación, organización y control de tiempo, por actividades.
- El sistema informático que dispone actualmente el área de Secretaría no está acorde a la tecnología actual, y por esta razón el ingreso de notas se lo realiza en forma manual.
- La actitud y comportamiento de una parte del personal de secretaría, en determinadas circunstancias no es la más idónea en relación con la atención al cliente interno y externo.

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- ✓ Diseñar un instructivo de funciones acorde a los requerimientos y/o necesidades del Instituto Tecnológico Rumiñahui, para la formación integral de la secretaria ejecutiva; para lo cual se provee en el presente estudio de los elementos fundamentales que debe contener este instructivo, determinándose procedimientos y responsabilidades para las actividades del departamento de secretaria, lo que facilitará el control y evaluación respectiva, planteándose además flujogramas de las principales operaciones de este departamento, que servirán como guía para el buen desenvolvimiento de la institución.

- ✓ Determinar lineamientos para los procesos de selección de personal de acuerdo con el título profesional y cargo que se requiera, delimitando las características, capacidad y competencia que debe tener el aspirante; así como motivar al personal de la entidad para la consecución de su carrera profesional en el área de su desempeño.

- ✓ Los directivos de la organización deben planificar acciones para mantener actualizado y capacitado al personal de secretaria en distintas áreas que le permitan responder a las exigencias del mercado, cambios de tecnología y procedimientos, a fin de mejorar el desempeño de sus capacidades.

- ✓ Es necesario la automatización del sistema de archivos a través de instrumentos tecnológicos, que permitan agilizar los procesos de organización archivo y clasificación de los documentos, inherentes a la institución.

- ✓ La administración debe motivar al personal para la toma de decisiones y resolución de conflictos en su área de trabajo, promoviendo de esta manera que se optimicen los procesos y se constituyan en un verdadero personal de apoyo a la institución.

- ✓ A través del jefe departamental se debe establecer un plan anual de operaciones conjuntamente con un cronograma que determine fechas de cumplimiento, a fin de evaluar sus acciones y mejorar la eficiencia del departamento.

- ✓ Es necesario la adquisición de un sistema informático actualizado y de acuerdo a las exigencias de la tecnología actual, que integre las distintas áreas de la entidad y que permita disponer y proveer información oportuna para la toma de decisiones.

- ✓ Promover el personal de secretaria una actitud positiva, crítica-constructiva que permita formar un verdadero equipo de trabajo en el que se integren sus capacidades, valores, ética profesional, para esto será necesario la realización de charlas, foros, videos, talleres de capacitación sobre Relaciones Humanas, que permitan un mejor ambiente de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

1. **ANDER EGG**, Ezequiel, (1971). *Introducción a las técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Editorial Humanistas.
2. **ARIAS GALICIA**, Fernando. (1971). *Introducción a las técnicas de investigación en psicología*. México D. F: Editorial Trillas.
3. **BEST**, J. W. (1970). *Cómo investigar en educación*. Madrid: Editorial Morata.
4. **BONILLA**, C. Elsy.; **RODRÍGUEZ**, S, Penélope. (1997). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Uniandes.
5. **HERRERA**, E. Luis. **MEDINA**, F. Arnaldo. **NARANJO**, L. Galo, **PROAÑO**, B. Jaime. (2002). *Tutoría de la investigación*. Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. Quito: AFEFCE.
6. **LÓPEZ**, Nelly y **SANDOVAL**, Irma. (s/f). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Sistema de Universidad Virtual. Guadalajara. Universidad de Guadalajara. [En línea] disponible en: **MONTANER**, Hanays. (2007). *Rol del investigador*. [En línea] disponible en: **TAMAYO & TAMAYO**, Mario, (1998). *El proceso de la investigación científica*. (3era Edición). México D.F: Editorial LIMUSA, Noriega Editores.
7. **TAYLOR Y BODGAM**. (1980). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España: PAIDOS.
8. **ZORRILLA**, Santiago. et. al (1992). *Metodología de la Investigación*. México. D.F.: Mc Graw Hill.
9. Enciclopedia de la Secretaria, Océano Volumen 1, Grupo Editorial 1.
10. **ZUÑIGA**, Elvira y **Mora**, Guillermo. *Gestión Secretarial*, pág.8, Editora: S. Patricia Algarra R. 1999.
11. **BURNEO**, Patricia, *Formación y Promoción Profesional*, pág. 51, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, 2004.
12. **Módulo**: Curso de perfeccionamiento de la actividad secretarial, Contraloría General del Estado, pág. 25, 2010
13. **BEA HOLMES** – Jan Whitehead *Curso Practico de Secretariado*, Mcgradw-Hill
14. **ZUÑIGA**, Elvira y **MORA**, Guillermo. *Gestión Secretarial*, pág. 141, Editora: S. Patricia Algarra R. 1999.
15. **BURNEO**, Patricia, *Formación y Promoción Profesional*, pág. 51, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, 2004.
16. **CARRION O.** Maritza, *Protocolo y Etiqueta*, pág. 72, Editorial: UTPL, 2006.

17. ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA, Océano Volumen 1, Grupo Editorial 1
18. **GONZALEZ**, Alvarez Luis. Ética, pág. 120, Editorial El Búho Ltda., 2006
19. ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA, Océano Volumen 1, Grupo Editorial 1
20. **NARANJO**, Juan Carlos. (Investigador SEIP Guadalajara).
21. **BURNEO**, Patricia, Formación y Promoción Profesional, pág. 51, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, 2004
22. **Módulo**: Curso de perfeccionamiento de la actividad secretarial, Contraloría General del Estado, Pág. 14, 2010.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- ✓ www.eumed.net/tesis/2006/asc/4m.htm
- ✓ <http://pdf.rincondelvago.com/inteligencia-emocional-aplicada-al-liderazgo.html>
- ✓ www.medigraphic.com/espanol/e-htms/e-quebra/lq2003/e-lq03-1/em.lq03h.htm
- ✓ <http://www.scribd.com/doc.5706418/Nuevo-perfil-de-la-secretaria-y-Asistente-Administrativa>
- ✓ www.monografias.com/trabajos26/liderazgo-y-equipo/liderazgo-y-equipo-shtmltrabajos26/liderazgo-y-equipo/liderazgo-y-equipo
- ✓ http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/asesoria/importancia_secretaria.msp
- ✓ <http://secretariadedireccion.com/tag/delegar-responsabilidades/>
- ✓ http://es.wikipedia.org/wiki/Apoyo_mutuo
- ✓ <http://www.xuletas.es/ficha/importancia-de-la-toma-de-decisiones/>
- ✓ http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones
- ✓ <http://figueredobellorinmariafernanda.blogspot.com/2011/01/barreras-y-etapas-en-la-toma-de.html>
- ✓ www.Ideasrapidas.org/responsabilidad.htm [10/09/2008]
http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_moral [10/09/2008]
- ✓ www.ctv.es/USERS/seip/guada8.htm
- ✓ [http://www.google.com.ec/ los+valores+éticos+de+la+secretaria](http://www.google.com.ec/los+valores+éticos+de+la+secretaria)
- ✓ <http://www.google.com.ec/search?hl=es&source=hp&q=entre+los+valores+%C3%A9ticos+de+la+secretaria+est>
- ✓ http://148.202.105.241/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf Consultado el 30 de agosto de 2010.
- ✓ http://www.articulo.org/articulo/1660/rol_del_investigador.html consultado el 31 de agosto de 2010.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

Ambato diciembre, 2010

Doctor

Gonzalo Pazmiño M.

RECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO "RUMIÑAHUI"

Ciudad

De mi especial consideración:

La Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, ha programado el Proyecto de Investigación Académico con el tema "**FORMACION INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO RUMIÑAHUI DE LA CIUDAD DE AMBATO, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES**" con el fin de brindar la titulación de las egresadas de la carrera, con esta introducción me permito solicitar su colaboración dando apertura a la empresa a la cual usted acertadamente dirige, con el fin de que las participantes puedan aplicar las encuestas a las secretarias y evaluar el desempeño de las mismas, esto nos permitirá detectar posibles debilidades y realizar un instructivo que mejore el desempeño y por ende mejore la atención en su empresa o institución, este instructivo será entregado a su institución como constancia del trabajo realizado y para apoyo a las secretarias.

