



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE LOJA

**ESCUELA DE SECRETARIADO
MODALIDAD PRESENCIAL**

**“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA
SECRETARIA EJECUTIVA.
INSTRUCTIVO DE FUNCIONES DEL
ILUSTRE MUNICIPIO
DEL CANTÓN YANTZAZA”**

*TESIS DE GRADO PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE SECRETARIA EJECUTIVA*

DIRECTORA:

LIC. VIOLETA TORRES

AUTORA:

LUZ AMÉRICA RAMÓN CABRERA

**LOJA – ECUADOR
2011**

Lic. Violeta Torres
DOCENTE DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO
DIRECTOR DE TESIS

C E R T I F I C A:

Que el presente trabajo titulado “FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA. INSTRUCTIVO DE FUNCIONES”, realizado por la egresada de la Escuela de Secretariado: Luz América Ramón Cabrera ha sido dirigido y revisado bajo mi dirección y control personal; y luego de haber sido revisado, autorizo su presentación.

Lic. Violeta Torres

DIRECTOR

A U T O R Í A

Todos los conceptos, opiniones, ideas, conclusiones y recomendaciones vertidas en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Luz América Ramón Cabrera

DEDICATORIA

A Dios, a mis hijos, a mis padres, hermanos y amigos por su cariño y comprensión.

A mis maestros quienes han orientado mi vida para alcanzar mis ideales.

Los quiero mucho

Luz América

AGRADECIMIENTO

La gratitud es la memoria del corazón, y aquello que distingue al ser humano del resto de la creación.

A través de estas letras dejo constancia de mi eterno agradecimiento a todas y cada una de las personas que hicieron posible la realización y culminación del presente proyecto. De manera especial a mis maestros quienes no solamente hicieron posible mi formación sino que forjaron mi vida para la consecución de mis metas.

LA AUTORA

CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHO DE TESIS

Yo, Luz América Ramón Cabrera, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

.....

Luz América Ramón Cabrera

AUTORA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	<i>Pág.</i>
PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHO DE TESIS	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I: LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA	1
1.1. Definición	2
1.2. Características e Importancia de la Investigación social	3
1.3. Técnicas y tipos de Investigación social	5
1.3.1. Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo	8
1.4. Funciones de la Investigación Social	11
1.4.1. Fases de la Investigación Social:	12
1.4.2. El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad	13
CAPITULO II: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN YANZATZA	17
2.1. LA AUTOFORMACIÓN	18
2.1.1. Importancia en la sociedad	19
2.1.2. Medios utilizados para la autoformación	20
2.1.3. Las actividades de autoformación	21
2.2. GESTIÓN Y LIDERAZGO	23

2.2.1.	Inteligencia emocional aplicada al liderazgo	25
2.3.	TÉCNICAS Y DESTREZAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA	27
2.3.1.	Manejo de la tecnología en la oficina	27
2.3.2.	Organización y clasificación del archivo	29
2.3.3.	Función Asistencial	31
2.3.4.	Organización y control del tiempo	32
2.3.5.	Administración de los recursos de la empresa	34
2.4.	TRABAJO EN EQUIPO	37
2.4.1.	La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo	38
2.4.2.	Saber delegar funciones	39
2.4.3.	Apoyo en la solución de problemas del equipo	41
2.5.	TOMA DE DECISIONES	43
2.5.1.	Importancia de la toma de decisiones en equipo	44
2.5.2.	Barreras que impiden la toma de decisiones	46
2.5.3.	Resultados obtenidos por la toma de decisiones	48
CAPITULO III:	LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL I. MUNICIPIO DE YANZATZA	50
3.1	IMAGEN PERSONAL	51
3.1.1	La presentación diaria	52
3.1.2	La puntualidad	53
3.1.3	Espíritu creativo	55
3.2	ÉTICA Y VALORES	57
3.2.1	Responsabilidad	58
3.2.2	Respeto	59
3.2.3	Entusiasmo y Optimismo	59
3.2.4	Lealtad a la empresa	61

3.2.5	Honestidad	61
3.3.	RELACIONES HUMANAS	61
3.3.1	Atención al Cliente Interno y Externo	61
3.3.2	Comunicación interpersonal	62
3.3.3	Atención Telefónica	66
3.3.4	Integración de Actividades de trabajo	66
3.4	AUTOESTIMA	77
	CONCLUSIONES	80
	RECOMENDACIONES	82
	BIBLIOGRAFÍA	83
CAPITULO IV	PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA	86
4.1	Propuesta de Instructivo de Funciones	87
4.1.1	Título del Instructivo de Funciones	87
4.1.2	Contenidos del Instructivo	87
4.2	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS	87
4.2.1	Antecedentes	87
4.2.2.	Introducción	88
4.2.3	Justificación	88
4.2.4	Objetivos	89
4.2.5	Contenidos	90
4.2.6	Metodología	90
4.2.7	Recursos	90
4.2.8	Ejecución de la Propuesta	91
4.2.9	Cronograma de Actividades	91
4.2.10	Evaluación	91
4.2.11	Anexos	93

INTRODUCCIÓN

El éxito del proceso administrativo institucional esta sin duda en la coordinación efectiva de la secretaria, su capacidad de planificación de actividades coherentes a las exigencias del entorno laboral y social; parámetro que amerita fuertes dosis de conocimiento y acción para cumplir con los objetivos institucionales y brindar un servicio acorde a las necesidades de las persona, esto exige al sector profesional mayor formación y dedicación al trabajo.

Consecuente el manejo de las instituciones y sobre todo la puesta en práctica de los procesos de aprendizaje y desarrollo personal, requieren disponer tanto de un marco de referencia interpretativo como de estrategias de intervención específicas, que le permitan orientar la práctica secretarial en maneras de atención al cliente efectivas en términos de equidad y oportunidad social.

El presente proyecto de investigación se sustenta en el hecho de que las secretarias si bien es cierto están trabajando decididamente para cumplir sus obligaciones, no se apoya su actividad laboral en procesos de formación o actualización profesional. Por tanto, la innovación o creatividad en los procesos administrativos institucionales es incipiente; por ello, esta investigación enfatiza la necesidad de implementar procesos de capacitación inherentes a las necesidades profesionales. Se requiere que se inserten en un proceso formativo y de gestión que permita reorientar el quehacer administrativo, acorde con la filosofía institucional y a un modelo de gestión eminentemente social.

La concreción de este proyecto hará posible una mayor interrelación entre la secretaria, el entorno laboral y la sociedad.

CAPÍTULO I:

LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1. Definición de Investigación Social

La comunidad científica se enorgullece con el paradigma epistemológico de la indagación cualitativa, propia de las ciencias humanas que permite comprender racionalmente la vida, la cultura, la acción, la educación sin reducir su significado, sin suprimir al sujeto, en la que no se niega la multiplicidad de perspectivas teóricas y lenguajes que caracterizan al ser humano, concibiéndolo con el entorno y dintorno en interacción permanente.

El crecimiento y desarrollo de la institución está dado por su capacidad de organización administrativa, planificación, ejecución y evaluación; actividades coherentes a las exigencias de la sociedad en un tiempo determinado de la historia.

Dada la complejidad que representa el manejo de las instituciones cualquiera que sea su razón social y sobre todo la puesta en práctica de los procesos administrativos que permitan poner en evidencia el talento de quienes hacen posible cumplir un cometido.

Con esta proyección, la Universidad Técnica Particular de Loja, diseña un proyecto de investigación previa la obtención del título profesional en el área de secretariado ejecutivo, con la finalidad de contar con sujetos investigadores, actores, generadores de sentido dentro de una misma investigación. Por ello, desde la definición se prevé mantener atenta la mirada sobre el proceso interior del investigador durante todo el desarrollo no para suprimir su subjetividad, ya que se reconoce que en las ciencias sociales no hay método sin sujeto y el sujeto es el centro del método.

Es preciso aclarar que no se trata de ofrecer “una solución a todos los problemas profesionales de las secretarias” ni de hacer prescripciones de carácter normativo; se trata de ofrecer algunas alternativas que hagan posible que el ámbito profesional sea dinámico, eficaz y eficiente. Desde las bases

teóricas y principios de aplicación sustentados en una investigación seria y responsable.

En el proceso administrativo es necesario contar con una herramienta que desde la formación profesional y la investigación permita dinamizar la atención en un marco real y científico. Para patentizar estas aseveraciones es preciso indicar que la: *“La investigación social se define como el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas (investigación aplicada)”*¹

Para interpretar esta realidad es importante conceptualizar ciertos aspectos teóricos conceptuales que nos permitan recrear el conocimiento a través de un proceso investigativo, partiendo de una indagación. Para Galindo (1993, p.94) Todo conocimiento surgido de un proceso de indagación tiene la exigencia normativa de la vida social de la ciencia de ser comunicable y hasta hoy la forma estándar de expresión del saber textual.

El evaluar las actitudes es parte también de una investigación social, los hábitos, las disposiciones, los motivos de la planificación y ejecución de actividades profesionales para certificar los resultados de un nuevo y eficiente proceso administrativo secretarial y apreciar sus grados de presencia o ausencia, de variación o estabilidad, puede tener sentido para el significado global del acontecimiento que se propone. Se hace necesario entonces la adopción de nuevos procedimientos en el ejercicio de la profesión secretarial.

1.2. Características e Importancia de la Investigación social

La importancia de la investigación social radica en el hecho de diagnosticar problemas sociales y hacer planteamientos que mejoren la situación de vida de

¹ DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. (coords.) (1994): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales, Síntesis, Madrid. ISBN 8477382263

los seres humanos. Precisamente en atención a estos planteamientos, el interés central de esta investigación se dirige a contribuir en la organización de un conjunto de criterios para la evaluación del desarrollo axiológico de la práctica profesional de la actividad secretarial donde se ejecute el proceso investigativo y se garanticen mejoras en la institución y en el consecuente servicio a la colectividad. La presente investigación se apoya en las opiniones emitidas por un grupo de profesionales y servidores de la institución donde se realiza la investigación.

La investigación social se sostiene en la creencia de que la mejora en la institución sólo es posible si parte de la iniciativa y voluntad del cuerpo profesional. De aquellos profesionales que reconocen sus compromisos morales y éticos, primero, consigo mismos, y en segundo lugar el perfil profesional que les brindó en este caso la UTPL.

Como se indica anteriormente, ésta parte de la premisa de considerar la necesidad de evaluar el desarrollo axiológico la gestión administrativa secretarial con la finalidad de que se adapte a nuevas situaciones y requerimientos profesionales. En este sentido, la evaluación del perfil profesional y del servicio que presta la secretaria, es un criterio ineludible en la mejora de la calidad, prestigio e imagen de la institución. En otros términos, la mejora institucional es adelantada si el desarrollo axiológico de las secretarias esta acorde con los parámetros de excelencia que requiere el mercado competitivo moderno.

En relación con fundamentos deontológicos, se hace hincapié en el papel del docente como ente ético. Se presentan algunos criterios éticos y se incluyen algunos códigos deontológicos que se utilizan en el ámbito educativo, así como también, se precisan pautas para la implementación de códigos de esta naturaleza.

Dentro de este proceso de investigación social existen los modelos de gestión de la calidad, los mismos que hacen relación a la convicción de que detrás de cualquier mejora significativa subyace la actividad profesional. La profesionalización hace énfasis a aquellos saberes que vuelven eficaz y eficiente el desempeño profesional, cuyo propósito es viabilizar y optimizar la información para la toma de decisiones.

1.3. Técnicas y tipos de Investigación social

El análisis de la realidad consiste en acercarse a ella, en develarla y conocerla, con el fin de mejorarla o transformarla, pues la realidad es algo que nos viene dado, el ámbito en el que se desarrolla la vida del ser humano y todo aquello con lo que se relaciona. Implica el saber dónde se está, a dónde se quiere ir y cómo hacerlo, bajo esta perspectiva se deduce el análisis de la realidad como un proceso metodológico que es necesario conocer.

“Las técnicas se inventan, se enseñan, se aprenden, se transmiten de manera oral o escrita y a través de su demostración en la actividad misma. Su investigación y su perfeccionamiento son siempre obra colectiva y progresiva. Las técnicas se desarrollan continuamente, se multiplican sin cesar y cambian al paso y la medida en que avanzan la ciencia y la tecnología. En todo caso las técnicas constituyen una de las partes más adelantadas de la actividad científica”. Eli Gotari (2000, p. 302).

Un aspecto muy importante a recordar es que toda estrategia metodológica (en tanto argumentación, planificación epistemológica y reflexión conceptual sobre el método) implica siempre el uso de determinados “instrumentos” para la recopilación y análisis de información. Se trata de las llamadas técnicas de investigación social: que no son sino las herramientas, instrumentos o formas de proceder que le permiten a cualquier investigador obtener información (datos) sobre el “objeto de estudio” que esté interesado en conocer en un momento determinado.

En palabras de Rojas Soriano, las técnicas de investigación pueden ser percibidas como un: “conjunto de reglas, operaciones o procedimientos específicos que guían la construcción y el manejo de los instrumentos de recolección y análisis de datos”²

Siendo consciente la intencionalidad de la Universidad Técnica Particular de Loja, en la carrera de Secretariado Ejecutivo, privilegia la investigación y se proyecta a la formación de profesionales críticos, analíticos y reflexivos con alta visión humanística centrada en los valores éticos, específicamente, se pretende de manera seria y responsable, trabajar en el desarrollo del presente trabajo. Puesto que es factible su realización, *la investigación de campo se la efectuará de manera consciente y sistemática en el I. Municipio de Yantzaza, de la provincia de Zamora Chinchipe, entidad que busca generar desarrollo en este importante sector de la Patria.* Labor que conlleve una propuesta alternativa viable en el tema antes indicado, tratando de vencer cualquier obstáculo, todo ello en la perspectiva de culminar con éxito la investigación.

Según Taylor y Bogdan (1986:15), el término metodología designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas. En las ciencias sociales se aplica a la manera de realizar la investigación. Nuestros intereses, propósitos, y objetivos, orientarán la metodología a utilizar, las técnicas e instrumentos a aplicarse en la investigación.

Por método se entiende al conjunto de operaciones y actividades que dentro de un proceso preestablecido, se realizan de una manera sistemática para conocer y actuar sobre la realidad y transformarla. Mientras que, la técnica hace referencia al conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o arte.

Tipos de investigación social. La investigación social comprende el enfoque y el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos de captación de

² ROJAS SORIANO, Raúl (1989). Investigación social teoría y praxis. Editorial Plaza y Valdez. México. p 178

información necesarios para construir preguntas y obtener respuestas pertinentes y fiables acerca de un problema. Dicho problema no tiene que ser, necesariamente, de trascendencia económica o social inmediata (aplicación práctica), sino que puede referirse a la creación de conocimiento sobre algún asunto (investigación pura).³

Según la finalidad

- Básica: Tiene por objetivo principal aumentar los conocimientos de una determinada disciplina científica, a pesar de no ser prioritaria la aplicación práctica.
- Aplicada: Su objetivo principal es la aplicación práctica.

Según el alcance temporal

- Sincrónica: Busca conocer como es un fenómeno social en un momento determinado.
- Diacrónica: Busca la evolución de un fenómeno a lo largo del tiempo.
- Retrospectiva: Pretende conocer la evolución de un fenómeno desde el pasado.
- Prospectiva: Busca conocer la evolución posible de un fenómeno en el futuro. Dentro de las investigaciones prospectivas encontramos dos tipologías diferenciadas: la de panel y la de tendencia.

Según la profundidad

- Descriptiva: Trata de conocer un fenómeno social sin importar las causas.
- Explicativa: Pretende conocer el fenómeno social y sus causas.

³ DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. (coords.) (1994): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales, Síntesis, Madrid. [ISBN 8477382263](#)

Según la amplitud

- Macro sociológica: Realizada sobre grandes grupos de población.
- Micro sociológica: Sobre grupos de población más reducidos.

Según el carácter

- Cuantitativa: Trata de fenómenos susceptibles de cuantificación, haciendo un uso generalizado del análisis estadístico y de los datos objetivos y numéricos.
- Cualitativa: Se orienta a la interpretación de los actores, los propios sujetos que son objeto de investigación.

Según las fuentes

- Primarias: Utilizan datos o información de primera mano generada por los investigadores.
- Secundarias: Utilizan información de segunda mano generada con anterioridad o de forma ajena a la investigación (registros, bases de datos y encuestas oficiales).

Según el ambiente

- De campo: Cuando está en contacto directo con la materia que se ha de investigar.
- De gabinete: Sin el propio contacto.

1.3.1. Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo

Con la finalidad de desarrollar el presente trabajo investigativo es necesario un acercamiento al escenario mismo en donde se va a desarrollar la investigación para definir el problema que es el objeto de estudio, de ahí entonces la

necesidad de establecer una clara diferencia entre el método cuantitativo y cualitativo.

Metodología cuantitativa.- Las ciencias físico-naturales tienen que ser fundamentalmente cuantitativistas, dado que tratan de contar similitudes en los casos. Mientras que las ciencias sociales, tienen que utilizar una y otra metodología, la cuantitativa y la cualitativa, según la tipología y la materia de la realidad a observar. Si se trata de observar similitudes de los comportamientos (residenciales, estudios, renta, edad...) podremos contar los casos; pero si el objeto de estudio es más cualitativo, comprender significados, diversidad de discursos, etc. habrá que observar la diversidad de los casos.

Principales características de la investigación cualitativa:

- La estrategia más relevante de acceso a los datos, es la encuesta.
- El objetivo de investigación son hechos sociales basados en procedimientos estadísticos.

En tanto que la Metodología cualitativa surge como una alternativa al paradigma racionalista, puesto que en las disciplinas de ámbito social existen diferentes problemáticas, cuestiones y restricciones que no pueden explicar ni comprender en toda su extensión desde la metodología cuantitativa.

La diferencia entre propiedades cuantitativas y cualitativas reside en que en las primeras, el valor específico de la propiedad es una medida, grado o cantidad, mientras que en las segundas es una forma que puede permitir su valoración y cuantificación. El contraste entre las dos es provisional. Las técnicas cualitativas no son menos matemáticas que las cuantitativas, son incluso anteriores, dado que la ciencia del orden calculable es anterior a la de los números. Los datos primarios son una enunciación lingüística, incluso los datos secundarios están producidos en todo caso por medios técnicos que implican convenciones verbales de significados. Así pues, la “estrategia de la

complementariedad” será la más adecuada para acceder al conocimiento de los hechos o de fenómenos sociales complejos. Por ejemplo, cuando se investiga los procedimientos secretariales existe un indicador cualitativo expresado en números que va a ser luego interpretado o analizado a luz de un marco teórico científico. Esto hace referencia al desempeño de la secretaria del I. Municipio del cantón Yantzaza.

De ahí que la mayoría de los estudios cualitativos “están preocupados por el entorno de los acontecimientos, y centran su indagación en aquellos contextos naturales, o tomados tal como se encuentran, más que reconstruidos o modificados por el investigador, en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente”.

1.3.2 Ejemplos de Investigación Social

Es el tipo de investigación que se relaciona más directamente con los problemas de los pueblos (vivienda, salubridad, educación, etc) y de allí que su campo sea ilimitado para los profesionales, porque habrá tantas investigaciones sociales como problemas dentro de la sociedad. Es de fondo netamente humano y se encarga también de estudiar, entre otras cosas los diferentes tipos de conflictos: (matanzas, desordenes, crímenes, miserias, desocupación) en que se ve envuelta la humanidad.

Basados en esta realidad se citan algunos ejemplos de investigación social:

- “Los impactos de la televisión en el aprendizaje de los niños de la educación básica”.
- “Evaluación de la planificación institución y su incidencia en la formación de los nuevos bachilleres”.
- “La Gestión Administrativa de las Autoridades y el Desarrollo Académico y Administrativo del Colegio Técnico “Zumbi”, período 2008 – 2009. Lineamientos Alternativos”.

- “Proyecto de mejoramiento de la inteligencia emocional de las estudiantes de la unidad educativa particular “La Porciúncula”.
- “Proyectos Educativos Institucionales PEI”.
- “El Periodismo de Opinión como factor determinante de la práctica de liderazgo ciudadano en el sector sur de Guayaquil durante el año 2008”.
- Técnicas y Procedimientos secretariales en el Instituto Superior Tecnológico “JUAN XXIII”, de la ciudad de Yantzaza.

Los ejemplos antes indicados son investigaciones en el ámbito de la educación, por el trabajo que realizo he tenido la grata oportunidad de conocer esta información social y educativa. Consecuentemente, he podido advertir la complejidad de este tipo de investigación ya que los grupos humanos son difíciles de estudiar, pues su conducta está condicionada a diversos atributos de carácter cultural, psicológico y temperamental.

1.4. Funciones de la Investigación Social

La investigación social es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada). Se trata de resolver un problema por medio de la investigación.

Las funciones de la investigación social:

La descripción: va más allá de examinar o identificar, en este caso el concepto es más amplio porque comprende un análisis descriptivo que está especificado en los objetivos de un estudio o investigación descriptiva.

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

La explicación: las personas continuamente nos hacemos preguntas sobre sucesos del acontecer social como por ejemplo. ¿Porque ocurre el fracaso escolar?. ¿Porque se da la delincuencia juvenil? etc. Las respuestas a estas preguntas constituyen explicaciones de los fenómenos aludidos y son las ciencias sociales las que se han encargado desde el siglo pasado, de dar respuestas a ciertos sucesos.

De lo anteriormente indicado se deduce que las funciones principales del marco teórico son las siguientes:

- Orienta sobre el conocimiento del tipo de investigación.
- Amplia el horizonte de estudio, pues da opciones de puntos de vista.
- Conduce al establecimiento de hipótesis.
- Inspira líneas de investigación.
- Provee la manera de interpretar los datos provenientes de la investigación.

1.5 Fases de la Investigación Social:

A continuación las fases de la investigación social:

- a) Determinación del problema.

- b) Diseño de la investigación: formulación de objetivos.
- c) Formulación de hipótesis.
- d) Operacionalización de variables.
- e) Delimitación del universo de estudio.
- f) Tamaño de la muestra.
- g) Técnica de recogida de datos.
- h) Análisis de datos.
- i) Determinación del problema.

Para que un problema sea objeto de investigación tiene que reunir una serie de condiciones:

- Formulado lo más delimitado posible (que no sea excesivamente genérico).
- Un problema no debe plantear juicios de valor sobre lo que es bueno o es malo.
- EL problema tiene naturaleza empírica de manera que se obtenga datos sobre él.
- Las técnicas nos deben permitir recoger dichos datos.
- El problema tiene que afectar a un número grande de personas o instituciones.
- El problema tiene que implicar alguna novedad.

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

Una de las fortalezas de la UTPL es el motivar el aprendizaje a través de un proceso de indagación de un tema (problema) importante para la sociedad o sentido como importante por el alumno. De esta manera se da una motivación mayor, por cuanto el estudiante va creando, desarrollando y satisfaciendo sus propios intereses, lo que es un poderoso aliciente para el aprendizaje y la solución de los problemas fundamentales del Ilustre Municipio del cantón

Yantzaza, objeto de esta investigación, a través de la actualización de conocimientos de las secretarías.

En el proceso de investigación el alumno tiene que hacer uso de todas las competencias que ha adquirido en su recorrido escolar y en sus experiencias vitales, desde buscar una bibliografía hasta analizar las conversaciones escuchadas al pasar en un transporte colectivo; esto hace que la investigación social sea un espacio fundamental para crear y recrear el conocimiento. Se trata de tener una percepción de un problema que aqueja a la sociedad y formulado un problema de investigación hasta la construcción de instrumentos para la recolección de información y la aplicación correspondiente. Desde la formulación de una hipótesis hasta el análisis de la información que le permiten probarla o no.

La investigación es una forma de aprendizaje activo, mediante la cual, busca transformarlo en un interés por encontrar respuestas a problemas significativos y pertinentes de la sociedad. Basados en esta realidad es preciso analizar el siguiente pensamiento: “El desarrollo de la personalidad, la adquisición de conocimientos, el léxico, el trabajo, en fin, todo lo que el ser humano crea, desarrolla y produce está profundamente relacionado con la investigación social”⁴. De allí que la persona sea un investigador natural: nace con la facultad de preguntar, de indagar, de aprender, de conocer. Sin embargo, no le basta esta condición natural pues en todo momento y bajo diversas circunstancias debe potenciar la actividad investigativa. Por tanto, “Uno de los aspectos característicos de la condición humana es la capacidad para investigar. La evolución social e histórica transcurre bajo variadas circunstancias derivadas de la condición investigativa”⁴.

Consecuentemente, es importante acotar que la investigación ocurra en todo momento, es una condición humana continua y permanente. No existe una edad determinada para investigar, todas lo podemos hacer. De esta manera es

4 BEROSKA Idana, SOTO RINCÓN : Gestión educativa para la investigación científica y tecnológica.

válido afirmar que una de las primeras debilidades del sistema educativo es ver el proceso formativo y educativo de la persona como un proceso por etapas o fraccionado, y no como un proceso que inicia desde el nacimiento hasta más allá de la vida.

Si la cultura investigativa no acompaña la actividad formativa desde las primeras edades, posteriormente se hará más difícil desarrollar hábitos para la investigación en las personas que inician estudios en las instituciones de nivel superior donde precisamente se debe vivir una formación que potencie a la investigación como uno de los aspectos fundamentales del aprendizaje.

Es necesario entonces que, la planificación educativa macrosocial comprenda el fenómeno educativo como un proceso de continuidad permanente, respondiendo así a explotar en cada etapa de la vida las potencialidades pertinentes para llegar a nivel superior con la vocación investigativa óptima para contribuir y retribuir a la sociedad la formación académica de cada persona.

Es por ello, que desde la educación superior, uno de los problemas que adolece las instituciones educativas de nuestra sociedad, es no contar con potencial suficiente para la creación y producción científica a nivel académico-estudiantil, condición indispensable para relevar el potencial docente-investigador. Se plantea aquí, que hay que abordar un aspecto importante de la gestión educativa a nivel superior, el mismo que debe responder, transformar y revertir la actitud renuente de la comunidad estudiantil universitaria, a la vida y la vocación científica, garantizando la continuidad investigativa de las universidades del país.

Así pues, el tema del presente proyecto de tesis orienta a la comprensión de la tarea administrativa secretarial como medio para promover e incrementar en nuestro país la creación de propuestas que viabilicen el trámite y la gestión institucional, así como también, la producción de investigaciones que

respondan a nuestro contexto social, cultural, político, económico, tecnológico, entre otros y contribuyan así a nivelar las instituciones científicas de países desarrollados y en vía de desarrollo.

Por otra parte, la búsqueda del conocimiento en práctica, es responsabilidad de las instituciones universitarias de educación superior. La investigación es el medio por el cual estas instituciones pueden brindar aportes para innovar y actualizar la educación. No obstante, la actividad investigativa que llevan a cabo estas instituciones amerita más impulso y responsabilidad (Michelena, 2001, p. 202).

Este hecho reviste de gravedad porque pone de manifiesto que las instituciones educativas a nivel superior no están alcanzando la totalidad de sus objetivos, misión y visión; en consecuencia, no están cumpliendo su compromiso con la sociedad, en la búsqueda de mejorar, crecer y trascender para garantizar la permanencia y la eficacia de lo que se está produciendo en la actualidad.

Por ello, la investigación no puede ser interpretada aisladamente del funcionamiento de la estructura educativa y de la participación de los estudiantes, ella debe responder a las necesidades particulares de cada contexto cultural, económico y social.

El reconocer el potencial humano y académico de una secretaria por sus conocimientos, experiencias, intereses, inquietudes, actitudes y aptitudes, conlleva el manejar un instructivo de funciones que dinamice el proceso administrativo institucional en respuesta a las necesidades sociales del entorno

CAPÍTULO II:

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN YANTZAZA

2.1. LA AUTOFORMACIÓN

Para analizar este aspecto es necesario conocerse a sí misma desde la perspectiva humana y profesional, ya que se debe estudiar las potencialidades a ser desarrolladas para alcanzar la plenitud personal y social, entonces necesariamente se tendrá que establecer una relación entre la formación académica y las necesidades de la empresa donde se labora.

”El concepto actual de autoformación recoge la tradición de la mejor pedagogía activa, a la cual se añaden los vigentes principios constructivistas del aprendizaje, la perspectiva sociológica postmoderna y la necesidad de materializar la formación permanente”⁵.

Ante esta realidad la secretaria requiere una constante autoformación ya que sus funciones y competencias son multidisciplinarias y sus requerimientos son varios. De ahí entonces que la iniciativa y gestión del proceso de aprendizaje para el cumplimiento de la actividad secretarial está en manos de la propia profesional.

PREGUNTA Nº 4

¿LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA QUE OBTUVO EL TÍTULO ES?

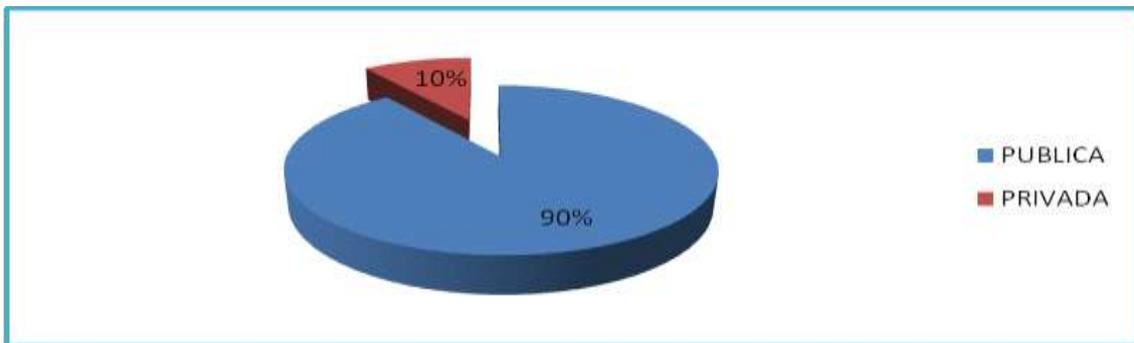
TABLA 4

DENOMINACIÓN	F	%
Pública	18	90
Privada	2	10
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

5 JAUME SARRAMONA i LÓPEZ: La Autoformación en una Sociedad Cognitiva, ISSN 1138-2783, Vol. 2, Nº 1, 1999 , pags. 41-60

GRÁFICO 4



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que el 90% de las encuestadas han obtenido su título en una institución educativa pública y el 10% en una entidad privada, de lo que se deduce que las personas por razones económicas siempre optan por estudiar en una entidad pública, donde les sea más conveniente a sus intereses personales.

2.1.1. Importancia en la sociedad

El mercado de trabajo actual es cada vez más exigente; por ello la formación y especialización son criterios básicos ya que la sociedad va creando nuevas necesidades en función de ir satisfaciendo nuevos requerimientos, si bien es cierto la tecnología vuelve más ágil el proceso también las necesidades van generando espacios laborables que exigen perfiles profesionales nuevos.

PREGUNTA Nº 8

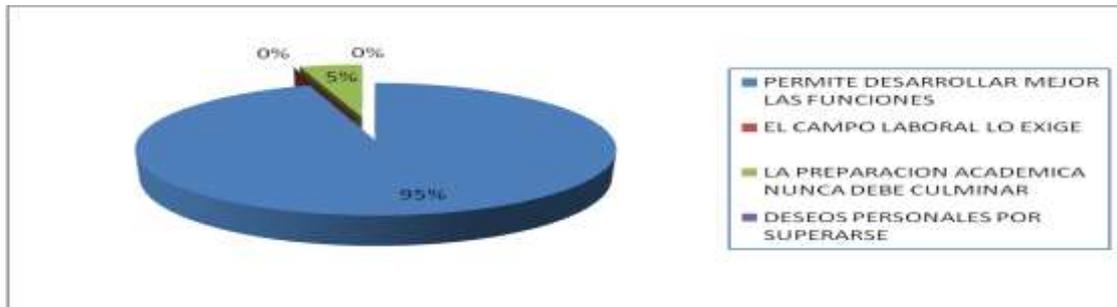
A SU CRITERIO, ¿PORQUE CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTO FORMACIÓN?

TABLA 8

DENOMINACIÓN	F	%
Permite desarrollar mejor las funciones	19	95
El campo laboral lo exige	0	0
La preparación académica nunca debe culminar	1	5
Deseos personales por superarse	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 8



ANÁLISIS

De la investigación realizada se desprende que el 95% de las encuestadas consideran que es importante la autoformación para cumplir de mejor manera las funciones, mientras que el 5% manifiesta que la preparación nunca debe culminar. Porque está les permite lograr mejores resultados en la actividad profesional.

2.1.2. Medios utilizados para la autoformación

Existen una serie de aspectos que van creando condiciones para que se desarrollen habilidades sociales que aseguren su adecuada inserción en la comunidad y contribuyan a mejorar nuestra realidad social, educativa y laboral.

Ante esta situación las secretarias tomamos consciencia que los cambios científico tecnológicos van estableciendo posibilidades de desarrollo, pero a la vez plantean exigencias de actualización y desempeño creativo que sólo es posible a través de una formación derivada de la capacitación o actualización de conocimientos.

La secretaria debe vivir su realidad de trabajo, enfocada al proceso de análisis crítico y de reflexión tomando en cuenta la totalidad de sus funciones y actividades, en el afán de comprender y valorar sus logros, como también enfrentar sus limitaciones, habrá entonces que consolidar unos y superar otros, en el ánimo de cumplir la expectativa laboral.

PREGUNTA Nº 9

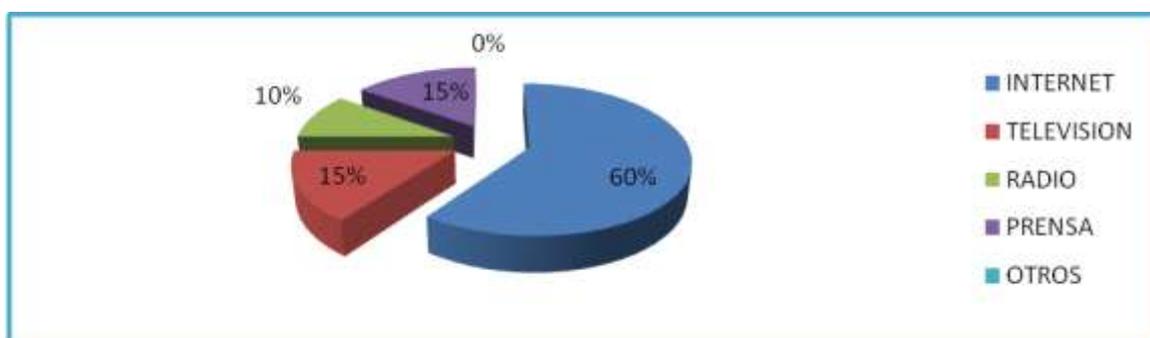
¿QUE MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

TABLA 9

DENOMINACIÓN	F	%
Internet	12	60
Televisión	3	15
Radio	2	10
Prensa	3	15
Otros	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 9



ANÁLISIS

La encuesta realizada demuestra que el 60% de las encuestadas manifiestan que mediante la internet pueden autoformarse, en tanto que, otro 40% consideran que lo hacen a través de la prensa, televisión y radio. Al respecto, se puede deducir que, hoy en día actualizarse sólo es cuestión de actitud, porque la información está a la mano.

2.1.3. Las actividades de autoformación

Del análisis realizado se deduce que los sistemas educativos deberían favorecer la autonomía en el desempeño laboral, persistencia en el desarrollo de la tarea, capacidad para enfrentar y superar dificultades, espíritu de superación, capacidad de análisis y síntesis, habilidad numérica y verbal, puntualidad, disciplina, tenacidad, responsabilidad, creatividad y por sobre todo fijar y asumir procesos de evaluación permanentes para tener la posibilidad de

insertarse en una nueva visión laboral en un acontecer cotidiano. Es menester entonces que la UTPL y la sociedad en general realicen serios esfuerzos orientados a brindar capacitación a las secretarias de manera que los perfiles profesionales respondan a las necesidades.

PREGUNTA N° 10

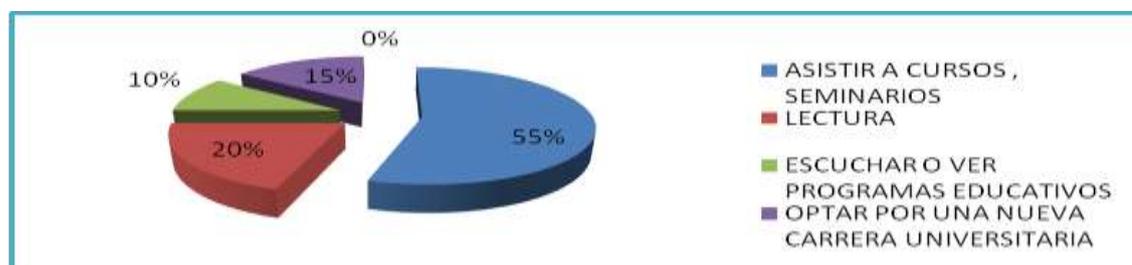
¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN, CUÁLES CONSIDERA QUE SON LAS MAS EFICIENTES?

TABLA 10

DENOMINACIÓN	F	%
Asistir a cursos , seminarios	11	55
Lectura	4	20
Escuchar o ver programas educativos	2	10
Optar por una nueva carrera universitaria	3	15
Otras		0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 10



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que el 55% de las secretarias, consideran que la autoformación la reciben mediante, cursos y seminarios, el 30% a través de de la lectura y programas educativos, mientras que el 15% manifiesta que logran prepararse a través de otra carrera universitaria. Lo anteriormente indicado sustenta el requerimiento al que debe responder la universidad permanentemente, ya que la preparación de un profesional no termina en las aulas universitarias, si no que se proyecta en función de las necesidades sociales.

2.2. GESTIÓN Y LIDERAZGO

Los procesos administrativos institucionales requieren encontrar los medios que favorezcan su calidad; por tanto, es pertinente pensar estrategias de redimensionamiento del ámbito de la gestión, en particular, así como en el establecimiento de modelos de gerencia del conocimiento, que permitan conceptualizar a las instituciones de educación superior, como verdaderas industrias de la información.

Partiendo del concepto de gestión como la acción y efecto de gestionar, y entendiendo por gestionar la realización de diligencias encaminadas a la obtención de un negocio o beneficio empresarial, y tomando a las personas como los recursos activos de las organizaciones podría decirse que la gestión de recursos humanos sería “el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos”⁶.

Dentro del I. Municipio del cantón Yantzaza, se puede advertir que existen incipientes procesos de liderazgo, porque la mayoría de las secretarías cumplen su trabajo por tarea asignada y no mediante actividades participativas en trabajo en equipo.

Ante esta situación no se puede dejar de lado el requerimiento que acompañado a verdaderos procesos de gestión esté el ingrediente fundamental del liderazgo para el cumplimiento cabal de la actividad laboral.

⁶ ESCAT CORTÉS, María: Gestión de recursos humanos y estrategia. Gestión del talento 17-09-2009

PREGUNTA N° 11

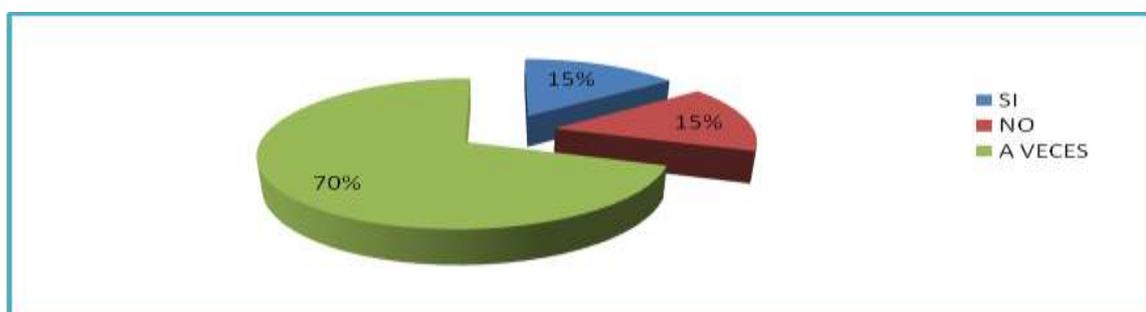
¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA 11

DENOMINACIÓN	F	%
Si	3	15
No	3	15
A veces	14	70
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 11



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que el 15% de las secretarías, consideran que si poseen liderazgo dentro de las actividades diarias, el 15% manifiesta que no posee y el 70% restante afirma que a veces. La falta de liderazgo se pone de manifiesto en la toma de decisiones, es significativo el hecho de que la secretaria se limita a cumplir tareas, disposiciones, y es mínimo el aporte al proceso de gestión administrativa institucional.

PREGUNTA N° 12

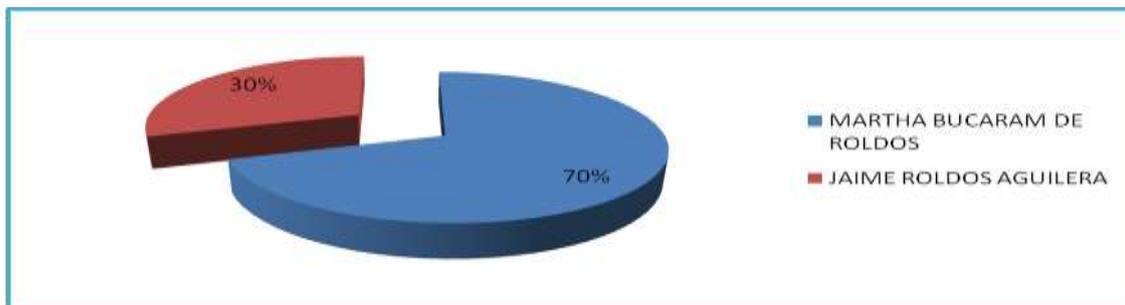
¿SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA, ¿CON QUÉ LÍDER RECONOCIDO A NIVEL MUNDIAL SE IDENTIFICA Y POR QUÉ?

TABLA 12

DENOMINACIÓN	F	%
MARTHA BUCARAM DE ROLDOS	14	70
JAIME ROLDOS AGUILERA	6	30
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 12



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se tienen que el 70% de las encuestadas identifican como líderesa a Martha Bucaram, y el 30% a Jaime Roldos Aguilera. Esto pone en evidencia la falta de formación de liderazgo; toda vez que, se reconoce como líderes a personajes políticos que poco o nada tienen que ver con el ámbito administrativo secretarial.

2.2.1. Inteligencia emocional aplicada al liderazgo

Para Daniel Goleman, psicólogo norteamericano, la "Inteligencia Emocional" recoge el pensamiento de numerosos científicos del comportamiento humano que cuestionan el valor de la inteligencia racional como predictor de éxito en las tareas concretas de la vida, en los diversos ámbitos de la familia, los negocios, la toma de decisiones, el desempeño profesional, etc. Citando numerosos estudios Goleman concluye que "el Coeficiente Intelectual no es un buen predictor del desempeño exitoso".

La inteligencia pura no garantiza un buen manejo de las vicisitudes que se presentan y que es necesario enfrentar para tener éxito en la vida. La Inteligencia Académica tiene poco que ver con la vida emocional, las personas más inteligentes pueden hundirse en los peligros de pasiones desenfrenadas o impulsos incontrolables.

Existen otros factores como la capacidad de motivarse y persistir frente a decepciones, controlar el impulso, regular el humor, evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía, etc., “que constituyen un tipo de Inteligencia distinta a la racional y que influyen más significativamente en el desempeño en la vida”. Basados en este contexto científico se puede afirmar que la inteligencia emocional es un factor determinante en el éxito profesional y de la vida misma.

PREGUNTA N° 13

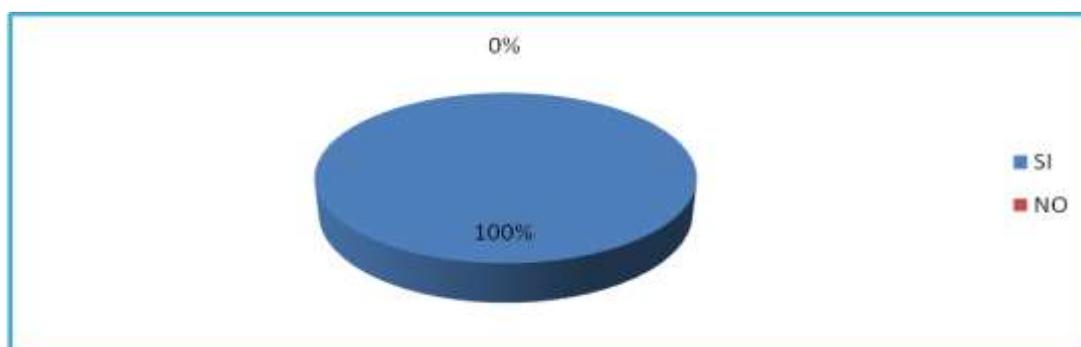
¿CONSIDERA IMPORTANTE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LLEGAR A UN BUEN LIDERAZGO, POR QUÉ?

TABLA 13

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No		0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 13



ANÁLISIS

De la encuesta realizada, se aprecia que el 100% de las encuestadas consideran que es importante la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo, en el desempeño de las funciones secretariales, misma que permitiría tener una mejor actitud y ver a la actividad profesional como un espacio de realización y felicidad.

2.3. TÉCNICAS Y DESTREZAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

Para que una secretaria ejecutiva pueda desempeñar el rol o papel profesional es necesario reunir una serie de aptitudes y conocimientos profesionales adaptados al puesto de trabajo ya que los escenarios económicos actuales presentan mucho dinamismo en la competitividad, aportando conforme el requerimiento de las actividades de los negocios y atención a las necesidades sociales, donde triunfan quienes han sabido organizarse y profesionalizarse permanentemente.

Las técnicas y destrezas de la secretaria estarán en estrecha relación al sentido de disposición de actitud que logre desarrollar, por tanto, es necesario que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato , presentación, comunicación, todo aquello que propicie el desarrollo de su talento en aplicabilidad de su desempeño.

2.3.1. Manejo de la tecnología en la oficina

En la actualidad las empresas tienen que hacer frente a uno de los mayores retos de su historia, la informatización del sistema de trabajo, la informática y los nuevos sistemas de comunicación ofrecen grandes alternativas para optimizar el recurso humano y financiero. Estamos en la era de la información por tanto, el conocimiento y la tecnología nos ofrecen grandes oportunidades si nosotras estamos preparadas, caso contrario podemos perder nuestro espacio de trabajo. “El desarrollo en la complejidad y los volúmenes de información actuales, así como la velocidad del cambio nos imponen la adquisición de nuevas formas de pensar y actuar, nuevas habilidades, si deseamos no sólo desarrollarnos, sino incluso poder subsistir en un entorno tan turbulento”⁷.

⁷ VALDÉS HERRERA, Clemente Ing: Influencia del desarrollo tecnológico en las organizaciones y en los RR.HH.. Tecnología e internet . 12-08-2009

El perfil profesional debe responder a las necesidades sociales. Las tecnologías emergentes no son solamente algo más, sino son algo diferente, que están en constante actualización y el profesional no debe quedarse en la incertidumbre, sino responder positivamente a la demanda del conocimiento. Según, Day, Schoemaker y Gunther. (2001, p. 24). "Las tecnologías emergentes son innovaciones científicas que pueden crear una nueva industria o transformar una existente".

Por consiguiente, se requiere profesionales por competencias, expertos en solucionar problemas de la gestión administrativa institucional, que siendo parte del proceso de toma de decisiones, puedan aportar significativamente en el I. Municipio de Yanzatza y, por ende a la ciudadanía.

PREGUNTA N° 14

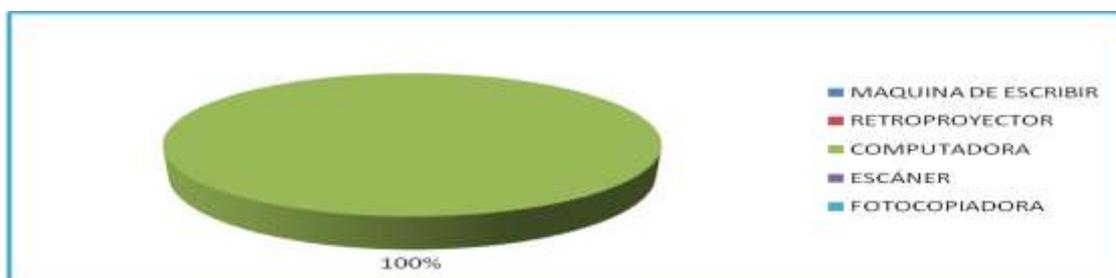
DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA, ¿CUÁLES SON LOS QUE UTILIZA UD.?

TABLA 14

Denominación	F	%
Maquina de escribir		0
Retroproyector		0
Computadora	20	100
Escáner		0
Fotocopiadora		0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yanzatza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 14



ANÁLISIS

Los resultados demuestran que el 100% de las secretarías, consideran que la computadora es el equipo que más utilizan en el desenvolvimiento de la

actividad profesional; por cuanto, soluciona problemas de ortografía y digitación, además acelera el trabajo y optimiza el tiempo.

2.3.2. Organización y clasificación del archivo

El proceso administrativo consiste en un conjunto de etapas inseparables y consecuentes que deben responder a las exigencias del mercado y poder definir un plan de acción. En tal virtud, es necesario hablar de un perfil administrativo del profesional de oficina, para involucrarlo como ser humano en el quehacer diario de una empresa, donde será importante su aporte.

Cualquiera sea el tamaño de la empresa será importante por el servicio que presta, por lo tanto sus funciones deben estar bien definidas y amparadas dentro de un entorno legal, obviamente se adaptará a las necesidades del medio para mantener su competitividad.

Es necesario, entonces producir, enviar y conservar la información en algún medio para que pueda servir de referencia futura y que por lo mismo no este sujeta a la capacidad de la memoria de quienes intercambian o tienen la responsabilidad de manejar dicha información.

Este medio es el documento, el mismo que puede estar en forma oral, escrita o visual. Información que puede ser recopilada e inclusive reproducida por personas o máquinas y ser ordenados técnica y sistemáticamente.

En el caso del Ilustre Municipio de Yantzaza, el archivo se lo lleva mediante un sistema combinado y por asuntos, de tal manera que, las peticiones y demás aspectos institucionales entran por una central de archivo para mantener un control de trámite institucional.

PREGUNTA N° 15

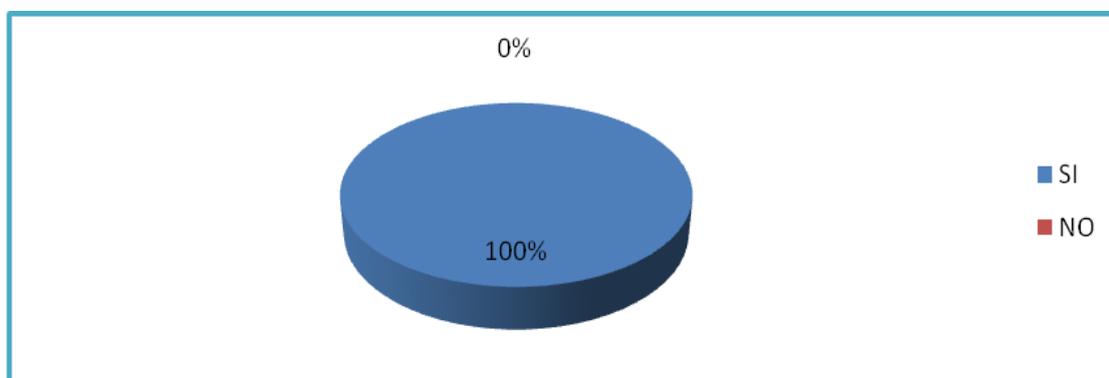
¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

TABLA 15

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No		0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 15



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que el 100% de las secretarías, manifiestan que utilizan sistemas de organización de archivos. Sin embargo, no indican si estos ya son computarizados y obedecen a técnicas modernas de sistematización y organización.

PREGUNTA N° 16

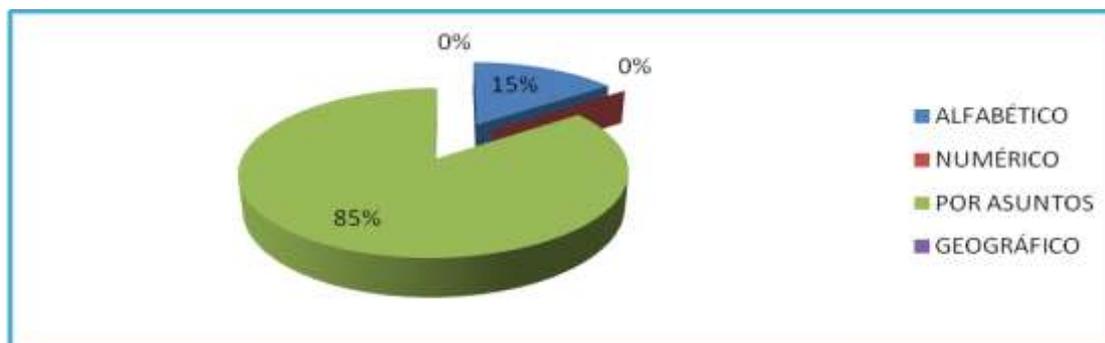
SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA, ¿QUÉ SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS UTILIZA?

TABLA 16

DENOMINACIÓN	F	%
Alfabético	3	15
Numérico		0
Por asuntos	17	85
Geográfico		0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 16



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que 85% de las encuestadas utilizan sistema de organización de archivos por asuntos, mientras que, el 15% utiliza el alfabético. En esta tabla, la información deja entrever que no se utiliza formas de organización computarizadas (combinado y por asuntos), siendo este un aspecto que debe ser considerado vía capacitación, para establecer un archivo adecuado a las necesidades de la institución.

2.3.3. Función Asistencial

El trabajo secretarial es más complejo de lo que pudiera parecer a simple vista, su ámbito ofrece mucha dificultad y obviamente talento, porque no se trata de digitar textos sino de ofrecer asistencia técnica y profesional en todo aspecto, la creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa y profesional. Será ella quien confeccione los informes, memorandos o dossiers; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con eficacia y eficiencia, de su trabajo dependerá la coordinación de la actividad administrativa institucional.

Es así que: Yoany Rodríguez (2009, p. 258) al respecto comenta, que las Organizaciones modernas se desarrollan en un entorno altamente cambiante, donde las tecnologías caducan rápidamente y con ellas sus ventajas de ingreso y competitividad, dejando atrás toda una infraestructura creada para tal efecto,

poniendo a las Organizaciones en puntos críticos para mantenerse en el mercado.

Enfrentar esta situación es un elemento constante del futuro de las Organizaciones, las cuales están obligadas a buscar alternativas para superarlas y mantenerse con vida en la competencia internacional, alcanzando niveles de eficiencia, eficacia y calidad estandarizados para la actividad que desempeñan. Este requerimiento empresarial será posible enfrentar a través de talento de las personas que cumplen actividades secretariales, en el caso concreto del Ilustre Municipio de Yantzaza, se hace necesaria la capacitación como un componente fundamental de la actividad profesional.

2.3.4. Organización y control del tiempo

El tiempo es el recurso fundamental de que disponen todas las empresas. Cuando las formas tradicionales de hacer las cosas ya no responden a las nuevas situaciones, la insatisfacción crece, el proceso administrativo viene a ser como una camisa de fuerza que no permite crecer, peor aún satisfacer necesidades. La velocidad de los cambios y las necesidades exigen respuestas rápidas, la inquietud y la presión aumenta. Cuando aparentemente todo se mueve, cambia y se transforma a nuestro alrededor, la existencia del ser humano se vive con mayor incertidumbre y es evidente que se tiene que aprovechar el tiempo, de ahí entonces la necesidad de implementar procesos de administración por objetivos. Por tanto, es importante traer a mención que: La administración por objetivos (APO) o administración por resultados constituye un modelo administrativo bastante difundido y plenamente identificado con el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica. Su aparición es reciente: en 1954 Peter F. Drucker, considerado el creador de la APO, publicó un libro en el cual la caracterizó por primera vez.

“La administración por objetivos surgió como método de evaluación y control sobre el desempeño de áreas y organizaciones en crecimiento rápido.

Inicialmente constituyó un criterio financiero de evaluación y de control. Como criterio financiero fue válido pues los criterios de ganancia y de costo no son suficientes para explicar la organización social y humana”⁸. Basados en este contexto científico nos podemos dar cuenta que, el mejor aprovechamiento del tiempo es precisamente trabajar en función de resultados no solamente económicos, sino inclusive de realización personal en el cumplimiento del deber laboral.

La actividad laboral de una secretaria, inicia antes de la hora de entrada a la institución, porque al cuidar su imagen, está respondiendo a un requerimiento profesional, luego al iniciar la jornada se pone al día la agenda del jefe y la personal, para poder coordinar las actividades, seguidamente se organiza todo lo que haya que realizar para despachar la documentación existente, mediante órdenes de trámite, para a continuación ir ingresando al archivo la información conforme se vaya generando.

PREGUNTA Nº 19

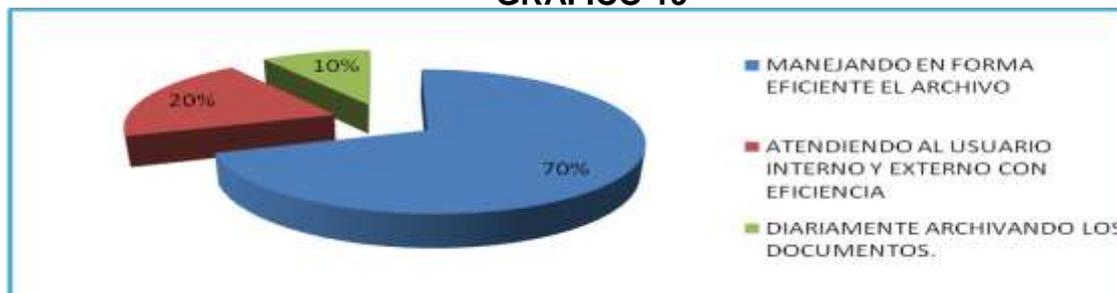
CÓMO APLICA LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL PARA UN MEJOR MANEJO DE RECURSOS Y EL TIEMPO?

TABLA 19

DENOMINACIÓN	F	%
Manejando en forma eficiente el archivo	14	70
Atendiendo al usuario interno y externo con eficiencia	4	20
Diariamente archivando los documentos.	2	10
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 19



⁸ YNFAÑTE T, Ramón E: Administración por objetivos. Otros conceptos de administración. 03-08-2009

ANÁLISIS

De la encuesta aplicada se desprende que el 70% de las secretarias, consideran que hay mejor organización y control con un buen sistema de archivo, mientras que el 20 % manifiesta que a través de una buena atención al cliente y el 10% archivando los documentos. Los antecedentes indicados son fundamentales en el proceso de gestión; pero no es menos cierto, que la organización técnica y sistematizada sí garantiza excelentes resultados en los procesos administrativos institucionales.

2.3.5. Administración de los recursos de la empresa

En el campo de la ciencia y la tecnología se han dado grandes innovaciones que han hecho posible que la secretaria se sirva de mejores mecanismos para su desarrollo personal y de su empresa, en el campo profesional de la secretaria su labor se ha visto aliviada, eficiente y alcanza niveles de calidad, con la ayuda de los nuevos medios y equipos tecnológicos mediante los cuales no solamente se apoya el desenvolvimiento personal sino también le es posible manejar los recursos de empresa, económicos, inclusive humanos.

La mayoría de las empresas establecidas o que empiezan, tienen recursos que deben funcionar apropiadamente como una unidad única en la que defina claramente el ámbito de responsabilidad en cada uno de los estamentos de la estructura organizativa. Administrar los recursos de una empresa implica tener una visión general sobre la forma en que las diferentes áreas de la empresa se interconectan afectan y/o aprovechan los recursos.

La secretaria, por tanto, debería tener conocimiento sobre cada área y recurso específico, pero no convendría pretender ser una experta sobre cada uno de ellos correspondería delegarse diferente tarea a una persona que cuente con conocimiento especializado, esto garantizará los resultados.

Los recursos se administran en atención a expresas disposiciones de Ley, toda vez que es una institución pública, que trabaja con asignaciones del gobierno y organismos no gubernamentales, tales como: ONGs - gobiernos internacionales.

PREGUNTA N° 20

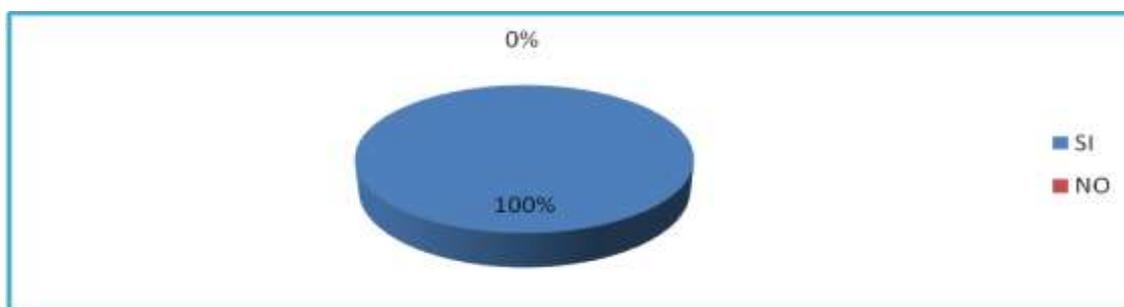
COMO EMPLEADA DE SU EMPRESA, ¿APORTA CON IDEAS PARA LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES?

TABLA 20

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No		0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 20



ANÁLISIS

Los resultados muestran que el 100% de las secretarías, consideran que aportan con ideas para la buena administración de los recursos institucionales. Sin embargo, las ideas no son aportes al proceso de toma de decisiones, es requisito imprescindible, tener conocimientos científicos para cambiar una realidad específica. Se hace alusión a conocimientos científicos porque la investigación social parte de un hecho concreto de la sociedad que para solucionarlo es menester aplicar epistemología socio-crítica.

PREGUNTA Nº 21

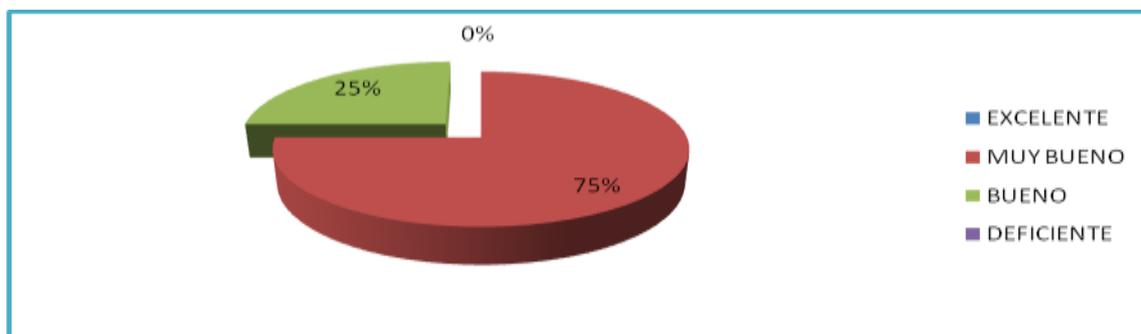
¿DE QUÉ MANERA CONSIDERA QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA DONDE LABORA?

TABLA 21

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	0	0
Muy bueno	15	75
Bueno	5	25
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 21



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que el 75% de las secretarías, consideran que los recursos institucionales son utilizados adecuadamente, mientras que el 25 % dice que mediamente. Al ser utilizados los recursos disponibles se hace necesaria con mayor razón la capacitación profesional, para que éstos sean aprovechados de manera óptima y de acuerdo a las necesidades institucionales. Obviamente, la capacitación genera desarrollo, ya que una profesional con conocimientos y actitudes es capaz de resolver problemas y no más bien generarlos; en cambio, el desconocimiento, ocasiona despilfarro de recursos tanto humanos como económicos.

2.4. TRABAJO EN EQUIPO

El trabajo en equipo es: “Un conjunto de personas que trabajan hacia un objetivo común durante un tiempo y con un procedimiento o una metodología igualmente común”⁹.

Por consiguiente, si la secretaria cumple funciones de coordinación, sus actividades laborales tienen que, necesariamente cumplirse en equipo; no en grupo, se insiste no es cuestión de sumar algebraicamente sino que todos cumplan su rol en función a alcanzar los objetivos, misión y visión institucionales.

PREGUNTA Nº 22

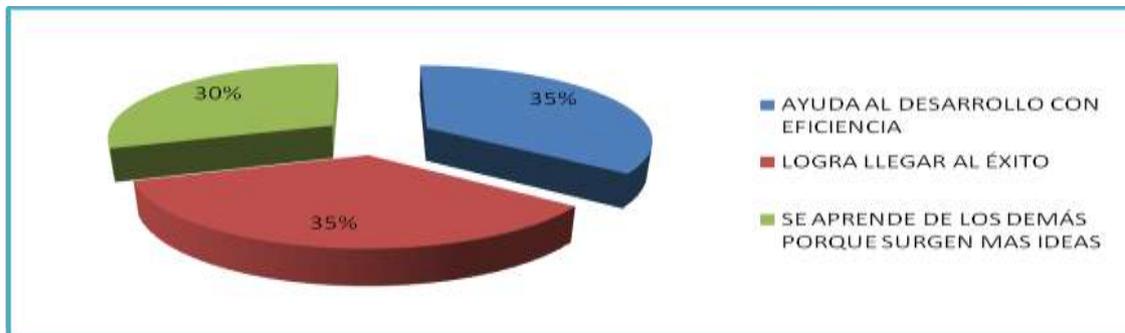
¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE EL TRABAJO EN EQUIPO, POR QUÉ?

TABLA 22

DENOMINACIÓN	F	%
Ayuda al desarrollo con eficiencia	7	35
Logra llegar al éxito	7	35
Se aprende de los demás porque surgen mas ideas	6	30
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 22



⁹ VALDÉS HERRERA, Clemente Ing: Equipos de trabajo. Trabajo en equipo. 03-02-2010

ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que el 35% de las secretarias consideran que el trabajo en equipo ayuda a realizar las actividades con eficiencia, mientras que el 35 % manifiesta que se logra el éxito; y, el 30% dicen que se aprende de los demás porque se aporta más ideas. Reiteradamente, se manifiesta el aporte de ideas, lo que pone en evidencia la necesidad de la actualización profesional, para que la secretaria forme parte del equipo en el proceso de toma de decisiones. Se insiste por tanto que, para ser parte del proceso de toma de decisiones se tiene que trabajar en equipo necesariamente.

2.4.1. La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo

Una secretaria deberá dominar ciertos conocimientos teóricos científicos inherentes a su profesión a fin de llevar a cabo el proceso administrativo dentro del clima de absoluto respeto y confiabilidad. Cada integrante del equipo deberá interactuar con su responsabilidad individual y colectiva, en función del grupo o de la organización en su conjunto, ella sostendrá “la cohesión y solidaridad entre sus integrantes, en la medida que ésta sea mayor así serán los resultados a obtener”. Según Stonner (2004, p. 147).

La administración, es la cohesión que se destaca como “el grado de solidaridad y sentimientos positivos que sienten los individuos por su grupo”, se expone además que contribuyen a elevar la cohesión del grupo: plantearse objetivos y metas comunes, profundizar la interrelación e interacción entre sus integrantes. La obra de Komanecky y Nicholas expresa que “el conflicto con individuos o grupos ajenos aumenta la cohesión del equipo”. Se trata entonces de manejar objetivos comunes para lograr los resultados deseados.

PREGUNTA N° 24

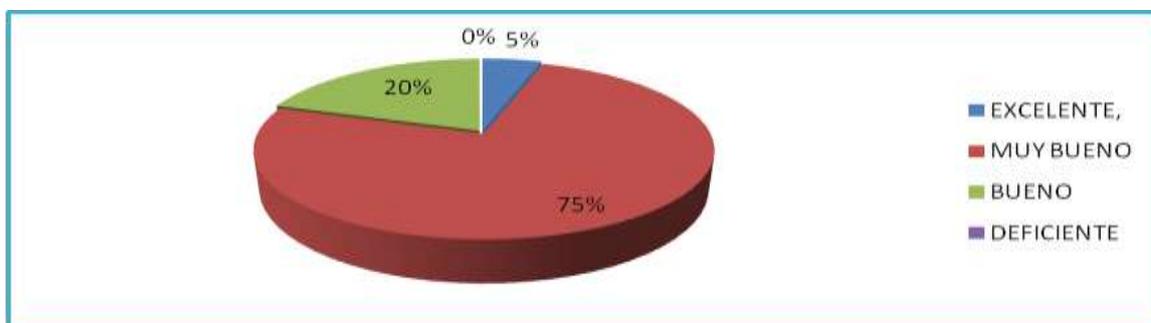
COMÓ ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

TABLA 24

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente,	1	5
Muy bueno	15	75
Bueno	4	20
Deficiente	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 24



ANÁLISIS

De los resultados se desprende que el 75% de las secretarías consideran que su aporte al trabajo en equipo es muy bueno, mientras que el 20% manifiesta que es bueno y, tan solo el 5% indica que es excelente. Esto corrobora el problema de la falta de formación para trabajar en equipo, en ocasiones se cree que trabajar en equipo es fraccionar una actividad; y no más bien, aprovechar las capacidades de las personas para obtener excelentes resultados.

2.4.2. Saber delegar funciones

Delegar una función es fundamental para garantizar la excelencia en un proceso administrativo, hay que percibir una concepción real de la valoración de los activos intangibles de la empresa, que no son más que “todos aquellos recursos que pueden contribuir con mayor grado al sustento de las ventajas competitivas y, por ende, éxito empresarial, ya que son los más difíciles de

identificar, transferir, duplicar, en definitiva de imitar” (Cerdán, 2000, p. 218). Basados en este concepto, se puede afirmar que el valor fundamental de los activos intangibles estará determinado por su grado de profesionalización y formación humana.

El capital intelectual se puede dividir en dos grandes grupos, los activos intangibles que son propiedad de la organización y los que son propiedad de los miembros de la organización, aspectos fundamentales a la hora de delegar una función, esto con la finalidad de aumentar la contribución de cada uno en la organización institucional.

PREGUNTA N° 25

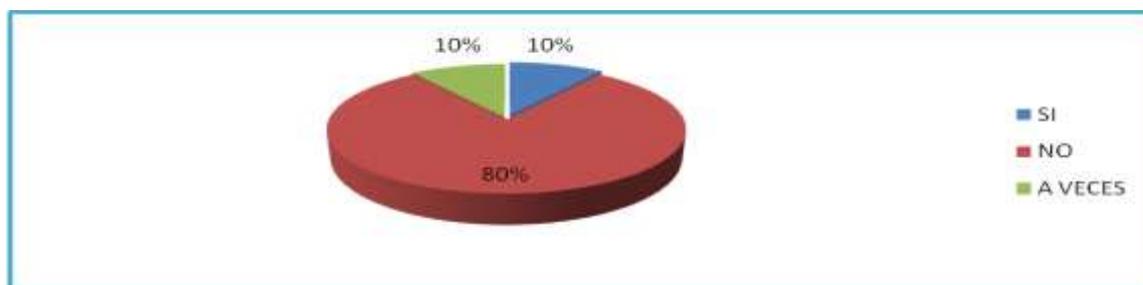
¿SU ÁREA LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

TABLA 25

DENOMINACIÓN	F	%
Si	2	10
No	16	80
A veces	2	10
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 25



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que el 80% de las secretarías consideran que no pueden delegar trabajo, mientras que el 10 % dice que sí e igual porcentaje manifiesta que en ocasiones. Esta situación se debe principalmente al nivel de autoestima y formación de cada una de las personas

y, al proceso de gestión institucional que no les permite delegar, ya que la actividad secretarial es de nivel operativo.

2.4.3. Apoyo en la solución de problemas del equipo

La secretaria normalmente trabajará coordinando el trabajo en equipo tomando en cuenta que éste nos proporciona múltiples ventajas, no solamente utilizará todas las capacidades de sus integrantes, sino también estableciendo los roles para que haya responsabilidad y acierto en el cumplimiento de tareas, es innegable que el trabajo en equipo incrementa la productividad y la calidad del trabajo, de ahí entonces la necesidad de que la secretaria tenga una sólida formación humana y académica.

Como se menciona anteriormente, no se trata de sumar algebraicamente sino que el trabajo se cumpla con la colaboración coherente de los miembros del equipo y sientan una mayor motivación por el trabajo, además de satisfacción laboral.

PREGUNTA Nº 27

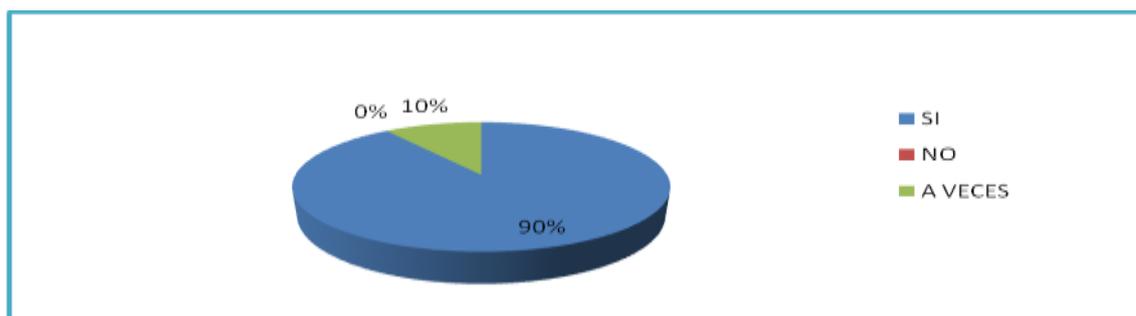
¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL TRABAJO EN EQUIPO?

TABLA 27

DENOMINACIÓN	F	%
Si	18	90
No	0	0
A veces	2	10
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 27



ANÁLISIS

El 90% de las secretarías consideran que aportan con ideas para la solución de problemas del trabajo, mientras que el 10% manifiesta que a veces. Se insiste en la necesidad de formación; a toda luz, se cree que se aporta al proceso con ideas, lo que hace necesario la capacitación para actualizar profesionalmente a las secretarías

PREGUNTA Nº 28

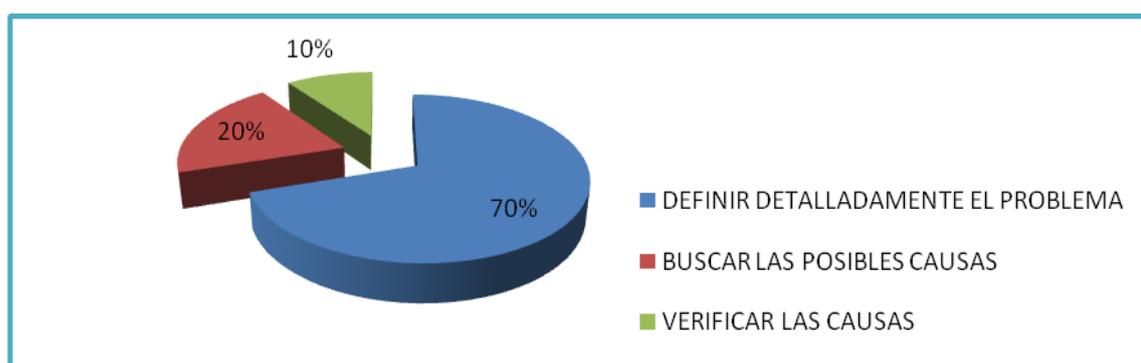
ENUMERE DEL 1 AL 3 EN ORDEN DE PRIORIDAD LOS PASOS QUE SIGUE PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

TABLA 28

DENOMINACIÓN	F	%
Definir detalladamente el problema	14	70
Buscar las posibles causas	4	20
Verificar las causas	2	10
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 28



ANÁLISIS

Los resultados muestran que el 70% de las secretarías consideran que la prioridad para solucionar un problema es definirlo detalladamente, mientras que el 30% manifiesta que hay que buscar posibles causas y verificarlas. Es evidente, que la investigación es un espacio de aprendizaje muy importante; ya que, todavía se cree que un problema se lo define y, no por el contrario se lo

soluciona buscando las mejores alternativas, sin determinar los culpables, sino, al contrario haciendo del proceso de gestión un espacio para evidenciar la capacidad y el talento.

2.5. TOMA DE DECISIONES

Dentro del proceso administrativo institucional la toma de decisiones aventuradas es un factor común entre los pequeños empresarios y por ende de las secretarías, ya que muchos no analizan de forma detallada los problemas y actúan con sus propios instintos e ilusiones, cuyo resultado es acertado muchas veces, y en otras afecta la rentabilidad y productividad en la empresa y el ámbito laboral. De ahí entonces las preguntas constantes: ¿Cómo saber que decisión tomar para arreglar un problema?. ¿Cómo hacemos para garantizar que cada una de nuestras decisiones sean acertadas?. ¿Cómo establecer un patrón que nos permita contar con la más alta probabilidad de éxito en la toma de las mismas?.

No existe un solucionario para nuestras inquietudes, ni una fórmula mágica que funcione para todo, pero hay que tomar en cuenta que existen elementos que determinan las cualidades de la información y establecen la importancia de las fuentes de las que provienen. Así: relevante, accesible, oportuna, precisa, imparcial, comprensiva, confiable y verificables, cuantificable entre otras; estos aspectos hacen que las decisiones sean estratégicas o no estructuradas. De ahí entonces se sentará las bases necesarias para poder analizar en qué fallamos, en el caso de que las cosas no vayan tan bien como quisiéramos, sea que nuestra empresa este conformada tan solo por un individuo, empresa familiar o un pequeño negocio con empleados y colaboradores.

PREGUNTA N° 29

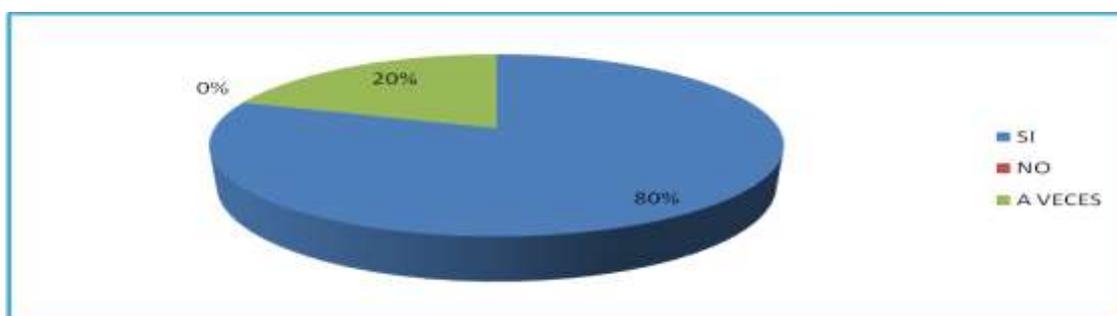
EN SUS FUNCIONES DIARIAS ¿TOMA DECISIONES BÁSICAS CON SERENIDAD Y EN FORMA OPORTUNA?

TABLA 29

DENOMINACIÓN	F	%
Si	16	80
No		
A veces	4	20
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 29



ANÁLISIS

De la encuesta se desprende que el 80% de las secretarías indican que sí toman decisiones con serenidad y en forma oportuna, mientras que el 20% manifiesta que en ocasiones. Este porcentaje es alto, si se toma en cuenta el tamaño de la muestra, lo que determina la necesidad de capacitar a este sector profesional.

2.5.1. Importancia de la toma de decisiones en equipo

Los sistemas de toma de decisiones tienen un valor en sí mismos como medio de clarificación, preferencias, fines y objetivos, constituyen una oportunidad para descubrir metas y no únicamente para continuar con las establecidas, en este contexto deben ser evaluados para establecer sus fortalezas dentro de la gestión administrativa institucional. Por lo tanto, este proceso es sumamente importante en la institución porque garantiza que no se pierda de vista los objetivos, la misión y la visión institucionales.

Muchos autores, manifiestan que, el intercambio profesional sigue siendo escaso precisamente por el desconocimiento del sistema de gestión institucional, aunque todos podamos coincidir en el hecho de implementar una toma de decisiones que apunte a solucionar los grandes problemas organizativos es imprescindible la profesionalización de las secretarías.

PREGUNTA N° 30

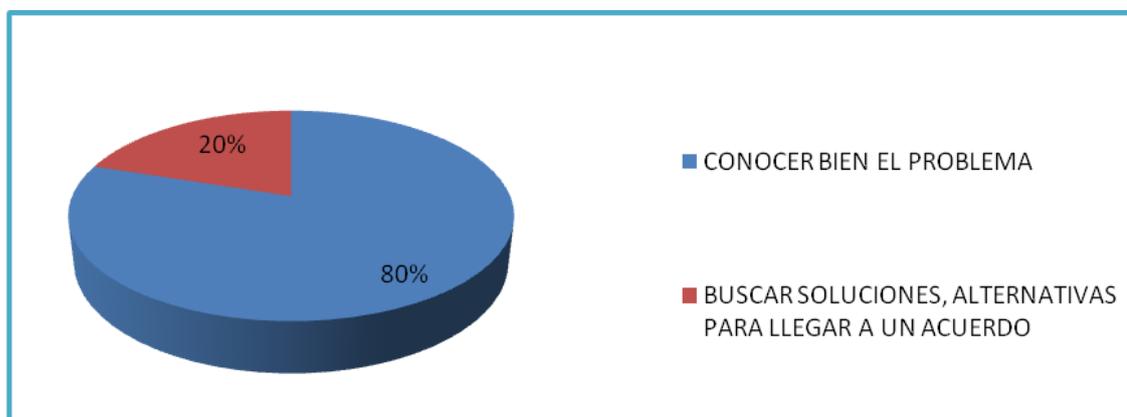
QUÉ PASOS SIGUE PARA REALIZAR UNA TOMA ACERTADA DE DECISIONES?

TABLA 30

DENOMINACIÓN	F	%
Conocer bien el problema	16	80
Buscar soluciones, alternativas para llegar a un acuerdo	4	20
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 30



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que el 80% de las secretarías consideran que para tomar decisiones es necesario conocer bien el problema, mientras que el 20% restante indica que hay que buscar soluciones y alternativas para llegar a un acuerdo. Conocer el problema, es requisito indispensable para tomar las mejores decisiones y fundamentalmente para que éstas sean parte del proceso de gestión administrativa institucional.

2.5.2. Barreras que impiden la toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso que pondera el beneficio de saber qué es lo conveniente para la empresa y su entorno; por ello, es importante mencionar que las barreras que impiden su puesta en ejecución fundamentalmente son las relaciones interpersonales. A veces los encargados de tomar decisiones están muy lejos de ser objetivos en la forma que recopilan, evalúan y aplican la información para elegir. Las personas tienen prejuicios que interfieren con una racionalidad objetiva.

Existen muchos prejuicios subjetivos que impiden que la toma de decisiones sea realmente un proceso institucional, más bien se juegan intereses personales que a futuro más bien parecen una ilusión de control: es creer que uno puede influir en las situaciones aunque no se tenga control sobre lo que va a ocurrir. Es frecuente que el comportamiento de altos directivos no encaje adecuadamente en el proceso de toma de decisiones porque lo toman como normal el hecho de la improvisación, inclusive no existe reciprocidad entre lo que dicen, disponen y hacen.

En el caso concreto de las secretarías, una gran mayoría cree que existe un proceso de toma de decisiones; pero, todos los días afectan problemas por la ejecución de tareas administrativas y no actividades inherentes a una agenda de desarrollo o una planificación.

Con la finalidad de contextualizar esta realidad se trae a mención lo siguiente: "En la toma de decisión no se debe desestimar el futuro. Cuando por ejemplo hablamos sobre una toma de decisión relacionada a los costos de una organización, al evaluar las alternativas, no se debe dar más importancia a los costos y beneficios a corto plazo que a los de largo plazo, puesto que el considerar únicamente los de corto plazo podría influir para dejar de lado aquellas variables de largo plazo, lo que también podría resultar en situaciones

negativas para la organización”¹⁰. Desestimar el futuro es, en parte, la explicación de los déficits presupuestarios gubernamentales, la destrucción ambiental infraestructura y servicios decadentes.

PREGUNTA N° 31

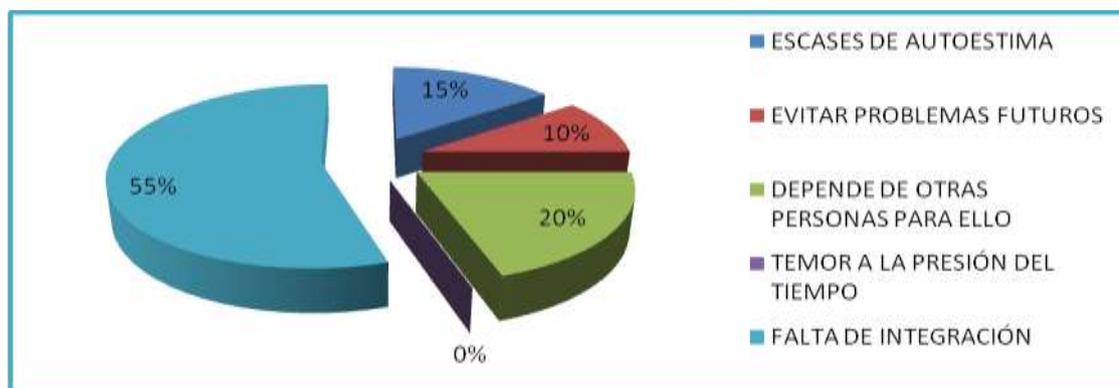
¿CUÁLES CONSIDERA QUE PUEDEN SER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES?

TABLA 31

DENOMINACIÓN	F	%
Escases de autoestima	3	15
Evitar problemas futuros	2	10
Depende de otras personas para ello	4	20
Temor a la presión del tiempo	0	0
Falta de integración	11	55
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 31



ANÁLISIS

Los resultados dan cuenta que el 55% de las secretarias consideran que una de las barreras para tomar decisiones es la falta de integración, mientras que un 20% es la dependencia de otras personas y el 25% por otros aspectos. La formación humana integral, es un ingrediente fundamental para garantizar el clima institucional, no olvidemos que el sentirnos bien en el trabajo es un parámetro que optimiza los resultados en el proceso de gestión.

¹⁰ EMITA: La toma de decisiones, 2001

2.5.3. Resultados obtenidos por la toma de decisiones

Para tomar una decisión, “no importa su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución; en algunos casos por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección puede tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización”¹¹.

La decisión que se tome acarreará consecuencias que pueden generar tensión, ansiedad y temor en los actores del proceso administrativo. Sin embargo, no debe ser el nivel emocional el que prime en el momento de decidir, lo que significa que la razón es el elemento fundamental en la toma de decisiones, para lo cual se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: situación a decidir, contexto emocional, posibles soluciones, factores necesarios para llevar a cabo la decisión (personas, equipo, presupuesto) y, finalmente poner en marcha la decisión de manera planeada, de manera que, el proceso garantice éxito a la organización. El proceso demuestra claramente la importancia de asumir los riesgos con mentalidad positiva y clara, dentro de los parámetros de evaluación y aprovechamiento de la capacidad de liderazgo.

PREGUNTA Nº 32

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

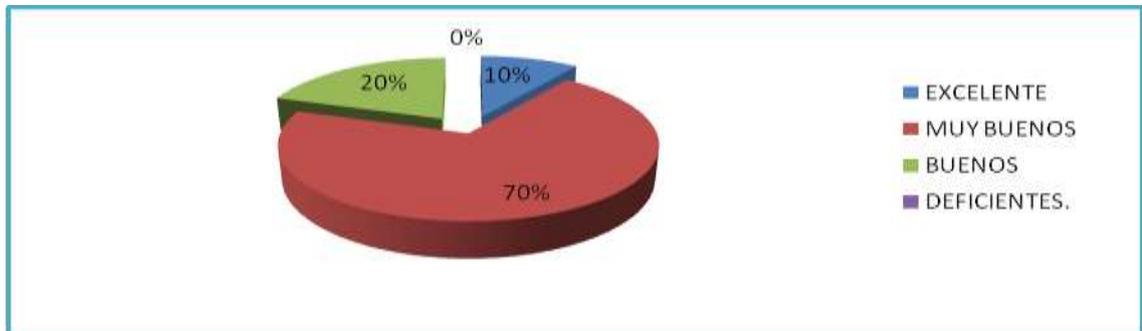
TABLA 32

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	2	10
Muy buenos	14	70
Buenos	4	20
Deficientes.		0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

¹¹ Documento online: http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones

GRÁFICO 32



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se desprende que el 70% de las secretarias consideran que los resultados del proceso de toma de decisiones son muy buenos, un 20% buenos y el 10% restante manifiesta que son excelentes. Existe una pequeña contradicción en la acepción del proceso de toma de decisiones, ya que las secretarias manifiestan que aportan únicamente con ideas, aspecto que se solucionará con la capacitación respectiva.

CAPÍTULO III:

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE YANTZAZA

3.1 IMAGEN PERSONAL DE LA SECRETARIA

La primera impresión que se lleva el cliente al llegar a la institución es la que le causa la secretaria, por lo cual siempre debe estar bien presentada, tener un aspecto agradable e impecable, con esto no se quiere decir que para ser secretaria se deba ser más o menos atractiva físicamente, sino que debe saber adaptar su estilo personal a las actividades que deberá llevar a cabo en el ejercicio de su trabajo. La secretaria está en contacto directo con el público, por esto debe poner especial empeño en el cuidado de su imagen y practicar las reglas higiénicas, así como también cuidar ciertos aspectos personales, tales como: manos y uñas bien cuidadas, cabello bien arreglado y el vestido pulcro y decente.

Vale destacar la importancia de cuidar el aspecto personal para que sea lo más agradable posible, ya que el aspecto físico está vinculado con una buena salud. La característica principal en su aspecto debe ser la discreción, tanto en el maquillaje, como en el peinado, los perfumes y demás accesorios. El maquillaje debe realzar las cualidades y esconder los defectos, por tanto ir maquillada sin que se note es lo ideal. El maquillaje debe ir acompañado de un peinado adecuado, acorde con la fisonomía propia, demostrando sobriedad y elegancia. El perfume debe ser discreto, suave y agradable. Es importante la adecuada higiene bucal y el buen aliento es obligatorio, por tanto se debe evitar comidas y condimentos fuertes.

PREGUNTA N° 34

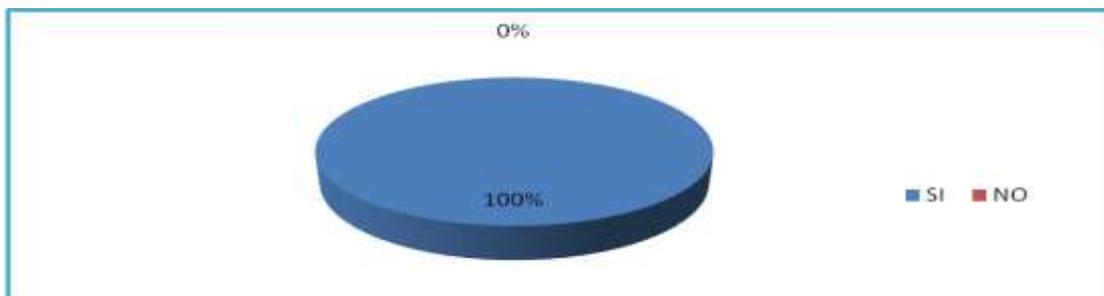
¿LA IMAGEN QUE PROYECTA USTED ANTE EL PÚBLICO ES POSITIVA?

TABLA 34

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No		0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 34



ANÁLISIS

Como se puede observar, las secretarías que trabajan en el I. Municipio de Yantzaza, proyectan una imagen positiva ante el público en un 100%, aspecto que debe guardar reciprocidad con el servicio que prestan.

3.1.1 La presentación diaria: Adicional a los factores mencionados anteriormente también se debe tomar en cuenta el vestuario discreto y elegante, el cual debe ser natural y con cierta elegancia; sin exageraciones y estridencia, más bien debe elegir modas sencillas de corte clásico y de buena tela, pero no deportiva. Lo ideal es que todo el conjunto encaje tanto por su color como por la hechura y el estilo. Teniendo presente algunas cualidades para poder desenvolverse como una buena profesional, entre las más importantes debemos destacar: *La iniciativa y capacidad de trabajo, compromiso, control de las emociones, discreción, adaptabilidad, etc.*

PREGUNTA Nº 35

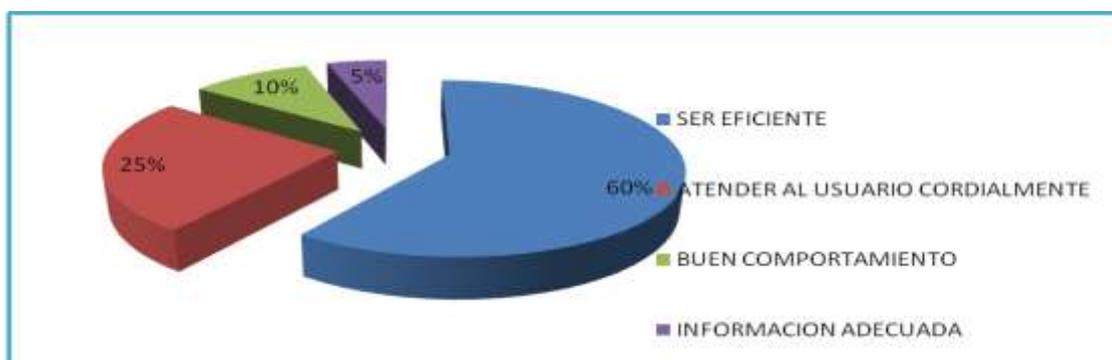
¿EXPRESA LOS ASPECTOS QUE FAVORECEN LA IMAGEN DE LA SECRETARIA?

TABLA 35

DENOMINACIÓN	F	%
Ser eficiente	12	60
Atender al usuario cordialmente	5	25
Buen comportamiento	2	10
Información adecuada	1	5
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 35



ANÁLISIS

Como se indica en el acápite anterior lo que realmente complementa la imagen de una buena secretaria es el servicio que presta a la colectividad, situación que en este caso es una fortaleza en el Municipio, ya que 60% manifiesta que ser eficiente favorece la imagen de la profesional.

3.1.2 La puntualidad: Debe ser siempre puntual tanto a la hora de entrada como en el cumplimiento de los horarios asignados a cada tarea, esto favorecerá su imagen y logrará el respeto de quienes conforman la institución.

PREGUNTA Nº 36

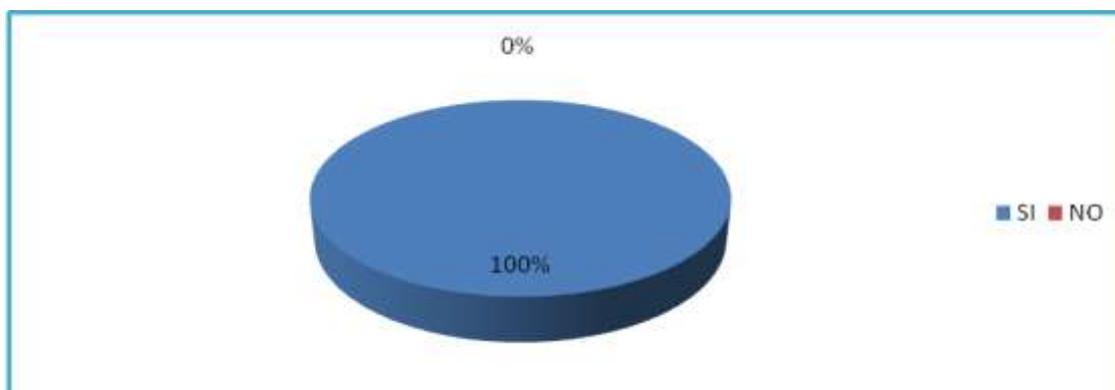
¿CONSIDERA QUE LA PUNTUALIDAD ES UNO DE LOS VALORES QUE DEBE POSEER LA SECRETARIA?

TABLA 36

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 36



ANÁLISIS

Como se indica en el gráfico, la puntualidad es un valor indispensable en las secretarías (100 %), convirtiéndose en una fortaleza en la institución a la que pertenezca.

La puntualidad a más de ser un valor muy importante en el ámbito personal y profesional es una actitud inteligente por parte de la secretaria en razón del puesto que desempeña, ya que la coordinación siempre estará garantizada por el desenvolvimiento de esta figura profesional.

El ser siempre puntual en el cumplimiento de los horarios y funciones asignadas, dinamizará el proceso de gestión institucional.

PREGUNTA N°37

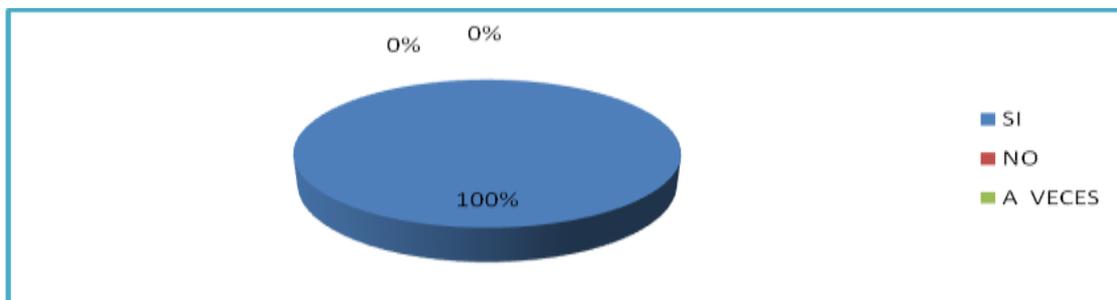
¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

TABLA 37

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
A veces	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 37



ANÁLISIS

El 100% de las secretarías, señala que la puntualidad en el trabajo es indispensable, y de ello dependerá otras oportunidades de trabajo.

3.1.3 Espíritu creativo: La creatividad nos lleva a crear cosas nuevas, un mundo de posibilidades por explorar y a dar una aplicación correcta de todo eso que encontramos novedoso. Todas las personas creativas son dinámicas por naturaleza y con mucho entusiasmo, además de tener ese empuje necesario a la hora de realizar cualquier actividad y alcanzar sus metas, son felices realizando su trabajo.

PREGUNTA N° 38

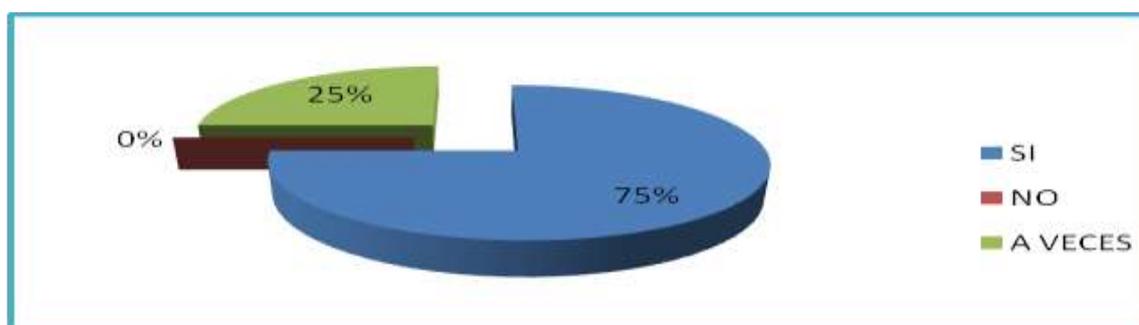
¿TIENE USTED ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA 38

DENOMINACIÓN	F	%
Si	15	75
No		0
A veces	5	25
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 38



ANÁLISIS

Se puede observar en el gráfico que el 75%, tienen un espíritu creativo; y el 25% afirma que a veces. El papel de la secretaria, en cierto sentido es estratégico, pues ocupa una posición muy especial en la estructura organizativa institucional.

PREGUNTA N° 39

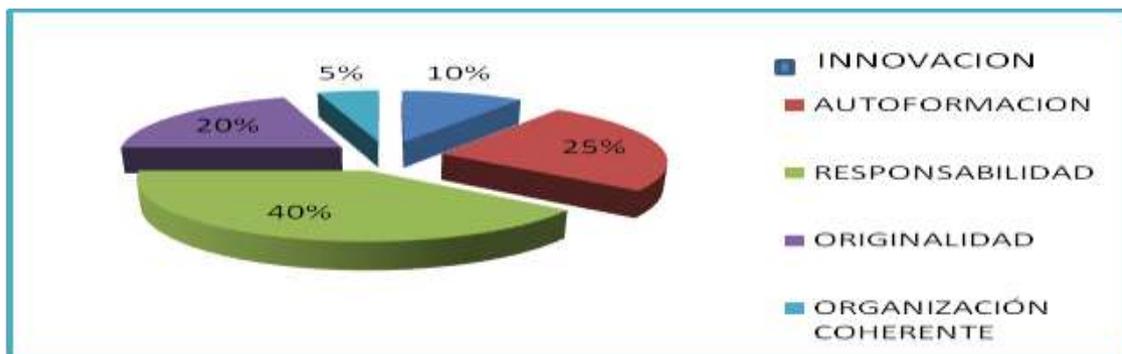
¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LOS PUNTOS FUNDAMENTALES PARA TENER ESPÍRITU CREATIVO?

TABLA 39

DENOMINACIÓN	F	%
Responsabilidad	10	50
Autoformación	6	25
Originalidad	3	20
Organización coherente	1	5
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 39



ANÁLISIS

Como se demuestra en la investigación realizada el 50% de las encuestadas manifiestan que la responsabilidad es un punto clave para lograr un espíritu creativo. Mientras que, 25% y 20% respectivamente indican que la autoformación y originalidad también contribuyen al logro de este objetivo.

El trabajo requiere mucho control y autodominio sobretodo en los momentos de sobrecarga de trabajo por lo que no es extraño que algo no salga como estaba previsto. De ahí entonces la necesidad de contar con un espíritu creativo, que conjugue las habilidades y capacidades profesionales. Cuando hay creatividad se solucionan los problemas dentro de un proceso de gestión coherente con la misión, visión y objetivos institucionales.

3.2 ÉTICA Y VALORES

Ética es la forma en que cada persona interpreta las normas morales, es decir, es la forma en la que se cumple una norma que esta dispuesta por el mundo exterior, de tal manera que una persona es ética si cumple con las reglas o normas morales impuestas por la sociedad. Moral: Es un conjunto de normas que se estableció desde nuestros antepasados en la cual hace referencia a las cosas que para ellos son “buenas” o “malas”¹²

Conviene entonces diferenciar, entre los términos ética y moral: aunque en el habla común suelen ser tomados como sinónimos, se prefiere el empleo del vocablo moral para designar el conjunto de valores, normas y costumbres de un individuo o grupo humano determinado. Se reserva la palabra ética, en cambio, para aludir al intento racional (vale decir, filosófico) de fundamentar la moral entendida en cuanto fenómeno de la moralidad.

Los valores: se expresan en un conjunto de actitudes que, en definitiva se intentarán trabajar en todo proceso. Las actitudes son definidas como una predisposición estable de la interioridad que el ser humano adquiere, a partir de los valores en los que cree, y que le hacen reaccionar o comportarse, favorable o desfavorablemente ante realidades vividas: ideas, situaciones, personas o acontecimientos. Son realidades que intervienen directamente en la conducta y

¹² Documento en línea: <http://es.shvoong.com/humanities/1656534-que-es-la-ética>, 25 agosto, 2007

en la acción de las personas; definen la personalidad, rigen la actividad cotidiana y constituyen la estructura básica del comportamiento social.

Otros elementos que se pueden tomar en cuenta son: La alegría, el amor, la cortesía, la fraternidad, la amabilidad, el autodominio, la paciencia, el interés y responsabilidad, dotes de organización, diplomacia, tenacidad, fiabilidad, previsión, pulcritud, seguridad, estabilidad emocional y equilibrio interno, memoria, inteligencia, espíritu de colaboración, capacidad de atención, sinceridad y buena educación. El poner en práctica todos estos valores se reflejarían en el trato con el jefe, los clientes, las visitas, con los compañeros de trabajo en fin con todas las personas que acudan a la Institución. Recuerden que la secretaria es la imagen de la entidad, en este caso del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza.

3.2.1 La responsabilidad: Dentro de una institución la Secretaria Ejecutiva debe involucrarse a fondo con su trabajo, debe cumplir con responsabilidad las tareas a ella encomendadas, entregando a tiempo los informes o las actas en la hora y en la fecha indicada.

PREGUNTA N° 40

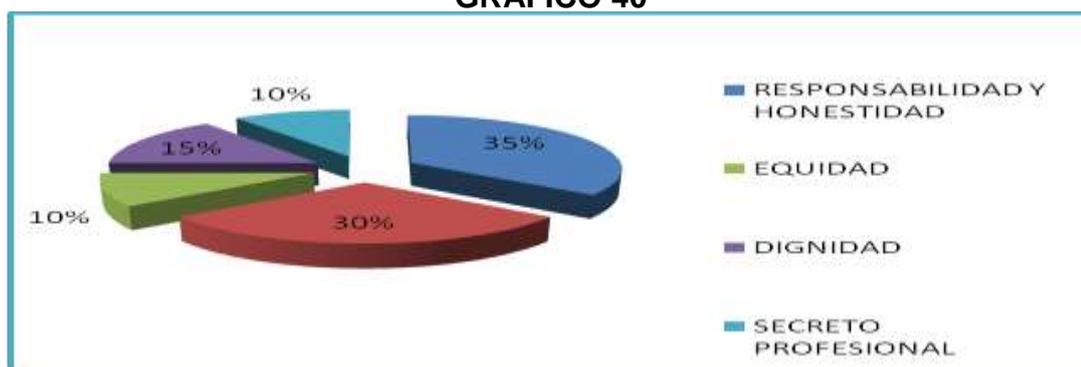
DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA EN DONDE LABORA?

TABLA 40

DENOMINACIÓN	F	%
Responsabilidad y honestidad	7	35
Comportamiento profesional y honradez	6	30
Equidad	2	10
Dignidad	3	15
Secreto profesional	2	10
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 40



ANÁLISIS

Los valores no son aspectos circunstanciales o colaterales sino que está inscrito en lo medular de la acción humana y por lo mismo, en la institución motivo de la investigación la misión fundamental es el servicio a la colectividad. Por ello, resulta de vital importancia profundizar respecto a qué son los valores y cómo estimular su aplicación en la vida profesional.

Consecuentemente, de la lista de valores enunciados en la tabla se destaca que la responsabilidad pondera la excelencia en la vida profesional con un 35%, luego se ubica al comportamiento profesional y honradez con el 30%, seguido de la dignidad con un 15% y finalmente los dos últimos con un porcentaje del 10% correspondientes a la equidad y secreto profesional.

Por tanto, no es necesario sólo uno y otro valor, ya que los valores se expresan en un conjunto de actitudes que, en definitiva se intentarán aplicar en la vida profesional. Las actitudes son definidas como una predisposición estable de la interioridad que el ser humano adquiere, a partir de los valores en los que cree, y que le hacen reaccionar o comportarse, favorable o desfavorablemente ante realidades vividas: ideas, situaciones, personas o acontecimientos. Son realidades que intervienen directamente en la conducta y en la acción de las personas; definen la personalidad, rigen la actividad cotidiana y constituyen la estructura básica del comportamiento social.

3.2.2 El Respeto: Es un medio eficaz para alcanzar los objetivos, a nadie le gusta ser maltratado, marginado, ignorado. Una persona amable es aquella que por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser respetada.

3.2.3 El Entusiasmo y el Optimismo: Una de las mejores satisfacciones que puede tener un jefe es la tranquilidad de saber que cuando asigne un encargo a su secretaria, este se realizará, aún cuando resulte, monótono, con resultados que no se los ve de inmediato, ahí es cuando la secretaria debe ser

tenaz y perseverante, no se debe dejar vencer por el desanimo, aburrimiento y cansancio.

PREGUNTA N° 41

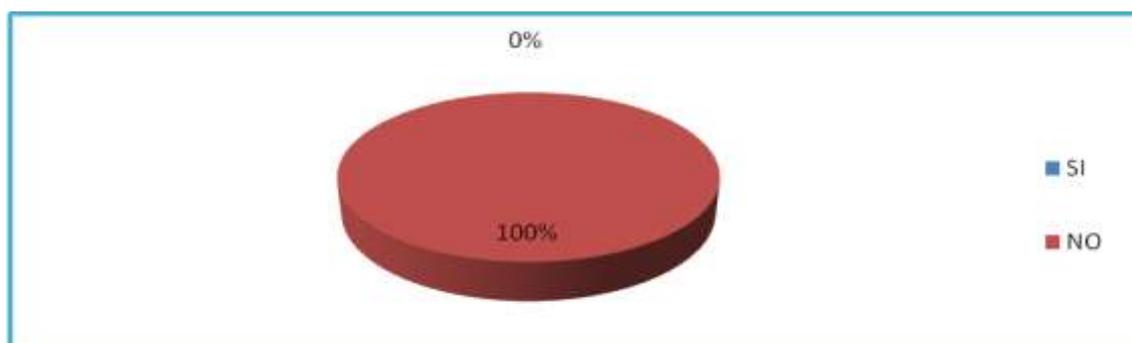
¿CREE USTED QUE LA REMUNERACIÓN QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ÉTICO DENTRO DE LA EMPRESA?

TABLA 41

DENOMINACIÓN	F	%
Si	0	0
No	20	100
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 41



ANÁLISIS

Al respecto, constituye una fortaleza para la institución el que luego de aplicada la encuesta el 100% de las secretarías, indiquen que el cumplimiento cabal de sus funciones no tiene que ver con la remuneración que perciben.

Todos los valores pueden estar presentes o no en una sociedad en un determinado momento. La vivencia de esos valores se ha cristalizado en diferentes normas de conducta que guían la formación y el ejercicio moral de las profesionales en el campo secretarial.

3.2.4 Lealtad a la empresa: Las principales cualidades éticas que debemos destacar son la *lealtad y la fidelidad*. Ser leal significa que la secretaria es fiel y sincera con su jefe y esta lealtad no debe limitarse solamente a su jefe, sino a la institución, que se identifique con sus objetivos y sus políticas ya que sinceramente desea que tenga éxito y trabaja para que se alcancen. En su trabajo la secretaria tiene acceso a información reservada que tiene que ver con el desarrollo de la entidad, por lo tanto la secretaria no puede en ningún caso divulgar algún tipo de información.

3.2.5 Honestidad: La Secretaria Ejecutiva debe ser leal y fiel porque tiene acceso a información reservada con el desarrollo de la entidad. Siempre debe ser honesta en sus actos ya que honestidad no significa solamente el no robar, sino también ser honesta con nuestro trabajo, cumplirlo a cabalidad, no deberíamos necesitar que nuestro jefe este observándonos para trabajar.

3.3 Relaciones Humanas

3.3.1 Atención al Cliente Interno y Externo.- Con mucha razón se dice que el insumo más importante para competir y permanecer en el mercado es el cliente, por ello existen estrategias que permiten obtener el máximo de eficiencia y productividad, conceptos estos que se alcanzan única y exclusivamente por la excelente calidad de servicio que reciba o preste, quien de una u otra manera, esté ligado a una organización. La atención al cliente sea éste interno como externo demanda un alto grado de compromiso con lo que se hace.

Esto conlleva a aplicar políticas definidas de análisis y evaluación permanente de los procesos administrativos y productivos de sus interrelaciones, para lograr la efectividad en los productos o servicios que la organización genera. De hecho el brindar un excelente servicio involucra a todos los que conforman los diferentes estamentos institucionales, en los que el elemento humano es el

único que hará posible que cada cliente o consumidor sea considerado en sus necesidades individuales. Sus conocimientos culturales podrán ser identificados en sus expresiones de sobriedad, elegancia, o sencillez.

La secretaria deberá asumir una postura inteligente, razonada, para que haga de su labor de atención al cliente una misión de excelentes resultados, tomando en cuenta actitudes y respuestas concretas positivas:

- Respetar a todo ser humano.
- Dar a la gente la importancia que merece.
- Ocultar los problemas personales con una sonrisa.
- Ser paciente, manifestar actitudes comprensibles y afables.
- Escuchar atentamente.
- Llamar a los clientes y compañeros de trabajo por su nombre.
- Sonreír sincera y oportunamente.
- Definir claramente el vocabulario que debe utilizar.
- Irradiar entusiasmo y buena voluntad.
- Ser atento, amable y cordial con todo su público; y,
- Tener seguridad en la toma de decisiones.

3.3.2 Comunicación interpersonal: Es la relación existente entre los elementos de la comunicación, lo hacen dinámico (emisor - receptor) emite y recibe el mensaje de manera responsable, en el ánimo de acercarse al nivel óptimo de perfección, al que se llega cuando se logra un proceso coherente.

El Pensamiento un elemento importante de la comunicación: Este no constituye la cantidad de información que tenga, sino es más bien como funciona la mente, para dar respuestas adecuadas ante las situaciones que se presenten. De ahí entonces que sea necesario desarrollar capacidades como el juicio, el análisis, la crítica, la conceptualización la creatividad y la memoria.

PREGUNTA N° 42

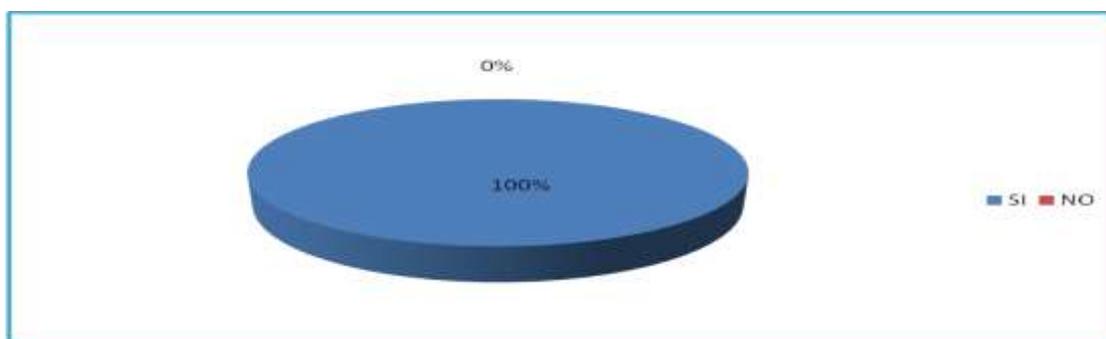
¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

TABLA 42

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 42



PREGUNTA N° 43

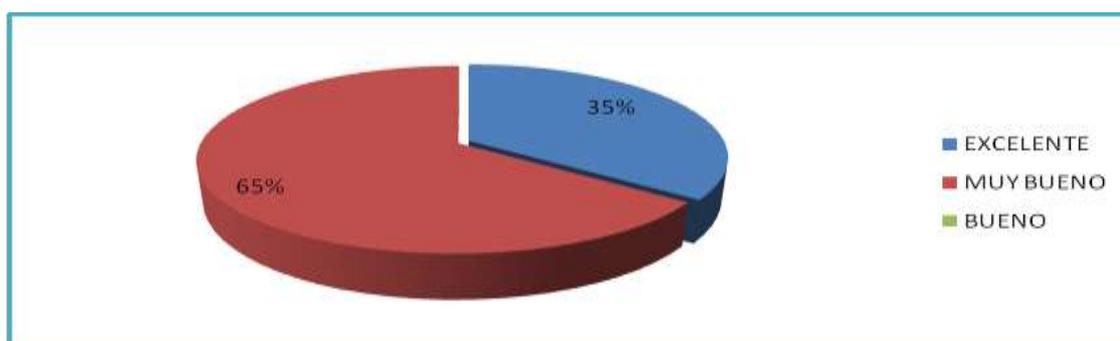
¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?

TABLA 43

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	7	35
Muy bueno	13	65
Bueno	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 43



PREGUNTA N° 44

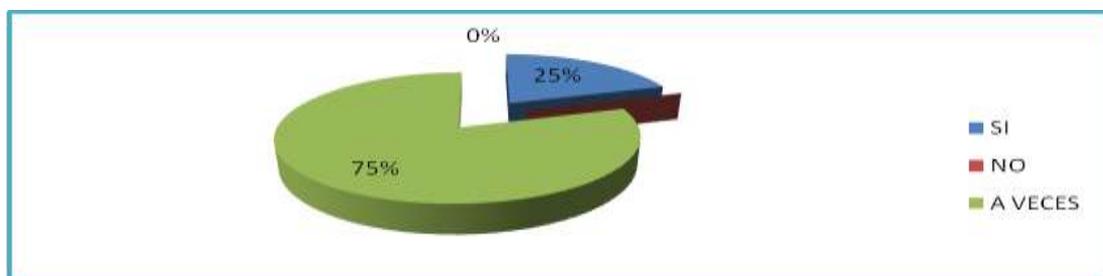
EL ENTUSIASMO ES LA CLAVE DEL ÉXITO, ¿LO DEMUESTRA AL MOMENTO DE EJECUTAR SU TRABAJO?

TABLA 44

DENOMINACIÓN	F	%
Si	15	75
No	0	0
A veces	5	25
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 44



ANÁLISIS

En el gráfico 42, se observa que el 100% de las secretarías demuestran responsabilidad en sus funciones; de la misma manera en el gráfico 43 se demuestra que las encuestadas manifiestan llevar una muy buena (65%) y excelente (35%), relación de respeto con sus compañeros y superiores; y, finalmente en el gráfico 44 se explicita que el entusiasmo es la clave del éxito, al momento de de ejecutar sus trabajos (75%).

Saber el por qué de nuestra conducta permite entender más las razones que mueven a una persona a actuar de determinada manera y, por tanto, facilita el manejo del comportamiento en diferentes situaciones.

“La motivación es un proceso mediante el cual las personas se sienten impulsadas a realizar determinadas actividades dirigidas a la consecución de un objetivo”¹³.

¹³ GONZÁLEZ Beatriz, y otras. Procedimientos de Oficina, Una nueva dimensión secretarial, (1996) Grupo Editorial Norma Educativa

La información estadística que antecede, demuestra claramente que las secretarias están motivadas en el ejercicio profesional y por tanto, sienten entusiasmo en el cumplimiento de su trabajo, situación que se refleja en el trato con sus superiores y compañeros.

PREGUNTA Nº 45

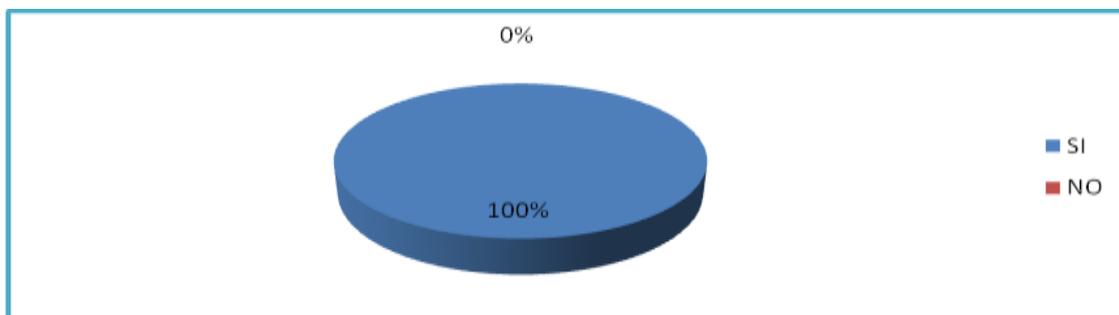
¿CONSIDERA USTED QUE EL OPTIMISMO CONTRIBUYE PARA ENCONTRAR SOLUCIONES, VENTAJAS Y POSIBILIDADES EN EL TRABAJO?

TABLA 45

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 45



ANÁLISIS

La actitud es la posición que se asume frente a personas o situaciones y puede ser positiva, negativa o indiferente, el reto está en conseguir lo que uno se propone y, para esto es necesario entender que “la clave de la actitud mental positiva es lograr controlar el pensamiento, pensar en cosas positivas y agradables, recordar los logros obtenidos, el ser humano al manejar su pensamiento, puede buscar cómo crecer y desarrollarse”¹⁴.

¹⁴ GONZÁLEZ Beatriz, y otras. Procedimientos de Oficina, Una nueva dimensión secretarial, (1996) Grupo Editorial Norma Educativa

De ahí entonces que, como afirman las encuestadas el entusiasmo llamado también actitud mental positiva favorece en un 100% el desempeño profesional.

3.3.3 Atención Telefónica.- En el desempeño profesional de la secretaria surgen algunos instrumentos como requerimientos básicos para el cumplimiento de sus obligaciones, el teléfono, éste aparato ha recobrado cada día mayor importancia para las organizaciones pues es el canal que les permite establecer una comunicación perfecta con los usuarios. El teléfono es aquella herramienta de trabajo para la secretaria de ahí que su uso correcto sea su responsabilidad.

3.3.4 Integración de actividades de trabajo. La aparición y desarrollo de nuevas formas de organización del trabajo es un proceso complejo, en el que interviene una variedad de factores íntimamente imbricados entre sí. Factores, entre los que hay que tener en cuenta la competitividad de los mercados, las transformaciones en los productos, los diferentes sectores de producción y de servicios, la utilización de nuevas tecnologías, el nivel de cualificación y competencia profesional de la fuerza de trabajo, el modelo de relaciones industriales dominante, entre otras.

De ahí entonces que en la integración al trabajo suele afirmarse, que los cambios en la organización del trabajo se están hoy produciendo como resultado de la introducción de nuevas tecnologías, particularmente de aquellas ligadas al desarrollo de la microelectrónica. Pero no hay que olvidar, al mismo tiempo, que esta influencia de la tecnología tiene un carácter bastante menos determinista de lo que a menudo se piensa; precisamente porque están todos esos otros factores que condicionan de manera importante el resultado final.

PREGUNTA N° 46

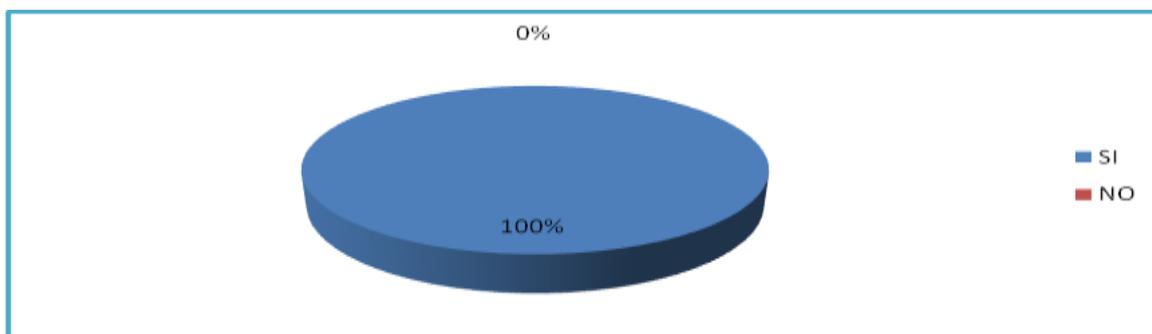
¿CREE USTED QUE LA LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR TANTO EN LOS ACTOS DE SU VIDA PERSONAL COMO PROFESIONAL?

TABLA 46

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 46



ANÁLISIS

Los resultados de la encuesta realizada se puede observar en el gráfico que el 100% afirma que la lealtad a la empresa es un valor que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional.

Los valores del ser humano son primordiales en todos los ámbitos de la vida personal y publica de las personas. Siendo uno de sus principios básicos que las personas son seres racionales que poseen en sí mismas capacidad para hallar la verdad y practicar el bien.

PREGUNTA N° 47

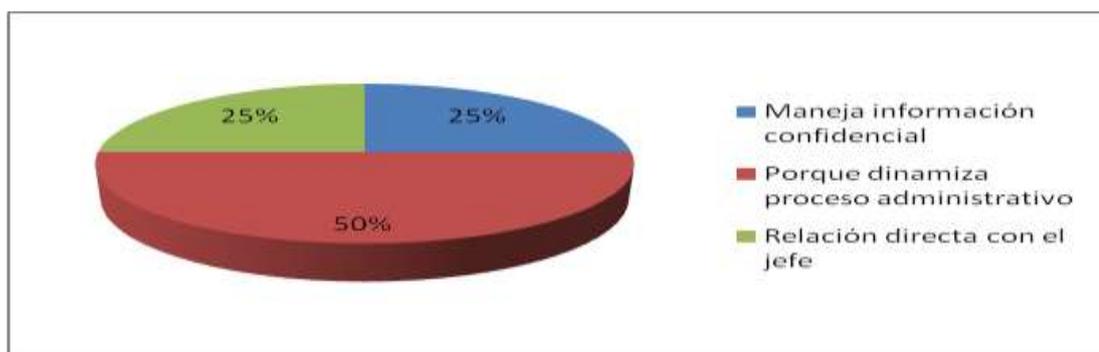
¿CUÁL CONSIDERA USTED QUE ES LA RAZÓN MÁS IMPORTANTE POR LA QUE LA HONESTIDAD DEBE FORMAR PARTE DEL TRABAJO DIARIO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?

TABLA 47

DENOMINACIÓN	F	%
Maneja información confidencial	5	25
Porque dinamiza proceso administrativo	10	50
Relación directa con el jefe	5	25
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 47



ANÁLISIS

De la encuesta realizada se puede observar en la tabla que el 50% afirma que la razón más importante para que la honestidad forme parte del trabajo diario de la secretaria se debe a que dinamiza el proceso administrativo; el 25% se manifiesta porque maneja información confidencial y el 25% debido a que tienen una relación directa con el jefe. Existen valores sin los cuales la figura profesional no sería nada, la lealtad y la fraternidad, nos lleva a descubrir que somos humanos en un mismo nivel, para disponernos con acción a la solidaridad y a la fraternidad, para formar una comunidad empresarial nueva, participativa y de colaboración, en la que no debemos participar como empleados, sino como verdaderos propietarios de una visión organizativa.

PREGUNTA Nº 48

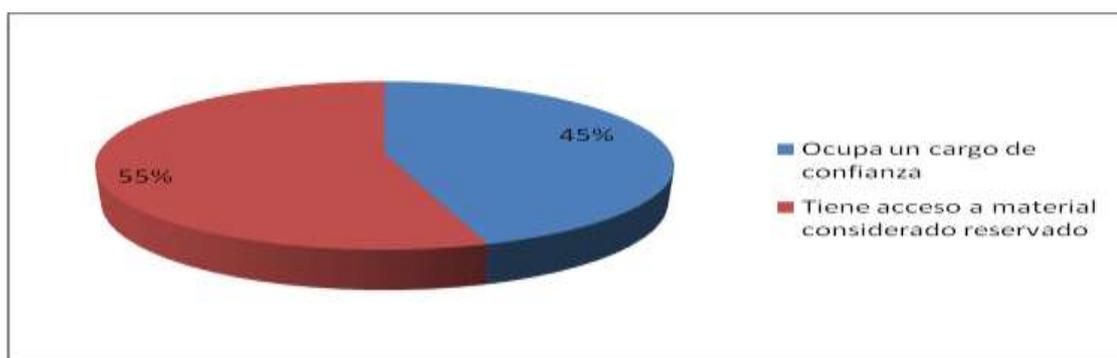
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LA SECRETARIA POSEA DISCRECIÓN EN SUS LABORES DIARIAS? SEÑALE

TABLA 48

DENOMINACIÓN	F	%
Ocupa un cargo de confianza	9	45
Tiene acceso a material considerado reservado	11	55
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 48



ANÁLISIS

Los resultados obtenidos, nos dan cuenta que la discreción es fundamental, en las labores diarias de la secretaria, principalmente por lo que se tiene acceso a material reservado o confidencial (55%), y el 45% porque se ocupa un cargo de confianza.

La discreción se debe exigir a todos los trabajadores de una empresa mientras presten servicios en ella, la discreción es entendida como la prudencia, oportunidad o circunspección sensata para formar un juicio de valor o tacto para hablar u obrar, dicho de esta manera la discreción es una de las cualidades más importantes de la secretaria y de todo ser humano ya que es un don “expresarse con agudeza, ingenio y oportunidad”¹⁵. Hablar en su momento y lo que se debe, constituye una virtud que puede marcar el éxito en la vida profesional y personal.

PREGUNTA N° 49

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

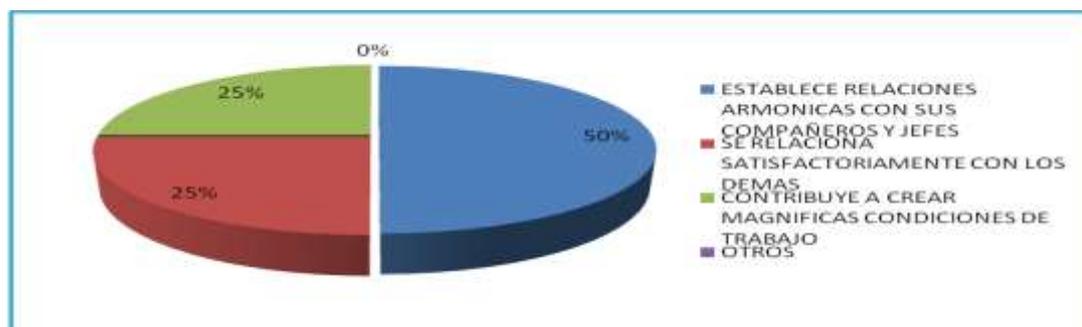
¹⁵ VARIOS Autores: Secretaria Ejecutiva, Cultural de ediciones – Tomo I pág. 119

TABLA 49

DENOMINACIÓN	F	%
Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefes	10	50
Se relaciona satisfactoriamente con los demás	5	25
Contribuye a crear magnificas condiciones de trabajo	5	25
Otros	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 49



ANÁLISIS

Las relaciones humanas hacen énfasis a la buena educación, la secretaria debe demostrar buena educación y cortesía en todo momento (50%), en el trato con los clientes, las visitas, con el jefe, con los compañeros de trabajo en fin con todas las personas que acudan a la empresa van marcando su vida profesional. Recuerden que la secretaria es la imagen de la institución.

En su trabajo la secretaria tiene acceso a información reservada que tiene que ver con el desarrollo de la empresa; por lo tanto, la secretaria no puede divulgar ningún tipo de información.

Siempre debe ser honesta en sus actos ya que la honestidad no significa solamente el no robar, sino también ser honesta con en el trabajo, cumplirlo a cabalidad, no deberíamos necesitar que nuestro jefe este observándonos para trabajar, la responsabilidad y el respeto es esencia el requisito indispensable para tener éxito.

PREGUNTA N° 50

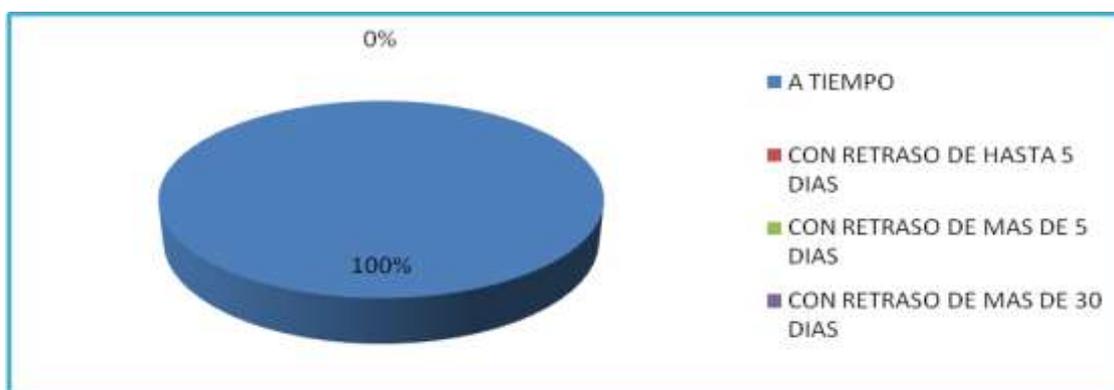
¿CUANDO ALGÚN CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN POR ESCRITO, SU ATENCIÓN HA SIDO?

TABLA 50

DENOMINACIÓN	F	%
A tiempo	20	100
Con retraso de hasta 5 días	0	0
Con retraso de más de 5 días	0	0
Con retraso de más de 30 días	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 50



ANÁLISIS

El 100% del personal encuestado manifiesta que cuando un cliente solicita información por escrito, la atención ha sido a tiempo. Con mucha razón se dice que el insumo más importante para competir y permanecer en el mercado es el cliente, por ello existen estrategias que permiten obtener el máximo de eficiencia y productividad, conceptos estos que se alcanzan única y exclusivamente por la excelente calidad de servicio que reciba o preste, quien de una u otra manera, esté ligado a una organización.

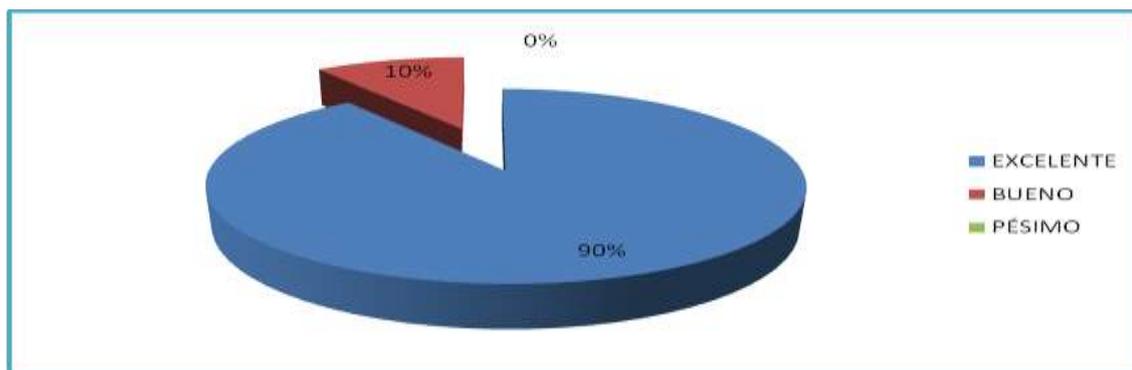
PREGUNTA N° 51

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

TABLA 51

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	18	90
Bueno	2	10
Pésimo	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 51**ANÁLISIS**

El cuadro que antecede demuestra claramente que el 90% de las secretarías están consientes que el trato que deben recibir los clientes debe ser necesariamente excelente. Sin embargo un 10% afirma que debe ser bueno, esto amerita obviamente más capacitación para esta figura profesional. La secretaria deberá asumir una postura inteligente, razonada, para que haga de su labor de atención al cliente una misión de excelentes resultados, tomando en cuenta actitudes, respuestas concretas y positivas.

PREGUNTA N° 52

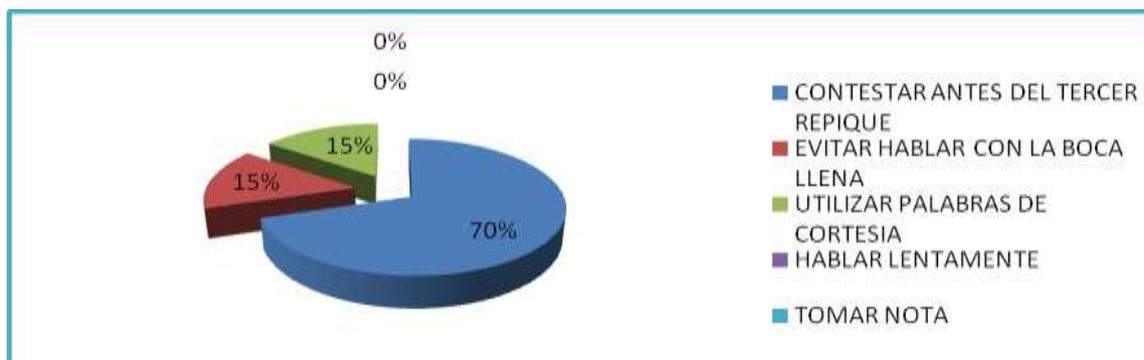
CUANDO UN CLIENTE REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA?

TABLA 52

DENOMINACIÓN	F	%
Contestar antes del tercer repique	14	70
Evitar hablar con la boca llena	3	15
Utilizar palabras de cortesía	3	15
Hablar lentamente	0	0
Tomar nota	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
 ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 52



ANÁLISIS

Los resultados de la investigación demuestran claramente que el 70% de las secretarías conocen técnicas de atención telefónica y por tanto, saben cómo actuar frente al aprovechamiento de este aparato de oficina; y el 30% respectivamente quienes no tienen mayor conocimiento de cómo hacerlo.

Es importante manifestar que el desempeño profesional de la secretaria surgen algunos instrumentos como requerimientos básicos para el cumplimiento de sus obligaciones, el teléfono, éste aparato ha cobrado cada día mayor importancia para las organizaciones, pues es el canal que les permite establecer una comunicación perfecta con los usuarios.

PREGUNTA Nº 53

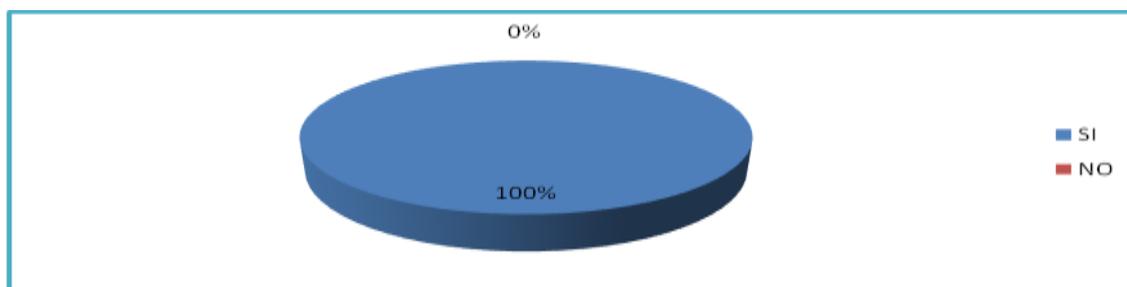
¿A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA, CONSIDERA IMPORTANTE EL TRATO CORDIAL CON LOS USUARIOS DE LA EMPRESA?

TABLA 53

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100
No		0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 53



ANÁLISIS

La promoción empresarial e institucional se comprueba por el esfuerzo consciente de alcanzar un determinado nivel de intercambio con un público objetivo definido, los elementos que constituyen una empresa son: los seres humanos, los bienes materiales y las relaciones, analizando éstos aspectos se manifiesta que el 100 % de secretarías considera importante el trato cordial con los usuarios de la empresa; ya que es una unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer la actividad empresarial.

PREGUNTA N° 54

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

PREGUNTA N° 55

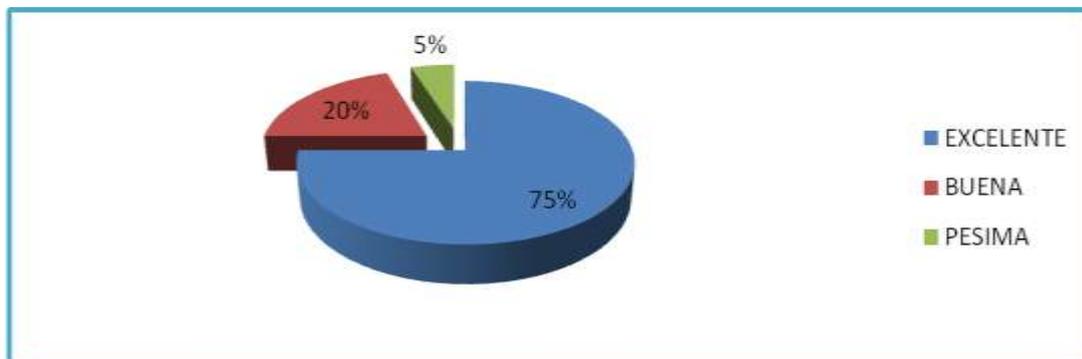
LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

TABLA 55

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	15	75
Buena	4	20
Pésima	1	5
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 55



ANÁLISIS

El 75% de las secretarias manifiestan que la comunicación con sus jefes es excelente; el 20% buena y el 5% es pésima o no mantienen comunicación con sus superiores; de ahí que se debe comprender la importancia de comunicarse en forma positiva o negativa, inciden o están alrededor de un eficaz proceso de comunicación. La tarea comunicativa es dar participación a otro de lo que posee, situación que cuando es recíproca significa un intercambio, de ahí que, nuestro lenguaje debe ser correcto para que haya calidad de comunicación.

PREGUNTA Nº 56

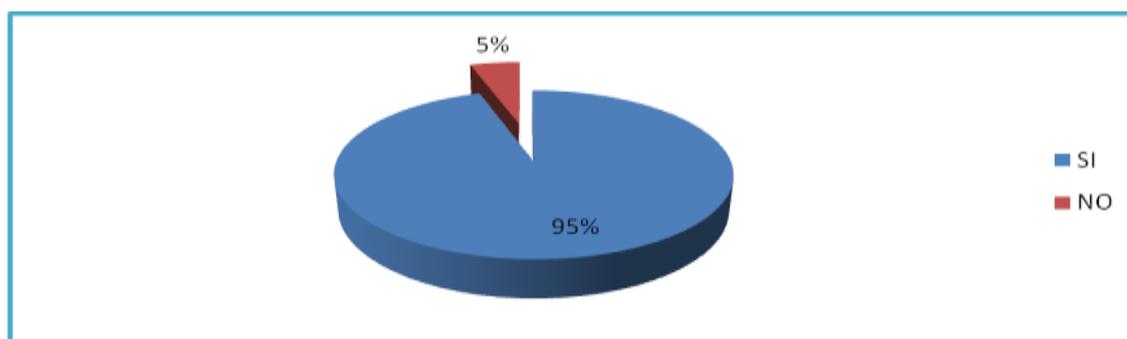
¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

TABLA 56

DENOMINACIÓN	F	%
Si	19	95
No	1	5
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 56



PREGUNTA N° 57

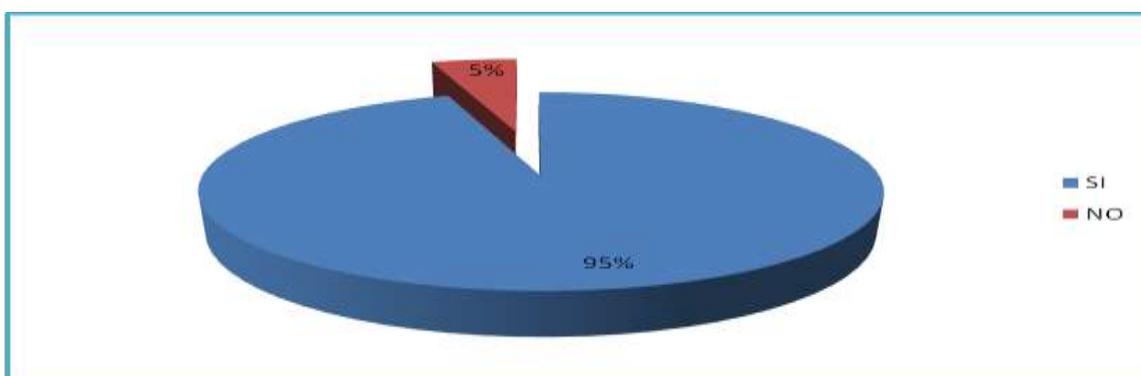
¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

TABLA 57

DENOMINACIÓN	F	%
Si	19	95
No	1	5
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 57



ANÁLISIS

La tabla 56 resalta que el 95% del personal encuestado tiene buenas relaciones de trabajo con sus compañeros y el 5% no lo tienen. En la tabla 57 se puede apreciar que el 95% de las secretarías se integran fácilmente en las actividades del trabajo mientras que el 5% no lo hace.

Con tales antecedentes se debe resaltar que los seres humanos somos entes sociales por naturaleza. Sin embargo, no siempre la simple facultad de hablar hace posible la comunicación, expresar pensamientos, emociones y sentimientos en más de una ocasión constituye una situación aterradora.

La comunicación es un proceso esencial en las relaciones interpersonales y comerciales, la comunicación da vida a la familia y a toda institución social,

económica, política o religiosa, todos queremos lograr un propósito al comunicarnos y su fin último es precisamente integrarnos con facilidad para cumplir una actividad laboral.

Si no hay comunicación no existe relación de ninguna índole, las personas no saben hacia donde van, no pueden coordinar sus actividades, no tienen objetivos, no pueden compartir experiencias.

Para esto, es necesario poder contar con información veraz del pasado, del presente y del futuro. Esta información le sirve como referencia y es la base para tomar decisiones. La efectividad de las decisiones dependerá de que estas estén basadas en información completa, relevante y al día.

3.4 Autoestima.

La cultura ha generado una tendencia a valorar a los demás, más que a nosotros mismos y a generalizar conductas que se consideran aceptadas por otras personas, inclusive a costa de nuestros propios intereses. Los esfuerzos por no asumir actitudes consideradas como egoístas llevan a adoptar posiciones modestas.

Quererse a sí mismo es fundamental para el desarrollo armónico de una persona, este sentimiento debe traducirse en hechos concretos, empezando por el cuidado personal expresado en el vestido, el arreglo personal y el cuidado de la salud. Lamentablemente, nos hemos quedado en el cuidado de los aspectos físicos, descuidando conductas que contribuyen a mejorar los sentimientos de auto respeto, autoconfianza, amor por sí mismo, en resumen la autoestima, que es en sí aprender a valorarse como ser humano en un contexto de respeto a las diferencias individuales.

En las siguientes líneas se hace el análisis de los resultados en lo que corresponde a la formación humana de la secretaria.

PREGUNTA N° 58

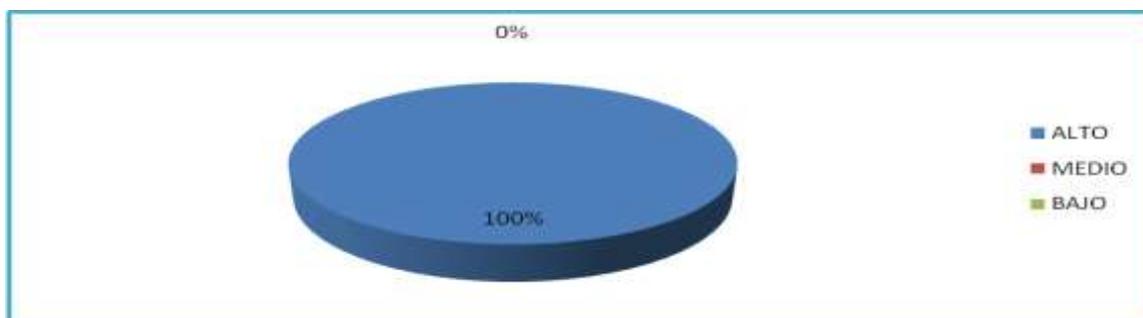
EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

TABLA 58

DENOMINACIÓN	F	%
Alto	20	100
Medio	0	0
Bajo	0	0
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 58



PREGUNTA N° 59

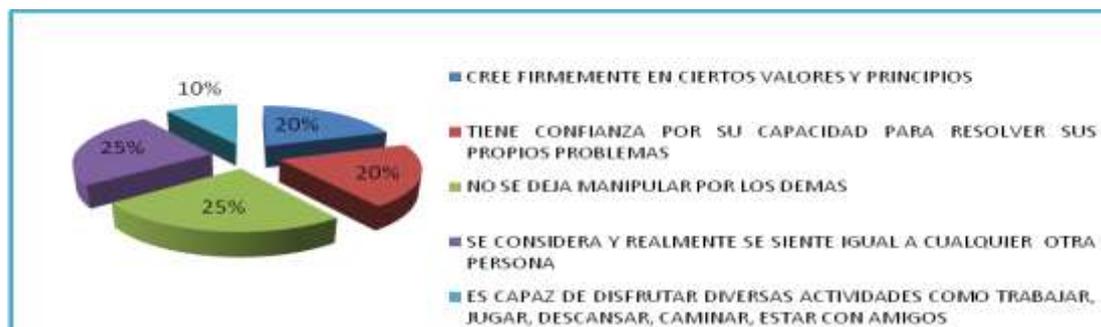
CUÁLES DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA ES LA QUE MÁS SE RELACIONA CON SU PERSONALIDAD

TABLA 59

DENOMINACIÓN	F	%
Cree firmemente en ciertos valores y principios	4	20
Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas	4	20
No se deja manipular por los demás	5	25
Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona	5	25
Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos	2	10
TOTAL	20	100

FUENTE: Encuesta aplicada al personal administrativo del Ilustre Municipio del Cantón Yantzaza
ELABORACIÓN: La Autora

GRÁFICO 59



ANÁLISIS

Los datos enunciados en las tablas 58 y 59 se analizan en las siguientes líneas. De tal manera que el 100% afirma tener un alto grado de autoestima, y con ello un sin número de valores.

Uno de los aspectos fundamentales para el desempeño profesional es hacer una reflexión sobre el sentimiento que cada uno tiene de sí mismo. Los modelos tradicionales de educación no han contribuido, de ninguna manera a desarrollar sentimientos positivos hacia nosotros mismos. Se considera de mal gusto hablar bien de uno mismo, reconocer sinceramente que se poseen cualidades; se confunden conceptos como pedertería y modestia: la negación de las virtudes o el restarle importancia a los logros, es aceptado y reconocido.

Esta cultura ha generado una tendencia a valorar a los demás más que a nosotros mismos y a generalizar conductas que se consideran aceptadas por otras personas, inclusive a costa de nuestros propios intereses. Los esfuerzos por asumir actitudes consideradas como egoístas llevan a adoptar posiciones modestas.

Consecuentemente, el querer a sí mismo es fundamental para el desarrollo armónico de una persona y por ende en el desenvolvimiento profesional. El autoestima elevada en una persona debe traducirse en hechos concretos empezando por el cuidado personal y la preocupación por mantener una buena salud. Como se demuestra en los resultados de la investigación hace falta en las secretarías más capacitación en temas como motivación, liderazgo y autoestima.

CONCLUSIONES

Del análisis e interpretación de los datos y del apoyo logrado en la fundamentación teórico científica establecida para poder explicar la realidad de la gestión institucional relacionada con el quehacer de las secretarías en el I. Municipio del cantón Yantzaza, se pudo establecer las siguientes conclusiones:

- El limitado aporte de las secretarías se debe a la inadecuada gestión administrativa institucional, impidiendo el desarrollo armónico de las actividades institucionales.
- La cultura de evaluación tanto al proceso administrativo cuanto a los resultados obtenidos, es incipiente, no se realizan procesos de evaluación al servicio que prestan las secretarías.
- No se da un proceso de evaluación institucional, limitándose este cometido únicamente a ciertos aspectos de la planificación municipal, generando el consecuente malestar en la comunidad de la localidad.
- La inadecuada gestión administrativa de las autoridades incide en el proceso de atención, no existe control ni evaluación al desempeño de las secretarías, menos aún supervisión o asesoría al trabajo, se adopta exigencias simplemente para cumplir expresas disposiciones superiores. Por lo que, se deja escaso espacio a las necesidades de la institución y por ende de las secretarías.
- Los resultados de la presente investigación deja entrever claramente la inexistencia de un sistema definido de evaluación institucional que exija una nueva y eficiente figura profesional.
- Los aspectos descritos en los acápites anteriores hace que el sistema interno de comunicación y diálogo no sea fluido ni oportuno, por lo que

muchas iniciativas se quedan trucas, ocasionando las consecuentes molestias al proceso de gestión y toma de decisiones.

- Estas conclusiones, derivadas estrictamente del proceso analítico de los datos, permitió establecer las consecuentes vías o alternativas que lleven a elevar una propuesta de mejoramiento al proceso de gestión institucional a través del servicio que prestan las secretarías.

RECOMENDACIONES

Realizado el análisis e interpretación de los datos en estrecha contrastación teórica científica, se pudo establecer las siguientes recomendaciones:

- Dadas las necesidades institucionales y el ámbito competitivo del mercado, es necesaria la formación de un nuevo perfil profesional en el contexto secretarial, ya que se requiere que la secretaria no solamente cumpla una tarea administrativa; sino que, entre a formar parte del proceso de gestión institucional. Por tanto, se recomienda más capacitación profesional inherente a su nivel de funciones.
- Que la Universidad Técnica Particular de Loja, realice un seguimiento a las egresadas de esta carrera, para que se pueda brindar el apoyo que las profesionales requieren y, de ser posible se potencie su formación mediante seminarios para que puedan acceder a un trabajo, ya que muchas ocasiones no son tomadas en cuenta para trabajar y en su lugar existe personal que no tienen formación secretarial.

BIBLIOGRAFÍA

- BEROSKA Idana; SOTO Rincón. Gestión educativa para la investigación científica y tecnológica.
- CORTINA Adela, A, 2000. “Ética Mínima “. Colombia.
- CORRALES P Manuel. 1993. Corrección Idiomática – Curso Práctico. Cuarta edición. Quito – Ecuador.
- DELGADO, J. M. y GUTIÉRREZ, J. (coords.) 1994: Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales, Síntesis, Madrid. ISBN 8477382263
- EMITA. La toma de decisiones, 2001
- ESCAT CORTÉS María. Gestión de recursos humanos y estrategia - Gestión del talento. 2009
- Documento online: http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones
- Documento online: www.monografias.com
- GONZÁLEZ Beatriz, y otras. Procedimientos de Oficina, Una nueva dimensión secretarial, (1996), Grupo Editorial Norma Educativa.
- JÁCOME Gustavo. 1975. Ortografía para todos. Quito.
- JAUME; SARRAMONA & LÓPEZ. La Autoformación en una Sociedad Cognitiva Localización: RIED: revista iberoamericana de educación a distancia, ISSN 1138-2783, Vol. 2, Nº 1, 1999 , pags. 41-60.

- RAMÓN E.& INFANTE T. Administración por objetivos. Otros conceptos de administración.2009.
- RAMIREZ Alejandro. 1994. Español Y Redacción 1. México.
- ROJAS SORIANO, Raúl. 1989. Investigación social teoría y praxis. Editorial Plaza y Valdez. México. p 178.
- SECRETARIA EJECUTIVA. Assistant Executive. Cultural de ediciones – Tomo I pág. 119.
- VALDÉS HERRERA Clemente. Influencia del desarrollo tecnológico en las organizaciones y en los RR.HH.. Tecnología e internet . 2009.
- VALDÉS HERRERA Clemente. Equipos de trabajo. Trabajo en equipo. 2010.

CAPÍTULO IV:



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE LOJA

ESCUELA DE SECRETARIADO
MODALIDAD PRESENCIAL

**PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN
INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA
SECRETARIA EJECUTIVA DEL IUSTRE
MUNICIPIO DEL CANTÓN YANTZAZA**

4.1 PROPUESTA DE INSTRUCTIVO DE FUNCIONES

4.1.1 TÍTULO DEL INSTRUCTIVO DE FUNCIONES

INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN YANTZAZA.

4.1.2 CONTENIDOS DEL INSTRUCTIVO

1. Introducción
2. Justificación
3. Objetivos
4. Misión
5. Visión
6. Bibliografía

4.2 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS

4.2.1 ANTECEDENTES

Algunos acontecimientos institucionales están marcados con hechos que ostentan rasgos relevantes, profundas contradicciones; son épocas enigmáticas que amenazan el equilibrio de los modos de vida de la gente y repercuten grandemente en procesos administrativos. Esta serie de aspectos van creando condiciones para que se desarrollen habilidades sociales que aseguren su adecuada inserción en la comunidad y contribuyan a mejorar nuestra realidad social y humana.

Las secretarias deben, crear una conciencia coherente con los cambios científicos tecnológicos que van estableciendo posibilidades de desarrollo, pero a la vez plantean exigencias de actualización y desempeño creativo que sólo son posibles a través de una formación derivada de la capacitación o actualización de conocimientos.

Del análisis de los resultados de la investigación se deduce que los sistemas administrativo-secretariales, deberían favorecer la autonomía en el desempeño laboral, persistencia en el desarrollo de la tarea, capacidad para enfrentar y superar dificultades, capacidad de análisis y síntesis, razonamiento lógico verbal, puntualidad, disciplina, tenacidad, responsabilidad, creatividad y por sobre todo fijar en los resultados una posibilidad de crear una nueva visión de la actividad secretarial.

4.2.2 INTRODUCCIÓN

La capacitación es un componente esencial para el aprovechamiento óptimo del talento humano; por tanto, es menester que la institución realice serios esfuerzos orientados a brindar capacitación a sus secretarias y a quienes de una u otra manera están cumpliendo actividades afines, de tal manera que ellos conozcan lo positivo y relevante de esta actividad, dentro de una concepción única, basada en un criterio estructural, establecido a partir de un sistema de relaciones entre las dos perspectivas tanto interna como externa, bajo un concepto integrador y fundamental en el proceso administrativo institucional. Este aspecto, sin duda marcará el éxito de las actividades laborables.

La filosofía de este programa de estudios va en la búsqueda de lograr la excelencia de una gestión, impulsando el desarrollo humano y optimizado las habilidades y destrezas de las personas que estén generando actividad secretarial en la institución.

4.2.3 JUSTIFICACIÓN

La capacitación es considerada como elemento base del desarrollo del talento, ya que es evidente la necesidad de la profesional de adecuarse a los nuevos requerimientos sociales, científicos y técnicos, relacionados con la nueva figura profesional, bajo un concepto transformador que enfatice la búsqueda del

progreso social y de una mejor calidad de vida, desde una perspectiva solidaria y equitativa. *Por tanto, es de vital importancia la capacitación, reciclaje y reconversión de los elementos humanos con que cuentan las instituciones públicas y privadas.*

La inexistencia de proyectos de capacitación, hace que el proceso administrativo y de gestión, no funcione adecuadamente, ni se tomen las medidas correctivas que hagan posible ir solucionando dificultades que descontextualizan a la actividad profesional y los requerimientos del I. Municipio del cantón Yantzaza.

4.2.4 OBJETIVOS

Objetivo General:

- Capacitar a las secretarias sobre los nuevos requerimientos profesionales y humanos de la actividad profesional y destacar la importancia de éste proceso en el quehacer administrativo.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer el nuevo perfil profesional de la secretaria del I. Municipio del cantón Yantzaza a través de un evento de capacitación o actualización.
- Realizar talleres de capacitación de: Comunicación Estratégica, Redacción, Atención al Cliente, Desarrollo del Talento y la Creatividad, que permitan conducir a la institución, hacia el cumplimiento de los objetivos, la misión y visión institucional.
- Propiciar espacios de evaluación de resultados.

4.2.5 CONTENIDOS

- Revisión y análisis de la estructura organizativa y administrativa de la institución.
- Análisis teórico-científico de la capacitación como componente de nuevo perfil profesional.
- Procedimientos administrativos.
- Conocimiento de la cohesión entre la planificación institucional y el proceso administrativo.
- Principios fundamentales de la comunicación estratégica.
- Elaboración de memorias, formularios, fichas de seguimiento y demás instrumentos.
- Socialización.

4.2.6 METODOLOGÍA

Se utilizará la modalidad de “taller” para que los participantes analicen los temas en base a sus propias experiencias y realidades. Se hará uso de cuestionarios, videos, simulaciones. El seminario taller se dictará en forma presencial y de horario comprendido de 08:00 a 12:00 durante dos semanas, dando un total de 40 horas.

4.2.7 RECURSOS

Recursos	Tiempo meses	Total
Gasto de materiales para dictar el taller de capacitación y humanos.	1	450
Imprevistos	Varios	50
TOTAL		500

4.2.8 EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta se ejecutará dentro de los seis meses posteriores a la aprobación por parte del I. Municipio de Yantzaza, tomando en cuenta las necesidades del personal administrativo de dicha institución.

4.2.9 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA

PRIMERA Y SEGUNDA SEMANA		
ACTIVIDADES	INICIO	FINALIZACION
Ingreso de Participantes	08:00	08:30
Primera Jornada	08:30	10:30
Receso	10:30	11:00
Segunda Jornada	11:00	12:00
Finalización de Jornada	12:00	-----

N°	ACTIVIDADES Previos al Taller	FECHAS	
		INICIO	FINALIZACION
1	Elaboración de actividades del programa a desarrollarse	03 oct 11	7 oct 11
2	Seleccionar instructores a base de conocimiento, experiencia y poseedores de tecnología	10 oct 11	17 oct 11
3	Reproducción de instructivos	24 oct 11	24 oct 11
4	Pedido de Sala de Actos al I. Municipio de Yantzaza	24 oct 11	24 oct 11

4.2.10 EVALUACIÓN

- El proyecto será evaluado tomando en cuenta los siguientes aspectos:
- Grado de interés de los participantes.
- Fundamentos teóricos científicos relacionados con la temática.

- Metodología utilizada por parte de los capacitadores.
- Actualización científica.
- Grado de identificación en el proceso secretarial.
- Cohesión entre el proceso administrativo y quehacer de la secretaria en la institución.

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUCTIVO

PROBLEMAS DETECTADO	INVOLUCRADOS	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DURACIÓN	INSTRUCTOR	COSTO USD	LUGAR	RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN
Profesionales dedicadas al cumplimiento de la tarea administrativa con título en otras ramas.	Secretarias encuestadas y personal con funciones secretariales	Taller de capacitación profesional	Personal que cumple funciones secretariales en el I. Municipio de Yantzaza	40 horas presenciales	Profesional de cuarto nivel de la UTPL	500	Sala de actos del Municipio de Yantzaza	La tesista

Menos de 5 años () Entre 6 a 15 años ()
Entre 16 a 25 años () Más de 25 años ()

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

Permite desarrollar mejor las funciones ()
El campo laboral lo exige ()
La preparación académica nunca debe culminar ()
Deseos personales por superarse ()

Otros.....

9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

Internet () Televisión ()
Radio () Prensa ()

Otros.....

10. ¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN, CUÁLES CONSIDERA QUE ES LA MÁS EFICIENTE?

Asistir a cursos, seminarios ()
Lectura ()
Escuchar o ver programas educativos ()
Optar por una nueva carrera universitaria ()

Otras.....

11. ¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

Si () No () A veces ()

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

.....
.....

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

Si () No ()

.....
.....

8. SEÑALE LOS EQUIPOS DE OFICINA QUE PUEDE UTILIZAR:

Máquina de escribir () Retroproyector ()
Computadora () Fax ()

Escáner () Fotocopiadora ()

Otros.....

9. ¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

Si () No ()

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

Alfabético () Numérico ()
Por asuntos () Geográfico ()

Otros.....

11. ¿MANTIENE UNA ORGANIZACIÓN ADECUADA Y PERIÓDICA DE SU ARCHIVO?

Si () No ()

12. ¿CÓMO CLASIFICA SU CORRESPONDENCIA?

Correspondencia personal () Correspondencia empresarial ()
Correspondencia publicitario () Correspondencia interna ()
Correspondencia externa ()

Otros.....

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

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

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

Si () No ()

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

EXCELENTE ()
MUY BUENO ()
BUENO ()
DEFICIENTE ()

16. ¿QUÉ CONSIDERA UD. RESPECTO AL TRABAJO EN EQUIPO?

.....

.....
.....
17. EN SU EMPRESA, ¿SE INVOLUCRA EN ACTIVIDADES DEL EQUIPO?

Si () No ()

18. ¿CÓMO ES LA PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

Excelente ()
Muy bueno ()
Bueno ()
Deficiente ()

19. ¿DELEGA FUNCIONES A SUS SUBALTERNOS?

Si () No () A Veces ()

20. ¿SE SIENTE SATISFECHO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS?

Si () No () A Veces ()

21. ¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL EQUIPO?

Si () No () A Veces ()

22. SEÑALE EN ORDEN DE PRIORIDAD LOS PASOS QUE SIGUE PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Buscar las posibles causas ()
Verificar las causas ()
Definir detalladamente el problema ()

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

Si () No () A Veces ()

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

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

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

Escasez de autoestima o falta de confianza ()
Evitar problemas futuros ()

Depende de otras personas para ello ()
Temor a la presión del tiempo ()
Falta de integración ()

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

Excelentes ()
Muy buenos ()
Buenos ()
Deficientes ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS
Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

OBJETIVO: Analizar el nivel de formación profesional que tiene una secretaria ejecutiva en la empresa

DEPENDENCIA:

II. 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 SECRETARÍA EJECUTIVA?

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

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

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?

Innovación ()
Autoformación ()
Responsabilidad ()
Originalidad ()
Organización coherente ()

7. DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARÍA 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?

.....

10. ¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

SI () NO () A VECES ()

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

Excelente ()
 Muy bueno ()
 Bueno ()

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

SI () NO () A VECES ()

13. ¿CONSIDERA USTED QUE EL OPTIMISMO ES EL ESFUERZO PARA ENCONTRAR SOLUCIONES, VENTAJAS Y POSIBILIDADES EN EL TRABAJO?

Si () No ()

¿Por qué?

.....

14. ¿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?

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

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

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

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

- Ocupa un cargo de confianza ()
- Tiene acceso a material considerado reservado ()

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

- Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe ()
- Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas ()
- Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente ()
- Se relaciona satisfactoriamente con los demás ()
- Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo ()

18. CUANDO ALGÚN CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN POR ESCRITO, LA ATENCIÓN HA SIDO:

- A tiempo ()
- Con retraso de hasta 5 días ()
- Con retraso de más de 5 días ()
- Con retraso de más de 30 días ()

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

- Excelente ()
- Bueno ()
- Pésimo ()

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

- Contestar antes del tercer repique ()
- Sonreír ()
- Evitar hablar con la boca llena ()
- Hablar lentamente ()
- Escuchar ()

- Tomar nota ()
- Utilizar palabras de cortesía ()

21. ¿CONSIDERA IMPORTANTE QUE A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA QUE DESEAMOS TRANSMITIR SEA LA FORMA EN LA CUAL NOS RELACIONAMOS CON LOS DEMÁS Y EL CÓMO RECIBIMOS A NUESTRAS VISITAS?

Si () No ()

¿Por qué?

.....

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

.....

23. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

- Excelente ()
- Buena ()
- Pésima ()

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

Si () No ()

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

Si () No ()

26. CUENTA CON UN ALTO GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS

Si () No ()

Si su respuesta es No, ¿Qué le impide?

.....

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

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

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN