



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA
EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES
DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN”

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

AUTORAS:
REYES CORDERO DOLORES
ANDRANGO VILLACRES ALBA GRACE

DIRECTOR:
LIC. MÓNICA CAJAMARCA

QUITO – ECUADOR
2011

Lic. Mónica Cajamarca, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CERTIFICA:

Haber dirigido el presente trabajo de tesis de grado denominado "FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN" elaborado por las egresadas Dolores Reyes Cordero y Alba Andrango Villacres. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, mayo 2011

Lic. Mónica Cajamarca
DIRECTORA

CESIÓN DE DERECHOS

Nosotros, Dolores Reyes Cordero y Alba Andrango Villacres, declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente, declaramos 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 investigadores, 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".

Dolores Reyes Cordero

Alba Andrango Villacres

AUTORÍA

Las opiniones, resultados y conclusiones expuestos en el presente trabajo son de total y exclusiva responsabilidad de los autores.

Dolores Reyes Cordero

Alba Andrango Villacres



DEDICATORIA

En primer lugar a nuestro Dios por habernos dado la salud y la vida que nos permitió desarrollar y concluir este trabajo.

A mis padres que físicamente no están conmigo pero que permanentemente me prodigan sus bendiciones. Tengo la seguridad que como yo, estarán complacidos por esta nueva meta alcanzada.

A mi hermana y hermanos, mis amigas del alma, por su respaldo y motivación sinceros. Gracias a todos los que de una u otra manera nos alentaron para seguir adelante.

Dolores Reyes Cordero

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de concluir con este objetivo pendiente de años atrás.

A mi madre quien no pudo ver culminado este sueño en vida pero sé que está feliz desde donde esté por este logro.

A mi hija Abigail porque con su inocencia y sonrisa ilumina cada día y me impulsa a seguir adelante; así como a mi hijo Cristofer quien compartió desde el inicio de su vida hasta su nacimiento el esfuerzo de la elaboración de este trabajo dentro y ahora junto a mí.

Mi esposo quien con su paciencia, ánimo y amor ha sido el impulso para culminar favorablemente este reto.

A mi familia tía, padre, hermanos quienes me alentaron para llegar a cumplir con esta nueva meta.

A mi amiga Dolores a quien la vida me dio la oportunidad de conocerla al inicio de la carrera y conservar esa amistad con el tiempo y ahora también me brindó la oportunidad de compartir la elaboración de este trabajo como un buen equipo.

Alba Andrango Villacres

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a las autoridades de la Universidad Técnica Particular de Loja y particularmente a quienes están al frente de la Escuela de Secretariado Ejecutivo por su preocupación y la oportunidad que nos brindaron para incluirnos en este Proyecto de Investigación a fin de alcanzar nuestro título profesional.

A las autoridades del Hospital Carlos Andrade Marín, por permitir la aplicación de las encuestas, lo que nos ha permitido el desarrollo y conclusión del trabajo.

A las compañeras secretarias quienes con la mejor disposición aportaron con sus ideas y comentarios en las preguntas formuladas en las encuestas.

Mutuamente entre compañeras, por el mutuo apoyo, el esfuerzo, el impulso y entusiasmo compartido. Demostramos ser un equipo de trabajo fabuloso y hemos consolidado nuestra amistad.

Dolores Reyes C.

Alba Andrango V.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICA:	ii
CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
INTRODUCCIÓN	xvii
1. TEMA O TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	xviii
FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN	xviii
2. Antecedentes	xviii
3. Planteamiento del problema	xx
4. Justificación	xxi
5. Objetivos Generales	xxii
a. Objetivos Específicos	xxii
6. Hipótesis	xxii
7. Diseño Metodológico	xxii
a. Tipo de Investigación	xxii
b. Muestra	xxii
c. Técnicas de Investigación	xxiii
7.4. Procesamiento y análisis de datos	xxiii
CAPÍTULO I	2
1.1. Definición de investigación social	2
1.2 Características e Importancia de la investigación social	3
1.3 Técnicas y tipos de Investigación social	4
1.3.1.1 Tipos de Investigación Social	4
1.3.1 Diferencias entre el método cualitativo y método cuantitativo	6
1.3.2 Ejemplos de investigación social	6
1.4 Funciones de la investigación Social	7
1.5. Fases de investigación social	7
1.6 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad	8
2.1. La Autoformación	19
2.1.1. Importancia en la sociedad	20
2.1.2 Medios utilizados para la autoformación	22
2.1.3 Las actividades de autoformación	24

2.2	Gestión y Liderazgo.....	25
2.3	Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva	31
2.3.1	Manejo de la tecnología en la oficina.....	31
2.3.2	Organización y clasificación del archivo	33
2.3.3	Función Asistencial.....	37
2.3.4	Organización y control del tiempo.....	38
2.3.5	Administración de los recursos de la empresa	41
2.4	Trabajo en equipo.....	43
2.4.1	La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo.	45
2.4.2	Saber delegar funciones.....	48
2.4.3	Apoyo en la solución de problemas del equipo	50
2.5	Toma de decisiones.....	54
2.5.1	Importancia de la toma de decisiones en equipo.....	57
2.5.2.	Barreras que impiden la toma de decisiones	58
2.5.3	Resultados obtenidos por la toma de decisiones	61
3.1.	Imagen personal de la secretaria.....	64
3.1.1.	La presentación diaria	67
3.1.2	La puntualidad	68
3.1.	Espíritu creativo.....	70
3.2.	Ética y valores	73
3.2.2.	Respeto	78
3.3.	Relaciones Humanas.....	90
3.3.1.1	Atención personal.....	92
3.3.1.2	Atención telefónica	95
3.3.2	Recepción de visitantes.....	97
3.3.2	Comunicación con los compañeros.....	104
3.4.	Autoestima.....	108
3.5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
3.5.1	CONCLUSIONES.....	113
3.5.2	RECOMENDACIONES.....	113
	PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN	115
4.2.	PLAN DEL SEMINARIO DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SECRETARIAS DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN.....	115
4.2.1.	Antecedentes.....	115
4.2.2	Introducción	116
4.2.3	Justificación	116
4.2.4	Objetivos.....	117
4.2.5	Contenidos	117

4.2.6	Metodología.....	118
4.2.8	Propuesta.....	120
	Bibliografía.....	122

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DE SECRETARIAS DEL HCAM

CAPÍTULO II

Nivel de Formación Profesional

Tabla 1	Gráfico 1	Edad	11
Tabla 2	Gráfico 2	Título que posee	12
Tabla 3	Gráfico 3	¿Qué título que posee?	13
Tabla 4	Gráfico 4	Institución donde obtuvo el título	14
Tabla 5	Gráfico 5	Tiempo de experiencia como secretaria	15
Tabla 6	Gráfico 6	Tipo de empresa en la que labora	17
Tabla 7	Gráfico 7	Años de funcionamiento del Hospital	18
Tabla 8	Gráfico 8	Importancia de la autoformación	21
Tabla 9	Gráfico 9	Medios utilizados para la autoformación	23
Tabla 10	Gráfico 10	Actividades de autoformación	24
Tabla 11	Gráfico 11	¿Posee liderazgo dentro de las actividades?	26
Tabla 12		¿Con que líder se identifica?	27
Tabla 13	Gráfico 13	Inteligencia emocional para buen liderazgo	29
Tabla 14	Gráfico 14	¿Qué equipos que utiliza en la oficina?	32
Tabla 15	Gráfico 15	¿Utiliza sistemas de organización de archivos ?	34
Tabla 16	Gráfico 16	Sistemas de organización archivos que utiliza	35
Tabla 17		Organización y control para manejo recursos y el tiempo	40

Tabla 18 Gráfico 18	¿Aporta con ideas para la buena administración de recursos empresariales?	41
Tabla 19 Gráfico 19	¿Cómo utiliza los recursos del HCAM	42
Tabla 20	¿Considera importante trabajo en equipo?	44
Tabla 21	Actividades de equipo que se involucra	46
Tabla 22 Gráfico 22	Predisposición del trabajo en equipo	47
Tabla 23 Gráfico 23	¿Permite delegar funciones en el trabajo?	49
Tabla 24 Gráfico 24	¿Aporta con ideas para solución de problemas del trabajo del equipo?	51
Tabla 25	Pasos para la solución de problemas	52
Gráfico 25	Pasos para la solución de problemas	53
Tabla 26 Gráfico 26	¿Toma decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna?	55
Tabla 27	Pasos para toma acertada de decisiones	56
Tabla 28 Gráfico 28	¿Cuáles barreras para toma decisiones?	59
Tabla 29 Gráfico 29	Resultados por la toma de decisiones	61

CAPÍTULO III

Nivel de Formación Personal

Tabla 1 Gráfico 1	¿La Imagen que proyecta es positiva?	65
Tabla 2	¿Cuáles son los aspectos que favorecen la imagen de la secretaria?	66
Tabla 3 Gráfico 3	¿Debe tener puntualidad la secretaria?	68
Tabla 4 Gráfico 4	¿Acude puntual a su trabajo?	69
Tabla 5 Gráfico 5	¿Tiene espíritu creativo en las actividades?	71
Tabla 6 Gráfico 6	Puntos fundamentales para tener espíritu creativo	72

Tabla 7	Gráfico 7	¿Qué valores deben ponerse en práctica?	74
Tabla 8	Gráfico 8	¿La remuneración incide en el comportamiento ético de la secretaria ejecutiva? ¿Por qué?	75
Tabla 9	Gráfico 9	Responsabilidad funciones encomendadas	77
Tabla 10	Gráfico 10	Respeto con que se dirige a superiores y compañeros.	79
Tabla 11	Gráfico 11	¿Demuestra entusiasmo en el trabajo?	80
Tabla 12	Gráfico 12	¿El optimismo contribuye a encontrar soluciones, ventajas y posibilidades?	81
Tabla 13	Gráfico 13	¿La lealtad a la empresa es un valor que la secretaria debe evidenciar en la vida personal y profesional ?	84
Tabla 14		Razones por las que la honestidad forma parte del trabajo diario de la secretaria	86
Tabla 15		Importancia de la discreción en labores	89
Tabla 16	Gráfico 16	Relaciones humanas comportamiento	91
Tabla 17	Gráfico 17	Atención cuando cliente solicita información por escrito	93
Tabla 18	Gráfico 18	Trato dado al cliente que solicita información	94
Tabla 19	Gráfico 19	Llamadas telefónicas a la empresa	96
Tabla 20	Gráfico 20	¿Considera importante el trato cordial con los usuarios?	99
Tabla 21		Comunicación interpersonal entre jefe y compañeros	100
Tabla 22	Gráfico 22	La comunicación con el jefe	103
Tabla 23	Gráfico 23	Facilidad de comunicación con compañeros	105

Tabla 24 Gráfico 24	¿Se integra con facilidad en el trabajo?	107
Tabla 25 Gráfico 25	Grado autoestima en funciones diarias	109
Tabla 26 Gráfico 26	¿Cuáles características de la autoestima relaciona con su personalidad?	111



RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación sobre la “Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva del Hospital Carlos Andrade Marín”, nos permite tener un nuevo punto de vista de la formación profesional y personal que actualmente requiere la profesional en el área de secretariado.

En la actualidad la secretaria debe tener pleno conocimiento y suficiencia en las competencias administrativas, destrezas y habilidades, y poseer un alto grado de confiabilidad en su formación personal.

Como profesional se constituye en un gran apoyo en todas las áreas de trabajo en las cuales se desempeñe ya que en su nuevo rol le será posible participar e incluso asumir la toma de muchas decisiones, pues es quien está al tanto de la realidad de las circunstancias y actividades que se desarrollan en el hospital.

El presente trabajo de investigación, para una mejor descripción y entendimiento de los diferentes temas, se lo ha dividido en cuatro capítulos.

En el primer capítulo se aborda el tema de la investigación social, conceptos e importancia. También se presenta a la institución en la cual se desarrolla este trabajo y que es el Hospital Carlos Andrade Marín.

En el segundo capítulo se plantean los temas respecto de la formación profesional que la secretaria ejecutiva debe tener para el desempeño de sus funciones en su trabajo diario y se incluyen los subtemas sobre la autoformación, la gestión y el liderazgo; las técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva; el trabajo en equipo y la toma de decisiones.

Uno de los puntos que debemos destacar de acuerdo con los resultados evidenciados en las encuestas, es que en estos últimos años es el propio personal quien por su cuenta ha tenido el interés y ha propiciado su capacitación y formación

profesional, lo cual nos da a entender que en esta unidad médica el personal de secretarias está actualizado en conocimientos.

En el tercer capítulo se analiza el tema de la formación personal de la secretaria y los temas observados son: imagen personal, ética y valores, relaciones humanas y autoestima.

De los resultados obtenidos en las encuestas y del análisis realizado podemos establecer que el personal de secretarias del HCAM, tiene valores muy definidos como el de la ética, lo que sumado a la experiencia profesional y personal, les permite actuar correctamente en el trabajo diario y con la gente que las rodea; las relaciones humanas con compañeros y jefes se observa que son de respeto, consideración; su autoestima es muy elevada y están seguras de sus conocimientos en su campo profesional.

En los capítulos segundo y tercero, se encuentra el detalle de todas y cada una de las preguntas de la encuesta aplicada, con las tablas de resultados correspondientes, el gráfico estadístico y un pequeño análisis de cada pregunta.

En el cuarto capítulo se plantea el plan de capacitación para la secretaria ejecutiva del Hospital, basados en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas de acuerdo a las necesidades detectadas.

En la parte referida a la formación profesional se pudo determinar que existe la necesidad de reforzar los conocimientos en los sistemas de archivo.

Para esto planteamos realizar un seminario de capacitación en esta área, a fin de lograr que se implemente un sistema de archivo que sea bien entendido, que permita el manejo de documentos en forma eficiente y oportuna, que pueda ser manejado por cualquier persona, no solo por quien se encuentre laborando en determinada oficina en un momento dado.

Con oportunidad del seminario planteado y pese a que se evidencia que el personal de secretarías tiene una elevada autoestima, consideramos que sería necesario también contemplar una actividad de motivación, pues el trabajo diario genera tensiones, desgaste emocional, con la consecuencia de caer en el mal de moda el “estrés”. De esta manera el grupo tendría un momento de esparcimiento, para afianzar lazos de amistad y de compañerismo, a la par de contar con la capacitación en el tema de archivo.

Por otro lado, se establece también la necesidad de elaborar un Instructivo de Funciones para el personal de Secretarías del Hospital Carlos Andrade Marín, instrumento con el cual se permitirá clarificar y definir las funciones básicas que corresponde cumplir tanto en las oficinas administrativas como en las del área hospitalaria.

Hemos de mencionar que de parte de las autoridades del Hospital Carlos Andrade Marín no tuvieron inconveniente en dar la autorización para realizar el trabajo. De igual manera por parte de las compañeras existió apertura y la voluntad para responder las encuestas, aunque en algunos casos hubo demora en la devolución de los formularios. En resumen, no tuvimos complicaciones en obtener la información.

Finalmente y sobre la base de todo lo desarrollado en el presente trabajo, consideramos que hemos cumplido con el objetivo propuesto para la investigación, que es determinar la necesidad de tener una formación integral del personal de secretarías del Hospital Carlos Andrade Marín.

INTRODUCCIÓN

El Hospital Carlos Andrade Marín es la unidad médica más importante del país, tanto por su capacidad y por la gran demanda de atención que tiene, como por los servicios médicos que otorga sin fines de lucro.

Es la unidad de mayor complejidad de la red de servicios de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), que en los últimos años se ha planteado como objetivo principal mejorar la calidad del servicio para sus principales usuarios que son los afiliados y ser líder en la atención de salud tanto a nivel nacional como internacional. Por esto es preciso que el personal que allí trabaja se involucre y colabore positivamente para alcanzar esta meta.

Como parte del grupo humano que allí labora es necesario brindar y lograr excelencia en la atención y en sus servicios para satisfacer a los usuarios y superar las necesidades y expectativas del cliente con el uso racionalizado, eficaz y oportuno de los recursos disponibles.

Con la presente investigación sobre la “Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva del Hospital Carlos Andrade Marín”, se obtiene una visión de la nueva formación profesional y personal que en la actualidad tiene la secretaria ejecutiva.

El nuevo perfil de la secretaria ejecutiva es la profesional eficaz, dinámica, con capacidad de liderazgo que diariamente tiene todo tipo de retos profesionales que afrontar en el área secretarial.

La secretaria de hoy además de las competencias administrativas, destrezas y habilidades en la función secretarial debe poseer una alta confiabilidad en lo que se refiere a formación personal lo cual trataremos en la presente investigación.

En la actualidad la secretaria es apreciada por su preparación académica cada vez más especializada y por su desempeño profesional; se constituye en un sólido

apoyo para cada área de trabajo ya que asume un rol activo, tomando decisiones con el conocimiento previo, pues es la persona que está al tanto de las actividades que se desarrollan en el hospital.

1. TEMA O TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN

2. Antecedentes

El Hospital Carlos Andrade Marín es la unidad médica de mayor complejidad de la red de servicios con los que cuenta el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Tiene la calidad de docente y gracias a su infraestructura, equipos y talento humano, contribuye en la formación de nuevos profesionales en todas las áreas médicas, técnicas y aún administrativas, al ofrecer sus instalaciones para pasantías, prácticas, entrenamientos, etc.

Es un hospital de tercer nivel que brinda atención médica de especialidad a las personas que padecen enfermedades de alta complejidad diagnóstica y da el tratamiento necesario a través de distintas especialidades clínicas, quirúrgicas, ginecológicas, obstétricas, pediátricas.

En términos generales, cuenta con una estructura administrativa y técnica cuyos órganos de dirección son: la Dirección y la Dirección Técnica General.

Dirección: Tiene a su cargo las siguientes responsabilidades: la organización y dirección del hospital y la supervisión de la ejecución de los planes, programas y actividades de cada uno de sus órganos y dependencias; la formulación de la proforma presupuestaria anual, que es sometida a conocimiento del Director General del IESS, en la fecha señalada en la Ley; la contratación de la compra de bienes y servicios de uso hospitalario, con sujeción a los procedimientos y límites de cuantía

señalados en las disposiciones del Presupuesto del IESS y las directrices de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar.

Dirección Técnica General: La autorización, organización y supervisión del cumplimiento de los programas de promoción, prevención diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación orientados hacia el afiliado, la familia, el derecho habiente y la población en general; la autorización, en coordinación con la Dirección del Hospital, de los programas de educación, docencia e investigación médica para todas las unidades médicas del Subsistema Zonal; la organización de las Clínicas de Especialidades del hospital debidamente fundamentada en los protocolos respectivos, según el desarrollo científico tecnológico, las necesidades de los pacientes y la disponibilidad de recursos.

Se cuenta además con instancias técnico administrativas cuyas funciones están dirigidas a las áreas de su competencia:

- Dirección Técnica de Hospitalización y Ambulatorio
- Dirección Técnica de Medicina Crítica
- Dirección Técnica de Auxiliares de Diagnóstico
- Dirección Técnica de Investigación, Capacitación y Docencia
- Departamento de Urgencias
- Departamento de Materno Infantil
- Departamento de Ambulatorio
- Departamento de Atención al Asegurado
- Departamento de Servicios Generales
- Departamento Financiero.

Cuenta además con la unidad de asistencia administrativa que comprende los procesos de: Recursos Humanos; Adquisiciones de materiales y suministros; Control de Inventarios; Informática y Estadísticas; Archivo y reproducción de documentos; Mantenimiento y Servicios de telefonía y comunicaciones.

a. Visión:

Constituirse en el mejor sistema público de prestación de servicios de salud, que alineado a la Ley de Seguridad Social, sea reconocido por sus altos estándares de calidad, tecnología de última generación, procesos de investigación y desarrollo y respeto al medio ambiente.

b. Situación administrativa del personal de secretarías del HCAM

El personal de secretarías del HCAM en los últimos años ha tenido que adaptarse a la nueva estructura organizacional del hospital. El servicio que prestan es general pues no dependen presupuestariamente de un área determinada y en cualquier momento pueden ser trasladadas de un servicio a otro, razón por la cual las funciones a cumplir deben ser perfectamente conocidas y estar preparadas para las nuevas actividades que les corresponda asumir.

Estos cambios han obligado que la secretaria conozca las tareas que se cumplen en las diferentes áreas ya que según las necesidades que se presenten, deben colaborar con la cobertura de otras oficinas que lo requieran por ausencias previstas o imprevistas de las compañeras.

En el Instructivo de Funciones se detallan las actividades y tareas que deben cumplir las secretarías en las oficinas de las áreas de Dirección, Direcciones Técnicas, Jefaturas departamentales y de servicios administrativos y hospitalarios.

3. Planteamiento del problema

¿Cuál es la Formación Integral que la Secretaria Ejecutiva del Hospital Carlos Andrade Marín debe tener actualmente para cumplir con sus funciones?

4. Justificación

El avance tecnológico actual orienta a que la atención del cliente sea cada vez más eficaz e integrada, utilizando el recurso humano en sus respectivas capacidades y en la forma más acertada.

Las secretarias del hospital constituyen un valioso recurso dentro del equipo de salud. Es necesario redescubrir el nuevo perfil profesional que la secretaria debe cumplir en la actualidad lo que ayudará a mejorar el rendimiento y cumplimiento de sus actividades y un alto grado de eficiencia en sus tareas de oficina y de gestión.

La actualización de conocimientos del nuevo perfil profesional y personal permitirá complementar las habilidades y destrezas ya adquiridas, por la ampliación de conocimientos en otras áreas de gestión como la comunicación empresarial, la psicología organizacional, la informática, trabajo en equipo, solución de problemas, tan importantes y necesarias para un mejor desempeño profesional todo en beneficio de los usuarios que acuden al hospital, sean internos o externos.

La nueva imagen que se quiere lograr no solo mejorará la formación integral del personal de secretarias sino contribuirá al cumplimiento de la visión del hospital que es ser reconocido por sus altos estándares de calidad.

Esto se convierte en algo mucho más difícil cuando el público posee una imagen negativa sobre los funcionarios públicos y esta cultura ha influido en nuestra actitud natural y es la razón por la que generalmente se asume una posición defensiva cuando toca cumplir el papel de prestadores de servicio, allí está el reto de cambiar nuestra actitud y estar abiertos a los nuevos cambios.

Con estos antecedentes la presente investigación nos ayudará a evaluar y determinar si la formación que tiene la secretaria ejecutiva, le permite desempeñar sus funciones con eficiencia, eficacia y determinar las necesidades de formación y capacitación de este recurso humano.

5. Objetivos Generales

- Contribuir a determinar la necesidad e importancia de que el personal de secretarías del Hospital Carlos Andrade Marín cuente con una formación integral.

a. Objetivos Específicos

- Investigar, evaluar y detectar las falencias en el desempeño diario del grupo seleccionado de secretaria ejecutivas del hospital.
- Concienciar sobre la importancia de poseer una formación integral, además de recordar el papel y la responsabilidad de las funciones que cumplen dentro del hospital.
- Proponer un instructivo de funciones para el ejercicio del cargo de secretaria del hospital que les ayude a mejorar la formación profesional y les lleve a ser profesionales eficientes y eficaces.

6. Hipótesis

Determinar e identificar la importancia de tener una formación integral que permita utilizarlas en las actividades diarias de la secretaria ejecutiva del Hospital Carlos Andrade Marín.

7. Diseño Metodológico

a. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se va a utilizar es netamente descriptivo ya que se realiza el estudio de una situación concreta cuyo objetivo principal es interpretar una realidad.

b. Muestra

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta a 20 secretarias que laboran en las diferentes áreas del hospital.

c. Técnicas de Investigación

Esta investigación se basa en el estudio de fenómenos sociales para lo cual se empleó información primaria y secundaria (revisión bibliográfica, artículos del internet, textos de la materia investigada, revistas del área secretarial).

La técnica de investigación usada para la obtención de información es la encuesta mediante un cuestionario aplicado al personal de secretarias del HCAM.

La técnica utilizada para la investigación es:

- Fichas de observación a las secretarias que permitieron aclarar las actividades de cada área de trabajo.
- Encuesta dirigida al personal de secretarias de las diferentes dependencias, directivas, departamentales y servicios administrativos y hospitalarios del Hospital Carlos Andrade Marín.
- Bibliográfica, destinada a recolectar información de obras en el área secretarial.

7.4. Procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectada la información por medio de los cuestionarios los datos obtenidos fueron analizados, procesados, tabulados y sistematizados para lo cual se utilizaron cuadros y gráficos estadísticos realizados en el programa Microsoft Excel.

También se procedió al análisis de los resultados obtenidos para determinar las conclusiones y recomendaciones de cada capítulo a fin de poder definir las necesidades de capacitación y de las áreas de formación integral del personal de secretarias.

CAPÍTULO I

LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA



CAPÍTULO I

1.1. Definición de investigación social

“La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura tener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento”. (Tamayo, 1994:45).

Para Restituto Sierra Bravo (1983:27) “el proceso de aplicación del método y técnicas científicos a situaciones y problemas concretos en el área de la realidad social para buscar respuesta a ellos y obtener nuevos conocimientos”.

En el mismo sentido, (Zorrilla y Torres, 1993:29) define como “...La búsqueda de conocimientos y verdades que permitan describir, explicar, generalizar y predecir los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la sociedad....Es una fase especializada de la metodología científica”.

Para Torres (1999, p: 50) “la Investigación Social como un proceso sistemático destinado a producir y comunicar conocimientos acerca de una problemática definida de la realidad social”.

Las definiciones anteriores nos llevan a resumir que la investigación social es el proceso mediante el cual con la aplicación de técnicas científicas se llega a conocer la realidad social que ayuda a diagnosticar problemas o necesidades sociales para buscar una solución que contribuya a mejorar la problemática.

El tema de investigación social que se va a desarrollar es: “Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones en el Hospital “Carlos Andrade Marín”.

A fin de poder cumplir con este objetivo se procederá a establecer las fortalezas y las debilidades en las actividades que diariamente cumplen las secretarias y luego

reflexionar sobre la importancia de obtener una formación integral a este grupo tan necesario en dicha institución.

El Instructivo de funciones nos ayudará a despertar el interés para adquirir nuevas técnicas y herramientas en el trabajo así como recordar el valioso rol y las responsabilidades de cada una de las secretarias a fin de tener profesionales motivadas, eficientes y eficaces en esta nueva época de competencia profesional, esto además contribuirá a mejorar la tan deteriorada imagen del Instituto y del HCAM por parte de los principales usuarios que son los afiliados, el personal médico, paramédico y administrativo; y, el más importante cada una de las mismas profesionales secretarias.

1.2 Características e Importancia de la investigación social

La investigación social se caracteriza por:

- Recolectar información datos nuevos o los ya existentes.
- Buscar respuesta a problemas desconocidos
- Ser objetiva y lógica
- Utilizar métodos, técnicas e instrumentos para recoger información
- Buscar soluciones al problema

La importancia de la investigación social radica en que apunta a resolver problemas sociales sobre instituciones, personas, grupos, cuyos resultados ayudan a mejorar la calidad de vida.

En un país como el nuestro, subdesarrollado, la investigación social contribuye para el avance hacia un desarrollo económico y social del país desde nuestra realidad y no exportar ideas de otros países sino enfocarnos en las vivencias propias.

Los resultados que obtenemos de las investigaciones nos ayudan además a disminuir las brechas sociales existentes ya que las soluciones se enfocarán a mejorar la distribución de las riquezas y obtener una menor dependencia.