En espera de una atención al presente, agradezco su gentil atención.

Atentamente,

Lic. Mónica Pinzón



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

CAPÍTULO II

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

OBJETIVO: Analizar el nivel de formación profesional que tiene una secretaria ejecutiva en la empresa

DEPENDENCIA:

INFORMACIÓN PROFESIONAL

1. EDAD

Menor de 30 años () Entre 31 y 40 años ()

Entre 41 y 50 años () Mayor de 50 años ()

2. TÍTULO QUE POSEE

a. Egresada de Secretariado Ejecutivo ()

b. Egresada de otra carrera ()

c. Secretaria Ejecutiva Titulada ()

d. Otro título profesional ()

3. SI SU RESPUESTA ANTERIOR RESPONDE AL LITERAL (4), ¿QUÉ TÍTULO POSEE?

.....

4. LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:

Privada () Pública()

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

Menos de 5 años () Entre 6 a 15 años ()

Entre 16 a 25 años () Más de 25 años ()

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

Pública () Privada () Mixta ()

7. ¿CUÁNTOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO TIENE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJA ACTUALMENTE?

Menos de 5 años () Entre 6 a 15 años ()

Entre 16 a 25 años () Más de 25 años ()

FORMACIÓN PROFESIONAL

8. A SU CRITERIO, ¿POR QUÉ CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACIÓN?

- a. Permite desarrollar mejor las funciones ()
- b. El campo laboral lo exige ()
- c. La preparación académica nunca debe culminar ()
- d. Deseos personales por superarse ()
- e. Otros.....

9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

Internet () Televisión ()

Radio () Prensa ()

Otros.....

10. ¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN, CUÁLES CONSIDERA QUE SON LAS MÁS EFICIENTES?

- a. Asistir a cursos, seminarios ()
- b. Lectura ()
- c. Escuchar o ver programas educativos ()
- d. Optar por una nueva carrera universitaria ()
- e. Otras.....

11. ¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

Si () No () A veces ()

12. SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA, ¿CON QUÉ LIDER RECONOCIDO A NIVEL MUNDIAL SE IDENTIFICA Y POR QUÉ?

.....
.....

13. ¿CONSIDERA UD. IMPORTANTE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LLEGAR A UN BUEN LIDERAZGO, POR QUÉ?

Si () No ()
.....
.....

14. DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA, CUÁLES SON LOS QUE USTED UTILIZA:

Máquina de escribir () Retroproyector ()

Computadora () Fax ()

Escáner () Fotocopiadora ()

Otros.....

15. ¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

Si () No ()

16. SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA. ¿QUÉ SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS UTILIZA?

Alfabético () Numérico ()

Por asuntos () Geográfico ()

Otros.....

¿Por qué?

.....

17. ¿CÓMO APLICA LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL PARA UN MEJOR MANEJO DE RECURSOS Y EL TIEMPO?

.....

.....

18. COMO EMPLEADA DE SU EMPRESA, ¿APORTA CON IDEAS PARA LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES?

Si () No ()

19. ¿DE QUÉ MANERA CONSIDERA QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

a. Excelente ()

b. Muy bueno ()

c. Bueno ()

d. Deficiente ()

20. ¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE EL TRABAJO EN EQUIPO, POR QUÉ?

.....
.....
.....

21. EN SU EMPRESA, ¿EN QUÉ ACTIVIDADES DE EQUIPO SE INVOLUCRA?

Señale.....
.....
.....

22. ¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

- a. Excelente ()
- b. Muy bueno ()
- c. Bueno ()
- d. Deficiente ()

23. ¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

Si () No () A Veces ()

24. ¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL TRABAJO EN EQUIPO?

Si () No () A Veces ()

25. ENUMERE DEL 1 AL 3 EN ORDEN DE PRIORIDAD LOS PASOS QUE SIGUE PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- a. Buscar las posibles causas ()
- b. Verificar las causas ()
- c. Definir detalladamente el problema ()

26. EN SUS FUNCIONES DIARIAS. ¿TOMA DECISIONES BÁSICAS CON SERENIDAD Y EN FORMA OPORTUNA?

Si () No () A Veces ()

27. ¿QUÉ PASOS SIGUE PARA REALIZAR UNA TOMA ACERTADA DE DECISIONES?

.....

.....

.....

28. ¿CÚALES CONSIDERA QUE PUEDEN SER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES?

- a. Escasez de autoestima o falta de confianza ()
- b. Evitar problemas futuros ()
- c. Depende de otras personas para ello ()
- d. Temor a la presión del tiempo ()
- e. Falta de integración ()

29. ¿DE LA TOMA DE DECISIONES, LOS RESULTADOS HAN SIDO?

- a. Excelentes ()
- b. Muy buenos ()

c. Buenos ()

d. Deficientes ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

CAPÍTULO III

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

OBJETIVO: Analizar el nivel de formación personal que tiene una secretaria ejecutiva en la empresa

DEPENDENCIA:

FORMACIÓN PERSONAL

1. ¿LA IMAGEN QUE PROYECTA USTED ANTE EL PÚBLICO ES POSITIVA?

SI () NO ()

2. ¿CUÁLES CONSIDERA USTED QUE SON LOS DIVERSOS ASPECTOS QUE FAVORECEN LA IMAGEN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

.....
.....
.....

3. ¿CONSIDERA QUE LA PUNTUALIDAD ES UNO DE LOS VALORES QUE DEBE POSEER LA SECRETARIA?

SI () NO ()

4. ¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

SI () NO () A VECES ()

5. ¿TIENE USTED ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?

SI () NO () A VECES ()

6. ¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LOS PUNTOS FUNDAMENTALES PARA TENER ESPÍRITU CREATIVO?

- a. Innovación ()
- b. Autoformación ()
- c. Responsabilidad ()
- d. Originalidad ()
- e. Organización coherente ()

7. DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

- | | |
|---------------------|--------------------------------|
| Responsabilidad () | Perseverancia () |
| Honestidad () | Tolerancia () |
| Solidaridad () | Dignidad () |
| Verdad () | Secreto Profesional () |
| Libertad () | Comportamiento profesional () |
| Equidad () | Honradez () |

8. ¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE LA EMPRESA?

Si () No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

9. ¿DEMUSTRAS RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

SI () NO () A VECES ()

10. ¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?

- a. Excelente ()
- b. Muy bueno ()
- c. Bueno ()

11. EL ENTUSIASMO ES LA CLAVE DEL ÉXITO, ¿LO DEMUESTRAS AL MOMENTO DE EJECUTAR SU TRABAJO?

SI () NO () A VECES ()

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

Si () No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

13.¿CREE USTED QUE LA LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR TANTO EN LOS ACTOS DE SU VIDA PERSONAL COMO PROFESIONAL?

Si () No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

14.¿CUÁL CONSIDERA USTED QUE ES LA RAZÓN MÁS IMPORTANTE POR LA QUE LA HONESTIDAD DEBE FORMAR PARTE DEL TRABAJO DIARIO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

.....
.....
.....

15.¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LA SECRETARIA POSEA DISCRECIÓN EN SUS LABORES DIARIAS? SEÑALE

.....
.....
.....

16.SELECCIONE LA OPCIÓN MÁS ACERTADA DE ACUERDO A SU COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES HUMANAS

- a. Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe ()
- b. Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas ()
- c. Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente ()

- d. Se relaciona satisfactoriamente con los demás ()
- e. Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo ()

17. CUANDO ALGÚN CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN POR ESCRITO, SU ATENCIÓN HA SIDO:

- a. A tiempo ()
- b. Con retraso de hasta 5 días ()
- c. Con retraso de más de 5 días ()
- d. Con retraso de más de 30 días ()

18. CUANDO UN CLIENTE HA REQUERIDO INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, SU TRATO HA SIDO:

- a. Excelente ()
- b. Bueno ()
- c. Pésimo ()

19. CUANDO UN CLIENTE REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA?

- a. Contestar antes del tercer repique ()
- b. Sonreír ()
- c. Evitar hablar con la boca llena ()
- d. Hablar lentamente ()
- e. Escuchar ()
- f. Tomar nota ()
- g. Utilizar palabras de cortesía ()

20. ¿A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA, CONSIDERA IMPORTANTE EL TRATO CORDIAL CON LOS USUARIOS DE LA EMPRESA?

Si () No ()

¿Por qué?

.....

.....

.....

21.¿POR QUÉ CONSIDERA INDISPENSABLE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO?

.....

.....

.....

22.LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

- a. Excelente ()
- b. Buena ()
- c. Pésima ()

23.¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Si () No ()

24.¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

Si () No ()

25.EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

¿Por qué?

.....
.....

26. CUÁLES DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA ES LA QUE MÁS SE RELACIONA CON SU PERSONALIDAD

- a. Cree firmemente en ciertos valores y principios ()
- b. Es capaz de obrar según crea más acertado ()
- c. No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado ()
- d. Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas ()
- e. Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona ()
- f. Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros ()
- g. No se deja manipular por los demás ()
- h. Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc. ()
- i. Es sensible a las necesidades de los otros ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



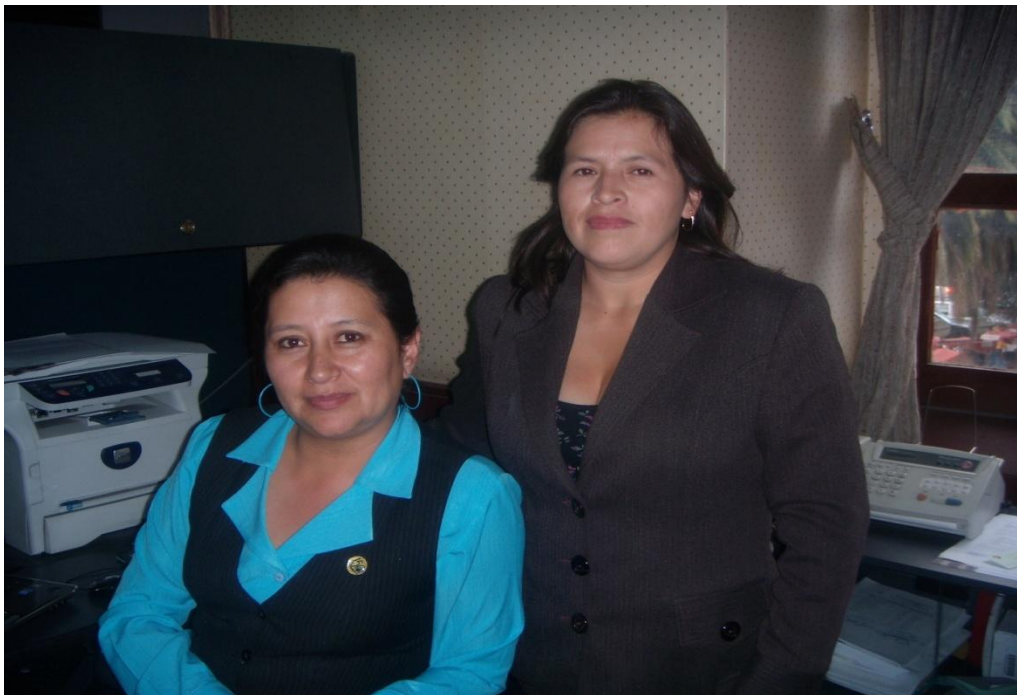
Despacho del Rectorado del Instituto Tecnológico Rumiñahui, con las principales autoridades de la institución y funcionarias del Departamento de Secretaría.



El señor Rector del Plantel junto conmigo



Departamento de Secretaría



Otra sección del departamento de Secretaría



Departamento de Inspección