



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES.”

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

AUTORA

Calderón Satán Yesenia Cristina

DIRECTORA:

Lic. Rocío Uchuari

QUITO-ECUADOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Las ideas emitidas en el contenido del informe final de la presente investigación son de exclusiva responsabilidad del autor o de la autora”.

Calderón Satán Yesenia Cristina

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

“Yo Calderón Satán Yesenia Cristina, 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 Técnica Particular de Loja 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”

Calderón Satán Yesenia Cristina

Lcda. Rocío Uchuari

DOCENTE – DIRECTORA DE LA TESIS

CERTIFICA.

Que el presente trabajo de investigación, realizado por la estudiante **Calderón Satán Yesenia Cristina** ha sido cuidadosamente revisado por la suscrita, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y de forma establecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja por lo que autorizo su presentación.

Loja,.....

Lcda. Rocío Uchuari

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, dar gracias a **DIOS**, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A MI ESPOSO, por darme la estabilidad emocional y sentimental; para poder llegar a este logro que definitivamente, no hubiese podido ser realidad sin su apoyo.

Gracias **A MIS HIJOS** por ser mi inspiración para alcanzar mis metas y por su comprensión durante el tiempo que dedique a este trabajo.

A MIS PADRES con mucho amor y cariño por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensa.

A MIS HERMANOS por ayudarme a crecer y a madurar como persona y por estar siempre conmigo apoyándome en todas las circunstancias posibles, también son parte de esta alegría.

También agradezco a los funcionarios y empleados del Ministerio de Cultura de manera especial a la **Lic. Marisela Rivera** Vice-ministra de Cultura, **Dr. Patricio Poveda** y **Lic. Beatriz Vargas** por la colaboración para poder realizar esta investigación.

A mí querida directora de tesis: **Lcda. Rocío Uchuari** por sus acertadas asesorías al guiarme y dar forma a mi trabajo.

Finalmente, quisiera expresar mi agradecimiento a la **Lic. Mónica Pinzón** quien está vinculada de alguna manera a este proyecto.

A todas aquellas personas que aportaron de alguna manera al desarrollo y culminación de este trabajo, mi agradecimiento y gratitud.

DEDICATORIA

Mi tesis dedico con todo amor y cariño.

A ti **DIOS** que me diste la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente **A MIS PADRES** que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. **A MI QUERIDO ESPOSO**, por darme una carrera para mi futuro y creer en mí, aunque hemos pasados momentos difíciles siempre ha estado apoyándome y brindándome todo su amor.

A mis hermanos DIANA, JAVIER y DIOCELINA por apoyarme siempre, los quiero mucho.

A MIS HIJOS por estar conmigo en todo este tiempo donde he vivido momentos felices y tristes los llevo siempre en mi corazón.

Y no puedo concluir sin antes decirles, que sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado, tantas desveladas sirvieron de algo aquí está el fruto. Les agradezco a todos ustedes con toda mi alma el haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y momentos tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean. Los quiero mucho y nunca los olvidare.

ÍNDICE

CONTENIDOS	Pág.
Portada.....	I
Declaración de autoría.....	II
Cesión de derechos de autor.....	III
Certificación de la directora.....	IV
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	VI
Índice de contenidos.....	VII
Justificación.....	1
Propósito.....	2

CAPITULO I

1. La investigación social, conceptos e importancia.....	4
1.1 Definición de investigación social.....	4
1.2 Características e importancia de la investigación social.....	5
1.2.1 Características de la investigación social.....	5
1.2.2 La investigación social y su importancia.....	5
1.3. Técnicas y tipos de investigación social.....	6
1.3.1 Técnicas de investigación social.....	6
1.3.1.1 Clasificación de las técnicas de investigación social.....	7
1.3.2. Tipos de investigación social.....	9
1.3.3 Diferencias entre el método cualitativo y método cuantitativo.....	11
1.3.4 Ejemplos de investigación social.....	12
1.4 Funciones de la investigación social.....	13
1.5 Fases de la investigación social.....	14
1.6 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad...	15

CAPITULO II

2. La secretaria ejecutiva y su formación profesional en el Ministerio de Cultura.....	17
2.1. Información profesional de las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura.....	17
2.2. La autoformación.....	22
2.2.1 Importancia en la sociedad.....	24
2.2.2 Medios utilizados para la autoformación.....	25
2.2.3 Las actividades de autoformación.....	27
2.3. Gestión y liderazgo.....	30
2.3.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.....	33
2.4. Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.....	36
2.4.1 Manejo de la tecnología en la oficina.....	38
2.4.2 Organización y clasificación del archivo.....	41
2.4.3 Función asistencial de la secretaria.....	47
2.4.4 Organización y control del tiempo.....	48
2.4.5 Administración de los recursos de la empresa.....	48
2.5 Trabajo en equipo.....	51
2.5.1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo...53	
2.5.2 Saber delegar funciones.....	54
2.5.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo.....	57
2.6. Toma de decisiones.....	61
2.6.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo.....	63
2.6.2 Barreras que impiden la toma de decisiones.....	63
2.6.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones.....	65

CAPITULO III

3. La secretaria ejecutiva y su formación personal en el Ministerio de Cultura.....	68
3.1. Imagen personal de la secretaria.....	68

3.1.1.	La presentación diaria.....	71
3.1.2.	La puntualidad.....	71
3.1.3.	Espíritu creativo.....	75
3.2	Ética y valores.....	78
3.2.1	Responsabilidad.....	82
3.2.2	Respeto.....	84
3.2.3	Entusiasmo y optimismo.....	86
3.2.4	Lealtad a la empresa.....	88
3.2.5	Honestidad.....	90
3.2.6	Discreción.....	91
3.3	Relaciones humanas.....	91
3.3.1	Atención personal y telefónica a los clientes.....	94
3.3.2	Recepción de visitantes.....	98
3.3.3	Comunicación interpersonal.....	101
3.3.3.1.	Comunicación con el jefe.....	102
3.3.4	Comunicación con los compañeros.....	103
3.3.5	Integración en actividades de trabajo.....	105
3.4.	Autoestima.....	107
3.5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	111
3.5.1.	Conclusiones.....	111
3.5.2.	Recomendaciones.....	112

CAPÍTULO IV

4.	Propuesta de elaboración de un instructivo de funciones para la secretaria ejecutiva del ministerio de cultura.....	113
4.1.	Propuesta del instructivo de funciones.....	113
4.1.1.	Título del instructivo de funciones.....	114
4.1.2.	Contenido del instructivo.....	115
4.2.	Plan de capacitación para las secretarias.....	125
4.2.1.	Antecedentes,.....	125

4.2.2.	Introducción.....	127
4.2.3.	Justificación,.....	127
4.2.4.	Objetivos.....	128
4.2.5.	Contenidos.....	130
4.2.6.	Metodología.....	133
4.2.7.	Recursos Humanos.....	134
4.2.8.	Ejecución de la propuesta.....	135
4.2.9.	Conclusiones y Recomendaciones.....	136
	Bibliografía.....	138

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta aplicada para el Capítulo II.....	140
Anexo 2: Encuesta aplicada para el Capítulo III.....	145

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo tiene la finalidad de mostrar la importancia que tiene la Formación Integral de la secretaria ejecutiva en el ámbito profesional, para esto es necesario concienciar a cada una de ellas la prioridad de capacitarse y tener una educación integral; de tal manera que pueda perfeccionar sus actividades y realizarlas con exactitud.

La Formación Integral a la secretaria ejecutiva del Ministerio de Cultura le permite a ésta realizar sus labores diarias de manera renovadora, para que pueda alcanzar parámetros de eficiencia, efectividad y excelencia en todo lo que haga.

El desempeño eficiente de una secretaria ejecutiva está dirigido a promover y practicar la creatividad, a sacar provecho de la tecnología y hacer uso de sus destrezas innovadoras en el desarrollo y manejo de problemas grupales dentro de la organización.

En los actuales momentos el avance de la tecnología es vertiginosa y el desempeño de los profesionales en cualquier área es cada vez más obsoleta con el transcurso del tiempo; por lo tanto, se hace imprescindible que todo profesional y especialmente la secretaria ejecutiva pueda ir a la par con la tecnología en conocimientos y habilidades, como también en el manejo de los recursos humanos, materiales y económicos a ella asignados.

El desarrollo de este proyecto permite hacer una minuciosa investigación a través de una encuesta al área de secretarías ejecutivas que laboran en el Ministerio de Cultura, para poder determinar de manera fehaciente cuáles son las necesidades, requerimientos y falencias que tiene el gremio de secretarías ejecutivas que trabajan en esta institución pública; de esta manera poder

establecer y determinar las posibles soluciones a los errores y confusiones que la secretaria ejecutiva pueda tener en el desempeño de sus funciones.

PROPÓSITO

El propósito de esta investigación es presentar una actividad de racionalización del entorno académico y profesional, impulsando el desarrollo intelectual de la indagación metódica de la realidad, investigando, evaluando y detectando errores en el desempeño diario de las secretarías ejecutivas de las Entidades Públicas y Privadas asignadas para este estudio.

En el perfil profesional de la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Bilingüe de acuerdo a la demanda ocupacional, se contempla una alta exigencia comprendiendo la importancia de una formación integral, labor y responsabilidad que debe cumplir dentro de la empresa.

Plantear estrategias de cambio, mediante un instructivo que permita potenciar las competencias y adquirir técnicas y herramientas orientadas a mejorar la formación profesional eficiente y eficaz, ya que el crecimiento corporativo actual necesita de una guía como información de primera mano que puede ser tan útil y necesaria en la función de cada secretaria ya sea para las pequeñas o grandes empresas.

Para el desarrollo de este proyecto La Universidad Técnica Particular de Loja a través de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas elaboró un Plan de Investigación Académico, el mismo que está estructurado en cuatro capítulos, que trata por medio de sus contenidos de ayudar a realizar el trabajo de una manera más ágil y simplificada, Marco Teórico.

CAPITULO I. “La investigación social conceptos e importancia”, trata el tema en el Ministerio de Cultura el mismo que permite evaluar a los principales involucrados, las secretarias, jefes inmediatos, los compañeros y por ende el público o clientes.

CAPITULO II. “La secretaria ejecutiva y su formación profesional en el Ministerio de Cultura”, en la cual se investiga la formación profesional de la secretaria que se relaciona a la autoformación, la gestión y liderazgo, técnicas y destrezas, trabajo en equipo y toma de decisiones.

CAPITULO III. “La secretaria ejecutiva y su formación personal en el Ministerio de Cultura”, se va a investigar la formación personal de la secretaria en lo que respecta a imagen personal, valores, relaciones humanas y autoestima.

CAPITULO IV. “Propuesta de elaboración de un instructivo de funciones para la secretaria ejecutiva del Ministerio de Cultura”.

Además se presenta las conclusiones y recomendaciones de la autora de la Tesis.

Este trabajo es una síntesis de normas y reglas que establecen la conducta ideal o más apropiada para un grupo específico de profesionales, en este caso las secretarias del Ministerio de Cultura; en la mencionada cartera de estado, no cuentan con un “Instructivo de Funciones” por lo que esta propuesta es de mucha importancia, para todo el personal que labora en esta Institución y su objetivo es: mejorar la eficacia del personal de secretarías que labora en este Ministerio.

CAPITULO I

1. LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1. DEFINICIÓN DE INVESTIGACIÓN SOCIAL.

“La Investigación Social constituye el proceso en el que se aplica el método y las técnicas científicas al estudio de situaciones o problemas de la realidad social. Y tiene como objetivo, ampliar los conocimientos en ciencias sociales, a partir de las respuestas encontradas. La investigación social, involucra la creación de conocimiento sobre las instituciones, los grupos, las personas, a partir de sus relaciones sociales”¹.

El presente trabajo está dirigido a hacer una investigación profunda de la realidad en la que viven y se desenvuelven las secretarias ejecutivas del Ministerio de Cultura; para esto se utilizarán las herramientas de investigación social, que permitirán hacer un enfoque global y poder sacar conclusiones verídicas de cuáles son las necesidades que tienen las secretarias ejecutivas dentro de la institución en la cual trabajan. De esta manera se podrá establecer que correctivos se tienen que realizar en beneficio de este ente profesional muy importante.

¹ *Ávila Baray, Héctor. 2006. Introducción a la Metodología de la Investigación. Edición Electrónica. s.l. : Eumed.*

1.2 CARACTERÍSTICAS E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL.

1.2.1 Características de la Investigación Social

En el ámbito de las ciencias sociales la realidad se ajusta a grupos de personas o categorías de personas con sus respectivas características, conductas o interacciones en un determinado contexto.

La investigación científica por naturaleza es sistemática y solo admite como verdadero un conocimiento que se ha probado con el método científico. Se investigan problemas y el problema es el motor de la investigación. (Ávila Baray, 2006).

En este contexto se puede manifestar que la investigación social se aplica en la detección de problemas específicos y precisos que tiene el gremio de secretarías ejecutivas que trabajan el Ministerio de Cultura, para de esta manera poder determinar las soluciones a los mismos.

1.2.2 La Investigación Social y su Importancia

La investigación social es importante porque involucra la creación de conocimiento sobre las instituciones, los grupos, las personas, a partir de sus relaciones sociales.

La aplicación de la investigación científica en el Ministerio de Cultura constituye un eslabón para poder determinar las relaciones interpersonales y laborales con sus jefes, compañeros y público en general.

1.3. TÉCNICAS Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL.

1.3.1 Técnicas de investigación social

Las técnicas de investigación social: no son sino las herramientas, instrumentos o formas de proceder que le permiten a cualquier sujeto indagador obtener información o datos sobre el objeto de estudio que esté interesado en conocer en un momento determinado (Martínez L, 2004).

“Tanto instrumentos, formas de proceder y herramientas, las técnicas de investigación social ha de permitir la recolección y el análisis de datos, lo que hacen es ayudar al investigador en la aplicación de los distintos métodos de la ciencia”².

“Las técnicas de investigación social representan la respuesta a un cómo hacerlo y siempre son un medio para lograr un fin. De ahí que el verdadero valor de las técnicas radica en que ellas son precisamente las herramientas que le permiten al investigador conseguir su propósito; entre otras cosas, porque son la parte instrumental de la metodología de la investigación”³.

Por ello, es importante reconocer que mientras epistemológicamente los métodos se sitúan al nivel de los conceptos, las técnicas se sitúan al nivel de los hechos. Principalmente porque. *“La técnica representa las etapas de operaciones limitadas, unidas a elementos prácticos; mientras que el método es uno, lo cual lleva a recordar que todas las técnicas de investigación existentes se engloban inevitablemente dentro de un método y a la inversa, un método comporta el uso de diferentes técnicas”⁽³⁾*

² Rojas Soriano, Raúl, *Investigación social teoría y praxis*. Editorial Plaza y Valdez. México, 1989, p 178

³ Quiroz, Ma. Esthela, *Hacia una didáctica de la investigación*, Ediciones Castillo, 2003, p 22, 23

¿La razón? Muy simple: no existen métodos sin técnicas que instrumentalmente los ejecuten, ni hay técnicas que funcionen sin la perspectiva conceptual y cognitiva que otorgan los métodos. (Martínez L, 2004)

1.3.1.1. Clasificación de las técnicas de investigación social

“Las técnicas de investigación social se clasifican en: Técnicas para la recopilación de información, las cuales permiten recopilar los datos brutos; Técnicas para el análisis de la información, se usan para organizar, decodificar y leer la información previamente recopilada”⁴.

Como se manifestó anteriormente en la definición de las técnicas de investigación social, éstas ya sean de recopilación o de análisis requieren de un determinado enfoque teórico que oriente tanto la selección de los procedimientos como la construcción y aplicación de los instrumentos de investigación, es por esta razón que las técnicas de investigación social se clasifican adicionalmente en:

A. Técnicas de Investigación Cualitativas.- Pone énfasis en la interpretación de de los propios individuos, no existe análisis estadístico.

B. Técnicas de Investigación Cuantitativas.- Tratan a fenómenos susceptibles de cuantificación, y hacen uso generalizado del análisis estadístico.

Las mismas que desde un punto de vista, se aprecian como dos grandes sub-grupos en los que se dividen las técnicas de recopilación y las de análisis, como se puede observar en el cuadro 1.

⁴ Martínez L, José, *Estrategia Metodológicas y Técnicas para la Investigación Científica*, Universidad Mesoamericana, México, 2004, p. 20

CUADRO 1: TIPOS DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL⁵

TÉCNICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN		TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	
TÉCNICAS CUANTITATIVAS DE RECOPIACIÓN	TÉCNICAS CUALITATIVAS DE RECOPIACIÓN	TÉCNICAS CUANTITATIVAS DE ANÁLISIS	TÉCNICAS CUALITATIVAS DE ANÁLISIS
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Análisis de Contenido • Heurística 	<ul style="list-style-type: none"> • La Técnica de Investigación Documental (o de Documentación) • Etnografía • Entrevista • Historia de Vida • Grupos de Discusión • Grupos Focales • Psicodrama o Socio Drama. • Investigación – Acción 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Estadístico 	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura • Análisis Documental • Análisis Textual • Historiografía • Hermenéutica • Semiótica • Análisis de Dominio y Taxonomía culturales • Análisis del Discurso

Después de todo lo expuesto y analizando las diferentes técnicas de investigación social, se puede determinar que para el desarrollo de este proyecto en el Ministerio de Cultura es necesario la aplicación de las dos técnicas de recopilación y análisis de información; y a su vez se aplican las técnicas cualitativas y cuantitativas en el manejo de la información obtenida en la encuesta realizada a las señoras y señoritas secretarías ejecutivas que laboran en esta prestigiosa institución pública.

Para este propósito se efectúa la encuesta a un promedio de 20 secretarías ejecutivas de los diferentes Departamentos, Secretarías, Subsecretarías a nivel local, regional y nacional. Una vez finalizada la fase de recogida de datos a través de la encuesta efectuada, se procede a la tabulación o construcción de

⁵ Martínez L., José, *Estrategia Metodológicas y Técnicas para la Investigación Científica*, Universidad Mesoamericana, México, 2004.p.20

la información del estudio, con el fin de detectar si existen errores en la transmisión y proceso de los mismos.

Con toda la información recopilada y clasificada se procede a realizar un estudio estadístico y la aplicación de las técnicas de análisis de información en forma cuantitativa y cualitativa, las cuales se decodificarán, se organizará toda la información recibida inicialmente para poder ser analizada minuciosamente; con el fin de poder dar solución a los problemas que se presentan dentro del área de secretarías ejecutivas que laboran en el Ministerio de Cultura.

1.3.2. Tipos de Investigación Social

Los tipos de investigaciones sociales se los puede dividir tomando en consideración los siguientes aspectos: finalidad, alcance temporal, profundidad, amplitud, fuentes, carácter y naturaleza. Todos estos factores son tomados en consideración y detallados en el cuadro 2.

Para el desarrollo de esta investigación en el Ministerio de Cultura se utilizó el tipo de investigación básica, explicativa, macro sociológica, primaria, cuantitativas, cualitativas, mixtas; que servirán como herramientas indispensables para determinar cuál es el problema más importante que tienen las secretarías, causas, efectos y posibles soluciones que se podrían determinar para solucionarlo.

CUADRO 2: TIPOS DE INVESTIGACIÓN Y CARACTERÍSTICAS⁶

FINALIDAD	Básica	Se llama básica porque es el fundamento de toda otra investigación Tiene como finalidad el mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales.
	Aplicada	Constituye el logro de la aplicación de la investigación básica de la que depende para obtener los fines indicados. Su finalidad es buscar mejorar a la sociedad y resolver sus problemas
ALCANCE TEMPORAL	Sincrónica	Se refiere al estudio estructural de una situación en un momento específico o un tiempo único t
	Diacrónica (longitudinal) Permite estudiar la evolución del fenómeno en un período dado	Histórica: Las series que momentos estudiados se refieren al pasado
		Predictiva: las series de momentos estudiado se refieren al presente y futuro
		De panel: Si en las investigaciones sucesivas se observan siempre los mismos individuos y de tendencias, si son diferentes
PROFUNDIDAD	Descriptiva:	Tiene por objeto centrar la medición precisa de una o más variables dependientes en una población definida en una muestra de población
	Explicativa:	No solamente pretenden medir variables, sino estudiar las relaciones de influencia entre estas, para conocer la estructura y los factores que intervienen en los fenómenos sociales y su dinámica
AMPLITUD	Micro:	Hacen referencia al estudio de variables y sus relaciones en grupos pequeños y medianos
	Macro:	Se caracteriza por abordar el estudio de diferentes grupos, población o sociedades humanas
FUENTES	Primarias:	Son aquellos en los que los datos o hechos son de primera mano, es decir, recogidos para la investigación y con los que la efectúa.
	Secundarias	Son aquellos que operan con todos los datos hechos, recogidos por distintas personas y para otros fines e investigaciones diferentes
	Mixtas:	Aplican a la vez datos primarios y secundarios
CARÁCTER	Cualitativas:	Se orienta a descubrir el sentido y el significado de las acciones sociales Su estudio esta dirigido a grupos pequeños
	Cuantitativas	Centra de manera predominante la investigación social en los aspectos objetivos susceptibles de cuantificación de los fenómenos sociales..su estudio esta dirigido a grupos grandes de población
NATURALEZA	Documentales	Tiene como objetivo directo la observación de fuentes documentales
	Empíricas	Que trabaja con hechos experiencia directa no manipulados
	Experimentales	Que se apoye en la observación de fenómenos provocados o manipulados en laboratorios o ambientes artificiales
	Encuesta	En las que los datos manejados proceden de las manipulaciones verbales o escritas de los sujetos observados

⁶ SIERRA BRAVO, Restituto, *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*, Editorial Paraninfo, Madrid, 7^o edición revisada, 1991

1.3.3. DIFERENCIAS ENTRE EL MÉTODO CUALITATIVO Y MÉTODO CUANTITATIVO.

En general los métodos cuantitativos son muy potentes en términos de validez externa ya que con una muestra representativa de la población hacen inferencia a dicha población a partir de una muestra, con una seguridad y precisión definida. Por tanto una limitación de los métodos cualitativos es su dificultad para generalizar. La pregunta que evidentemente hacen los investigadores cualitativos a los cuantitativos es ¿cuán particularizables son tus generalidades...? (Fernández, S., Pértegas Díaz, S., 2002)

El uso combinado de los métodos cualitativos como cuantitativos permitirá probablemente cubrir las falencias que tienen cada uno de éstos y acoplarse para poder corregir las carencias que tienen cada una. Es bien conocido que la aplicación del método cuantitativo implica el tener resultados comprensibles ya que estos son fáciles de detección.

En el cuadro 3 se presenta un cuadro comparativo de las diferencias entre el Método Cualitativo y el Método Cuantitativo.

Los métodos a aplicarse en esta investigación son los cualitativos y cuantitativos; los mismos que serán combinados para poder tomar de cada uno de ellos sus características, explicaciones y aplicaciones necesarias en el desarrollo y procesamiento de la información obtenida en las encuestas que se aplicaron a las señoras y señoritas secretarias que trabajan en el Ministerio de Cultura; con los resultados conseguidos se podrá solucionar el problema más importante que tenga este gremio profesional y que se determinará al culminar el proceso investigativo.