La importancia de realizar la investigación en el grupo de secretarías del Hospital Carlos Andrade Marín es para determinar cuáles son los problemas principales con los que se enfrentan diariamente, sea por falta de actualización de conocimientos, funciones no cumplidas o falta de claridad en las disposiciones de las autoridades.

1.3 Técnicas y tipos de Investigación social

De acuerdo a Rojas Soriano (1989:178), las técnicas de investigación son “...conjunto de reglas, operaciones o procedimientos específicos que guían la construcción y el manejo de los instrumentos de recolección y análisis de datos”.

Las técnicas no son más que las herramientas que ayudan a conseguir la información sobre el tema de estudio y contribuyen a conseguir nuestro propósito.

Entre las técnicas de investigación social que encontramos son:

- Cuantitativas (Encuestas y estadísticas)
- Cualitativas (Entrevistas y grupos de discusión)

1.3.1.1 Tipos de Investigación Social

Existen varios tipos de investigaciones sociales:

- Según su finalidad:

Básica: No presta atención a la práctica

Aplicada: El interés es la práctica.

- Alcance Temporal:

Sincrónica: Analizan un fenómeno social en un momento concreto.

Diacrónica: Análisis de un fenómeno en el tiempo.

Retrospectiva: Conoce la evolución de un fenómeno desde el pasado.

Prospectiva: Conoce la evolución de fenómeno en el futuro.

De tendencia: Se utiliza distintas muestras en cada investigación.

De panel: En cada investigación se utiliza la misma muestra.

- Según la profundidad:

Descriptivas: Conocimiento fenómeno social sin importar las causas.

Explicativas: Conocer el fenómeno social y sus causas.

- Según su amplitud:

Macrosociológicas: Se realizan sobre grupos grandes de población.

Microsociológicas: Sobre grupos pequeños de población.

- Según su carácter:

Cuantitativas: Trata sobre fenómenos susceptibles de cuantificación. Uso generalizado de análisis estadístico.

Cualitativas: Pone énfasis en la interpretación de los propios sujetos. Hay análisis estadístico.

- Según sus fuentes:

Primarias: Usan datos de primera mano generados por los investigadores, según sus objetivos.

Secundarias: Usan la información de segunda mano generado por personas ajenas a la investigación y con otros fines.

- Según su ambiente:

Campo: Contacto directo con los sujetos a investigar.

Gabinete: No hay contacto directo con los sujetos a investigar.

1.3.1 Diferencias entre el método cualitativo y método cuantitativo

Método Cualitativo	Método Cuantitativo
Estudia casos específicos	Estudia aspectos generalizados
Escenarios naturales	Escenarios experimentales
Observación naturista sin control	Medición penetrante y controlada
Subjetiva	Objetiva
Exploratoria, inductiva y descriptiva	Confirmatoria y deductiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
No generalizable	Generalizable
Se limita a preguntar	Se limita a responder
Se comunica con los sujetos del estudio	Se sirve de los sujetos del estudio

En la presente investigación la técnica a utilizarse será la encuesta y el instrumento será el cuestionario el mismo que será aplicado a veinte secretarias del Hospital Carlos Andrade Marín.

1.3.2 Ejemplos de investigación social

- Formación integral de la Secretaria Ejecutiva en el Hospital CAM
- Causas de deserción escolar
- Grado de satisfacción de los empleados en la empresa
- Debilidades en el trabajo

- Plan de superación de las habilidades directivas en los mandos intermedios
- Motivos de rotación del personal en las empresas

1.4 Funciones de la investigación Social

La investigación social al ser un proceso de búsqueda de conocimientos, requiere de funciones específicas que ayuden a cumplir dicha finalidad y son: descripción, clasificación y explicación.

Descripción: Comprende un análisis descriptivo, esto es que no solo examina sino que va explicado en los objetivos del estudio.

Clasificación: Organiza los objetos que se están investigando en grupos, estructuras, procesos, etc. Lo esencial en esta función es realizar una categorización.

Explicación: Son las respuestas que obtenemos a las interrogantes que nos planteamos en los objetos de estudio.

1.5. Fases de investigación social

- Determinación del problema
- Formulación de Objetivos: los objetivos deben describirse en forma concreta.
- Formulación de hipótesis: tratar de solucionar el problema a investigar.
- Operacionalizar variables: buscar indicadores de medición.
- Delimitar el universo de estudio: delimitar las unidades de análisis y delimitar dicho universo.
- Fijación del Tamaño de la muestra: en las encuestas hay que trabajar muestras representativas estadísticamente. Luego determinar el tipo de muestreo.

- Técnica de recolección de datos: De acuerdo con los objetivos de la investigación y el tipo de universo, las técnicas más utilizadas son las siguientes:
 - Encuesta técnica cuantitativa: usa cuestionarios estandarizados.
 - Grupos de discusión: técnica cualitativa
 - Entrevistas: técnica cualitativa

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

El rol que cumple el investigador social es de suma importancia toda vez que es quien debe tener un conocimiento del objeto de estudio social para poder lograr una transformación real, proponer cuestiones nuevas, buscar mecanismos para conseguir la información que permita observar donde está la realidad y su proceso previo a explicar sobre ellos; y, dar los resultados de los mismos.

El investigador social siempre debe ser neutral y tratar de ser lo más objetivo posible en sus criterios, previo a un estudio de la realidad que va a ser investigada.

CAPÍTULO II

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PROFESIONAL EN EL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARIN



CAPÍTULO II

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN

Los avances tecnológicos así como la dinámica de cambio que se han producido en cuanto a la relación con los usuarios internos y externos nos han determinado que la atención a nuestros clientes en el hospital sea cada vez más eficaz e integrada, implementando estrategias adecuadas que propicien establecer sistemas amables con el cliente, responsabilidad que recae en los estratos directivos y fundamentalmente en el personal que allí labora para que desarrolle todas sus capacidades en la forma más acertada.

Tomando en cuenta que pocas profesiones como en el caso de las secretarias poseen esa posibilidad de interrelación con los diferentes niveles directivos o no en la institución y que en determinados momentos de ella depende su funcionamiento, la secretaria debe ser consciente de que cada vez el ámbito de su trabajo se amplía y adquiere nuevas responsabilidades que en su mayoría tiene que ver con el manejo de comunicaciones orales y escritas y a través de los medios modernos a su disposición.

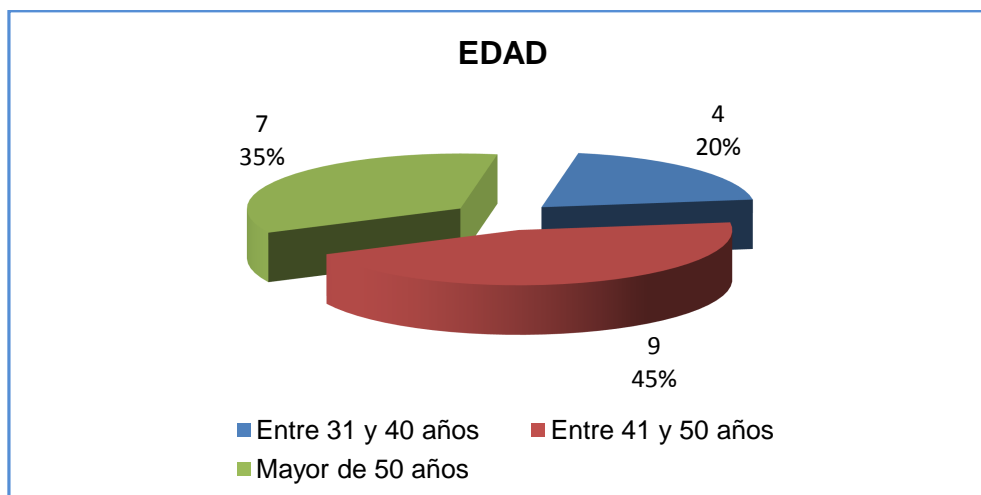
Entre los conocimientos que debe poseer está el manejo de programas informáticos, la organización documental, archivo, normas para las relaciones interpersonales, asistencia gerencial, organización y control del tiempo, administración de recursos de la empresa, uso correcto del lenguaje oral y escrito, conocimiento de otro idioma, técnicas de expresión oral, desarrollo de habilidades interpersonales, relaciones públicas y gestión de eventos, comunicación social, protocolo y principios éticos. Con el fin de conocer mejor la realidad del grupo de secretarias del Hospital Carlos Andrade Marín, se aplicó una encuesta a 20 profesionales que trabajan en calidad de secretarias. La primera parte está referida a la información personal.

1. EDAD

TABLA 1

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menor de 30 años		
Entre 31 y 40 años	4	20
Entre 41 y 50 años	9	45
Mayor de 50 años	7	35
TOTAL	20	100

GRÁFICO 1



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

Se establece que un 45% corresponde a secretarías cuya edad está entre 41 y 50 años; un 35% son mayores de 50 años, y apenas un 20% está entre 31 y 40 años.

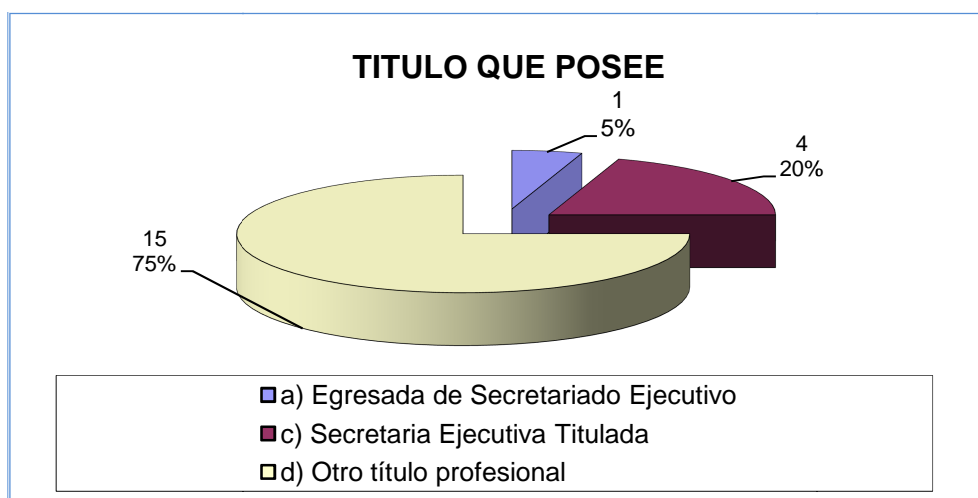
Es importante destacar que el 80% de las secretarías encuestadas están en una edad que supera los 41 años lo cual hace constatar que el grupo de secretarías está conformado por personas adultas que nos hace suponer que tiene un criterio formado.

2. TÍTULO QUE POSEE

TABLA 2

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Egresada de Secretariado Ejecutivo	1	5
b) Egresada de otra carrera	0	0
c) Secretaria Ejecutiva Titulada	4	20
d) Otro título profesional	15	75
TOTAL	20	100

GRÁFICO 2



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las encuestas aplicadas a las 20 secretarías podemos observar que el 75% posee un título profesional diferente; el 5% corresponde a quienes son egresadas de Secretariado Ejecutivo; y el 20% corresponde a quienes están tituladas como secretaria ejecutivas.

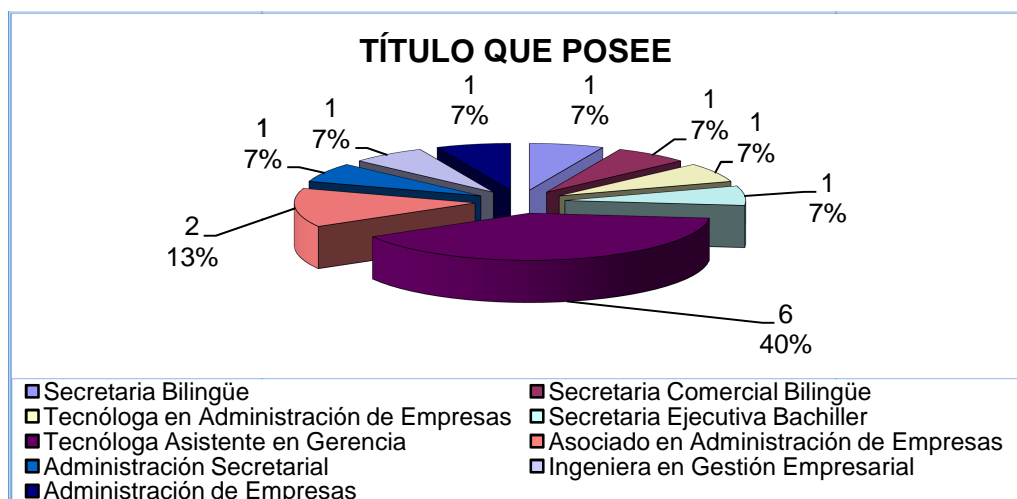
Esto nos demuestra que la mayoría de las personas que trabajan como secretarias, no han sido preparadas académicamente para esta profesión lo que determinaría que su trabajo no se lo realice con el debido conocimiento.

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

TABLA 3

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Secretaria Bilingüe	1	7
Secretaria Comercial Bilingüe	1	7
Tecnóloga en Administración de Empresas	1	7
Secretaria Ejecutiva Bachiller	1	7
Tecnóloga Asistente en Gerencia	6	40
Asociado en Administración de Empresas	2	13
Administración Secretarial	1	7
Ingeniera en Gestión Empresarial	1	7
Administración de Empresas	1	7
TOTAL	15	100

GRÁFICO 3



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

En la pregunta anterior cinco personas dieron su respuesta a otros literales; no al 4).

Se puede observar que de las 15 personas que respondieron se puede determinar que poseen otros títulos, éstos son diversos y si bien 4 secretarias que equivale al 7% tienen un título vinculado al ámbito secretarial como son secretariado bilingüe, secretariado comercial bilingüe, secretaria ejecutiva bachiller y administración secretarial; las 11 restantes cuentan con títulos afines al trabajo administrativo de una empresa y no precisamente a la gestión secretarial.

El 40% tiene el título de tecnología en asistencia en gerencia. La institución dio facilidades con tiempo de permiso para que las personas que cumplieran con funciones de secretarias sin tener el título puedan contar con esta capacitación.

El otro 13% tiene título asociado en administración de empresas.

Finalmente un 7% tiene títulos de tecnología en administración de empresas, ingeniería en administración secretarial y en administración de empresas.

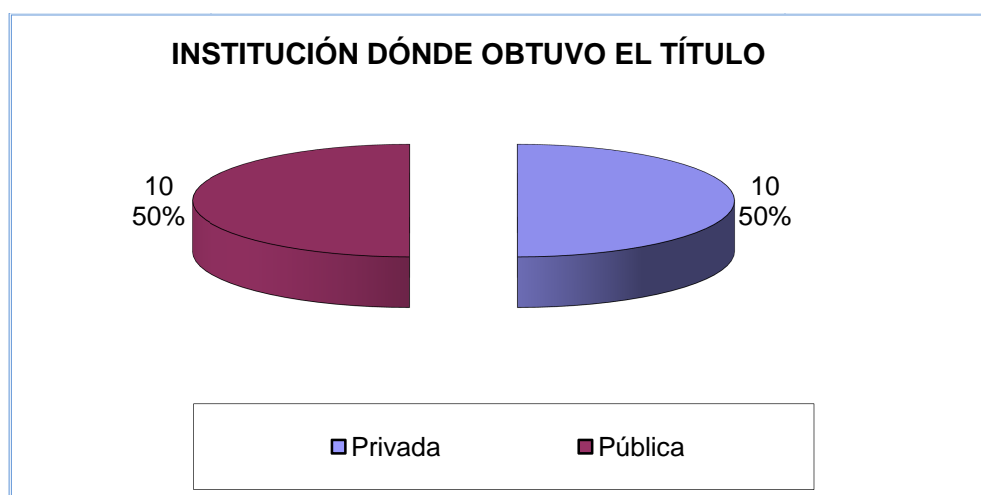
El hecho de no contar con secretarías preparadas específicamente para la función es contraproducente en el trabajo que se debe realizar en la oficina. Consideramos que muchas personas buscaron tener una capacitación y un título que esté vinculado a la función que desarrollan con el fin de precautelar su puesto de trabajo.

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

TABLA 4

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Privada	10	50
Pública	10	50
TOTAL	20	100

GRÁFICO 4



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

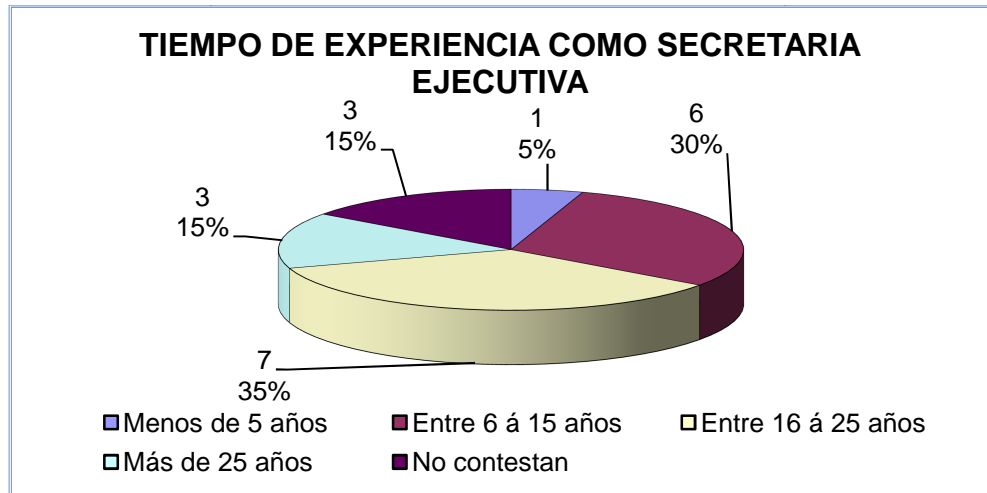
De las encuestas aplicadas a las 20 secretarías podemos demostrar que el 50% obtuvo su título en una institución privada y el otro 50% en una institución pública. Las ofertas y facilidades para estudiar y obtener títulos profesionales se dan de manera equilibrada en las instituciones públicas y privadas lo que se evidencia en las respuestas obtenidas. No podemos calificar la calidad de la formación brindada por las unas o las otras.

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

TABLA 5

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menos de 5 años	1	5
Entre 6 á 15 años	6	30
Entre 16 á 25 años	7	35
Más de 25 años	3	15
No contestan	3	15
TOTAL	20	100

GRÁFICO 5



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias nos permite observar que un 35% tiene experiencia como secretaria entre 16 a 25 años; otro 30% posee una experiencia entre 6 a 15 años; un 15% trabaja más de 25 años; un 5% trabaja menos de 5 años; el otro 15% no contesta. Se establece que el grupo de secretarias encuestadas tiene experiencia en el ramo.

Las respuestas obtenidas se enfocan fundamentalmente a la experiencia como secretarias porque en el Hospital Carlos Andrade Marín no hay el nivel de secretaria ejecutiva. Este es uno de los principales problemas que afecta al grupo de secretarias porque pese a la preparación académica, en la mayor parte de los casos lograda por el esfuerzo y preocupación personal, no existe el debido reconocimiento por este mérito. Lamentablemente en muchas ocasiones para cubrir cargos vacantes, se priorizan los compromisos políticos y se improvisa con personal que no cumple el perfil requerido.

Por otro lado no existe desde el área de recursos humanos una política clara para la redistribución de funciones lo cual ocasiona que el trabajo sea tenso y estresante.

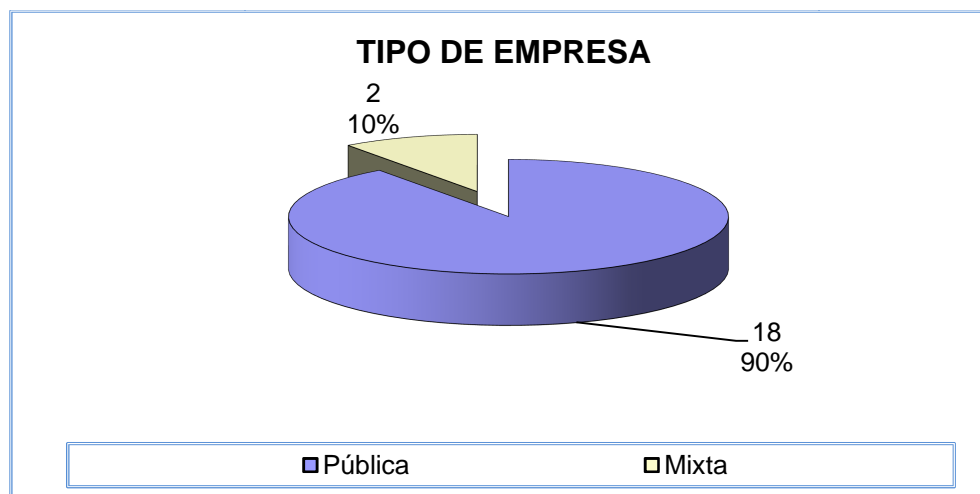
La capacitación en muchos casos es por interés particular del personal. En este año, la política institucional ha cambiado por una necesidad preexistente y se ha evidenciado un poco más de preocupación por mantener actividades de capacitación y actualización de conocimientos.

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

TABLA 6

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Pública	18	90
Privada		
Mixta	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO 6



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias se establece que el 90% señalan que la empresa en la cual trabajan es pública; mientras que el 10% indica que es mixta.

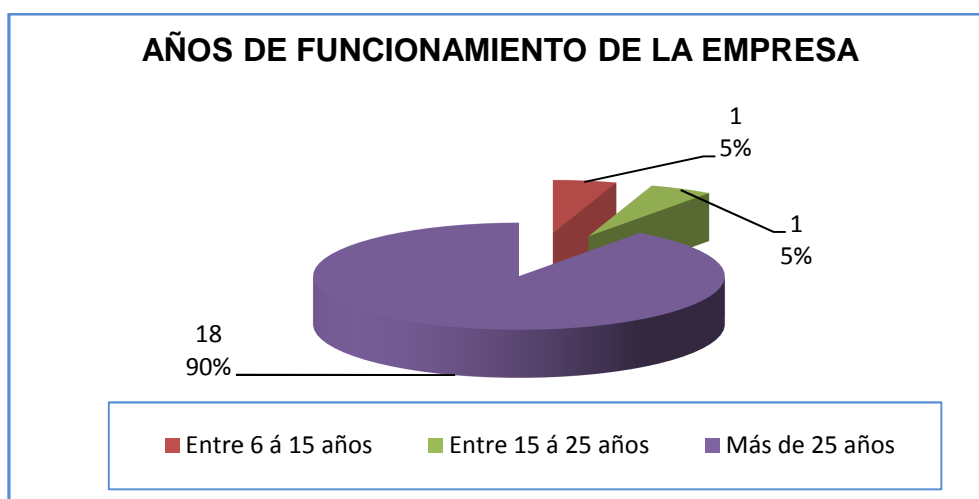
Queremos pensar que el hecho de que el IESS sea una institución autónoma de servicio público genere cierta confusión al determinar el tipo de empresa que es, ya que sería lamentable observar que las personas que allí trabajan desconozcan la calidad de la institución en donde laboran lo que denotaría falta de interés o que meimportismo.

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

TABLA 7

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Menos de 5 años		
Entre 6 á 15 años	1	5
Entre 15 á 25 años	1	5
Más de 25 años	18	90
TOTAL	20	100

GRÁFICO 7



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarías se observa que el 90% señala que la empresa tiene más de 25 años de funcionamiento; el 5% indica que entre 15 a 25 años y el otro 5% entre 6 a 15.

Sorprende el desconocimiento por parte de las secretarias del tiempo de funcionamiento de la institución. Consideramos que es fundamental conocer a fondo la historia de la empresa en donde uno trabaja para de esa forma fortalecer la mística institucional y trabajar acorde con sus postulados.

2.1. La Autoformación

El concepto actual de autoformación recoge la tradición de la mejor pedagogía activa. Supone que la iniciativa y gestión del proceso de aprendizaje está en manos del mismo sujeto que aprende sin excluir por ello la ayuda externa del docente con funciones tutoriales. La autoformación constituye la base de la educación a distancia.

Ante los vertiginosos cambios que se producen en el ámbito empresarial, comercial, etc., el entorno laboral nos exige tener un gran sentido de superación y capacidad de desarrollo para permanentemente formarnos y actualizarnos. La profesional que quiere ganar el éxito y estar acorde con las necesidades de la empresa debe ser capaz de tomar la iniciativa de prepararse constantemente.

En este mundo tan competitivo la formación profesional es indispensable, tanto en aspectos generales, como en la actualización profesional para estar acorde con los avances tecnológicos y los cambios que cada vez con más frecuencia se presentan. La motivación es parte substancial en la autoformación y es requisito fundamental para la continuidad y el éxito del aprendizaje a distancia por cuanto implica un ejercicio de control de parte del propio sujeto que aprende.

La secretaria debe estar dispuesta para adaptarse a los cambios y desafíos nuevos generados tanto por la actualización de sistemas y procesos por lo que la autoformación contribuye a tener profesionales debidamente capacitadas para realizar múltiples funciones.

Según Sarramona, “en el campo laboral la autoformación tiene su paralelismo con el teletrabajo cuyo auge es fruto de las variables sociológicas de nuestros tiempos como desarrollo de la telemática. Teletrabajo y autoformación son dos concreciones de una misma perspectiva de elaboración del conocimiento y por ello ambos comparten posibilidades y limitaciones”.

En el Hospital Carlos Andrade Marín, la secretaria ejecutiva ha debido tomar la iniciativa y buscar la preparación y actualización académica en el campo profesional para poder desarrollar sus actividades toda vez que la falta de capacitación por parte de la institución ha sido deficiente en todas las áreas profesionales y el recurso humano abandonado a su suerte en el desempeño de las funciones.

2.1.1. Importancia en la sociedad

El personal de secretarías actualmente se constituye en un valioso recurso humano por lo que la autoformación profesional es de vital importancia ya que permiten tener profesionales calificados y preparados en las nuevas habilidades comunicativas, de organización y gestión informática, además de alcanzar el éxito, para lo cual la autoformación es el medio por el cual se puede lograrlo.

“La educación formal te permitirá sobrevivir; la autoeducación te llevará al éxito”.
Jim Rohn.

En una sociedad tan cambiante la autoformación se convierte en un proceso indispensable en cualquier campo toda vez que la competencia profesional así lo exige y además, si queremos salir del subdesarrollo la única forma de hacerlo es con educación y capacitación para contribuir como ciudadanos a nuestro país para que tenga un avance tecnológico y con soluciones propias para el mismo.

Como personas la autoformación es el camino que debemos alcanzar para llegar al éxito; la necesidad de adquirir nuevos conocimientos se presenta frecuentemente cuando no se podemos y en la realidad nos vemos enfrentados a conflictos por desconocer cómo resolver un problema.

“Nunca puede resolverse un problema en el mismo nivel de conocimiento en el que ha sido creado”. Albert Einstein

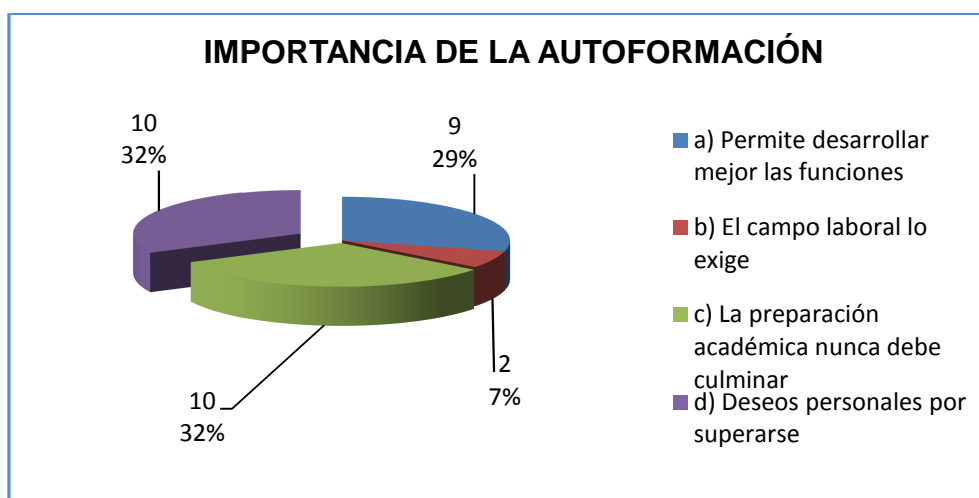
José Luis del Campo Villares señala que “La clave del éxito está en tu afán de superación, tus ganas de superar los problemas, lo que adquieras fuera de la formación formal aplicado al día a día, tus ganas de aprender te llevarán a superar los obstáculos que encuentres en el camino”.

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

TABLA No. 8

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Permite desarrollar mejor las funciones	9	29
b) El campo laboral lo exige	2	6
c) La preparación académica nunca debe culminar	10	32
d) Deseos personales por superarse	10	32
e) Otros	0	0
TOTAL:	31	100

GRÁFICO 8



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En este gráfico podemos observar que el 32% de las secretarías encuestadas manifiestan que la preparación académica nunca debe culminar; otro 32% manifiesta que son importantes los deseos personales de cada una por superarse; el 29% de las encuestadas consideran que la autoformación permite desarrollar mejor las funciones laborales; y, finalmente el 6% manifiesta que el campo laboral exige que la autoformación sea cotidiana.

En términos generales se determina que las secretarías consideran importante la autoformación, esto sin lugar a dudas pone de manifiesto su iniciativa y el afán de superación personal lo que además contribuye a que la institución cuente con talento humano profesional debidamente preparado.

2.1.2 Medios utilizados para la autoformación

Actualmente podemos hacerlo aprovechando la informática y las telecomunicaciones. El internet, que brinda posibilidades de interacción entre el usuario y el medio tecnológico en el cual también se experimenta al buscar información de los distintos servidores a nivel mundial y también entre personas que es más atractiva y significativa para el aprendizaje cooperativo e implica una interacción más fecunda porque permite el acceso a experiencias de aprendizaje basadas en aprovechar el diálogo, el trabajo compartido, intercambio de información a través del envío y recepción de mensajes, con la búsqueda de temas relacionados a la profesión, a través del videos.

El desarrollo de la comunicación, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics), por cuyo intermedio se permite la autoformación en las condiciones de tiempo, lugar y conforme las necesidades de cada persona.

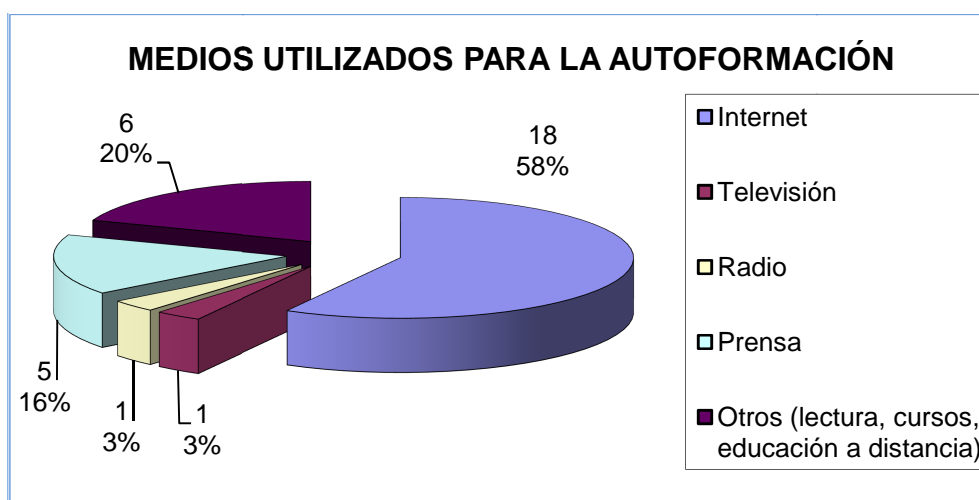
La autoformación es cada vez más necesaria en la vida profesional para llegar a ser competitivos para lo cual se nos presentan cursos de actualización, perfeccionamiento, así como diferentes programas de educación formal y no formal.

9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

TABLA 9

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Internet	18	58
Televisión	1	3
Radio	1	3
Prensa	5	16
Otros (lectura, cursos, educación a distancia)	6	19
TOTAL	31	100

GRÁFICO 9



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En este gráfico podemos observar que la mayoría de las secretarías encuestadas, un 58%, manifiestan que de los medios utilizados prefieren el Internet; un 3% manifiesta que el medio utilizado para la autoformación es la televisión; otro 3% señala que el medio utilizado para la autoformación es la radio; y el 16% indica que el medio utilizado es la prensa.

Finalmente, el 19% dan a conocer que utilizan otros medios para la autoformación como por ejemplo lectura, cursos, educación a distancia.

Consideramos que especialmente el internet brinda grandes oportunidades para la autoformación y de hecho todos los medios descritos son importantes como herramientas de consulta que se debe saber utilizar. En muchos casos creemos que es preferible reforzar la información consultando a técnicos y profesionales según el tema que se trate.

2.1.3 Las actividades de autoformación

Para lograr nuestro objetivo de autoformación existen diversas actividades que podemos realizar como:

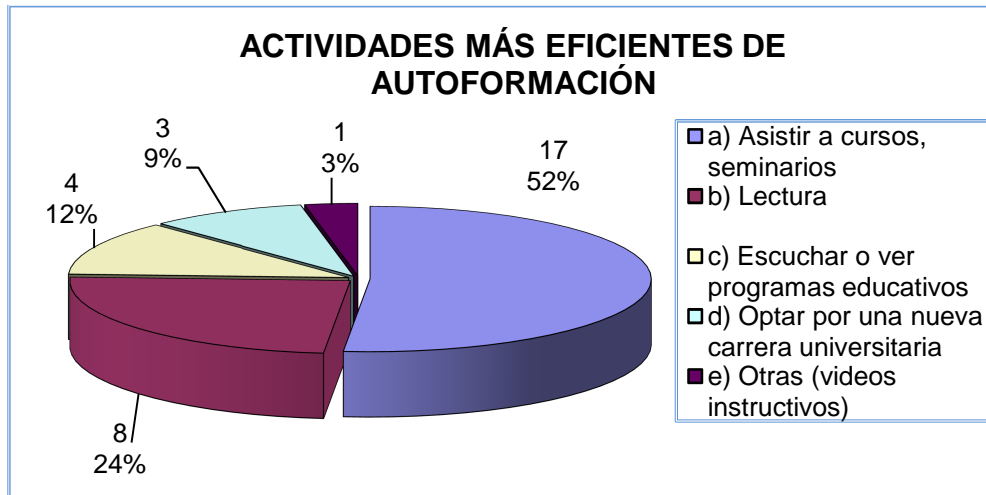
- Asistir a cursos o seminarios de actualización o profesionalización.
- Uno de los mejores hábitos de la secretaria es la lectura para mantenerse informada de los nuevos cambios en su profesión, noticias necesarias en su carrera, etc.
- Estar conscientes de nuestras debilidades a fin de poder buscar capacitación en las mismas.
- Buscar carreras que complementen nuestra formación.

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

TABLA 10

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Asistir a cursos, seminarios	17	52
b) Lectura	8	24
c) Escuchar o ver programas educativos	4	12
d) Optar por una nueva carrera universitaria	3	9
e) Otras (videos instructivos)	1	3
TOTAL	33	100

GRÁFICO 10



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En el gráfico podemos observar que un alto porcentaje 52% consideran que la asistencia a cursos, seminarios, son las más eficientes actividades en la autoformación; un 24% indica que es la lectura; un 12% se inclina por escuchar y ver programas educativos; un 9% por una nueva carrera universitaria; y, un 3% por otras actividades como videos.

Podemos establecer que para la autoformación son útiles diversas actividades sin embargo debemos destacar que las más beneficiosas son las actividades guiadas como cursos, seminarios, talleres, etc., que además son las más apreciadas, pues se reconoce que son el medio apropiado para fortalecer la autoformación ya que en estos espacios se comparten además experiencias positivas y negativas.

2.2 Gestión y Liderazgo

Para (Hersey y Blanchard) la gestión es "trabajar con y a través de individuos, grupos y otros recursos para conseguir los objetivos de la organización." El liderazgo implica trabajar por medio de individuos y grupos con el fin de alcanzar objetivos".

También de acuerdo a lo que se señala en la enciclopedia Wikipedia: "puede decirse que el liderazgo es el conjunto de capacidades que un individuo tiene para influir en un colectivo de personas, haciendo que este colectivo trabaje con

entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional”.

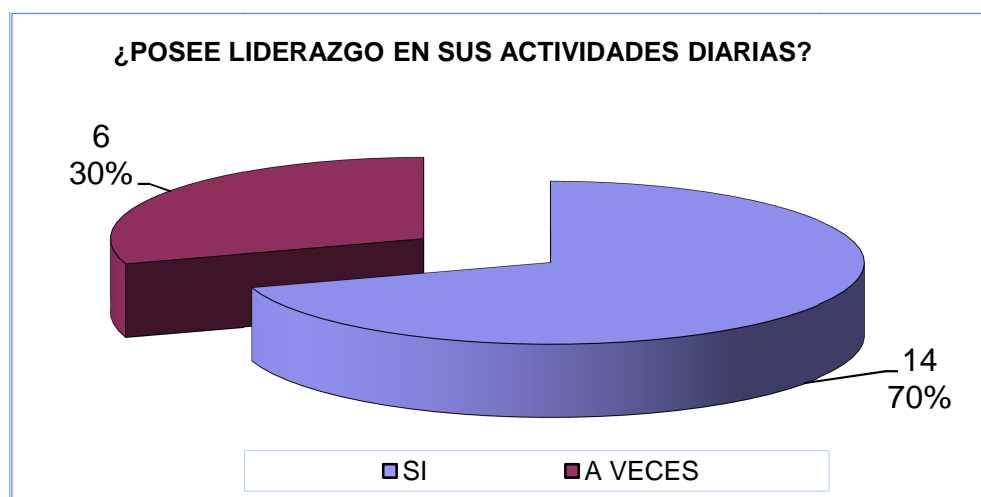
El constante desarrollo y cambios producidos en todos los ámbitos de la sociedad han topado también a las funciones directivas de los Servicios de Salud que también se suman en el avance, en procura de incluirse en el proceso administrativo innovador, que se ajuste a las necesidades actuales de cada una de las organizaciones prestadoras de servicios de salud públicos y privados, dando paso y las facilidades para que el personal a su cargo contribuya en la gestión para conseguir los objetivos como empresa.

11. ¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA 11

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	14	70
NO		0
A VECES	6	30
TOTAL	20	100

GRÁFICO 11



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

En este gráfico podemos observar que el 70% de las secretarias encuestadas manifiestan que si poseen liderazgo. El 30%, que a veces posee liderazgo.

Dentro de la realidad del Hospital de manera general se evidencia que aún se mantiene un liderazgo autocrático. Pese a esto, podemos darnos cuenta de que sí hay directivos que aceptan y consienten que la secretaria participe activamente en las funciones administrativas y de decisión, que desarrollen sus capacidades de liderazgo, ya que al ser la persona que se vincula con los otros grupos de trabajo puede ejercer influencia positiva para alcanzar los objetivos empresariales. Lamentablemente otro grupo de funcionarios mantiene el criterio de que la secretaria es una “ayudante” y no debe intervenir ni actuar en estos procesos de decisión.

TABLA 12

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

- Con ningún líder. Es mi manera de ser, me gusta llegar a la perfección.
- Con ninguno.
- No tengo definido con qué líder.
- Con la princesa Diana por su esfuerzo y trabajo para con los demás.
- No puedo dar un nombre reconocido a nivel mundial. Lo aprendí de mi madre.
- Fidel Castro porque a pesar de las dificultades y críticas que tiene, la gente pobre en su mayoría tiene lo que necesita.
- Madre Teresa de Calcuta.
- Miguel Ángel Cornejo, por cuanto busca la excelencia con corporativa, humana y social.
- Mahatma Gandhi, ideólogo de la no violencia y la verdad.
- Gandhi que fue un líder que luchó por sus ideales para conseguir la paz.
- Obama por ser líder de la democracia y dirigir un país poderoso.

A esta pregunta no contestaron 8 personas.

De las variadas respuestas registradas, podemos comprobar que las secretarias tienen un referente adecuado respecto de las cualidades de un líder, que fundamentalmente ejercen influencia positiva en un colectivo de personas para un trabajo con entusiasmo en aras de alcanzar objetivos comunes.

2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo

Daniel Goleman señala: “Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.

Así además dice: “La aptitud emocional es una meta-habilidad, y determina lo bien que podemos utilizar cualquier otro talento, incluido el intelecto puro”. Al conjunto de habilidades de carácter socio – emocional es lo que Goleman definió como Inteligencia Emocional.

De acuerdo al Centro de Estudios Universitarios, Monterrey – Nuevo León, México, dice que: “Liderazgo es influencia, esto es, el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales”.

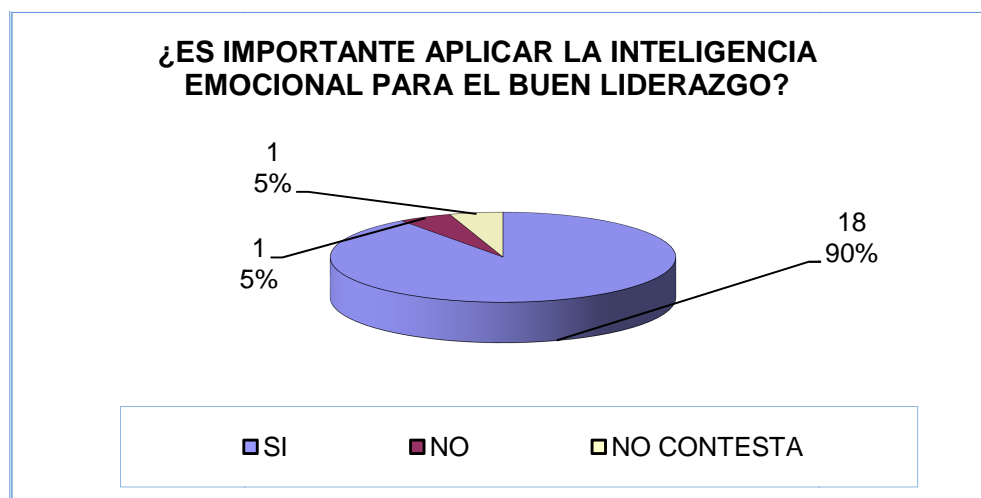
Partiendo de estos criterios y tomando en cuenta que las emociones ejercen un papel preponderante en el funcionamiento psicológico de una persona en especial cuando se enfrenta a momentos difíciles y tareas importantes y en todas estas situaciones se involucra emocionalmente lo que puede repercutir en acciones que pueden culminar con éxito o interferir negativamente en el resultado final, podemos decir que es importante aplicar la inteligencia emocional como líder a fin de conseguir una mejor colaboración por parte del personal y compañeros; debemos conocer y escuchar sus ideas, emociones y respetarlas, así como estar conscientes de nuestros sentimientos para poder influir responsable y positivamente sobre el grupo.

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

TABLA 13

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	18	90
NO	1	5
NO CONTESTA	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO 13



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

¿POR QUÉ?

- Para poder rendir en muy buenas condiciones el trabajo.
- Nos permite obtener aceptación y colaboración positiva del grupo.
- Porque es preciso el control de emociones y acciones.
- Porque un equilibrio emocional permite desarrollar mejor las ideas.
- Para que las cosas salgan bien. Antes de tomar decisiones se debe pensar.
- Porque me ayuda a reconocer mis sentimientos.

- Porque se genera ideas, sentimientos y emociones que suelen ser positivas en su momento.
- Ha demostrado ser un elemento clave para el buen funcionamiento tanto de las organizaciones como para la vida del ser humano.
- Es la habilidad para sentir, entender y aplicar efectivamente el poder y fondo de las emociones como fuente de energía e influencia humana, aprender a escuchar y hacer preguntas.
- Porque se debe entender tanto los sentimientos propios como los ajenos y la habilidad para manejarlos.
- Es imprescindible en todas las actividades de la vida especialmente para el liderazgo.
- Porque las causas se alcanzan con esfuerzo, coraje. Hay que sentirlos para lograr éxito.
- Porque al involucrar las emociones hacemos del liderazgo una fuerza poderosa de acción.
- Es importante porque es el proceso intelectual de concebir los objetivos y logros alcanzados.
- Porque se debe tener autocontrol para liderar.
- Permite demostrar en momentos de conflicto el liderazgo que ayudan a superar obstáculos.
- Porque es una forma eficiente de trabajar y mantener activa la inteligencia.

En el gráfico podemos observar que el 90% de las secretarias encuestadas manifiestan que si es importante aplicar la inteligencia emocional para el buen liderazgo. En cambio un 5% manifiesta que no lo considera importante. Finalmente, el 5% no contesta la pregunta.

Podemos deducir por los criterios emitidos, que la mayoría de las secretarias conocen sobre el tema y lo adecuado que resulta poner en práctica la inteligencia emocional para reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos y manejar convenientemente las emociones con nosotros mismos y en nuestras relaciones con los demás.

2.3 Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva

La actividad secretarial en la actualidad ha variado totalmente ya que los adelantos tecnológicos han obligado a que esta profesional se capacite en nuevas áreas y adquiera destrezas nuevas para avanzar acorde con los cambios organizacionales logrando así estar aptas para competir en el nuevo mercado laboral y más aún, ajustarse a su nuevo rol que es ser el apoyo gerencial en la empresa.

El correcto manejo y eficiente uso de los equipos y herramientas auxiliares que tienen las empresas deben ser el reto permanente de las secretarías quienes no deben estar rezagadas ante los avances tecnológicos en lo que a equipos se refiere, como por ejemplo (retroproyector, fax, escáner, fotocopidora, proyectores de imagen, pizarras electrónicas, etc.).

Otros conocimientos que se deben tener: Técnicas de archivo, técnicas de oficina, técnicas de expresión oral y escrita, digitación, uso correcto de los equipos de oficina, técnicas de supervisión y control de personal. etc.

2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina

Grandes cambios han ocurrido en la última década en el manejo y procesamiento de la información y comunicación esto ha contribuido para incrementar la productividad, eficiencia y eficacia en las tareas que se desarrollan en una oficina; así como cambiar radicalmente las funciones tradicionales de las secretarías permitiéndoles involucrarse mayormente en tareas funcionales y específicas en los objetivos de la empresa y colaborar con las decisiones para cumplir dicho fin.

Entre las nuevas tecnologías tenemos redes de información globales, tecnología computacional, desarrollo de la multimedia, videoconferencias, por esto es de vital importancia dominar entre otros el programa office, ya que por medio de este se

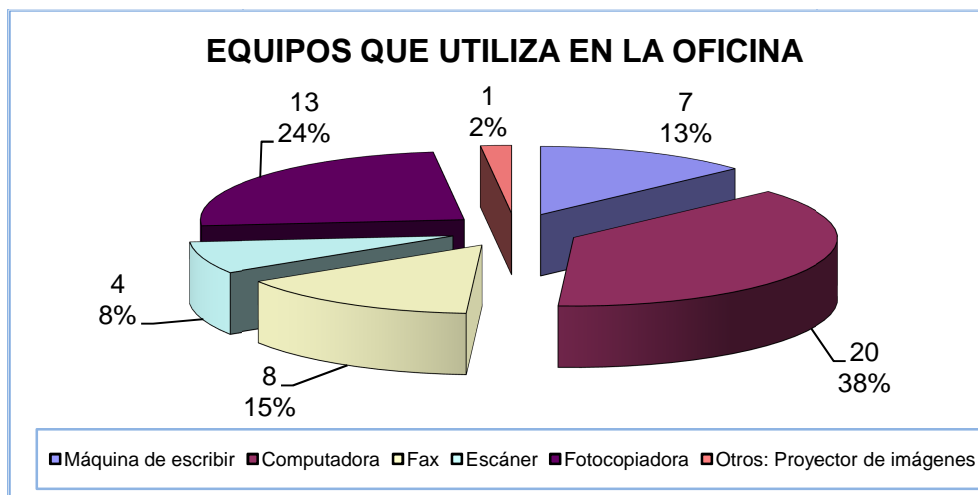
manejará la redacción por medio de Word; Excel temas contables y Power Point presentaciones para reuniones que se exponen en una reunión.

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

TABLA No. 14

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Máquina de escribir	7	13
Retroproyector		0
Computadora	20	38
Fax	8	15
Escáner	4	8
Fotocopiadora	13	25
Otros: Proyector de imágenes	1	2
TOTAL	53	100

GRÁFICO 14



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En este gráfico podemos observar que el 38% de las secretarías encuestadas manifiestan que utilizan computadora que equivale a las 20 secretarías. En relación al uso de los otros equipos hay quienes tienen ocasión de utilizarlos y en otros no.

El 25% indica que utiliza fotocopiadora; el 15% señala que usa el fax; el 13% usa máquina de escribir; el 8% utiliza escáner y el 2% proyector de imágenes.

Si bien en los últimos años se ha dotado de equipos informáticos para el trabajo en las oficinas, lo que permite que las secretarias tengan oportunidad de realizar su labor de mejor manera, por los altos costos de las licencias determinan que no se cuenten con software actualizados. Por otro lado no todas las oficinas disponen de los equipos como fotocopiadoras, escáner, y otros lo que implica que las secretarias no los utilicen directa ni permanentemente.

2.3.2 Organización y clasificación del archivo

Una de las funciones importantes de las secretarias es el manejo, organización y clasificación de los archivos ya sea de la documentación jurídica, financiera, comercial, la misma que es requerida en cualquier momento por parte del jefe o puede ayudar a justificar un procedimiento administrativo para deslindar responsabilidades de tipo jurídico o administrativo ya fuese el caso.

En el Hospital Carlos Andrade Marín no se cuenta con una organización centralizada de archivo, razón por la cual el manejo de los archivos es de forma descentralizada y la responsabilidad la tiene cada área que maneja el sistema conforme la necesidad que tenga.

Los archivos se clasifican en:

Activos: También se los llama archivos de gestión que son aquellos que se mantienen en circulación o mantienen su vida útil. Son necesarios para consulta permanente o para el período corriente. Estos se conservan en los archivos de la oficina.

Semiactivos: Llamados archivos centrales o intermedios; pasan a este tipo de archivo los documentos del archivo activo y aunque indican un operación reciente son consultados de forma esporádica o sea sirven de consulta o de antecedente. La conservación en este ciclo depende de las disposiciones de la empresa.

Históricos o permanentes: Se conservan en este archivo los documentos que tengan un valor informativo o cultural permanente.

Los principales sistemas de organización de documentos son:

Alfabético: Se llama nominativo u onomástico y es aquel que se ordena los nombres por las letras del alfabeto.

Numérico: Se apoya en los números. Es necesario contar con un tarjetero alfabético por lo tanto es un sistema indirecto.

Cronológico o auxiliar de vencimientos: Se sujeta a la cronología que compete el tiempo y dice cuando ocurrió un suceso.

Geográfico: Se da prelación al lugar con que se relaciona el documento, el ordenamiento puede ser por calles, ciudades, provincias, estados, naciones, etc.

Por Materia o Asuntos: Se trata de archivar el documento según su contenido y generalmente se combina con el alfabético.

15. ¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

TABLA 15

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO 15



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En este gráfico podemos observar que el 100% de las secretarías encuestadas manifiestan que utilizan sistemas de archivo.

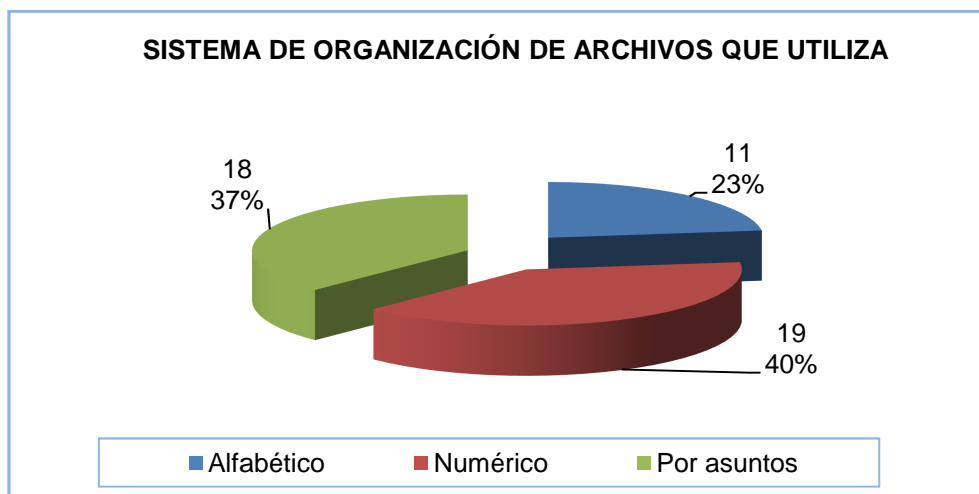
Como señalamos anteriormente la administración de archivos utilizado por las secretarías es de forma descentralizada y en cada área se adopta el sistema que mejor se ajusta a las necesidades del trabajo que se realiza.

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

TABLA 16

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Alfabético	11	23
Numérico	19	40
Por asuntos	18	37
Geográfico		0
Otros: por dependencia, expedientes jurídicos, correspondencia		0
TOTAL	48	100

GRÁFICO 16



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En este gráfico podemos observar que el 40% de las secretarías encuestadas, manifiestan que el sistema de organización de archivos que utilizan es el numérico; el otro 38% señala que el sistema de organización de archivos que utilizan es por asunto.

Finalmente el 23% indican que utilizan el sistema alfabético.

De los resultados obtenidos podemos deducir que el sistema de organización de archivos con los que trabajan las secretarías no es unánime y en algunas áreas se usan sistemas simultáneos.

Por qué:

- Es de fácil manejo e identificación.
- Para facilitar la ubicación rápida de los datos.
- Por ser acorde a las necesidades del Servicio.
- En el área que me desempeño es necesario.
- En la oficina se tratan múltiples y variados temas y estos sistemas permiten localizar fácilmente los documentos.

- Permiten su identificación por los diferentes casos legales. Archivo computarizado.
- El numérico por el orden de oficina y consecuencia por asunto de acuerdo a la dependencia.
- En el computador: numérico porque ayuda a encontrar con rapidez el documento y por otros para el archivo en carpetas Bene (físico).
- Es fácil la localización de documentos.
- Rapidez para encontrar.
- Numérico para una pronta localización del documento y por asuntos se ubica origen y destino del documento.
- Hay varias clases de archivo y según mi necesidad las aplico.
- Corresponde a las funciones que cumpla en mi área de gestión, permite obtener información fácil y rápida.

Consideramos que es necesario establecer un sistema de archivo que se ajuste a las necesidades del área, que cumpla con parámetros técnicos y que sea conocido por todo el personal para facilitar el encuentro de la documentación en forma eficaz y oportuna porque sin lugar a dudas el archivo de documentos es la columna vertebral de la empresa.

2.3.3 Función Asistencial.

El nuevo rol de la secretaria se evidencia más aún con las nuevas responsabilidades, todas dirigidas a agilizar la labor de los directivos; entre las que tenemos: la toma de decisiones, resolución de problemas, administración de recursos empresariales, etc.

- Toma de decisiones: esta función asistencial tendrá éxito si la persona realiza su labor eficiente y acertadamente. Es importante esforzarse para que las decisiones tomadas en ausencia del jefe, sean adecuadas y beneficiosas para la empresa, la dependencia, el jefe y la misma secretaria. Es importante demostrar seguridad y no arrogancia; conocimiento de lo que se está

tratando, pero no prepotencia; convencer con argumentos y no divagar; ser amable, demostrar profesionalismo.

- Resolución de problemas: es una de las funciones más comunes y frecuentes en el quehacer diario de toda oficina. Por lo que es importante escuchar atentamente a quien habla, ofrecer respuestas concretas y adecuadas. La secretaria es la primera imagen que los enfrentará y debe interesarse por buscar la mejor solución y, si adquiere algún tipo de compromisos cumplir estrictamente y en forma oportuna.

2.3.4 Organización y control del tiempo

Poder desarrollar la habilidad de organizar, planificar y gestionar de forma eficiente el trabajo y el tiempo es en el actual ámbito empresarial algo sumamente importante porque esto nos permitirá una gestión más dinámica y sin complicaciones.

Planificar es una herramienta esencial y si nos limitamos a planificar de memoria corremos el riesgo de recordar las cosas, pero fuera de tiempo o de contexto, sin contar con la posibilidad de olvidarlas por completo. Para tener éxito se puede realizar lo siguiente:

Llevar una sola agenda, elaborar una lista de actividades y ordenarlas de acuerdo con las prioridades y respetar esas prioridades; revisar la lista cada mañana, registrar siempre días y horas bloqueadas para reuniones, viajes, etc., ser realista porque programar más actividades de las que se puede cumplir creará frustración; reservar espacios de tiempo para preparar reuniones, avanza proyectos, etc.; apuntar todo lo hecho y no se tenía previsto, así se podrá tomar conciencia de cómo se utiliza el tiempo; recordar de anotar cualquier tarea que no se efectuó en su momento para realizarlo en otro que sea más apropiado; utilizar planificaciones visuales si resultan positivas para el trabajo; aprender a “decir no”, con tranquilidad, cuando sea necesario; se debe aprender a concentrarse.

Planificar el tiempo y tareas se lo realiza a diario para lo cual debe considerarse:

1. Determinar ¿qué es lo urgente?

Tareas que no se pueden dejar para más tarde, o que han de hacerse en un momento específico; porque se ha acordado hacerlo con otras personas; porque se trata de un asunto inesperado que requiere una rápida solución; porque hay una razón de tiempo para esa tarea, etc. Hay que tener en cuenta el hecho de que una tarea sea urgente, no significa que sea automáticamente la más importante.

2. Determinar ¿qué es lo importante?

Son las tareas que la secretaria y el equipo de trabajo ha determinado como importantes para mantener el orden diario en su trabajo, pero que pueden ser postergadas en caso de que se presentará un trabajo urgente.

3. Tener en cuenta los imprevistos, se trata de todo aquello que puede ocurrir que altera el plan de trabajo diario, por eso en el momento de planificar es básico dejar colchones de tiempo suficientes para hacer frente a imprevistos, de tal forma que nuestra planificación sea flexible, no sólo para que todo esté terminado a su tiempo, sino para poder ser modificado en caso de que así lo exijan las circunstancias.

Recordar que se aprovechará mejor el tiempo si se definen claramente las actividades, se jerarquizan de acuerdo a su relevancia, se cumple con la planificación realizada y además se toma en cuenta para el nuevo día de trabajo las actividades no efectuadas. En todo caso se debe trabajar con puntualidad y dedicación.

TABLA 17

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

- Permite la definición de la vía más rápida y efectiva para la obtención de objetivos y resolución de problemas.
- Cumpliendo con responsabilidad el horario establecido, optimizando el tiempo, utilizando el material necesario y reciclando si existiera sobrante.
- Es importante la organización en el sitio de trabajo.
- En el ordenamiento de tareas dándole tiempos es más fructífera la labor.
- Priorizando los asuntos.
- Dando prioridad a los asuntos más urgentes y distribuyendo de acuerdo a la importancia sin descuidar lo rutinario o programado.
- Por procesos
- Con un cronograma diario
- Dando prioridad a las emergencias de la oficina.
- Si hay organización hay orden; si existe orden se ahorra tiempo.
- Manejo mediante carpetas en el computador ya que la información es inmediata.
- Organizándome por la cantidad de trabajo dando más importancia a lo emergente.
- Aplicando las técnicas de archivo y los sistemas informáticos.
- Con una ayuda de registro de actividades y control de cumplimiento.
- Dando respuesta inmediata a la documentación, señalando el archivo al que corresponde. Aplico primero la clasificación de documentos por asunto. Archivo a diario.

Tres personas no contestaron a la pregunta.

De los criterios emitidos por las secretarias encuestadas podemos deducir que conocen y aplican el manejo de recursos y del tiempo organizando lo urgente y lo importante en su trabajo, lo que les permite distribuir las actividades y desarrollarlas de manera dinámica.

2.3.5 Administración de los recursos de la empresa

En las empresas se integran los recursos humanos y los materiales. El buen trato que se otorgue a las personas del entorno es la llave mágica que abre puertas de colaboración desinteresada. La amabilidad no resta responsabilidad y compromiso con las tareas que deben desempeñarse y que corresponda coordinar, administrar y verificar.

No obstante, la administración de recursos empresariales ejercida a nivel de secretariado, igualmente hace referencia a la distribución correcta de los materiales de trabajo entre los demás empleados (lápices, tinta, papelería, etc.); aviso oportuno para el arreglo y mantenimiento de máquinas y equipos de oficina; manejo de dinero asignado para caja chica (gastos de transporte, elementos para el aseo y otros); organización de los espacios de trabajo de la empresa; coordinación de actividades.

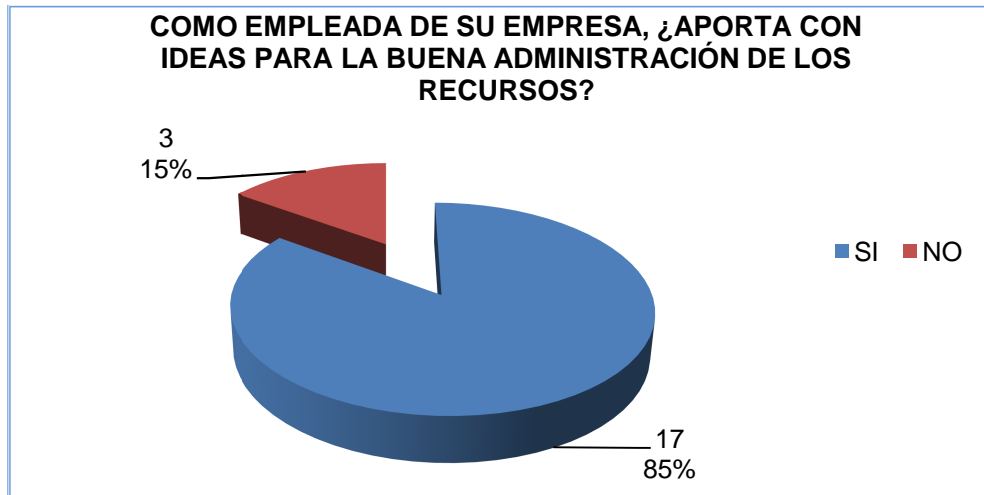
Mercadeo y ventas: nuestro principal producto de venta es el servicio por lo que a fin de mejorar la imagen institucional que tienen los afiliados es necesario mejorar la calidad del servicio que prestamos por lo tanto debemos eliminar los famosos procedimientos burocráticos para conseguir la atención oportuna y ágil que tanto reclaman nuestros clientes. Y siempre pensar que el cliente tiene la razón.

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

TABLA 18

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	17	85
NO	3	15
TOTAL	20	100

GRÁFICO 18



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

En este gráfico podemos observar que el 85% de las secretarias encuestadas manifiestan que si aportan con ideas para la buena administración de los recursos empresariales; en cambio un 15% señalan que no.

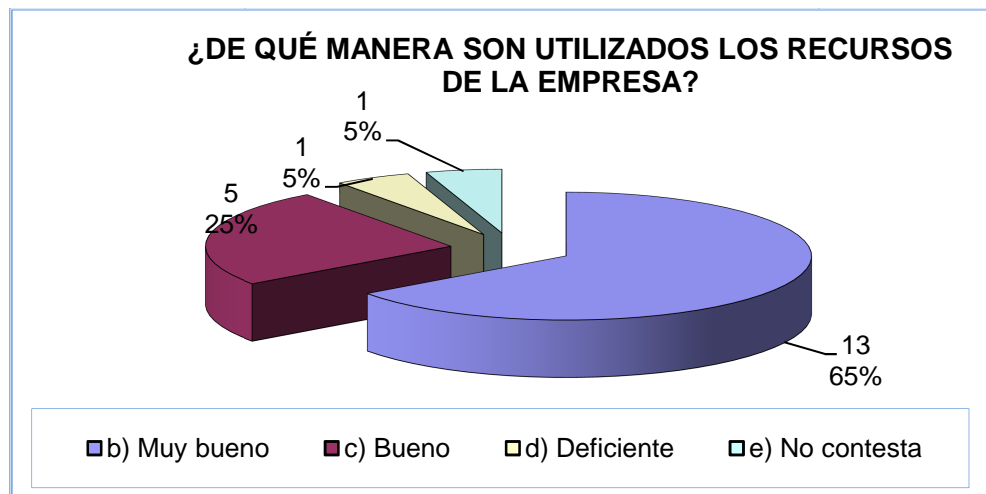
Consideramos que la mayoría de las secretarias tiene una actitud positiva y consecuente con la buena administración de los bienes, materiales y equipos empresariales lo que deja en evidencia su compromiso y entrega desinteresada, en procura de poner en evidencia buena organización, calidad de servicio y mejorar la imagen institucional.

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

TABLA 19

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Excelente		
b) Muy bueno	13	65
c) Bueno	5	25
d) Deficiente	1	5
e) No contesta	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO 19



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En este gráfico podemos observar que el 65% de las secretarías encuestadas manifiestan que es muy buena la manera que los recursos de la empresa son utilizados. El 25% señalan que es buena; el 5% considera que es deficiente; y, finalmente el 5% no contesta.

Si bien observamos que una gran mayoría opina que es muy buena la manera en que son utilizados los recursos de la empresa el otro porcentaje no lo considera así lo que nos hace pensar que hay personas responsables y comprometidas con la institución y como en otras circunstancias hay personas despreocupadas que no valoran lo que tienen porque no les cuesta.

2.4 Trabajo en equipo

Es la labor que un grupo de personas realiza de manera coordinada por un mismo objetivo para lo cual se intercambian acciones y opiniones que son escuchadas y ejecutadas y llevan a la toma de decisiones claras y precisas para todos.

Es necesario que el equipo conozca previamente el objetivo final planificado para trabajar y colaborar en éste.

La secretaria es una persona clave para el trabajo en equipo, ya que es la persona que establece relaciones personales e interactúa con el grupo y conviene que mantenga una actitud positiva para tener acciones efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

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

TABLA 20

- Sí, porque todos aportamos ideas y se puede sacar buenas conclusiones.
- Permite afrontar la problemática laboral con eficiencia y eficacia.
- Es importante ya que permite alcanzar las metas a corto plazo.
- Sí, es importante el trabajo en equipo porque genera entusiasmo en las labores diarias y permite que sea satisfactorio el resultado.
- Es importante para que todas las personas conozcan la labor que se realizó y el trabajo y el propósito y objetivos de la empresa.
- Porque todos llegamos a conocer el trabajo de cada uno, ninguna persona vuelve indispensable.
- Trabajo en equipo significa compromiso para alcanzar metas comunes, es importante que cuente con un líder que coordine las tareas y hacer que sus integrantes cumplan lo propuesto.
- Sí, porque en equipo se aporta y se aprovecha mejor los conocimientos, habilidades y recursos.
- El trabajo en equipo es importante porque se amplían los conocimientos, se obtiene mayor eficacia, al sentirse parte de un equipo se motiva, las decisiones de un equipo tienen mayor aceptación.
- Se incluye a todo el personal, se optimiza el tiempo, además muchas cabezas piensan más que una y la responsabilidad es de todos.
- Nace como una necesidad para tener relaciones con otras personas y se puede realizar un trabajo mejor.
- Sí, es importante porque se optimiza el recurso humano, participación de todos y menor tiempo en los resultados.
- Sí, porque todo ser humano necesita estar rodeado de otras personas y el trabajo se lo realiza con rapidez y eficiencia.

- Se trabaja en conjunto con el fin de obtener un mismo objetivo en este caso la atención al paciente quien es el cliente externo.
- Sí, porque se coordina mejor los procesos, se agiliza el rendimiento el trabajo, mejora las relaciones interpersonales.
- Es importante porque todos participan y colaboran.
- Se distribuyen actividades y con eso se contribuye al mejor cumplimiento del trabajo optimizando el tiempo.
- Sí, porque agiliza la entrega de los requerimientos y satisface al usuario.
- Sí, porque en equipo el trabajo es mejor por las ideas que cada uno aporta por la efectividad en las labores y por consiguiente los resultados son satisfactorios.
- Sí, muy importante porque cuando existe coordinación y colaboración las metas se cumplen de manera eficiente e inmediata.

De los criterios emitidos por las secretarias encuestadas se puede determinar que para todas es importante el trabajo en equipo y están conscientes de que una buena labor en grupo, con el intercambio de acciones y opiniones, se pueden tomar decisiones claras y precisas para lograr los objetivos propuestos por la empresa. En el hospital es permanente la posibilidad del trabajo en equipo, de allí que se reconoce su importancia.

2.4.1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo.

La secretaria ejecutiva en la actualidad se ha convertido en un elemento articulador de suma importancia entre quien dirige y los dirigidos (clientes internos o externos), facilita la formación de equipos motivados para lo cual planea, dirige y participa de reuniones y eventos; además ayuda en la relación entre los jefes y el personal; coordina la información y se encarga de intermediar las relaciones entre empresas.

La habilidad de comunicación, cooperación y deseo de compartir conocimiento por parte de la secretaria que es quien transmite los objetivos que pretenden lograr, avisos, datos del trabajo, etc.

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

TABLA 21

- En los que haya.
- Las gestiones de las Direcciones Técnicas, Coordinación de las Jefaturas de Servicio. Participación en diversos Comités.
- En control de ingresos y egresos de materiales.
- Carácter administrativo.
- Procesos de compras.
- Control y verificación de seguridad, sesiones del departamento.
- Servicio directo al afiliado. Procesos de adquisiciones, equipos, insumos; relaciones interpersonales.
- En el campo administrativo.
- Secretariales y sociales.
- Realizar informes estadísticos.
- Elaboración de informes, POA, proformas presupuestarias, eventos culturales.
- Trámite de correspondencia, transferencias, permisos, en todo.
- En todos los procesos que presta la Unidad Jurídica, aún cuando estos demandan agilidad en los trámites; las actividades sociales relacionadas al área de trabajo.
- En la programación, coordinación y desarrollo de actividades de capacitación; concursos de selección de residentes e internos rotativos; en las que compete a secretaría.
- En brindar al usuario satisfacción para obtener información.
- Actividades administrativas, técnicas, informes, facturación, contabilidad.
- Estrictamente laborales es decir en la organización del trabajo administrativo.
- Elaboración de certificados médicos, oficios, partes operatorios.

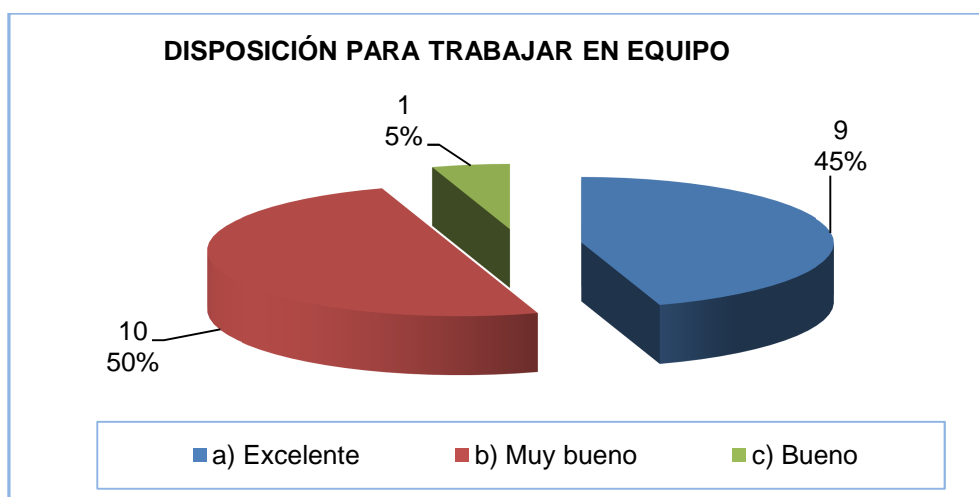
De los criterios emitidos por las encuestadas se puede determinar que si existe trabajo en equipo en las áreas de trabajo. Tanto en las áreas hospitalarias y administrativas se aplica esta modalidad de trabajo lo que concuerda con los criterios expuestos.

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

TABLA 22

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Excelente	9	45
b) Muy bueno	10	50
c) Bueno	1	5
d) Deficiente		
TOTAL	20	100

GRÁFICO 22



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En este gráfico podemos observar que el 50% de las secretarías encuestadas manifiestan que la disposición para trabajar en equipo es muy buena; un 45% señalan tener una excelente disposición para trabajar en equipo; finalmente el 5% manifiesta que la disposición para trabajar en equipo es buena.

El hecho de tener ocasión de realizar el trabajo en equipo permite comprobar lo positivo de realizarlo y tener una buena disposición hacia ello.

2.4.2 Saber delegar funciones

Delegar según el diccionario de lengua es: “Dar una persona a otra la facultad o poder para que la represente o ejerza en su nombre”.

En el artículo “Tiempos Modernos” dice al respecto de este tema: “Consiste en encomendar a un colaborador autoridad y responsabilidad en la toma de decisiones y la ejecución del trabajo.

Es necesaria para un funcionamiento ágil y eficaz de una empresa, al tiempo que es factor de motivación para los trabajadores, que se sienten parte de la empresa, implicándose más activamente en la consecución de los objetivos marcados”.

Los tiempos han cambiado y la secretaria ya no es la persona que opera equipos en cumplimiento de órdenes determinadas. Ahora su papel es de gestión en muchos aspectos y tareas que le recomienda el jefe en forma permanente o transitoria. Y lo que es más importante, debe desempeñarse en sus funciones de una manera clara y con plena conciencia de su responsabilidad.

Entre las funciones que puede asumir la secretaria también es de delegar funciones al grupo de trabajo a fin de obtener mejores logros en la actividad, alcanza las metas propuestas; al mismo tiempo se favorece el desarrollo de las capacidades del personal que labora a su alrededor.

Esta alta responsabilidad de la secretaria la obliga a tener plenos conocimientos de la institución y sus áreas de trabajo, así como la capacidad y habilidad de los diferentes empleados, lo que le permitirá hacer una adecuada delegación de tareas y funciones, según corresponda y asegurar el éxito.

Debemos estar conscientes que para cumplir favorablemente con una delegación debemos poseer conocimientos y las competencias profesionales necesarias para cumplir con lo señalado.

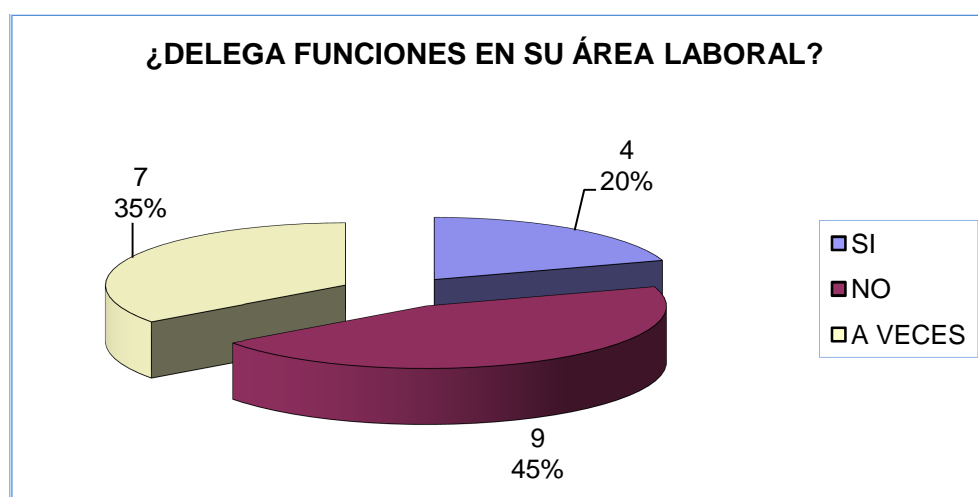
Como secretarias debemos tener obligadamente conocer a la organización, para adoptar formas de actuación y de comportamiento congruentes con los pensamientos válidos y sentimientos del colectivo, como base de consenso y aceptación de su persona y función.

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

TABLA 23

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	4	20
NO	9	45
A VECES	7	35
TOTAL	20	100

GRÁFICO 23



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

En este gráfico podemos observar que el 45% de las secretarias encuestadas manifiestan que su desempeño laboral no les permite delegar funciones; el 35% señalan que a veces; y, finalmente el 20% indican que si tienen esta posibilidad a veces.

Consideramos que en ocasiones no se da la delegación de funciones de mucha responsabilidad; pero existen otras que sí se cumplen y resulta difícil que se las pueda percibir.

2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo

“Un problema es simplemente la diferencia entre lo que se tiene y lo que se quiere”
Edward de Bor.

La solución de problemas es considerada la más compleja de las funciones intelectuales y ha sido definida como un proceso que requiere el control y modulación de otras habilidades rutinarias y fundamentales.

Es importante remarcar que una situación es considerada como “problema” únicamente si la persona que intenta resolverlo NO SABE cómo hacerlo. Una vez que un problema es resuelto (o que la solución no es dada), este se vuelve obvio y deja de ser problema. Se puede decir entonces que un problema se resuelve una sola vez.

Los conocimientos de la secretaria sobre las diferentes circunstancias y problemas del área de trabajo le permiten tener mejor noción de la realidad. A través de la función que desempeñamos de alguna manera se desarrolla un sexto sentido que nos permite percibir cuando las cosas no marchan bien.

Esta capacidad de entender a los demás, nos da la posibilidad de estar informadas. Es importante tener la disposición de escuchar opiniones quejas, intenciones y aspiraciones del personal y de las áreas de la empresa.

Por estas razones se tiene la oportunidad directa de sugerir mejoras que contribuyan a la buena marcha de la institución.

Podemos decir que nuestra función tiene incluso un papel de organización y asesoría directa.

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

TABLA 24

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	17	85
NO	0	0
A VECES	3	15
TOTAL	20	100

GRÁFICO 24



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

En este gráfico podemos observar que el 85% de las secretarias encuestadas manifiestan que si aportan con ideas para la solución de problemas del trabajo en equipo; y el 15% señalan que a veces lo hacen.

Podemos manifestar que el hecho de que en el Hospital Carlos Andrade Marín sí exista un trabajo en equipo, posibilita que las secretarias al estar en conocimiento de diferentes circunstancias del área de trabajo, tengan mejor noción de la realidad y esto les permite contribuir con ideas 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 25
Prioridad 1

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Buscar posibles causas	5	25
b) Verificar las causas	2	10
c) Definir detalladamente el problema	13	65
TOTAL	20	100

Prioridad 2

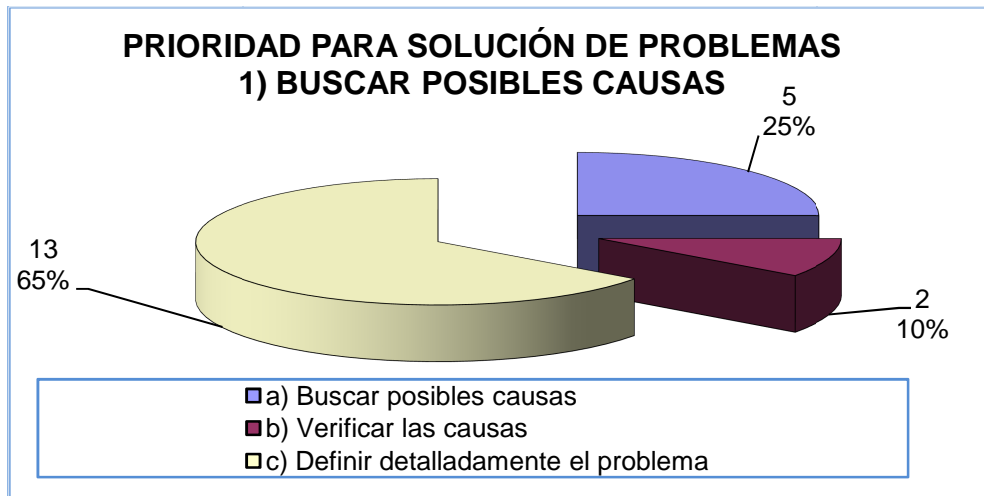
DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Buscar posibles causas	9	45
b) Verificar las causas	9	45
c) Definir detalladamente el problema	2	10
TOTAL	20	100

Prioridad 3

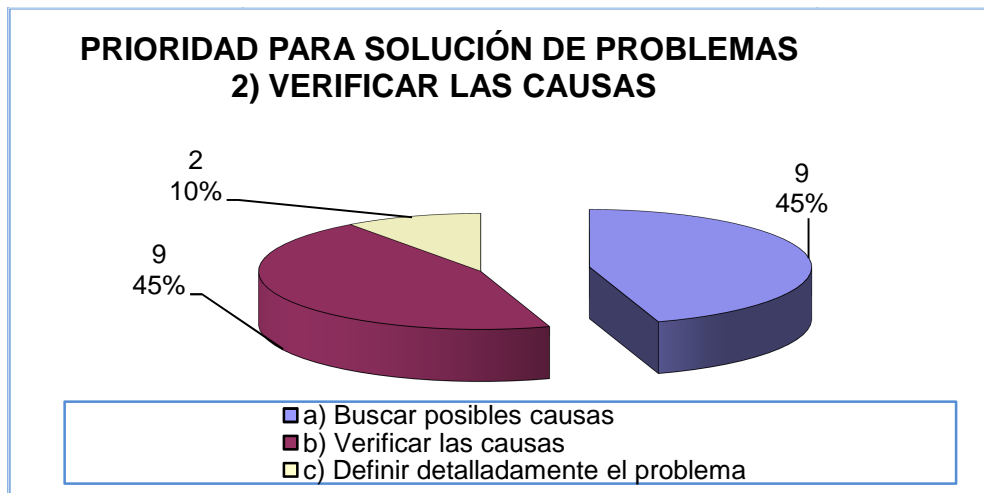
DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Buscar posibles causas	6	30
b) Verificar las causas	9	45
c) Definir detalladamente el problema	5	25
TOTAL	20	100

GRÁFICO 25

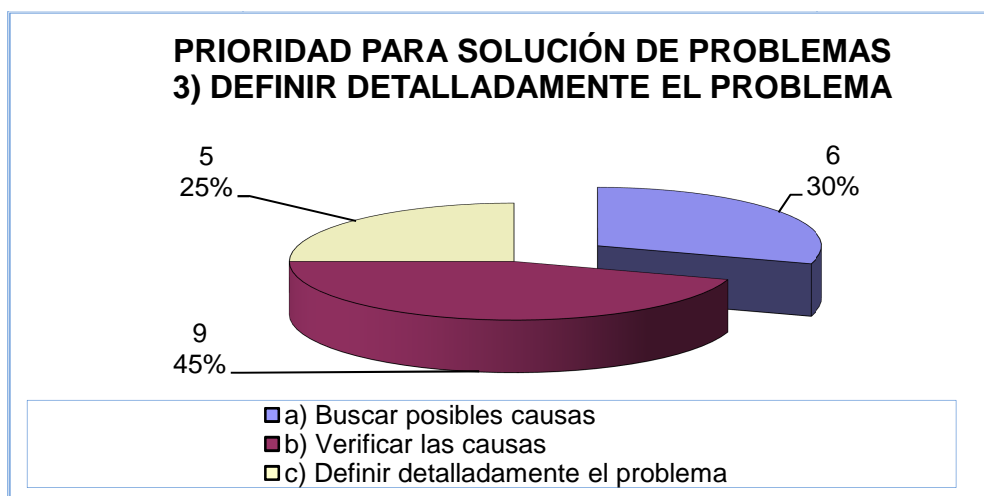
Prioridad 1



Prioridad 2



Prioridad 3



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En razón de que las personas encuestadas expresaron sus prioridades de diferente manera, hemos querido graficar de manera independiente cada una de las opciones.

De los gráficos precedentes podemos observar que para la solución de problemas con la prioridad 1, se tiene que un 65% de las encuestadas considera importante definir detalladamente el problema; el 25% cree que lo primero es buscar las posibles causas; y el 10% verificar las causas.

Como prioridad 2, se observa que el 45% se inclina por verificar las causas; el otro 45% por buscar posibles causas; y 10% por definir detalladamente el problema.

Como prioridad 3, se tiene que el 45% señala verificar las causas; el 30% por buscar las posibles causas; y un 25% por definir detalladamente el problema.

Cada persona aplica su criterio y estrategia para la solución de los problemas de manera que prioriza indistintamente el parámetro que considera apropiado con la idea de alcanzar el objetivo propuesto.

2.5 Toma de decisiones

Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc., es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas. La toma de decisiones consiste básicamente en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aún cuando no se evidencie un conflicto latente).

La toma de decisiones a nivel individual es caracterizada porque una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una decisión a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, ésta será

capaz de resolverlo individualmente a través de tomar decisiones con ese específico motivo.

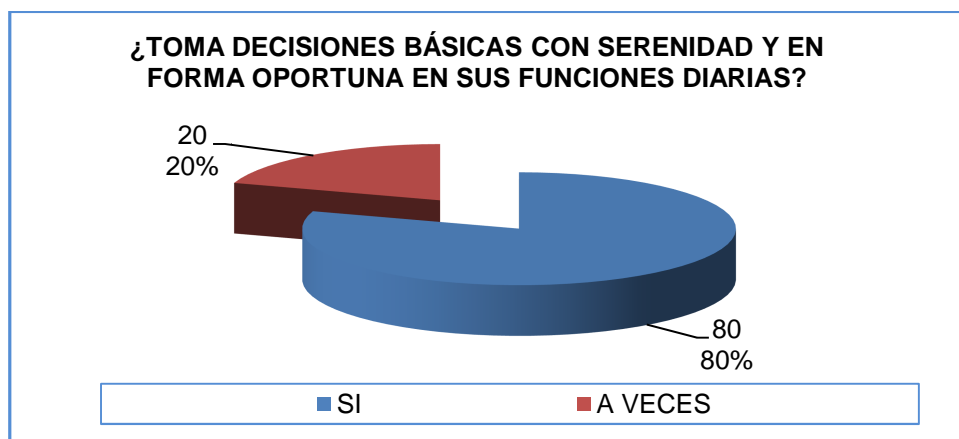
“Toda mala decisión que tomo va seguida de otra mala decisión” Harry S. Truman.

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

TABLA 26

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	16	80
NO	0	0
A VECES	4	20
TOTAL	20	100

GRÁFICO 26



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

En este gráfico podemos observar que el 80% de las secretarías encuestadas manifiestan que en sus funciones diarias toman decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna, mientras que un 20% señala que a veces. Consideramos que de una u otra manera las secretarías se ven enfrentadas a la toma de decisiones en forma cotidiana y lo hacen con serenidad en forma oportuna haciendo uso de sus razonamientos para optar por la decisión más apropiada.

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

TABLA 27

- Conocer los antecedentes, analizar las circunstancias, definir los problemas, encontrar las variables que lo perturban, establecer objetivos, actuar en busca de soluciones, alcanzar objetivos.
- Organización de ideas, planificación, analizar y ejecutar.
- Identificar el problema. Analizar el problema. Posibles soluciones.
- Verificar los hechos, asegurarse de cómo se realizó el trámite y asegurarse de que lo que vaya a realizar sea el procedimiento correcto.
- Pensar antes de actuar; ser oportuna, madurez.
- Informarme, analizar, estudiar y resolver en mi campo cualquier tema que requiera una decisión.
- Determinar la necesidad de una decisión, identificar los criterios de decisión; desarrollar las alternativas
- Analizo el problema; ventajas y desventajas para tomar decisiones.
- Tomar las decisiones acertadas; determinar cuál es el problema, buscar los objetivos importantes; las alternativas que saquen para la toma de decisiones y la obtención de objetivos; por último las conclusiones.
- Identifico o escucho el problema, busco y analizo las posibles soluciones, tomo la decisión con serenidad y confiada de lo que hago.
- Razonamiento y conocimientos y lo más importante saber escuchar.
- Qué es lo que quiero conseguir. Cómo lo conseguiré; cuándo lo conseguiré.
- Enfoca claramente la problemática; buscar las posibles soluciones; escoger la mejor opción tomando en cuenta sus posibles consecuencias.
- Analizo la situación, localizo antecedentes si los hubiera. Solicito asesoría para establecer si estoy orientada; procedo.
- Identificar el problema, llamar al área respectiva, sugerir soluciones, solicitar ayuda.
- Conocer, analizar y determinar o definir acciones.
- Analizar el problema, buscar la solución más rápida, proceder.
- Consultar con el Jefe inmediato.

De las respuestas dadas por las 18 secretarías encuestadas podemos señalar que 17 personas conocen los pasos que se deben tomar para una acertada decisión; por la respuesta de una persona, se deduce que no tiene la oportunidad de tomar decisiones sin previo conocimiento de su jefe; y, dos personas no respondieron a la pregunta.

2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo

La importancia de la toma de decisiones está dada en función de las circunstancias que afrontan estas decisiones sea cual sea la situación para decidir y cómo decidir. Las decisiones programadas son aquellas que se toman frecuentemente, son repetitivas y se convierten en rutina el tomarlas; se enfocan con el tipo de problemas que se presenta y resuelve con cierta regularidad y que permite tener un método bien establecido de solución, lo que permite tener establecidos ciertos pasos para abordar estos problemas. Se las llama también decisiones estructuradas.

Las decisiones programadas se toman de acuerdo con políticas, procedimientos o reglas escritas o no, que facilitan la toma de decisiones en situaciones recurrentes, complejas o simples, que si permiten definir, pronosticar y analizar sus elementos, propician el que se adopte una decisión programada.

En cierta medida estas decisiones limitan nuestra libertad y se tiene menos espacio para decidir qué hacer. No obstante el propósito real es liberarnos porque al seguir ciertas políticas o reglas para tomar decisiones, permite el ahorro de tiempo y permite dedicar atención a actividades más importantes.

Las decisiones denominadas no estructuradas son decisiones que se toman problemas o situaciones que se presentan con poca frecuencia o aquellas que necesitan de un modelo o proceso específico de solución. Abordan problemas poco frecuentes o excepcionales que sin resultan tan importantes, merecen trato especial y deberán manejarse como decisión no programada.

En las organizaciones en general suele existir una jerarquía que determina el tipo de acciones que se realizan dentro de ella y en consecuencia el tipo de decisiones que se deben tomar.

Conforme se sube en la jerarquía de una organización, la capacidad para tomar decisiones no programadas adquiere más importancia, ya que este tipo de decisiones atañen a esos niveles. A medida que se baja en jerarquía, las tareas que se desempeñan son cada vez más rutinarias, por lo que las decisiones en estos niveles serán más estructuradas.

Las decisiones también serán diferentes en función de la unidad funcional o departamento en que tengan lugar.

2.5.2. Barreras que impiden la toma de decisiones

La toma de decisiones implica escoger la mejor solución posible a una situación específica, aplicando criterios preestablecidos. Este proceso que puede parecer muy simple, se torna complejo cuando se debe manejar un gran número de criterios y alternativas de solución.

En la elección de alternativas influye una gran cantidad de factores personales entre los que destacan:

- La cultura del grupo social al que pertenece: algunos investigadores han demostrado que se dan diferencias culturales en la toma de decisiones.
- Los gustos y predisposiciones de quien toma la decisión: la mayoría de las decisiones tienen, al menos, una pequeña distorsión debido a los gustos y predisposiciones personales.
- Los recursos disponibles: las decisiones también se ven afectadas por los recursos con los que se cuenta para implementar la solución al problema que se quiere resolver.
- Exceso de confianza: cuando se domina una materia en particular se pueden tomar decisiones rápidas y acertadas. En cambio, no se es experto en el

tema objeto de la decisión, se puede caer en un exceso de confianza al decidir, como si se dominara la situación.

- Percepción tardía: cuando se perciben las consecuencias de una decisión, se piensa que ya se sabía lo que ocurriría, sin importar la materia sobre la cual se decide. O, se pensó que se podía prever con anterioridad el resultado de una decisión.

Entre otras barreras que se pueden presentar se pueden mencionar:

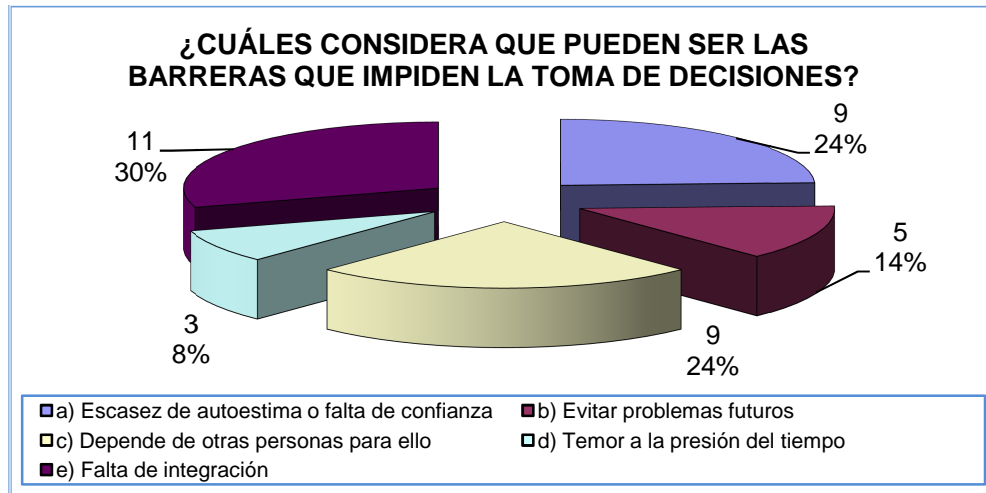
- Falta de preparación o dominio del tema
- Acceso restringido a la información requerida
- Prevención para tomar riesgos
- Miedo a equivocarse
- Resistencia al cambio
- Falta de análisis
- No estudiar factores que se necesitan para llegar a las decisiones
- No tener el conocimiento de las implicaciones de la decisión

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

TABLA 28

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Escasez de autoestima o falta de confianza	9	24
b) Evitar problemas futuros	5	14
c) Depende de otras personas para ello	9	24
d) Temor a la presión del tiempo	3	8
e) Falta de integración	11	30
TOTAL	37	100

GRÁFICO 28



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

En este gráfico podemos observar que el 30% de las secretarias encuestadas manifiestan que la falta de integración es una barrera para la toma de decisiones acertadas.

Señalan que son barreras para la toma de decisiones, la escasez de autoestima y falta de confianza, un 24%; un porcentaje igual indican que depende de otras personas para ello.

El 14% registra que una barrera para la toma de decisiones es evitar problemas futuros.

Finalmente el 8% manifiesta que una barrera es el temor a la presión del tiempo.

Consideramos que dentro de las diferentes opiniones respecto de las barreras que impiden la toma de decisiones, la falta de integración es la más frecuente y esto podría ser debido a las diferencias culturales en el grupo; también a los gustos y predisposiciones que existan. Por otro lado destacamos de los criterios dados, que la toma de decisiones depende de otras personas y esto puede darse por el miedo a equivocarse o a la falta de preparación y dominio en el tema que se trate.

2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones

Después de poner en marcha la decisión es necesario evaluar si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión ha tenido el resultado esperado o no.

Si el resultado no es el que se esperaba, se debe mirar si es porque 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.

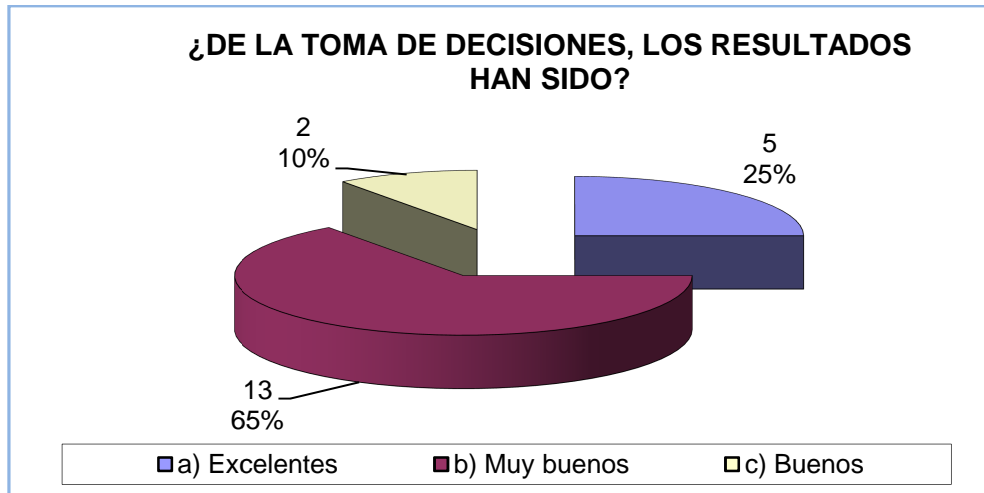
Además se debe tener conciencia de que estos procesos de decisión están en continuo cambio, es decir, las decisiones que se tomen continuamente van a tener que ser modificadas, por la evolución que tenga el sistema o por la aparición de nuevas variables que lo afecten.

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

TABLA 29

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Excelentes	5	25
b) Muy buenos	13	65
c) Buenos	2	10
D) Deficientes		0
TOTAL	20	100

GRÁFICO 29



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

En este gráfico podemos observar que el 65% de las secretarias encuestadas manifiestan que los resultados de la toma de decisiones han sido muy buenos; un 25% señala que los resultados han sido excelentes; y, el 10% que han sido buenos.

Por las respuestas emitidas, consideramos que ha existido un buen análisis de los problemas y que en la toma de decisiones se ha actuado correctamente lo que ha determinado que se obtengan resultados altamente favorable.

CAPÍTULO III

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARIN



CAPÍTULO III

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARIN

La calidad del capital humano es hoy en día un factor esencial de cara a la competitividad, razón por la cual los empresarios no deberían escatimar a la hora de invertir en la formación de su plantilla y reforzar otras políticas laborales para tender a la excelencia en la atención al cliente.

La actual dinámica del mercado nos obliga a ser conscientes de la importancia de la formación personal y profesional y de la necesidad de estar plenamente actualizados, lo cual implica estar inmersos en un proceso de continuo reciclaje. Por ello, para tener éxito profesional es preciso que a más de actualizar nuestros conocimientos, lo hagamos también en desarrollar nuestras habilidades y competencias y mantenerlas alineadas con las propias del puesto de trabajo.

La secretaria ejecutiva del Hospital Carlos Andrade Marín debe propender a una formación personal que contribuya a desarrollar su trabajo de forma eficiente y eficaz. Entre las principales podemos señalar buen carácter, responsabilidad, compromiso organizacional, sentido común, criterio, buen trato, etc.

3.1. Imagen personal de la secretaria

El 55% de la primera impresión de la gente se basa en la imagen visual. Solo el 38% se fija en primer lugar en la percepción auditiva; y el 7% al discurso de la persona. La primera impresión es la que cuenta y un error puede ocasionar fracasos.

Para esto hay que desarrollar un plan de imagen personal. Detectar y analizar los puntos débiles y aprender a potenciar los puntos fuertes y compensar los débiles.

En la práctica, la secretaria es la primera imagen de una empresa tanto hacia las personas de afuera, como para los que acuden a ella y también para los que permanecen lejos y establecen contacto a través de la correspondencia o el teléfono por lo que es importante mantener una excelente imagen personal.

La imagen personal de la secretaria está referida tanto a la parte interior como a la exterior; es decir no solo es cómo nos vestimos, sino cómo hablamos: la cordialidad, el buen vocabulario, la puntualidad, discreción, proyectar eficiencia, honestidad, cultura, serenidad, sencillez, entre otras.

La secretaria se convierte en la imagen central de la empresa contribuyendo a crear un clima de confianza y logrando contar con un entorno positivo tanto en la atención al cliente de forma personal directa como telefónica.

Recordemos que la imagen que proyectamos a nuestro alrededor debe ser convincente y transmitir confianza a los demás. Se debe tener las siguientes características:

- Arreglo y cuidado personal integral
- Presencia personal y del área de trabajo
- Autoestima
- Protocolo y atención esmerada al cliente interno y externo
- Formas verbales de expresión (dicción)
- Actitudes positivas en el trabajo
- Optimismo

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

TABLA 1

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO		
TOTAL	20	100

GRÁFICO 1



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede observar que el 100% consideran que si proyectan una imagen positiva al público.

Se evidencia que las secretarias tienen una elevada autoestima, una buena actitud hacia el trabajo y cuidado en su arreglo personal lo que les brinda la seguridad de proyectar ante el público una imagen personal positiva.

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

TABLA 2

- Buena disposición.
- Presencia, educación, eficiencia, toma acertada de decisiones.
- Actitud ante el público, principios de cortesía, buen trato, don de gente, amabilidad.
- Eficiencia y puntualidad; atención personalizada.
- Veracidad, eficiencia, conocimiento, seguridad, honestidad, puntualidad, agilidad, constancia.

- Su cultura, preparación académica, empatía para tratar con las demás personas complementando con una buena presentación personal.
- Presencia personal, capacidad y responsabilidad, la toma de decisiones.
- Inspirar seguridad y atención eficiente.
- Presencia (vestimenta adecuada), buen trato (vocabulario), amable, cortés, educada.
- La Secretaria es la imagen principal de la empresa, debe ser amable, tener la sonrisa en los labios.
- Presentación, comunicación verbal, conocimiento.
- Vestimenta formal, actitud positiva, fundamentada en dar buen servicio.
- Puntualidad, seriedad, presencia personal, honradez, discreción, secreto.
- Experiencia y seguridad en lo que realiza, imagen personal.
- Optimismo, capacidad, eficiencia, responsabilidad.
- Presencia y educación, eficiencia, toma acertada de decisiones.
- Imagen personal correcta, expresión, buena persona, cordial y respetuosa.
- Presentación, eficiencia, conocimiento, relaciones humanas.
- Colaboración jefatura, personal, lo necesario para un buen trabajo.

De las opiniones vertidas se puede establecer que prácticamente todas las secretarias tienen conocimiento de las características referidas a la imagen de la secretaria en forma integral, en el aspecto interno, externo, intelectual y de valores.

3.1.1. La presentación diaria

Una secretaria siempre debe cuidar su presentación diaria y preocuparse de su aspecto corporal; cuidar su cuerpo, mente, afectividad, espiritualidad y un comportamiento impecable. Para esto es necesario:

- Tener una buena presentación personal porque permite proyectar su manera de ser, su rol laboral y profesional.
- El cuerpo debe ser cuidado con esmero, con higiene y aseo.
- Por tener contacto directo con clientes debemos tener mucho cuidado con nuestro aseo.

3.1.2 La puntualidad

Conforme al diccionario la definición comprende: “Pronto, diligente, exacto en la ejecución de las cosas: especialmente se dice de lo que se cumple a la hora o plazo convenido”.

Es sentir respeto por los demás, cumpliendo con cada compromiso contraído en la hora que se ha determinado.

La persona puntual se gana la confianza de los demás.

La puntualidad es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar (o partir de) un lugar la hora convenida.

En el desempeño profesional de la secretaria del hospital, es un valor muy importante ya que debemos considerar que todo proceso productivo depende la puntualidad ya que de lo contrario se afectaría el resultado de los objetivos propuestos.

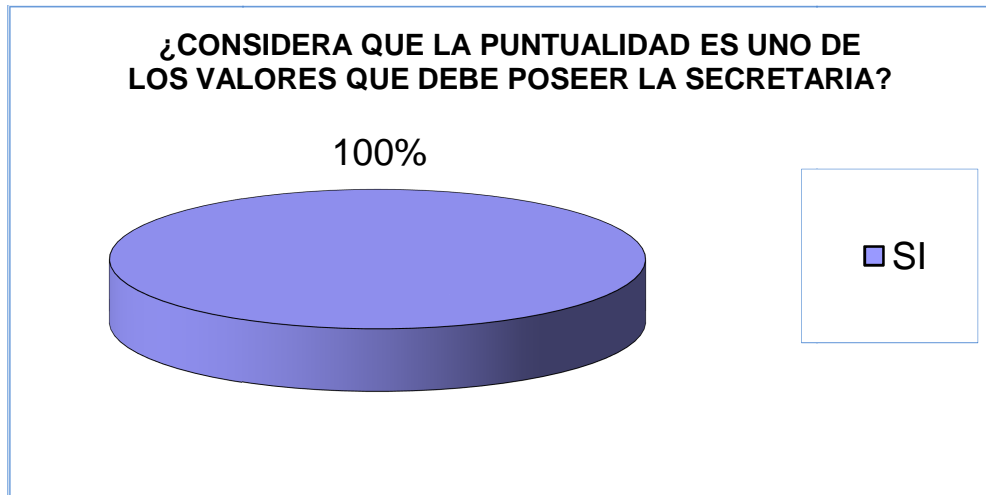
El cumplimiento de este valor dotará a la personalidad de carácter, orden y eficacia; al vivirlo plenamente podemos realizar más actividades, desempeñar mejor el trabajo diario y ser merecedores de confianza.

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

TABLA 3

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO		
TOTAL	20	100

GRÁFICO 3



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede establecer que el 100% consideran que la puntualidad es un valor que debe tener la secretaria.

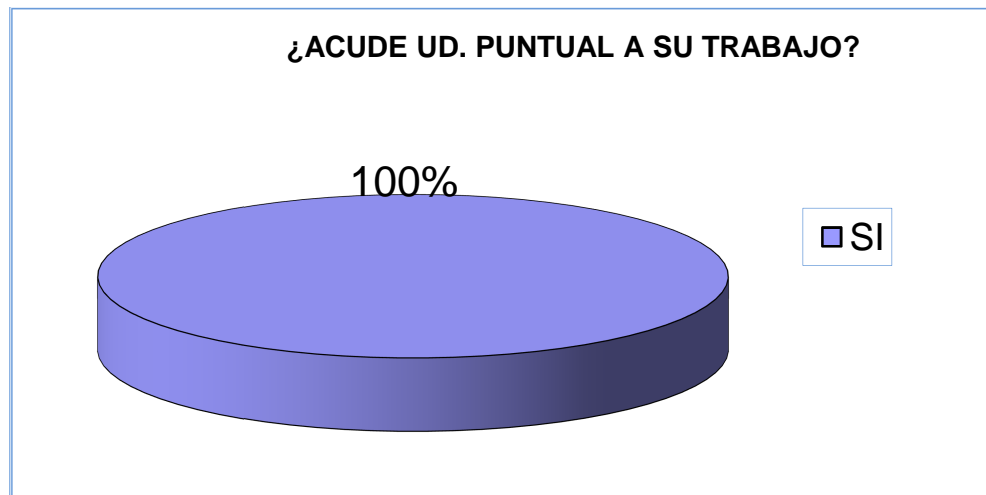
Consideramos relevante la importancia que las secretarias dan al valor de la puntualidad que involucra varios aspectos como respeto, cumplimiento y diligencia entre otros, ya que a través de su aplicación se podrá realizar óptimamente el trabajo.

4. ¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

TABLA 4

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO 4



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede demostrar que el 100% señalan que acuden con puntualidad a su lugar de trabajo.

En este punto también es destacable el hecho de que se reconozca como uno de los aspectos del valor de la puntualidad, la importancia de ser puntual y cumplirlo en la práctica.

3.1. Espíritu creativo

El espíritu creativo encierra un mensaje fundamental, todos podemos ser creativos. Esto se aplica a los niños, los adultos, las empresas y las comunidades.

El tener espíritu creativo significa que la persona continuamente está buscando soluciones innovadoras a problemas cotidianos o complejos en su entorno profesional.

El verdadero problema se presenta cuando los hábitos y costumbres ya no contribuyen para avanzar por lo que se deben buscar nuevas posibilidades para encontrar el éxito.

El trabajo diario de la secretaria con el conocimiento amplio de las actividades y problemas existentes en la empresa le permite tener la suficiente capacidad para poder imaginar, crear, innovar e implementar soluciones que contribuyan al progreso en su área de trabajo, solo es necesario tener un buen sentido de interés, tener buenas ideas e interesarnos sobre nuestro entorno.

El cambio en el rol de la secretaria debe darse a través de estos cambios por lo tanto si no se desea ser toda la vida un ejecutante hay que aplicar la creatividad. Se debe desarrollar las ideas y enriquecerse con la de los otros, defendiendo las opiniones y siempre respetando las ajenas.

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

TABLA 5

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO 5



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarías, se puede establecer que el 100% considera tener espíritu creativo en las actividades diarias.

Sin lugar a dudas, la experiencia que tienen las secretarías encuestadas, les permite ser creativas, innovadoras y responsables en el ejercicio y cumplimiento de las actividades que diariamente deben cumplir.

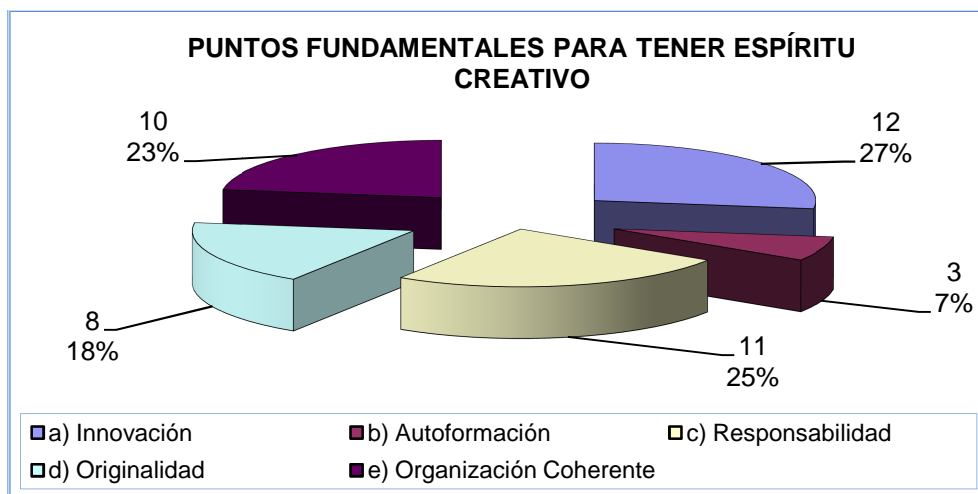
Es indiscutible que la secretaria que busca soluciones innovadoras a los problemas diarios alcanzará el éxito personal y profesional en la empresa en que labora.

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

TABLA 6

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Innovación	12	27
b) Autoformación	3	7
c) Responsabilidad	11	25
d) Originalidad	8	18
e) Organización Coherente	10	23
TOTAL	44	100

GRÁFICO 6



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias se puede observar que 12 personas consideran que la innovación es un punto fundamental para tener espíritu creativo; 11 opinan que es la responsabilidad; 10 de las respuestas señalan que la organización coherente; 8 consideran que la originalidad; y, finalmente 3 manifiestan que la autoformación es la que ayuda para tener espíritu creativo.

Las respuestas dadas tienen relación con las de la pregunta previa y queda de manifiesto que la creatividad y la responsabilidad son condiciones que ayudan a tener espíritu creativo.

3.2. Ética y valores

La ética es la ciencia que trata sobre la moralidad de los actos humanos en sociedad y al hablar de la ética secretarial es reflexionar sobre el comportamiento moral de esta profesional en el ejercicio de sus funciones en sociedad.

Las actitudes positivas son la manifestación de los valores humanos; por tanto, hablar de actitudes es referirse a los valores humanos. Entre estos podemos mencionar; solidaridad, compañerismo, cordialidad, responsabilidad, ser servicial, respeto, eficiencia, lealtad, sencillez, etc.

Los valores son las características que cada persona individual o colectivamente posee y que son demostrados en la organización. Las actitudes positivas reflejan los valores humanos por lo que contribuyen al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de toda empresa.

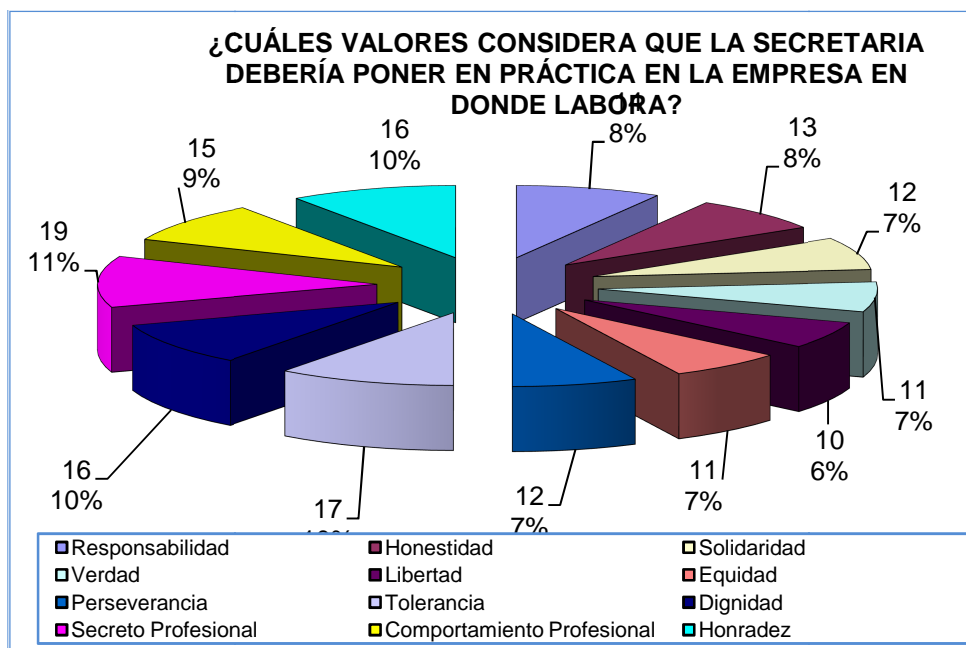
Hay que destacar que hay valores y valores. Hay valores que humanizan, sin ellos nuestra humanidad se degrada, mientras que hay valores que son deseables. Los valores morales son aquellos que nos humanizan y de los que no podemos prescindir si queremos seguir siendo humanos y crecer en humanidad y por ello son reguladores del resto de valores.

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

Tabla 7

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Responsabilidad	14	8
Honestidad	13	8
Solidaridad	12	7
Verdad	11	7
Libertad	10	6
Equidad	11	7
Perseverancia	12	7
Tolerancia	17	10
Dignidad	16	10
Secreto Profesional	19	11
Comportamiento Profesional	15	9
Honradez	16	10
TOTAL	166	100

GRÁFICO 7



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las respuestas dadas con respecto a los valores que se considera que la secretaria debería poner en práctica, se observa que el secreto profesional tiene 19 respuestas; 17 se inclinan por la tolerancia; 16 por la honradez y la dignidad; 15 por el comportamiento profesional; 14 por la responsabilidad; 13 por la honestidad; 12 la solidaridad y la perseverancia; 11 por la verdad y la equidad; y, 10 por la libertad.

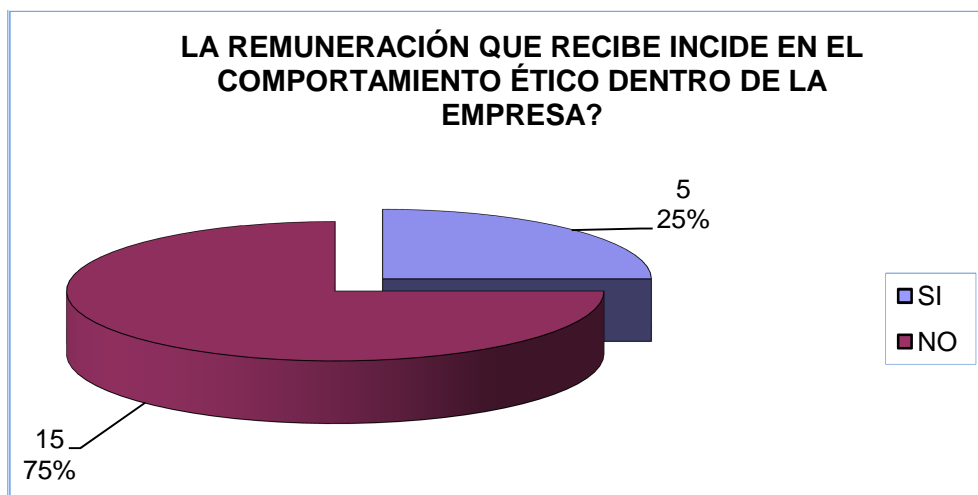
Consideramos que las secretarias encuestadas establecen apropiadamente la escala de valores que poseen y que en la práctica profesional las aplican, pues al trabajar en una casa de salud, inevitablemente se debe asumir comportamientos y actitudes de sensibilidad y humanismo porque los mayores clientes son seres dolientes que acuden en búsqueda de ayuda para recuperar su salud.

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

Tabla 8

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	5	25
NO	15	75
A VECES		
TOTAL	20	100

GRÁFICO 8



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede demostrar que el 75% consideran que la remuneración que reciben no incide en el comportamiento ético mientras que el 25% manifiesta que la remuneración que recibe si incide en el comportamiento ético dentro del hospital.

¿Por qué?

- Una remuneración justa incide en el bienestar laboral.
- No depende de mí remuneración el saber comportarme bien.
- El comportamiento ético no debe ir relacionado con la remuneración. Ser una buena profesional debe demostrarse siempre.
- Porque los principios morales nacen con la persona y deben ser cultivados por siempre.
- La responsabilidad es un compromiso adquirido con la empresa que laboro.
- Mi gestión no tiene precio; entrego mi trabajo más allá de la condición remunerativa.
- Tanto el empleado como la empresa realizan un compromiso en común que va hacia un mismo objetivo y los dos con una misma ética.
- Soy profesional hace muchos años y nunca me han reconocido pero igual trabajo responsablemente.
- No debería incidir, pero si sucede por no estar bien remunerados muchas personas no se sienten conformes en su desenvolvimiento.
- Nada tiene que ver la remuneración con el comportamiento ético.
- Una persona bien remunerada trabaja con más empeño, gusto y prontitud.
- El dinero no es el medidor de valores.
- Nos sentimos valoradas y estimuladas a procurar una superación profesional permanente.
- Es un incentivo la remuneración económica que reciba para que de todo de sí en la labor diaria.
- Las personas deben tener valores morales para ser buenos seres humanos.
- El comportamiento ético debe ser independiente de la remuneración ya que la ética es personal.
- Es un incentivo para seguir con su función.

Por las respuestas y los argumentos expuestos nos permiten evidenciar que las secretarías aprecian más el proceder con responsabilidad, principios éticos y morales a la hora de desarrollar su trabajo sin que el aspecto remunerativo tenga mucha influencia.

3.2.1. Responsabilidad

Según Wikipedia: “La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral”.

La persona responsable es digna de todo crédito; sus actos responden íntegramente a sus compromisos. Siempre se esfuerza por hacerlo todo bien, sin necesidad de supervisión, ni por recibir promesas o ser objeto de amenazas.

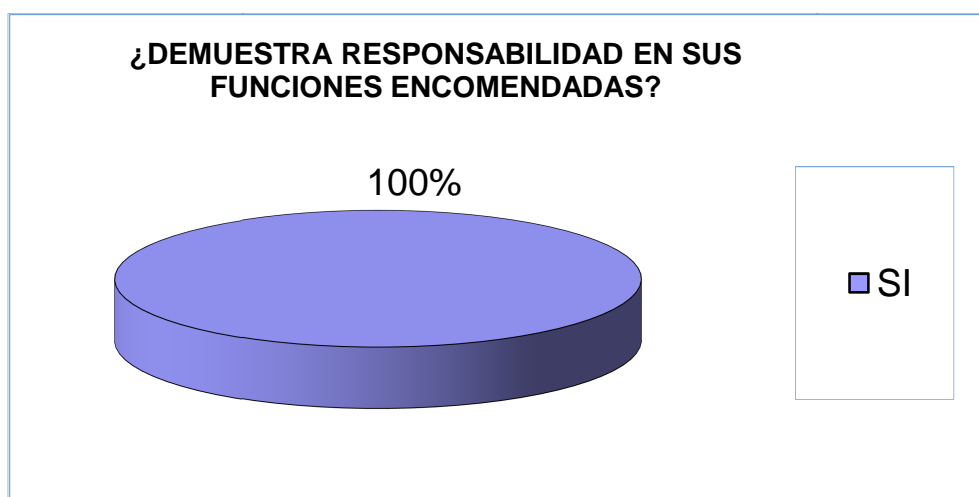
La responsabilidad se la demuestra no solamente al cumplir las tareas, el trabajo o los compromisos sino principalmente cuando se asumen las consecuencias de los actos y decisiones.

9. ¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

TABLA 9

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO	0	0
A VECES	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO 9



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarías, se puede demostrar que el 100% consideran que si demuestran responsabilidad en las funciones encomendadas.

Encontramos satisfactorio el hecho de que las secretarías manifiesten que demuestran responsabilidad en las funciones encomendadas porque este es un valor de conciencia que permite orientar y valorar nuestros actos y las consecuencias que se deriven de ellos.

3.2.2. Respeto

El respeto es reconocer en nosotros y en los demás sus derechos y obligaciones con dignidad dando a cada quien su valor.

El respeto es la esencia de las relaciones humanas.

La persona respetuosa no tolera la mentira, la calumnia ni el engaño; evita las ofensas y las ironías.

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

TABLA 10

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a. Excelente	14	70
b. Muy Bueno	6	30
c. Bueno		
TOTAL	20	100

GRÁFICO 10



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede demostrar que el 70% consideran excelente el respeto con el que se dirigen a sus compañeros y superiores. El 30% manifiesta que es muy bueno.

En términos generales consideramos que en la manera que las secretarias se dirigen a sus compañeros y superiores existe una apropiada actitud de respeto, lo cual involucra que se reconozcan los derechos y valores que tienen como personas.

3.2.3 Entusiasmo y optimismo

El entusiasmo es el motor del comportamiento ya que impulsa a la persona a realizar una acción, favorecer una causa o desarrollar un proyecto, para lograrlo mostrará esfuerzo en su trabajo y exhibirá una actitud positiva a fin de poder cumplir con el objetivo propuesto.

La persona entusiasta demuestra muchas ganas de amar, de servir, de aprender, de progresar, de trabajar, de ser, hacer y dar. El entusiasmo es vida.

El optimismo es poder rescatar lo positivo de cada circunstancia o persona llegando a enfrentar toda dificultad de la mejor forma ya que cada situación será analizada para entender mejor y tomar lo positivo de la dificultad.

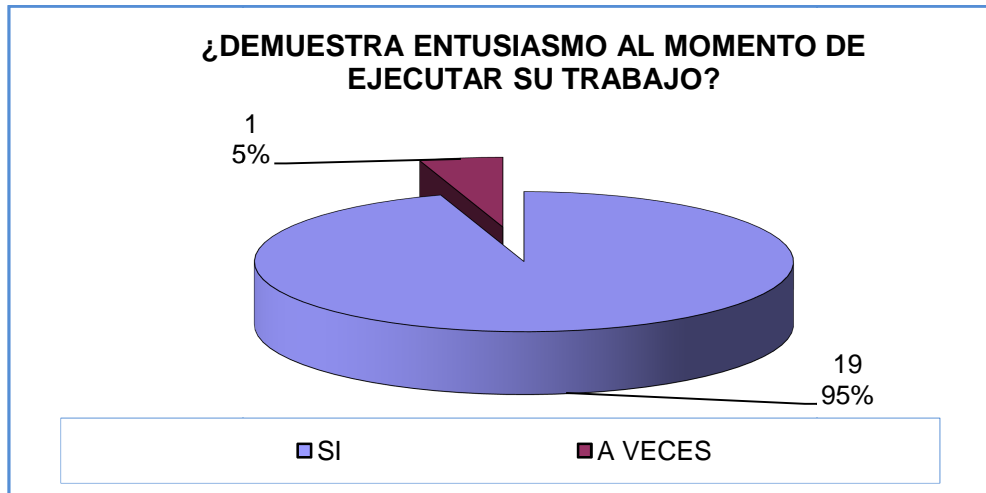
La persona optimista encuentra siempre el lado bueno de las cosas y enfrenta la vida con positivismo y entusiasmo. Encuentra en los demás muchas más razones para enaltecer y elogiar que motivos para censurar.

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

TABLA 11

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	19	95
NO		0
A VECES	1	5
TOTAL	20	100

GRÁFICO 11



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede observar que el 95% consideran que si demuestran entusiasmo al ejecutar su trabajo. El 5% manifiesta que a veces.

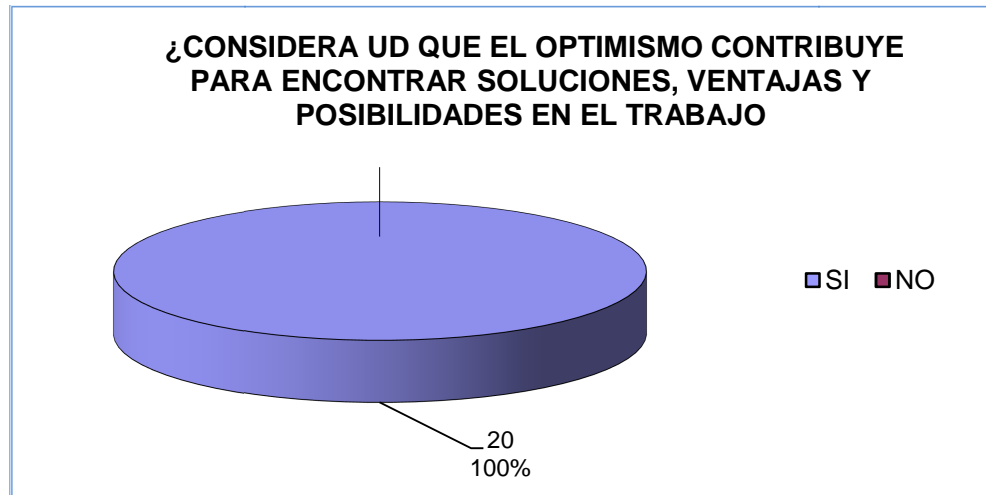
Podemos establecer una actitud muy positiva en el hecho de que prácticamente todas las secretarias encuestadas manifiesten que ejecutan su trabajo con entusiasmo ya que éste es el motor del comportamiento que nos impulsa a actuar de manera eficiente en el afán de alcanzar los objetivos y metas propuestas.

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

TABLA 12

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO		
TOTAL	20	100

GRÁFICO 12



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede establecer que el 100% consideran que el optimismo contribuye a encontrar soluciones, ventajas y posibilidades en el trabajo.

¿Por qué?

- Con mente positiva se realiza un trabajo exitoso.
- Uno debe ser positivo frente a las adversidades.
- Frente a una actitud positiva, se obtienen grandes trabajos y excelencia en las actividades diarias.
- La buena predisposición y la perseverancia contribuyen para la solución y buena marcha en el trabajo.
- Es parte fundamental para lograr el desempeño laboral.
- En toda circunstancia conviene tener actitud positiva y animosa para alcanzar el propósito que se pretende alcanzar.
- Uno tiene que querer su trabajo no porque tiene que cumplir la obligación.
- Si no tienes optimismo nada te va a salir bien y las posibilidades de surgir en tu trabajo se estancarían porque tú quieres.
- El ser optimista previene los conflictos y tiene la capacidad para encontrar soluciones en situaciones difíciles.
- Una persona positiva está alegre y realiza con gusto su trabajo; una persona pesimista siempre está triste y enojada y no aporta en nada.

- Cuando uno actúa positivamente encuentra solución a todo problema.
- Estando optimista se consiguen soluciones oportunas.
- Dentro de un espíritu de superación el optimismo hace lograr mejores metas.
- Cuando se es positiva las ideas fluyen, las soluciones se dan de mejor manera.
- El optimismo es el valor que nos ayuda a enfrentar las dificultades con buen ánimo y perseverancia descubriendo lo positivo que tienen las personas.
- Una persona cuando es positiva atrae lo positivo y da soluciones favorables.
- Trabajo dinámico, mayor producción.
- En base a esto se pone más ganas para trabajar.

Este punto guarda mucha relación con el anterior y en las respuestas también se evidencia la actitud positiva del grupo, pues consideran que el optimismo sirve de impulso para encontrar soluciones, ventajas y posibilidades de vencer las dificultades que pudieren presentarse.

3.2.4 Lealtad a la empresa

La lealtad es un valor que nos lleva a defender los intereses de las instituciones en las que colaboramos por lo cual se debe estar consciente de lo que hacemos y decimos; de esta forma sembramos un ambiente de amistad y compañerismo.

La persona leal es capaz de mantenerse firme en su respaldo a una causa, un ideal, una institución, a otra persona, sin que interesen las circunstancias. Jamás da la espalda a un amigo, nunca abandona una causa noble ni niega sus creencias.

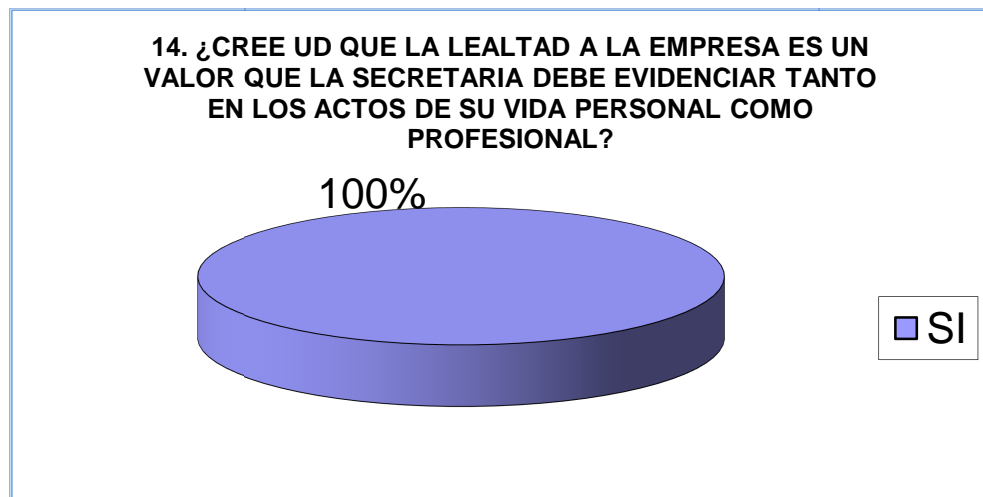
La lealtad y el trabajo bien hecho enaltece la calidad humana.

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?

Tabla 13

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO 13



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede observar que el 100% consideran a la lealtad como un valor que la secretaria debe demostrar en los actos de su vida personal como profesional.

¿Por qué?

- Valores como lealtad, nobleza, honradez, deben estar presentes en todos nuestros actos.
- La lealtad es sinónimo de confianza.
- La lealtad es la base fundamental en la profesión de una secretaria, ya que es la persona que en muchas ocasiones está obligada a tomar decisiones sin la presencia del jefe.
- Es un valor que se debe poner en práctica tanto en nuestra vida personal como en el campo profesional.
- Es un valor que todo ser humano debe adquirir y poner en práctica en su vida diaria.

- Me valoro. Sé que mi aporte es el mejor. Soy parte del grupo que la conforma. Además, gracias al trabajo tengo una remuneración que me permite vivir decentemente.
- De esa manera uno actúa con reciprocidad y gratitud y pone en evidencia el compromiso mutuo.
- La secretaria tiene que ser reservada, prudente en su trabajo, sus valores éticos deben ser siempre ante todo.
- Si porque demuestra lo que somos.
- Considero que la lealtad es para la empresa más no para quien la represente.
- La lealtad es uno de los valores que debe tener no solo la secretaria sino todos los seres humanos.
- Toda traición es dolorosa y hace mucho daño.
- Es un compromiso de verdad, respeto, obediencia.
- Debemos ser fieles a la institución para la que trabajamos.
- La lealtad es una virtud sin la cual no podemos vivir, es la fuerza para defender nuestras creencias y nuestra vida.
- Es un valor muy importante que debe poseer cualquier ser humano en su vida profesional.
- La lealtad es una virtud consistente en el cumplimiento de lo que exigen las normas de fidelidad, honor, gratitud.
- Porque por la secretaria pasa toda información y debe ser confiable, así como sus amistades y familiares.
- Porque se gana la confianza y se mantiene en su puesto de trabajo.

Es gratificante observar que de las respuestas obtenidas, todas las secretarias encuestadas manifiestan que la lealtad es un valor que se considera importante en la vida profesional y personal de la secretaria. Esta condición enaltece la calidad humana.

3.2.5 Honestidad

Según Confucio: “La honestidad es uno de los valores y componentes más importantes de una personalidad saludable, si entendemos por ésta la capacidad de

obrar el bien en todas las distintas relaciones y actividades que las personas sostienen”.

La persona honesta busca con ahínco lo recto, lo honrado, lo razonable, lo justo; no pretende jamás aprovecharse de la confianza, la inocencia o la ignorancia de los demás. La honestidad no camina en pos de ocasiones fáciles ni se rinde cuando en algún lugar encuentra las arcas abiertas.

La honestidad busca una vida con confianza, coherencia, sinceridad, justicia, expresa la disposición de vivir a la luz de la verdad.

En una empresa la honestidad es un valor indispensable ya que ayuda a que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y armonía, toda vez que garantiza respaldo, seguridad y credibilidad en las personas.

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?

TABLA 14

- Porque es la imagen de la función que desempeña.
- La honestidad nos hace responsables con la calidad del trabajo diario.
- El ser honesto garantiza un trabajo impecable y de calidad.
- La honestidad debe formar parte del trabajo diario porque se debe manejar con transparencia, con valores éticos y principios para el desarrollo honesto de las actividades.
- Es un valor propio de la persona, refleja la transparencia en las funciones que realiza.
- En todo lo que hacemos debemos dejar evidencia de la honestidad: en el tiempo bien aprovechado, en la relación con los demás y el respeto a la institución.
- De esta manera proyectamos la imagen de la empresa.

- Es parte de la ética profesional y más que nada ésta viene desde la cuna.
- Cada tarea por más simple que sea demuestra su personalidad y formación.
- La honestidad debe ser parte del trabajo diario porque si no eres honesta te están engañando a ti misma.
- La honestidad debe ser un pilar de la secretaria, por su transparencia, rendición de cuentas y combatir la corrupción.
- Es la forma de trabajar siempre con la verdad, de esta manera tenemos la conciencia tranquila; como el dicho: hacer el bien si saber a quién.
- Es una cualidad humana de comportamiento y expresión, con lo que se respeta los valores de justicia y lealtad.
- La naturaleza del trabajo exige ser honesta consigo misma y con los demás.
- La verdad os hará libres es una frase que si la aplicamos nos da confianza en los actos que enfrentamos.
- Ser excelente ser humano.
- Es un valor relacionado con la decisión de actuar conforme a la verdad y la justicia que debe ser vivido con humildad.
- Es importante, es parte de los valores.
- Por principio de cada persona.
- Con la honestidad se sube peldaños y confianza de la gente.

La mayor parte de las respuestas relacionan a la honestidad con los principios éticos tanto en el comportamiento personal como en el desarrollo responsable de los actos. Es oportuno destacar que al ser la honestidad un valor que ayuda a que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y armonía, su puesta en práctica garantizará que se generen espacios de respaldo, seguridad y confianza entre las personas que laboran en la institución.

3.2.6 Discreción

La noción de discreción se relaciona casi exclusivamente con el modo de comunicación que se puede establecer entre dos partes. Se entiende por discreción a la práctica mediante la cual determinado tipo de información es mantenido en

secreto o transmitido de manera prudente y cautelosa de acuerdo a lo que solicite la fuente de información.

La discreción es un elemento de gran importancia a la hora de establecer vínculos de confianza entre dos personas que se conocen y se comunican entre sí.

Hoy en día, debido a los avances comunicativos que permiten el traspaso de información en cuestión de segundos, se vuelve significativamente difícil el mantenimiento de niveles de discreción en determinados espacios como lo puede ser por ejemplo el espacio laboral o profesional.

Ser discreto es ser una persona que no comunica aquellos datos o informaciones que han sido especialmente catalogadas como secretas por otra persona. En muchos casos, la discreción tiene que ver quizás no con una solicitud explícita de una de las partes sino con el criterio particular de cada individuo que supone la no transmisión de ciertos datos debido a razones éticas y morales.

En otro aspecto, la noción de discreción tiene que ver con el sentido de elección de una persona particular. Así, señalar que determinada elección fue realizada por una persona a su discreción equivale a que esa persona actuó de acuerdo a sus intereses o preferencias.

Este valor es vital en el campo secretarial, ya que al ocupar un cargo de confianza y tener acceso a información reservada se debe mantener la prudencia al respecto por eso la secretaria vale más por lo que calla que por lo que dice por eso se debe ver, oír y callar.

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

TABLA 15

- Por la confianza que los jefes depositan en una.
- Es una de las cualidades de la secretaria.
- Confianza por parte del jefe; mejor desenvolvimiento en las labores diarias.
- La discreción es parte de la formación profesional en donde debe haber cierto comportamiento de reserva.
- Es parte de la ética profesional.
- Estamos al tanto de situaciones delicadas que si no actuamos con prudencia y discreción pueden agrandar el problema.
- Eso forma parte de la ética profesional y ciertos procesos de la empresa ameritan la reserva correspondiente.
- Por el manejo de información que tiene a su cargo.
- Seguridad, confianza, lealtad.
- Creo que es una de las cualidades más importantes que debe tener una secretaria, la discreción es un don, hay que ser prudente en todas nuestras actividades diarias.
- La discreción de la secretaria es fundamental para la funcionalidad y estabilidad de una oficina, empresa o en una secretaría de gobernación.
- Siempre debemos ser prudentes, sagaces, inteligentes, buen gusto y muy buena educación y de esta manera no herimos susceptibilidades.
- Las secretarias manejamos información secreta la misma que debe ser reservada.
- La prudencia y discreción son elementos indispensables en una secretaria.
- La secretaria es poseedora de secretos y de su celo depende la confianza de los que con ella trabajan.
- Es una de las reglas de la secretaria por el ambiente en que se desenvuelve.
- El mejor legado que podemos transmitir en nuestro trabajo es el adecuado manejo de la discreción porque es el sentimiento unido con el respeto, credibilidad y confianza.
- La secretaria debe ser confiable.
- Mantener un ambiente de trabajo apropiado. Normas reglamentarias. Políticas institucionales. Ética.

- Una secretaria debe ser el pilar fundamental de una oficina y conoce todos los secretos de asuntos confidenciales del Servicio.

De los comentarios enunciados se pone de manifiesto que por una u otra razón las secretarías consideran importante que en las labores diarias se actúe con discreción, pues es un elemento que fortalece los vínculos de confianza. En el campo secretarial este aspecto es básico sobre todo en los casos que se manejan en un hospital y que en muchos casos atañen a la vida privada de muchas personas.

3.3. Relaciones Humanas

Toda actividad laboral se fundamenta en unas positivas relaciones con los demás, por eso que es necesario que particularmente la secretaria, como centro de la oficina, aprenda a llevarse bien con sus compañeros y con los clientes y mantener unas cuidadosas relaciones humanas. La secretaria en muchos casos se convierte en patrón de comportamiento que dinamiza la armonía o el choque que producen los conflictos.

Para la mayoría, las relaciones humanas son el arte de saberse entender con quiénes nos relacionamos diariamente. Sin embargo, no basta con respetar a los demás, sonreír y ser corteses.

Las relaciones con los otros son un hecho complejo, relacionado también con la integración en forma cooperativa y con satisfacciones personales de grupo y económicas.

Los clientes no solo deben comprenderse como seres económicos, sino como seres humanos con necesidades, debilidades, fortalezas, individualidades y características.

La secretaria debe entender que las relaciones humanas van más allá y que se basan en la satisfacción de las necesidades humanas básicas: seguridad, aceptación y reconocimiento.

La seguridad resulta del éxito y de la confianza en sí mismo. Para poder trabajar con otras personas, debemos sentir que no estamos amenazados social ni personalmente.

La secretaria debe buscar ganarse la amistad y el respeto de los demás. Esto se logra al entender a cada persona como individuo, y poner en práctica la regla: ser justa, respetuosa, cooperadora y generosa. Igualmente es necesario aprender a respetar a los otros en sus gustos, intereses y aspiraciones.

Para ofrecer ayuda o amistad no debemos esperar que el otro así lo manifieste.

Después nos daremos cuenta de que los demás corresponden con la misma generosidad con que nosotros hemos procedido.

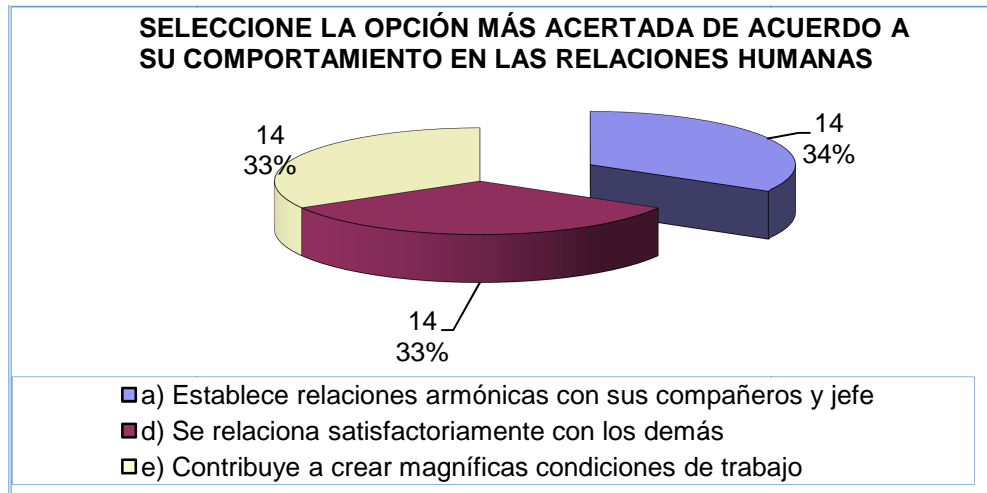
El bienestar y prestigio que se pueda alcanzar depende de la manera que se establezca las relaciones con quienes estamos vinculados, para lo cual se debe buscar los medios adecuados para conseguirlo.

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

TABLA 16

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe	14	33
b) Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas		0
c) Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente		0
d) Se relaciona satisfactoriamente con los demás	14	33
e) Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo	14	33
TOTAL	42	100

GRÁFICO 16.



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se establece de las opciones seleccionadas y que se ajustan al comportamiento en las relaciones humanas, de manera equitativa son: Establecer relaciones armónicas con sus compañeros y jefe; relacionarse satisfactoriamente con los demás; y, contribuir a crear magníficas condiciones de trabajo.

Consideramos que hay una buena disposición respecto de las relaciones humanas que en su esencia nos obliga a ser respetuosas de las individualidades en gustos, intereses y aspiraciones de las otras personas y poner en práctica acciones de colaboración, cortesía y generosidad. En realidad las relaciones humanas son complejas pero toda actividad laboral se fundamenta en unas positivas relaciones con los demás.

3.3.1. Atención personal y telefónica a los clientes

3.3.1.1 Atención personal

Una buena atención nos permite ganar nuevos clientes y mantener la lealtad con los propios; siempre se debe tratar de dar más de lo que el cliente esperaba, así lograremos excelencia y siempre dar al cliente lo que se ofrece.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe.

Para conseguir una buena atención se debe considerar:

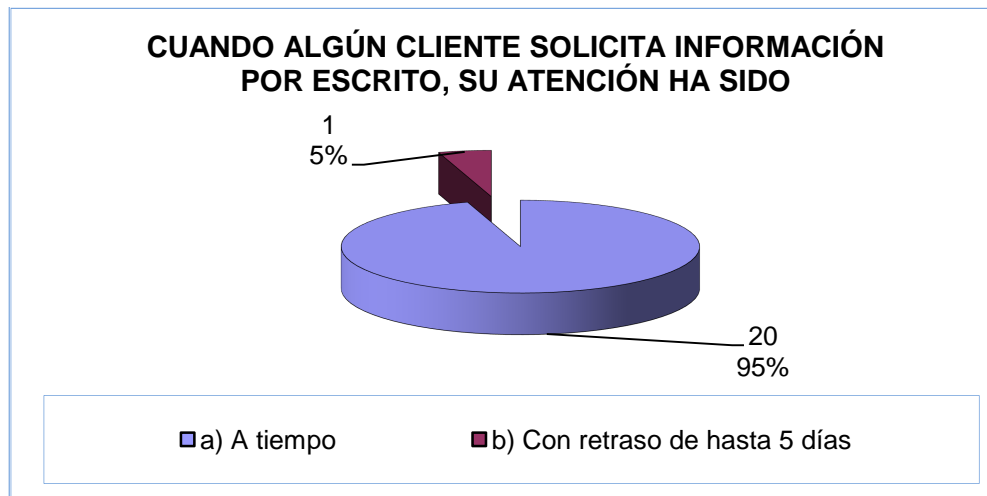
- **Cortesía:** recibir bien al cliente, hacerle sentir que es importante y perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida:** a nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora.
- **Confiabilidad:** esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Atención personal:** nos agrada y nos hace sentir importantes una atención personalizada.
- **Personal bien informado:** brindar información completa y segura respecto a sus inquietudes.
- **Simpatía:** responder a las necesidades con entusiasmo y cordialidad.
- **Comunicación no verbal:** cuidemos la sonrisa, postura, vestimenta, gestos que utilizamos cuando atendemos a las personas.

17. CUANDO ALGÚN CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN POR ESCRITO, SU ATENCIÓN HA SIDO

TABLA 17

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) A tiempo	20	95
b) Con retraso de hasta 5 días	1	5
c) Con retraso de más de 5 días		
d) con retraso de más de 30 días		
TOTAL	21	100

GRÁFICO 17



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarías, se puede observar que el 95% responde que la atención al cliente cuando solicita información por escrito ha sido a tiempo; el otro 5% expresa que con retraso de hasta 5 días.

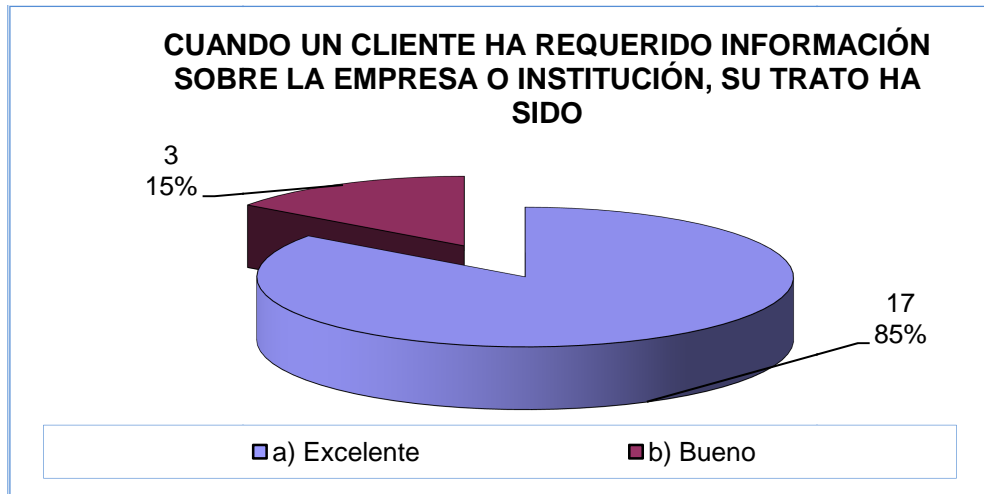
Nos complace evidenciar que existe una apropiada disposición para atender con oportunidad los requerimientos de los clientes. El hecho de brindar un buen servicio, ágil y oportuno, permitirá alcanzar la excelencia para la institución.

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

TABLA 18

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Excelente	17	85
b) Bueno	3	15
c) Pésimo		
TOTAL	20	100

GRÁFICO 18



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarías, se puede observar que el 85% manifiesta como excelente el trato brindado al cliente cuando ha solicitado información sobre la institución; el otro 15% señala que el trato ha sido bueno.

Una atención de calidad permite ganar nuevos clientes y mantener los que se tiene. No es suficiente brindar un buen servicio si el cliente no lo percibe, por esto debemos poner en práctica aspectos como la cortesía, oportunidad, confiabilidad, simpatía.

3.3.1.2 Atención telefónica

Es de gran importancia la atención que se les brinda a los clientes por medio del teléfono, ya que debe tenerse siempre en mente que quien llama puede llevarse una excelente o deteriorada imagen de la empresa y de la persona que contesta.

Debemos considerar lo siguiente:

- Contestar el teléfono antes del tercer repique
- No hablar con la boca llena
- Hablar lentamente
- Evitar dejar llamadas en espera
- Ser conciso

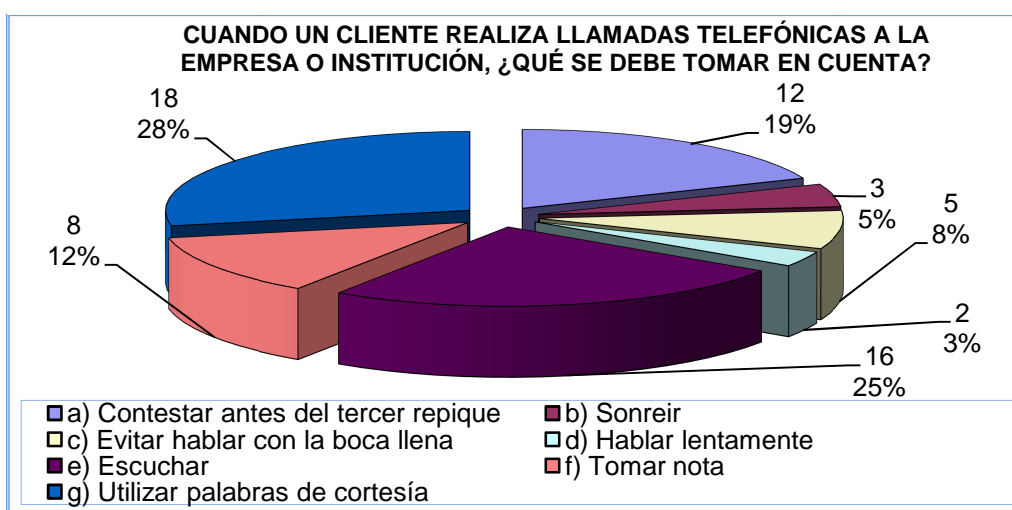
- Concentrarse en la comunicación
- Escuchar el 80% y hablar el 20%
- Devolver las llamadas prometidas
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada
- Pedir consentimiento para hacer esperar al cliente
- No dejar esperando al cliente mucho tiempo en la línea
- Evaluar no solo lo que se dice sino como lo decimos.

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

TABLA 19

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Contestar antes del tercer repique	12	19
b) Sonreír	3	5
c) Evitar hablar con la boca llena	5	8
d) Hablar lentamente	2	3
e) Escuchar	16	25
f) Tomar nota	8	13
g) Utilizar palabras de cortesía	18	28
TOTAL	64	100

GRÁFICO 19



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, con respecto a lo que se debe tomar en cuenta ante las llamadas de clientes a la empresa o institución, se obtuvieron varias respuestas y se puede destacar que 28% señalan que se deben utilizar palabras de cortesía; 25% indican que se debe escuchar; 19% manifiestan que se debe contestar antes del tercer repique; 13% responden que se debe tomar nota; 8% expresan que se debe evitar hablar con la boca llena; 5% indican que se debe sonreír y por último 3% que se debe hablar lentamente.

Las respuestas obtenidas nos permiten establecer que se tiene pleno conocimiento de la importancia de la atención que se brinda a los clientes a través de la línea telefónica. A través de nuestra voz podemos dejar en evidencia una excelente o una deteriorada imagen de la empresa y de quien contesta.

3.3.2 Recepción de visitantes

La atención al público interno y externo que llega a la empresa se denomina recepción personal. Recibir a los visitantes debe convertirse en un arte y, como tal, debe hacerse con agrado.

- Se define como público interno a directivos, subalternos, compañeros y personal de la empresa.
- Todas las personas ajenas a la empresa que se acercan a solicitar o traer información, se denomina público externo.

La secretaria es la persona que habitualmente recibe a los visitantes a la llegada a la empresa por lo cual se les debe brindar sin distinción el mejor de los tratos, aunque siempre considerando las circunstancias, la estrategia y la agenda.

La secretaria debe saludar al recién llegado y considerar que nunca se dispone de una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión. Las actitudes que favorecen el trato con los visitantes son:

- Actitud de “bienvenida”
- Mostrar consideración y respeto
- Escuchar atentamente,
- Hablar amistosamente
- Intentar comprender los sentimientos (mostrar empatía)
- Dar la información relevante y pertinente
- Ofrecer ayuda en cualquier momento
- Dar las gracias amablemente.
- Utilizar frecuentemente el nombre del interlocutor
- Responsabilizarse de cualquier queja

3.3.3. Comunicación interpersonal

La comunicación es compleja y va más allá de los simples comentarios. Todos nos comunicamos en más de un nivel a tiempo. El mensaje está en las palabras, la voz, los gestos, la postura física, así como en los sentimientos (calor humano, hostilidad, agresión, etc.)

Uno de los problemas de la comunicación es que a menudo comunicamos sentimientos y actitudes no premeditados –nuestra conducta por sí misma expresa cosas de las cuales no nos percatamos- y por esa razón es importante tener en cuenta que cuando hablamos hay mensajes diferentes: lo que usted entiende que dice, lo que realmente está diciendo, lo que oye la otra persona, lo que la otra piensa que oye, lo que la otra responde y lo que usted piensa que ella dice.

La comunicación se cumple en forma bidireccional en el que se lleva un proceso de intercambio de información, sentimientos, emociones, etc., ya sea entre personas o grupos.

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

TABLA 20

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO		
TOTAL	20	100

GRÁFICO 20



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarías, se puede observar que el 100% manifiesta como importante el trato cordial con los usuarios de la empresa.

¿POR QUÉ?

- Se satisface la necesidad de los usuarios
- Se merecen respeto
- La imagen que yo brindo y la atención oportuna y diligente repercute en la imagen que el cliente tiene de la institución.
- La cordialidad en el trato con pacientes ha hecho que los usuarios se sientan satisfechos con sus requerimientos.
- Se satisface al usuario
- Es parte de la educación además porque soy parte de la imagen de la institución
- Ellos son la razón de la empresa y a quienes debemos un servicio eficiente y eficaz.

- Es la imagen de mi empresa, todos nos debemos poner la camiseta de la institución.
- Son el ser de nuestra institución, sin ellos no podríamos existir.
- Si se da un trato cordial al cliente se irá satisfecho aún si no se le dio la información que solicitó.
- Lo que adorna y se hace agradable, la conducta de una persona son sus cualidades y buen comportamiento lo que la convierte en desagradable son sus defectos.
- Todas las personas merecemos respeto y consideración.
- Son los usuarios la razón de ser de una empresa o institución por tanto el trato debe ser de calidad, con calidez y cortesía.
- El trato cordial beneficia tanto a quien lo da como a quien recibe.
- Le representa llevar unas relaciones humanas de excelencia, sentirse bien consigo misma.
- Dar una buena imagen personal e institucional.
- Es importante que los usuarios o personas en general se merecen respeto, consideración.
- Demuestra la educación y respeto.
- Se satisface necesidades del usuario
- Debemos ser cordiales para de igual manera recibir buen trato.

Podemos destacar que de manera unánime se considera importante el trato cordial a los usuarios de la empresa. Al ser la secretaria la persona que habitualmente recibe a los clientes, debe brindar sin distinción, el mejor de los tratos pues difícilmente se dispone de una segunda oportunidad para causar una buena impresión.

TABLA No. 21

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

- Sin ella no hay transmisión de información, emisión y recepción. Compartir contenido y significado.

- Para que haya buena comunicación por lo tanto buena respuesta de trabajo.
- Sin comunicación no hay relación, es muy importante en la toma de decisiones y actividades de la empresa.
- La comunicación es la base de toda relación interpersonal y contribuye al mejor desenvolvimiento en el campo personal, laboral y familiar.
- Es la manera de desarrollar bien el trabajo en equipo.
- De esa manera se lleva el trabajo con más solvencia.
- De esa manea garantizamos que todos persigamos un mismo objetivo.
- La comunicación es muy importante porque se puede coordinar el trabajo y solucionar algún problema o prevenir el mismo.
- Para trabajar en equipo y tener un trabajo excelente.
- Es indispensable para saber qué es lo que quiere, cómo quiere y de qué manera, a fin de evitar conflictos interpersonales.
- Cuando hay un buen clima laboral es porque hay confianza en el trabajo, plantando la visión del jefe, empleado y compañero.
- Se trabaja mucho mejor y el ambiente es perfecto; además pasamos más tempo en el trabajo que en nuestras casas por lo tanto hagamos agradable nuestra estadía.
- El trabajo en grupo es más productivo. Con buenas relaciones humanas se llega a acuerdos rápidamente.
- Somos un equipo.
- Lleva a tener un trabajo agradable.
- Evita malos entendidos y realizamos un mejor trabajo.
- Para mejorar el entorno de trabajo en grupo que existe.
- Es la vía más rápida de solución de problemas e inquietudes.
- Intercambio de información y entendimiento.
- En base a la comunicación va la buena marcha del servicio.

De las respuestas obtenidas podemos concluir que las encuestadas tienen claro que una buena comunicación con el jefe y compañeros de trabajo nos ayuda a lograr objetivos en equipo para mejorar la imagen de la institución.

3.3.1. Comunicación con el jefe

Es fundamental mantener una buena comunicación con las personas de alta jerarquía, para así lograr las metas propuestas sin caer en el empalago, chisme o servilismo con el fin de ser aceptada. Basta ser una buena trabajadora, respetar las políticas y normas de la empresa y poner en práctica la inteligencia emocional para lograr esa armonía laboral.

Para mejorar esta relación es necesario responder a las atribuciones asignadas y aprender a negociar propuestas coherentes con buen tono y en el momento oportuno.

A veces los trabajadores tienen que fungir como psicólogos para estudiar el temperamento y carácter del jefe, para saber en qué momento establecer un diálogo, dar a conocer un problema o hacer una broma.

De igual forma, entender que si un jefe no da paso a una conversación no insistir en intentarlo y simplemente guardar la distancia sin dejar de lado el respeto.

Si se considera que el jefe tiene muchos defectos, se debe evitar hacer ese tipo de críticas ante los demás y caer en los errores que él pueda cometer; ante todo respetar la jerarquía.

Mantener una actitud positiva ayuda a la buena convivencia no solo con el jefe, sino también con el equipo de trabajo. En la medida que se irradie esa energía se podrá estar más motivada a desempeñar un buen papel dentro de la empresa o institución.

Una buena relación de trabajo entre la secretaria y el jefe permite desarrollar habilidades, conocimientos y combinarlos para lograr una correcta comunicación para poder lograrlo se debe considerar:

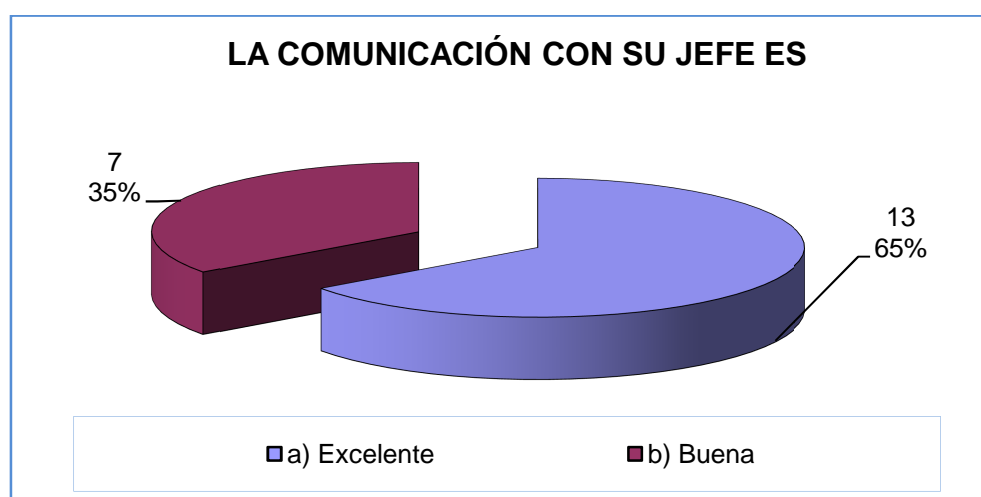
- El respeto mutuo
- Un ambiente de confianza y armonía
- Una comunicación abierta y honesta
- Identificar los objetivos y valores del jefe
- Clarificar los límites de la responsabilidad
- Comunicar necesidades

22. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

TABLA 22

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Excelente	13	65
b) Buena	7	35
c) Pésima	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO 22



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede observar que un 65% manifiesta tener una comunicación excelente con su jefe; el 35% de las secretarias indican tener una buena comunicación con sus jefes.

Se puede evidenciar en las respuestas que las secretarías sí mantienen una buena comunicación con sus jefes. Es importante destacar que es fundamental mantener una buena comunicación con las personas de alta jerarquía, para así alcanzar las metas propuestas. Una buena relación de trabajo entre la secretaria y el jefe, además permite desarrollar habilidades, conocimientos y combinarlos para tener una correcta comunicación.

3.3.2 Comunicación con los compañeros

En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer con ellos una conexión con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

Para María del Socorro Fonseca, comunicar es “llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes”.

Según Stanton, Etzel y Walker, la comunicación es: “la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte”.

Para Lamb, Hair y McDaniel, la comunicación es: “el proceso por el cual intercambiamos o compartimos significados mediante un conjunto común de símbolos”.

Según Adalberto Chiavenato, comunicación es: “el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social”.

Robbins y Coulter brindan la siguiente definición: “Comunicación es la transferencia y la comprensión de significados”.

Tomando en cuenta las definiciones anteriores se puede decir que la comunicación es el proceso mediante el cual dos partes, el emisor y el receptor, establecen una conexión en un momento y espacio determinados, para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

La actividad secretarial permite mantener una comunicación e interacción permanente y cercana con los compañeros de trabajo razón por la cual debemos propender a mantener un ambiente laboral cordial, armónico y organizado a fin de lograrlo debemos:

- Ser amigable
- Tener una comunicación clara, respetuosa y tolerante.
- Reconocer las ideas o iniciativas
- Evitar expresiones y actitudes físicas, verbales y/o visuales que atenten contra la dignidad, integridad física, sexual o psicológica de los compañeros o terceras personas.
- Proponer formas de trabajo nuevas y eficientes respetando la experiencia y creatividad.
- Saber escuchar y atender

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

TABLA 23

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO 23



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede observar que el 100% manifiesta tener una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.

Es plausible este pronunciamiento de las secretarias porque en términos generales, la comunicación es un medio de conexión y de unión que tenemos las personas para transmitir e intercambiar mensajes. La actividad secretarial nos permite interactuar cercana y permanentemente con los compañeros de trabajo de suerte que se debe propender a mantener un ambiente laboral armónico y cordial que favorezca la colaboración y buena disposición en el cumplimiento de las labores que corresponde a cada quien para beneficio de la empresa.

3.3.4 Integración en actividades de trabajo

- La secretaria debe tener la capacidad de integrarse en el trabajo diario que se presenta para lo cual siempre tiene que ser colaboradora y mantener una comunicación abierta.
- Esta integración en los trabajos ayuda a que la secretaria desarrolle las capacidades aumentando sus habilidades, cualidades y conocimientos en diferentes áreas.

- La integración nos permite además aprender más cada día sobre la empresa contribuyendo a poder realizar las tareas encomendadas con eficiencia y con mínima supervisión; además de poder sustituir a un persona en caso de ausencia cuando se lo requiera.

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

TABLA 24

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO	0	0
TOTAL	20	100

GRÁFICO 24



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede observar que el 100% responde que si se integra con facilidad en actividades de trabajo.

Es destacable este pronunciamiento de las secretarias porque esta capacidad de integración ayuda para mejorar las habilidades y conocimientos de las diferentes áreas, lo que permite involucrarse más con la empresa y cumplir las tareas con

eficiencia. En el trabajo diario debe existir una disposición a colaborar y a mantener una comunicación abierta.

3.4. Autoestima

"Debido a que no eres igual que otro ser humano, tu eres incomparable". Brenda Ueland.

El que se conoce a sí mismo es alguien abierto, conserva buen estado de ánimo y se siente seguro. Todos tenemos tres caras: la que creemos, la que aparentamos y la que realmente es.

La cualidad esencial de una persona madura es aprender a aceptarse a sí misma. Es necesario desarrollar la autoestima a través de la definición de los propios valores.

La autoestima es una fuente de valoración personal y corresponde a la imagen personal de cada quien, lo que cree merecer y para lo que pide respeto de parte de los demás.

El concepto de autoestima incluye las características individuales, humanas y físicas, lo mismo que su relación personal, familiar y social. Esto es, todos los elementos que definen el yo: la figura, su expresión corporal, sus características físicas, intelectuales y morales, sus capacidades, familia, amigos, profesión, la empresa en donde trabaja, etc.

La autoestima es una necesidad de todas las personas. Da a la persona seguridad, sentido de supervivencia, afecto y autorrealización.

La secretaria con autoestima puede actuar de forma independiente, asume responsabilidades, afronta nuevos retos con entusiasmo, está orgullosa de sus logros, tolera las frustraciones, puede influir en forma positiva en otros, y está en condición de aceptar las capacidades y limitaciones personales.

Una autoestima sana nos ayuda a tener las siguientes cualidades:

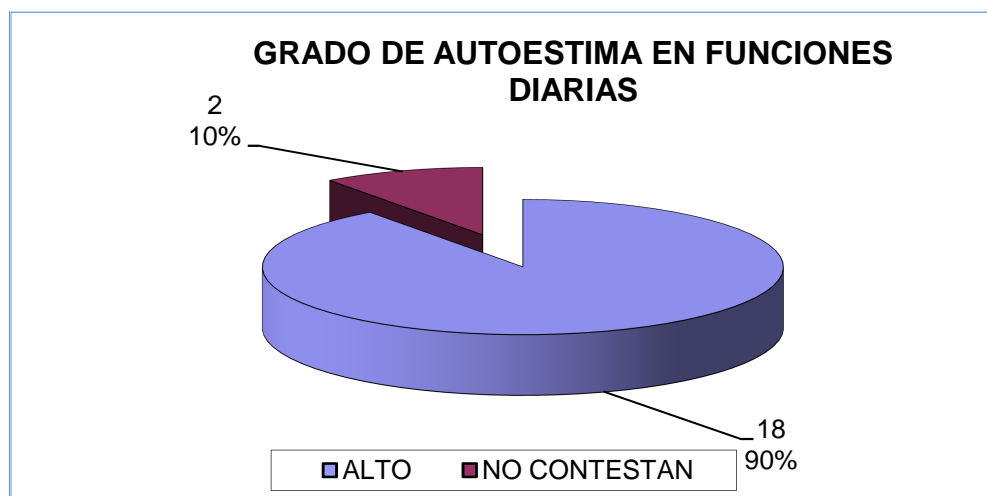
- Creatividad.
- Habilidad para interrelacionarse.
- Autorresponsabilidad.
- Claridad de metas personales.
- Mantenido esfuerzo para conseguirlas.
- Afrontar los éxitos y los fracasos con eficacia y auto-respeto.
- Auto-motivación

25. EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

TABLA 25

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
ALTO	18	90
MEDIO		0
BAJO		0
NO CONTESTAN	2	10
TOTAL	20	100

GRÁFICO 25



Elaboración: las autoras, Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarías

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se puede observar que el 90% responde tener un alto grado de autoestima en sus funciones diarias; y, 2 personas no contestan a la pregunta lo que equivale al 10%.

¿Por qué?

- Me considero una persona útil y predispuesta cada momento a servir.
- Me relaciono bien con todo el equipo de trabajo.
- La confianza en uno mismo es importante para salir adelante sobre todo cuando existen circunstancias no favorables en el trabajo.
- Día a día doy gracias a Dios por las oportunidades y bendiciones que llenan mi vida. La autoestima es algo que debe ser cultivado, desarrollado y alimentado cada día.
- Me siento a gusto con las funciones que desempeño diariamente.
- Me identifico con mi trabajo, me gusta y estoy convencida de que mi gestión es acogida, respetada y bien recibida.
- Creo firmemente en mis valores y principios y en mis capacidades para desenvolverme en mi trabajo de la mejor manera posible y lo hago con responsabilidad.
- Me gusta mi trabajo y lo quiero, lo realizo con gusto.
- Número de pacientes y trabajo.
- Porque sé lo que hago y digo o expreso hacia los demás.
- Me siento capaz, valiosa, confiada y apta para asumir cualquier circunstancia en mi vida ya que es un sentimiento de valía personal que determina nuestro comportamiento.
- Me gusta lo que realizo.
- Cuando tengo la capacidad de cumplir con eficiencia y eficacia mis funciones.
- Estoy segura de que el trabajo desarrollado es importante-
- Procuero realizar mi trabajo a cabalidad.
- Es importante realizar un trabajo excelente, a satisfacción y responsable.
- Es lo que transmito en mi sitio de trabajo, en la atención al público.
- Tengo conocimiento y me ayuda a hacer mis funciones.

Es notable que una mayoría de las secretarias encuestadas manifiesten tener una elevada autoestima porque es una cualidad de las personas maduras. Además de

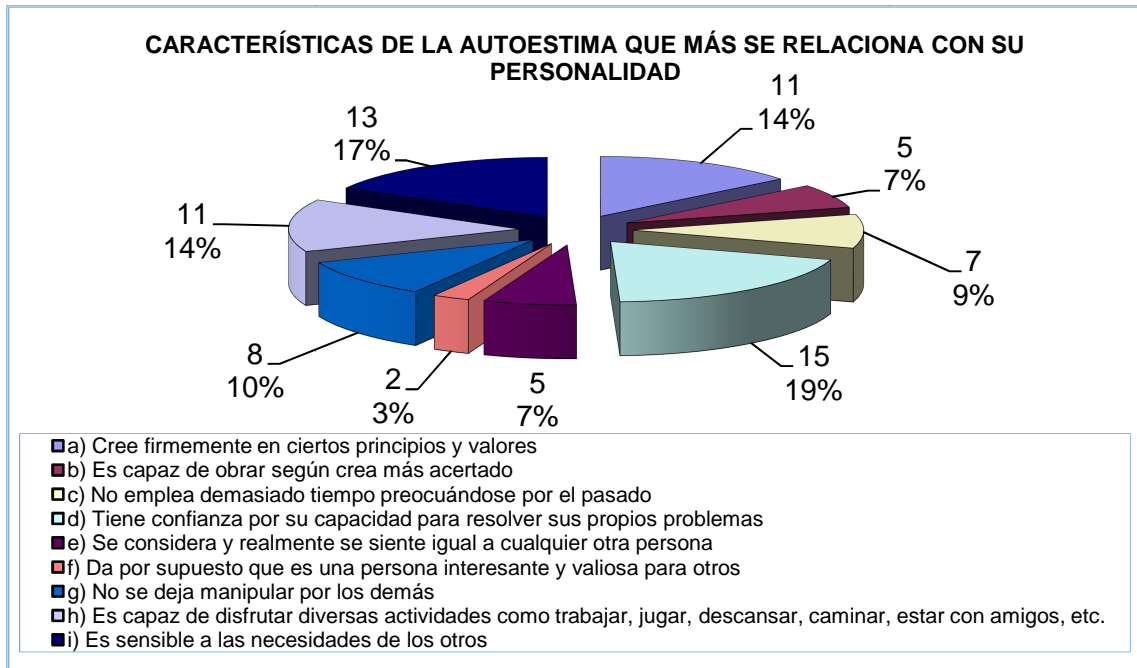
los razonamientos expuestos, se puede establecer que la autoestima permite aceptarse a sí mismas, con sus características individuales, humanas y físicas, que les brinda seguridad, sentido de supervivencia y de autorrealización. Una secretaria con autoestima puede actuar con independencia, asumir responsabilidades, afrontar nuevos retos con entusiasmo; disfrutar de sus logros, tolerar sus frustraciones y puede influir positivamente en los demás. Conoce sus capacidades y limitaciones.

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

TABLA 26

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
a) Cree firmemente en ciertos principios y valores	11	14
b) Es capaz de obrar según crea más acertado	5	6
c) No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado	7	9
d) Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas	15	19
e) Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona	5	6
f) Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros	2	3
g) No se deja manipular por los demás	8	10
h) Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc.	11	14
i) Es sensible a las necesidades de los otros	13	17
TOTAL	77	100

GRÁFICO 26



Elaboración: las autoras. Fuente: Encuestas aplicadas a las secretarias

De las 20 encuestas aplicadas a las secretarias, se obtuvieron 77 respuestas de las cuales se puede observar que el 19% responde que la característica que más responde a su personalidad es tener confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas; el 17% señala que es sensible a las necesidades de los otros; un 14% indica que cree firmemente en ciertos principios y valores y otro 14% que es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos etc.; el 10% expresa que no se deja manipular por los demás; así como el 9% no emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado; un 6% indica que es capaz de obrar según crea más acertado, otro 6% se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona; finalmente el 3% expresa que es una persona interesante y valiosa para otros.

Con relación a lo expuesto en la pregunta anterior y por las características que definen con relación a su personalidad, se confirma que el grupo de secretarias encuestado tiene una buena autoestima, lo cual es valioso y contribuye al crecimiento profesional y desempeño óptimo en el sitio de trabajo.

3.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.5.1 CONCLUSIONES

- 3.5.1.1. Sobre la base de las encuestas aplicadas a 20 secretarias del Hospital Carlos Andrade Marín, se establece que es un grupo con formación profesional aunque la mayoría no sea en secretariado ejecutivo.
- 3.5.1.2. Se concluye que es un grupo que tiene un adecuado conocimiento en las técnicas, destrezas, tareas y actividades ejecutivas que corresponde cumplir a la secretaria.
- 3.5.1.3 Las encuestas también nos permiten determinar que el grupo de secretarias, posee valores éticos, morales, autoestima y mantiene buenas relaciones interpersonales.

3.5.2 RECOMENDACIONES

- 3.5.2.1 Es necesario contar con un Instructivo de Funciones para todo el personal de Secretarias del Hospital Carlos Andrade Marín, que se convierta en una herramienta de apoyo y referencia para fortalecer el mejor desempeño de la actividad profesional y alcanzar la excelencia en el servicio que brindamos a nuestros los usuarios.
- 3.5.2.2 Consideramos apropiado programar un seminario de capacitación en técnicas de archivo, de acuerdo a lo que establece el Sistema Nacional de Archivos, a fin de que las secretarias actualicen sus conocimientos y procuren mantener un adecuado manejo documental que es la parte vital para cualquier empresa o institución.
- 3.5.2.3 No está por demás recomendar que el área de Recursos Humanos procure un escogimiento del talento humano en forma técnica, de manera que para el caso de cargos de secretarias, las personas asignadas sean profesionales en este campo.

CAPÍTULO IV

PLAN DEL SEMINARIO DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SECRETARIAS DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN

4.2. PLAN DEL SEMINARIO DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SECRETARIAS DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN

4.2.1. Antecedentes

En el Capítulo II del “Proyecto de Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de Funciones del Hospital Carlos Andrade Marín”, relacionado con la Formación Profesional, observamos indicadores que nos permiten determinar la necesidad de actualizar conocimientos en técnicas de archivo y el ámbito legal del manejo de documentos, a través de un Seminario de capacitación, para el personal de secretarias de esta Institución.

Al ser una de las principales e importantes funciones de la secretaria el manejo, organización y clasificación de los documentos, sean de tipo jurídico, financiero, comercial, etc., que son requeridos por parte del nivel directivo o que contribuyen a justificar un procedimiento administrativo que en cualquier momento ayuda a deslindar responsabilidades legales y/o administrativas, el personal debe conocer el manejo correcto y las diferentes técnicas del archivo.

El hecho de que en el Hospital CAM, se maneje el archivo de forma descentralizada y de que la responsabilidad sea de cada área, ha originado que los archivos se lleven a criterio de la persona que está a cargo; esto a su vez desencadena un problema ya que en el caso de cambios de personal, el nuevo funcionario puede tener dificultad en localizar documentos en forma ágil y oportuna.

Además es importante que el personal conozca la connotación legal de los documentos, el tiempo de conservación, la valía de los archivos históricos y permanentes, así como la ley de expurgo de documentos, toda vez que para este proceso existen disposiciones legales dadas por el Archivo Nacional, entidad del

estado encargada de dicho proceso, quienes además capacitan a los funcionarios encargados del manejo documental en las instituciones.

4.2.2 Introducción

La memoria colectiva de cualquier empresa es el archivo por esto es muy importante para su supervivencia y buen funcionamiento.

La secretaria ejecutiva como parte de su profesión debe conocer sobre los sistemas de organización y archivo, para que pueda almacenar la información en forma adecuada y así poder recuperarla de forma inmediata.

Los archivos de oficina están formados por los documentos producidos y recibidos por la oficina en el desarrollo de las funciones y actividades de su competencia y conservarlos como instrumento de respaldo para la toma de decisiones, tramitación de asuntos y defensa de derechos.

La capacitación en técnicas y mejores prácticas de archivo permitirá obtener archivos como unidades de información especializada, respaldar el trabajo de quienes en ellos se desempeñan y cumplir con la función principal de disminuir tiempos de trabajo ya que el encontrar la información en el momento oportuno contribuye a tener buenas técnicas de organización.

4.2.3 Justificación

El programa de capacitación para el personal de secretarías del Hospital Carlos Andrade Marín, se justifica tomando como referencia los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 20 secretarías de esta unidad hospitalaria, mediante la cual se pudo concluir que el personal maneja tipos de archivo de acuerdo a su necesidad personal y no precisamente el de la institución.

Por esta razón, deducimos que las secretarías requieren una actualización de conocimientos a fin de mantenerse al día en las técnicas de archivo, lo que sin lugar

a dudas beneficiará a la institución pues en el caso de cambios del recurso humano entre los diferentes servicios no se susciten problemas sino que todas las secretarías, en la medida de lo posible, al manejar un mismo sistema de archivo, tengan agilidad en la localización de cualquier trámite o documento.

Por lo expuesto, se pone a consideración esta propuesta con el fin de contribuir a solucionar el problema del manejo de los sistemas de archivo y además se llegue a un consenso entre el personal para que puedan utilizar un mismo sistema de acuerdo a la necesidad del hospital y no la comodidad personal, sometiéndose a las disposiciones existentes para el efecto.

4.2.4 Objetivos

Preparar adecuadamente al personal de secretarías del Hospital CAM, quienes tienen a su cargo el manejo de los archivos departamentales y/o sectoriales a fin de tecnificarlos y contar con una correcta administración de documentos.

Lograr diseñar su propio modelo de gestión y administración de documentos, que puedan adaptarse a los requerimientos del hospital

4.2.5	Contenidos
4.2.5.1	El Archivo
4.2.5.1.1.	Marco legal e importancia del archivo
4.2.5.1.2.	Ciclo de vida de los documentos
4.2.5.1.3	Guías de archivo
4.2.5.1.4	Sistemas de archivo. Características
4.2.5.1.4.1	Clasificación por asunto
4.2.5.1.4.2	Geográfico
4.2.5.1.4.3	Numérico
4.2.5.1.4.4	Cronológico
4.2.5.1.4.5	Alfabético
4.2.5.1.5	Ventajas y desventajas sistema referencia cruzada

- 4.2.5.2 Gestión de documentos
- 4.2.5.2.1 Transferencia de documentos de acuerdo al tiempo
- 4.2.5.2.2 Recomendaciones
- 4.2.5.2.3 Redacción de acuerdos

4.2.6 Metodología

Con el fin de alcanzar los objetivos señalados, la metodología de trabajo que se propone en este plan de capacitación es un seminario de capacitación en la administración y gestión de documentos que será dictado por un profesional en el área y luego de esto realizar un documento de consenso en el sistema apropiado que se manejará en las distintas áreas del hospital.

El número de horas del seminario de capacitación es de 40 horas toda vez que de acuerdo a la normativa existente en el IESS para que tenga un valor curricular para el personal debe tener este mínimo de tiempo.

El contenido de temas seleccionado para el curso de archivo ha sido consultado en las diferentes entidades que prestan el servicio de capacitación en esta área y consensado de acuerdo a las necesidades de las dependencias del hospital y se considera además que dicha capacitación deberá ser dada por un profesional del archivo nacional para que se sujete a la normativa que se debe utilizar en las entidades autónomas y del estado.

A fin de lograr una participación más activa en el evento se considera que debemos dar inicio con una charla de motivación para el grupo, toda vez que también se ha detectado la falta de motivación personal, con esto queremos que se superen las barreras de comunicación en el grupo de secretarias para poder alcanzar consensos en el tema antes señalado.

El programa de capacitación planteado de acuerdo al trámite establecido deberá ser aprobado por la institución previa a su ejecución razón por la cual no se puede establecer un cronograma para la capacitación propuesta por cuanto en el Hospital

Carlos Andrade Marín, los cursos que se planean ejecutar en el año, deben constar en el Plan Anual de Capacitación, no precisan tener fecha y tener la asignación presupuestaria correspondiente. Ej. Curso de Bioética para x número de asistentes, se establece un costo aproximado por participante y es factible de ejecutarse; en esta forma se establece para los diferentes grupos. Existe la posibilidad de que en el transcurso del año se presenten opciones de cursos o actividades de capacitación, y consta un compromiso económico para imprevistos, pero están supeditados al criterio de las autoridades y no hay garantía de que sean acogidos.

Por lo señalado anteriormente aunque está justificada la necesidad de capacitación en el tema propuesto no se puede definir un programa con fechas de ejecución de la capacitación ya que debe ser sometido a un trámite previo para la realización del mismo.

- 4.2.7 RECURSOS**
- 4.2.7.1. HUMANOS
 - 4.2.7.1.1 Autoridades de Recursos Humanos del HCAM
 - 4.2.7.1.2 Personal de secretarías
 - 4.2.7.1.3 Tesistas
 - 4.2.7.1.4 Personal de Apoyo
- 4.2.7.2 MATERIALES
 - 4.2.7.2.1 Papel Bond
 - 4.2.7.2.2 Fotocopias
 - 4.2.7.2.3 Marcadores de tiza líquida
 - 4.2.7.2.4 Marcadores permanentes
 - 4.2.7.2.5 Rollos masking tape
 - 4.2.7.2.6 Cartucho de tinta para impresora
 - 4.2.7.2.7 Papel periódico en pliegos
 - 4.2.7.2.8 Carpetas
 - 4.2.7.2.9 Esferográficos
 - 4.2.7.2.10 Computadora
 - 4.2.7.2.11 Equipo de proyección (Infocus)
- 4.2.7.3 ECONÓMICOS
 - 4.2.7.3.1 Gastos que demande la ejecución de la capacitación

4.2.8 Propuesta

SEMINARIO DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO

METODOLOGÍA	PARTICIPANTES	DURACION	INSTRUCTOR	COSTOS TOTALES	LUGAR	RESPONSABLES
Conferencias Talleres	Personal de secretarías del HCAM	40 horas	Instructor del Archivo Nacional	USD 150	Auditorio del HCAM	Autoras de la tesis

No es posible precisar las fechas de realización porque para el financiamiento se requiere que la capacitación conste en el Plan Anual de Capacitación que para el año 2011 fue ya aprobado, se dará inicio al trámite de autorización con las autoridades del Hospital Carlos Andrade Marín para el análisis de esta propuesta para la aprobación en el Plan de Capacitación del año 2012.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL SEMINARIO DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO

FECHA	HORA	TEMA	METODOLOGÍA	RESPONSABLE
1er día	08h00	BIENVENIDA E INFORMACIÓN SOBRE LA CAPACITACIÓN	Charla	Tesistas
	08h30	ACTIVIDAD DE MOTIVACIÓN		Motivador
	10h30	Receso		
	11h00	IMPORTANCIA LEGAL E HISTÓRICA DEL ARCHIVO	Charla - foro	Archivo nacional
	13h00	Receso		
2do día	14h00	CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS; clasificación; sistemas de archivo; materiales, muebles de archivo	Charla – foro	Archivo nacional
	08h00	SISTEMAS DE ARCHIVO ALFABÉTICO, GEOGRÁFICO	Charla foro	Archivo nacional
	10h00	Receso		
	10h30	SISTEMAS DE ARCHIVO NUMÉRICO, POR ASUNTO	Charla foro	Archivo nacional
	13h00	Receso		
3er día	14h00	TALLER: APLICACIÓN SISTEMAS DE ARCHIVO	Práctica	Archivo nacional
	08h00	ACTIVIDAD GRUPAL RECREATIVA		Motivador
	10h00	Receso		
	10h30	SOPORTES DOCUMENTALES: AUDIOVISUALES E INFORMÁTICOS	Charla foro	Archivo nacional
	12H00	BASES DE DATOS	Charla - foro	
4to día	13H00	Receso		
	14h00	PROCEDIMIENTO PARA EL ARCHIVO DE DOCUMENTOS	Charla - foro	Archivo nacional
	08h00	LEYES QUE REGULAN LA CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS	Charla - foro	Archivo nacional
	10H00	Receso		
	10h30	CONTROL DEL PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS; TRANSFERENCIA DOCUMENTOS	Charla - foro	Archivo nacional
5to día	13H00	Receso		
	14H00	TRANSFERENCIA Y ALMACENAJE DE MEDIOS MAGNÉTICOS	Charla - foro	Archivo nacional
	08h00	EXPURGO DE DOCUMENTOS EN EL IEES	Charla – foro	Secretario General IEES
	10H00	Receso		
	10h30	PLENARIA DE EVALUACIÓN DEL TALLER		Tesistas
	13h00	Receso		
	14h00	ACTIVIDAD DE MOTIVACIÓN		Motivador

Bibliografía

- AGUILAR, R. (1996). *Metodología de la Investigación Científica*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Alonso, A. E. (2001). *Manual de la Secretaria Moderna*. Bogotá, Colombia : Intermedio Editores.
- Creando, R. (s.f.). [http://manizales.unal.edu.co/modules\(unrev creando/documentos/Metodología.pdf](http://manizales.unal.edu.co/modules(unrev%20creando/documentos/Metodología.pdf).
- GESTOSO GUILLEN, C. y. (marzo 2001). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: McGraw Hill Intermarica .
- GOLEMAN, D. (s.f.). www.gestiopolis.com/canales/gerencia/articulos/56/liderazgoies.htm.
- HERRERA, M. (s.f.). www.auladeeconomía.com.
- HOULARD, M.-F. (s.f.). www.emprendedores.cl/.
- <http://es.wikipedia.org>. (s.f.).
- <http://www.slideshare.net/JORVER/estrategiasmetytecnicas>. (s.f.).
- LONDOÑO MATEUS, M. C. (2005). Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz. En M. C. LONDOÑO MATEUS, *Manual de la Secretaria Moderna*.
- MENDEZ, C. (2001). *Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill.
- Norma, A. (s.f.). www.archivonorma.com.
- SARRAMONA LOPEZ, J. (1999). La autoformación en una sociedad cognitiva. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- SIERRA BRAVO, R. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- TAMAYO y TAMAYO, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica, edición cuarta*. Limusa, S.A.
- tgrajales.net/invesdefin.pdf. (s.f.).
- www.bibliotecadelecuador.com. (s.f.).
- www.monografías.com. (s.f.). Recuperado el septiembre 2010 de 2010
- www.monografías.com. (s.f.).
- www.scribd.com. (s.f.).
- ZUÑIGA, E. y. (1999). *Gestión Secretarial*. Bogotá: McGraw-Hill.

ANEXOS





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?

.....

14. ¿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 ()
- i. Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc. ()
- j. Es sensible a las necesidades de los otros ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN





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 | () |

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

- Si () No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

8. ¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

- SI () NO () A VECES ()

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

- a. Excelente ()
- b. Muy bueno ()
- c. Bueno ()

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

SI () NO () A VECES ()

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

Si () No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

12. ¿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?

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

15. 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 ()
16. 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 ()
17. CUANDO UN CLIENTE HA REQUERIDO INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, SU TRATO HA SIDO:
- a. Excelente ()
 - b. Bueno ()
 - c. Pésimo ()
18. 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 ()

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

Si () No ()

¿Por qué?

.....
.....
.....

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

.....
.....

21. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

- a. Excelente ()
- b. Buena ()
- c. Pésima ()

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

Si () No ()

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

Si () No ()

24. EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

25. 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

DM. Quito, septiembre 28 de 2010

HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN
DIRECCIÓN TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN
Y EDUCACIÓN
RELACIONES DE CORRESPONDENCIA
CLASE 05 OCT 2010
PRAMITE No. 1345
FIRMA

HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN
REGISTRO DIRECCIÓN
FECHA: 28 SEP 2010
TRAMITE: 10059
FIRMA: JORGE W. PAZMIÑO

Economista
María Sol Larrea Sánchez
DIRECTORA DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN
Quito

01-OCT/2010

DOCEXIA

Dr. María Sol Larrea Sánchez
Directora
Hospital "Carlos Andrade Marín"

Yo, Dolores Reyes Cordero, secretaria del Hospital CAM, me permito poner en su conocimiento que me encuentro participando en el Proyecto de Investigación Académico con el tema: "FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES", propuesto por la Universidad Técnica Particular de Loja, para poder obtener mi título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Es mi deseo desarrollar el trabajo en esta casa de salud y requiero su autorización toda vez que debo aplicar una encuesta a 20 compañeras que se desempeñen como secretarías.

El objetivo final del trabajo es elaborar un Instructivo de Funciones que procure ser un apoyo en la labor de la secretaria; el documento lo presentaré al concluir la investigación.

Con la seguridad de contar con su ayuda y favorable atención, le expreso mi agradecimiento.

Atentamente,

Dolores Reyes
Dolores Reyes Cordero
170501699-4

Anexo: carta de respaldo de la UTPL
encuesta

6-10-2010
10
P



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

Loja, septiembre 20 de 2010

Economista

María Sol Larrea Sánchez

DIRECTORA DEL HOSPITAL CARLOS ANDRADE MARÍN

Quito

De mi especial consideración:

La Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, ha programado el Proyecto de Investigación Académico con el tema **"FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA, EJECUTIVA, 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 secretarías 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 secretarías.

En espera de una atención al presente, agradezco su gentil atención.

Atentamente,

Lic. Mónica Pinzón
COORDINADORA DEL PROYECTO
Mail: mppinzon@utpl.edu.ec
Telf: 072 570-275 Ext. 2301