CUADRO 3. DIFERENCIAS ENTRE EL MÉTODO CUALITATIVO Y MÉTODO CUANTITATIVO⁷.

Métodos cualitativos	Métodos cuantitativos
Interés a comunicarse con los sujetos del estudio	Interés a servirse de los sujetos del estudio
Se limita a preguntar	Se limita a responder
Comunicación más horizontal entre el investigador y los investigados, mayor naturalidad y habilidad de estudiar los factores sociales en un escenario natural	
Son fuertes en términos de validez interna, pero son débiles en validez externa, lo que encuentran no es generalizable a la población	Son débiles en términos de validez interna casi nunca se sabe si se miden lo que quieren medir, pero son fuertes en validez externa, lo que encuentran es generalizable a la población
Preguntan a los cuantitativos: ¿Cuan diferentes son los hallazgos?	Preguntan a los cualitativos: ¿Son generalizables tus hallazgos?

1.3.4 EJEMPLOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

1. Ejemplo: "Robo de la identidad cultural; se propone un plan de investigación de las piezas patrimoniales extraviadas y fomentar la educación cultural en cada pueblo".

Problema: Robo de la identidad cultural

Solución: Plan de Investigación y Educación Cultural en la sociedad.

⁷ Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, S., *Metodología de la Investigación*, España, 2002, p. 78

2. Ejemplo: "Sobrecarga de Trabajo en los diferentes departamentos secretariales, estudio de la Estructura organizacional del Ministerio".

Problema: Sobrecarga de Trabajo

Solución: Restructuración y puesta en marcha del Plan Organizacional

3. Ejemplo: "La incorrecta utilización del espacio del Internet ha ocasionado que la secretaria, deje de realizar sus laborales programadas, se propone establecer software de control o solicitar al proveedor de Internet que se controlen las redes sociales."

Problema: La incorrecta utilización del espacio del Internet.

Solución: adquirir software de control y establecer controles de redes sociales

4. Ejemplo: "Interferencia Burocrática, en el desempeño de funciones de la secretaria, se propone descentralizar los diferentes departamentos"

Problema: Interferencia Burocrática

Solución: Facilitar y agilizar los trámite internos y externos del Ministerio

1.4 FUNCIONES DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

"La investigación social se define como un proceso de creación de conocimientos, para cumplir con dicho objetivo se apoya en funciones como: Descripción, Clasificación, y Explicación. La primera va más allá de examinar o identificar, es más amplia porque especifica los objetivos de un estudio; la segunda consiste en clasificar los objetos que se estudian en grupos, estructuras, procesos, situaciones, etc., se basa en uno o más criterios cualitativos o cuantitativos. Y en el tercero tratan de cumplir con la explicación

estableciendo factores como: psicológicos, económicos, climáticos, raciales etc.”⁸

La investigación social efectuada en el Ministerio de Cultura permitirá poner en práctica y determinar la aplicación de las diferentes funciones como la descriptiva, explicativa y de clasificación; por medio de las cuales se podrá realizar un examen profundo para poder determinar e identificar cuál es el objeto del estudio a solucionar, determinar la magnitud del efecto y del impacto que éste provoca dentro del área de secretarías ejecutivas, como también establecer parámetros cualitativos y cuantitativos que permitan poder explicar fehacientemente cuáles son los posibles factores de solución.

1.5. FASES DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL.

“La investigación social se compone de tres fases: Determinación del problema, Diseño de la investigación, Análisis de datos. En la primera fase lo puede determinar el propio equipo de investigación o ser encargado por cualquier institución para que se realice un sondeo. En la segunda fase se: Determina y formula los objetivos, la hipótesis de la investigación, Operacionalización de variables, se determina el campo de investigación, Tamaño de la muestra y Técnica de Recogida de datos. En la tercera fase se hace el Análisis de Datos”⁹

En el desarrollo del proceso investigativo en el Ministerio de Cultura se aplican las tres fases de investigación social de manera fehaciente, ya que se analiza y determina un problema existente en la formación integral de la Secretaría.

⁸ SIERRA BRAVO, Restituto, *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*, 7ª edición revisada, Editorial Paraninfo, Madrid, 1991, 618 p.

⁹ Bonilla Castro, Elsy, Rodríguez Shek, Penélope. *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Uniandes, 1997. 220p

Ejecutiva, se formularan objetivos, hipótesis, se operaciona las variables, se determina el universo de estudio, tamaño de la muestra y se analizan los datos, con todo esto se podrá establecer parámetros de solución apropiados para este prestigioso gremio.

1.6. EL INVESTIGADOR SOCIAL Y SU ROL EN EL CONOCIMIENTO DE LA SOCIEDAD.

“El investigador tiene un importante papel y responsabilidad en el conocimiento de lo social. Dicho conocimiento se constituye en un factor esencial de transformación. El investigador busca conceptualizar la realidad en base al comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas en un contexto espacial y temporal”¹⁰.

Existen tres aspectos importantes sobre el rol de cualquier investigador social:
“Presencia de la subjetividad que plantea la necesidad de mantener una objetividad; la implicación en las relaciones sociales ya que su presencia puede ser motivo de distintas reacciones, por lo que debe informar los motivos de su presencia primero a las autoridades y luego a todos aquellos a los que les interese o pueda afectar; el compromiso que se espera del investigador”¹¹.

Dentro del Ministerio de Cultura el rol del investigador social al efectuar la investigación del personal de secretarías ejecutivas que laboran dentro de esta prestigiosa institución pública, está encaminada a aplicar la presencia subjetiva y objetiva de los datos obtenidos en la encuesta efectuada.

¹⁰ Briones. *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. 3.ª Ed. México: Triallas, 1990. p.291

¹¹ Goetz, J.P. y LeCompte, M.D. *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. “Evaluación del diseño etnográfico”. Madrid. Ediciones Morata, S.A, 1988, p. 195

Con el propósito de desarrollar esta investigación, se efectúa la toma de encuestas a las secretarías ejecutivas previa autorización de las autoridades y la participación del grupo secretarial de los diferentes departamentos.

El compromiso que se tiene en el desarrollo de este proyecto, es que el presente trabajo constituye una fuente fidedigna a través del cual se pueden establecer parámetros correctivos y lograr en sí una Formación Integral al Grupo de Secretarías Ejecutivas que trabajan el Ministerio de Cultura.

CAPITULO II

2. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL MINISTERIO DE CULTURA.

2.1. INFORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL MINISTERIO DE CULTURA

Para el presente trabajo investigativo se aplicó 20 encuestas a las señoras y señoritas secretarias ejecutivas que trabajan en el Ministerio de Cultura de la ciudad de Quito, el mismo que servirá de referente, ya que la información recopilada es de mucha importancia e interés; porque permitirá realizar un análisis y proporcionar un diagnóstico sobre cuál es la realidad que tiene la secretaria ejecutiva en su formación integral dentro del lugar donde desempeña sus labores.

Además permitirá establecer los lineamientos a alcanzar los cuales permitirán determinar los parámetros a seguir, corregir las falencias detectadas y fomentar soluciones organizacionales, técnicas y funcionales que les permita a las secretarias ejecutivas del Ministerio de Cultura un mejor desempeño en sus funciones.

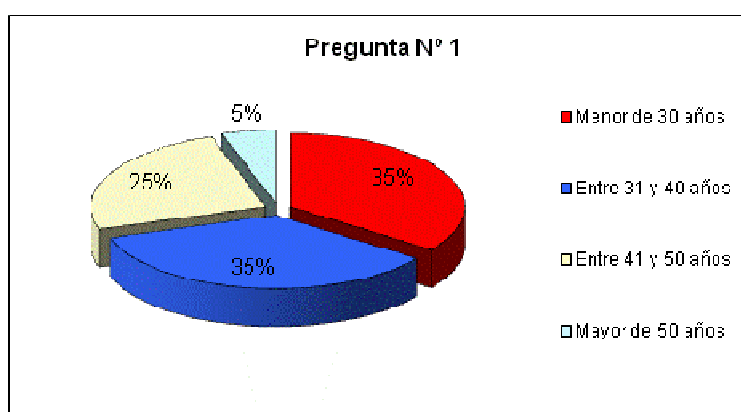
A continuación se detallan y describen los resultados obtenidos de la encuesta:

PREGUNTA N° 1

EDAD

TABLA 1: Edad

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Menor de 30 años	7	35%
Entre 31 y 40 años	7	35%
Entre 41 y 50 años	5	25%
Mayor de 50 años	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

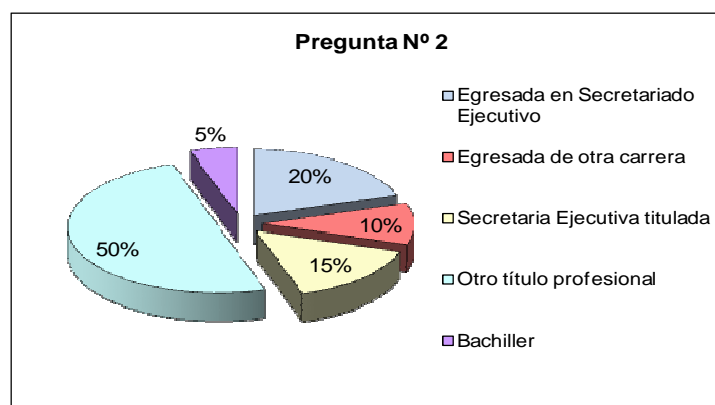
Como se observa en el gráfico, existe un promedio similar del 35% entre las secretarías de 30 y 40 años. Además observamos que el 25% de las encuestadas están entre los 41 y 50 años. Y el 5% de las encuestadas se encuentran en la edad mayor de 50 años.

PREGUNTA N° 2

TITULO QUE POSEE

TABLA 2: Titulo que posee

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Egresada en Secretariado Ejecutivo	4	20%
Egresada de otra carrera	2	10%
Secretaria Ejecutiva titulada	3	15%
Otro título profesional	10	50%
Bachiller	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

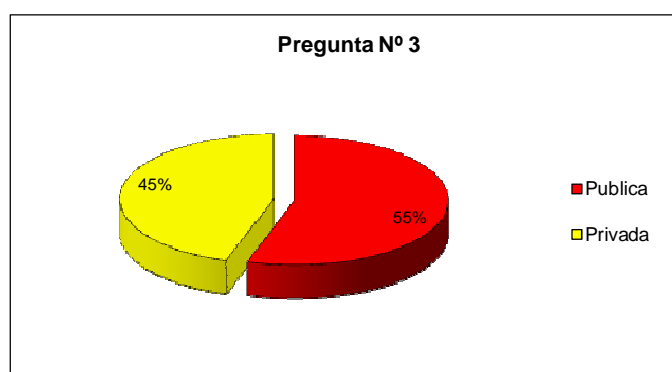
De las encuestas aplicadas se determina que el 50% de las secretarias poseen otro título profesional. El 20% son egresadas en Secretariado Ejecutivo. El 15% corresponden a secretarias ejecutivas tituladas. En otro punto el 10% de encuestadas son egresadas en otra carrera. Finalmente el 5% solo tienen título de bachiller.

PREGUNTA N° 3

LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN QUE OBTUVO SU TÍTULO ES:

TABLA 3: Institución educativa en que obtuvo su título

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Publica	11	55%
Privada	9	45%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

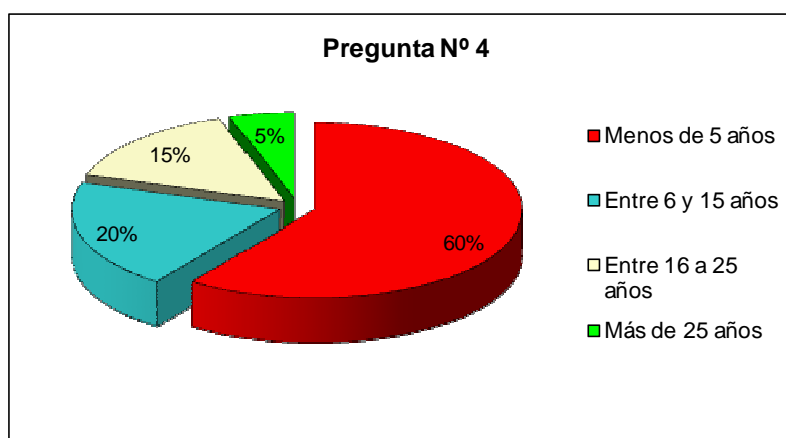
Según el resultado de las encuestas se determina que el 55% de las secretarías encuestadas obtuvieron su título en una institución educativa pública y el 45% obtuvieron su título en una Institución Educativa Privada.

PREGUNTA N° 4

TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA.

TABLA 4: Tiempo de experiencia como secretaria ejecutiva

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Menos de 5 años	12	60%
Entre 6 y 15 años	4	20%
Entre 16 a 25 años	3	15%
Más de 25 años	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se determina que el 60% tienen menos de 5 años de experiencia, el 20% está entre 6 y 15 años, mientras que el 15% tiene entre 16 a 25 años. Finalmente el 5% tiene más de 25 años de experiencia como secretaria ejecutiva.

2.2. LA AUTOFORMACIÓN.

El entorno de la mayoría de las organizaciones es cada vez más dinámico y competitivo. Se ha intensificado la competencia, ha aumentado las expectativas de los consumidores, hay menos tiempo disponible para desarrollar y comercializar nuevos productos y servicios, y éstos son obsoletos en menos tiempo. Para obtener éxito las organizaciones deben tener a individuos en todos los escalafones orientados al aprendizaje y a la mejora continua.

El aprendizaje de la organización implica la adquisición y utilización de nuevos conocimientos. El nuevo conocimiento y la autoformación se puede crear internamente o adquirirse fuera de la organización (Yukl, 2008). Es por esto que el aprendizaje continuo debe ser el lema de toda organización.

En el aspecto de la autoformación las secretarías ejecutivas en el Ministerio de Cultura consideran de mucha importancia la autoformación ya que manifiestan, que ésta representa los deseos personales por superarse; además, consideran que la preparación académica nunca debe culminar porque esto les motiva a realizar todos sus objetivos, los cuales les permiten desarrollar mejor sus funciones constituyéndose en un ejemplo de constancia y tesón.

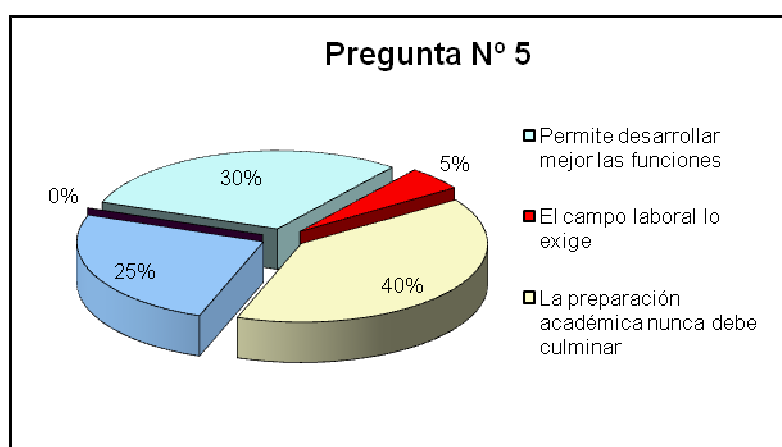
En el campo laboral la autoformación es una exigencia, en lo personal existe un interés grande de tener una formación profesional por parte de las secretarías ejecutivas, la misma que crea la necesidad de esforzarse aún más; ya que, las funciones secretariales de esta cartera de estado son mucho más amplias y exige una preparación técnica y profesional de vanguardia. Estableciendo y respetando normas institucionales que las rijan y permitan estar al día con los últimos adelantos, estimulando de esta forma su campo laboral.

PREGUNTA N° 5

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

TABLA 5: A su criterio, ¿Por qué considera que es importante la autoformación?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Permite desarrollar mejor las funciones	6	30%
El campo laboral lo exige	1	5%
La preparación académica nunca debe culminar	8	40%
Deseos personales por superarse	5	25%
Otros	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Las encuestas determinan que el 40% de las secretarias piensan que la autoformación permite desarrollar mejor las funciones laborales. El 30% considera que la preparación académica nunca debe culminar. En otro punto,

el 25% manifiesta que la autoformación son los deseos personales de cada una por superarse. El 5% manifiesta que el campo laboral exige que la autoformación sea cotidiana. Finalmente, no se dan a conocer otros aspectos de la autoformación.

2.2.1. IMPORTANCIA EN LA SOCIEDAD

La formación Profesional de la Secretaria Ejecutiva del Ministerio de Cultura en la Sociedad, es importante porque se desenvuelve en un complicado proceso de transformación que afecta la forma como se organiza, trabaja, relaciona y aprende. Se puede decir que los conocimientos, en estos días tienen fecha de caducidad y ello obliga a que las profesionales se actualicen constantemente.

Muchos de los jefes en el Ministerio de Cultura consideran que será absolutamente imposible prescindir del recurso humano calificado, ya que una secretaria eficiente siempre estará por encima de los avances tecnológicos y será precisamente la encargada de administrar dicha tecnología y humanizarla; para el bienestar y comodidad de los clientes internos y externos que concurren a esta dependencia.

En la actualidad el avance tecnológico es tan vertiginoso que el uso de equipos de oficina, de computación, software cambian día a día; por lo que las secretarías ejecutivas que laboran en el Ministerio de Cultura tienen que actualizarse en el manejo de los mismos, como también en buscar la manera de estar a la par con la utilización óptima del Internet que es un instrumento efectivo y rápido en el manejo de información. De esta manera las secretarías ejecutivas mejoraran la formación y el aprendizaje de su labor cotidiana, para hacer de esta una herramienta eficiente en el desempeño de funciones.

Podemos concluir que para la gestión eficaz, es necesario el buen manejo de las herramientas de trabajo, como también de su actitud; además, es importante que deba perfeccionar cada una de estas cualidades diariamente en la ejecución de su actividad profesional.

2.2.2. MEDIOS UTILIZADOS PARA LA AUTOFORMACIÓN.

Muchos son los medios que se utilizan para la autoformación y su evolución ha permitido al ser humano mejorar los conocimientos, perfeccionar sus técnicas, ahorrar tiempo y dinero, aprender a manejar equipos y programas de última tecnología, para poder participar y capacitarse interactivamente desde cualquier lugar en donde se encuentre con cualquier parte del mundo. Es así que se tiene la evolución de los medios de autoformación:

- Texto impreso ordinario.
- Texto impreso con facilitadores para el aprendizaje.
- Apoyo telefónico.
- Utilización de la radio.
- Aparición de la televisión.
- Apoyo al aprendizaje con audio.
- Apoyo al aprendizaje con video
- Enseñanza asistida por ordenador.
- Audioconferencia..
- Correo electrónico.
- Videoconferencia de sala (grupo).
- WWW (listas, grupos, enseñanza on line...).
- Videoconferencia por Internet. (García Aretio, 1986)

Las secretarías del Ministerio de Cultura son frecuentemente visitadas por asesores comerciales de varias editoriales especializadas como por ejemplo el Círculo de Lectores, Grupo Norma, entre otros, que ofrecen nuevos textos, publicaciones periódicas que salen a circulación.

Cabe recalcar que existen pocos textos dirigidos exclusivamente para las secretarías ejecutivas, ya que la mayoría de información existente se la puede acceder a través del Internet; esta información se constituye en una fuente muy importante de autoformación y de lectura enriquecedora para el gremio de secretarías, que se encuentra a disposición de todos.

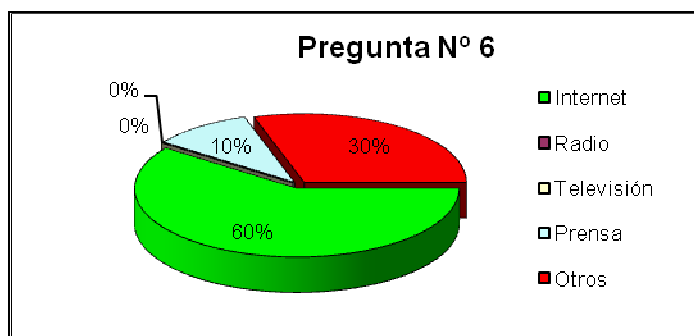
La importancia de la autoformación da como resultado una disminución en el tiempo de ejecución de sus tareas, como también en la efectividad y eficiencia de las mismas, ya que las nuevas técnicas permiten mejorar los rendimientos de manera eficiente y efectiva.

PREGUNTA N° 6

¿QUE MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

TABLA 6: ¿Qué medios utiliza para la autoformación?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Internet	12	60%
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
Prensa	2	10%
Otros	6	30%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

En cuanto a que medios utilizan, el 60% de las secretarías manifiestan que utilizan el internet como medio para la autoformación. El 30% aprovechan las capacitaciones que realiza continuamente la institución para la autoformación. Y el 10% consideran que la prensa es el medio que se utiliza para buscar maneras de autoformación.

2.2.3 LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN.

Hay una visión de la autoformación desde un punto de vista educativo, que se centra no tanto en analizar los procesos de aprendizaje sino en desarrollar procedimientos y métodos que permitan favorecer un aprendizaje autónomo. Diferentes iniciativas se han venido configurando para promover un aprendizaje en la práctica (Cheetham, G., & Chivers, G., 2005).

Para mejorar la formación de las secretarías ejecutivas se han creado cursos o talleres de capacitación en institutos particulares y especialmente se han abierto en varias universidades del Ecuador la carrera de secretariado ejecutivo, como una necesidad para poder preparar técnica y profesionalmente

a las secretarias, los cuales permitirán capacitar de manera óptima a este recurso humano que constituye el puntal de progreso y desarrollo de cualquier institución pública o privada.

"En la actualidad muchas organizaciones tienen subunidades formales con la responsabilidad fundamental de investigar y desarrollar nuevos productos y servicios; algunas organizaciones tienen subunidades que tiene la responsabilidad de evaluar y mejorar continuamente los procesos laborales con el fin de ayudar a los empleados a encontrar una mejor manera de hacer el trabajo, mejorar los productos. Para lo cual se requieren únicamente de una pequeña impresión de recursos en etapas de desarrollo".¹²

En el Ministerio de Cultura se considera que las actividades de autoformación son de gran utilidad. Entre las actividades de autoformación están las de: asistir a los cursos o seminarios; leer, escuchar o ver programas educativo; así como optar por una carrera universitaria ya que muchas tareas que realizan las secretarias ejecutivas requieren de formación profesional.

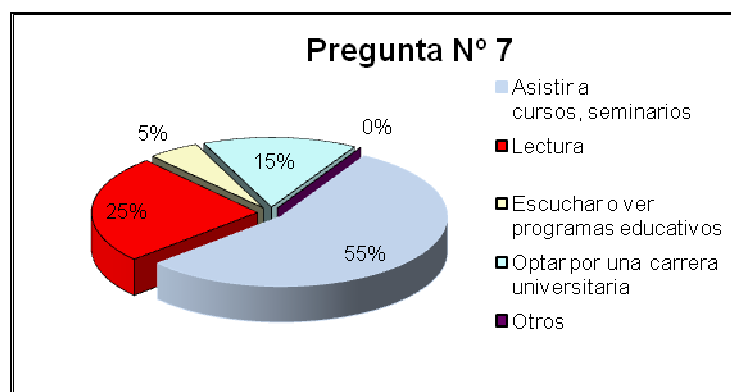
¹² Cheetham, G., & Chivers, G., "Professions, competence and informal learning" en Marcelo, C, *Autoformación para el siglo XXI, .E--Learning -Teleformación. Diseño, desarrollo y evaluación de la formación a través de Internet. Barcelona: Gestión 2000*

PREGUNTA N° 7

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

TABLA 7: ¿Entre las actividades de autoformación, cuales considera que son las más eficientes?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Asistir a cursos, seminarios	11	55%
Lectura	5	25%
Escuchar o ver programas educativos	1	5%
Optar por una carrera universitaria	3	15%
Otros	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Según el gráfico el 55% de las secretarias manifiestan que las actividades de autoformación más eficientes son el asistir a cursos, seminarios. El 25% opina que la lectura es una de las actividades más eficientes para la autoformación. El 15% consideran que es mejor optar por una carrera universitaria. En otro punto el 5% expresa que escuchar o ver programas educativos es una de las actividades más eficientes para la autoformación.

2.3. GESTIÓN Y LIDERAZGO.

“Los líderes de la actualidad y próximas generaciones tienen que dominar instrumentos y métodos para apoyar la organización de su trabajo y el de otros. Las personas con posiciones de liderazgo deben tener una comprensión básica de su campo de trabajo, adoptar juicios claros y deben estar seguros de que las decisiones que van a tomar sean las adecuadas. Muchas capacidades y habilidades se pueden conseguir a través de una capacitación intensiva y metodológica, como requisito de una vida de aprendizaje continuo”¹³.

En los últimos tiempos y con el avance de la tecnología, la información y comunicación cambiaron por lo que es el concepto de gestión empresarial y liderazgo al igual que el de las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo. Y es así que la secretaria ejecutiva por tener un papel directo con los mandos directivos también va asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras de acuerdo a sus funciones.

Por lo que en la actualidad una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento íntegro de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja; además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes, es así que la secretaria ejecutiva del Ministerio de Cultura tiene que ser una persona

¹³ Lussier Robert, Achua Christopher, *Liderazgo - Teoría, Aplicaciones y Desarrollo de Habilidades*, Editorial Internacional Thomson Learning S.A., México, 2002, P. 333

eficaz, dinámica y con capacidad de liderazgo; que asuma a diario y sin complejos todo tipo de retos profesionales y para esto debe tener una formación integral de última generación.

El rol de liderazgo de las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura en ciertos departamentos y subsecretarías lo pueden ejercer de manera participativa y adaptarla a situaciones particulares, de esta manera pueden influir de alguna forma en grupos que trabajan dentro de las diferentes áreas, para que realicen sus labores con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.

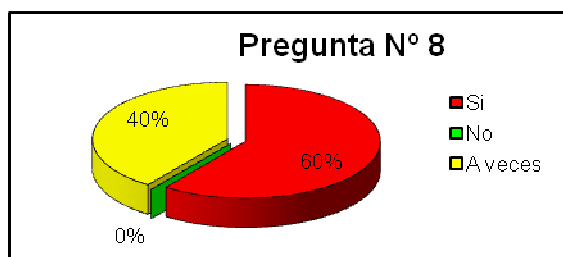
Este tipo de iniciativa es limitada ya que existen ciertos procesos administrativos que limitan su acción, pero para ello es necesario el trabajo conjunto con los jefes, de esta manera la secretaria ejecutiva puede convertirse en un vínculo estrecho entre los jefes y los diferentes empleados públicos de los diferentes departamentos y en líder de gestión integral.

PREGUNTA N° 8

¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA 8: ¿Posee liderazgo dentro de sus actividades diarias?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	12	60%
No	0	0%
A veces	8	40%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

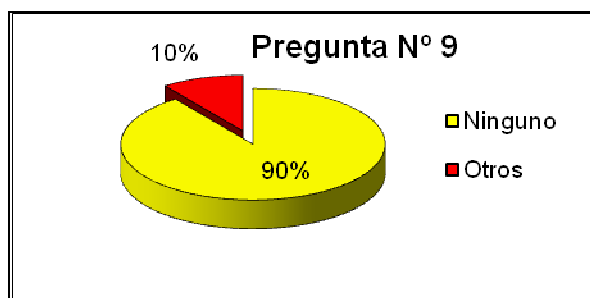
Se aprecia que el 60% de las secretarías encuestadas poseen liderazgo dentro de sus actividades diarias ya que sus funciones les permiten. El 40% expresan que a veces poseen liderazgo.

PREGUNTA N° 9

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

TABLA 9: Si su respuesta anterior es positiva, ¿Con que líder reconocido a nivel mundial se identifica y por qué?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Ninguno	18	90%
Otros	2	10%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas, el 90% no se identifican con ningún líder ya que cada persona es única. El 10% manifiesta que no tienen un líder en especial.

2.3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL LIDERAZGO.

“La Inteligencia Emocional es la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlos hacia un resultado positivo. También cabe aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en -las organizaciones y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes”¹⁴.

Dentro la inteligencia emocional se encuentra la autoconciencia, el control emocional, la motivación, la empatía y el manejo de las relaciones. Según el psicólogo Howard Gardner quien fue el que definió a la inteligencia emocional, desde dos puntos de vista: Inteligencia Interpersonal (capacidad de comprender a los demás) y la Inteligencia Intrapersonal (habilidad de conocerse interiormente).

¹⁴ Cooper Robert, Sawat Ayman. *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Editorial Norma. Bogotá, Colombia. 1998, p 55

Una persona es inteligente emocionalmente, cuando es capaz de establecer contacto con sus sentimientos. El comprenderlos y conducirlos adecuadamente, influyen en su conducta, mejorando en consecuencia su calidad de vida. A su vez, también logra entender las emociones de los demás, sabe ponerse en su lugar y responde en la forma adecuada a sus estados de ánimo, motivaciones y deseos (Goleman, 1995).

“La Inteligencia Emocional no solo sirve para que se tenga un autocontrol si no que también se debe tener una auto motivación que ayude a obtener los objetivos con mayor facilidad. El Líder es el que inspira una visión positiva y alentadora del futuro en otros, también infunde valores que van con la calidad, honestidad.”¹⁵

Uno de los factores que influyen en la Inteligencia Emocional es el lenguaje corporal, el lenguaje verbal es solo un pequeño porcentaje, se puede tener un buen control emocional pero si no se tiene un buen control corporal la Inteligencia Emocional no es completa. (Cooper Robert, Sawat Ayman., 1998)

Las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura por estar a cargo del manejo del área de jefatura de cada uno de los departamentos y subsecretarías, se constituyen en la parte central en la cual sirve de apoyo a la parte operativa-administrativa de las otras dependencias; como también de ayuda directa a cada uno de sus jefes; por lo que en la práctica la inteligencia emocional se constituyen en una herramienta muy importante en el desempeño de sus funciones; ya que ésta le permitirá a la secretaria ejecutiva constituirse en un líder que logre el equilibrio y el manejo exitoso de todos los recursos en su actividad diaria.

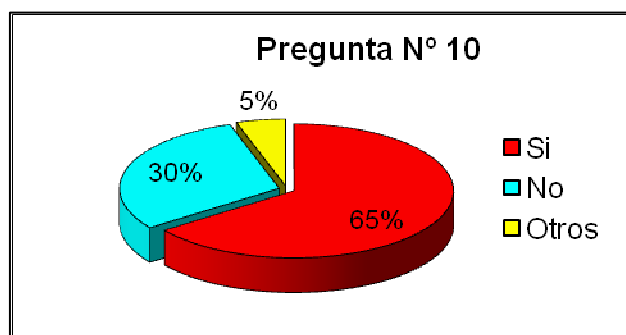
¹⁵ Lussier Robert, Achua Christopher, Liderazgo - Teoría, Aplicaciones y Desarrollo de Habilidades, Editorial Internacional Thonson Learning S.A., México, 2002, P. 147

PREGUNTA N° 10

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

TABLA 10: ¿Considera Ud. Importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo, porqué?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	13	65%
No	6	30%
Otros	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se observa que el 65% de las secretarias encuestadas indican que si es importante la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo. El 30% opina que la inteligencia emocional no es importante para llegar a un buen liderazgo. El 5% no se manifiestan con respecto a la pregunta.

2.4. TÉCNICAS Y DESTREZAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA.

“La gerencia moderna proactiva, requiere de una secretaria, que además de sus cualidades personales en donde se manifieste un buen carácter, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, manejo eficientemente las interrelaciones humanas, asertiva, con una alta autoestima y sobre todo, con los conocimientos básicos que la gestión administrativa, manejo adecuado de telemática, dominar el inglés, facilite la operatividad de su jefe”¹⁶.

El rol de la secretaria ejecutiva es el de ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la unidad. Esto y mucho más constituye ser secretaria ejecutiva ya sea pública o privada.

La secretaria ejecutiva tiene como misión brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas además de los procesos a seguir dentro de la empresa.

Hay que tener presente que casi siempre una secretaria es un administrativo y su posición dependiendo la organización puede ser administrativa y ejecutiva. Por lo que debe ser una persona en la que se tenga plena confianza y que cumpla con las siguientes características:

- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva, y organizada

¹⁶ Mora Carlos V, *El Perfil De La Nueva Secretaria Ejecutiva*, Articuloz SC , 4 de marzo,2008, # 403350

- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio del Sistema Operativo Windows XP, Vista o Seven,
- Dominio del Sistema Operativo Gratuito o software libre Linux en sus versiones: Mints, Ubuntu, Kubuntu, Fedora etc. y sus herramientas para la oficina (ofimática) como el Star.¹⁷
- Dominio total del Internet con sus diferentes navegadores como el Google, Yahoo, etc.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en cualquier Área Administrativa.
- Conocimientos en el área de logística, Créditos, Cobranzas y atención al Cliente.
- Aptitudes para la organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica y entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión. (Londoño, 2004)

Debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar aquellas acciones; compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo lo exija; debe saber jerarquizar las necesidades, darles preferencias a las más prioritarias; ser objetiva en su planificación; manejo de agenda y correspondencia interna y externa; soporte en tareas administrativas; Organización de reuniones, viajes, archivos (El Perfil De La Nueva Secretaria Ejecutiva, 2008)

En el Ministerio de Cultura las secretarias ejecutivas están muy conscientes del rol que tienen que desempeña, pero existen vacíos y deficiencias en el manejo

¹⁷ <http://www.linux.org.mx/>

de las técnicas y destrezas, ya que un porcentaje alto del personal de secretarías ejecutivas de las diferentes subsecretarías y departamentos no ostentan el título al cargo asignado, por lo que muchas de ellas están capacitándose independientemente y aplicando el manual de funciones que la SENRES ha establecido para el área de secretarías ejecutivas del Sector Público.

Esto conlleva a que muchas de las destrezas y técnicas que debe poseer una secretaria ejecutiva no sean aplicadas y el desempeño de sus funciones sea limitado.

2.4.1 MANEJO DE LA TECNOLOGÍA EN LA OFICINA.

Los grandes cambios ocurridos en la década de los 80, fundamentalmente por la rápida evolución y convergencia de las tecnologías de la información, traen como consecuencia la necesidad de automatizar las funciones que se realizan en una oficina. A partir de ese momento prácticamente son sustituidas las funciones manuales, mecánicas, semiautomáticas y electrónicas por funciones basadas en la más avanzada tecnología electrónica.

La automatización de oficinas abarca una amplia gama de aplicaciones donde el manejo y procesamiento de la información, es así como las comunicaciones, han adquirido un gran valor estratégico dentro de las organizaciones.

“Para apoyar estas y otras aplicaciones se han creado múltiples tecnologías, de las cuales se mencionan las más importantes, que sirven para incrementar la productividad, eficiencia y eficacia en todas las actividades que se realizan en una oficina y en su administración, así se tiene: boletines electrónicos; correo electrónico; digitalizador de imágenes; edición por computadora;

*presentaciones; procesador de palabras, documentos y correspondencia, teleconferencias*¹⁸.

En los actuales momentos los programas de bases de datos han reemplazado las listas basadas en papel, los inventarios y listas de personal, así como los programas de organización personal han reemplazado a las agendas de papel entre los que se pueden encontrar: Procesador de palabras, hoja de cálculo, base de datos, administrador de proyectos y archivos de cómputo, Correo electrónico, explorador y editor de internet, sistema de administración financiero y de personal, etc.

Con el avance de la tecnología y la necesidad de automatización y modernización el Ministerio de Cultura ha reestructurado el sistema informático y de administración de datos e información; la labor de la secretaria ejecutiva se a tecnificado lo cual conlleva a adquirir mayores destrezas en el manejo de sistemas computacionales, el manejo de equipos y programas de vanguardia

Las actividades realizadas por cada área, departamentos, subsecretaría se han optimizado y mejorado la calidad del servicio de las dependencias ya que éstas estarán interconectadas a un sistema de red pública que permiten el control, supervisión regional y nacional; como también la oportuna intervención de las autoridades en la detección del mal uso de la información.

Existen políticas de estado que exigen el resguardo y protección de la información que se maneja en cada una de las dependencias a través de respaldos periódicos del sistema integrado, lo cual garantiza la veracidad y exactitud del manejo informático.

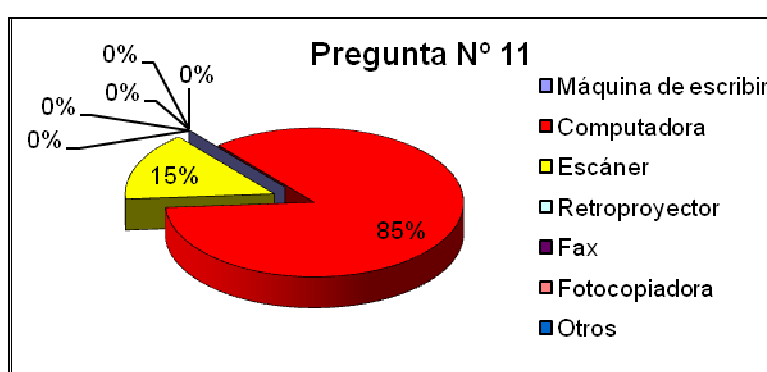
¹⁸ Santiesteban, Miguel, *La Imagen e Identidad Corporativa y la telemática aliadas estratégicas para el relacionista público cubano en el siglo XXI*, Editorial Chasqui, Cuba, 2010

PREGUNTA N° 11

¿DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA, CUALES SON LOS QUE USTED UTILIZA?

TABLA 11: ¿De los siguientes equipos de oficina, cuales son los que usted utiliza?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Máquina de escribir	0	0%
Computadora	17	85%
Escáner	3	15%
Retroproyector	0	0%
Fax	0	0%
Fotocopiadora	0	0%
Otros	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Según el gráfico se puede observar que el 85% de las secretarías dicen que el equipo de oficina más utilizado es la computadora y el 15% manifiesta que el escáner es otro de los equipos que más se utiliza.

2.4.2 ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL ARCHIVO.

La comunicación es la base que las instituciones familiares, sociales, religiosas, políticas, comerciales y culturales que utilizan la documentación y los documentos como un instrumento de preservación de una información, en la actualidad los documentos pueden ser de diferentes tipos y se los puede conservar en diferentes medios, así:

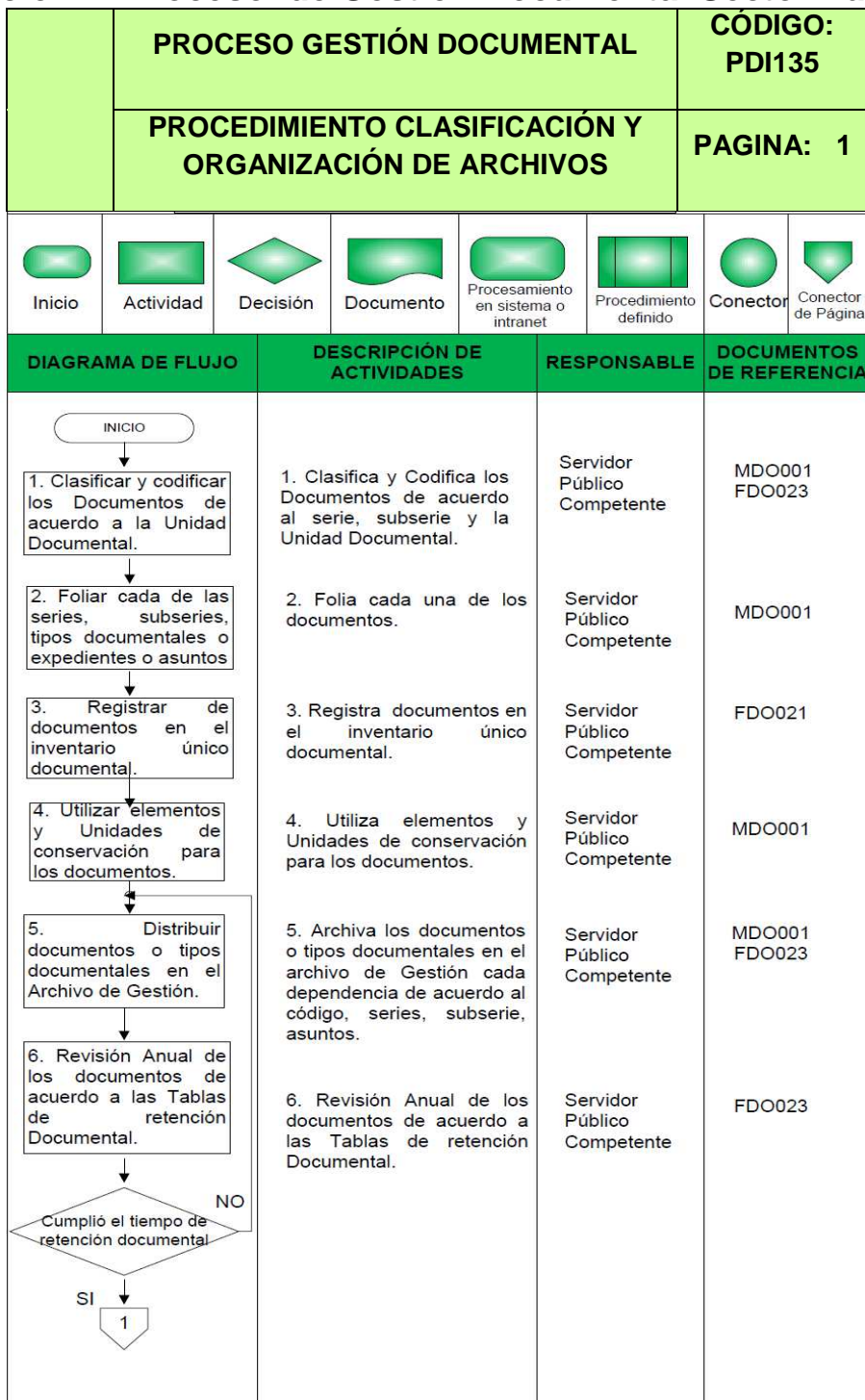
“Los Tipos de documentos como: Cartas, memorandos, informes, cheques, manuales, actas de reuniones, presupuestos, documentos legales, etc; pueden ser conservados en medios como: Papeles, tarjetas, cintas magnéticas, discos duros de computadora, etc. Para las instituciones es importante conservar todos los documentos que justifiquen sus acciones por que éstos se constituyen en evidencia de tipo legal, histórico, tributarios, etc. El cual tienen que ser manejados por personas que sepan del uso y administración de los mismos.”¹⁹.

Para el manejo de la documentación en el Ministerio de Cultura se ha establecido que este sea alfabético y por asunto; además se ha elaborado de manera electrónica con la codificación establecida para las instituciones públicas.

¹⁹ Correa Carmen, Díaz Abigail, *Administración de Documentos, sistemas, procedimientos y tecnología*, McGraw Hill Interamericana editores S.A, México, DF. 2004, P 5,6

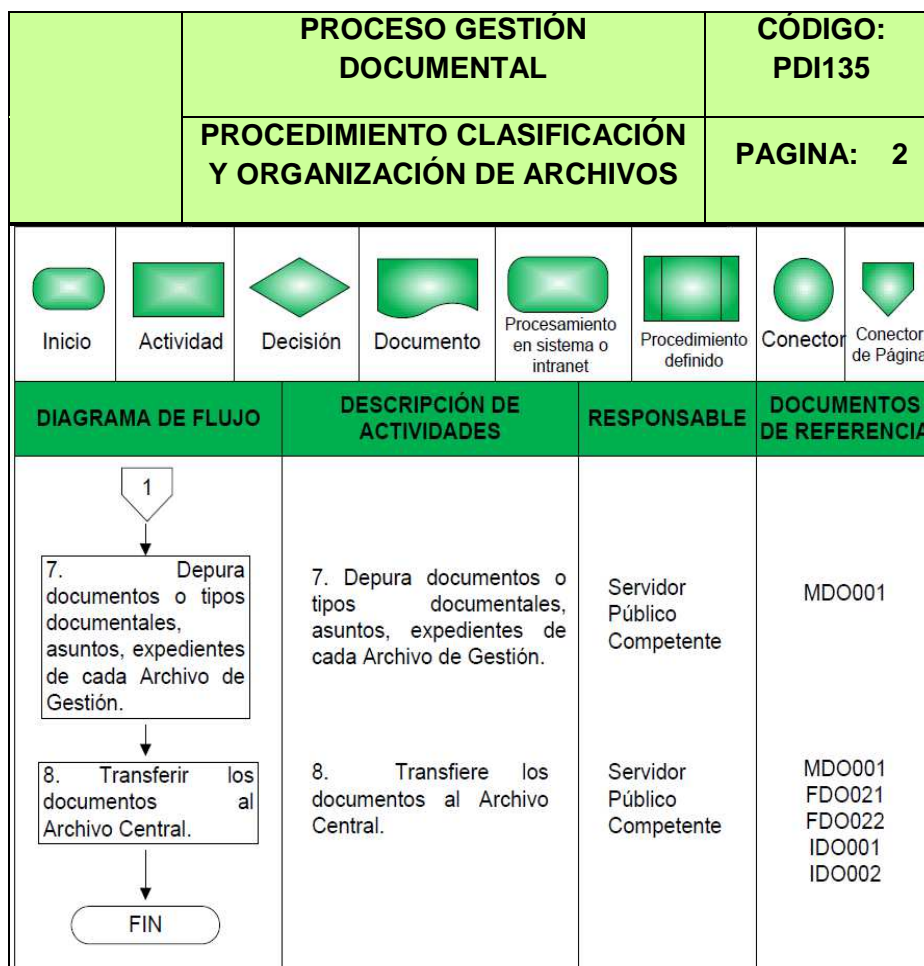
El manejo y uso de la codificación en el Ministerio de Cultura está asignado a las secretarías ejecutivas, como también a los oficinistas de las diferentes secretarías regionales y nacionales, manteniendo parámetros de documentación establecidas.

Ilustración 1: Proceso de Gestión Documental Sector Público



Fuente: Ministerio de Cultura
Elaborado: Yesenia Calderón

Continuación: Ilustración 1: Proceso de Gestión Documental
Sector Público



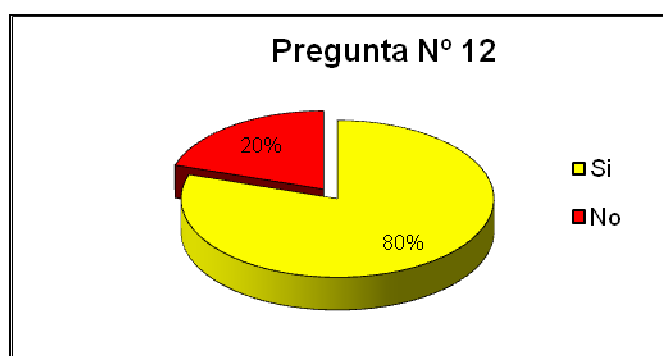
Fuente: Ministerio de Cultura
Elaborado: Yesenia Calderón

PREGUNTA N° 12

UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

TABLA 12: ¿Utiliza sistemas de organización de archivos?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	16	80%
No	4	20%
Total	19	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

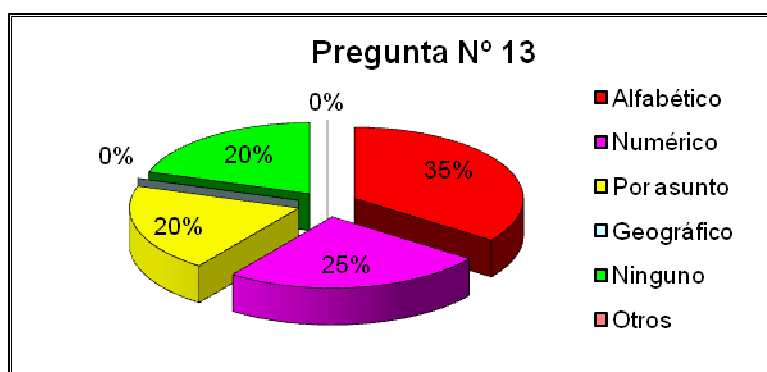
Se puede observar que el 80% de las secretarías encuestadas si utilizan un sistema de organización de archivos ya que se recopila en forma organizada los registros y documentos de interés para la institución. El 20% manifiesta que no utiliza el sistema de organización de archivos.

PREGUNTA N° 13

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

TABLA 13: Si su respuesta anterior es positiva. ¿Qué sistema de organización de archivos utiliza?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Alfabético	7	35%
Numérico	5	25%
Por asunto	4	20%
Geográfico	0	0%
Ninguno	4	20%
Otros	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se puede determinar que las encuestadas si utilizan un sistema de organización de archivos, 35% sistema alfabético, el 25% utilizan el numérico, el 20% utilizan por asunto y el mismo porcentaje no utiliza ninguno.

2.4.3 FUNCIÓN ASISTENCIAL DE LA SECRETARIA.

“La secretaria ejecutiva se constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, de la misma que debe reunir características óptimas para la colaboración eficiente con ésta, manejar su desempeño exitoso día a día en las actividades que garanticen resultados beneficiosos y favorables a la gerencia y todo lo que involucre a la empresa o institución, como el uso adecuado y eficiente de la tecnología, el manejo de sus habilidades y de los recursos humanos y materiales a su cargo con responsabilidad y profesionalismo”²⁰

En el Ministerio de Cultura se determina que la función asistencial de la secretaria es brindar a sus jefes(as) apoyo incondicional con las tareas a ellas asignadas de acuerdo al manual de funciones institucional. Para esto requiere de capacitación periódica y oportuna, la misma que servirá para cubrir las exigencias que su cargo lo demanda; de esta manera podrá estar a la par de los avances tecnológicos y profesionales.

2.4.4 ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL TIEMPO.

La frase popular " El tiempo es oro" es aplicable en cada una de las actividades que se realiza y especialmente en el aspecto laboral; por lo tanto para la mejor utilización del tiempo hay que realizar una planificación y organización del mismo, como también del control del tiempo en cada una de las actividades que se desempeña.

"¿Mi tiempo o el tiempo de la empresa? Esta es una pregunta que todos se formulan sin importar la ocupación o el cargo que se ostenten en la empresa.

²⁰ Mora Carlos V, *El Perfil De La Nueva Secretaria Ejecutiva, Artículos SC* , 4 de marzo, 2008, # 403350

*La respuesta es muy clara: la empresa espera que esté a tiempo el oficio encomendado, con eficacia y compromiso, y por otra parte usted debe cumplir ésta misión con obediencia y decoro. Existe pérdida de tiempo cuando no se aprovecha la tecnología o cuando se la utiliza de manera inapropiada en Internet o en el chat, en la realización de las actividades personales o el mal uso del teléfono fijo o celular.*²¹

La labor de la secretaria ejecutiva es más compleja ya que el manejo de su tiempo lo tiene que coordinar con la de su jefe. Es así que se tiene que planificar el trabajo diario estableciendo prioridades y optimizando el uso, aplicar técnicas para el mejor manejo de la documentación, establecer fechas de seguimiento de cada una de las actividades del jefe y de sus subalternos, aplicar los principios de la delegación, establecer actividades con base en un listado de prioridades, etc..

La productividad depende en gran medida de la forma inteligente de administrar el tiempo, por cuanto es un recurso no renovable; no hay manera de recuperar el tiempo perdido. (Strauss, 2010).

2.4.5 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA.

Cuando se necesita asignar tareas o responsabilidades es necesario saber con qué recursos se cuenta en todos los ámbitos: recursos humanos, materiales, técnicos, económicos, etc. Esto puede dar una idea general a quien dirige alguna actividad de las cuáles son las necesidades, establecer los recursos a ser designados (materiales, humanos o económicos)

En el Ministerio de Cultura la administración de recursos institucionales es ejercida a nivel de secretariado, las cuales están encargadas de la distribución

²¹ Strauss Hilda, *El Gran Libro de la Etiqueta*, Intermedio Editores Ltda. , Colombia, 2010 , P 169

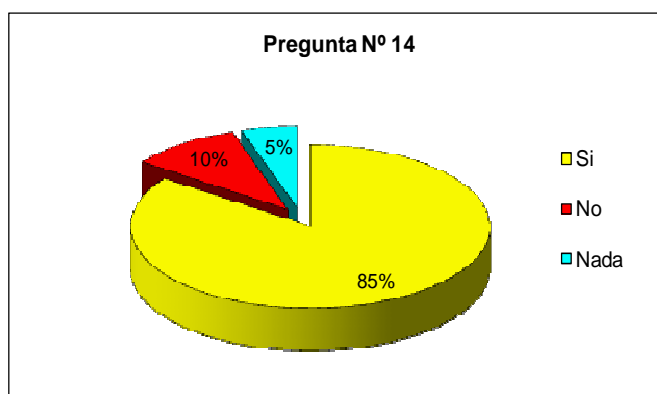
correcta de los materiales de trabajo, aviso oportuno para el arreglo y mantenimiento de máquinas y equipos de oficina, manejo de dinero asignado para caja chica, organización de los espacios de trabajo del Ministerio, Coordinación de actividades, delegación de funciones y recursos económicos.

PREGUNTA N° 14

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

TABLA 14: Como empleada de su empresa, ¿Aporta con ideas para la buena administración de los recursos empresariales?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	17	85%
No	2	10%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

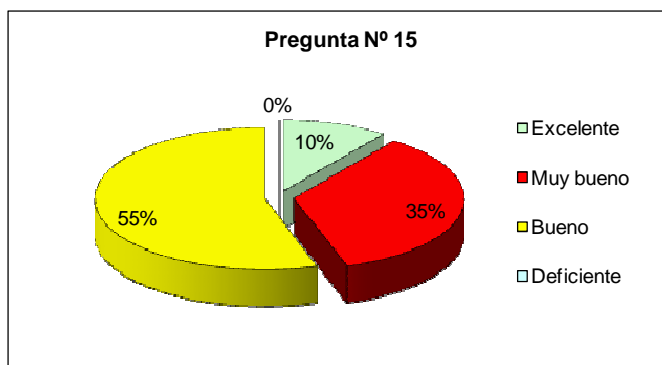
Los resultados obtenidos determinan que el 85% de las secretarías aportan con ideas para la buena administración de los recursos institucionales. Mientras el 10% manifiesta que no aportan con ideas para la buena administración de recursos institucionales. El 5% no se manifiestan en relación a la pregunta.

PREGUNTA N° 15

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

TABLA 15: ¿De qué manera considera que son utilizados los recursos de la empresa en donde labora?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	2	10%
Muy bueno	7	35%
Bueno	11	55%
Deficiente	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se puede observar que el 55% de las secretarías indican que los recursos del Ministerio de Cultura constituyen las asignaciones presupuestarias que el Estado proporciona a cada entidad pública y que son manejadas adecuadamente. El 35% expresa que los recursos de la empresa donde laboran son muy buenos. El 10% consideran que los recursos de la institución donde laboran son utilizados de excelente manera.

2.5 TRABAJO EN EQUIPO.

Uno de los grandes secretos laborales es el trabajo en equipo, en el que todos comprenden que la unión de aportes puede configurar la estructura del éxito; esto lo saben quienes comandan grupos enormes de trabajo y también los que son parte del engranaje de las empresas. (Strauss, 2010). Es por esto que es necesario tener bien en claro cuáles son los parámetros que se tiene para establecer un excelente equipo de trabajo.

¿Qué es equipo?: "Equipo es una unidad formado por dos o más personas con habilidades complementarias que se comprometen en un propósito común. Todo equipo es un grupo, pero no todo grupo es un equipo. Un gerente puede reunir a un grupo de personas y nunca formar un equipo" (Lussier, Robert, Achua Christopher, 2002)

"La creación de equipos de trabajo se logra cuando cada uno de los integrantes de un grupo toma la decisión de aportar lo mejor de su persona y de sus conocimientos y habilidades para trabajar óptimamente con sus compañeros, y, más aún, cuando lo hace convencido que es lo mejor para él."²²

²² Zepeda, Fernando, *Psicología Organizacional*, editorial Adison Longman SA, México 1999

El trabajo en equipo es una labor que consiste en que los integrantes de un equipo entiendan y se comprometan con los objetivos del conjunto y es por esto que la labor del administrador, gerente, líder es fundamental en la gestión laboral de empresas públicas o privadas.

En la actualidad los equipos de trabajo en el desempeño de la gestión laboral proporcionan ciertas ventajas como: Genera motivación en los colaboradores más comprometidos con la organización; incrementa los niveles de productividad aportadas por sus colaboradores y sus competencias individuales; aumenta la satisfacción de los colaboradores, facilita la comunicación interpersonal, se desarrollan habilidades de trabajo múltiple, Permite la flexibilidad organizacional.(Lussier, Robert, Achua Christopher, 2002).

Básicamente, todas las empresas o instituciones públicas o privadas están compuestas por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado.

Para el Ministerio de Cultura es importante el trabajo en equipo porque ayuda a mejorar la calidad del desempeño de las funciones de empleados y funcionarios públicos que laboran dentro de esta cartera; como también, se llegan a alcanzar los objetivos establecidos dentro de la misión para la cual fue creada.

En el Ministerio de Cultura se trabaja en equipo ya que consta de 19 dependencias entre las cuales se encuentran los departamentos, subsecretarías regionales y nacionales; además, todas estas están íntimamente conectadas con cada rincón del país en donde el Ministerio de

Cultura ejecuta su labor de servicio a la educación de manera coordinada, eficiente y efectiva.

2.5.1 LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO ARTICULADORA DEL TRABAJO EN EQUIPO.

Se ha manifestado muchas veces que la secretaria ejecutiva es el ente articulador de las empresas públicas y privadas y eso es verdad, ya que su labor llega a cubrir campos administrativos, financieros, manejo de recursos humano, manejo de documentación, atención a clientes internos y externos, etc.; los mismos que hacen que esta profesión sea muy versátil y esté inmersa dentro todos los campos.

El trabajo en equipo es importante en el Ministerio de Cultura, para esto se han establecido parámetros administrativos y funcionales dentro de las diferentes áreas, en las cuales el punto de enlace y de orientación entre las áreas operativas y de dirección se encuentran interconectadas con las secretarías ejecutivas de la institución.

Las funciones de la secretaria ejecutiva de organización, manejo de comunicación interdepartamental y con los usuarios del ministerio, manejo de correspondencia y documentación, organización de eventos y viajes de la parte directiva. Hacen que la secretaria ejecutiva pueda tener mayor influencia y manejar la inteligencia emocional con quienes están en contacto con ella, aplicando a su vez el liderazgo que les compete.

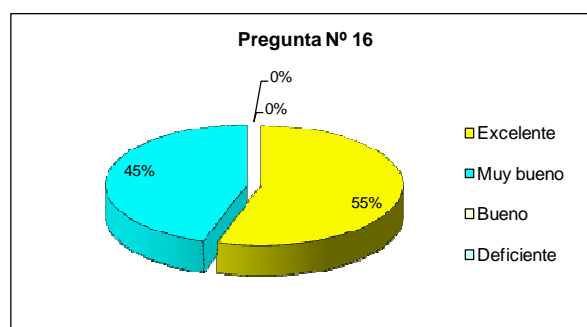
En fin, es notorio que la secretaria es articuladora del trabajo en equipo, ya que se encarga de coordinar y al mismo tiempo de agilizar las comunicaciones que juegan un rol preponderante. De esta manera las secretarías de este Ministerio se convierten en articuladoras del trabajo en equipo.

PREGUNTA N° 16

¿COMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

TABLA 16: ¿Cómo es su predisposición para trabajar en equipo?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	11	55%
Muy bueno	9	45%
Bueno	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

El 55% de las secretarías encuestadas revelan que su predisposición para trabajar en equipo es excelente. El 45% manifiestan que es muy buena.

2.5.2 SABER DELEGAR FUNCIONES.

"La delegación es un proceso que consiste en asignar responsabilidades y autoridad a alguien para la consecución de objetivos. Pedirles a los seguidores

que lleven a cabo tareas que forman parte de su trabajo es comunicar órdenes, no delegar. Delegar es asignar nuevas tareas a los empleados, las cuales pueden formar parte de un rediseño de funciones o simplemente constar de una tarea única”²³

Los beneficios de la delegación permite que se tenga mayores beneficios en el desempeño de las funciones ya que se puede contar con más tiempo para realizar tareas prioritarias, permite que las tareas se cumplan y aumenten la productividad, se prepare a los empleados a que se mejore su autoestima, se alivie la tensión; esto da como resultado un mayor desempeño y mejores resultados laborales (Lussier, Robert, Achua Christopher, 2002)

Una parte importante de la delegación es saber cuáles son las tareas que se pretende delegar y a quién hacerlo (Yukl, 2008). Por lo tanto la secretaria ejecutiva tienen la responsabilidad de asumir su labor de manera efectiva y delegar ciertas actividades, las mismas que serán definidas y asignadas a una persona competente, ya que no puede ni debe realizarla únicamente ella.

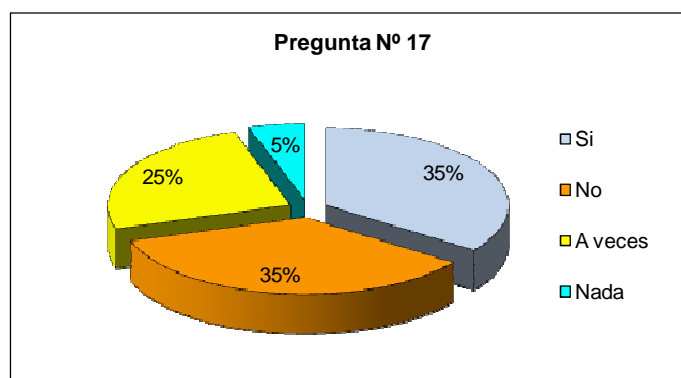
²³ Lussier, Robert, Achua Christopher. 2002. *Liderazgo, Teoría, Aplicaciones, Desarrollo de Habilidades*. México DF: Editorial Thonson Learning, 2002. pág. 475.

PREGUNTA N° 17

¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

TABLA 17: ¿Su área de desempeño laboral le permite delegar funciones?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	7	35%
No	7	35%
A veces	5	25%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se observa que el 35% manifiestan que su área de desempeño laboral sí les permite delegar funciones. El 35% manifiesta que su área de desempeño laboral no les permite delegar funciones. El 25% consideran que a veces su

área de desempeño laboral les permite delegar. En otro punto, el 5% no manifiesta nada al respecto.

2.5.3 APOYO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL EQUIPO.

Por ser un ente articulador dentro de la institución la secretaria ejecutiva se constituye en un ente mediador en la solución de problemas. Los problemas pueden ser enfocados bajo los parámetros así se tiene: el enfoque sistemático que implica la utilización de metodologías más o menos perfeccionadas resolver el problema en cuestión y el Enfoque psicológico: que hace hincapié en lo que sucede en el interior emocional de la persona. (Zepeda, 1999)

Las personas que estén inmersas en la solución de problemas tienen que tomar en consideración la utilización de los dos enfoques para poder determinar de mejor manera cuáles serían las posibles soluciones en un conflicto. En el cuadro 4 se presenta un enfoque comparativo para la solución de problemas de equipo.

CUADRO 4: ENFOQUE COMPARATIVO PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE EQUIPO

ENFOQUE SISTEMÁTICO	ENFOQUES PSICOLÓGICOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Anticipación 2. Identificar causas de raíz 3. Prevención 4. Componer las fallas 5. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creatividad 2. Pensamiento Lógico 3. Bloqueos Psicológicos 4. habilidades personales habilidades para anticiparse a la los hechos. 5. Habilidad para reconocer un problema 6. Habilidad para escuchar las quejas y reclamos. 7. Flexibilidad en el análisis de posibles rutas de acción. 8. Creatividad 9. Habilidad prestar adecuada y oportunamente informado 10. Habilidad para comunicar la filosofía transexenal. 11. Capacidad para recibir presiones. 12. Habilidad para tomar decisiones convenientes. 13. Habilidad para probar las ideas

Fuente: Zepeda, Fernando, Psicología Organizacional, editorial Adison Longman S.A, México, 1999

Investigadora: Yesenia Calderón

Dentro de las cualidades que debe poseer la secretaria ejecutiva es la de mediadora ya que su preparación y formación le permite utilizar la sutileza en momentos difíciles, establecer propuestas de solución, ver al conflicto como la oportunidad para solucionar y relacionar a los puntos en discordia, establecer e impulsar elementos de cambio, influenciar a través de la inteligencia emocional y el manejo del recurso humano.

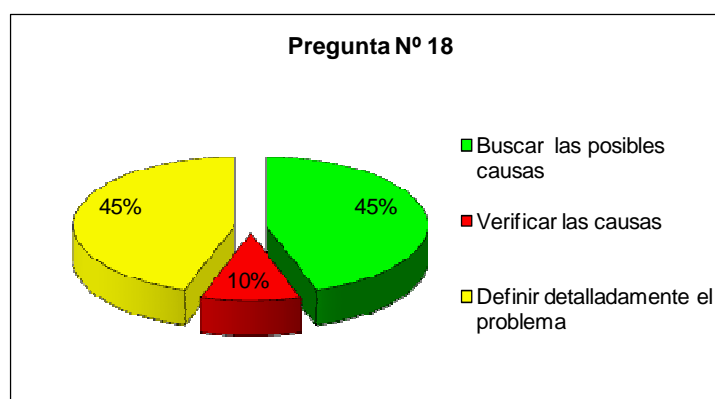
De esta manera la solución de conflictos y problemas será exitosa, lo cual permitirá entablar diálogos, que serán una fuente oportuna para poder limar asperezas

PREGUNTA N° 18

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

TABLA 18: ¿Enumere del 1 al 3 en orden de prioridad los pasos que sigue para la solución de problemas?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Buscar las posibles causas	9	45%
Verificar las causas	2	10%
Definir detalladamente el problema	9	45%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

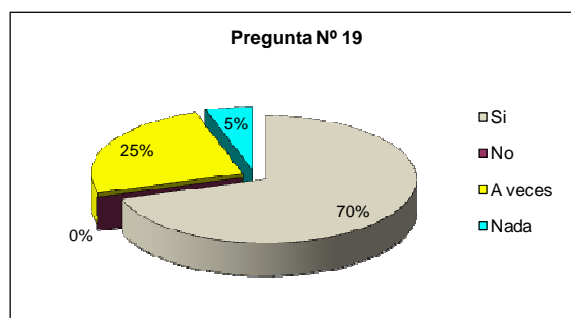
Aplicada la encuesta las secretarias indican que el 45% enumerando del 1 al 3 en orden de prioridad los pasos a seguir son: 1) Buscar las posibles causas. 2) verificar las causas. 3) definir detalladamente el problema. El 10% manifiestan que se debe 1) Verificar las causas. 2) Definir detalladamente el problema. 3) buscar las posibles causas. El 45% consideran que 1) se debe definir detalladamente el problema. 2) buscar las posibles causas. 3) verificar las causas, el 10% de las secretarias contestaron que suelen primero verificar las causas.

PREGUNTA N° 19

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

TABLA 19: ¿Aporta con ideas para la solución de problemas del trabajo en equipo?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	14	70%
No	0	0%
A veces	5	25%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se puede notar que el 70% de las encuestadas aportan con ideas para la solución de problemas del trabajo en equipo. El 25% no aportan con ideas para la solución de problemas del trabajo en equipo. El 5% de las encuestas no opinan con respecto a la pregunta.

2.6 TOMA DE DECISIONES.

"El éxito en la vida laboral y familiar es para aquellas personas que son capaces de tomar las decisiones acertadas en todos los campos, a partir de su habilidad para construir redes de apoyo a su alrededor; las cuales gracias a su actitud para interrelacionarse y para manejar adecuadamente sus estados emocionales, les asegura el apoyo de los demás en la búsqueda de sus objetivos. Esta es la razón por la que esas personas generalmente tienen mayores triunfos en sus actividades, son fácilmente seguidos por terceros experimentan menos conflictos que deterioren su energía y su capacidad de realización". (Zepeda, 1999)

En el ámbito laboral la toma de decisiones está relacionada al equipo de trabajo con el cual se elabora, el mismo que afectará directamente al normal

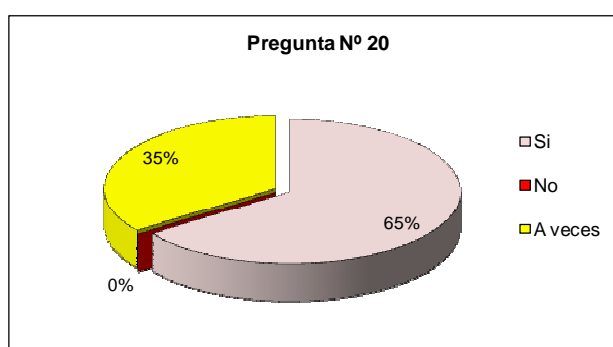
desenvolvimiento y desempeño del recurso humano, de la cantidad de recursos materiales y económicos, como también al funcionamiento y organización de las entidades públicas y privadas.

PREGUNTA N° 20

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

TABLA 20 En sus funciones diarias ¿toma decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	13	65%
No	0	0%
A veces	7	35%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Según el gráfico el 65% de las secretarías encuestadas indican que en sus funciones diarias toman decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna. El 35% manifiesta que en sus funciones diarias a veces toma decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna.

2.6.1 IMPORTANCIA DE LA TOMA DE DECISIONES EN EQUIPO.

Cuando llegue el momento de resolver problemas y tomar decisiones, en las organizaciones se ha optado por integrar grupos de decisión que intervienen para que pueden adquirir compromisos y lograr la mejor decisión en conjunto los mismos que permitirán ciertos beneficios como: “Mejora la calidad de las decisiones, distribuir la responsabilidad entre varias personas; ayudar a que los integrantes entienda la naturaleza del problema y las razones de la decisión final; tiene más probabilidades de lograr un mayor compromiso por parte de los miembros del equipo para implantar decisiones.”²⁴

En el Ministerio de Cultura se ha optado por trabajar en la toma de decisiones en equipo ya que la misma será integrada por cada uno de los miembros de las diferentes áreas que participarán activa y conjuntamente para la solución de los problemas que dentro de la institución se presenten.

2.6.2 BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES.

Existen diversos factores asociados que impiden tomar una buena decisión en equipo así se tiene: La aportación de información e ideas por parte de los miembros; el

²⁴ **Lussier, Robert, Achua Christopher. 2002.** *Liderazgo, Teoría, Aplicaciones, Desarrollo de Habilidades.* México DF : Editorial Thonson Learning, 2002. pág. 475.

tamaño y la composición del equipo, la misma marca una diferencia en la calidad de las decisiones; la claridad en la comunicación asociada con el conocimiento de los integrantes; el nivel de cohesión del equipo; ignorar las actividades, experiencias y estilos del líder. (Lussier, Robert, Achua Christopher, 2002)

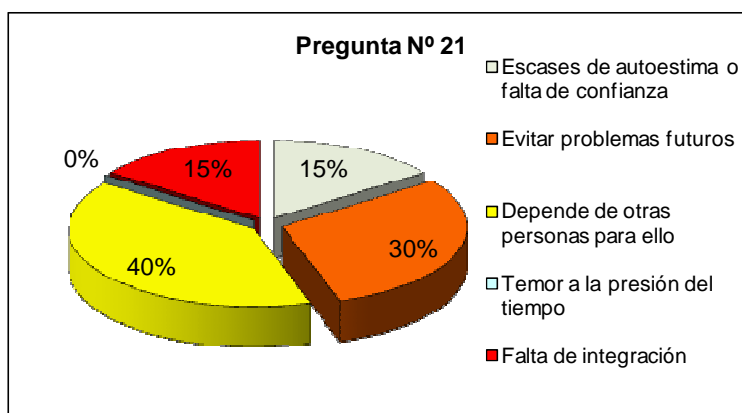
En el Ministerio de Cultura la selección del grupo o equipo de decisiones debe constituirse e integrarse al personal altamente calificado de las diferentes áreas, departamentos y subsecretarías, a fin de que permita la oportuna solución a los diferentes problemas. La secretaria ejecutiva participa parcialmente en la toma de decisiones de esta institución.

PREGUNTA N° 21

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

TABLA 21: ¿Cuáles considera que pueden ser las barreras que impiden la toma de decisiones?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Escases de autoestima o falta de confianza	3	15%
Evitar problemas futuros	6	30%
Depende de otras personas para ello	8	40%
Temor a la presión del tiempo	0	0%
Falta de integración	3	15%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

De los resultados obtenidos se demuestra que el 40% de las secretarías encuestadas manifiestan que las barreras que impiden la toma de decisiones dependen de otras personas. El 30% manifiesta que una de las barreras que impide la toma de decisiones es evitar problemas futuros. El 15% consideran que la barrera que impide la toma de decisiones es la escasez de autoestima o falta de confianza. En otro punto, el 15% expresa que la barrera es la falta de integración.

2.6.3 RESULTADOS OBTENIDOS POR LA TOMA DE DECISIONES.

En una decisión hay muchas cosas implicadas. Las vías escogidas no siempre son las más convenientes para las acciones que se desea llevar a cabo, aunque con frecuencia son las más caras, las más complicadas. Decidir es en parte cuestión de contar con una buena técnica que permita acercarse a las situaciones de la mejor manera posible, valóralas de forma más realista y generar las alternativas que más se han convenientes. En la cual participa la inteligencia y las emociones conjuntamente. (Zepeda, 1999)

“En una organización ya sea pública o privada la toma de decisiones van a dar como resultado que se puede reestructurar totalmente la organización; que exista un incremento de la productividad y mejoramiento del clima organizacional; se mejore el servicio; se den solución a problemas de planeación y organización.”²⁵

El rol participativo de la secretaria ejecutiva dentro del Ministerio de Cultura hace que ésta profesional intervenga directa e indirectamente en todas las actividades en las que requieran de decisiones importantes dentro de la institución, departamento, Secretaría o subsecretaría regional o nacional. Los resultados a esperarse serán determinados por consenso y participación de los delegados de cada área.

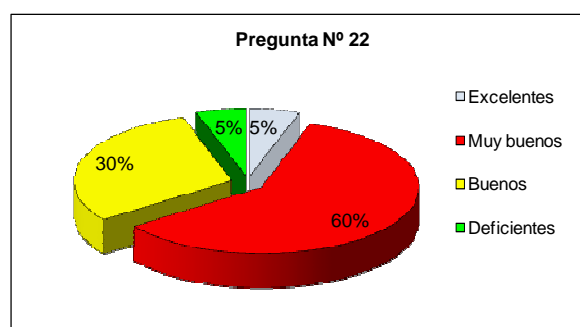
²⁵ Silicio A., Cáceres D., González J., *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional hacia una organización competitiva*, editorial McGraw Hill interamericana SA, México, 2008, P 209.

PREGUNTA N° 22

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

TABLA 22: ¿De la toma de decisiones, los resultados han sido?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelentes	1	5%
Muy buenos	12	60%
Buenos	6	30%
Deficientes	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

El 60% de las secretarías indican que de la toma de decisiones, los resultados han sido muy buenos. El 30% opinan que la toma de decisiones ha sido bueno. El 5% consideran que la toma de decisiones ha sido excelente. Por otro lado, el 5% manifiestan que la toma de decisiones ha sido deficiente.

CAPITULO III

3. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN EL MINISTERIO DE CULTURA.

3.1. IMAGEN PERSONAL DE LA SECRETARIA

"La presentación personal en el trabajo es fundamental para la imagen que se proyecta ante la empresa; el cuidado del vestido, la actitud y la disposición productiva son de gran importancia a la hora de una selección para un ascenso o promoción y, en general, para participar en las diferentes proyectos de trabajo."²⁶

Para el logro de los objetivos personales que se tienen dentro del trabajo es necesario tomar en consideración los siguientes aspectos:

- Limpieza en las acciones, el sitio de trabajo, el vestido, la piel y el cabello.
- Confianza y firmeza en las condiciones, las gestiones y metas propuestas.
- Disciplina en el tiempo, el cronograma las decisiones tomadas, la misión encomendada y en el seguimiento de lo que se debe implementar.
- Carácter en la definición de la acción, en la responsabilidad y en asumir las buenas o malas consecuencias de lo actuado.

²⁶ **Strauss, Hilda.** 2010. *El Gran Libro de la Etiqueta.* Bogotá : Intermedio Editores Ltda., 2010. págs. 169,239.

- En la gentileza y en la relación diaria con todos, en la presentación personal y en las crisis.
- Aspecto saludable en el equilibrio mental y físico. Se refiere principalmente al positivismo, optimismo y energía de acción.
- Dinamismo en actitud.
- Estar dispuestos listos y productivos, es decir, tener rápida capacidad de reacción para el bien de la empresa.
- Mesura en el balance de la importancia personal, cumplimiento del deber y en los ánimos alterados (Strauss, 2010)

Toda persona que labora en una institución ya sea pública privada, tiene que tomar muy en cuenta estos aspectos para poder proyectar una imagen positiva en su lugar de trabajo ya sea como compañero, subalterno, directivo. En especial la secretaria ejecutiva que se constituye en la imagen de la empresa o institución en la que trabaja.

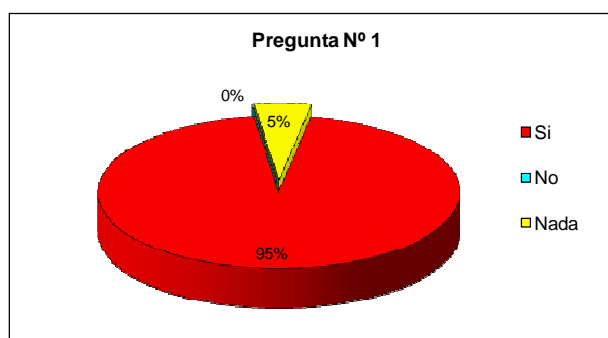
Las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura deben proyectar una imagen personal y profesional positiva frente a todas las personas con las que se interrelacionan; de su imagen, equilibrio excelente desempeño en sus funciones depende el prestigio de la institución, de las autoridades y compañeros de trabajo con los cuales aúnan esfuerzos para sacar adelante a la institución y ser un baluarte dentro sector público.

PREGUNTA N° 1

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

TABLA 1: ¿La imagen que proyecta usted ante el público es positiva?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	19	95%
No	0	0%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se puede observar que el 95% de las secretarias encuestadas indican que la imagen que proyectan ante el público es positiva ya que proyecta profesionalismo. El 5% no se manifiesta al respecto.

3.1.1. LA PRESENTACIÓN DIARIA

La presentación diaria en el Ministerio es fundamental, por lo que en esta entidad pública como en las otras entidades del Estado cuentan con un uniforme; este proporciona elegancia y igualdad en la imagen personal; el cual que tienen que ser bien llevado, conservado y limpio por parte de cada uno de los empleados.

En especial para el grupo de secretarias ejecutivas del Ministerio de Cultura se han establecido parámetros de presentación uniformes, los mismos que tienen que ser cumplidos ya que no pueden sobrepasar la distancia establecida en alto de las faldas, color y modelo de uniforme por días. Estos parámetros están determinados por el departamento de Recursos Humanos, el cual es el encargado del cuidado e imagen personal, tanto física, personal y profesionalmente.

La secretaria ejecutiva en el desempeño de sus funciones está en contacto con todo tipo de personas y es el vínculo por medio del cual se relacionan cada una de las áreas y dependencias, por lo que es muy importantes que diariamente cuide su imagen impecable, el arreglo personal que tiene que ser discreto, el cuidado de las uñas, cabello, maquillaje, prendas de vestir, accesorios y calzado.

3.1.2. LA PUNTUALIDAD

La puntualidad debe considerarse como un don por medio del cual una persona llega oportuna y exactamente a una cita ya sea de trabajo, una reunión o cualquier evento. Ser puntual no quiere decir que lleguen antes del tiempo previsto.

La puntualidad se le debe aplicar en cualquier ámbito de la actividad que el ser humano ejecute, por lo que es importante indicar que una persona puntual es aquella que cumplen con su trabajo en el tiempo previsto.

El Ministerio de Cultura dispone un horario de trabajo que es de 8:00 am a 4:30 pm, en el cual todos los empleados tienen que cumplir estrictamente.

Las secretarías ejecutivas que laboran en el Ministerio tienen establecido su horario de trabajo, pero a pesar de ello existen actividades a las cuales tienen que asistir en representación o en compañía de las autoridades, por lo que es necesario prolongar su horario de trabajo.

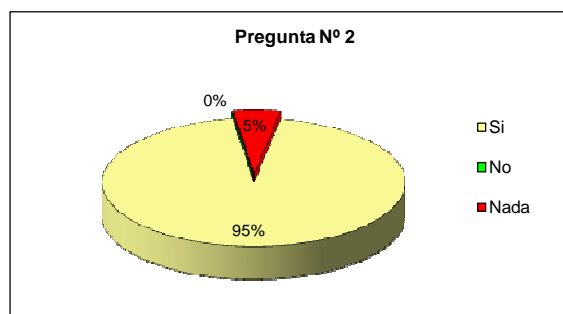
La secretaria ejecutiva efectuará sus tareas cotidianas de manera oportuna a fin de tener a tiempo toda la información que requieren el personal directivo y operativo del Ministerio, como también de las personas que visitan esta institución para solicitar documentación importante que les servirá para el desarrollo de cualquier actividad que vayan a efectuar.

PREGUNTA N° 2

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

TABLA 2: ¿Considera que la puntualidad es uno de los valores que debe poseer la secretaria?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	19	95%
No	0	0%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

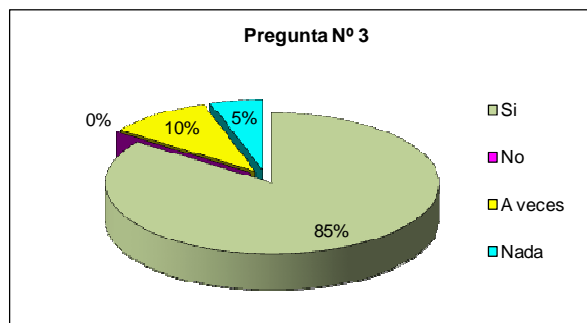
Se observa que el 95% de las encuestadas consideran que la puntualidad es uno de los valores que debe poseer la secretaria. El 5% no se manifiesta con respecto a la pregunta.

PREGUNTA N° 3

¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

TABLA 3: ¿Acude usted puntual a su trabajo?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	17	85%
No	0	0%
A veces	2	10%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas el 85% de las secretarías indican que acuden puntuales a su trabajo. El 10% manifiesta que a veces acuden puntuales a su trabajo. El 5% de las encuestas no se manifiestan al respecto.

3.1.3. ESPÍRITU CREATIVO

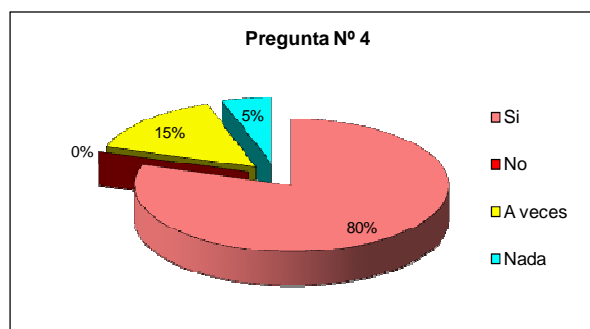
La formación de la secretaria ejecutiva del Ministerio de Cultura debe ser dirigida especialmente al personal de secretarías que posean un espíritu creativo e innovador; por medio del cual les permitan actuar de manera eficiente en situaciones en las cuales necesitan de su habilidad y creatividad en el manejo de asuntos delicados, iniciativa en el manejo de reuniones, eventos, organización y modernización de ambientes, manejo de etiqueta, protocolo, etc. Los mismos tiene que tratar con mucho tino, su preparación profesional le ha permitido tener las herramientas suficientes que para poderse desenvolver eficientemente.

PREGUNTA N° 4

¿TIENE USTED ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?

TABLA 4: ¿Tiene usted espíritu creativo en las actividades diarias?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	16	80%
No	0	0%
A veces	3	15%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

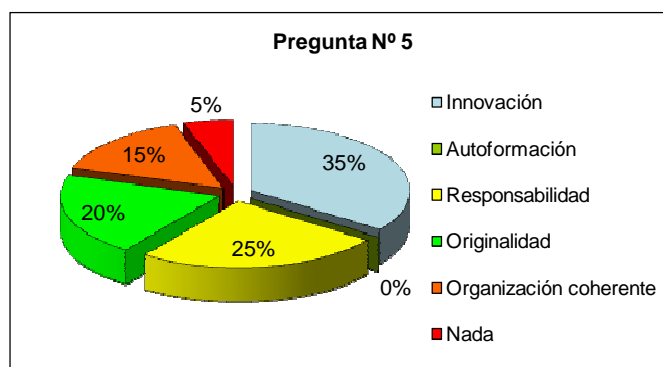
Se puede observar que el 80% de las secretarías indican que si tienen espíritu creativo en las actividades diarias. El 15% manifiesta que a veces tienen espíritu creativo en las actividades diarias. El 5% de las encuestas no se manifiestan al respecto.

PREGUNTA N° 5

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

TABLA 5: ¿Cuáles considera que son los puntos fundamentales para tener espíritu creativo?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Innovación	7	35%
Autoformación	0	0%
Responsabilidad	5	25%
Originalidad	4	20%
Organización coherente	3	15%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas el 35% de las secretarías consideran que uno de los puntos fundamentales para el espíritu creativo es la innovación. El 25% manifiestan que uno de los puntos para el espíritu creativo es la responsabilidad. El 20% señala que uno de los puntos para el espíritu creativo

es la originalidad. El 15% cree que uno de los puntos para el espíritu creativo es la organización coherente. Finalmente, el 5% no dan a conocer nada con respecto a la pregunta.

3.2 ÉTICA Y VALORES

"Los valores son ideas o comportamientos generalizados que un individuo o un grupo consideran importantes. La ética es el conjunto de normas que indican que es lo correcto e incorrecto y que influyen en el comportamiento. Los líderes con valores generan un alto grado de confianza y respeto por los integrantes, basado no sólo en los valores establecidos sino en su disposición a sacrificarse en aras de dichos valores."²⁷

La ética en el sentido profesional, tiene que ver íntimamente con cada uno de nosotros. Ella está directamente vinculada con la calidad moral del trabajo que se desempeña. Está implicada en el modo de llevar a cabo el qué hacer e implica entrega vocacional, responsabilidad, honestidad intelectual y práctica. La ética profesional es fundamentalmente un compromiso con lo que todo ser humano hace. (Nicol, 1990),

La ética y los valores están íntimamente relacionados a cualquier profesión, especialmente la secretaria ejecutiva debe ser un ejemplo de ética y valores ya sean familiares, sociales, profesionales, porque ésta constituye un modelo a seguir por todos los estamentos que constituyen el Ministerio de Cultura, ya que su imagen intachable y recta establece dentro de cualquier organización el patrón a seguir, el cual debe ser inquebrantable dentro y fuera del institución donde se trabaja.

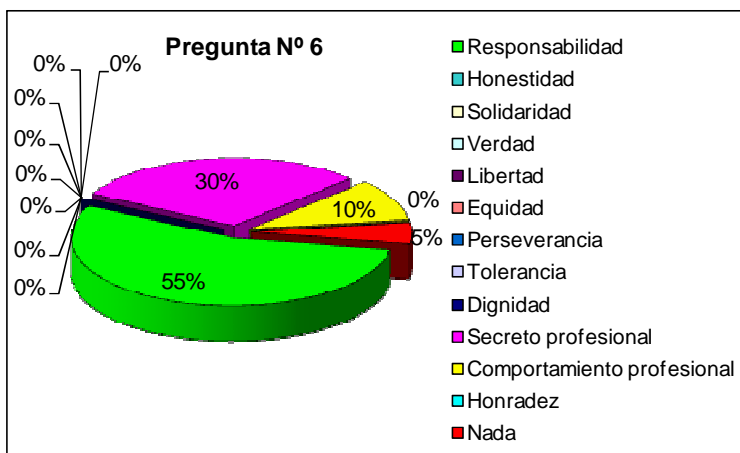
²⁷ Lussier, Robert, Achua Christopher. 2002. *Liderazgo, Teoría, Aplicaciones, Desarrollo de Habilidades*. México DF : Editorial Thonson Learning, 2002. pág. 475.

PREGUNTA N° 6

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

TABLA 6: ¿De la siguiente lista de valores, ¿cuáles considera que la secretaria ejecutiva debería poner en práctica en la empresa donde labora?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Responsabilidad	11	55%
Honestidad	0	0%
Solidaridad	0	0%
Verdad	0	0%
Libertad	0	0%
Equidad	0	0%
Perseverancia	0	0%
Tolerancia	0	0%
Dignidad	0	0%
Secreto profesional	6	30%
Comportamiento profesional	2	10%
Honradez	0	0%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

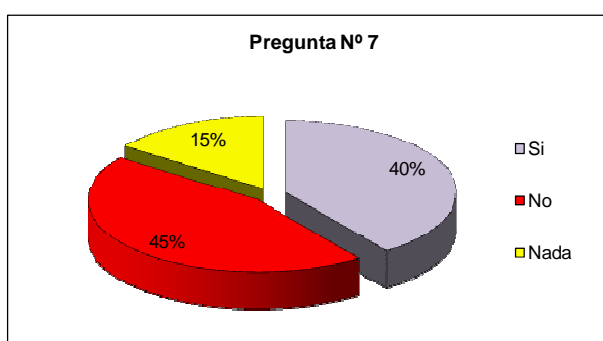
Se observa que el 55% de las secretarías indican que la responsabilidad es uno de los valores que se debería poner en práctica en la institución donde laboran. El 30% manifiesta que el secreto profesional es el valor que se debería poner en práctica. El 10% consideran que el comportamiento profesional es el valor que se debe poner en práctica en la institución. En otro punto, el 5% no se manifiesta con respecto a la pregunta.

PREGUNTA N° 7

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

TABLA 7: ¿Cree usted que la remuneración que recibe, incide en el comportamiento ético dentro de la empresa?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	8	40%
No	9	45%
Nada	3	15%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se puede observar que el 45% de las encuestadas manifiestan que la remuneración recibida no incide en el comportamiento ético. El 40% manifiestan que la remuneración que reciben sí incide en el comportamiento ético. El 15% de las encuestas no se manifiestan con respecto a la pregunta.

3.2.1 RESPONSABILIDAD

"La responsabilidad es la imposibilidad de apelar a un pretexto, por bueno que pudiera ser, para justificar el hecho de que no hicimos lo que vital y profesionalmente teníamos que hacer. La responsabilidad profesional obliga a hacer el trabajo como siempre, de una manera tan bien hecha como se la tiene que hacer en cualquier ocasión, pese lo que pese."²⁸

La secretaria ejecutiva responsable es digna de todo crédito, ya que su palabra y sus actos están apegados al compromiso de hacer todo lo que ha sus funciones le competen en perfectas condiciones, esto es el resultado de su alto grado de preparación, sin necesidad de supervisión, corrección ni insistencia por parte de las personas que solicitan y necesitan de su colaboración y trabajo.

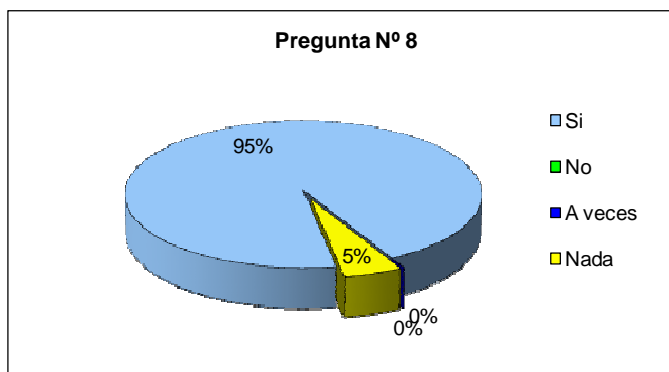
²⁸ Silva, Juan, *Revista Contaduría y administración*, México DF, abril-junio 2002.

PREGUNTA N° 8

¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

TABLA 8: ¿Demuestra responsabilidad en sus funciones encomendadas?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	19	95%
No	0	0%
A veces	0	0%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se puede observar que el 95% de las secretarías manifiestan que sí demuestran responsabilidad en sus funciones encomendadas. El 5% no manifiesta nada al respecto.

3.2.2 RESPETO

“La palabra respeto proviene del latín *respectus* y significa atención o consideración. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), el respeto está relacionado con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien. El respeto incluye miramiento, consideración y cuidado. Por otra parte, mirar a algo o alguien con respeto también puede hacer referencia al temor o al recelo. Por ejemplo: *“Al mar hay que tenerle respeto, ya que puede ser peligroso.”*²⁹

El respeto permite valorar las cualidades y sus derechos, apreciarles tal y como son; el respeto no sólo se limita al cumplimiento de la actuación de las personas, las leyes como por ejemplo: el hijo a sus padres, el alumno a su maestro, el subalterno a su jefe.

El respeto permite que las personas vivan en paz respetando opiniones, decisiones, estilos de vida, edades, culturas, extractos sociales etc.

La labor de la secretaria ejecutiva dentro del Ministerio de Cultura es dignificante, ya que su actividad diaria y en contacto con las personas le permiten asumir una actitud de respeto y consideración que tiene que ser recíproca con todos los estamentos que integran el Ministerio de Cultura (compañeros, superiores y público en general), el mismo que permitirá hacer más cordial el ambiente de trabajo.

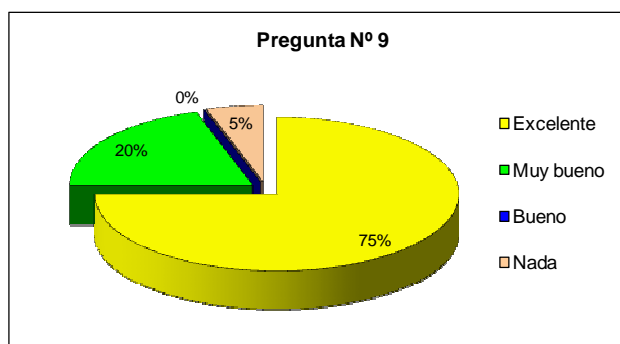
²⁹ Diccionario de la *Real Academia Española (DRAE)*

PREGUNTA N° 9

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

TABLA 9: ¿El respeto con que se dirige a sus compañeros y superiores, es?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	15	75%
Muy bueno	4	20%
Bueno	0	0%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

El 75% de las secretarías indican que el respeto con que se dirigen a sus compañeros es excelente. El 20% manifiesta que el respeto con que se dirige a sus compañeros y superiores es muy bueno. Finalmente, el 5% no dan a conocer nada al respecto.

3.2.3 ENTUSIASMO Y OPTIMISMO

Dentro de las características positivas que deben tener todas las personas, especialmente las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura debe poseer el entusiasmo y el optimismo que de acuerdo a la Real Academia de la Lengua (DRAE), ha permitido determinar la definición de estos términos:

Optimismo: Tendencia a ver y juzgar las cosas considerando su aspecto más favorable.

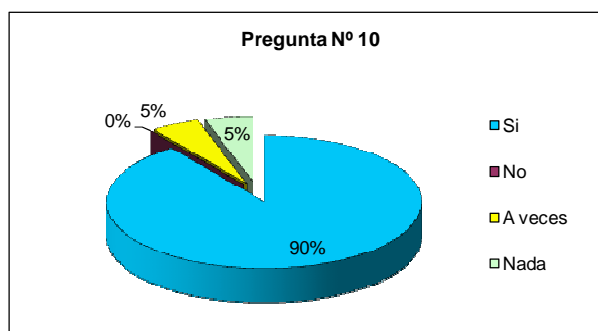
Entusiasmo: Exaltación y excitación del ánimo por algo que causa interés, admiración para el mejor desempeño de sus actividades tanto familiares, sociales, personales y profesionales.

PREGUNTA N° 10

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

TABLA 10: ¿El entusiasmo es la clave del éxito, ¿lo demuestra al momento de ejecutar su trabajo?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	18	90%
No	0	0%
A veces	1	5%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

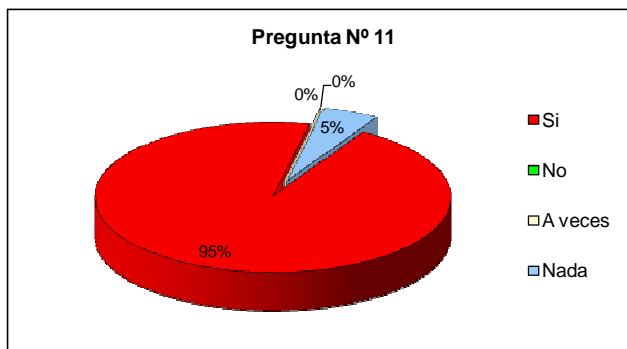
Se puede notar que el 90% de las encuestadas manifiestan que el entusiasmo es la clave del éxito y lo demuestran al momento de ejecutar su trabajo. El 5% manifiesta que a veces el entusiasmo es la clave del éxito. El 5% de las encuestas no se manifiestan al respecto.

PREGUNTA N° 11

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

TABLA 11: ¿Considera usted que el optimismo contribuye para encontrar soluciones, ventajas y posibilidades en el trabajo?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	19	95%
No	0	0%
A veces	0	0%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura..
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Según el gráfico, 95% de las secretarias consideran que el optimismo contribuye para encontrar soluciones, ventajas y posibilidades en el trabajo. El 5% no manifiesta nada con respecto a la pregunta.

3.2.4 Lealtad a la empresa.

Uno de los valores más apreciados en toda organización es la lealtad y al mismo tiempo es la más escasa. Los reclamos sobre lealtad están impregnados de dolor o de mucha rabia, la sensación de que la falta ha sido muy grave.

La lealtad a la empresa es tener conciencia de lo que se hace y se dice dando cumplimiento a las leyes de la institución en la cual se trabaja o una obligación que se tiene con los demás.

La lealtad es defender los intereses de las instituciones en las que se colabora; los trabajadores por otra parte deben mostrar lealtad a su institución esto es extremadamente importante para aquellos trabajadores, empleados públicos o

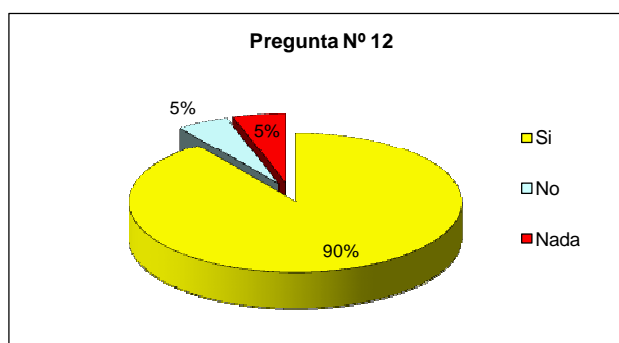
privados que manejan información sensible sobre temas relacionados a la empresa. Y si en algún momento este empleado puede entregar información confidencial a la competencia, a los medios informativos; esto se conoce como deslealtad.

PREGUNTA N° 12

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

TABLA 12: ¿Cree usted que la lealtad a la empresa es un valor que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	18	90%
No	1	5%
Nada	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

El 90% de las secretarias encuestadas indican que la lealtad a la institución es un valor que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional. El 5% opina que la lealtad a la institución no es un valor que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional. El 5% de las encuestas no manifiestan nada al respecto.

3.2.5 Honestidad

“Compostura, moderación, respeto a la conducta moral y social que se considera apropiada. Recato, decencia, rectitud de comportamiento”³⁰.

Dentro de los valores fundamentales del ser humano, la honestidad es el valor en el que se encuentran inmersas muy pocas personas, la honestidad ha pasado a segundo plano, en este mundo globalizado la corrupción, hurto y el robo son el pan de cada día.

La conducta moral y social de los seres humanos ha cambiado considerablemente a tal punto que delinquir, matar, causar daño a la propiedad pública y privada es normal. La honestidad nace de la célula de la familia que es en donde se inculca este valor y se lo aplica en todas las etapas de la vida.

En el ámbito profesional la secretaria ejecutiva del Ministerio de Cultura debe tener una formación íntegra y honesta a través de la cual los jefes del personal que labora dentro de la institución consideren que ésta es una persona digna de confianza por sus valores probos y su honestidad comprobada.

³⁰ Diccionario @ESPASA, S.A.

3.2.6 Discreción.

Se entiende por discreción a la práctica mediante la cual determinado tipo de información es mantenida en secreto o transmitida de manera prudente y cautelosa de acuerdo a lo que solicite la fuente de información. La discreción es un elemento de gran importancia a la hora de establecer vínculos de confianza entre dos personas que se conocen y comunican entre sí.

Ser discreto quiere decir que una persona no comunica aquellos datos o informaciones que han sido especialmente catalogadas como secretas por otra persona o debido a razones éticas y morales, a través de la discreción se establecen lazos muy estrechos entre las partes.

En la actualidad el manejo de información considerada como secreta, se ha convertido en un peligro, ya que con el avance de la tecnología ésta información puede ser pasada en cuestión de segundos por lo que el manejo de la información confidencial debe ser tratada de manera delicada y analizando parámetros de responsabilidad, lealtad del las personas encargadas del manejo de la misma.

3.3 Relaciones Humanas.

El ser humano es un ser social, al cual le gusta interrelacionarse con el medio y con las personas con las cuales está en contacto; para esto es necesario que utilice sus habilidades de comunicación para poder entablar amistad, establecer actividades de negocio, sociales, culturales, deportivas, etc.

El manejo de las relaciones humanas en el transcurso del tiempo han ido evolucionando considerablemente, es así que, en la actualidad los seres

humanos deben utilizar técnicas de comunicación y psicológicas, que les permita relacionarse de manera efectiva.

En la actualidad las personas desean realizarse profesionalmente y es por esto que gran cantidad de población económica activa busca desempeñar efectivamente sus funciones como también establecer excelentes relaciones humanas con sus compañeros de trabajo y sus jefes.

En el Ministerio de Cultura existe una considerable cantidad de empleados públicos que se interrelacionan diariamente para desempeñar sus funciones de manera efectiva, para esto es necesario que el contacto diario entre compañeros y jefes sea cordial en un ambiente agradable.

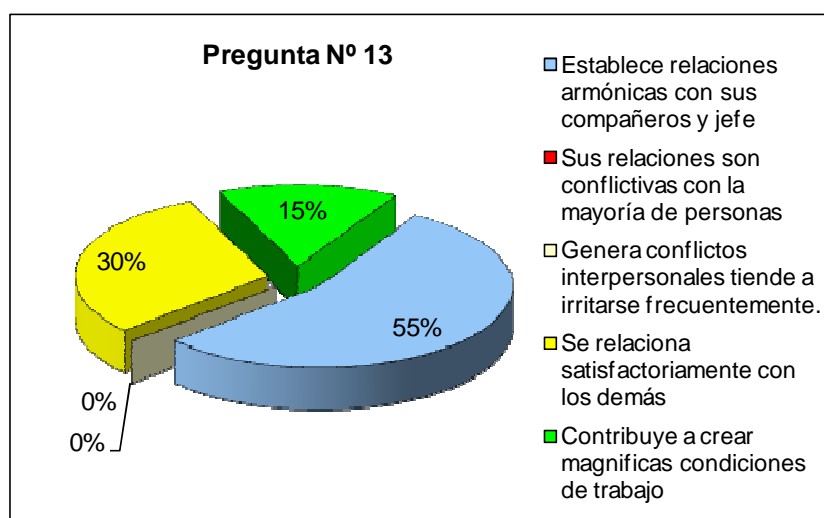
La secretaria ejecutiva que labora en esta institución, por su desempeño e interrelación con todas las personas que asisten a esta dependencia, debe tener un manejo efectivo de las relaciones humanas aplicadas a sus compañeros, jefes y público en general.

PREGUNTA N° 13

¿SELECCIONE LA OPCIÓN MAS ACERTADA DE ACUERDO A SU COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES HUMANAS?

TABLA 13: ¿Seleccione la opción más acertada de acuerdo a su comportamiento en las relaciones humanas?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe	11	55%
Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas	0	0%
Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente.	0	0%
Se relaciona satisfactoriamente con los demás	6	30%
Contribuye a crear magnificas condiciones de trabajo	3	15%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Según el gráfico el 55% de las secretarías indican que se debe establecer relaciones armónicas con sus compañeros y jefes. El 30% cree que se relacionan satisfactoriamente con los demás. El 15% consideran que contribuyen a crear magníficas condiciones de trabajo.

3.3.1 ATENCIÓN PERSONAL Y TELEFÓNICA A LOS CLIENTES

*"La comunicación clara y precisa no es sólo una de las mejores herramientas para avanzar profesionalmente, sino que también convierte a la oficina en un lugar agradable para trabajar y favorecer la eficiencia de todos. La comunicación clara, agradable y basada en las normas de etiqueta contribuye a crear un ambiente positivo en el cual todos pueden trabajar al máximo de sus capacidades sin la confusión y los errores que genera en la mala comunicación"*³¹

La aplicación de la comunicación de manera efectiva se lo hace al cliente/público usuario, en el presente proyecto el Ministerio de Cultura cuenta con dos tipos de clientes: interno y externo.

"¿Quién es el cliente/público usuario? Es una persona impulsada por un interés personal que tiene la opción de acudir a una entidad u organismo en busca de un producto o servicio. La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario, público en general"

³²

³¹ Fox, Sue, *Etiqueta para toda ocasión*, editorial Norma, Bogotá, 2004

³² Estrada, William, *servicio y atención al cliente*, editorial BNP, Perú, 2007

El Ministerio de Cultura por ser una institución pública presta sus servicios a la ciudadanía, por tanto éste será la carta de presentación de esta cartera pública.

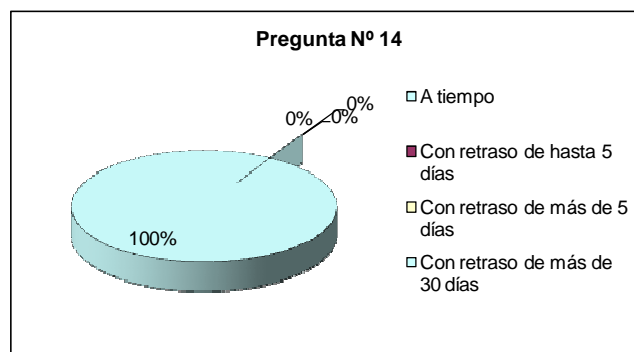
Para lograr una excelente calidad de servicio tanto personal como telefónica a sus clientes internos como externos la secretaria ejecutiva tiene que tomar en consideración ciertos aspectos: Atención Personal (empatía; necesidad de identificarse con sus clientes; responder rápidamente; un rápido servicio es muy importante; tratar a cada persona como si fuera su único cliente). La atención telefónica debe realizarse de manera profesional (Fox, 2004).

PREGUNTA N° 14

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

TABLA 14: Cuando algún cliente solicita información por escrito, su atención ha sido:

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
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 a las secretarias del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

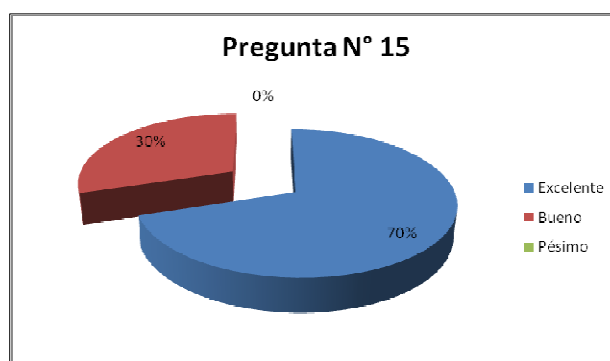
El 100% de las secretarias manifiestan que cuando algún cliente solicita información por escrito, su atención ha sido a tiempo, consideran que este es el éxito de la estrategia del servicio que presta la institución.

PREGUNTA N° 15

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

TABLA 15: Cuando un cliente ha requerido información sobre la empresa o institución, su trato ha sido:

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
<i>Excelente</i>	14	70%
<i>Bueno</i>	6	30%
<i>Pésimo</i>	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

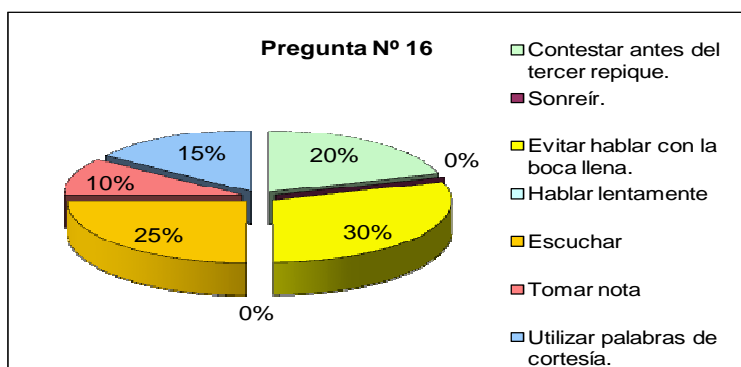
Se puede observar que el 70% de las encuestadas manifiestan que cuando un cliente ha requerido información sobre la empresa o institución el trato ha sido excelente. El 30% manifiesta que cuando un cliente ha requerido información sobre la empresa o institución el trato ha sido bueno.

PREGUNTA N° 16

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

TABLA 16: Cuando un cliente realiza llamadas telefónicas a la empresa o instituciones, ¿que debe tomar en cuenta?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Contestar antes del tercer repique.	4	20%
Sonreír.	0	0%
Evitar hablar con la boca llena.	6	30%
Hablar lentamente	0	0%
Escuchar	5	25%
Tomar nota	2	10%
Utilizar palabras de cortesía.	3	15%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Se observa que el 30% de las encuestadas indican que evitan hablar con la boca llena al momento que un cliente realiza llamadas a la institución. El 20% manifiesta que contestan antes del tercer repique al momento que un cliente realiza llamadas telefónicas a la institución. El 25% consideran que escuchan al cliente cuando este realiza llamadas telefónicas a la institución porque es parte de la ética profesional. El 15% afirman que utiliza palabras de cortesía al momento que un cliente realiza llamadas telefónicas a la institución. Y el 10% dan a conocer que toman nota al momento cuando un cliente realiza llamadas telefónicas a la institución.

3.3.2 RECEPCIÓN DE VISITANTES.

“En el ámbito laboral el manejo de las visitas se lo puede ver desde dos aspectos: visitas internas (que se producen en el interior de la institución por una relación de amistad que la hace algunos diferentes departamentos)”³³.

³³ **Strauss, Hilda.** 2010. *El Gran Libro de la Etiqueta.* Bogotá : Intermedio Editores Ltda., 2010. págs. 169,239

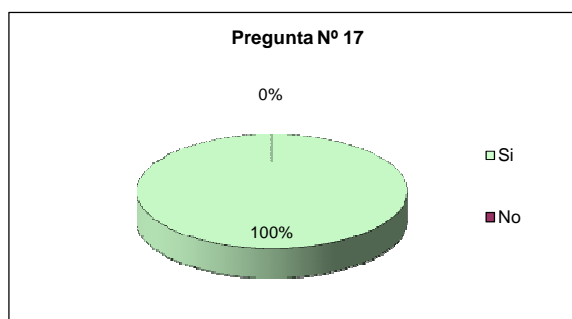
Visitas externas las visitas externas puede ser no sólo familiar sino por asuntos de negocios o laborales; este tipo de visitas hay que tomarlo sin tensión, consideración, buen trato, un lugar acogedor. (Estrada, 2007)

PREGUNTA N° 17

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

TABLA 17: ¿A más de la imagen corporativa, considera importante el trato cordial con los usuarios de la empresa?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

El 100% de las secretarías manifiestan que a más de la imagen corporativa, es importante el trato cordial con los usuarios de la institución.

3.3.3 COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.

La comunicación es la base de las relaciones humanas y en el ámbito empresarial, están muy relacionados con el proceso de toma de decisiones - oportunas- y a tiempo. La comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Estos símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales.

La comunicación interpersonal.- Es aquella que se realiza generalmente cara a cara, entre dos individuos o un grupo reducido de personas. Conversaciones cotidianas familiares o también cartas entre amigos (comunicación escrita. Correo electrónicos, mensajes, etc.)³⁴ este tipo de comunicación se constituye en un instrumento para poder solucionar problemas.

³⁴ *Estrada, William. 2007. Servicio y Atención al Cliente. Lima : BNP, 200*

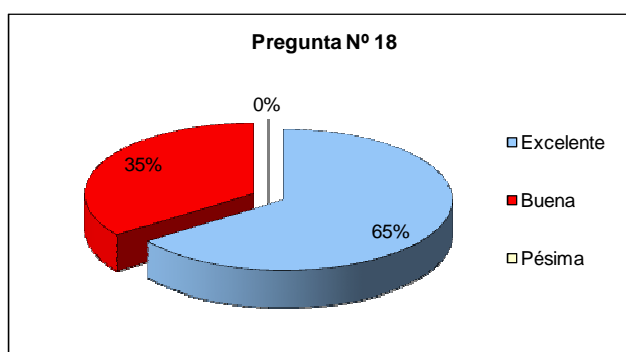
3.3.3.1. COMUNICACIÓN CON EL JEFE.

PREGUNTA N° 18

¿LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

TABLA 18: La comunicación con su jefe es:

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Excelente	13	65%
Buena	7	35%
Pésima	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Según se observa el 65% de las encuestadas indican que la comunicación con su jefe es excelente, mientras que el 35% manifiestan que es buena la comunicación con su jefe.

3.3.4 COMUNICACIÓN CON LOS COMPAÑEROS.

En el lugar de trabajo las relaciones sociales se caracterizan por tener pequeñas y grandes dificultades en la comunicación. En este sitio es en donde se pasa la mayor cantidad de tiempo se encuentra gran cantidad de personalidades: amables, colaboradoras y las problemáticas. Personas introvertidas y extrovertidas, relajantes, reflexivas y participantes. Con pocas personas se interrelacionan perfectamente el trabajador.

La personalidad de los inflexibles exageradamente estrictos es problemática desde el punto de vista de la adaptación y la versatilidad. Las personalidades inactivas introvertidas se caracterizan por su timidez para manifestar las ideas y por su capacidad silenciosa del análisis.

Otro tipo de personalidades son los autoritarios, malhumorados y protagónicos, este tipo de personalidad se encuentra en cada uno de los niveles de la empresa.

La secretaría ejecutiva tiene que saber manejar eficientemente las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, para establecer relaciones afectuosas de trabajo en equipo y manejar los conflictos de manera inteligente, a tal punto que se busque limar las asperezas y trabajar por el bien común.

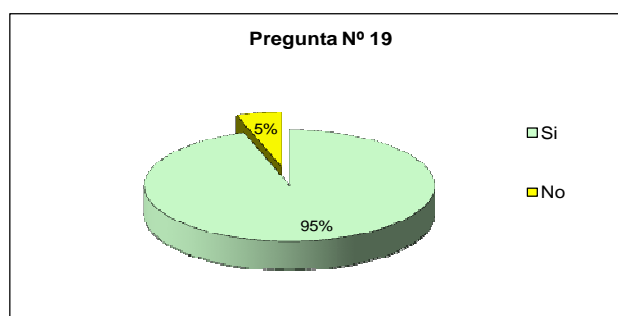
Siempre es necesario que el departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura organice eventos y reuniones en las cuales se interactúen los trabajadores, se rompan barreras departamentales, profesionales que impiden la integración de los trabajadores.

PREGUNTA N° 19

¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

TABLA 19: ¿Tiene facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	19	95%
No	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

De las encuestas aplicadas se determina que el 95% de las secretarias tienen facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo. El 5% manifiesta que no tienen facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo.

3.3.5 INTEGRACIÓN EN ACTIVIDADES DE TRABAJO.

La integración de personal es muy importante, ya que se puede mejorar y perfeccionar el empleo y diseño de los recursos materiales y técnicos, lo cual no sucede a la inversa.

Los trabajadores de cualquier institución ya sea pública o privada están asignados a departamentos, áreas, secciones, secretarías y subsecretarías nacionales o regionales que en el Ministerio de Cultura se aplican directamente. Aparte de esto, los trabajadores cuentan con títulos académicos los cuales hacen que se subdivide el desempeño de sus funciones y se les distribuya de esta manera.

El hecho que se clasifique el trabajo de los empleados da como resultado el aislamiento del resto de la institución y del personal que no es de su departamento. Por lo que al existir una gran cantidad de empleados públicos dentro del Ministerio de Cultura muchos de ellos no se conocen.

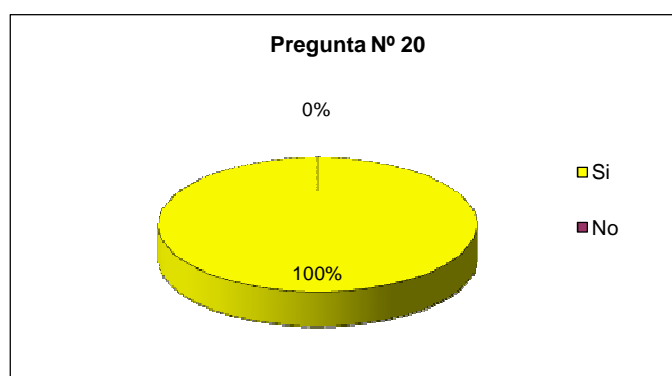
Es necesario establecer programas de integración que el departamento de Recursos Humanos programe periódicamente, no es que no se han desarrollado estas actividades en función del bienestar de los trabajadores, pero se tiene que establecer parámetros integradores. Ahí está el papel de la secretaria ejecutiva del Ministerio de Cultura con su alta profesionalidad, formación integradora contribuye y constituye un nexo entre todos los estamentos, profesiones, departamentos y jerarquías para que pueda vincularse todas las personas que trabajan dentro de esta institución.

PREGUNTA N° 20

¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DE TRABAJO?

TABLA 20: ¿Se integra con facilidad en actividades de trabajo?

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

El 100% de las secretarías manifiestan que se integran con facilidad en actividades de trabajo.

3.4. AUTOESTIMA

Autoestima: *“Es la valoración que el individuo hace de sí mismo y que mantiene de forma verdadera y, expresa una actitud de aprobación o desaprobación, e indica hasta qué punto se cree capaz, importante, competente y digno.”*³⁵

La autoestima es la base y centro del desarrollo humano; sólo se podrá respetar a los demás cuando se respeta a uno mismo: sólo se podrá dar, cuando se haya dado a uno mismo.

*“La autoestima por tanto es el conjunto de todos los pasos anteriores. Si una persona se conoce y está consciente de sus cambios crea su propia escala de valores y desarrollará sus capacidades. Si se acepta y auto-respeta tendrá una adecuada autoestima. Por el contrario si una persona no se conoce, el concepto de sí misma es pobre; entonces su autoestima será baja y poco útil para obtener el más mínimo logro.”*³⁶

Una secretaria con autoestima:

- Actúa independientemente.
- Asume sus responsabilidades.
- Afronta nuevos retos con entusiasmo.
- Esta orgullosa de sus logros.
- Demuestra amplitud de emociones y sentimientos.
- Tolera las frustraciones.
- Se siente capaz de influir en otros.

³⁵ Maggi R., Díaz F., otros autores, *Desarrollo Humano Calidad. Valores y actitudes*, tercera edición, editorial Limusa, México DF, 1998

³⁶<http://foro.univision.com/t5/Club-de-las-Secretarias/HABLEMOS-SOBRE-AUTOESTIMA-EN-UNA-SECRETARIA/m-p>

Una secretaria sin autoestima:

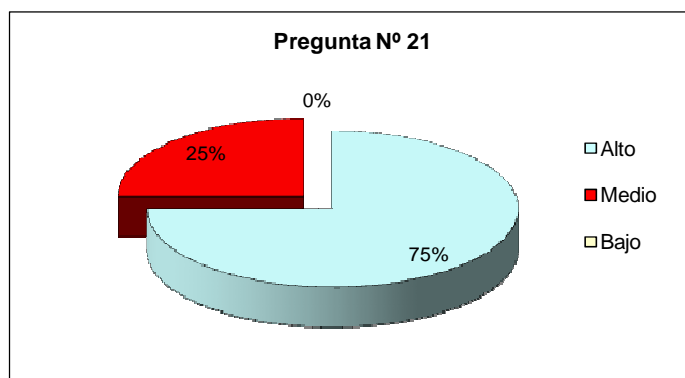
- Desmerece su talento.
- Siente que los demás no le valoran.
- Se siente impotente.
- Se deja influenciar por los demás.
- Tiene pobreza de emociones y sentimientos.
- Evita situaciones que le provoquen ansiedad.
- Se pone a la defensiva y se frustra con facilidad.
- Echa la culpa a otros de sus debilidades o fracasos.

PREGUNTA N° 21

EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

TABLA 21: El grado de autoestima en sus funciones diarias es:

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Alto	15	75%
Medio	5	25%
Bajo	0	0%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.
Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

El 75% de las secretarias indican que el grado de autoestima en sus funciones diarias es alto. El 25% opinan que el grado de autoestima en sus funciones diarias es bajo.

PREGUNTA N° 22

CUALES DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA ES LA QUE MAS SE RELACIONA CON SU PERSONALIDAD.

TABLA 22: Cuáles de las siguientes características de la autoestima es la que más se relaciona con su personalidad

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Cree firmemente en ciertos valores y principios	8	40%
Es capaz de obrar según crea más acertado	0	0%
No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado.	0	0%
Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas.	4	20%
Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona.	0	0%
Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros.	5	25%
No se deja manipular por los demás.	1	5%
Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos etc.	1	5%
Es sensible a las necesidades de los otros.	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Ministerio de Cultura.

Investigadora: Yesenia Calderón

ANÁLISIS

Las encuestas aplicadas demuestran que el 40% de las secretarías indican que la característica que más se relaciona con la autoestima es creer firmemente en ciertos valores y principios. El 25% opinan que la característica de la autoestima que más se relaciona con su personalidad es la de una persona interesante y valiosa para otros. El 20% consideran que la característica de la autoestima que más se relaciona con su personalidad es tener confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas. En otro punto, el 5% manifiestan que la característica de la autoestima que más se relaciona con su personalidad es no dejarse manipular por los demás. Mientras que el 5% da a conocer que la característica de la autoestima que más le relaciona con su personalidad es capaz de disfrutar de diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc. Finalmente, el 5% dan a conocer

que la característica de la autoestima que más se relaciona con su personalidad es sensible a las necesidades de otros.

3.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.5.1 CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de la investigación, se concluye:

- La Secretaria Ejecutiva que se encuentra laborando en el Ministerio de Cultura tiene la necesidad de reforzar sus conocimientos para tener una formación integral dentro de la institución y en él se pudo determinar que la mayoría de las secretarías ejecutivas que laboran en esta institución cuentan con títulos distintos al cargo que desempeñan.
- Existe la necesidad por parte de las secretarías ejecutivas de contar con una capacitación minuciosa y exclusiva para ésta área ya que su nivel profesional es menor a las responsabilidades adquiridas dentro de los cargos.
- La implementación de un instructivo de funciones dirigido al gremio de secretarías ejecutivas que trabajan en el Ministerio de Cultura, para poder establecer cuáles son los lineamientos y funciones que tienen que desempeñar las mismas dentro de la institución.
- El Plan de Capacitación diseñado para las secretarías ejecutivas en el Ministerio de Cultura busca el desarrollo personal y profesional de estos grupos de ejecutivas que son el punto central por medio del cual se puede determinar el crecimiento humano y profesional de la secretaria como también de la institución a la que pertenecen.

3.5.2 RECOMENDACIONES

Tomando en consideración las conclusiones planteadas, se puede recomendar:

- Concienciar a la secretaria ejecutiva de que es muy importante participar en las diferentes capacitaciones que proporciona la institución y si es el caso participar independientemente de cursos, seminarios, talleres etc. para que pueda desenvolverse eficientemente en su cargo a pesar de no poseer el título de secretaria ejecutiva titulada, de esta manera las labores y desempeño de ésta ejecutiva serán mejores y eficientes, para que se pueda alcanzar las metas que el Ministerio de Cultura se ha propuesto.
- Se recomienda al personal de secretarías ejecutivas tomar en consideración la indicación de tareas y funciones establecidas en el instructivo de funciones, diseñada exclusivamente para este campo ocupacional y ponerlas en práctica en el desarrollo y desempeño de sus funciones.
- Participar activamente en el plan de capacitación dirigido hacia las secretarías ejecutivas que trabajan en el Ministerio de Cultura, para poner en práctica aquellas indicaciones técnicas adquiridas durante el periodo de capacitación; de esta manera se lograrán mejores resultados eficientes dentro de la institución.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL MINISTERIO DE CULTURA

4.1 PROPUESTA DEL INSTRUCTIVO DE FUNCIONES

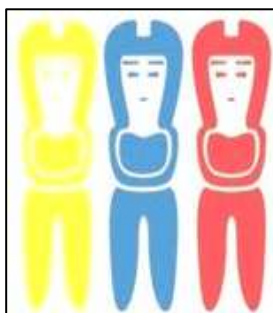
Como parte del proyecto que se está desarrollando en empresas públicas y privadas a nivel nacional es preciso estructurar y elaborar un instructivo de funciones dirigido únicamente al área de Secretarías Ejecutivas del Ministerio de Cultura. Ya que es necesario que las profesionales de secretariado de esta cartera de estado incorporen destrezas modernas como normativa para alcanzar el mejoramiento en la imagen que la ciudadanía tiene de su labor en esta noble institución.

Con los datos obtenidos de las encuestas aplicadas se considera que es necesario poner en práctica normas que determinen el trabajo eficiente de todas las secretarías de la Institución. La propuesta está elaborada de acuerdo a la misión del cargo ya que se han ampliado el número de departamentos y actividades determinando funciones y tareas a ser ejecutadas para hacer de su gestión profesional efectiva y eficaz.

Este instructivo está basado en los procedimientos y señalamientos a seguir en las diferentes tareas a ellas asignadas, con las debidas y oportunas actualizaciones y controles que establecen la Constitución de la República, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa.

4.1.1. TITULO DEL INSTRUCTIVO DE FUNCIONES

INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DEL MINISTERIO DE CULTURA



INSTRUCTIVO DE FUNCIONES

Grupo ocupacional: **Secretarias Ejecutivas**

Áreas que intervienen: Directivas
Operativas y Administrativas
Subsecretarías

Quito - Ecuador

4.1.2. CONTENIDO DEL INSTRUCTIVO.

Contenido

1. Portada
2. Introducción
3. Objetivos generales y específicos
4. Organización Institucional
5. Base Legal
 - Base Legal General
 - Base Legal de Recursos Humanos
 - Bases Legales de Contratación Pública
6. Misión del Cargo
7. Funciones y Tareas
8. Conclusiones y Recomendaciones

Introducción

Ante la necesidad de mejorar la calidad del desempeño del área de secretarías ejecutivas que laboran en el Ministerio de Cultura que tiene como misión *“Formar integralmente al ser humano con competencias para la acción, solidaria y ética, respetuosa del entorno, desde el nivel inicial al bachillerato, en el marco de una propuesta pedagógica intercultural, acorde a las necesidades de la sociedad del conocimiento e información; que responda a estándares nacionales e internacionales de calidad que permita el exitoso desenvolvimiento de los ciudadanos y ciudadanas de todas las nacionalidades y pueblos del país”*.

En el transcurso del tiempo el campo de servicio y ámbito de trabajo del Ministerio de Cultura se ha ampliado de manera considerable y el número de nuevos departamentos, cargos y actividades se han hecho necesarios; el trabajo y desempeño del personal que labora dentro de la institución se ha ampliado, por lo que es imperioso estructurar y elaborar un instructivo dirigido exclusivamente al área de Secretarías Ejecutivas que laboran en esta institución con el fin de determinar de manera concreta cuáles son las funciones y tareas a ser ejecutadas en este importante cargo, ya que la secretaria ejecutiva desempeña un rol trascendental dentro de la institución.

El presente instructivo está diseñado y dirigido hacia las señoras y señoritas secretarías ejecutivas que laboran en esta prestigiosa institución del sector público, para hacer que su gestión profesional sea eficiente, eficaz, efectiva y oportuna; con la utilización mínima de esfuerzo y de recursos materiales y tecnológicos.

Objetivos generales

- Ser un instrumento por medio del cual las secretarías ejecutivas, personal administrativo, operativo, técnico y ejecutivo del Ministerio de Cultura puedan apoyarse de manera informativa de las funciones y tareas que debe desempeñar la secretaria ejecutiva dentro de esta cartera de estado.
- Llegar a describir y eliminar defectos o fallas de la organización, de las estructuras organizativas y reflejar los cambios dentro de la misma organización.

Objetivos específicos

- Ayudar a conocer, comprender y cumplir las normas que a partir de este instructivo de funciones rigen las actividades de la secretaria dentro de la Institución.
- Promover principios y normas de actuación que permitirán avanzar en el desempeño de sus funciones en beneficio de la noble tarea de la secretaria del Ministerio de Cultura.

Organización Institucional

El Ministerio de Cultura es una entidad pública que se encuentra estructurada organizacionalmente en:

- **Nivel Ejecutivo - Directivo**
 - Ministro
 - Consejos Nacionales (Educación, Deportes, Cultura)
 - Direcciones generales (técnicas, administrativas, informáticas, jurídicas, de educación).
- **Nivel operativo**
 - Subsecretarías (General, de Cultura, de Educación, Regionales)
 - Divisiones (Administrativas, Financieras, RRHH, Cómputo, de Educación)
 - Direcciones Provinciales (en cada una de las provincias del país)

Nota: En cada uno de estos departamentos existe una secretaria ejecutiva.

Base legal

El Ministerio de Cultura se rige por leyes, códigos, normativas y reglamentos que rigen su funcionamiento.

El personal de señoras y señoritas secretarias ejecutivas al igual que todo el personal que labora en el Ministerio de Cultura en la realización de sus funciones están obligadas al cumplimiento de las leyes que se detallan a continuación:

- Constitución de la República
- Ley Orgánica de Educación
- Reglamento General de la Ley de Educación
- Código de la Niñez y Adolescencia
- Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva
- Reglamento para la Aprobación de Estatutos, Reformas y Codificaciones, Liquidación y Disolución y Registro de Socios y directivas, de las organizaciones previstas en el Código Civil y en las Leyes especiales.


Base Legal de Recursos Humanos


- Ley de Carrera Docente y Escalafón del Magisterio Nacional
- Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público y su Reglamento
- Reglamento General a la Ley de Carrera Docente y Escalafón del Magisterio Nacional


- Código de Trabajo
- Resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales (Ex – SENRES)


Base Legal para la Contratación Pública

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Resoluciones emitidas por el INCOP

	
MINISTERIO DE CULTURA	
INSTRUCTIVO DE FUNCIONES	
GRUPO OCUPACIONAL: SECRETARÍAS EJECUTIVAS	
INFORMACIÓN BÁSICA	
CARGO: SECRETARIA EJECUTIVA	
MISIÓN DEL CARGO	
Ejecutar y apoyar las labores secretariales y administrativas contribuyendo con el proceso, gestión y tramitación de documentos dentro y fuera de la institución, además del manejo de archivos que se requieran dentro del Ministerio de Cultura, los mismos que contribuirán a que se cumpla con el objetivo del Ministerio que es proporcionar servicios educativos de calidad a los ciudadanos y ciudadanas de todas las nacionalidades, para potenciar el desarrollo cultural y socioeconómico del país.	
FUNCIONES	TAREAS
Planificación y Control de la ejecución de la agenda del funcionario público a cargo de la dependencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y controlar que se ejecute de manera eficiente todas las actividades que debe llevar a cabo su jefe. • Recopilar la información de cada una de las actividades de su jefe y dar prioridad: <ul style="list-style-type: none"> • Actividades externas cotidianas que debe cumplir. • Actividades internas operativas: a realizar. • Actividades extras que son concertadas por las demás Unidades, y demás personal que estén asignados para ello, pero antes de ser planificadas, deben cotejarse con la agenda.
Redacción y Elaboración de memorándums y/o Comunicaciones Especiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Redactar la comunicación y/o memorándum que debe contener el código de comunicaciones ya sea interno o externo. • Entregar la comunicación y/o memorándums a sus superiores, para su firma o corrección. • Remitir al destinatario con sus respectivas copias para que firmen como recibido.

 <p style="text-align: center;">MINISTERIO DE CULTURA</p> <p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE FUNCIONES</p> <p style="text-align: center;">GRUPO OCUPACIONAL: SECRETARÍAS EJECUTIVAS</p>	
INFORMACIÓN BÁSICA	
CARGO: SECRETARIA EJECUTIVA	
FUNCIONES	TAREAS
Organización y distribución de los documentos recibidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la correspondencia interna o externa. • Hacer una redacción de los documentos recibidos para hacerle seguimiento según las instrucciones de su jefe. • Recibir comunicaciones partidas presupuestarias, convenios, cheques entre otros para su revisión y firma respectiva. • Hacer entrega a las unidades solicitantes (consejos nacionales, subsecretarías, direcciones generales, divisiones direcciones provinciales).
Recepción de documentos del personal a seleccionar.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitar carpetas para el cargo abierto al concurso. • Cotejar la lista de personas atendidas. • Entregar a Dirección General de RRHH, regional y provincial los currículos recibidos.
Asistir en calidad de secretaria a las sesiones generales.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades de secretaría en sesiones interdepartamentales, por unidades o áreas.
Elaboración de documentos especializados para cada área, direcciones, departamentos, divisiones, subsecretarías y direcciones provinciales.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar actas de grado, títulos refrendados, certificados de educación, decretos, oficios, cartas de compromiso, cartas de recomendación, auspicios, memorándums, reportes, informes, y demás documentos que se emitan en cada una de las unidades y que son requeridas por sus superiores.

 MINISTERIO DE CULTURA INSTRUCTIVO DE FUNCIONES GRUPO OCUPACIONAL: SECRETARÍAS EJECUTIVAS	
INFORMACIÓN BÁSICA	
FUNCIONES	TAREAS
Control de audiencias y visitas.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener orden en relación al control de las audiencias y visitas solicitadas por el público. • Recibir la solicitud para realizar una audiencia y/o visita. • Solicitar a la persona o institución los datos siguientes: Nombre, Número de teléfono, entre otros. • Informar sobre la fecha, hora y día de la cita. • Llamar al solicitante para confirmar.
Coordinar planificaciones por áreas.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con las autoridades del área las respectivas planificaciones departamentales, regionales, nacionales; educativas, culturales y de deportes.
Asesoramiento técnico, legal, administrativo de cada unidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información técnica, legal, administrativa interna y externa. • Conocer de las leyes, normas, reglamentos, procedimientos, internos del ministerio y del servicio público.
Atender y conectar comunicaciones con sus superiores.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y/o efectuar llamadas telefónicas, email o faxes de las áreas ejecutivas a los diferentes departamentos. Tomar nota de novedades e informarlo.
Prestar llaves ubicadas en el despacho del Ministro, Subsecretarías, Direcciones Generales, Direcciones Gerenciales, Direcciones Provinciales.	<ul style="list-style-type: none"> • Será la custodia de las llaves ubicadas en el despacho de la Ministra, Subsecretarías, Direcciones Generales- Provinciales y áreas específicas. • Mantener control de las mismas.

 <p style="text-align: center;">MINISTERIO DE CULTURA</p> <p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE FUNCIONES</p> <p style="text-align: center;">GRUPO OCUPACIONAL: SECRETARÍAS EJECUTIVAS</p>	
INFORMACIÓN BÁSICA	
CARGO: SECRETARIA EJECUTIVA	
FUNCIONES	TAREAS
Atención e información al público.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información al público en general sobre asuntos referentes a la unidad a la que pertenece. Dentro de los límites autorizados y en concordancia a instrucciones de sus superiores y de acuerdo al reglamento interno de cada departamento y lo que estipula la Ley.
Proveer suministros y materiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Distribuir útiles de oficina al personal de los diferentes departamentos oportunamente.
Cumplir con todas las funciones inherentes a una secretaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de documentos, llamadas telefónicas, manejo de archivos, etc.
Trabajo interdisciplinario.	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente manejo de equipos e implementos de comunicación: • Computador personal, fax, teléfono, radio, intercomunicador interno, archivadores , scanner, copiadora, calculadora, etc.
Funciones afines.	<ul style="list-style-type: none"> • Otras relacionadas al cargo y aquellas que se le asigne.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Con la aplicación efectiva del presente instructivo, se logrará que las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura alcancen una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones en los diferentes departamentos a ellas asignadas.
- Este instructivo permite establecer los parámetros definidos de las funciones y tareas asignadas a las secretarías ejecutivas, las mismas que serán ejecutadas estrictamente en cada una de las actividades que éstas realicen.
- Este instructivo de funciones se constituirá en una herramienta fundamental de consulta, tanto para las secretarías ejecutivas como para todos los que conforman el Ministerio de Cultura.
- Con la ejecución de éste instructivo de funciones el Departamento de Recursos Humanos podrá detectar y eliminar defectos o fallas organizativas como funcionales y realizar los cambios pertinentes.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que para una efectiva ejecución del instructivo de funciones las señoras y señoritas secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura deban ejercer estrictamente su rol dentro del marco profesional e institucional expuesto en este instructivo, para lograr de esta manera

un desempeño de excelente calidad en cada uno de los departamentos en los cuales ejecute su labor.

- Es menester que el Departamento de Recursos Humanos haga extensiva y pública la difusión del instructivo de funciones a todos los estamentos que conforman el Ministerio de Cultura, para de esta manera hacer cumplir los lineamientos y propósitos para el cual fue elaborado; es decir establecer normas y lineamientos específicos que las secretarías ejecutivas tienen que cumplir, las cuáles serán conocidas, respetadas y aplicadas estrictamente.

4.2. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS.

4.2.1. Antecedentes,

Reseña Histórica del Ministerio de Cultura

El Ministerio de Cultura tiene sus orígenes al inicio de la Era Republicana en 1830, esta entidad estatal tiene como misión la organización del sistema educativo en todo el país.

A partir de 1960 se creó el Ministerio de Educación y Cultura, esta vez se empezó a instituir la modernización de este Ministerio con la creación del departamento de planificación integral de la educación. Posteriormente se crean 21 direcciones nacionales que hasta la actualidad están en vigencia.

El Ministerio de Cultura está regido por la Ley Orgánica de Educación creada en 1983.

En la actualidad el Ministerio de Cultura se encuentra organizada técnicamente de tal manera que su campo de acción abarca todas las provincias del país, las mismas que se encuentran dirigidas y administradas por las direcciones provinciales que mantiene un esquema similar al del Ministerio de Cultura en la ciudad de Quito.

Este tipo de organización ha dado como origen, la creación de niveles organizacionales específicos para cada una de las actividades y servicios que realiza el Ministerio de Cultura en favor de la educación y cultura de los pueblos y nacionalidades del país.

El Ministerio de Cultura cuenta con áreas departamentales que están relacionadas con el campo: operativo, administrativo y ejecutivo; todas estas áreas cuenta con subdivisiones estratégicas en las cuales se pueden encontrar: los Consejos Nacionales de Educación, Cultura y Deportes, las direcciones generales encargadas de las actividades administrativas, informáticas, legales, estadísticas, de planificación, de seguridad, financieras, regionales del austro-litoral.

De esta manera el Ministerio de Cultura puede llegar al rincón más escondido del país con sus servicios y por ende es necesaria la participación de una gran cantidad de empleados públicos y docentes, que hacen de esta institución un ejemplo dentro del sector público.

Ante la gran cantidad de áreas y departamentos dentro del Ministerio de Cultura, éste cuenta con un número significativo de personal de Secretarías, dentro del cual la Secretaría ejecutiva desempeña un rol muy importante en la institución, ya que se constituye en el nexo entre las direcciones y la parte operativa de la institución, de esta manera viene a ser el motor principal que contribuye al progreso y solvencia de las actividades del Ministerio de Cultura.

4.2.2. Introducción

En el desarrollo del presente trabajo y mediante las encuestas aplicadas a las Secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura; luego de los análisis respectivos se ha encontrado que la mayoría de las secretarías son señoras y señoritas secretarías que poseen un promedio de edades que en su mayoría están entre 30 a 40 años, tienen una experiencia menor a 5 años en actividades de Secretaría, y que el mayor porcentaje de las encuestadas poseen títulos totalmente distintos al cargo que desempeñan.

Éstos resultados obtenidos permiten determinar que es necesario establecer un Plan de Capacitación para el personal de secretarías ejecutivas que laboran dentro de la institución, el mismo que les permitirá realizar las labores de manera integral y en apego a las funciones específicas que tienen que ejercer las secretarías ejecutivas dentro del Ministerio de Cultura, de esta manera se logrará corregir las falencias existentes en el manejo de sus funciones y podrán cumplir eficientemente en su cargo, desarrollando al máximo sus habilidades y la integración del trabajo que ejecuta.

4.2.3. Justificación

El presente trabajo está orientado a determinar la función integral que cumple la secretaria ejecutiva dentro del Ministerio de Cultura y poder poner en ejecución el instructivo de funciones para el desempeño dentro de la institución.

Para esto es necesario establecer un plan de capacitación; el mismo que se constituye en un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica al grupo de secretarías ejecutivas que trabajan en esta institución, para que adquieran o desarrollen conocimientos y

habilidades específicas relativas a su trabajo y modifiquen sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo del factor humano.

El plan de capacitación les permitirá a las señoras y señoritas secretarías ejecutivas incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo dentro de la organización y gremio al que pertenecen; así como el progreso personal y laboral en el Ministerio de Cultura.

El plan de capacitación es el conjunto de métodos, técnicas y recursos que permiten el desarrollo de planes y la implantación de acciones específicas del Ministerio de Cultura para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación se constituye en el factor más importante dentro de la formación integral de las secretarías ejecutivas.

Por medio de la capacitación a la secretaria ejecutiva del Ministerio de Cultura se aportará de manera significativa al mejor desempeño dentro de la formación profesional, de esta manera se busca una mayor eficiencia, productividad en el desempeño de sus funciones y se incrementará el nivel de rendimiento en todas las áreas de su formación, ya sean estas técnicas, morales, administrativas, sociales e interpersonales.

4.2.4. Objetivos

Generales

- Capacitar al personal de secretarías ejecutivas que trabajan en el Ministerio de Cultura para la ejecución eficiente de sus responsabilidades en el cargo que desempeñan.

- Incrementar la motivación al desempeño de sus funciones como secretaria ejecutiva y hacer su trabajo de manera más receptiva y eficiente en cada una de las acciones de su gestión.

Específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos que persigue la secretaria ejecutiva dentro del Ministerio de Cultura en el ámbito de aplicaciones integrales de sus funciones y a través de la ejecución del instructivo de funciones diseñado exclusivamente para las secretarías ejecutivas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño del puesto de secretaria ejecutiva con la aplicación del instructivo de funciones diseñado para este cargo.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en el puesto de secretaria ejecutiva, en los aspectos más relevantes en los cuales se tenga deficiencias.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento integral de las secretarías ejecutivas.

4.2.5 Contenidos

REDACCIÓN COMERCIAL MODERNA

CONTENIDO:

1. LA REDACCIÓN COMERCIAL Y LA COMUNICACIÓN ESCRITA

- La Comunicación y sus características
- La Comunicación Oral: El Diálogo
- La Comunicación Escrita
- Objetivos de la redacción
- Influencia psicológica del mensaje

2. CÓMO ESCRIBIR CORRECTAMENTE

- Errores que se debe evitar: El Queísmo, El Leísmo y el relativo “cuyo”,
- Aplicando bien El Gerundio
- Uso correcto de las preposiciones
- Uso de las Mayúsculas
- Signos de puntuación
- Términos comerciales vigentes

3. ESTRUCTURA MODERNA DE LA CARTA DE NEGOCIOS

- Partes básicas de una carta eficiente
- Partes complementarias
- Clases de comunicaciones: externas e internas

4. TIPOS MÁS USUALES DE CARTAS COMERCIALES

Externas:

- De Cobranzas

Internas:

Memorándums

- De Crédito Informes
- De referencia
- De Reclamos o conciliación
- De Pedido

SEMINARIO TALLER PARA SECRETARIAS EJECUTIVAS

CONTENIDO:

- **Perfil y características del nuevo rol de la Secretaria Ejecutiva**
 - Identificando su estilo secretarial.
 - Factores que contribuyen al crecimiento profesional.
 - ¿Cuáles son las tendencias de la nueva Secretaria-Asistente?

- **La correspondencia comercial**
 - Cartas Comerciales: Lo que hay que conocer y lo que hay que evitar...
 - Redacción y envío de e-mails: Lo que hay que hacer y lo que no hay que hacer. Peligros en el envío de correos electrónicos.

- **El teléfono como herramienta del Marketing**
 - ¿Por qué es importante el teléfono en la gestión comercial?
 - Reglas de oro en el uso del teléfono

- **Descubriendo los estilos personales**
 - ¿Cómo identificar el estilo de la personalidad del jefe?
 - Causas de la pérdida de tiempo en la oficina

TÉCNICAS DE ARCHIVO

CONTENIDO:

TEMA I: ARCHIVO Y DOCUMENTOS

- Finalidad del archivo.
- Conceptos básicos.
- Reglas básicas para la organización de un archivo eficaz.
- Fundamentos metodológicos de un archivo.
- Reglas de clasificación.
- Sistemas de Archivo: Alfabético, Cronológico, por Asunto o tema, Numérico y Geográfico.

TEMA II: CORRESPONDENCIA Y BASES DE DATOS

- Fases del procedimiento de archivo.
- Alternativas al archivo físico.
- Bases de datos informatizadas.
- Ciclo de Vida de los documentos.

TEMA III: CONTROL Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

- Cómo controlar los documentos.
- Cómo hacer seguimiento.
- Transferencia y eliminación de documentos.
- Criterios de conservación y eliminación.

4.2.6. Metodología

Para ejecución del plan de capacitación a las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura se tomará en cuenta que el tipo de capacitación a recibir será dirigida a la Capacitación para el Desarrollo de la Carrera, formativa, preventiva, correctiva, las en la oficina, solucionar las falencias con respecto a formación y capacidades a desarrollarse en el desempeño de su cargo, para esto se efectuará una capacitación magistral en la cual participarán personal calificado técnico que instruirán de manera profesional al personal de secretarías ejecutivas.

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a reunir los temas y el esfuerzo realizado logrará mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

- Para que el plan de capacitación sea interesante será necesario la aplicación de dinámicas de integración entre el personal de secretarías que permitirán establecer vínculos y romper el hielo entre los participantes de la capacitación.
- Se iniciará el Plan de Capacitación brindándoles una calurosa bienvenida y asegurándoles que la participación a estos talleres será de gran ayuda para su actividad profesional y de los cuales se obtendrá muchos beneficios para su crecimiento tanto personal como profesional en el Ministerio de Cultura.

Mediante una proyección se dará a conocer históricamente lo que constituye en el tiempo el Ministerio de Cultura en el cual laboran, la misión, visión, objetivos

estratégicos que persigue la institución pública y las metas que persigue a futuro en beneficio de la sociedad ecuatoriana.

Este seminario - taller permitirá a los participantes efectuar preguntas abiertas a los instructores, la capacitación será teórica - práctica y dirigida a contribuir con los conocimientos esenciales. Para el mejor desempeño de las secretarías ejecutiva dentro del Ministerio de Cultura.

El moderador o instructora en el transcurso de la capacitación realizará dinámicas de integración y motivación para crear interés sobre el tema que se está tratando.

El seminario de capacitación tendrá una duración de dos meses, tiempo en el cual cubrirá con la temática establecida para poder cubrir con las necesidades de formación integral y de aplicación del instructivo de funciones para las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura.

4.2.7. Recursos Humanos

En el desarrollo altamente de capacitación será necesaria la participación de funcionarios que se encuentren directamente vinculados con la aplicación del plan de capacitación y la aplicación del instructivo de funciones para las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura.

En la etapa inicial de capacitación participarán 90 secretarías ejecutivas de la matriz ubicada en la ciudad de Quito.

Se contratarán profesionales expertos para difundir los seminarios - talleres con los temas que se encuentran dentro del Plan de Capacitación.

Material Tecnológico

El seminario - taller se lo realizará en el salón auditorio del Ministerio de Cultura, que cuenta con un computador, un proyector, una amplia pantalla, equipo de instrucción, sistema de audio - video, material de oficina para el trabajo en grupo.

A los participantes se les entregará carpetas informativas en los cuales contarán con hojas formato A4 y un bolígrafo para que tome nota.

Recursos Económicos: La propuesta del Plan de Capacitación dirigido a las Secretarías del Ministerio de Cultura tiene un costo aproximado de \$10.800 (Diez mil ochocientos dólares).

4.2.8 Ejecución de la Propuesta

Cuadro 5: Ejecución de la Propuesta

PROBLEMAS DETECTADOS	INVOLUCRADOS	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DURACIÓN	INSTRUCTOR	COSTOS	LUGAR	RESPONSABLES
Títulos distintos al cargo de secretario ejecutiva	Secretarías encuestadas	Capacitación sobre redacción comercial moderna	Todo el personal de secretaria ejecutivas del Ministerio de Cultura	8 horas	Técnico/a en redacción y comunicación comercial ejecutiva	\$ 3.600,00	Sala de capacitaciones del Ministerio de Cultura	Las autoras de la presente tesis
	Secretarías encuestadas	Seminario taller para secretarías ejecutivas	Todo el personal de secretaria ejecutivas del Ministerio de Cultura	8 horas	Experto en atención Telefónica y Mercadeo	\$ 3.600,00	Sala de capacitaciones del Ministerio de Cultura	Las autoras de la presente tesis
	Secretarías encuestadas	Técnicas de archivo	Todo el personal de secretaria ejecutivas del Ministerio de Cultura	8 horas	Experto en Técnicas de Archivo y Digitalización	\$ 3.600,00	Sala de capacitaciones del Ministerio de Cultura	Las autoras de la presente tesis

Fuente: Varias reformas de empresas de capacitación empresarial

Investigadora: Yesenia Calderón

PLAN DE CAPACITACIÓN
CRONOGRAMA DEL SEMINARIO TALLER PARA LAS
SECRETARIAS EJECUTIVAS MINISTERIO DE CULTURA

No.	ACTIVIDADES	INICIO	FINALIZACIÓN
1	Elaboración del borrador del programa a desarrollarse	1 feb- 2010	1 feb- 2010
2	Concretar conferencistas de apoyo y elaborar términos de referencia	2 feb- 2010	2 feb- 2010
3	Preparación del material de capacitación	7 feb- 2010	11 feb- 2010
4	Elaboración de documentos a enviar a participantes	14 feb- 2010	15 feb- 2010
5	Envío de invitaciones a participantes	17 feb- 2010	18 feb- 2010
6	Aspectos logísticos audiovisuales y material impreso	21 feb- 2010dic	24 feb- 2010
	Detalle de los eventos que componen el Plan de Capacitación		
7	Capacitación sobre redacción comercial moderna	28 feb- 2010	2 marz- 2010
8	Seminario taller para secretarías ejecutivas	3 marz- 2010	7 marz- 2010
9	Técnicas de archivo	28 marz- 2010	29 marz- 2010

4.2.9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El plan de capacitación dirigido a las secretarías del Ministerio de Cultura permitirá efectuar una actualización y capacitación integra a este grupo de profesionales; para que realicen su trabajo de manera eficiente, oportuna y responsable en cada una de sus áreas de trabajo.
- Los conocimientos adquiridos en la capacitación de las secretarías ejecutivas del Ministerio de Cultura contribuyen a motivar su mejor desempeño, a elevar su autoestima y hacer de su carrera una fuente a

través de la cual la capacitación sea la antesala de progreso profesional y personal, para obtener un alto rendimiento en todos los aspectos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades del Ministerio de Cultura y en especial al Departamento de Recursos Humanos, planifique y diseñen programas de Capacitación periódicos; ya que el avance de la tecnología, las relaciones interpersonales y las técnica secretariales van cambiando día a día.
- Que las señoras y señoritas secretarias ejecutivas que trabajan en el Ministerio de Cultura, pongan en práctica sus conocimientos adquiridos en ésta u otras capacitaciones, para que su propósito orientador y de información sirva para obtener excelentes resultados en el manejo de las actividades que realiza la secretaria ejecutiva dentro de la institución pública; prestando sus servicios, optimizando los recursos humanos, materiales y económicos; con calidad humana y profesional digna de su jerarquía.

BIBLIOGRAFÍA

Adobe. 2011. Adobe. [En línea] 22 de Febrero de 2011. <http://www.adobe.com/es>.

Ávila Baray, Héctor. 2006. *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Edición Electrónica. s.l. : Eumed, 2006.

Briones, Guillermo. 1990. *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. 2da edición. México : Triallas, 1990. 1.

Carlos., Marcelo. 2002a. *Aprender a enseñar para la sociedad del conocimiento*. Barcelona : Educational Policy, 2002a.

Cheetham, G., & Chivers, G. 2005. *Professions, competence and informal learning*. s.l. : Cheltenham: Edward Elgar Pub, 2005.

Cooper Robert, Sawat Ayman. 1998. *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá, : Editorial Norma,, 1998.

El Perfil De La Nueva Secretaria Ejecutiva. **Carlos, Mora. 2008.** #403350, 04 de marzo de 2008, Articuloz SC.

Estrada, William. 2007. *Servicio y Atención al Cliente*. Lima : BNP, 2007.

Fernández, S., Pértegas Díaz, S. 2002. *Metodología de la Investigación*. Madrid : s.n.

Fox, Sue. 2004. *Etiqueta para toda ocasión*. Bogotá : Grupo Editorial Norma.

García Aretio, L. 1986. *Educación superior a distancia. Análisis de su eficaciaa*. Merida : Badajoz:UNED.

Goleman, Harvard. 1995. *Inteligencia Emocional*. s.l. : EEUU.

Linux. 2011. Linux. [En línea] 23 de Febrero de 2011. <http://www.linux.org.mx/>.

Londoño, Maria. 2004. *Guía para la Secretaria Ejecutiva*. Madrid : s.n., 2004.

Lussier, Robert, Achua Christopher. 2002. *Liderazgo, Teoría, Aplicaciones, Desarrollo de Habilidades*. México DF : Editorial Thonson Learning, 2002. pág. 475.

Manager, Presentation. 2011. Presentation Manager. [En línea] 23 de Febrero de 2011. <http://presentation-manager.softpedia.com/es/>.

Martínez L, José. 2004. *Estrategia Metodológicas y Técnicas para la Investigación Científica*. México D.F. : s.n., 2004.

Nicol, E. 1990. *Ideas que vario linaje*. México DF : UNAM, 1990.

Office. 2011. Office. [En línea] 23 de Febrero de 2011. <http://office.microsoft.com/es-hn/publisher/>.

QuarkXPress. 2011. QuarkXPress. [En línea] 23 de Febrero de 2011. <http://es.kioskea.net/download/descargar-557-quarkxpress>.

Santiesteban, Miguel. 2010. *La Imagen e Identidad Corporativa y la telemática aliadas estratégicas para el relacionista público cubano en el siglo XXI*. Cuba : Chasqui, 2010.

Strauss, Hilda. 2010. *El Gran Libro de la Etiqueta*. Bogotá : Intermedio Editores Ltda., 2010. págs. 169,239.

Yukl, Gary. 2008. *Liderazgo en las organizaciones*. 6a edición. Madrid : Editorial Person Educación S.A., 2008. pág. 552.

Zepeda, Fernando. 1999. *Psicología Organizacional*. México : editorial Adison Longman SA, 1999. pág. 358.

ANEXO 1

ENCUESTA APLICADA PARA EL CAPÍTULO II



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

CAPÍTULO II

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

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

DEPENDENCIA:

INFORMACIÓN PROFESIONAL**1. EDAD**

Menor de 30 años () Entre 31 y 40 años ()

Entre 41 y 50 años () Mayor de 50 años ()

2. TÍTULO QUE POSEE

a. Egresada de Secretariado Ejecutivo ()

b. Egresada de otra carrera ()

c. Secretaria Ejecutiva Titulada ()

d. Otro título profesional ()

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

.....

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

Privada () Pública ()

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

Menos de 5 años () Entre 6 a 15 años ()

Entre 16 a 25 años () Más de 25 años ()

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

Pública () Privada () Mixta ()

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

Menos de 5 años () Entre 6 a 15 años ()

Entre 16 a 25 años () Más de 25 años ()

FORMACIÓN PROFESIONAL

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

- a. Permite desarrollar mejor las funciones ()
- b. El campo laboral lo exige ()
- c. La preparación académica nunca debe culminar ()
- d. Deseos personales por superarse ()
- e. Otros.....

9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

Internet () Televisión ()

Radio () Prensa ()

Otros.....

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

- a. Asistir a cursos, seminarios ()
- b. Lectura ()
- c. Escuchar o ver programas educativos ()
- d. Optar por una nueva carrera universitaria ()
- e. Otras.....

11. ¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

Si () No () A veces ()

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

.....

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

Si () No ()

.....

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

Máquina de escribir () Retroproyector ()

Computadora () Fax ()

Escáner () Fotocopiadora ()

Otros.....

15. ¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

Si () No ()

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

Alfabético () Numérico ()

Por asuntos () Geográfico ()

Otros.....

¿Por qué?

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

.....

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

Si () No ()

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

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

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

.....

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

Señale.....

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

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

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

Si () No () A Veces()

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

Si () No () A Veces()

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

- a. Buscar las posibles causas ()
- b. Verificar las causas ()
- c. Definir detalladamente el problema ()

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

Si () No () A Veces()

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

.....

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

- a. Escasez de autoestima o falta de confianza ()
- b. Evitar problemas futuros ()
- c. Depende de otras personas para ello ()
- d. Temor a la presión del tiempo ()
- e. Falta de integración ()

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

- a. Excelentes ()
- b. Muy buenos ()
- c. Buenos ()
- d. Deficientes ()

ANEXO 2

ENCUESTA APLICADA PARA EL CAPÍTULO III



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

CAPÍTULO III

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

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

DEPENDENCIA:

FORMACIÓN PERSONAL

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

SI () NO ()

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

.....

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

SI () NO ()

4. ¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

SI () NO () A VECES ()

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

6. SI () NO () A VECES ()

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

a. Innovación ()

b. Autoformación ()

c. Responsabilidad ()

d. Originalidad ()

e. Organización coherente ()

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

Responsabilidad () Perseverancia ()

Honestidad () Tolerancia ()

Solidaridad () Dignidad ()

Verdad () Secreto Profesional ()

Libertad () Comportamiento profesional ()

Equidad () Honradez ()

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

Si () No ()

¿Por qué?

.....

10. ¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

SI () NO () A VECES ()

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

- a. Excelente ()
 b. Muy bueno ()
 c. 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 CONTRIBUYE 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? SEÑALE

.....
.....

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

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

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

- a. A tiempo ()
- b. Con retraso de hasta 5 días ()
- c. Con retraso de más de 5 días ()
- d. Con retraso de más de 30 días ()

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

- a. Excelente ()
- b. Bueno ()
- c. Pésimo ()

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

- a. Contestar antes del tercer repique ()
- b. Sonreír ()
- c. Evitar hablar con la boca llena ()
- d. Hablar lentamente ()
- e. Escuchar ()

f. Tomar nota ()

g. Utilizar palabras de cortesía ()

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

Si () No ()

¿Por qué?

.....

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

.....

23. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

a. Excelente ()

b. Buena ()

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

a. Alto

b. Medio

c. Bajo

¿Por qué?

.....

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

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

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN