



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

"La Universidad Particular de Loja"

**TESIS PREVIA A LA OBTENCION DEL TITULO DE
LICENCIADA EN LA ESCUELA DE ASISTENCIA
GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

CARRERA: SECRETARIADO EJECUTIVO

BILINGÜE

TEMA:

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

AUTORA:

ARLENE JOHANA PILOZO CASQUETE

AÑO 2010 – 2011

Lcda. Yadira Suarez Córdova

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación académico en las Secretarías Ejecutivas Bilingües, de la Dirección de Educación de Manabí, en el período Agosto – Enero del 2011, realizado por Arlene Johana Piloza Casquete, egresada de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas, en la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, se ajusta a los requerimientos técnico-metodológicos y legales establecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo que se autoriza su presentación.

Lcda. Yadira Suarez Córdova

DIRECTORA DE TESIS

Acta de Cesión de Derechos

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

Arlene Johana Piloza Casquete



AUTORIA

Los contenidos, argumentos, exposiciones, conclusiones son de responsabilidad de la autora.

Arlene Johana Piloza Casquete



DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mi familia, por acompañarme en cada momento de mi vida y en las metas que he emprendido y ser siempre mis más fervientes amigos.

A mis padres, por todo lo que me han dado en esta vida, especialmente por sus sabios consejos y por estar a mi lado en los momentos difíciles.

A mi hermano Darlinton, quien me acompañado en todo el tiempo de estudio con comprensión a prueba de todo.

A mi “Mamita” Olga quien con su simpleza me ha ayudado a encontrar la luz cuando todo es oscuridad.

A mi “Papá” Klever por estar siempre dispuesto a ayudarme y apoyarme.

A todos ellos por ser la razón de mi vida.

Arlene Johana Pilozo Casquete

La autora



AGRADECIMIENTOS

Primero y como más importante, me gustaría agradecer sinceramente a Dios y a mi familia, que constituye, mi padre, mi madre y mi hermano. A mis tíos el señor Anastacio Pilozo y la Sra. Celeste Meza, y a mi prima Jacqueline Pilozo, por su atención y amabilidad cuando más lo necesité. A mi directora de tesis, la Lcda. Yadira Suarez, por sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador. A la Universidad Técnica Particular de Loja, por brindar el sistema de estudios a distancia, sin el cual, no habría sido posible obtener un título profesional y por consiguiente una formación académica que contribuya a mi bienestar, y el de mi familia, además, por haber inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico, sin ellos, no podría tener una formación completa como profesional. A su manera, ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración, así como sentirme en deuda, por todo lo recibido durante el periodo de estudios y el tiempo que ha durado este trabajo de Investigación.

También me gustaría agradecer los consejos recibidos de algunos profesores del colegio P. Jorge Ugalde Paladines, extensión "El Desvío", cantón Olmedo, provincia de Manabí, que de alguna manera u otra han aportado su granito de arena a mi formación. Destacar al Prof. Reinaldo Obregón, la Lcda. Glenda Menéndez (+), y la Lcda. Janeth Mieles. De igual manera agradecer a profesores de otros departamentos de la UTPL por su trato humano y su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Y por último, agradezco a la vida por permitirme disfrutar de estos momentos y constituirme en un ente formativo para la sociedad. Me siento orgullosa por la familia que tengo y el grado de estudio obtenido.

Soy una mujer afortunada.

Para ellos, muchas gracias por todo.



INTRODUCCIÓN

Arlene Johana Piloza Casquete

Las secretarías ejecutivas desempeñan un rol muy relevante en sus funciones diarias de la manera más eficiente garantizando el desempeño esperado en pro del desarrollo, éxito de la empresa.

Para ello es necesario contar con una secretaria que además de sus competencias administrativas, destrezas, habilidades en el ejercicio de su función tenga una alta confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, de conocimientos y destrezas que le permitan afrontar el mundo competitivo de hoy. Las que se deben practicar a diario, para garantizar un excelente rol de la ejecutiva moderna.

No se puede ignorar, que el presente muestra grandes transformaciones económicas, comerciales en los actuales escenarios en donde se desenvuelven las empresas por tener una participación directa, que le garantice no solo conquista de mercados, sino su permanencia. Todo ello hace que la empresa moderna se involucre más, en cuál debe ser su recurso humano, apto para garantizar un buen desempeño, de productividad y desde luego, uno de los actores importantes, es la secretaria ejecutiva que debe ser un buen aval de ayuda, cooperación al desempeño de la gerencia.

El compromiso, participación de la gerencia moderna obligan a reestructurar el perfil de la secretaria ejecutiva y en donde se debe tomar muy en cuenta las competencias, en preparación académica, pero especialmente las actitudinales, y otros aspectos que permitan seleccionar la persona idónea en el desempeño del cargo, en escenarios altamente competitivos. Por consiguiente dar capacitación de calidad a las secretarías que ya están laborando desde varios años. Por las exigencias de los sistemas económicos y comerciales que hoy demandan a las empresas para ser competitivas, es que la formación integral de la secretaria ejecutiva es necesariamente exigente, por

lo que debe estar muy preparada para cumplir su rol de ejecutiva, en todos los niveles laborales.

La Universidad Técnica Particular de Loja propone el desarrollo de éste trabajo de investigación, a nivel nacional entre todas las estudiantes egresadas de la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe, el cual, consiste en la formación, preparación, imagen, relaciones humanas y éticas de las secretarias en general, en definitiva, una formación integral que dignifique la labor de secretaria ejecutiva.

En el ambiente empresarial, la secretaria es el elemento fundamental de la organización, información, imagen y desarrollo de la institución. Por lo que se necesita que dediquen sus esfuerzos a la preparación constante, para ofrecer la mejor calidad en servicios.

Las secretarias cumplen características específicas, una de ellas es el conocimiento de habilidades y técnicas informáticas, comunicación, archivo, relaciones humanas, etc. Para que puedan lograr los objetivos propuestos, es necesario que las secretarias estudien y se preparen diariamente, con las nuevas tendencias, creando un hábito de estudio que les permitan adquirir progresivamente métodos, técnicas y estrategias en su proceso formativo que las conduzca al éxito.

La gerencia, los departamentos operativos y administrativos, la direcciones corporativas proactivas, requieren de una secretaria, que además de sus cualidades personales en que se manifieste un buen carácter, trato, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, sepa manejar eficientemente las interrelaciones humanas, ser asertiva, con una alta autoestima y sobre todo, con los conocimientos básicos y especializados que la gestión administrativa y operativa requiere para apoyar en aquellas acciones necesarias que faciliten la realización de las funciones del resto de miembros de un equipo de trabajo.

Entonces, con el perfil señalado anteriormente se hace indispensable que las secretarias de esta nueva época asuman su función en el marco de sus competencias laborales, considerando estas como el ejercicio eficaz y eficiente

de las capacidades y habilidades que permiten a un profesional el desempeño de su labor, respecto a los niveles requeridos en el empleo.

Con esta investigación, la preocupación como secretaria, ha constituido el estudiar los hábitos de auto preparación de las ejecutivas de la Dirección Provincial de Educación de Manabí, para conocer la influencia que tienen en los aprendizajes, además, investigar de que manera aplican los métodos, técnicas y estrategias para lograr sus metas laborales.

En el presente trabajo de investigación se realiza una contextualización de los antecedentes de la Dirección Provincial de Educación de Manabí, se describe la historia y creación de la institución con sus diferentes facetas, para luego examinar a veinte secretarias, objeto de estudio del presente trabajo investigativo, como: Jessica, Angelina y Gertrudis, entre otras, quienes dicen conocer y practicar hábitos de estudio que facilitan retroalimentar los conocimientos, y adquirir el mayor rendimiento en su trabajo diario. El diseño y aplicación de las encuestas permitió constatar sus hábitos de preparación y comparar con criterios e investigaciones realizadas.

Después de ésta evaluación nace la propuesta de refuerzo que expone a las secretarias ejecutivas de la Dirección Provincial de Educación de Manabí, el tema sobre los hábitos de auto preparación como parte de la labor que cada una desarrolla diariamente, los que les permitirán obtener mejores resultados en su proceso de formación y desempeño laboral y profesional.

Con estos antecedentes, la presente investigación busca dar una respuesta a uno de los problemas de la permanente preparación de las secretarias; para lo cual, es necesario establecer las características de la investigación social aplicables a este campo, así como establecer los procesos de auto preparación, realizar un estudio particular y realizar una propuesta orientativa en cuanto a un instructivo de funciones para ese caso en particular.

Considero la gran trascendencia de ésta propuesta, en virtud de que beneficiará directamente a las secretarias de la institución mencionada, y a todas las que pongan en práctica las habilidades y técnicas secretariales, con el fin de que logren sus objetivos de profesionalización de una manera exitosa demostrando que la secretaria es base fundamental del desarrollo de las

instituciones, además pienso que los niveles de críticas hacia las falencias en atención, presentación y desempeño laboral de las secretarías, especialmente en instituciones públicas, podrían disminuir si se logra hacer conciencia de que ellas deben prepararse constantemente y demostrar lo que verdaderamente son, ejecutivas y antes del desarrollo empresarial.

En conclusión, puedo demostrar que la falta de auto preparación y adquisición de técnicas secretariales, influyen en el desarrollo de las actividades diarias de las secretarías actuales. Por tal motivo, invito a todos quienes estamos inmersos en este proyecto de tesis, a leer el trabajo que brindará herramientas útiles en el desempeño laboral de las secretarías a nivel empresarial, laboral y familiar.

Contenidos

Página

CERTIFICACIÓN.....	i
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INTRODUCCIÓN.....	vi

CAPÍTULO I: LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1	Definición de Investigación social.....	14
-----	---	----

1.2	Características e Importancia y de la Investigación social.....	18
	1.2.1. Importancia de la investigación social.....	18
	1.2.2. Características de la Investigación social.....	19
	1.2.2.1. Exploratoria o Marco Teórico.....	19
	1.2.2.2. Estudios descriptivos.....	20
	1.2.2.3. Estudios Correlacionales.....	20
	1.2.2.4. Estudios explicativos.....	21
	1.2.3. Importancia de la Investigación social.....	21
1.3	Técnicas y tipos de Investigación social.....	24
	1.3.1 Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo.....	24
	1.3.1.1. Método cualitativo.....	25
	1.3.1.2. Método Cuantitativo.....	27
	1.3.1.3. Diferencias.....	29
1.4	Funciones de la Investigación social.....	31
1.5	Fases de Investigación social.....	36
	1.5.1. Concebir la idea a investigar.....	36
	1.5.2. Plantear el problema de investigación.....	37
	1.5.3. Elaborar el marco teórico.....	38
	1.5.4. Definir tipo y nivel de investigación.....	39
	1.5.5. Establecer las hipótesis y definir las variables.....	40

1.5.6.	Seleccionar el diseño apropiado de investigación.....	41
1.5.7.	Seleccionar los sujetos a estudiar.....	42
1.5.8.	Recolectar los datos.....	43
1.5.9.	Analizar los resultados.....	44
1.5.9.1	Presentar el reporte de resultado.....	45
1.6	El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad.....	46
CAPÍTULO II: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA EMPRESA (Nombre de la Empresa)		
2.1	La Autoformación.....	52
2.1.1	Importancia en la sociedad.....	61
2.1.2	Medios utilizados para la autoformación.....	64
2.1.3	Las actividades de autoformación.....	66
2.2	Gestión y Liderazgo.....	68
2.2.1	Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.....	68
2.3	Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.....	70
2.3.1	Manejo de la tecnología en la oficina.....	71
2.3.2	Organización y clasificación del archivo.....	73
2.3.3	Función Asistencial.....	77
2.3.4	Organización y control del tiempo.....	78

2.3.5	Administración de los recursos de la empresa.....	82
2.4	Trabajo en equipo.....	84
2.4.1	La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo.....	84
2.4.2	Saber delegar funciones.....	87
2.4.3	Apoyo en la solución de problemas del equipo.....	89
2.5	Toma de decisiones.....	93
2.5.1	Importancia de la toma de decisiones en equipo.....	96
2.5.2	Barreras que impiden la toma de decisiones.....	99
2.5.3	Resultados obtenidos por la toma de decisiones.....	101

CAPÍTULO III: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN LA EMPRESA (Nombre de la Empresa)

3.-	Análisis de resultados.....	104
3.1.	Reseña histórica de la Dirección Provincial de Educación de Manabí.....	104
3.2.	Análisis de resultados de formulario de encuestas.....	105
	Gráfico No.....	105
	Gráfico No. 2.....	107
	Gráfico No. 3.....	108
	Gráfico No. 4.....	109
	Gráfico No. 5.....	110

Gráfico No. 6.....	111
Gráfico No. 7.....	112
Gráfico No. 8.....	113
Gráfico No. 9.....	114
Grafico No. 10.....	116
Grafico No. 11.....	117
Grafico No. 13.....	119
Grafico No. 14.....	120
Grafico No. 15.....	121
Grafico No. 16.....	122
Grafico No. 18.....	125
Grafico No. 19.....	126
Grafico No. 22.....	129
Grafico No. 23.....	130
Grafico No. 24.....	131
Grafico No. 25.....	132
Grafico No. 26.....	135
Grafico No. 28.....	136
Grafico No. 29.....	138
CONCLUSIONES.....	139
RECOMENDACIONES.....	140

ANEXOS.....141

ORACIÓN A LA SECRETARIA.....147

Capítulo I

1.1 Definición de Investigación social

Para este acápite partiremos de la premisa que toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar o exponer los motivos que merecen la investigación. Así mismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer la viabilidad de la solución.

Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o por lo menos propone estrategias que, de aplicarlas, contribuirían a resolverlo. Es decir, explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella.

“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

Wikipedia² publica que: “La investigación social se define como el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas (investigación aplicada). Los

¹ Clara Inés García Quintero, Ángela María Quirós Martínez, Mónica Montoya Ríos. (2006) La investigación social, Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología, Especialización en Gerencia de servicios de información, Seminario de Investigación. Versión impresa, biblioteca particular. (Consulta 3-08-2010)

² Enciclopedia virtual Wikipedia. (En línea) Disponible en http://es.wikipedia.org/wiki/Investigacion_social (Consulta 3-08-2010)

primeros en utilizar el método científico en las ciencias sociales fueron los economistas del siglo XIX, como por ejemplo, Karl Marx, Cournot y Walras.”

Esta definición básica de Wikipedia conduce a explicar lo que es el Método Científico y en este sentido es “el estudio sistemático, controlado, empírico y crítico de proposiciones hipotéticas acerca de presuntas relaciones entre varios fenómenos”³, según lo establece Frederick Nichols Kerlinger (1998), quien además indica que “El método científico es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos físicos del mundo y permitan obtener, con estos conocimientos, aplicaciones útiles al hombre. Los científicos emplean el método científico como una forma planificada de trabajar. Sus logros son acumulativos y han llevado a la humanidad, al momento cultural actual.”⁴

Es importante anotar que “La observación, la inferencia y el conocimiento casi siempre se funden entre sí hasta un cierto grado. Por ejemplo, buena parte de lo que observamos en el mundo son cosas que reconocemos como familiares, observamos las cosas que ya conocemos. También, muchas de nuestras observaciones de los objetos en el mundo se han formado mediante inferencias, ya que la información que nos proporcionan nuestros sentidos es bastante superficial.

Aunque hay que reconocer que este conocimiento a través de la experiencia cotidiana y que frecuentemente está equivocado, funciona bien en muchas de nuestras actividades cotidianas.”⁵

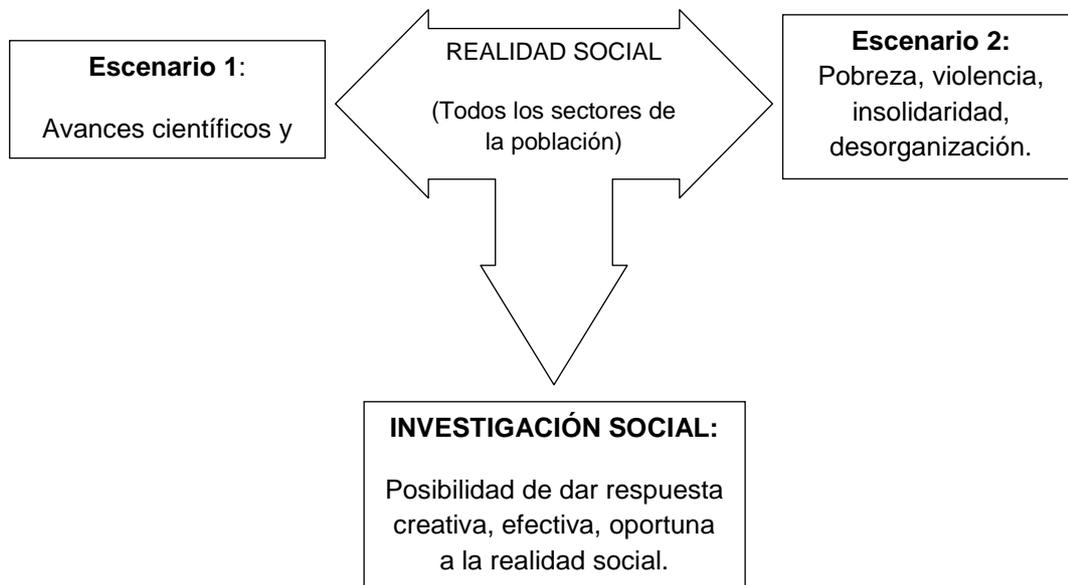
Con este antecedente es oportuno regresar al documento “La Investigación Social”⁶ que nos muestra un mapa conceptual al respecto y su relación con el entorno del ser humano:

³ Definición de Frederick Nichols Kerlinger, mencionado en un Artículo de la Enciclopedia Libre Universal en Español (En línea) Disponible en http://enciclopedia.us.es/index.php/Metodo_cientifico (Consulta 3-08-2010)

⁴ Frederick Nichols Kerlinger (1998) Métodos Científicos. En línea. Disponible en http://newton.cnice.mec.es/materiales_didacticos/mcientifico/index.htm (Consulta 3-08-2010)

⁵ Jaime Ernesto Vargas Mendoza, Asociación Oaxaqueña de Psicología, (2008) El método científico. Disponible en www.conductitlan.net/metodo_cientifico.ppt (Consulta 03-08-2010)

⁶ Jaime Ernesto Vargas Mendoza, La Investigación Social, Cita Oportuna. (Consulta 03-08-2010)



Revisada brevemente la definición de Investigación Social, pues la bibliografía es extensa al respecto, se hace necesario incorporar aspectos históricos, por llamarlo así, pues este conocimiento humano parte de la Revolución Científica, según Ruy Pérez Tamayo el término que “ha sido usado desde hace mucho tiempo pero no siempre con el mismo significado que hoy se le asigna de manera general. Este último se debe al impacto de tres libros famosos: Los orígenes de la Ciencia Moderna, de Herbert Butterfield, publicado por primera vez en 1949, La Revolución Científica, de A. Rupert Hall, de 1954, y La Estructura de las Revoluciones Científicas, de Thomas S. Kuhn, de 1962. Los dos primeros se refieren a la Revolución Científica; mientras que Kuhn, considera varios o muchos episodios dentro de la ciencia misma.”⁷

Cohen⁸, citado por Frederick Nichols Kerlinger, escribe: “Frecuentemente se ha dicho que fue Herbert Butterfield quien introdujo la expresión “la revolución científica” en el discurso histórico. Cuando una vez lo interrogué sobre este punto, Butterfield —quien desde tiempo atrás estaba interesado en la

⁷ Ruy Pérez Tamayo, ¿Existe el método científico? Historia y realidad Biblioteca Digital. En línea. Disponible en http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen3/ciencia3/161/html/sec_11.html (Consulta 3-08-2010)

⁸ Definición de Frederick Nichols Kerlinger, mencionado en un Artículo de la Enciclopedia Libre Universal en Español (En línea) Disponible en http://enciclopedia.us.es/index.php/Metodo_cientifico (Consulta 3-08-2010)

historiografía— me contestó que tenía plena conciencia de su papel en la popularidad del término, pero que no podía reclamar que fuera un invento original... De todos modos, Butterfield fue el principal responsable de que la revolución científica se transformara en un tema central en la mente de cada lector.”

Y a manera de un cortísimo resumen, algunas fechas que han marcado el proceso de la investigación, en la cual, lo social tiene su campo claramente definido:⁹

1564 - Galileo Galilei, que considerado el inventor del método científico, fue un importante astrónomo, matemático, físico y filósofo que estuvo relacionado estrechamente con la revolución científica.

1620 - El método científico ha sido una de las más notables expresiones del reduccionismo a través de la historia. En 1620 en su obra *Novum Organum*, Bacon plasma las bases del Método Científico a través del Método Baconiano.

1637 - El método científico moderno se cristalizó entre el siglo XVII y XVIII. Francis Bacon, bosquejó un sistema de lógica para mejorar los antiguos procesos filosóficos de silogismos.

En **1637**, René Descartes estableció una estructura guía para realizar investigaciones.

1687 - No estamos aún demasiado cerca de los comienzos del método científico para hablar de su fin. Como escribía Sir Robert Southwell a William Petty, el 28 de Septiembre de 1687, poco después de ser nombrado presidente de la Royal Society.

1910 - Una caracterización modélica del método científico es la debida a John Dewey en su obra *How we* publicada en 1910, donde establece las clásicas cinco etapas: observación, hipótesis, experimentación, teoría y ley.

1934 - El filósofo austriaco Karl Popper publicó en 1934 su primer libro: *La lógica de la investigación científica*. Este causó un revuelo general en la intelectualidad europea de la época, ya que hiciera una severa crítica al método científico tradicional y al empirismo; los cuales, habían sido considerados, hasta entonces, verdades absolutas. Popper plantea así una nueva lógica en la

⁹ Resumen contenido en Google. En línea. Disponible en <http://bit.ly/bloJUH> (Consulta 3-08-2010)

investigación científica, en que la observación no constituye el primer paso de todo el procedimiento.

1960 - En Alemania se inició el rápido ascenso de la filosofía hermenéutica con la aparición de Verdad y método, obra en la que el lenguaje y las cuestiones del método y de la filosofía de la ciencia tienen también lugar central. En oposición expresa a la unidad positivista del método científico, Gadamer insiste en la especificidad del saber de las «ciencias del espíritu», en las que se despliega una comprensión interpretativa con carácter de genuina.

2008 - La historia de la ciencia está repleta de investigadores que llegaron a una conclusión válida a partir de datos insuficientes y poca o ninguna experimentación. Pero hasta hace pocas décadas, muchos epistemólogos sostenían que la aplicación del método permite distinguir la actividad científica de otras ocupaciones.

2009 - Se profundizan los debates en temas de Creacionismo, Escepticismo, Pseudo ciencias, etiquetado ciencia, evolución, teoría científica, método científico, Dios, religión e hipótesis.

2010 - Filósofos llegan al acuerdo que la Física dio a luz al Método Científico con Galileo, desplegando el paradigma materialista, que terminó derivando en el Mecanicismo. Su investigación sobre el comportamiento de la materia la llevó finalmente a preguntarse sobre la naturaleza de la misma.

1.2. Características e Importancia y de la Investigación social

1.2.1. Importancia de la investigación social

Debemos estar claros que investigación social es el proceso que utiliza el método científico para obtener otros conocimientos de la realidad social y que tiene su base en la investigación pura; en otro punto, estudia una situación para diagnosticar hacer un estudio de caso, y así establecer necesidades y conocer problemas, de tal manera, que sea posible aplicar conocimientos con fines prácticos, es lo que se llama investigación aplicada.

Para el caso que nos ocupa, que es la formación de la secretaria ejecutiva, asumimos que es necesario realizar aportes conceptuales en el marco de la

investigación aplicada, por tanto bajo esta indicación, a continuación se explica las características e importancia de la investigación social.

1.2.2. Características de la Investigación social

1.2.2.1. Exploratoria o Marco Teórico

Para María Antonieta Tapia (2000) significa, que el objetivo principal, es captar una perspectiva general del problema, se efectúa normalmente cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado con anterioridad o del cual requiere hacer acotaciones adicionales.

Esta característica identifica las relaciones potenciales entre las variables y establecen recomendaciones para investigaciones posteriores más rigurosas. Se caracteriza por ser más flexible en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, además es más amplia y dispersa que los métodos descriptivos y correlacionales.¹⁰

El marco teórico se integra con las teorías, estudios y antecedentes en general que tengan relación con el problema a investigar. Para elaborarlo se hace imprescindible realizar la revisión de literatura:

- a) Detección de la literatura: se pueden encontrar dos tipos básicos de fuentes de información. La fuente primaria proporciona datos de primera mano. La fuente secundaria proporciona datos sobre cómo y dónde encontrar fuentes primarias.
- b) Obtención de la literatura: es la etapa donde se debe hacer posible el acceso a la bibliografía encontrada en el punto anterior.
- c) Consulta de la literatura: aquí se toma la decisión de la utilidad de la literatura encontrada. Para esto se suele recurrir al índice o abstracto.

¹⁰ María Antonieta Tapia B. Apuntes "Metodología de investigación" 2000 En Línea, Santiago. Disponible en <http://www.angelfire.com/emo/tomaustin/Met/metinacap.htm> (Consulta 3-08-2010)

- d) Extracción y recopilación de la información: en esta etapa se realizan las fichas bibliográficas. Se hace necesario tomar todos los datos del texto revisado.

1.2.2.2. Estudios descriptivos

Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno social y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos.

Para la investigación social, estos estudios apuntan a especificar las propiedades importantes de personas, grupos comunidades, sociedades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis, es decir, buscan estar al tanto de quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio, y principalmente miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir la investigación. La descriptiva requiere de un considerable conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder, se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones rudimentarias.¹¹

1.2.2.3. Estudios Correlacionales

Los estudios correlacionales pretenden visualizar el cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos sociales entre sí o si no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables).

En el caso de que dos variables estén correlacionadas, esto significa que una varía cuando la otra también lo hace, puede ser positiva o negativa, si es positiva quiere decir que los altos valores en una variable tenderán a mostrar

¹¹ Metodología de Investigación. [Comunidad Virtual Enfermería Infantil](http://www.aibarra.org/investig/tema0.htm#Conceptos%20de%20investigación) (En línea) Disponible en <http://www.aibarra.org/investig/tema0.htm#Conceptos%20de%20investigación> (Consulta 3-08-2010)

altos valores en la otra variable. Si dos variables están correlacionadas y se conoce la correlación, se tiene bases para predecir con mayor o menor exactitud el valor aproximado que tendrá en la otra variable.¹²

1.2.2.4. Estudios explicativos

Como otra característica de la Investigación social es que debe contener estudios explicativos que intenten encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar, por qué y en cuales condiciones ocurre un fenómeno.

El aspecto explicativo no implica solamente la descripción de conceptos, fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder las causas de los eventos sociales, su interés se centra en explicar el por qué de los fenómenos y sus condiciones, o por qué dos o más variables están relacionadas. Son más estructurados que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellos; además, proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia, incorpora un valor explicativo.

La importancia de este tipo de estudios, radica en que sirven para proyectar soluciones a problemáticas que están debidamente sustentadas; muchas veces se considera que los proyectos o estudios deben ser para generar desarrollo y algunas veces es necesario explicar por qué suceden los inconvenientes que no permiten que las personas puedan mejorar su calidad de vida.¹³

1.2.3. Importancia de la Investigación social

La investigación social ha permitido generar y contribuir, para el fortalecimiento de los procesos de elaboración de políticas públicas y sociales, brindando nuevas ideas para resolver problemas de interés nacional, local o empresarial.

¹² Metodología de Investigación. [Comunidad Virtual Enfermería Infantil](http://www.aibarra.org/investig/tema0.htm#Conceptos%20de%20investigación) (En línea) Disponible en <http://www.aibarra.org/investig/tema0.htm#Conceptos%20de%20investigación> (Consulta 3-08-2010)

¹³ Metodología de Investigación. [Comunidad Virtual Enfermería Infantil](http://www.aibarra.org/investig/tema0.htm#Conceptos%20de%20investigación) (En línea) Disponible en <http://www.aibarra.org/investig/tema0.htm#Conceptos%20de%20investigación> (Consulta 3-08-2010)

Por asuntos metodológicos a continuación se expondrán algunos criterios relacionados con este tema.

De acuerdo con lo publicado por el Consorcio de Investigación Económica y Social (2009) “En la era del conocimiento, producir investigación de calidad, se ha convertido en un factor clave para la competitividad de los países. Esto es porque las nuevas ideas resultantes de la investigación alimentan los procesos de innovación. Si bien la producción de conocimiento en temas económicos y sociales tiene un valor intrínseco, también cumple un rol fundamental al informar los procesos de decisión públicos y privados.”¹⁴

Eduardo Camacho (2010) asegura que “La investigación social permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas. Sin embargo en la triada familia (Familia, Escuela y Comunidad), la familia juega un importante papel en este sentido, pero hay que ayudarla a tomar conciencia de ello. Los cambios de la sociedad actual deben encaminarla hacia una estructura participativa y de compromiso, de modo que cada uno de sus integrantes desempeñe su función, y tenga conciencia de su identidad individual como miembro de esa comunidad.”¹⁵

La Comisión N° 22 dedicada a la Metodología de la Investigación Social, de la Asociación Latinoamericana de Sociología, en el marco del XXII Congreso, estableció que el investigar “es una actividad social, que en tanta práctica, conduce a valorar la investigación social como relación social y la influencia de éste rasgo en la formulación de las interpretaciones que se realizan. La investigación es así tomada como práctica, como un hacer estructurador de consecuencias teóricas y epistemológicas. La construcción de conocimiento adquiere por este camino las particularidades de una práctica que produce y reproduce los órdenes institucionales de donde proviene y hacia los cuales quiere orientarse”.¹⁶

¹⁴ Consorcio de Investigación Económica y Social – CIES 2009. (En Línea) Disponible en <http://cies.org.pe/actividades/importancia-de-la-investigacion> (Consulta 4-08-2010)

¹⁵ Eduardo Camacho. La investigación social y su importancia en la triada. 2010 (En línea) disponible en <http://www.elperiodiquito.com/modules.php?name=News&file=article&sid=5620> (Consulta 4-08-2010)

¹⁶ Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales. (En Línea) Disponible en <http://www.moebio.uchile.cl/09/scrivano.htm> (Consulta 4-08-2010)

El Doctor Elías Micha¹⁷ (2007) dice que "La investigación y la innovación tecnológica poseen un valor estratégico económico y son fundamentales para el desarrollo integral del país. La globalización ha motivado el incremento de inversión en Investigación y Desarrollo. De tal forma que, los parámetros que caracterizan la gestión de empresas, como: mercado, liderazgo y dirección; desarrollo de personal, conocimiento, planeamiento y control; administración y mejora de productos, procesos, equipos; articulación, solidez empresarial, impacto en la sociedad, efectividad y valor agregado; están orientados por el mejoramiento de los productos y procesos, la mejora continua de la calidad, y la gestión de la innovación."

El Colegio de Psicólogos de España, en su WEB oficial publica que "Una función especialmente necesaria es la realización de prospecciones, estudios y trabajos de investigación que contribuyan al avance del cuerpo de conocimientos que sustentan esta actividad profesional. A partir del importante peso relativo concedido a las técnicas de investigación dentro del curriculum formativo del psicólogo, éste se encuentra en una situación privilegiada para desarrollar este tipo de labor en un campo que plantea excepcionales retos, debido a la compleja red de factores que se encuentran actuando en cualquier problemática social."¹⁸

En definitiva, la importancia de la investigación social es fundamental tanto para el crecimiento empresarial como para el desarrollo de las sociedades, pues está basada en la situaciones propias de los seres humanos y que no responden a criterios teóricos; en otras palabras, la investigación social es para conocer la problemática humana y su entorno.

Consecuentemente, cuando sea necesario mejorar la calidad de vida de las personas, es fundamental recurrir a la investigación social, más que a la científica, pues de esa manera será posible aplicar soluciones mucho más prácticas y eficientes.

¹⁷ Importancia de la Investigación y la Innovación Tecnológica. Elías Micha. (En línea) 2007 Disponible en <http://comecyt.wordpress.com/2007/11/14/importancia-de-la-investigacion-y-la-innovacion-tecnologica/> (Consulta 4-08-2010)

¹⁸ Colegio oficial de Psicólogos de España. Psicología de la intervención social. (En línea) disponible en <http://www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm#Intro> (Consulta 4-08-2010)

1.3. Técnicas y tipos de Investigación social

Durante los últimos años un grupo de científicos y científicas sociales ha trabajado incluyendo los aspectos cualitativos y cuantitativos para analizar los fenómenos sociales ligando la realidad y la acción social en la búsqueda de incidir en programas y políticas para comunidad o las empresas.

Es por ello que las propuestas que se hacen desde la investigación social buscan reducir la distancia entre la teoría y la práctica social, para lo cual se usan las diversas técnicas desarrolladas así como los diferentes tipos de Investigación Social.

El Diccionario de Informática para este caso asume como técnica de investigación social a “un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado. Una técnica puede ser aplicada en cualquier ámbito humano: ciencias, arte, educación etc. La técnica requiere de destreza manual y/o intelectual, generalmente con el uso de herramientas. Las técnicas suelen transmiten de persona a persona, y cada persona las adapta a sus gustos o necesidades y puede mejorarlas.¹⁹

Mientras que en Wikipedia, éste tipo de investigación social se refiere a la clase, índole, naturaleza de esa investigación y en la que se puede establecer según su finalidad, el alcance temporal, la profundidad, la amplitud, el carácter, las fuentes y el ambiente.²⁰

En conclusión, las técnicas y tipos de investigación no son una receta acabada, sino un conjunto de herramientas que deben ser usadas según cada particularidad del entorno en el que se va a intervenir o se investigará.

1.3.1. Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo

Antes de establecer las diferencias entre método cualitativo y medio cuantitativo expondremos sus características individuales, de tal manera que sea más práctico cumplir con la meta propuesta en este acápite.

¹⁹ Diccionario de Informática. Definición de técnica. (En línea) Disponible en <http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnica.php> (Consulta 4-08-2010)

²⁰ Wikipedia. Investigación social. (En línea) Disponible en http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_social (Consulta 4-08-2010)

Tatiana Romero reflexiona (2007):²¹ “Es bastante curioso que en el estudio de las dimensiones humanas y sus relaciones con el mundo se han ignorado o pasado por alto el aspecto subjetivo de éstas ya que, lo que se han intentado estudiar es la materialidad, lo mensurable de la realidad. Sin embargo, ¿la realidad como la percibimos? Se podría responder a esta pregunta, diciendo que los sentidos son los primeros en captar el mundo exterior y que por medio de nuestros significados e interpretaciones eso que se percibe toma algún aspecto.”

1.3.1.1. Método cualitativo

Tatiana Romero (2007) indica que el método cualitativo consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe. Una de las características más importantes de las técnicas cualitativas de investigación es que procuran captar el sentido que las personas dan a sus actos, a sus ideas, y al mundo que les rodea.²²

Irene Vasilachis de Gialdino (1992) asegura que el presupuesto fundamental de las metodologías cualitativas es que la investigación social tiene que ser más fiel al fenómeno que se estudia que a un conjunto de principios metodológicos, y que "los fenómenos sociales son distintos a los naturales y no pueden ser comprendidos en términos de relaciones causales mediante la subsunción de los hechos sociales a leyes universales porque las acciones sociales están basadas e imbuidas de significados sociales: intenciones, actitudes y creencias"²³

Por su parte Janice M. Morse²⁴ (1999) argumenta que “Los métodos cualitativos no sólo nos proveen de los medios para explorar situaciones complejas y

²¹ Tatiana Romero Rodríguez. La investigación cuantitativa, la investigación cualitativa y los métodos de triangulación. (En línea) Disponible en http://www.robertexto.com/archivo11/invest_cualit_cuantit.htm (Consulta 4-08-2010)

²² Shvoong. Portal de Críticas y Reseñas. El método Cualitativo (2008) En Línea. Disponible en <http://es.shvoong.com/social-sciences/1744319-el-m%C3%A9todo-cualitativo/> (Consulta 4-08-2010)

²³ Irene Vasilachis de Gialdino. Los problemas teórico-epistemológicos. (1992) Buenos Aires. En línea. Disponible en <http://www.ceil-piette.gov.ar/areasinv/metcuali/libcuali92%5B1%5D.doc> (Consulta 4-08-2010)

²⁴ Janice M. Morse Los métodos cualitativos: el estado del arte. (1999) En línea. Alberta Canadá. Disponible en <http://www.cge.udg.mx/revistaudg/rug17/2metodos.html> (Consulta 4-08-2010)

caóticas de la vida real, sino que nos aportan múltiples opciones metodológicas sobre cómo acercarse a tal ámbito de acuerdo con el problema y los objetivos del estudio a largo plazo. A partir de esto, hacer una propuesta acerca de la necesidad de impulsar el pluralismo metodológico, no una mezcla simple ni la conjunción ciega de estrategias metodológicas o métodos, sino considerando que mediante múltiples vías puede ser explorado un problema o un contexto, así como la necesidad de tener presente y respetar vías alternas para que el investigador se acerque al problema. Argumento que diferentes métodos de investigación utilizan para responder a distintas preguntas y desde diversas perspectivas y tipos de datos acordes con la pregunta formulada. Estas opciones determinan el tipo de resultados de la investigación, por lo cual los métodos deben ser seleccionados con cuidado de una amplia gama de opciones metodológicas en el contexto de la naturaleza del tipo de resultados esperados o el conocimiento buscado.”

El catedrático venezolano Miguel Martínez asegura que “La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí, que lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (que es sólo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante. El enfoque cualitativo de investigación es, por lo tanto, y por su propia naturaleza, dialéctico y sistémico. Estos dos presupuestos, epistemológico y ontológico, conviene hacerlos explícitos, en todo proyecto o desarrollo de investigación, a través de un breve "marco epistemológico", para evitar malentendidos en los evaluadores de los mismos. En efecto, la mayoría de los evaluadores de proyectos o investigaciones cualitativas, suelen hacerlo desde el marco epistemológico del "modelo especular", razón por la cual la evaluación falla por la base.”²⁵

Citado por Luis Alberto Zamora (2008), el Dr. Lamberto Vera Vélez confirma: “La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular. A diferencia de los estudios descriptivos, correlacionales o experimentales, más que determinar la relación de causa y efectos entre dos o más variables, la investigación cualitativa se

²⁵ Miguel Martínez Migueléz. El Enfoque Cualitativo en la Investigación (En línea) Caracas. Disponible en <http://prof.usb.ve/miguelm/nc10enfoquecualitativo.html> (Consulta 4-08-2010)

interesa más en saber cómo se da la dinámica o cómo ocurre el proceso de en que se da el asunto o problema.”²⁶

En la enciclopedia Babylon se define a método cualitativo como” el sistema que se aplica en la manifestación de fenómenos espontáneos. Éstos se investigan en una primera fase efectuando una recopilación de testimonios directos del fenómeno. En la segunda fase se efectúa el estudio del fenómeno ‘in situ’, en el lugar en donde éste se ha producido o produce, midiendo y analizando las constantes psicofisiológicas que intervienen en el sujeto productor del fenómeno. En la tercera fase se plasma el resultado del estudio bajo todas las perspectivas, constatando los factores condicionantes históricos, ambientales y psicológicos, sin obtener conclusiones estadísticas cuantitativas.”²⁷

En resumen, los métodos cualitativos tienen que ver mucho con aquellas situaciones motivo de una investigación que no se pueden medir o no se pueden explicar usando números, pues por sus características y necesidades son necesarios datos que contengan informaciones de tipo explicativo y referente a las cualidades.

1.3.1.2. Método Cuantitativo

Cecilia Baltazar (2008) asegura que el enfoque de los métodos cuantitativos conocido también como investigación operativa, se desarrolla en Gran Bretaña en el periodo de la Segunda Guerra Mundial. Los postulados iniciales del enfoque de los métodos cuantitativos van evolucionando sucesivamente y han desarrollado un importante número de modelos matemáticos y Métodos Cuantitativos con el apoyo de los computadores.²⁸

La antes mencionada autora, también indica que la investigación operacional puede definirse como la aplicación de métodos, técnicas e instrumental científico, de problemas presentados por las operaciones de un sistema, para

²⁶ Luis Alberto Zamora Cubillos. Método cualitativo, algunas consideraciones. (2008) En línea, Disponible en <http://designcom58.wordpress.com/2008/06/23/metodo-cualitativo-algunas-consideraciones/> (Consulta 4-08-2010)

²⁷ Enciclopedia virtual Babylon. Definición de Métodos Cualitativos. (En línea) Disponible en http://diccionario.babylon.com/metodos_cualitativos/ (Consulta 4-08-2010)

²⁸ Cecilia Baltazar, Maestría Administración – Gestión Empresarial. En Línea (2008). Historia de los métodos cuantitativos. Disponible en <http://rboullosa.files.wordpress.com/2008/06/resumen-lectura-1-historia-mcuantitativos1.doc> (Consulta 4-08-2010)

proporcionar a los supervisores de dichos sistemas soluciones adecuadas para la situación en particular.

Baltazar especifica que los aspectos que caracterizan a los estudios de Investigación Operativa son:²⁹

1. Toma Directa de Datos.
2. Empleo de Modelos matemáticos
3. Obtención de las políticas óptimas
4. Modificación de dichas políticas de acuerdo con factores reales no considerados en el modelo

Por su parte el Servicio Informativo Especializado en Investigación, Ciencia y Tecnología en el portal oficial, informa que el método cuantitativo en la investigación es importante para aproximarse a la dimensión más general de un fenómeno estudiado en las ciencias sociales, según indica el economista, investigador y docente universitario Rodney Pereira en una entrevista.³⁰

Explica Rodney Pereira “que es apropiado hablar sobre metodologías cuantitativas de investigación social en la medida en que tienen su propia estructura, asimilada de las ciencias exactas y con base en el empirismo y positivismo. Al investigador social se le presenta una caja de herramientas cuantitativas y, en función de los fenómenos sociales, tendrá que elegir las herramientas más apropiadas para la investigación. El marco general de esto es la estadística o instrumentos que vienen de la estadística y que se han desarrollado en función de la investigación social.”³¹

Un documento del Instituto Tecnológico Superior de Calkiní, asegura que en la investigación cuantitativa la recolección de datos pasa a través de la aplicación de encuestas y sondeos a un universo o a una muestra de éste (donde por universo se entiende la totalidad de la estructura a estudiar, llámese país, región, ciudad, empresa, partido político, etc. y por muestra se entiende a una

²⁹ Cecilia Baltazar. Cita Oportuna

³⁰ Servicio informativo especializado en investigación, ciencia y tecnología. Los instrumentos cuantitativos. (En línea) disponible en http://www.pieb.com.bo/sec_dossier.php?idn=3086&id=3088&c=2 (Consulta 5-08-2010)

³¹ Mencionado en el portal del Servicio informativo especializado en investigación, ciencia y tecnología. Los instrumentos cuantitativos. (En línea) disponible en http://www.pieb.com.bo/sec_dossier.php?idn=3086&id=3088&c=2 (Consulta 5-08-2010)

parte de este universo), muestra que puede ser elegida al azar o a través del criterio del investigador.³²

Así mismo que estas encuestas contienen una serie de preguntas cuyas respuestas contienen los datos a estudiar, los cuales pueden ser categorizados como de intervalo (numéricos), de rango o de categoría (nominales), en orden de mayor a menor cuantificación. De hecho, estos dos últimos requieren que un valor les sea asignado, por lo cual su peso puede ser bastante menor a la hora de formular las relaciones matemáticas necesarias en la investigación.

Luego, estos datos pasan por procesos de análisis y medición estadísticos, que intentan buscar la relación que tienen estos datos con los fenómenos a estudiar, y que van desde un análisis un variado, que simplemente estudia el comportamiento de una sola variable dentro del set de datos a otros de creciente complejidad, que intentan relacionar dos o más variables en el intento de explicar el fenómeno investigado.

En conclusión, el método cuantitativo busca acercar, a través de la recolección, estudio y análisis de grandes cantidades de datos mediante técnicas y tecnología estadística, a las disciplinas sociales hacia las ciencias exactas, todo esto gracias a la conversión de fenómenos sociales, capturados en forma de datos, en números. Así, estos números pueden ser ahora sometidos a técnicas estadísticas de determinación de probabilidades y permiten no sólo explicar fenómenos sociales sino también predecir posibles escenarios futuros.³³

1.3.1.3. Diferencias

Pita y Pertegás aseguran que “Las diferencias más ostensibles entre ambas metodologías se muestran en la Tabla 1. Los fundamentos de la metodología cuantitativa podemos encontrarlos en el positivismo, que surge en el primer tercio del siglo XIX como una reacción ante el empirismo que se dedicaba a recoger datos sin introducir los conocimientos más allá del campo de la observación. Alguno de los científicos de esta época dedicados a temas

³² Instituto Tecnológico Superior de Calkiní. Métodos Cuantitativos. México. (En línea) Disponible en <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r62726.DOC> (Consulta 5-08-2010)

³³ Instituto Tecnológico Superior de Calkiní. Cita Oportuna

relacionados con las ciencias de la salud son Pasteur y Claude Bernard, siendo este último el que propuso la experimentación en medicina.”³⁴

Según Pita y Pertegás “A principios del siglo XX, surge el neopositivismo o positivismo lógico siendo una de las aportaciones más importantes la inducción probabilística. La clave del positivismo lógico consiste en contrastar hipótesis probabilísticamente y en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales.”

Además dicen que: “La estadística dispone de instrumentos cuantitativos para contrastar estas hipótesis y poder aceptarlas o rechazarlas con una seguridad determinada. Por tanto el método científico, tras una observación, genera una hipótesis que contrasta y emite posteriormente unas conclusiones derivadas de dicho contraste de hipótesis.”

Indicando también que “El contrastar una hipótesis repetidamente verificada no da absoluta garantía de su generalización ya que, como señala Karl Popper, no se dispone de ningún método capaz de garantizar que la generalización de una hipótesis sea válida. Con el ejemplo de los cisnes, K. Popper rebatía las tesis neopositivistas sobre la generalización de las hipótesis... ‘todos los cisnes de Austria eran blancos... no se dispone de datos sobre el color de los cisnes fuera de Austria..., todos los cisnes son blancos...’. En el momento actual no hay ningún método que garantice que la generalización de una hipótesis sea válida, pero sí se puede rebatir una hipótesis con una sola evidencia en contra de ella. Es por ello que la ciencia, como señala K. Popper "busca explicaciones cada vez mejores.”³⁵

Tabla 1. Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa	
Investigación cualitativa	Investigación cuantitativa
Centrada en la fenomenología y comprensión	Basada en la inducción probabilística del positivismo lógico

³⁴ Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, S. Investigación cuantitativa y cualitativa. (En línea) Disponible en http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp#Tabla%201 (Consulta 5-08-2010)

³⁵ Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, S. Cita Oportuna

Observación naturista sin control	Medición penetrante y controlada
Subjetiva	Objetiva
Inferencias de sus datos	Inferencias más allá de los datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva.	Confirmatoria, inferencial, deductiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
Datos "ricos y profundos"	Datos "sólidos y repetibles"
No generalizable	Generalizable
Holista	Particularista
Realidad dinámica	Realidad estática

Fuente: Pita y Pertegás

1.4 Funciones de la Investigación social

Leonardo Silvio Vacarezza dice que “La utilidad no es una cualidad inmediata ni intrínseca a los objetos de conocimiento —como puede vislumbrarse en el discurso científico que sostiene la idea de modelo lineal de innovación— sino una construcción social. Esta construcción puede ser referida a dos aspectos de la utilidad: el uso del conocimiento, el cual es por definición un proceso socialmente construido, y el significado de utilidad que atribuyen, de manera cooperativa, competitiva, homogénea o heterogénea diferentes agentes sociales. La cuestión de la utilidad de las ciencias sociales forma parte de las diferencias en la concepción de la sociedad.³⁶

De lo dicho por Leonardo Silvio Vacarezza es posible delimitar los siguientes tipos de orientación a la utilidad de la investigación en ciencias sociales:

³⁶ Leonardo Silvio Vaccarezza. Las relaciones de utilidad en la investigación social. (En línea) México. Disponible. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032009000500006&lng=es&nrm=iso (Consulta 5-08-2010)

- a) Se trata de investigaciones orientadas por el modelo de integración social que permite definir desviaciones en el sistema social caracterizadas como problemas sociales.
- b) Se trata de investigaciones orientadas por las expectativas de la sociedad, entendidas como la expresión del sentido común, lo cual no implica necesariamente plantearlo como una concesión al poder, en el sentido bourdiano, en la medida en que el sentido común presente tensiones con el discurso hegemónico.
- c) Se trata de investigaciones que se inscriben en los intereses y la acción de grupos sociales en su lucha contra la dominación del sistema. Una orientación que tiene como función la del "desvelamiento y el acompañamiento" en el plano de la conciencia del profano.

Con este antecedente, determinar las funciones de la Investigación Social se muestran amplios y variados, por lo que a continuación se expondrán algunas que servirán como ejemplo orientativo.

Tomado de la Base de Datos para Estudiantes: La función social de la investigación es ayudar a la comunidad, en todo método de investigación (método científico) se pide, en la primera fase, la respuesta a un ¿para qué se va a realizar la investigación? cuya respuesta, en la mayoría de los casos, se quiere que sea en pro de mejorar la vida humana, luego entran los objetivos generales y específicos, destinados al beneficio de la sociedad.³⁷

La misma fuente indica que función social, en su sentido más estricto, papel que desempeñan los individuos o grupos en el seno de una sociedad. En toda colectividad existe la división de funciones entre personas o grupos, de modo que cada cual realice una contribución específica al conjunto de la sociedad.³⁸

En la WEB del Centro de Capacitación y Modernización del Comercio se publica que el estudio de mercado, es una investigación social con un método que le ayuda a conocer sus clientes actuales y a los potenciales. De manera que al saber cuáles son los gustos y preferencias de los clientes, así como su ubicación, clase social, educación y ocupación, entre otros aspectos, podrá ofrecer los productos que ellos desean a un precio adecuado. Lo anterior lo

³⁷ Base de datos de ensayos para estudiantes. Función Social. (En línea) Disponible en <http://www.buenastareas.com/ensayos/Funcion-Social/12351.html>

³⁸ Función Social. Cita Oportuna

lleva a aumentar sus ventas y a mantener la satisfacción de los clientes para lograr su preferencia.³⁹

De igual manera “La investigación de mercado, es una técnica que permite recopilar datos, de cualquier aspecto que se desee conocer para, posteriormente, interpretarlos y hacer uso de ellos. Sirven al comerciante o empresario para realizar una adecuada toma de decisiones y para lograr la satisfacción de sus clientes.”⁴⁰

José García (2003) asegura que “La investigación educativa como una variante de la investigación social, es un pilar fundamental para formar criterios bien informados que permitan a los administradores y a los responsables de una función, actuar acertadamente con la confianza surgida sobre las bases apoyadas en el conocimiento objetivo.”⁴¹

José García (2003) plantea a grandes rasgos una investigación que conjunte lo etnológico a través de una guía de observación, con lo estadístico-social al aplicar una escala de actitudes y lo prospectivo al integrar con juicios calificados varios escenarios a futuro. También indica, que en el ámbito de las ciencias sociales la investigación tiene una importancia más acentuada, puesto que se trata de parcelas del conocimiento más susceptibles de verse influidas por corrientes ideológicas que podrían llegar a plantear aparentes dilemas en la interpretación de los hechos investigados.⁴²

En cuando a los procesos de desarrollo, la investigación social tiene amplia influencia y es base de estos procesos universitarios, al respecto José Padrón Guillén⁴³ dice que “el tema de las relaciones entre Investigación Universitaria y Transformación Social no puede manejarse en términos absolutos, sino en dependencia de cuál es la visión de Sociedad que se tenga en mente, de lo cual también depende qué cosas podamos entender por "investigación". En

³⁹ Programa de capacitación y modernización del comercio detallista. Investigación de mercados. 2000. (En Línea) Disponible <http://www.contactopyme.gob.mx/promode/invmdo.asp> (Consulta 5-08-2010)

⁴⁰ Programa de capacitación y modernización del comercio detallista .Cita Oportuna

⁴¹ José Vitelio García Maldonado, Algo sobre la investigación social y educativa. 2003. (En línea)

Disponible en <http://www.nodulo.org/ec/2003/n022p16.htm> (Consulta 5-08-2010)

⁴² Jose Garcia, (2003) Cita Oportuna.

⁴³ José Padrón Guillén. Conferencia inaugural en las X Jornadas de Investigación. 2004 (En línea) Caracas. Disponible en http://padron.entretemas.com/Inv_TransfSoc/index.htm (Consulta 5-08-2010)

general, quienes conciben la "transformación social" como sistema de beneficios para las clases dominantes también entenderán la "investigación" como un proceso elitesco, tal como se conciben todos los demás procesos de producción de riqueza, considerando que los productos de la investigación (conocimientos y tecnologías) son eminentemente 'riqueza'. Si creemos que lo importante no es llegar a estar al lado de los ricos y los poderosos, sino lograr que todos seamos un poco más felices, si trabajamos por reducir las distancias entre pobres y ricos, por disminuir los márgenes de exclusión y por lograr una sociedad sin injusticias, entonces veremos la Universidad y la Investigación como recursos adicionales para esos logros."

Por su parte, Julio Mejía⁴⁴ (2008) asegura que "En efecto, los estudios culturales han impulsado el giro hermenéutico, una cierta libertad frente al rigor epistemológico en la construcción de los conceptos. La producción de conocimientos pone énfasis en la inducción; el análisis comienza desde la misma realidad, de lo local; rescatando los vínculos de los sujetos y las estructuras sociales; de esta forma, se cuestiona el universalismo de las ciencias sociales positivistas, que dejan de lado espacios particulares de la sociedad de América Latina (Castro-Gómez 2001). Dentro de ese marco, el paradigma de la complejidad abre la posibilidad de comprender las difíciles relaciones entre sujeto y sociedad en nuestro continente, donde cada sujeto es una parte de la sociedad y la propia sociedad está inscrita en los individuos, por medio de su lenguaje y cultura que emergen del fondo de los tiempos y de la originalidad. Conocimiento que implica el desarrollo de una lógica dialéctica donde todo está relacionado con todo, explicando que las sociedades, se reproducen a sí mismas, se regulan de tal manera que conservan su estructura de organismo y, a la vez, se transforman; son sistemas abiertos que necesitan de su entorno para seguir existiendo, evolucionan, se desarrollan y tienen el potencial intrínseco de superarse a sí mismas para crear nuevas estructuras y nuevos modelos de comportamientos."

De la mano con el desarrollo está la cuestión de lo público y ello tiene que ver con la política, en este sentido Nadia Auriat⁴⁵ (2008), en uno de sus estudios para la UNESCO, asegura que las "aplicaciones de la investigación social en el modelo político, que propone una relación directa es la utilización de la

⁴⁴ Dr. Julio Mejía, Epistemología de la investigación social en América Latina. Desarrollos en el Siglo XXI. Santiago. (En línea) 2008 Disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-554X2008000100001&script=sci_arttext (Consulta 5-08-2010)

⁴⁵ Nadia Auriat. Las políticas sociales y la investigación social: reapertura del debate. (En Línea) 2008. Disponible. <http://www.unesco.org/issj/rics156/auriatspa.html> (Consulta 5-08-2010)

investigación para la solución de problemas, lo que sugiere una aplicación directa de los resultados de un estudio en ciencias sociales a una decisión pendiente en materia de políticas. Este modelo implica la existencia de un consenso entre los planificadores de políticas y los investigadores en cuanto al resultado final deseado, y la certeza de que la investigación contribuye a definir y seleccionar los medios más adecuados para su realización. En ciertas ocasiones, los gobiernos crean "comisiones especiales" en las que se reúnen estudiosos de las ciencias sociales y representantes del gobierno para estudiar un problema. Diversos autores han demostrado que cuando están dirigidos por expertos en ciencias sociales nombrados a una comisión especial, este género de investigaciones dictadas por los problemas tiene una elevada probabilidad de influir en las políticas.”

En el tema que ocupa esta investigación es fundamental establecer las relaciones existentes entre investigación social y competencias laborales, respecto a los nuevos retos que afrontan las organizaciones productivas; Agustín Ibarra⁴⁶ argumenta que “entre las principales tendencias de cambio que se han observado en la mayoría de los países durante los últimos años destacan las que se refieren a los cambios tecnológicos y sus efectos sobre la organización de la producción y el trabajo, la globalización económica y la creciente competencia por los mercados, las cuales se manifiestan de manera heterogénea, compleja y dinámica, tanto entre países como entre sectores productivos e incluso, entre grupos específicos de población, por lo que es necesario analizar las formas en que se expresan dichas tendencias y cómo se definen las políticas y estrategias para aprovechar las posibilidades que ofrecen para mejorar el bienestar social y contrarrestar los efectos que puedan erosionar aún más el nivel de vida de las personas, en función de las características económicas y sociales de cada país, en particular los de la región latinoamericana.”

Como se puede apreciar, en este breve resumen de algunas de las funciones de Investigación Social, su campo de acción es extremadamente amplio y esto ocurre porque igual es la actividad humana en cada uno de sus procesos de vida, ya sea individual, familiar, social y/o productivo. De todas maneras, es necesario argumentar que la investigación social no es unidireccional sino, por el contrario, multisectorial y altamente complejo.

⁴⁶ Agustín E. Ibarra Almada, Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral de México.2001. (En línea) "Formación de los Recursos Humanos y Competencia Laboral" Disponible en <http://www.yturalde.com/art504.htm> (Consulta 5-08-2010)

1.5 Fases de Investigación social

La teoría y autores sobre las fases de la investigación social son amplios y variados, lo interesante es que existe un consenso general en cuanto a la estructura dejando en libertad a cada investigador la metodología a usar según el caso específico que requiera, así como desarrollar herramientas propias o adaptar las ya propuestas que le sean útiles.

Por esta razón es que en este punto se expondrá una conjugación de dos autores: Concepción Segovia Cuevas⁴⁷ y Nieves Martínez López⁴⁸

1.5.1. Concebir la idea a investigar

Salvo que el tema venga dado previamente por el investigador, él debe identificar el tema de estudio, generalmente con algunas orientaciones personales o recomendadas. No es raro encontrarse con que, inicialmente se tiene una idea muy vaga y poco precisa de lo que se quiere o se puede hacer. Las ideas provienen de distintas fuentes y parten de diferentes niveles de conocimiento. En la medida en que se van precisando, se pueden identificar ideas totalmente nuevas, parcialmente investigadas o antiguas a las que se ve bajo un nuevo enfoque.

Habrán casos en que las ideas van dirigidas a crear nuevos conocimientos, en el cual, se trata de una investigación teórica o de base. Lo más habitual, en el tema que nos ocupa, son las convicciones aplicadas a conocimientos existentes con nuevos campos o problemas concretos.

Los estudios tienen que ser atractivos, deben despertar el interés por la indagación. Una vez concebida la idea y conocidos sus antecedentes, se procede al siguiente paso: el planteamiento del problema.

⁴⁷ Concepción Segovia Cuevas, Las etapas de elaboración de un trabajo de investigación. (En línea) Universidad de Cádiz Disponible en <http://bit.ly/cFto3k> (Consulta 5-08-2010)

⁴⁸ Nieves Martínez López. Investigación no experimental, evaluativa y cualitativa. (En línea) http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_metod_investigac4_6.htm (Consulta 5-08-2010)

1.5.2. Plantear el problema de investigación

El planteamiento del problema consiste en precisar y estructurar formalmente la idea de la investigación. El paso de la idea al planteamiento del problema unas veces es inmediato y automático y otras bastante más complejo; depende de lo que el investigador conozca el tema y de su experiencia y habilidad para la investigación. Un buen planteamiento nos acerca a la solución y evita pérdidas de tiempo, esfuerzos y recursos.

El planteamiento del problema debe expresar una relación entre dos o más variables; debe poderse formular claramente sin ambigüedades; y debe ser susceptible de prueba, porque la investigación científica aplicada estudia aspectos observables y medibles de la realidad. Para ello hay que realizar las siguientes tareas:

Establecer los objetivos de la investigación, bajo los siguientes criterios:

- a. Desarrollar las preguntas de la investigación. Las preguntas deben resumir lo que va a ser la investigación, deben aclararse, esbozar el problema y sugerir actividades pertinentes para el estudio, deben ser precisas, no generales. Con ellas se deben establecer los límites temporales y espaciales del estudio y esbozar un perfil de los sujetos a observar.
- b. Justificar la conveniencia y utilidad del estudio. Es necesario justificar los motivos del estudio y explicar por qué es conveniente realizar la investigación y qué beneficios se derivarán de ella. Los criterios para evaluar el valor potencial de una investigación son su conveniencia, su relevancia social, sus implicaciones prácticas, su valor teórico y su utilidad metodológica.
- c. Demostrar la viabilidad o factibilidad de la investigación en función de la disponibilidad real de tiempo y recursos materiales, humanos y financieros para hacerla. Esta disponibilidad es la que delimitará su alcance.

1.5.3. Elaborar el marco teórico

El marco teórico es el sustento del estudio e incluye la exposición, análisis, enfoques, investigaciones y antecedentes que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio. Las funciones son:

- Ayudar a prevenir errores cometidos en otros estudios
- Orientar sobre la forma de llevar a cabo el estudio
- Ampliar el horizonte y guiar al investigador en el planteamiento del problema
- Conducir el establecimiento de las hipótesis
- Inspirar nuevas líneas y áreas de investigación
- Proveer de un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio

Las etapas de elaboración del marco teórico son: revisión de la literatura y de las fuentes de información existentes y adopción de una teoría o desarrollo de una perspectiva teórica. La revisión de ésta, consiste en:

- Identificar las fuentes de información sobre el tema, tanto de los aspectos teóricos como de las aplicaciones ya existentes. Las fuentes pueden ser primarias (que proporcionan datos de primera mano o directos), secundarias (que proporcionan información procesada y/o reprocesada) y fuentes terciarias (que proporcionan fuentes primarias y secundarias).
- Obtener las informaciones, localizándolas y accediendo a ellas.
- Seleccionar, leer y analizar las fuentes.
- Extraer y recopilar la información de interés, para lo cual se fichan las fuentes y se seleccionan las ideas, datos, citas, etc. que se usarán, señalando correctamente las referencias.

En la construcción del marco teórico puede el investigador encontrar, entre otras opciones, que:

- Exista una teoría desarrollada y demostrada que se aplique al tema de la investigación. En este caso se toma la teoría como estructura del marco teórico de la investigación.
- Existan varias teorías aplicables al tema de la investigación. Se elige la que más se acerque al tema de investigación o se toman los elementos de otras teorías que sean útiles.

Criterios de evaluación de la utilidad de la teoría para la investigación: En general, las teorías son útiles porque describen, explican y predicen el fenómeno que se investiga, organiza el conocimiento y orienta la investigación. Los criterios de evaluación de la utilidad son:

- Capacidad de descripción, explicación y predicción.
- Consistencia lógica.
- Perspectiva o nivel de generalidad.
- Fructificación (heurística).
- Parsimonia (sencillez).

1.5.4. Definir tipo y nivel de investigación

Los diferentes tipos de investigaciones hacen referencia al nivel de profundización de los estudios que implican y la elección de un tipo u otro de investigación depende esencialmente del estado de los conocimientos sobre el tema, el enfoque y los objetivos del estudio. Hay diferentes tipos de investigación, tales como:

- a) Estudios exploratorios, que se hacen cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco o nada estudiado. Generalmente no tienen una finalidad propia, pero sirven de base para preparar los otros tipos de estudios.
- b) Estudios descriptivos, que miden de manera independiente los conceptos o variables objeto de la investigación. Su objetivo es alcanzar la máxima precisión posible en la medición de los fenómenos. Pueden ofrecer posibilidades rudimentarias de predicción.
- c) Estudios correlacionales, que pretenden establecer y medir las relaciones entre dos o más conceptos o variables. Estudian las relaciones entre ellas y su comportamiento conjunto. Sirven para predecir el comportamiento de una variable sabiendo cómo varían otras vinculadas con ella. Tienen un valor explicativo parcial. Se deben eliminar cuidadosamente las "correlaciones espúreas", aparentes o casuales.
- d) Estudios explicativos, que tratan de analizar las causas de los acontecimientos físicos y/o sociales. Tratan de explicar por qué

ocurre un fenómeno, en qué circunstancias acaece y cómo y por qué se relacionan dos o más variables.

Una investigación puede contener elementos de todos o algunos de estos tipos. Todos ellos son igualmente válidos e importantes; su elección depende del nivel de conocimientos que se tenga del tema y del enfoque que se le vaya a dar al estudio.

1.5.5. Establecer las hipótesis y definir las variables

Las hipótesis son proposiciones tentativas sobre el comportamiento de las variables y/o sus interrelaciones; se apoyan en conocimientos previos organizados y sistemáticos; con el estudio se trata de probar si la realidad analizada las confirma o no. Es habitual que en la formulación de las hipótesis, se incorporen los juicios de valor que tiene el investigador sobre el tema a investigar, por lo que se deberán identificar éstos. Las hipótesis pueden ser generales o específicas; surgen de los objetivos y preguntas de investigación y de los postulados y análisis de la teoría y su aplicación al objeto de estudio y sirven para guiar el estudio, describir y/o explicar lo que se estudia y probar y/o sugerir teorías. Los requisitos que deben reunir las hipótesis son:

- Referirse a una situación real.
- Expresarse en términos o variables comprensibles, precisas y concretas.
- Proponer relaciones claras y verosímiles (es decir, lógicas) entre las variables.
- Plantear los términos de la hipótesis y la relación entre ellos de manera que puedan ser observados y medidos, es decir, tener referentes en la realidad.
- Estar relacionadas con las técnicas disponibles para probarlas.

En cada investigación se formulan hipótesis de todos o algunos de los tipos, según las características del estudio. Si los datos no aportan pruebas en favor de las hipótesis planteadas, esto puede significar que las hipótesis eran falsas (lo que implica un avance en el conocimiento) o la investigación tuvo errores (lo que ayuda a mejorar la investigación).

Al formular las hipótesis se deben definir las variables con objeto de tener un lenguaje común entre investigadores y usuarios, garantizar la evaluación real

de las variables, poder comparar con otras investigaciones y evaluar correctamente los resultados de la investigación.

Detectar las variables es el proceso de identificarlas y definir las conceptual y operacionalmente. Una definición conceptual es la explicación del término que expresa la variable en función de otros términos. Esta definición es necesaria, pero insuficiente para la investigación ya que no se relaciona directamente con la realidad. Una definición operacional es el conjunto de actividades u operaciones necesarias para medir la variable.

1.5.6. Seleccionar el diseño apropiado de investigación

El diseño de investigación se elige en función del problema a investigar, el contexto de la investigación, los objetivos del estudio, las hipótesis formuladas y, en algunos casos, de la disponibilidad de recursos. Los diseños más habituales en las Ciencias Sociales son:

- ✓ Los diseños experimentales que pueden ser verdaderos, cuasi experimentos y pre experimentos.
- ✓ Los diseños no experimentales que pueden ser transaccionales (descriptivos, correlacionales y causales) y longitudinales (análisis de tendencia, evolutivos y de panel).

Debido a las características de las Ciencias Sociales, las investigaciones en este campo no suelen ser experimentales puras. En caso concreto de las Ciencias Económicas sus investigaciones suelen ser no experimentales y sólo en algunas áreas concretas, semi experimentales.

La investigación no experimental posee un control menos riguroso que la experimental y es más difícil inferir relaciones causales. La primera es más natural y cercana a la vida cotidiana. Se utiliza cuando no se puede o no se debe hacer experimentos. Para muchos autores, el desarrollo de los modelos econométricos de simulación con ordenadores de gran capacidad, ha introducido la posibilidad de simular experimentos en este ámbito. Sin embargo, para los objetivos de este documento, nos concentraremos en los diseños no experimentales que son los habituales en los estudios económicos.

El tipo de diseño a elegir está condicionado por el problema a investigar, el contexto que rodea a la investigación, el tipo de estudio a efectuar y las hipótesis formuladas.

1.5.7. Seleccionar los sujetos a estudiar

Hay dos fases que realizar en este paso: Determinar el universo o población a estudiar y seleccionar y extraer la(s) muestra(s), cuando sea necesario.

Los sujetos de estudio conforman las unidades de análisis y se identifican en función del problema y de los objetivos de la investigación. La población es el conjunto de sujetos de estudio que tienen o pueden tener las características contenido, lugar y tiempo de las unidades de análisis. La muestra es un subconjunto de la población determinado según ciertos criterios llamados parámetros muestrales. Los principales son el tamaño y el error admisible. Estos parámetros varían en sentido opuesto: a mayor tamaño de la muestra, menor error muestral y viceversa. La decisión sobre éstos depende de los objetivos, diseño y costo de la investigación. El tipo de muestra se selecciona según dichos criterios y el uso previsto de los resultados de la investigación.

Las muestras probabilistas son aquellas en cuya selección interviene el azar. Se usan en los estudios que pretenden generalizar sus resultados a toda la población. La hipótesis implícita de estos estudios es que los fenómenos a estudiar se distribuyen aleatoriamente entre los sujetos de la población. Para ello, todos los elementos de ésta deben tener al inicio la misma probabilidad de ser elegidos, de manera que las características de la muestra "representen" las de la población. Las muestras probabilistas se establecen por:

- Muestreo simple: Se eligen los sujetos al azar entre todos los elementos de la población de los que se investigan.
- Muestreo estratificado: Se divide la población en estratos, (grupos homogéneos internamente y heterogéneos entre sí) y se aplica un muestreo simple dentro de cada estrato.
- Muestreo por racimos o segmentos: La población se divide en segmentos (grupos heterogéneos en sí y homogéneos entre sí) y se eligen los segmentos por muestreo simple; para segmentar la población generalmente se usan criterios de proximidad geográfica o física para ahorrar costes.

Cuando la muestra tiene más de 100 observaciones, se puede aplicar el teorema central del límite, según el cual los valores de las características observadas en la muestra siguen una curva de distribución normal (campana de Gauss). Esto permite hacer análisis de inferencia estadística en cuanto a la distribución de los valores de dicha variable en la población.

1.5.8. Recolectar los datos

Este paso comprende un conjunto de operaciones, tales como:

- ✓ Elaborar el instrumento de medición y calcular su validez y confiabilidad.
- ✓ Elaborar la codificación de los datos.
- ✓ Aplicar el instrumento y efectuar la colecta de datos.
- ✓ Crear los archivos que contengan los datos (base de datos).

Medir es el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, mediante clasificación y/o cuantificación. Todo instrumento de medición debe reunir los requisitos de validez y confiabilidad. La validez se refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la variable. Se pueden aportar tres tipos de evidencia para la validez: de contenido, de criterio y de constructo (un constructo es una variable medida en un contexto de esquema teórico o de una teoría). Entre los factores que afectan negativamente la validez están la improvisación, el uso de instrumentos no validados en el contexto de la investigación, la falta de empatía y los problemas en la aplicación del instrumento (que se suelen resolver en la prueba-piloto). Aunque no hay medición perfecta, el error de medición debe reducirse a límites tolerables.

La validez de contenido se obtiene comparando el universo de contenidos posibles con los incorporados al instrumento de medida; la de criterio se obtiene contrastando los resultados de aplicar el instrumento con los de un criterio externo; y la de constructo se determina a partir del análisis de factores. La validez total se da cuando existe validez de los tres tipos.

La confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

Se calcula mediante el coeficiente de confiabilidad, el que varía entre 0 (confiabilidad nula) y 1 (confiabilidad total). Para calcular la confiabilidad se usan diferentes métodos (medida de estabilidad, método de formas alternas, etc.). Puede ocurrir que un instrumento sea confiable pero no válido (o sea, consistente en las mediciones que proporciona pero no mide la variables que realmente se quiere medir). En la investigación social se dispone de diferentes instrumentos de medición, escalas de actitudes, diversos tipos de cuestionarios, análisis de contenido, pruebas estandarizadas, entre otros.

Las respuestas recogidas en el instrumento de medición se codifican para facilitar el procesamiento de datos. Cada vez con mayor frecuencia, sobre todo en el caso de los cuestionarios, las respuestas están pre codificadas. Es necesario seleccionar los valores y/o atributos que no lo están, y elaborar el libro de códigos, grabar y guardar los datos en un archivo permanente.

1.5.9. Analizar los resultados

Este paso consiste en:

- ✓ Seleccionar las pruebas estadísticas y las tablas de resultados a analizar
- ✓ Elaborar el problema de análisis
- ✓ Realizar el análisis

El análisis se efectúa a partir de la matriz de datos del archivo permanente, seleccionando las pruebas estadísticas y las tablas de resultados, elaborando y ejecutando el programa de análisis adecuado al problema investigado. El tipo de análisis a realizar depende del nivel de medición de las variables, de las hipótesis a contrastar y del interés del investigador. Los principales tipos de análisis son las estadísticas descriptivas de una variable, la inferencia estadística, las pruebas para métricas y no para métricas y los análisis diferenciados.

Las estadísticas descriptivas más usuales son distribuciones de frecuencias, medidas de tendencia central, de dispersión, razones y tasas. La inferencia estadística se usa para generalizar resultados muestrales, al universo o población, sirve para contrastar hipótesis y estimar los parámetros de la población.

1.5.9. Presentar el reporte de resultados

Para elaborar y presentar el reporte de investigación deben seguirse determinadas reglas, según quien sea el destinatario final del trabajo de investigación. Es decir, el informe de investigación debe adaptarse al usuario. El contexto determina el formato, naturaleza, extensión e, incluso, el lenguaje del informe. En un contexto académico, es usual que el reporte de investigación incluya portada, índice, sumario, introducción, marco teórico, método, resultados, conclusiones, bibliografía y anexos estadísticos u otros. En un contexto no académico, el marco teórico y los detalles técnicos del método suelen trasladarse a los anexos y el resumen hace énfasis en las conclusiones; el lenguaje a emplear debe huir de tecnicismos sin perder rigor ni precisión. La presentación del reporte, además de escrito, puede ser oral en cuyo caso conviene apoyarse en métodos audiovisuales de presentación.

En un contexto académico, lo más usual es presentar un reporte que comprende:

- a) Portada
- b) Índice
- c) Introducción
- d) Marco teórico
- e) Método
- f) Resultados
- g) Conclusiones
- h) Bibliografía
- i) Apéndices o anexos (estadísticos, gráficos, legislación, etc.)

En un contexto no académico, el marco teórico, la bibliografía y los aspectos técnicos del método se traslada a los apéndices, presentando un resumen de la metodología utilizada, expresado en términos divulgativos, no técnicos. Los demás elementos se presentan en el orden señalado haciendo hincapié en los aspectos de aplicación práctica de los resultados cuando corresponda, con un resumen ejecutivo inmediatamente tras el índice.

También se pueden utilizar diversos tipos de apoyos visuales y audiovisuales. El mejor apoyo audiovisual para las presentaciones de resultados de investigación es el que mejor domine el investigador que los presenta.

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

Tal como hemos sostenido, en asuntos de Investigación Social, no existe un campo de aplicación específica, consecuentemente para establecer el rol social del investigador, reúne las mismas características; es decir, que su rango de trabajo es extremadamente amplio y por consiguiente encasillarlo con un solo perfil no es procedente.

En vista de la gran cantidad de bibliografía existente al respecto, a continuación expondremos algunas visiones sobre el investigador social en el contexto establecido.

Empecemos con lo mencionado por Hanays Montaner M.⁴⁹ (2007), quien asegura que “El rol de un investigador, sin importar cual sea su área de conocimiento, se focalizada hacia la búsqueda de la verdad por medio de la sistematización de sus procesos inherentes a la investigación, de tal manera que ésta vaya dirigida al objetivo que se plantea. Mediante esto se evitará emprender actividades que demanden esfuerzos y dinero innecesario que, por otra parte, podría desviar la investigación de su fin último. En todo caso, la necesidad de investigar está impulsada por la búsqueda de la verdad, donde existe en el investigador una tendencia a ser imparcial, de tal manera que éste sea objetivo ante sus conclusiones y reflexiones.”

Alejandra Velázquez de González⁵⁰ (2005) nos dice que “Los investigadores sociales en la actualidad estamos necesitando otras formas de “comprender” en donde se encuentran las verdades que buscamos a través de los procesos de investigación que emprendemos a diario, y estamos en el deber de asirnos de una nueva conciencia en cuanto a nuestra responsabilidad dentro de cada uno de esos procesos, es decir, debemos asumir como dice Gadamer el ‘estar ahí’, la omnipresencia (universalidad) de la cual formamos parte con el objeto de estudio y en el objeto de estudio.”

Según Alejandra Velázquez de González (2005) “Pareciera éste un enfoque algo romántico y hasta inapropiado para lo que es hoy en día la ciencia y el

⁴⁹ Hanays Eghle Montaner Medeléndez. Rol del Investigador. (En línea) 2007. Disponible en http://www.articulo.org/articulo/1660/rol_del_investigador.html (Consulta 5-08-2010)

⁵⁰ Rut Alejandra Velázquez de González. El Investigador social ante un nuevo reto. (En Línea) 2005 Disponible en <http://www.noticias.com/el-investigador-social-ante-un-nuevo-reto.30261> (Consulta 5-08-2010)

mundo moderno, pero a mi modo de ver es exactamente este el punto en el que se debe hacer principal distinción entre los cuentistas puros y los sociales. Puede que ste en un error, pero particularmente no puedo concebir que se metan a fuerza en un mismo saco y se analicen bajo un mismo método: “el estudio de un fenómeno de física cuántica” y “el estudio del impacto que tiene la muerte en los seres humanos”.

Además asegura Alejandra Velázquez de González (2005) que “Éstos son temas que tocan puntos inconexos, que tienen que ver con realidades y verdades distintas, que le atañen al hombre de manera muy desigual y que aun siendo estudiados por el mismo método los resultados, es obvio que distarán de semejanza considerablemente, aun cuando éstos resultados sean presentados de forma cuantificable. Lo que sucede en el caso del estudio del impacto que tiene la muerte en los seres humanos, es que este es un tema más de esencia de las realidades a las que se enfrenta éste como ‘ser’ y una investigación cuantitativa o estadística a este respecto nos dejan parados frente a ‘datos’, frente a una verdad sin fondo, pues al matematizar una realidad del ser humano como ésta para hacerla ‘objetiva’ simplemente la deshumanizamos para meterla en el marco de lo técnicamente práctico de la ciencia, lo cual me parece como tratar a fuerza de meter un círculo dentro un cuadrado y obligarlo a encajar sin que se note diferencia alguna entre ellos. ¿Hay algún sentido en esta practicidad absurda y enfermiza? Pues nuestra “evolución social” encontró en la filosofía científica positivista ese ‘sentido’.”

En otros términos, Alejandra Velázquez de González (2005) dice que para el investigador social una ardua e incesante búsqueda por alcanzar lo que sería la totalidad, es decir, la intención de encontrar una hipotética completa, porque ahí se encuentra el horizonte de las interpretaciones disciplinarias y transdisciplinarias, perspectiva que le debe permitir contemplar elementos políticos, culturales y psicosociales articulados con las estructuras productivas, la dinámica poblacional y los contextos macro y micro espaciales. Un esquema de este tipo lleva a la búsqueda de nuevas verdades y realidades que permitan abundar en la complejidad y no en la practicidad ya tan gastada de las teorías y los métodos preestablecidos como aforismos perpetuos para los investigadores y los científicos sociales.”

Así mismo, la investigadora chilena Marcela Román⁵¹ (1999) establece que “Como investigadores sociales que asumen que la realidad no existe de manera independiente del observador y que ésta se define a partir de los propios sistemas que la observan y pretender explicar, nos enfrentamos a inquietantes dudas acerca de cómo acceder a dar respuestas y explicaciones a fenómenos sociales de manera acertada y útil para los sujetos y las sociedades involucradas. Los fundamentos que critican la existencia de una ciencia que explica un mundo externo a los sujetos, han sido contundentes sobre todo en relación a la validación del método científico como universal y único para cualquier disciplina científica en todo tiempo y lugar.”

Para Alejandra Velázquez de González (1999) existe el postulado que “A diferencia del científico, que por su trabajo ha sido considerado un genio solitario, el historiador (quien también es un investigador social*) siempre se ha pensado como un deudor de su grupo social, ya que va conociendo su oficio a través de sus profesores, de su mismo grupo social y del entorno que lo rodea. Cada historiador está incentivado a ejercer su tarea, ya que sus compañeros de generación y la competencia del tiempo actual lo exigen a prepararse más para poder renovar su oficio día tras día.”

En un proceso de autodefinition el investigador Hernando Sáenz Acosta⁵² (2009) asegura que “La educación y su calidad esta discriminada según la capacidad adquisitiva de quien demande este servicio. En esta visión mercantil es clara la consecuencia para la producción de conocimiento, los aportes a la generación de riqueza y por última la generación del desarrollo. Todas ellas van en vía de favorecer la acumulación de unos pocos y de profundizar aún más la desigual distribución de la riqueza.”

Hernando Sáenz Acosta (2009) establece que “Un aspecto importante al analizar si existe o no relación entre investigadores sociales y sectores populares, es en definitiva la institución llamada Universidad. Sometida a las leyes del mercado, su producción intelectual ha sufrido de pérdida en su calidad y de una excesiva atomización cuando las problemáticas sociales exigen visiones más totalizadoras. Pero además de eso, el miedo a perder esa

⁵¹ Marcela Román C. Revista Mad. No.1. 1999. (En línea) Departamento de Antropología. Universidad de Chile. Disponible <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/mad/01/paper04.htm> (Consulta 5-08-2010)

* Nota de la Autora de la investigación

⁵² Hernando Sáenz Acosta. A Manera de Autocritica Constructiva. (En Línea) 2009. Bogotá. <http://elcampanazo.wordpress.com/2009/07/12/investigadores-sociales-sectores-populares/> (Consulta 5-08-2010)

identidad como “generadora de conocimiento” la inhibe en su potencial de ‘transformadora social’, es decir como un ente eminentemente político’.”

Ahora bien, para la Universidad Autónoma de México (2006) “La labor académica de los investigadores está centrada precisamente en la realización de la investigación, así como en la formación de recursos humanos y la difusión de sus resultados. Es fundamental que tanto las labores de investigación, docencia y difusión, como las de apoyo a las mismas, se realicen con superación de la calidad y de la productividad. En consecuencia, no se concibe que un investigador sustituya de manera sustancial las tareas de investigación científica por otras. El papel de los investigadores universitarios en el desarrollo del conocimiento y en la aplicación de nuevas tecnologías, les confiere la responsabilidad de compartir con las siguientes generaciones sus conocimientos y experiencias. Por lo tanto, la docencia y la formación de recursos humanos no pueden estar ausentes de la vida académica de los investigadores.”⁵³

Una de las ramas en que más se usa la investigación social y que el investigador juega un rol fundamental es en la educación; por ello es que Jorge Espinoza Fernández⁵⁴ (2008) dice que “El profesor de aula debe comprometerse directamente con la investigación que se refiera a su labor como educador. Al respecto, pienso que ese compromiso y acción debería tomar las siguientes formas: a) el profesor reflexivo, la investigación-acción; b) el profesor como usuario de los resultados de la investigación educativa; c) el profesor como investigador individual, es decir, el profesor-investigador, y d) el profesor como participante en equipos de investigación” .He aquí reconocemos a los maestros o profesores que realizan innovación o investigación; pero sin dejar de ejercer su oficio diariamente en las aulas y en las instituciones escolares de educación inicial, básica o media, han asumido un papel reflexivo sobre su propia práctica y sobre la de su institución, y se han comprometido a realizar cambios significativos para ellos y para sus estudiantes, o a adelantar procesos sistemáticos de estudio y análisis de las prácticas o de los mismos cambios, con miras a producir un conocimiento que, rebasando las fronteras de su propio trabajo, sirva para comprender diversos significados de la educación

⁵³ Documento de la Universidad Autónoma de México. La labor académica. (En línea) 2006. México. Disponible en <http://em.fis.unam.mx/~mochan/ctic/propuestasFisica.html> (Consulta 5-08-2010)

⁵⁴ Jorge Espinoza Fernández. Rol del maestro como agente investigador, innovador. 2008 (En línea) Disponible en <http://jorgemaestro.lacoctelera.net/post/2008/11/05/rol-del-maestro-como-agente-investigador-innovador> (Consulta 5-08-2010)

o para alentar cambios en otros contextos. En este sentido, han asumido un liderazgo intelectual que transforma la práctica y sirve para alimentar la teoría de una disciplina que justamente tiene como criterios de validez del conocimiento la contrastación con la vida y no solamente la explicación de los fenómenos.”

Un artículo del Archivo Multimedia indica que “los científicos sociales utilizan muchos diversos métodos para describir, explorar y entender vida social. Los métodos sociales se pueden subdividir generalmente en dos amplias categorías. Métodos cuantitativos se tratan a tentativas de cuantificar fenómenos sociales y recoja y analice los datos numéricos, y el foco en los acoplamientos entre un número más pequeño de cualidades a través de muchos casos. Métodos cualitativos, por otra parte, acentúe las experiencias personales y la cuantificación excesiva de la interpretación, se tratan más a entender el significado de fenómenos sociales y el foco en acoplamientos entre un número más grande de cualidades a través de relativamente pocos casos. Mientras que muy es diferente en muchos aspectos, cualitativos y acercamientos cuantitativos implique una interacción sistemática en teorías y datos.”⁵⁵

Abdel Fuenmayor⁵⁶ (1995) indica que “Por principio y legítimamente, el investigador está interesado -aparte de contar con los recursos para llevar a buen término su trabajo-, en que los resultados de sus investigaciones alcancen la máxima difusión posible, y, por añadidura, en que su nombre sea reconocido en el mundo de la ciencia. En la práctica, sin embargo, con frecuencia se dan otras motivaciones más o menos espurias que sustituyen o modifican las anteriormente citadas; tales, por ejemplo, el ansia de dominio y el afán inmoderado de aplauso y nombradía que en casos extremos puede revelar tendencias megalomanía cas y acompañarse de exageradas susceptibilidades y de marcada intolerancia ante la crítica y la discrepancia. No

⁵⁵ Archivo Multimedia. Investigación social. (En línea) Disponible en http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/es/Social_research (Consulta 5-08-2010)

⁵⁶ Abdel M. Fuenmayor P. Investigar y Publicar. 1995. En línea. Disponible en http://www.interciencia.org/v20_01/ensayo02.html (Consulta 5-08-2010)

es raro, además, la existencia de insuficiencias o manifiestas incapacidades que se disimulan tras falsos prestigios, los cuales prosperan en medios pocos dados a la valoración crítica de la producción científica.”

Para la investigación son tan importantes los métodos y estructuras con las que se ejecute como la capacidad y preparación del investigador, lo que es posible deducir de los diferentes aportes presentados por los diferentes autores.

De acuerdo a lo estudiado e investigado todo proceso de estudio y análisis comprende un sinnúmero de aplicaciones, de acuerdo a los criterios de los diferentes filósofos, se necesita estar muy bien preparado para empezar una investigación, no tanto por lo complicada que se pueda manifestar, sino por la exactitud que deben tener los resultados a obtener, los cuales serán presentados ante muchos lectores y expositores, por lo que éstos, deben ser confirmados, para poder presentar el trabajo final. Además se deben justificar y comprobar los conceptos dados por el investigador. Los científicos aplican el método científico como una forma planificada de trabajar, para obtener sus mejores logros, los que son acumulativos y han generado el actual momento cultural de la humanidad.

A través de las etapas del método científico, se pueden analizar, la observación, hipótesis, experimentación, teoría y ley.

Ahora no hay ningún método que garantice la generalización de una hipótesis como válida, pero sí se puede rebatir una hipótesis con una sola evidencia en contra de ella. Es por ello que la ciencia, busca explicaciones cada vez mejores.

En ésta investigación es importante establecer las relaciones que existen entre investigación social y competencias laborales, respecto a los nuevos retos que afrontan las organizaciones productivas.

Como se puede apreciar, en este breve resumen de algunas de las funciones de Investigación Social, su campo de acción es extremadamente amplio y esto ocurre porque igual es la actividad humana en cada uno de sus procesos de vida, ya sea individual, familiar, social y/o productivo. De todas maneras, es necesario argumentar que la investigación social no es unidireccional sino, por el contrario, multisectorial y altamente complejo.

Capítulo II

La Secretaria Ejecutiva y su Formación Profesional en la Empresa

En el presente Capítulo se presentará la temática referente a los aspectos técnico- profesionales que deben ser trabajados por las Secretarías Ejecutivas antes, durante y después de cumplir con sus actividades laborales.

2.1 La Autoformación

La autoformación constituye la base de la enseñanza a distancia, y en el transcurso de la labor diaria, de modo que sus principios han de estar presentes tanto en la planificación como en el proceso de aplicación. Los materiales didácticos deberán fomentar la elaboración del conocimiento bajo criterios de significación y dinamismo.

Supone que la iniciativa y gestión del proceso de aprendizaje está en manos de la propia persona que aprende y quiere aprender, sin excluir por ello la ayuda externa de medios comunicativos, u otros profesionales amigos y/o compañeros; con el fin de estar al día en conocimiento, y las nuevas tendencias del mundo globalizado de hoy.

La motivación es parte substancial de la autoformación y requisito fundamental para la continuidad y éxito de la retroalimentación del conocimiento de la secretaria ejecutiva, por cuanto implica un ejercicio de control por parte de sí misma. En el ámbito laboral, la autoformación tiene su paralelismo en el

teletrabajo, cuyo auge es fruto tanto de las variables sociológicas de nuestros tiempos como del desarrollo de la telemática.

Elemento clave para analizar la autoformación es tener clara la terminología, misma que ha sido tomada de la WEB del Sistema de Formación Profesional⁵⁷:

Actitud: Parte importante que la secretaria debe tomar muy en cuenta a la hora de adquirir conocimientos, por lo que, de acuerdo a las circunstancias, el ser humano reacciona favorable o desfavorablemente ante determinados estímulos o hechos de la realidad, que se convierte en un estado interno adquirido.

Acto docente: Se constituye por la clase que se desarrolla con base a un plan previamente definido que contiene recursos, métodos, técnicas, evaluaciones y medios que auxilian a las experiencias de aprendizaje en las secretarías.

Actores del currículo: Son los medios, por los cuales se adquiere el conocimiento. Entre ellos se tienen: instructor, participantes, comunidad, cuerpo directivo de la institución, personal técnico especializado, ente rector, y sociedad en general.

Actualización: Acción destinada a poner al día los conocimientos y las destrezas de la secretaria, como consecuencia de los cambios tecnológicos surgidos en la ocupación que desempeñan.

Ambiente de enseñanza: Condiciones físicas y del entorno donde se imparte la formación, debiendo ser lo más cercano a la realidad del trabajo para facilitarles un aprendizaje efectivo.

Análisis de operaciones: Proceso de analizar cada operación para determinar los pasos, conocimientos relacionados, actitudes, normas de ejecución,

⁵⁷ Sistema de Formación Profesional. Terminología para la formación profesional en El Salvador. (En línea). Disponible en <http://www.registroproveedores.org/terminologia.pdf> (Consulta 15 - 09 2010)

herramientas y materiales necesarios y factores de seguridad requeridos para que las personas, sujetos de estudio, ejecuten y pongan en práctica los conocimientos adquiridos.

Análisis de tareas: Deben ser analizadas, para determinar todos los elementos que componen un puesto de trabajo, incluida las funciones de una buena secretaria, y preparar una descripción sistemática y detallada del puesto, para fines de elección de una ocupación por parte de los gerentes de las instituciones, como son: reclutamiento de personal, desarrollo de programas de formación, etc.

Análisis ocupacional: La secretaria debe convertirse en observadora, para identificar las actividades y factores técnicos que constituyen su trabajo, descripción de las tareas que hay que cumplir, así como los conocimientos y calificaciones requeridos para desempeñarse con eficiencia y éxito en una tarea determinada.

Andragogía: Ciencia de la educación del hombre y de la mujer (adultos) en forma permanente. Se enfoca a las personas que han alcanzado cierto grado de madurez, a las cuales un sistema educativo los toma en cuenta para el logro de objetivos y el desarrollo de contenidos curriculares.

En el momento que el personal de secretaría desarrolle todas sus capacidades, se convertirá en un personaje, importante para los desarrollos investigativos, para el área de trabajo, en la cual se desempeña.

Aprendiz interno: En la modalidad empresa-centro, se le denomina al aprendiz que pertenece a la empresa donde se realiza la formación práctica y ha sido propuesto por ésta para dicha formación. Éste concepto se refiere a la secretaria como miembro, en proceso de aprendizaje, dentro de la institución.

Aprendizaje: Es la forma de asimilación, transformación e internalización que le permite a la secretaria, modificar sus estructuras mentales para adquirir la capacidad de realizar acciones cognoscitivas, psicomotrices y afectivas. Modo de formación dedicado a preparar nuevo recurso humano competente para ocupaciones pertenecientes principalmente al sector moderno de la sociedad.

Aprendizaje cognoscitivo: Adquisición de información que conduce al desarrollo de estrategias para el procesamiento de la información, a la toma de decisiones y al establecimiento de procesos lógicos.

Aprendizaje permanente: Asimilación de conocimientos, destrezas y habilidades por medio de experiencias de educación formal y no formal a lo largo de toda la vida, familiar y laboral.

Aprendizaje por ensayo y error: Conocimientos que se adquieren realizando una serie de pruebas en respuesta a una situación determinada. Debido a que al principio son erróneas, no resultan satisfactorias, se ensayan otras y así sucesivamente hasta lograr resolver la situación. Logrando tal éxito se conservan las respuestas en la memoria. Es decir, aprender de los errores.

Apropiación de conocimiento: Internalización permanente del conocimiento que una persona hace para ponerlo en práctica.

Aptitud: Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Es sumamente importante a la hora de autoformarse, con el fin de asimilar conocimientos.

Asesor de empresas: Es la persona encargada de orientar y guiar, a la Unidad de Capacitación Empresarial (UCE), para que mediante un proceso de auto diagnóstico, éste facilite la detección de las necesidades de capacitación dentro de su organización y las refleje en un Plan de Capacitación Modular,

establecido con el fin de contribuir a mejorar los servicios y la productividad de su empresa. En especial del área de asistencia secretarial.

Asesoría: Apoyo técnico, orientación o ayuda para la realización efectiva de la labor que realiza el recurso humano de la empresa.

Asesoría a las empresas: Proceso continuo de orientación dirigido a los líderes de las organizaciones para que, de una manera lógica y sistemática, identifiquen las necesidades de capacitación de sus organizaciones y posteriormente planteen, en un Plan de Capacitación, los cursos de acción pertinentes para la satisfacción de las mismas. Poniendo énfasis en que el departamento de asistencia gerencial es una parte importante, que necesita capacitación constante.

Autodidacta: Persona que implementa un proceso de instrucción personal controlado por sí mismo, sin auxilio de maestro alguno. Es un método que se debe convertir en hábito, de las secretarias, para lograr los objetivos de profesionalización.

Auto-aprendizaje: Proceso de auto formación en respuesta a dar solución a situaciones determinadas.

Autoestima: Acción valorativa hacia uno mismo.

Autoevaluación: Instrumento que emplea el participante de una acción formativa para verificar el avance del dominio de las competencias en el proceso de aprendizaje. En este instrumento se plantean ítems del área cognoscitiva.

Calificación: Proceso de evaluación que permite identificar la capacidad adquirida para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo satisfactoriamente.

Calificación ocupacional: Proceso de evaluación que permite identificar el conjunto de conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar una ocupación ante determinada situación.

Cambio conductual: Modificación de respuestas en el comportamiento de la persona, producidas por factores de madurez, emocionales o por efecto del aprendizaje.

Capacidad: Idoneidad para desempeñarse en una actividad. Se inicia partiendo de la aptitud y termina adquiriendo cierta habilidad.

Capacidad profesional: Competencia técnica y/o destreza combinada con experiencias aplicadas al desempeño de una actividad profesional.

Capacitación: Acción de impartir sistemáticamente un conjunto organizado de contenidos teóricos y prácticos, que conforman una ocupación, a trabajadores(as) con cierto grado de conocimientos y experiencias previas en ocupaciones afines.

Cognoscitivo: Relativo al conocimiento y a los procesos que a éste comprende.

Complementación: Modo de formación destinado a trabajadores adultos empleados y que tiene como propósito.

Conocimiento: Capacidad que adquiere el ser humano para interpretar la realidad por medio de la observación y experimentación.

Conocimientos profesionales: Conocimientos que deben ser aprendidos para ejecutar con eficiencia un puesto de trabajo. A cada tarea le corresponde una serie de conocimientos. Según el conocimiento o contenido determinado se deberán incluir las características de cada uno de los aspectos, de tal forma

que el aprendizaje sea completo y responda a las necesidades requeridas de la formación.

Creatividad: Capacidad que posee una persona para pensar, actuar y producir métodos y procedimientos de trabajo en forma innovadora.

Desempeñar: Verbo que hace referencia a la capacidad de aplicar conocimientos, habilidades y actitudes para el cumplimiento de objetivos o actividades relacionados con un proceso productivo.

Destreza: Habilidad manual que se requiere para ejecutar trabajos determinados con el grado de exactitud requerido. Se refiere, por lo tanto, a la coordinación, pericia y habilidad para manipular las herramientas y los instrumentos, manejar las máquinas y proceder los materiales.

Educación: Conducir hacia... (Educare). Conjunto de actividades destinadas a impartir conocimientos, a fomentar los valores morales y el entendimiento de principios fundamentales aplicables a lo largo de la vida.

Educación formal: Comúnmente considera aquella que se imparte en instituciones del sistema educativo y su propósito es la adquisición de conocimientos generales y el desarrollo de la capacidad mental básica y valores y actitudes acordes a una sociedad y contextos históricos determinados.

Educación informal: Proceso no estructurado que, de manera casual, permite a las personas adquirir, mediante la experiencia y los contactos con los demás, diversos conocimientos, aptitudes y calificaciones.

Educación no formal: Actividad destinada a dar conocimientos, organizada y sistemática, que se desarrolla fuera del sistema formal de enseñanza y muchas veces en relación directa con la vida profesional.

Estrategias de aprendizaje: Combinaciones de métodos de enseñanza, medios, materiales, técnicas y contenidos organizados en actividades de aprendizaje para facilitar el logro de los objetivos propuestos.

Estrategias de evaluación: Metodologías utilizadas para revisar los logros alcanzados de acuerdo a los objetivos planteados en un programa de formación.

Evaluación formativa: Evaluación que se enfoca en sistematizar e interpretar los datos que se obtienen por distintos medios acerca del aprendizaje de los participantes. En esta fase se identifican los errores y dificultades, se estimulan los aciertos y se intenta regular los procesos de aprendizaje.

Formación a la medida: Contenidos precisos orientados a satisfacer carencias específicas de capacitación de un puesto de trabajo, ejecutados mediante el modo o modalidad de formación profesional más adecuado a cada situación.

Habilidad: Destreza y precisión necesaria para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo con el grado de exactitud requerido.

Motivación: Factor psicológico que predispone a la o el participante para realizar ciertas acciones o para inclinarse hacia ciertos fines. Condición generalizada e internalizada de una tendencia hacia determinada acción, la cual se ve solamente por medio de sus manifestaciones. En formación se dice que una persona está motivada cuando presta atención y empeño para la realización de una tarea o actividad formativa.

Orientación profesional: Función dirigida a ayudar a un individuo a elegir un tipo de formación profesional, de acuerdo con sus aptitudes, capacidades, intereses y las oportunidades de empleo.

Pasos de aprendizaje: Secuencia ordenada de instrucciones que indica a los participantes qué hacer, por qué, y cómo realizar una operación.

Perfeccionamiento: Modo de formación destinado a la complementación de conocimientos, aptitudes y habilidades previamente adquiridas, determinado por el permanente cambio y avance de la tecnología.

Personalidad: Conjunto de características propias que caracteriza a cada persona y la distingue de otras.

Problema: Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.

Requerimientos mínimos ocupacionales: Exigencias de la ocupación en lo relativo a las habilidades y conocimientos indispensables para ejecutar adecuadamente las tareas propias de ella.

Retroalimentación: Actividad de aprendizaje en la que al aprendiz se le proporciona información sobre su progreso mediante respuestas modelo, críticas modelo, listas de verificación de producto / ejecución u otros medios.

Técnica: Manera precisa de hacer o realizar una actividad concreta.

Toma de decisiones: Capacidad que tiene una persona para analizar un problema determinado y adoptar la solución adecuada para enfrentar el mismo.

Vocación: Inclinação que manifiesta una persona hacia el desempeño de una profesión u ocupación y que posee una marcada tendencia a la permanencia y estabilidad dentro de la misma.

Todos los conceptos referidos en éste tema, son elementos que cada secretaria debe utilizar para retroalimentar su conocimiento, y autoformación propia, mas no esperar que el departamento de capacitación de la empresa,

desarrolle un programa para actualizar sus capacidades, no es de leer y dejar pasar por alto, todas las recomendaciones, en tanto a ser creativa, cognitiva, emprendedora, audaz para la toma de decisiones, en fin; es una forma de adquirir conocimientos día a día, sin dejar de lado cualquier detalle, por insignificante que parezca.

2.1.1 Importancia en la sociedad

Aunque la palabra “autoformación” signifique un sistema personal de superación académica y laboral, no significa que esa acción no tenga un cierto nivel de impacto o importancia en la sociedad, tanto del entorno cercano como lejano del individuo, por tanto es fundamental realizar este análisis.

Bajo esta circunstancia Victoria González García y Annamaria Rimolo Bariatti, en su documento “la transdisciplinariedad y la eco-formación”⁵⁸(Victoria González García, Annamaria Rimolo Bariatti) establecen que los siguientes criterios sobre la autoformación:

La sociedad actual requiere de profesionales que puedan pensar con complejidad, personas que aprendan en procesos de eco-formación y que puedan actuar asertivamente en equipos transdisciplinarios que transformen y mejoren la sociedad.

La eco-formación es un proceso complejo en el cual cada persona interactúa con la realidad, con otras personas y consigo misma, cuyo aprendizaje y formación están mediados por el contexto social (ambiente, tecnología, cultura, educación, planeta) además de la o las secretarías en formación. Y esa

⁵⁸ Victoria González García, M.Sc. Annamaria Rimolo Bariatti. M.L. La transdisciplinariedad y la eco-formación. (En línea)
http://www.cea.ucr.ac.cr/CTC2010/attachments/054_24%20Transdisciplinariedad%20y%20Ecoformaci%C3%B3n-Gonz%C3%A1lez&Rimolo.pdf (Consulta 17 09 2010)

interacción está caracterizada por la propia visión de mundo y por el conjunto de valores, premisas, conceptos y verdades propias y sociales.

Analizados los párrafos anteriores es pertinente resaltar tres palabras: transdisciplinariedad, eco-formación y complejo; que pueden entenderse como los ejes y los pilares de la autoformación, ya que la profesional, que por diferentes circunstancias requiere usar esta metodología de superación, debe entender que adquirir nuevos conocimientos no es una actividad humana unidireccional, sino de trabajar y aprender al mismo tiempo.

Esta reflexión conduce a orientarnos en el sentido que es indispensable no solo saber de una disciplina o una materia, sino saber la manera que esa disciplina se interrelaciona con el entorno en que se vive, o entorno político, social, cultural, laboral, familiar, caso contrario lo aprendido no será funcional en el campo de su perfeccionamiento académico en función de su puesto de trabajo.

Por su parte Jaume Sarramona López (1999) en su artículo “La Autoformación en una Sociedad Cognitiva”⁵⁹ asegura que “Una traslación laboral de este marco es el teletrabajo, justificado tanto por razones estrictamente económicas por parte de la empresa como por razones de comodidad y autonomía por parte de los trabajadores que lo practican (Sarramona, 1998). Pero es bien cierto que no existe una única concepción de la autoformación. Siguiendo a Carré, Moisan y Poisson (1997), se podrían señalar cinco interpretaciones mayoritarias:

- a) La autoformación integral, que equivaldría al tradicional “autodidactismo”, según el cual un sujeto asume por sí mismo las tareas de enseñanza habitualmente desarrolladas por terceros. Aquí se incluye la formación experiencial, los proyectos de aprendizaje autónomos, la

⁵⁹Jaume Sarramona López. (1999) Revista Iberoamericana de Educación a Distancia Vol. 2 • Nº 3 (En línea) <http://www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol2-1/autoformacion.pdf> (Consulta 17 09 2010)

búsqueda personal de las fuentes de información, etc. El autodidacta es aquel sujeto que “se ha hecho a sí mismo” en todo cuanto supone su dimensión cultural, de modo que nos situamos en la perspectiva habitual de un adulto.

- b) La autoformación existencial, que equivaldría a la perspectiva de la formación existencial, en el “aprender a ser” de que hablaba E. Faure, y que se vincula con una concepción permanente del proceso de aprendizaje, el cual para ser factible no puede ser equivalente a una escolarización permanente o a la permanente dependencia de los demás para lograr todas las necesidades formativas que un sujeto demande. La autoformación existencial se apoya en las prácticas de historia de vida, en los proyectos autobiográficos, para obtener el máximo provecho de las experiencias vividas.
- c) La autoformación social, se refiere a las formas de aprendizaje logradas por la participación en grupos sociales diversos: de trabajo, de ocio, de colaboración cívica, etc. Se trata de un proceso emergente en algunos países, donde se crean “organizaciones de aprendizaje” de manera espontánea o semi organizada, sin llegar a constituir estructuras institucionalizadas y sus ámbitos de preocupación son básicamente de carácter social.
- d) La autoformación cognitiva se refiere al conocido “aprender a aprender”, consistente en que sea el propio sujeto quien, tomando conciencia de sus propias estrategias metacognitivas, se convierta en director de su aprendizaje (self-directed learning) para el logro de unos objetivos determinados.

Realicemos un breve resumen de las interpretaciones sobre autoformación: La autoformación integral, que equivaldría al tradicional “autodidactismo”, así mismo equivaldría a la perspectiva de la formación existencial en el “aprender a ser”, tanto como las prácticas pedagógicas tendentes a facilitar y desarrollar los

aprendizajes autónomos, que también se refiere a las formas de aprendizaje logradas por la participación en grupos sociales diversos y La autoformación cognitiva que se refiere al conocido “aprender a aprender”.

En resumen de lo mencionado por Jaume Sarramona López induce a pensar que la autoformación incide de una u otra manera en la forma que se interactuó con la sociedad y las razones por las que se decida a completar estudios que fortalezcan las capacidades laborales.

En definitiva, la importancia social de la autoformación en las secretarías ejecutivas, radica en el impulso de las barreras propias del sistema laboral, para impulsar procesos activos y proactivos en el entorno de la persona que ejecuta esta acción; al mismo tiempo permite avanzar profesionalmente, con conocimientos intrínsecos, cuando las oportunidades logísticas no son las óptimas pero en las que se hace necesario un mejoramiento de las capacidades productivas y laborales.

La autoformación es una responsabilidad social, por lo tanto, también de las personas que desempeñan el cargo de secretarías ejecutivas.

2.1.2 Medios utilizados para la autoformación

Definimos para este caso como medios para la autoformación a la logística necesaria o material, independientemente de su calidad técnica y pedagógica, a ser utilizado en un contexto de capacitación concreto, valorando su eficacia y la eficiencia con la que va a ser usado por una persona que entra en este proceso.

El Dr. Pere Marqués Graells (2000), en su blog Medios Didácticos⁶⁰, establece que “Teniendo en cuenta que cualquier material puede utilizarse, en determinadas circunstancias, como recurso para facilitar procesos de enseñanza y aprendizaje, pero considerando que no todos los materiales que se utilizan han sido creados con una intencionalidad didáctica, distinguimos los medios y conceptos de aprendizaje y recurso formativo”

- Medio didáctico es cualquier material elaborado con la intención de facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por ejemplo un libro de texto o un programa multimedia que permite hacer prácticas de formulación química.
- Recurso formativo es cualquier material que, en un contexto determinado, sea utilizado con una finalidad, para facilitar el desarrollo de las actividades formativas. Los recursos que se pueden utilizar en una situación de enseñanza y aprendizaje pueden ser o no medios didácticos. Un vídeo para aprender qué son los volcanes y su dinámica será un material didáctico (pretende enseñar), en cambio un vídeo con un reportaje del National Geographic sobre los volcanes del mundo a pesar de que pueda utilizarse como recurso educativo, no es en sí mismo un material didáctico (sólo pretende informar).

Luego de varias lecturas es posible resumir que los siguientes son los recursos necesarios para la autoformación:

Según Maricarmen Grisolía⁶¹ los recursos para la autoformación, son todos aquellos medios empleados para apoyar, complementar, acompañar o evaluar

⁶⁰Pere Marqués Graells, 2000, Los medios didácticos y los recursos educativos. (En línea) Barcelona. Disponible en <http://peremarques.pangea.org/medios.htm> (Consulta 19 09 2010)

⁶¹Maricarmen Grisolía. Universidad de los Andes Venezuela. Caracas. (En línea) Disponible en <http://webdelprofesor.ula.ve/humanidades/marygri/recursos.php> (consulta 19 09 2010)

el proceso de autoformación. Existen una amplísima variedad de técnicas, estrategias, instrumentos, materiales, etc., que van desde un libro hasta los videos y el uso de Internet.

Algunos pueden ser de utilidad para diversificar y hacer menos tradicional el proceso de auto aprendizaje están: Líneas de Tiempo, Cuadros Comparativos, Mapas Conceptuales, Reflexiones Críticas, Ensayos, Resúmenes, Esquemas, y actividades prácticas, entre otros. Estos recursos pueden emplearse con fines evaluativos, en diferentes momentos de la actividad diaria y acoplados a diferentes estrategias en función de las características y las intenciones particulares de quien los emplea.

Los recursos tecnológicos, también son medios fundamentales para la autoformación, que se valen de la tecnología para cumplir con su propósito y pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).⁶²

En consecuencia, se hace necesario adicionar que todo profesional, en especial quienes cumplen las funciones de Secretarías Ejecutivas, requieren cumplir acciones encaminadas a disponer de estos recursos, así como ejercitarse en su uso.

Para lograr la autoformación es necesario primero autoformarse; es decir, es generar un proceso cíclico que de un estado se pase a otro de manera permanente y casi continuamente.

2.1.3 Las actividades de autoformación

Es posible entender como actividades de autoformación como el conjunto de acciones a ser ejecutadas para que una persona adquiera nuevos

⁶² Portal de definiciones. (En línea). Disponible en <http://definicion.de/recursos-tecnologicos/> (Consulta 19 09 2010)

conocimientos, habilidades y destrezas, por sí misma; al ser la autoformación una actividad de responsabilidad personal, no existe un direccionamiento, pero sí algunas recomendaciones.

Recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el profesional para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos, textos, direcciones electrónicas.

Procesamiento de datos: técnica que consiste en la recolección de los datos primarios de entrada, que son evaluados y ordenados, para obtener información útil, que luego serán analizados por el profesional, para que pueda tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente en su proceso de autoformación.

Lo fundamental como actividad de autoformación es la recomendación de José Ramón Luna Cerdán⁶³, Coach personal, Ejecutivo y Corporativo, quien asegura que *la lectura es la clave de la autoformación* y por tanto es fundamental *leer todo lo que se pueda y que esté relacionado con el campo de actuación o con lo que desea desarrollar el profesional.*

En este sentido, José Ramón Luna Cerdán, recomienda:

Primero: preguntar a los mejores del campo profesional, cuáles son sus recomendaciones sobre libros, artículos, revistas o cualquier otro recurso que pueda utilizarse para la formación personal.

⁶³José Ramón Luna Cerdán. Coach personal, Ejecutivo y Corporativo. Autoformación: una práctica diaria muy recomendable. (2009) (En línea). Disponible en: <http://desafiocoaching.blogspot.com/2009/02/autoformacion-una-practica-diaria-muy.html> (Consulta 19 09 2010)

Segundo: decidir qué hora es la que se a dedicará para el desarrollo personal. Puede ser la última de la noche o la primera de la mañana; es recomendable seguir una rutina.

Tercero: leer, subrayar y tomar notas cuando se encuentre ideas de interés.

Estos tres aspectos: recabar, procesar y leer datos pueden considerarse las claves para la autoformación, pues es a partir de éstas la información comienza a ser utilitaria para el profesional; ya que específicamente de la lectura es que se genera y retroalimenta el conocimiento; con un adecuado archivo de datos, las necesidades de nuevos conocimientos automáticamente hacen que se use este recurso como una alternativa primaria.

2.2 Gestión y Liderazgo

2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo

La Inteligencia emocional es la capacidad del ser humano para relacionarse mediante sus emociones, para entenderlas, controlarlas y utilizarlas de un modo adecuado, mientras que el liderazgo es el conjunto de capacidades que un individuo tiene para influir en un colectivo de personas, haciendo que éste trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

Oscar Javier Salinas⁶⁴, en su artículo “Inteligencia emocional: rasgo característico en un líder triunfador” estable los siguientes componentes:

⁶⁴ Oscar Javier Salinas. (2000) Inteligencia emocional: rasgo característico en un líder triunfador. Buenos Aires. (En línea) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/No%203/InteligenciaEmocional.htm> (consultado 20 09 2010)

Autoconciencia: a veces nos cuesta ser honestos con nosotros mismos, en aspectos que sabemos y debemos mejorar pero no lo reconocemos. Este punto por lo tanto, hace referencia a la habilidad de reconocer y entender nuestros estados de ánimo y emociones, y sus efectos en las personas que nos rodean. Así mismo la autoconciencia nos sirve para determinar hacia dónde vamos y qué metas podemos cumplir siendo realistas. Además al reconocer los errores y seremos más cautos al realizar determinada labor.

Autorregulación: como su nombre lo indica, esta habilidad nos permite controlar nuestros impulsos y emociones y lógicamente a pensar antes de realizar cualquier cosa. Este punto es de suma importancia en las secretarias, ya que si en determinado momento se encuentran ante una situación desagradable donde la primera reacción sería gritar o golpear cosas, la autorregulación hace que piensen antes de actuar, y luego determinar por qué se falló en esa situación, qué factores pudieron incidir para el fracaso y cómo se podría solucionar de la mejor manera. Aquí es importante reseñar que una secretaria líder, con esta habilidad le daría más confianza a sus subalternos y las riñas dentro de un grupo tenderían a desaparecer. El miedo al cambio no estaría presente en una ejecutiva, con esta habilidad y la reflexión y el pensamiento siempre estarán en primer lugar.

Motivación: aquí lo importante es trabajar y sentir satisfacción ante una meta finalizada, y no sólo buscar recompensas en dinero o status. Los líderes con esta habilidad se apasionan por su trabajo, les gusta aprender siempre, son creativos y muestran una energía y unos deseos impresionantes para culminar de la mejor manera una actividad y llevan un registro del desempeño realizado.

Así mismo ante el fracaso, no ven nubes negras, sino una oportunidad para ser mejores y su compromiso con la organización es cada día más fuerte y así reciban ofertas monetarias altas para cambiar de empresa y de trabajo, lo más

importante para ellos es realizarse como personas y crecer en el ambiente al cual están acostumbrados.

Empatía: esta habilidad hace que una secretaria considere los sentimientos de los subalternos y sepa tratar a las personas, según las reacciones que estas puedan tener en determinado momento, es saber cómo decir las cosas y cómo actuar al percibir y entender el punto de vista de cada uno de los miembros de determinado grupo de trabajo, ante situaciones problemáticas.

Es muy importante añadir también que la empatía es muy necesaria al tratar negocios internacionales, y en el caso de las ejecutivas objetos de investigación, éste es un punto importante, porque al estar dentro del marco de una globalización cada vez más grande, lo importante es tratar bien a los clientes, entender sus puntos de vista y descubrir qué deseos pueden ser satisfechos de la mejor forma.

Habilidades sociales: junto con la empatía, este componente hace referencia a la capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás y conducirlos hacia la dirección que se desee ya sea buscando un acuerdo o un entusiasmo frente a un producto o servicio.

2.3 Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva

Las características de los actuales escenarios muestran una gran dinámica de comercialización; las empresas que salen avante son aquellas que realmente están preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que el entorno les demanda y que tienen adecuados equipos de trabajo; dentro de ese equipo humano, la gerencia debe contar con una secretaria ejecutiva.

Ahora bien, esta profesional debe reunir características para colaborar eficientemente con la gestión de la gerencia; una secretaria, que además de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal,

clientes, debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar aquellas acciones, compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo origina en su operatividad , debe saber ponderar las necesidades, darles preferencias a las más importantes, ser objetiva en su planificación. Manejo de agenda y correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas. Organización de reuniones, viajes, archivos. En fin, una secretaria erudita, que tenga todas las capacidades necesarias para trabajar con eficiencia y eficacia.

2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina

En la era de las computadoras de mano y el e-mail, ningún ejecutivo necesita una secretaria que tipee cartas o le lleve la agenda, sino personas proactivas que conozcan el negocio de la empresa.

Carlos Mora Vanegas⁶⁵ (2008) indica que las empresas modernas han originado grandes cambios en pro de su participación eficaz en los actuales escenarios económicos, que se caracterizan por ser dinámicos, cambiantes, retadores, competitivos, en donde solamente pueden actuar aquellas empresas que se han preparado de acuerdo a las exigencias del presente.

Indica además Vanegas que la figura de la secretaria sigue evolucionando, como sigue evolucionando la empresa; y no sabemos especificar hasta que punto dicho proceso se deba a ella. Cada día es más trascendental dentro de la sociedad moderna el papel de la empresa, y parece ser que en cada instante es más importante la secretaria. La vemos como promotora, animadora, coordinadora, ejecutiva, asistente cercana y activa en las grandes decisiones.

Bajo estas consideraciones, la actual Secretaria Ejecutiva debe asumir el reto de los desafíos de las oficinas que, en gran medida se han convertido en una

⁶⁵Carlos Mora Vanegas (2008) La Secretaria Ejecutiva En La Empresa Moderna. (En línea) Disponible en <http://www.leetu.com/2008/05/09/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa-moderna/> (20 09 2010)

sede electrónica u oficina virtual viene a ser sencillamente un sitio web al que podemos conectarnos mediante un certificado digital (aunque aquí hay disparidad según qué administración) y en él, una vez identificados ambos extremos (usuario y servicio), podemos hacer solicitudes, peticiones, entregas o descargas de información.⁶⁶

Así mismo, Julián Pérez define *el concepto de Sede electrónica en la empresa como algo más eficiente, sencillo y funcional*. No necesita revestirse del formalismo de las administraciones públicas y debe aportar a clientes, empleados y proveedores de todos los elementos necesarios para aprovechar la tecnología para reducir costes, mejorar en seguridad, reducir el consumo de papel, acceso a repositorios documentales firmados, potenciar el intercambio seguro de documentos e incluso más adelante posibilitar servicios de ventanilla única también en la pyme.

Es posible deducir que la Actual Secretaria Ejecutiva debe tener amplios conocimientos del manejo de la tecnología, que incluye programas computacionales que faciliten su trabajo, sus obligaciones, pero que al mismo tiempo le den la oportunidad de cumplir con los requerimientos organizacionales y empresariales.

En la actualidad una Secretaria Ejecutiva no debe saber únicamente del manejo de los programas informáticos básicos, sino con aquellas herramientas informáticas adicionales como el caso de organizadores electrónicos, manejo de documentos on-line, firmas electrónicas, video conferencias, compras y solicitudes on-line, además de otras alternativas que facilitan las gestiones administrativas.

⁶⁶ Julián Pérez. Sedes electrónicas y oficinas virtuales en el mundo de la empresa europea. (En línea). Disponible en <http://www.analitics21.com/2010/09/sedes-electronicas-y-oficinas-virtuales-en-el-mundo-de-la-empresa-europea/> (Consulta 20 09 2010)

El manejo de estas herramientas informáticas generalmente se aprenden en cursos especializados, pero la destreza se adquiere durante el uso de dichas herramientas en procesos reales laborales, lo que implica altas capacidades de autoformación por parte de estas profesionales.

2.3.2 Organización y clasificación del archivo

En términos generales la organización y clasificación del archivo es una gestión documental, que bajo las actuales circunstancias se pueden distinguir de dos tipos: archivos electrónicos y archivos físicos; que de una u otra manera siguen los mismos procedimientos lógicos, considerando si es para uso público o uso internos de la organización.

Los conceptos básicos del archivo son⁶⁷:

- Título.
 - Alfabético.
 - Numérico.
 - Alfanumérico.
- Unidad.
- Clasificar.
- Alfabetizar
- Tipo de documento: correspondencia, informes, trámite, informativo
- Electrónicos / físicos

La forma en que se deben de clasificar los documentos depende del tipo de empresa y de la manera en que se soliciten los documentos. No se recomienda usar un único sistema de archivo, ya que cada uno tiene sus necesidades.

⁶⁷ **Miguel Ángel Fernández García.** (2010) Organización del archivo en una empresa. (En línea) Disponible en <http://www.mailxmail.com/curso-organizacion-archivo-empresa/sistemas-clasificacion-archivos> (Consulta 20 09 2010)

La alfabetización de nombres de personas se realiza colocando primero los apellidos y después el nombre y los nombres de corporaciones, sociedades e instituciones como aparecen registrados.

Los sistemas de clasificación de archivos son los siguientes:

- Alfabéticos.

- Nominal.
- Geográfico.
- Temático.

- Numéricos.

- Natural.
- Cronológico.
- Codificado.
- Terminal.

- Alfanuméricos.

El sistema alfanumérico de clasificación es uno de los más antiguos, sencillos e indiscutibles. Tenemos cinco claves para el encabezamiento:

- Nombre de la empresa.
- Nombre de quien firma el documento.
- Nombre a quien está dirigida la carta.
- Nombre del tema de la carta.
- Palabras clave
- Nombre de la localidad geográfica.

Las ventajas del archivo alfabético son: es sencillo de ordenar y permite una fácil ampliación, mientras que sus inconvenientes están centrados en que el aumento de los expedientes complica la búsqueda y la creación de nuevos expedientes obliga a intercalarlos entre los existentes.

La organización física es muy importante en un archivo. Sus principales elementos son:

1. Guías primarias.
2. Guías secundarias.
3. Carpetas individuales.

Las guías primarias dividen el archivo en secciones alfabéticas y las guías secundarias se usan para subdividir una sección y destacar los nombres importantes.

El archivo alfabético por temas puede ser diccionario o enciclopédico. El archivo geográfico es una colocación alfabética de acuerdo con la división geográfica y el nombre o tema. En el archivo numérico los documentos se ordenan según un código.

Las ventajas del archivo numérico son que permite añadir carpetas, grandes ampliaciones, ampliar archivos, rápida identificación e indicar temas relacionados y un gran inconveniente es que necesita un índice auxiliar alfabético.

El archivo numérico consta de:

1. Índice numérico.
2. Índice auxiliar.
3. Índice alfabético.

Para cumplir con esta propuesta es necesario considerar los siguientes aspectos⁶⁸:

- a. Se realiza la organización de los expedientes o documentos, de conformidad con las características de cada empresa u organización.
- b. Posteriormente se lleva a cabo la clasificación de acuerdo a las políticas de cada empresa.

⁶⁸Proyectos Integrales en Administración de Archivos. (En Línea), Disponible en http://mexico.acambiode.com/producto_56545656157586960545139003052927.html (consulta 20 09 2010)

- c. La depuración de archivos consiste en revisar expediente por expediente o documentos y retirar los documentos que ya no tienen validez o ya no están vigentes para proceder a darlos de baja.
- d. Los expedientes o documentos vigentes se podrán digitalizar de acuerdo a las necesidades de cada organización.
- e. Los expedientes se conservarán por cierto tiempo, en cajas de archivo, de acuerdo a las normas que apliquen en la materia.
- f. Los archivos digitales se podrán consultar vía electrónica.

La adecuada sistematización de los documentos e información de la organización es una de las responsabilidades específicas de las Secretarías Ejecutivas y los procedimientos a seguir son metodológicos, pues ya en la práctica la profesional deberá tener la suficiente habilidad y destreza para adaptarlo a las circunstancias y necesidades de cada empresa y/o departamento en la que presta sus servicios.

Por otro lado, las organizaciones de todos los tamaños tienen que enfrentarse al desafío de proteger la información valiosa del tratamiento descuidado y de un uso malintencionado. El número cada vez mayor de incidencias de robo de información y la aparición de nuevos requisitos legislativos de protección de datos subrayan la necesidad de una mejor protección del contenido digital. El uso creciente de equipos para crear y trabajar con estos tipos de información confidencial, la introducción de una amplia conectividad a través de redes privadas y públicas (incluida Internet), y la aparición de dispositivos informáticos cada vez más eficaces han hecho que la protección de los datos de las organizaciones constituya una preocupación de seguridad esencial.⁶⁹

Frente a la facilidad de transmisión y movimiento de archivos electrónicos, una de las funciones de la Secretaría Ejecutiva es, justamente, trabajar con sistemas de protección de archivos electrónicos; para lo cual debe siempre

⁶⁹Recursos para Profesionales de TI. Ventajas de implementar RMS (Rights Management Services) (En línea). Disponible en <http://technet.microsoft.com/es-es/library/cc747668%28WS.10%29.aspx> (Consultada 20 09 2010)

estar en contacto con el departamento de tecnologías o recibir direccionamiento técnico externo al respecto. El robo de documentos de la empresa puede causar grandes perjuicios y es una de sus responsabilidades cuidar la información.

2.3.3 Función Asistencial

Mucho se ha trabajado en aspectos de la función asistencial de la Secretaria Ejecutiva, y es así que el portal secretariadedireccion.com, se encuentra en el proceso de desarrollo de una propuesta al respecto. A continuación se transcribe el artículo⁷⁰:

Las funciones que en la actualidad cumplen los profesionales del secretariado son muy diferentes a las que se llevaban a cabo años atrás. Con el auge de **nuevas tecnologías** y mayores responsabilidades, las competencias y formación de las secretarias son mucho más completas y exigentes.

De más está decir que hasta ha cambiado el nombre de la profesión, quienes en un entonces eran solamente “secretarias” ahora son **‘personal assistant’**, este término destaca cómo la secretaria consiste en una pieza fundamental de la dirección de una empresa.

En la actualidad toda secretaria de dirección ha de contar con máster en management, negociación y recursos humanos. Por otra parte, cada vez son más las empresas que solicitan que las secretarias cuenten con estudios universitarios o de secretariado, cursos de actualización y capacitación, algo que antes no sucedía con frecuencia.

⁷⁰Personal assistant, las nuevas secretarias. (2010) (En línea). Disponible en <http://secretariadedireccion.com/2010/09/17/personal-assitant-las-nuevas-secretarias/> (consulta 20 09 2010)

Se puede afirmar que hoy, la secretaria ya no es más la chica multiuso a la que no se le delegaban grandes responsabilidades ni se le permitía formar parte activa de la empresa, en la actualidad **toda secretaria toma decisiones importantes** en la firma para la cual trabaja y es la mano derecha del jefe, por esta razón sus requerimientos han evolucionado y ascendido.

Hasta aquí la transcripción del artículo, de lo cual es importante anotar la asignación que se le da a la función de la Secretaria Ejecutiva y sus razones: asistente personal, pues a pesar que laboralmente esta profesional pertenezca a la empresa, cumple una función extra coordinada y complementaria como la persona que ayuda en aspectos “semi personales” a su inmediato superior o de quien depende administrativamente.

2.3.4 Organización y control del tiempo

Este acápite hace referencia a las cualidades de la Secretaria Ejecutiva con relación a su propia organización y uso de su tiempo para cumplir con sus responsabilidades y actividades adicionales propias de su cargo; pero también cuando realizan trabajos que se ejecuten por cuenta propia.

En este sentido la Pág. web que ofrece servicios secretariales Secretaria Freelance, publica un artículo titulado “Optimización del tiempo”, que literalmente dice⁷¹:

Una asistente personal por horas, está aportando todos sus conocimientos en optimización del tiempo para poder cumplir eficientemente con todos los requerimientos de sus clientes.

⁷¹Secretaria Freelance. Optimización del tiempo (En Línea) Berlín. 2009. Disponible en <http://www.secretariafreelance.es/tag/secretaria-imagen-profesional/> (Consulta 21 09 2010)

Sabe priorizar lo importante de lo urgente, establece claramente los parámetros de su decisión, sabiendo qué objetivo quiere alcanzar y qué opciones tiene para lograrlo.

Reúne toda la información del objetivo a lograr y sobre cada una de las alternativas a considerar. Suele decirse “la información es poder” en este caso el “poder” reside en poder llegar a tomar la decisión correcta en el momento de clasificar las tareas del día con la seguridad que, lo que hacemos primero es realmente lo importante, y que lo urgente aunque tiene prisa no es tan importante.

Una secretaria eficiente, tiene muy claro que para llevar a cabo su tarea con total dominio del buen hacer, tiene que basarse en el control total de su organización.

De la parte pertinente de este artículo es necesario recalcar que lo que es aplicable a un trabajo por horas, es también aplicable cuando se trabaja con relación de dependencia laboral a una empresa; entonces remarcamos la parte de “clasificar las tareas del día”, como una de las estrategias fundamentales, tanto de las propias como de las que tenga el jefe.

Como parte de la experiencia personal en la actividad laboral de la autora de esta investigación es posible aportar con lo siguiente:

- a. Es necesario que la Secretaria Ejecutiva implemente varias estructuras y procesos así como el uso de herramientas tales como agendas y recordatorios para su funcionamiento en la vida diaria.
- b. Las agendas y las listas de tareas son útiles para estar al tanto de los trabajos programados regularmente, los proyectos y sus fechas límite, así como de las citas.
- c. Los temporizadores y las alarmas -- ya sea a través de un reloj de pared, reloj de pulsera, PDA (asistente personal digital) o computadora -- ayudan que la profesional mantenga su rutina y sea puntual.

- d. Prestar atención al archivo de documentos, al procesamiento diario de la correspondencia, al pago de facturas y a la realización de otras tareas triviales diariamente.
- e. Es importante destinar áreas específicas para objetos como llaves, facturas y otros artículos que puedan perderse con facilidad.
- f. Hay que dividir los proyectos grandes y abrumadores en tareas más pequeñas y manejables.

Como un recurso metodológico y como una muestra de las actividades para organización y control del tiempo, que debe cumplir una Secretaria Ejecutiva, la página de formación empresarial formazion.com, ofrece un programa cuyos objetivos son “Mejorar la eficacia personal del equipo jefe/secretaria a través de una buena organización y distribución del tiempo en la realización del trabajo, basado en: Reflexionar sobre el papel que desempeña la colaboradora inmediata de un dirigente, llegar a tener un buen control del tiempo, evitar los problemas de agobio y estrés que aparecen en el trabajo del equipo jefe/secretaria, presentar los medios que ayudan a simplificar y aligerar nuestra vida de trabajo.”⁷²

Es así que los procesos de autoformación para organización y control de tiempo podrían manejarse bajo las siguientes consideraciones, asimismo como parte del curso que ofrece formazion.com:

1.- Detectar los problemas que impiden un buen control del tiempo

- Analizar y controlar las tareas que se realizan.
- Desarrollar el espíritu crítico y objetivo para determinar las pérdidas de tiempo producidas en el desarrollo de las tareas.
- Potenciar la formación y organización como factores de éxito.

⁷²Organización del Trabajo Personal de la Secretaria. Cursos y Masters para la Formación empresarial. (En línea) Disponible en http://www.formazion.com/cursos_curso_organizacion_del_trabajo_personal_de_la_secretaria_in_company-80684.html (consulta 20 09 2010)

- Determinar las acciones a emprender.
- 2.- Colaborar eficazmente en la administración del tiempo del dirigente
- Identificar la falta de tiempo como problema personal del dirigente
 - Potenciar el papel de la secretaria como ayuda a la planificación del tiempo personal y colectivo del dirigente
 - Aplicar técnicas que facilitan la resolución de problemas y contribuyen al ahorro de tiempo
- 3.- Determinar el perfil de la secretaria que "domina el tiempo"
- Compilar las características personales en cuanto a: formación y aspectos psicológicos
 - Hacer de la reflexión, la programación y la iniciativa instrumentos necesarios.
4. El estrés en el trabajo
- ¿Qué es el estrés?
 - Conocer el estrés y su por qué
 - Aceptar el estrés en el trabajo como parte de él
 - Saber aislar las situaciones de estrés
 - ¿Cómo responder ante el estrés?
 - Respuestas físicas, psíquicas y de conducta
 - Distintos modelos de comportamiento
 - Conocer y aplicar las técnicas de relajación
 - Ejercicios de relajación

Como es posible determinar, la Secretaria Ejecutiva, además de una adecuada organización del trabajo y del tiempo a emplear para cumplir sus objetivos laborales, necesita y requiere aprender a manejar situaciones negativas en cuanto a la salud mental, como es el stress; una secretaria que no logre canalizar adecuadamente este tipo de situaciones, verá que su relación social y laboral sufrirá efectos negativos y por ende en contra de la organización y del propio jefe.

En este sentido, cada profesional está en la obligación de aprender las técnicas más adecuadas para sobrellevar los inconvenientes propios de su trabajo y del entorno en que cumple sus actividades.

2.3.5 Administración de los recursos de la empresa

La Secretaria Ejecutiva no es una administradora por profesión pero si debe tener amplios conocimientos sobre este tema, pues al ser una coordinadora y ejecutora de actividades gerenciales, se le hace indispensable que los recursos a ella asignada sean manejados con total profesionalismo.

Es así que en la página WEB, el artículo titulado “La Planificación de Recursos Empresariales” indica que:

“El avance de la informática ha conllevado a desarrollar herramientas que favorecen a las empresas a fin de permitirle una mejor operatividad en el manejo de la información que de paso a decisiones que conlleven a la creación de planes, estrategias que le favorezcan. La ERP (Planificación de Recursos Empresariales) es un sistema de gestión empresarial integral para todos los departamentos de cualquier empresa, sean medianas o grandes. Entre sus áreas se encuentran las principales: Finanzas, Comercial, Logística, Producción, Compras, Ventas, Contabilidad, Mercadeo, Planeación, Manufactura y Recursos Humanos, Presupuesto, Inventario, administrativos,

contables, de facturación. Esta Integración genera una reducción de costos administrativos, una mayor eficiencia para manejar los inventarios, un verdadero conocimiento de los gastos y valores de los inventarios, así como también información actualizada y verídica que ayude al ejecutivo a tomar decisiones.”⁷³

El mismo artículo establece las ventajas de la ERP como un direccionamiento sobre los conocimientos que debe adquirir la secretaria:

- a. Una mejor toma de decisiones, mayor fluidez en los procesos del negocio y en los procesos de producción.
- b. Aumento de productividad de la planta o negocio.
- c. Reducción de inventarios.
- d. Incremento en ventas por tiempo de respuesta a clientes.
- e. Disminución de compras.
- f. Disminución de comisiones bancarias por cheques expedidos por órdenes.
- g. Permite reunir las áreas del negocio y puedes tener mayor control y planeación por ejemplo el SAP, el cual da capacitación por el sistema.

Por su parte, Gina Mendoza Chávez, en su blog justifica la necesidad de conocimientos administrativos para las secretarías ejecutivas:⁷⁴

- a. Son la columna vertebral del sistema de información logística de mayoría de las empresas.

⁷³ Carlos. La Planificación de Recursos Empresariales (2009) (En línea). Disponible en <http://www.articuloz.com/administracion-articulos/la-planificacion-de-recursos-empresariales-erp-1070274.html> (Consulta 21 09 2010)

⁷⁴ Gina Vanessa Mendoza Chávez. Planificación de los recursos empresariales – ERP. 2010 (En línea). Disponible en <http://mendozachgv.blogspot.com/2010/04/investigaciones.html> (Consulta 21 09 2010)

- b. Conserva transacciones y procesos de datos históricos y actuales para iniciar y vigilar el desempeño.
- c. Incorporan una base de datos integrada de toda la corporación, también conocida como un almacenamiento de datos, junto con las transacciones adecuadas para facilitar la planeación y las operaciones logísticas de la cadena de suministro.
- d. Las transacciones de la cadena de suministro facilitadas por los sistemas ERP están la recepción y administración de pedidos, la asignación del inventario y embarque.
- e. Los sistemas ERP incluyen capacidades financieras, de contabilidad y de recursos humanos.

2.4 Trabajo en equipo

Trabajo en equipo es “La acción individual dirigida, que al tratar de conseguir objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo. La cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común.”⁷⁵

2.4.1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo

Por su posición laboral y la cercanía la gerencia o altos mandos empresariales, la secretaria se convierte en una articuladora del resto de equipos que conforman la organización, por tanto entre sus cualidades está la de afrontar situaciones de liderazgo así como de facilitadora.

⁷⁵Trabajo en equipo. Definición de Trabajo en Equipo. (En línea) disponible en <http://www.eltrabajoenequipo.com/Definicion.htm>. (Consulta 21 09 2010)

Las recomendaciones más prácticas para este caso están, así mismo, contempladas en el artículo titulado Definición de Trabajo en Equipo, citado oportunamente:

- Animar, aceptar y mostrar acuerdo con las ideas de los demás, mostrando solidaridad
- Contribuir a armonizar las disensiones del equipo, reconciliando diferencias
- Expresar estándares de realización que ha de alcanzar el equipo o ha de usar en la evaluación del proceso del mismo.
- Caminar con el equipo, estando de acuerdo en realizar las ideas de los otros.
- Alentar la participación de todos y no sólo de unos pocos.

Desde otra arista y como complemento para el trabajo articulador de la Secretaria Ejecutiva, Gunther Ketterer, publica un artículo bajo el título “Sinergia, el elemento infaltable para el trabajo en equipo”⁷⁶ varios conceptos a ser incorporados por la profesional de apoyo en toda oficina.

Indica que en el área de recursos humanos ha cambiado bastante desde que la crisis mundial comenzó en el 2008, pues los desafíos que deben afrontar las empresas han variado notablemente desde aquel entonces. A la reducción de presupuesto se debe sumar la falta de personal, y así llegan también los conceptos de “improvisación” y falta de “exceso de personal idóneo”, entonces ¿Qué se hace en un escenario como éste? Generar Sinergia.

Conceptualmente la ‘**Sinergia**’ se define como el resultado de una acción conjunta de dos o más causas, las que generan un efecto superior al que se

⁷⁶Gunther Ketterer. Sinergia, el elemento infaltable para el trabajo en equipo (2010) (En línea). Disponible en <http://empleointernet.com/recursos-humanos/sinergia-en-la-empresa-moderna> (Consulta 21 09 2010)

obtendría de la suma de cada una de ellas por separado. Este concepto aplicado al trabajo en equipo es sumamente importante, ¿Por qué? Simplemente porque gracias a él se improvisa e innova de mejor forma y se utiliza al máximo un equipo multidisciplinario que, cada vez, resulta más indispensable en toda organización. Gracias a este enfoque, se pueden mejorar las características personales y profesionales de cada uno de los trabajadores, evitando así depender de los buenos resultados de unos y otros por separado.

Además asegura que muchos de los que trabajan en una misma empresa o hasta en un mismo departamento, realizan un montón de actividades de las que ni siquiera se tiene registro, ¿Puede ello representar un aporte a las necesidades de las nuevas empresas? Ciertamente sí. Saber qué es lo que hacen los trabajadores y cuáles son las aptitudes de las que se dispone, es un consejo que deben seguir todas las organizaciones de hoy en día.

Y por lo tanto, las aptitudes de los trabajadores comúnmente se comienzan a descubrir cuando los profesionales idóneos para ciertos cargos escasean, y ello principalmente por el hecho de necesitar “cubrir” aquellas áreas sensibles donde por el momento nadie se puede hacer cargo. El talento en momentos de crisis comienza a brillar y se transforma en el mejor aliado de un trabajador y la empresa, pero ¿Es necesario esperar hasta que llegue la crisis para fijarse en esos detalles? No, siempre hay que estar atentos a esas pequeñas cosas que marcan la diferencia entre un buen trabajador a uno que además de hacer las cosas bien, tiene un potencial quizás hasta inexplorado.

Y es así que una empresa que se perfile a conseguir con seriedad las metas trazadas, debe poseer al personal idóneo para el desarrollo de los cargos que permitan el cumplimiento de sus objetivos, pero ¿Qué hacer cuando no se dispone del personal adecuado para cada departamento? El gran problema de muchas empresas en la actualidad, y considerando el cambio tecnológico y la rapidez con que se pasa de una tendencia a otra – sin considerar la necesidad

de innovación e improvisación – pasa por no poseer el personal idóneo para todos los cargos, por lo mismo se comienza a jugar con el concepto de “trabajador multifunción”

En conclusión de lo mencionado sobre el rol que debe cumplir la Secretaria Ejecutiva, como articuladora de un equipo de trabajo, es que esta profesional no debe únicamente dedicarse a sus actividades administrativas, sino asumir el reto de ir generando sinergias alrededor de los objetivos organizaciones y por ende de la imagen gerencial.

Lo interesante es que sin ser un cargo directivo debería tener todos los respaldos de este tipo de responsabilidad, lo que en muchas ocasiones no ocurre, tanto por la falta de capacidad de la Secretaria, como por la indisposición de los compañeros de trabajo. A veces también por el jefe que no conoce la importancia del puesto.

En este sentido, es importante realizar las gestiones necesarias para que este tema sea investigado más a fondo y se realicen propuestas para el mejoramiento de esta situación.

2.4.2 Saber delegar funciones

Es pertinente indicar que “Delegar funciones, cometidos y responsabilidades en los demás es una de las tareas más difíciles que tiene un directivo o una persona que tiene personal a su cargo. Sin embargo esta es una prueba muy clara de su madurez humana y profesional. El directivo o jefe "superman" (o "superwoman") ya pasó hace mucho tiempo a la historia.”⁷⁷

Por otro lado, Manuel Gross, en su artículo “Pensamiento Imaginativo” indica que “Delegar es más que solamente transferir trabajo. Significa involucrar a

⁷⁷Suplemento de Excelencias Turísticas del Caribe. **Delegar tareas o funciones. 2001. (En línea)**
Disponible en http://www.caribeinsider.com/_formacion/no_07/07_13.jsp(consulta 22 09 2010)

otros en la responsabilidad de los resultados, darle a alguien más la libertad para tomar decisiones de cómo lograr alcanzar esos resultados. Significa soltar.”⁷⁸

Con estas aclaraciones oportunas es que es posible entender que una acción de delegación no es una actividad simple y que puede hacerse de manera natural; sino que requiere de algunos parámetros indispensables.

Como parámetros a ser considerados, en la página Web emprendedores.info⁷⁹ hacen las siguientes recomendaciones:

1. Si siempre hemos hecho todos nosotros, comenzar por delegar las funciones más fáciles o rutinarias, esas que no son la parte medular del negocio y que nos quitan tiempo para concentrarnos en la gestión de nuevos clientes y, por ende, de mayores ganancias.
2. Delimitar claramente las responsabilidades específicas que tendrá el colaborador o empleado, su perfil y las competencias que deberá poseer para que sea lo más eficiente posible y, de esta forma, responda a nuestras expectativas.
3. Tener claro que lo perfecto es enemigo de lo bueno, que todos somos diferentes, que los empleados no tienen porque hacer las cosas perfectas, de la manera en que las haríamos nosotros. Si bien ellos deben enmarcarse dentro de los procedimientos y filosofía de trabajo del negocio, es legítimo que tengan su propio estilo para trabajar.

⁷⁸Manuel Gross, (2008) El Fino Arte de la Delegación de Funciones. Pensamiento Imaginativo. (En línea). Disponible en <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/268304/El-Fino-Arte-de-la-Delegacion-de-Funciones.html> (Consulta 22 09 2010)

⁷⁹Como delegar el trabajo en la empresa para un mayor crecimiento. (En línea) Disponible en <http://www.blog-emprendedor.info/como-delegar-el-trabajo-en-la-empresa-para-un-mayor-crecimiento/> (Consulta 22 09 2010)

4. Informar permanentemente al empleado sobre las metas de la empresa y sus objetivos. De esta forma lograremos que se sienta parte de la misma, que esté más alineado y motivado en su trabajo.
5. Establecer desde un principio las reglas del juego en forma clara para evitar problemas. Horarios, vacaciones, sueldo, fechas de pago, colación, permisos especiales, uso del teléfono e Internet, etc.
6. Capacitar al nuevo funcionario. No sólo enseñarle la forma en que funciona el negocio, sino que además aprovechar las oportunidades a través de las cuales el estado descuenta un determinado monto de los impuestos que debe pagar la empresa, a cambio de que ella invierta en capacitación para su personal.
7. Siempre supervisar el trabajo que se delega. Delegar no significa olvidarse del asunto. Debemos fiscalizar y evaluar el trabajo realizado por el empleado constantemente, corregirlo cuando las cosas estén mal hechas y felicitarlo cuándo las hace bien.

Sin lugar a dudas, delegar significa esfuerzo e inversión, pero también tener más tiempo para concentrarse en buscar más y nuevos negocios. Optimizar nuestro trabajo como empresarios y hacer crecer nuestra empresa es el gran desafío cuando ya hemos dado este importante paso.

2.4.2 Apoyo en la solución de problemas del equipo

En la oficina la secretaria no tiene un cargo directivo pero se convierte en una coordinadora y articuladora, como se indicó anteriormente, y ello la convierte en un apoyo para la solución de problemas que se presentan en la organización. Esta es una premisa que no debe dejarse de lado.

De toda la compleja bibliografía existente respecto a la solución de problemas del equipo, a continuación se presentarán algunas que son aplicables directamente a la situación de la secretaria ejecutiva; pues en la mayoría de información recabada, va más en función de los cargos directivos y, muy en general, para miembros de los equipos; no hay en forma específica según su especialidad.

1. Escuche a las otras personas, para explorar y descubrir: ¿Qué es importante para ellos? ¿Qué les inquieta? ¿A qué dedican su tiempo y su dinero? ¿Por qué? ¿Cómo se enlazan y se interconectan sus valores con la pregunta ¿hacia dónde va? ¿Qué piensan sobre determinados temas? ¿Cuáles son sus sueños y expectativas para el futuro? Una de las preguntas favoritas del general Eisenhower era “¿Qué piensa usted?”. Cuando la gente siente que es tomada en cuenta, que su opinión es importante, la gente responde con su compromiso y alineamiento a los procesos de la organización.
2. **Realizar un seguimiento a la gestión de las personas, proveyendo retroalimentación a lo largo del proceso. Se requiere de un esfuerzo de realineación constante.** Una manera de asegurar volver al camino de lo que es importante es disponer de una retroalimentación constante de lo que está ocurriendo en el entorno y dentro de la organización. Esa retroalimentación nos la proporciona los sistemas tanto formales (información financiera, control de la gestión, la evolución del mercado, etc.) así como los sistemas informales de la organización y, fundamentalmente, el contacto con la gente, el apreciar el lado humano de la gestión.⁸⁰

⁸⁰ Arnoldo Arana. (2010) el líder y el alineamiento del equipo de trabajo. (En línea) Disponible en <http://www.articuloz.com/liderazgo-articulos/el-lider-y-el-alineamiento-del-equipo-de-trabajo-1713951.html> (Consulta 22 09 2010)

3. La forma directa de obtener soluciones acertadas a problemas inesperados es evitar los conflictos que se presentan en la conformación de grupos de trabajo y aprovechar la enorme experiencia acumulada en la solución de problemas anteriores en la organización.⁸¹
4. El apoyo mutuo dentro de un equipo es una parte importante de la creación de equipos. Cuando los miembros del equipo de verdad disfrutan de las buenas relaciones entre sí, en consecuencia, les resulta mucho más fácil prestarse mutuamente apoyo con los objetivos comunes que comparten. Este apoyo mutuo y la confianza de las personas en el equipo, a su vez, ayudan al equipo a funcionar con más entusiasmo y eficacia.⁸²
5. **Propiedad intelectual:** El tema de la **propiedad intelectual**, es un tema bastante espinoso que tiene al menos en el caso de la inteligencia colectiva dos perspectivas. La primera de ellas tiene que ver también con la confidencialidad. A la hora de exponer un problema para una futura propuesta de resolución la organización debe difundir ciertos datos sobre sus problemas y ser transparentes con todo tipo de información confidencial relacionado con el problema y que puedan ayudar a la resolución del problema. La segunda perspectiva tiene que ver con la propiedad de la solución aportada. ¿Quién es el dueño de dicha solución? Es necesario por tanto definir la propiedad intelectual de los resultados antes de empezar a trabajar utilizando la inteligencia colectiva. Se entiende como inteligencia colectiva como *la capacidad de las comunidades humanas de evolucionar hacia un orden de una*

⁸¹José Bernardo Parra Victorino Un modelo de meta planeación basado en memoria organizacional. Área de oportunidad (En línea). Disponible en <http://www.eumed.net/tesis/2009/jbpv/Definicion%20de%20equipos%20de%20trabajo%20para%20solucion%20de%20problemas.htm> (Consulta 22 09 2010)

⁸²Trabajo en Equipo 4. Equipo de Apoyo En línea. Disponible en http://www.articulosinformativos.com/Trabajo_en_Equipo-a862467.html

*complejidad y armonía mayor, por medio de mecanismos de innovación como de diferenciación e integración, competencia y colaboración.*⁸³

6. *Tener una comunicación efectiva hacia adentro y hacia afuera.* Un intercambio ágil de la información permite asegurar que se adoptarán oportunamente las decisiones correctas y no existirán dudas en los miembros del equipo respecto a qué deben hacer, cuándo, cómo y por qué. El incremento del rendimiento operativo concreto y la formación de una trama de lealtades internas que cumple la función de atraer y repeler espontáneamente. Esto significa: potenciar a quienes comparten los valores esenciales del equipo y expulsar a quienes los traicionan, produciendo así un control horizontal que transforma el trabajo de la supervisión en una tarea prácticamente de consultoría interna.⁸⁴

Es a partir de estas recomendaciones que la secretaria ejecutiva pudiera estar en capacidad de convertirse en un apoyo para la solución de problemas en el equipo de trabajo; lo recomendable en estos casos es que sea un trabajo de doble vía, es decir que la secretaria realice una autoevaluación de sus características personales como parte del equipo y, al mismo tiempo, canalice las recomendaciones mencionadas hacia el resto de sus compañeros parte del equipo.

Es importante anotar que la Secretaria Ejecutiva, en muchas ocasiones debe solucionar problemas, en otras ayudar a solucionar problemas y en otras delegar la resolución de problemas; para cada situación la profesional debe

⁸³La resolución de problemas utilizando la inteligencia colectiva (2009) (En línea). Disponible en <http://www.pasionporinnovar.com/2009/03/la-resolucion-de-problemas-utilizando-la-inteligencia-colectiva.html> (Consulta 22 09 2010)

⁸⁴Juan Carlos Valda (2010) Trabajo en equipo: La solución para los cuellos de botella. (En línea). Disponible en <http://jcvalda.wordpress.com/2010/09/05/trabajo-en-equipo-la-solucion-para-los-cuellos-de-botella/> (Consulta 22 09 2010)

realizar un análisis previo para conocer y decidir por la mejor opción en función de la gerencia y la organización.

2.5 Toma de decisiones

Para el caso de la Secretaria Ejecutiva, en el entorno laboral, la toma de decisiones deben analizarse desde dos aristas: lado personal y lado secretarial; esta situación se da por el rol que juega tanto como parte de un equipo como por el cumplimiento de sus obligaciones laborales.

En vista que la bibliografía localizada no hace mención específica a la toma de decisiones por parte de esta profesional, se continuará con la metodología de exponer criterios de diferentes autores, más como una orientación, que como una receta a ser cumplida al pie de la letra.

Para el caso de decisiones personales:

Para tomar mejores decisiones, lo principal es reconocer la influencia de las emociones propias. Luego, hay que reducir la dificultad emocional de la toma de decisiones, considerar los factores secuencialmente, y confrontar las reacciones emocionales de forma directa. Aunque en ocasiones la intuición puede dar buenos resultados, las personas que toman decisiones tienden a confiar en que una buena decisión resolverá indefinidamente el mismo problema.⁸⁵

Los valores como guía de la decisión plantean que debe ir primero son nuestros valores puesto que son lo verdaderamente importantes para encontrar la mejor decisión. Si empezamos con las alternativas es posible que dejemos lo más importante fuera del espacio mental, nuestros valores. Si no pensáramos primero

⁸⁵Toma de decisiones personales. (En línea). Disponible en <http://www.conocimientosweb.net/descargas/article1917.html> (Consulta 24 09 2010)

que es lo que queremos, seríamos presa fácil de las ventas; solamente debemos determinar, primero, si lo necesitamos y, después, si se ajusta a nuestras exigencias. Los valores son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta. Nos definen como individuos y son expresados mediante juicios de valor: Religiosos, Éticos, Prioridades, Compensación, Exigencia, Actitud hacia el riesgo.⁸⁶

La orientación como proceso sistemático continuo y organizado, contribuye a la formación de la secretaria, respondiendo a la demanda de asesoraría personal para el autoconocimiento y la toma de decisiones, necesarias para la configuración de un ser independiente, con capacidad para expandir todos los aspectos de su personalidad y experimentar el desarrollo intelectual, afectivo y social, que genera beneficios en lo personal, vocacional y profesional de forma tal que pueda identificar lo que le es adecuado para sentirse feliz, examinando sus intereses, valores, motivaciones, competencias, fortalezas y características personales.⁸⁷

Para el caso de decisiones secretariales:

Lo primero que se pregunta un eficiente hombre de decisiones es: ¿Es esta una situación genérica o una excepción? ¿Es algo común a muchos casos o un hecho aislado que ha de ser afrontado como tal? Lo genérico requiere una respuesta basada en una regla o principio. Lo excepcional sólo puede ser encarado como tal y según se presenta. En este caso se pueden señalar cuatro

⁸⁶Wilson Montenegro Velandia (2010) Modelos y operaciones en la teoría de decisiones. En línea. Disponible en <http://claseswmv.blogspot.com/> (Consulta 24 09 2010)

⁸⁷Doris Campos (2010) ¿Qué es orientación? (En línea). Disponible en <http://doriscamposorienta.blogspot.com/2010/09/que-es-orientacion.html>(Consulta 24 09 2010)

tipos de circunstancias. Lo verdaderamente genérico, respecto de lo cual el hecho individual es un mero síntoma.⁸⁸

El sentido común, que incluye la intuición, es la aptitud que permite actuar sobre la base del ingenio, la habilidad, la disposición de ejecutar algo con gracia y destreza, y sobre todo la capacidad de discernimiento. La experiencia, es el conocimiento adquirido en el tiempo, por el uso, por la práctica y la empatía lograda con la praxis. El conocimiento, es la profesionalidad, a inteligencia, el rigor académico, el manejo de información, el principio de autoridad que le asigna el conocimiento.

La secretaria debe convertirse en una buena controladora y supervisar la aplicación de la planificación, para poder tener una clara visión sobre las posibles correcciones de marcha, deberá ver las desviaciones que podrían suscitarse. Este control no debe ser un aspecto rígido, no, más bien debe tener como fin poder adaptar el rumbo en determinadas situaciones que se presenten, debe ser una acción que motive al recurso humano, que les transmita la necesidad de corregir para lograr ser mejores, ser más competentes. Este control debe ser extendido al corto y largo plazo de los objetivos y desarrollos de la organización, teniendo la aptitud para poder coordinarlos y determinar un correcto control de enlace entre ambos tiempos de la empresa.⁸⁹

Como es posible analizar, la situación de la Secretaria Ejecutiva en la toma decisiones no es un aspecto lineal, sino por el contrario altamente complejo y

⁸⁸Peter Drucker. El Ejecutivo Eficiente. **(En línea)**. Disponible en http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/3287241/El-ejecutivo-eficiente_-Capitulo-6_-por-Peter-Drucker.html (Consulta 24 09 2010)

⁸⁹Ibeto J.E. Piatelli Piraud. Algunas claves para el éxito en la toma de decisiones. **(En línea)**. Disponible en http://www.formaciononline.org/noticias/016_claves_exito_gerencia.htm (Consulta 24 09 2010)

que tiene que verse desde su lado personal como profesional, lo que le obliga a permanentemente estar en situaciones de auto aprendizaje técnico y humano.

En este escenario de la secretaria ejecutiva se hace, también, indispensable que sus actitudes y aptitudes sean compatibles con la de su jefe y demás compañeros de trabajo, caso contrario se corre el riesgo que las decisiones que ella tome, se las mire más como una orden que como el resultado de un proceso en equipo y ello le podría llevar a perder la credibilidad ante su entorno.

2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo

La importancia de la toma de decisiones en equipo está dada por las ventajas que ello implica, más aun en el caso de la secretaria ejecutiva, quien no tiene un puesto directivo, sino más bien administrativo, tal como se ha venido sosteniendo a lo largo de esta investigación.

La profesional que ejerza las funciones de secretaria ejecutiva está en la obligación de analizar las situaciones que se presentan frente a un problema por resolver y decidir por sí misma.

Actualmente se le concede cada vez una mayor importancia a la participación de todos los elementos que integran un grupo o equipo de trabajo, en la toma de decisiones, no porque se haya prescindido totalmente de la toma de decisiones hecha exclusivamente por el líder del grupo (gerente, jefe, supervisor, etc.) sino porque hay ocasiones en que se debe aprovechar el conocimiento y la experiencia de un mayor número de personas, para tomar mejores decisiones, además de que cuando la gente participa en la toma de las opciones, se siente más comprometida a lograr los resultados deseados,

convirtiéndose en un poderoso motivador para los trabajadores el que se les tome en cuenta en el momento de decidir.⁹⁰

Ventajas

1. Una mayor concentración de conocimientos, experiencias e información.
2. Una mayor variedad de puntos de vista.
3. Se facilita la aceptación de la solución final.
4. Se reducen los problemas de comunicación.

La toma de decisiones en las organizaciones modernas son realizadas en grupo o comités de trabajo, quedan individualizadas en el momento en que las mismas pasan a formar parte de las bien estructuradas o estándar. Estas decisiones individuales o grupales tienen cada una de ellas sus ventajas y desventajas, que influyen de manera determinante en el rol de la gerencia de nuestras organizaciones.⁹¹ En este caso las ventajas son:

1. Información y conocimiento más completos: Lógicamente un grupo logra recopilar más información, teniendo acceso a más fuentes informativas que un solo individuo, independiente de la educación y de la experiencia de este. Por lo tanto los grupos pueden ofrecer mayores aportes, tanto en la cantidad como en la diversidad para la Toma de decisiones.
2. Incrementar la aceptación de una solución o bien la variedad de puntos de vista: Muchas decisiones fracasan después de elegida una opinión, debido a que un sector de gente no la acepta como una solución posible, cada uno de sus integrantes tiene un punto de vista propio que difiere, en ocasiones, del de los demás, como resultado, la cantidad y tipos de opciones son mayores que los del individuo que trabaja solo. La

⁹⁰ Toma de decisiones en grupo. 2004 (En línea). Disponible en <http://elergonomista.com/comunicaciongrupo.html> (Consulta 24 09 2010)

⁹¹ Universidad Católica de Maule. *Importancia de la toma de decisiones en grupo.* (En línea). Disponible en http://www.eici.ucm.cl/Academicos/ygomez/descargas/Ftsocial/Importancia_toma_decisiones_grupo.doc (Consulta 24 09 2010)

participación en grupo facilita una amplia discusión y una aceptación más participativa, es posible que haya divergencias en los acuerdos, pero se plantea y permite el intercambio de opiniones para cuando ya sea aceptada, sea un compromiso de todo un conjunto.

3. Es difícil que los asistentes al grupo de discusión ataquen o dificulten una decisión que ellos ayudaron a desarrollar. Las decisiones grupales incrementan la aceptación de la solución final y facilitan su instrumentación.
4. Incrementan la Legitimidad: Los métodos democráticos son aceptados por todos los componentes de la sociedad. Cuando el proceso es grupal, intervienen todos los aditamentos de los ideales democráticos. Si el tomador de decisiones no consulta a otros antes de tomar una de ellas, el hecho del poder que tiene no le exime de quedar como una persona autoritaria y arbitraria.
5. Las decisiones grupales no tienen la varita mágica de la perfección, pero sin lugar a dudas son las menos peligrosas y por lo tanto las que tienen un menor nivel de error.
6. Reducción de los problemas de comunicación: Puesto que el grupo participa en la toma de decisión, todos sus integrantes están conscientes de la situación, por lo general la puesta en marcha de la solución se realiza sin tropiezos. Las preguntas, las objeciones y los obstáculos a los que normalmente se enfrenta la implantación de una decisión, con frecuencia desaparecen, cuando esta última es resultado de la participación del grupo.

2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones

La toma de decisiones tienen un sinnúmero de barreras, tantas como cada miembro del equipo pueda imponerse y evidenciar; también éstas pueden mostrarse desde el punto de vista de la persona que se enfrente a esta situación normal.

Por ello, a continuación se transcribirá el artículo publicado por mujeresdeempresa.com titulado "Siete causas por las que fallan los equipos de trabajo".⁹²

1.- Necesidades disperejas: un equipo falla en cumplir sus objetivos cuando existen personas con agendas privadas que persiguen objetivos antagónicos. Entonces, la solución es, lograr que las agendas ocultas salgan a la luz preguntando a la gente lo que quiere (en forma personal) del equipo. El líder del equipo debe asegurarse que los objetivos del "team" no estén colisionando con objetivos personales de sus integrantes.

2.- Metas confusas, objetivos atropellados: el síntoma: un equipo que tiene que trabajar, pero no sabe muy bien qué se espera del mismo. La solución es clarificar el motivo por el cual existe el equipo, definir su objetivo y los resultados que se esperan de él. Constituir un equipo (o crear una "comisión") para resolver cualquier problema no es una solución en sí misma, sin metas y objetivos los equipos no sirven de nada. Nota: Dicen que el camello es un caballo hecho por una comisión a la que no se le habían definido los objetivos.

3.- Roles poco claros: vinculado al anterior, pero a un nivel individual. El equipo puede tener un objetivo, pero no se han definido los roles de los

⁹²Siete causas por las que fallan los equipos de trabajo. 2002. (En línea). Disponible en http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/relaciones020501.shtml(Consulta 24 09 2010)

miembros que lo integran. Clarificar los roles individuales es tan importante como poseer un objetivo común claro.

4.- Conflictos de personalidad: Síntoma, los miembros del equipo no se llevan bien. La solución es averiguar qué esperan los miembros unos de otros, qué prefieren, en qué difieren. El líder tendrá que decidir si puede aprovechar las diferencias en beneficio común o si sustituye a los miembros conflictivos.

5.- Visión borrosa: aquí la falla es a nivel del líder. Carece de las aptitudes para generar el impulso común necesario para producir los resultados. La solución: Trabajar el problema grupalmente o reemplazar el líder.

6.- Cultura anti equipos: aquí la falla no es del equipo sino del entorno. En muchas empresas o instituciones (generalmente en el sector público), la organización no está preparada para un trabajo cooperativo e intersectorial. Solución: No use equipos!! (Y evita maltratar a la gente obligándola a integrar una modalidad de trabajo que la organización no respeta ni valora)

7.- Feedback e información insuficientes: esta es una falla mixta. El trabajo del equipo no está siendo evaluado y/o el equipo no recibe del resto de la organización la información que requiere para su tarea. El responsable de la organización debe formular mecanismos de control para el equipo y/o el líder del equipo debe conseguir el apoyo del responsable de la organización, para obtener la información y el apoyo necesarios en su tarea.

Los equipos representan una de las modalidades más formidables de trabajo que existen. Establecerlos adecuadamente, integrarlos con la gente idónea, fijarles un liderazgo efectivo y sustentar su labor, producen por lo general resultados excepcionales.

Hasta aquí el artículo de mujeresdeempresa.com y a lo cual se hace necesario incluir que al no tener la secretaria ejecutiva un mando directivo, existe una alta probabilidad que los miembros del equipo no acepten con facilidad sus

directrices u opiniones, lo cual afectaría los niveles de coordinación y de cumplimiento de los objetivos gerenciales e institucionales.

Por experiencia propia he podido concluir que cuando una secretaria ejecutiva trata con personal técnico para conformar un equipo con el fin de solucionar un problema, se generan inconvenientes y colocan a la secretaria en una situación incómoda al no tratarla como parte del equipo.

2.5.2 Resultados obtenidos por la toma de decisiones

Al mencionar la palabra resultados a lo que se hace alusión es a un proceso de evaluación para conocer lo ocurrido con la toma de decisiones, sin embargo existen situaciones que merecen reflexiones sobre los resultados y los proceso sobre la toma de decisiones.

Durante el proceso de investigación descrito en este Capítulo se ha mencionado una serie de alternativas a seguir para que la secretaria ejecutiva pueda tomar decisiones, partiendo que al hacerlo es para solucionar un problema y ese sería el resultado más óptimo; en ocasiones la situaciones externas no permiten que los resultados estén a la altura de las expectativas generadas.

Con base en esta explicación preliminar, durante la construcción del contenido del tema en mención se localizó un artículo bastante explicativo sobre los resultados obtenidos luego de tomar una decisión y el proceso previo. El artículo se titula “Buenas decisiones, malos resultados”⁹³

Es extraño que en la vida, sea en lo personal como en la profesional, a las personas se nos juzgue casi siempre por la calidad de nuestros resultados, más no por la calidad de nuestras decisiones.

⁹³Buenas decisiones, malos resultados. (En línea). Disponible en <http://chitoymemo.com/buenas-decisiones-malos-resultados.html>(Consulta 24 09 2010)

Poniendo un simple ejemplo, si usted sabe que la probabilidad de ganar una lotería es de 70%, por lo tanto de no ganarla es de 30%, ¿la jugaría? Le aseguro que la respuesta más común sería: "SI". Y esto, como usted puede verlo, sería la mejor decisión frente a la opción mostrada.

Sin embargo, ¿qué pasaría si no gana la lotería? ¿tomó usted una buena decisión?, entonces, ¿porqué no ganó? *Eso es porque tenemos que desprendernos de una vez del paradigma que los resultados de los eventos no están ligados necesariamente a las decisiones que tomamos día a día.*

En efecto es un paradigma el querer juzgar siempre las acciones de las personas por los resultados que provocan, y no por las buenas decisiones que toman. Pongámonos en el caso contrario, si usted toma una mala decisión y por una coyuntura externa, el resultado es positivo, ¿merece que lo premien o reconozcan? Este caso quizás es común en el ámbito político, ser reconocido sin haber tomado buenas decisiones.

Vea como paradigmas como este puede sesgar de algún modo las evaluaciones que podemos hacer sobre las personas o situaciones que enfrentamos. *Puede entonces haber buenas decisiones y malos resultados, así como también malas decisiones con buenos resultados.*

Lo que hace una buena decisión es maximizar la probabilidad de obtener un buen resultado, pero definitivamente no lo asegura. De hecho, si el mundo fuera plano y sencillo, tal vez podríamos esperar una seguridad en el resultado, pero recuerde que el entorno es incierto, cambiante, alterado por un sin número de variables en diferentes momentos y lugares.

Los líderes conocen la diferencia entre una buena decisión y un buen resultado. *Al margen del efecto, el líder siempre se asegura de generar una buena causa, de tomar una buena decisión.* En general el liderazgo se basa en esto, el buscar maximizar las opciones de obtener siempre buenos resultados, es decir, encontrar siempre las mejores decisiones.

Entonces, la secretaria debe concentrarse siempre en maximizar sus oportunidades de éxito, ya que de eso se trata. No buscar buenos resultados, sino buscar tomar buenas decisiones, luego lo otro llegará por sí solo. El camino del éxito no puede estar trazado por buenos resultados, porque sería como ir de adelante hacia atrás, no podemos ver el futuro ni asegurar que el mundo no cambiará; sin embargo, le aseguro que este camino si está lleno de buenas decisiones.

Hasta aquí el artículo sobre los resultados de las decisiones, que al parecer es más una experiencia de vida que bien es aplicable a las diferentes situaciones por las que tiene que atravesar la Secretaria ejecutiva durante el cumplimiento de sus actividades diarias.

Y como un corolario a este tema es conveniente decir que si los resultados no son los esperados, la secretaria ejecutiva puede optar por tomarse un poco más de tiempo, o aceptar que definitivamente la decisión tomada no fue la acertada, e iniciar nuevamente el proceso de la toma de decisiones.

Capítulo III

3.- Análisis de resultados

3.1. Reseña histórica de la Dirección Provincial de Educación de Manabí

Los antecedentes del Ministerio de Educación y Cultura se remontan a la época de formación de la República. Cuando se constituye el Ecuador en 1830, la entidad estatal encargada de la organización del sistema educativo era la Dirección General de Estudios, institución de origen bolivariano que se adaptó a las necesidades del nuevo Estado-Nación. También de aquella época data la primera ley orgánica de Instrucción Republicana.

Hay que esperar al advenimiento del gobierno del presidente Vicente Rocafuerte (1835-1839) para que se desarrollen las primeras políticas educativas propiamente republicanas. En 1836, a través de dos decretos de crucial importancia, crea la Dirección General de Instrucción e Inspección de Estudios para cada provincia y el Decreto reglamentario de Instrucción Pública. Excluyendo a los estudiantes universitarios que no pasaban de ochenta, en esos momentos el país contaba con 8 colegios (uno femenino) y 290 escuelas (30 femeninas), que en conjunto abarcaban una población estudiantil de poco más de 13.000 estudiantes.

En la década de 1960 el Ministerio de Educación inicia un proceso de modernización institucional con la creación del departamento de Planeamiento Integral de la Educación. Entre los años sesenta y ochenta, el Ministerio se amplía y consolida su rectoría con la creación de las 21 Direcciones nacionales que tiene en la actualidad.

Desde el 2008, en que entra en vigencia la Constitución de Montecristi, el Ministerio de Educación ha implementado importantes reformas internas y legales para cumplir lo establecido en los Artículos 26, 27, 28, 29 de la mencionada Carta Magna.

Consecuentemente, la Dirección Provincial de Educación de Manabí, tiene como función específica la aplicación de las políticas nacionales en el territorio provincial.

Por tanto la Dirección Provincial de Educación de Manabí es una institución gubernamental que se rigen por el derecho público y las disposiciones legales que para el efecto están dictadas.

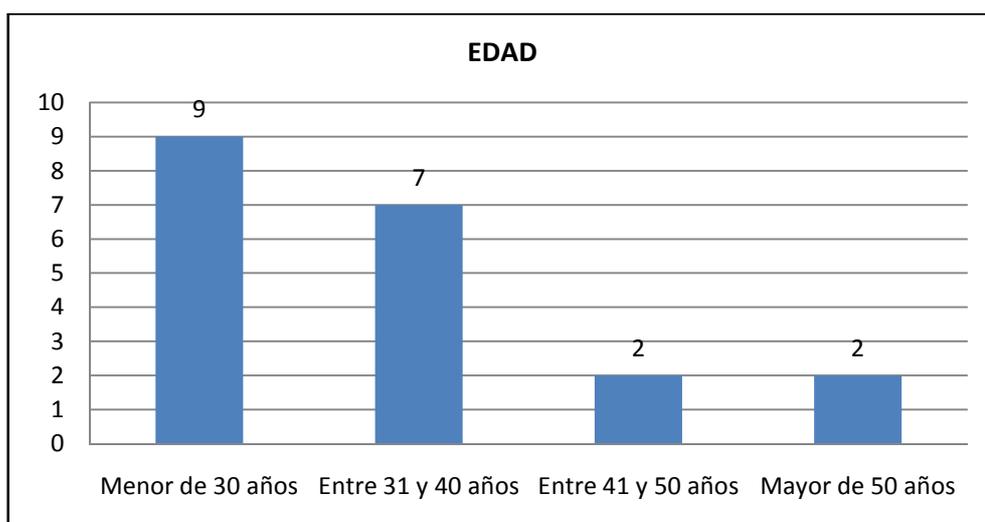
3.2. Análisis de resultados de formulario de encuestas No.1

Pregunta No. 1: Edad de la encuestada

Cuadro No.1

DENOMINACIÓN	F	%
Menor de 30 años	9	45,00
Entre 31 y 40 años	7	35,00
Entre 41 y 50 años	2	10,00
Mayor de 50 años	2	10,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 1



Elaboración: la autora. Fuente: encuestas aplicadas a secretarias

ANÁLISIS

En el presente gráfico se puede determinar que el rango de edad más alto está comprendido en las encuestadas menores de 30 años, con 9 respuestas; siguiendo aquellas que están entre los 31 y 40 años de edad con 7 respuestas. Los valores menores corresponden a aquellas que son mayores de 50 años y entre 41 y 50, cada uno con 2 respuestas.

Comparativamente tenemos dos grupos de encuestadas, las adultas: comprendidas entre los 40 años; y las menores de 30 años, las cuales, se prevé que son mayores de 20 años, por cuanto es una institución pública que tiene exigencias legales en cuanto a los sistema de contratación. El otro grupo, que es una minoría, corresponde a las encuestadas comprendidas entre los 41 años y mayores de 50 años.

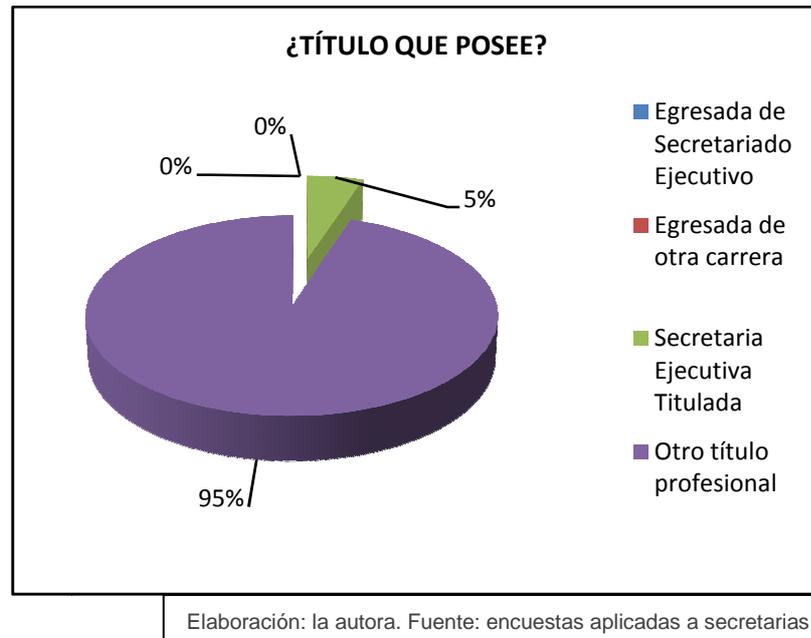
Estas muestras permiten inducir la oportunidad existente para trabajar con programas de capacitación y de inducción al auto preparación.

Pregunta No 2: ¿Qué título posee?

Cuadro No.2

DENOMINACIÓN	F	%
Egresada de Secretariado Ejecutivo	0	0,00
Egresada de otra carrera	0	0,00
Secretaria Ejecutiva Titulada	1	5,00
Otro título profesional	19	95,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 2



ANÁLISIS

A pesar, que la encuesta se impartió en los puestos de trabajo estipulados como secretarías de las diferentes dependencias de la Dirección Provincial de Educación de Manabí. El 95% de las encuestadas contestó que poseen, otros títulos profesionales.

Con un porcentaje del 5% está el grupo que corresponde a personas que poseen el título de Secretaria Ejecutiva Titulada; en la institución no existe personal administrativo egresado de la carrera de Secretariado Ejecutivo.

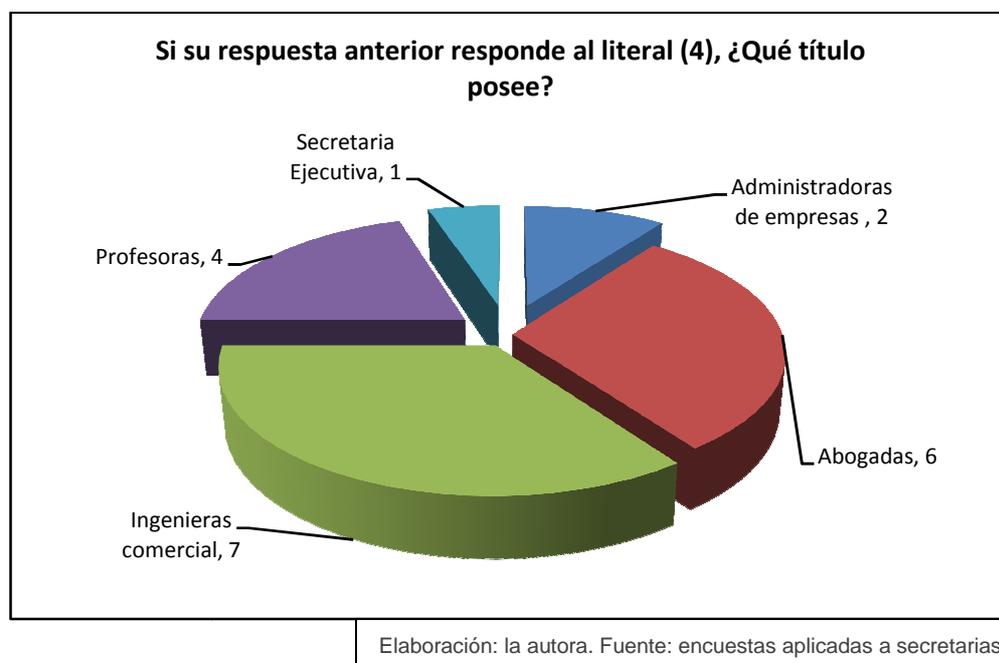
Los porcentajes presentados inducen a pensar que para lograr el cumplimiento del objetivo de esta investigación se tendrán que poner mayor énfasis en aquellos temas que están relacionados directamente con la profesión de Secretariado Ejecutivo.

Pregunta No. 3: Si su respuesta anterior responde al literal (4), ¿Qué título posee?

Cuadro No.3

DENOMINACIÓN	F	%
Administradoras de empresas	2	10,00
Abogadas	6	30,00
Ingenieras comercial	7	35,00
Profesoras	4	20,00
Secretaria Ejecutiva	1	5,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 3



ANÁLISIS

Con base en las respuestas entregadas por las encuestadas se determinó que, 7 son ingenieras comerciales, 6 abogadas, 5 profesoras, 2 administradoras de empresas y una secretaria ejecutiva.

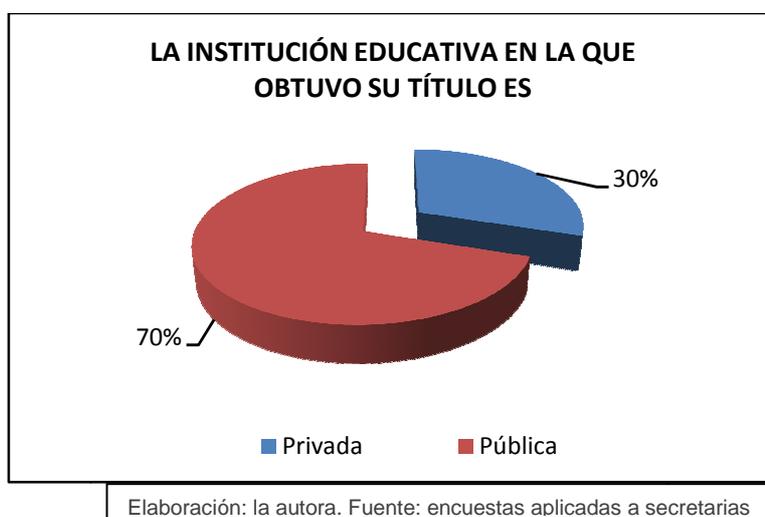
Para este análisis no se consideró porcentajes, en vista que lo importante es usar la información numérica para proyectar las características pedagógicas y metodológicas del objeto de esta investigación.

Pregunta No. 4: La institución educativa en la que obtuvo su título es:

Cuadro No.4

DENOMINACIÓN	F	%
Privada	6	30,00
Pública	14	70,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 4



ANÁLISIS

El 70% de las encuestadas respondió que obtuvieron su título profesional en una institución educativa superior, de carácter pública; mientras que el 30% aseguró que lo obtuvo en una institución educativa privada.

Esta diferencia porcentual de orígenes de títulos no genera inconvenientes para el cumplimiento del objetivo de la tesis, pues lo importante es que las encuestadas tengan un cierto nivel de capacidades para la auto preparación.

Pregunta No. 5: Tiempo de experiencia como secretaria ejecutiva:

Cuadro No.5

DENOMINACIÓN	F	%
Menos de 5 años	2	10,00
Entre 6 a 15 años	15	75,00
Entre 16 a 25 años	3	15,00
Más de 25 años	0	0,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 5



El 75% de las encuestadas respondió que tiene una experiencia como secretaria ejecutiva entre 6 y 15 años; mientras que el 15% aseguró que tiene una experiencia entre 16 a 25 años.

El 10% de las encuestadas respondió que tiene una experiencia menor a 5 años; en la institución no existe personal que cumple funciones de secretaria que haya cumplido más de 25 años de servicio.

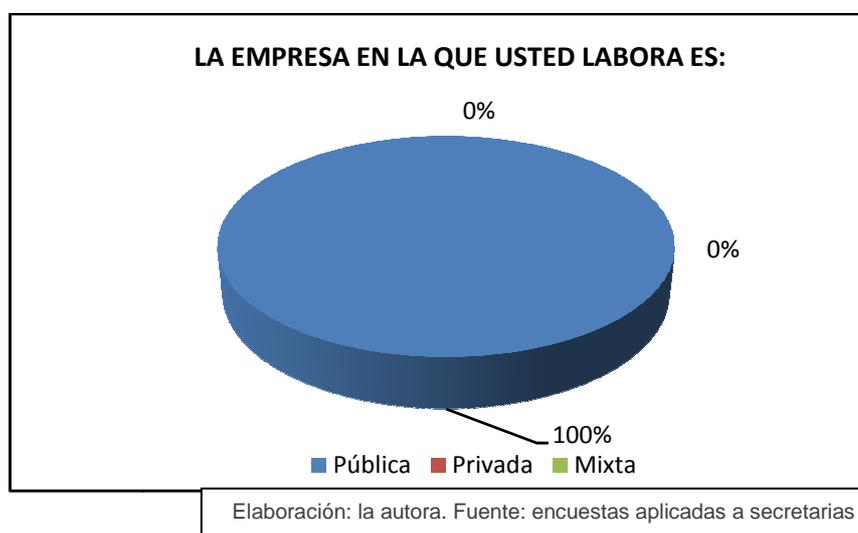
Es importante conocer que una mayoría de respuestas correspondiente a la experiencia de entre 6 a 15 años, implica que de alguna manera están inmersas en los nuevos procesos administrativos y operativos, a lo que se suma, en este sentido, el 10% de las encuestadas que tiene menos de 5 años de experiencia; ésta es una gran fortaleza para el cumplimiento del objetivo de ésta investigación.

Pregunta No. 6: La empresa en la que usted labora es:

Cuadro No.6

DENOMINACIÓN	F	%
Pública	20	100,00
Privada	0	0,00
Mixta	0	0,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 6



ANÁLISIS

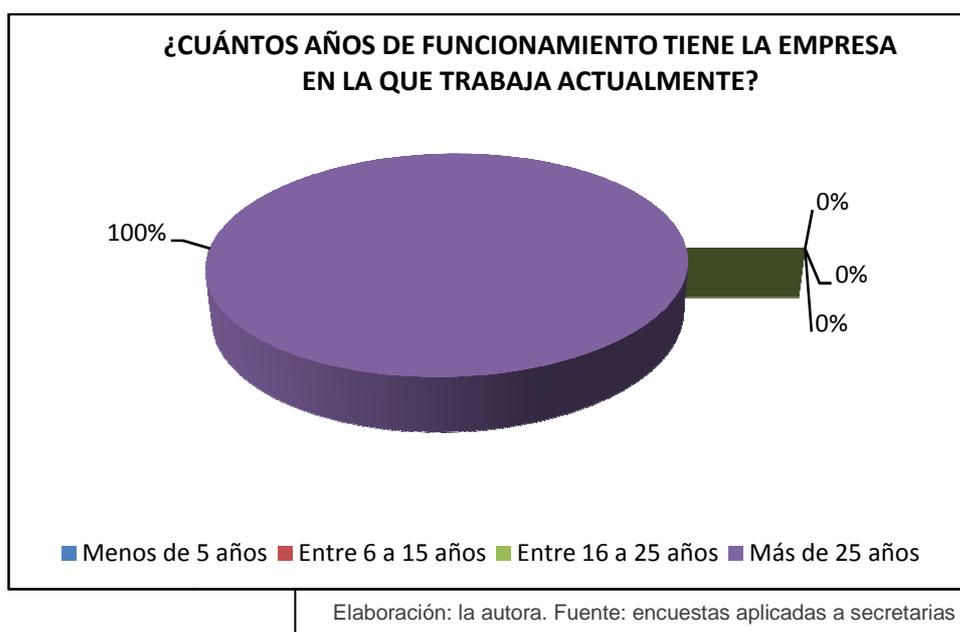
El 100% de las encuestadas respondió que labora en una empresa pública, que en este caso es la Dirección Provincial de Educación de Manabí, por tanto para cumplir el objetivo de esta investigación deberá tomarse en cuenta los procedimientos propios de la gestión pública.

Pregunta No. 7: ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa en la que trabaja actualmente?

Cuadro No.7

DENOMINACIÓN	F	%
Menos de 5 años	0	0,00
Entre 6 a 15 años	0	0,00
Entre 16 a 25 años	0	0,00
Más de 25 años	20	100,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 7



ANÁLISIS

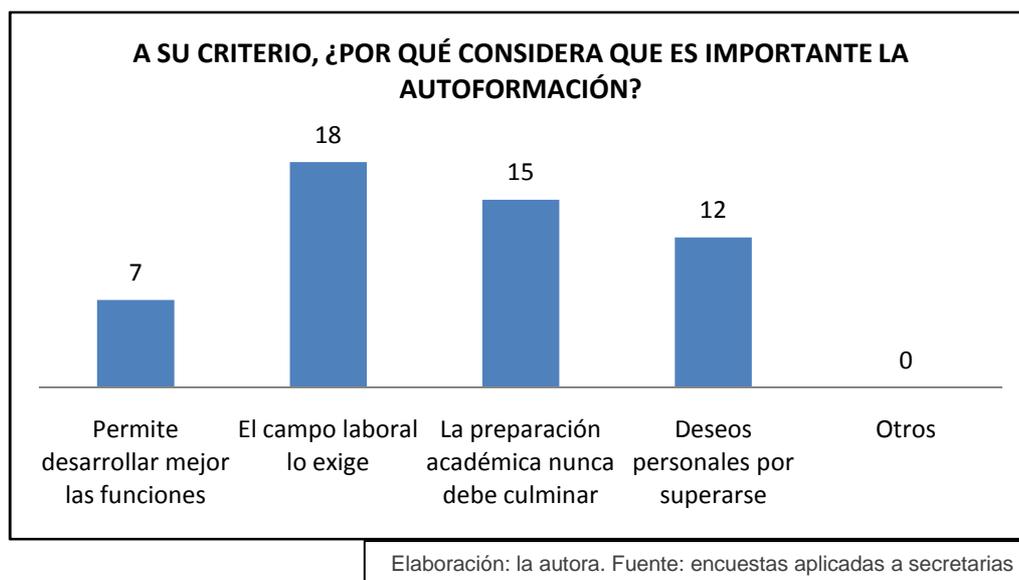
Como se puede evidenciar en el Gráfico No. 7 el 100% de las encuestadas respondió, que la Dirección Provincial de Educación de Manabí tiene más de 25 años de funcionamiento.

Pregunta No. 8: A su criterio, ¿Por qué considera que es importante la autoformación?

Cuadro No.8

DENOMINACIÓN	F	%
Permite desarrollar mejor las funciones	7	13,46
El campo laboral lo exige	18	34,62
La preparación académica nunca debe culminar	15	28,85
Deseos personales por superarse	12	23,08
Otros	0	0,00
TOTAL	52	100

Gráfico No. 8



ANÁLISIS

A la pregunta de opción múltiple ¿Por qué es importante la autoformación?

Las encuestadas dieron a: “El campo laboral lo exige”,18 respuestas; a “La preparación académica nunca debe culminar”, 15 respuestas, mientras que, “Deseos personales por superarse” fue objeto de 12 respuestas. Y por ultimo: “Permite desarrollar mejor las funciones” con 7; y “Otros” con cero respuesta.

El significativo porcentaje de respuestas están en indican que las exigencias laborales son la principal razón de la autoformación y seguida por la preparación académica, además muestra la importancia que las encuestadas le dan a cumplir con las regulaciones de sus trabajos como estrategia para mantenerlos. La segunda respuesta, es la tendencia a saber que la preparación académica, permite mejoras laborales.

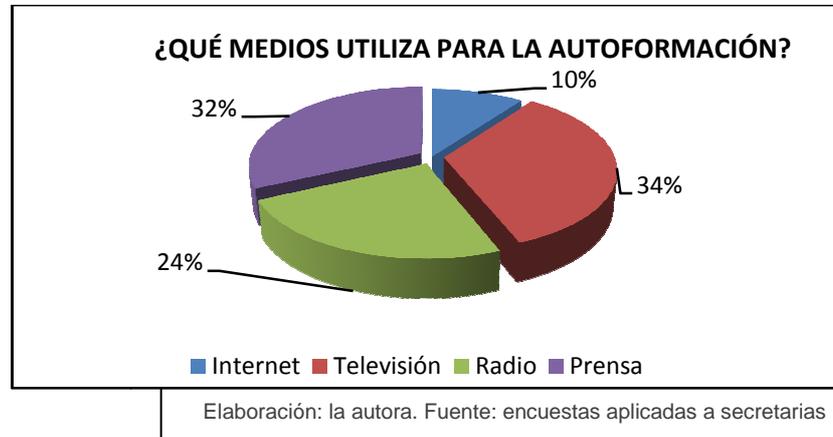
Otra orientación es la respuesta, “Permite desarrollar mejor las funciones”; pues denota que mejorar el rendimiento laboral, no es una prioridad tal como podría asumirse en cuanto a la responsabilidad laboral.

Pregunta No. 9: ¿Qué medios utiliza para la autoformación?

Cuadro No.9

DENOMINACIÓN	F	%
Internet	5	10,00
Televisión	17	34,00
Radio	12	24,00
Prensa	16	32,00
TOTAL	50	100

Grafico No. 9



ANÁLISIS

El 34% de las encuestadas asegura que el medio utilizado para la autoformación es la televisión, y el 32% asegura que usa la prensa con los mismos fines; por su parte el 24% indica que, para la autoformación, usa la radio; y con un 10% la Internet,.

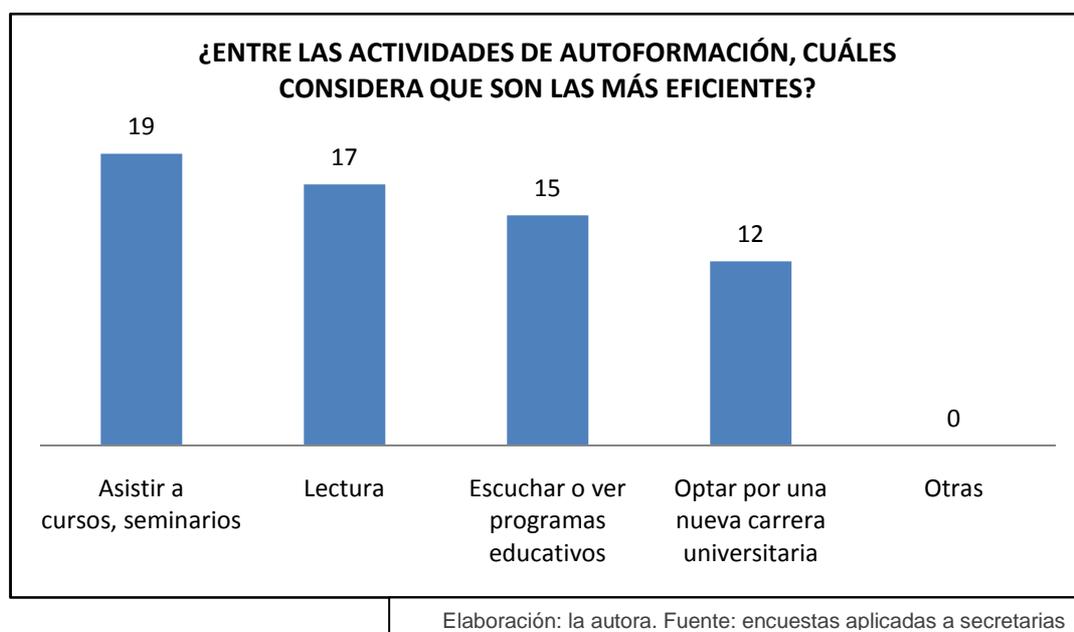
Estas respuestas son una guía para estructurar la propuesta motivo de esta investigación, pues deberá enfocarse en los medios más usados para consumir información de autoformación; en cuanto al medio más económico para difusión de datos que es la Internet, tiene el menor número de usuarias.

Pregunta No. 10: ¿Entre las actividades de autoformación, cuáles considera que son las más eficientes?

Cuadro No.10

DENOMINACIÓN	F	%
Asistir a cursos, seminarios	19	30,16
Lectura	17	26,98
Escuchar o ver programas educativos	15	23,81
Optar por una nueva carrera universitaria	12	19,05
Otras	0	0,00
TOTAL	63	100,00

Gráfico No. 10



ANÁLISIS

La pregunta al ser de opción múltiple tuvo la siguiente cantidad de respuestas: para “Asistir a cursos y seminarios”, 19; para “Lectura”, 17; para “Escuchar o ver programas educativos” 15; y, para “Optar por una nueva carrera universitaria”, 12; mientras que, otras, no recibió ninguna respuesta.

Las respuestas a éstas preguntas, también son orientativas; pues es posible determinar que podría implementarse cursos o seminarios para generar nuevos conocimientos, o actualizarlos; además, distribuir una serie de documentos informativos, que les puedan servir, a las encuestadas; para actualizar los conocimientos que poseen sobre secretariado ejecutivo.

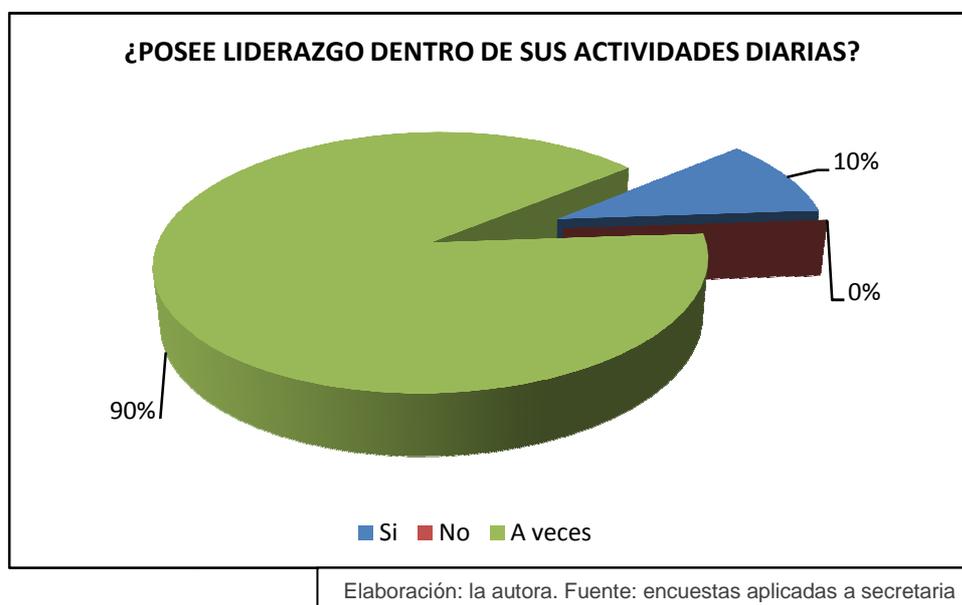
Puede interpretarse, también, como que las encuestadas recurren a los métodos tradicionales para la auto formación.

Pregunta No. 11: ¿Posee liderazgo dentro de sus actividades diarias?

Cuadro No.11

DENOMINACIÓN	F	%
Si	2	10,00
No	0	0,00
A veces	18	90,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 11



ANÁLISIS

En lo referente a esta interrogante ¿Posee liderazgo dentro de la sus actividades diarias?

El 90% de las encuestadas aseguraron que: “A veces”; mientras que, el 10% contestó que Sí.

Estos porcentajes muestran que para el caso de la autoformación y la actualización de conocimientos sobre Secretariado Ejecutivo, es posible que cada encuestada, asuma una parte del liderazgo, para actuar a favor de sus compañeras; de tal manera que puedan darse sistema de apoyo y ayuda.

Lo importante de éste caso, es que el 0% corresponde a la respuesta, No; pues significa, que sí hay niveles importantes de liderazgo, como para implementar algún sistema de autoformación.

12.- Si su respuesta anterior es positiva, ¿Con qué líder reconocido a nivel mundial se identifica y por qué?

A continuación se transcriben las respuestas de las encuestadas:

La Madre Teresa de Calcuta fue mencionada por 4 ocasiones con los siguientes argumentos:

- a. Un ser humano que supo cuidar a otros seres humanos con dedicación,
- b. Apoyó las causas justas con paz, humildad y perseverancia,
- c. Trabajó con verdadera vocación de servicio social más que personal
- d. Supo ser un ejemplo mundial.

El Papa Juan pablo II fue nombrado por dos ocasiones con los siguientes argumentos:

- a. Me enseñó a aceptar de mejor manera a las demás personas por más diferentes que sean.
- b. Demostró que con humildad se puede perdonar a quienes nos ofenden.

Jesús fue nombrado en dos ocasiones:

- a. Fue un líder en todo sentido por sus enseñanzas y su amor al prójimo.
- b. Nos orientó hacia una vida de amor y esperanza

Pelé, porque logró demostrar que el deporte bien llevado saca de la pobreza y es un ejemplo para la juventud.

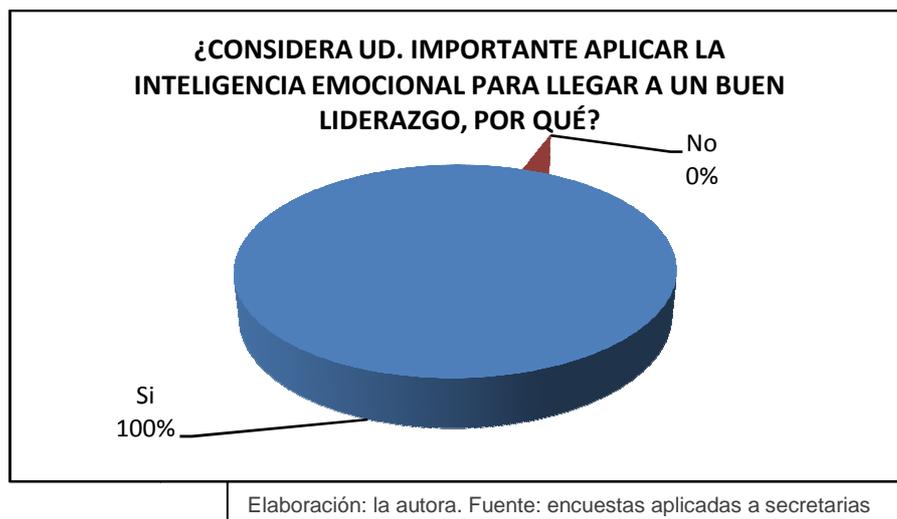
- a) Más importantes son líderes nacionales, como el caso del Presidente Rafael Correa.
- b) Siempre he admirado a la ex presidenta chilena Michel Bachellet.
- c) Eloy Alfaro fue un líder latinoamericano que tiene más valor para el Ecuador y la educación.

d) **Pregunta No. 13:** ¿Considera Ud. Importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo y por qué?

Cuadro No.13

DENOMINACIÓN	F	%
Si	20	100,00
No	0	0,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 13



ANÁLISIS

El 100% de las encuestadas respondió que Sí es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo; a continuación, se encuentra la sistematización de las razones que dieron:

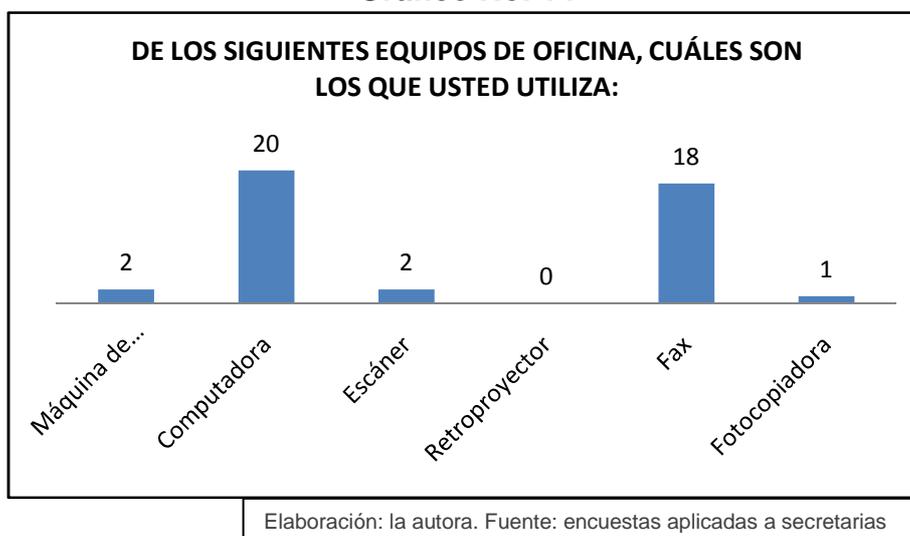
1. Permite entender la situación personal de los compañeros.
2. Es mejor actuar de buena fe y no dejarse llevar por prejuicios.
3. Las personas actuamos mejor cuando se nos pide las cosas de buena manera.

4. Tener inteligencia emocional es actuar con educación y consideración hacia otras personas.
5. Evita las groserías.
6. Se logra que no hayan malos entendidos.
7. El líder debe actuar con habilidades para evitar problemas en el grupo.
8. Para sacar lo mejor de sus compañeros de trabajo y hacerlo más eficiente.

Pregunta No. 14: De los siguientes equipos de oficina, cuáles son los que usted utiliza: **Cuadro No.14**

DENOMINACIÓN	F	%
Máquina de escribir	2	4,65
Computadora	20	46,51
Escáner	2	4,65
Retroproyector	0	0,00
Fax	18	41,86
Fotocopiadora	1	2,33
TOTAL	43	100,00

Gráfico No. 14



ANÁLISIS

Es una pregunta de respuestas múltiples; a continuación, los resultados se detallan en forma descendente: 20 respuestas recibió la correspondiente a “Computadora”; 18 respondieron a “Fax”; “Máquina de escribir” y “Escáner” con dos respuesta cada una; y “Fotocopiadora” y “retroproyector”, con cero respuesta.

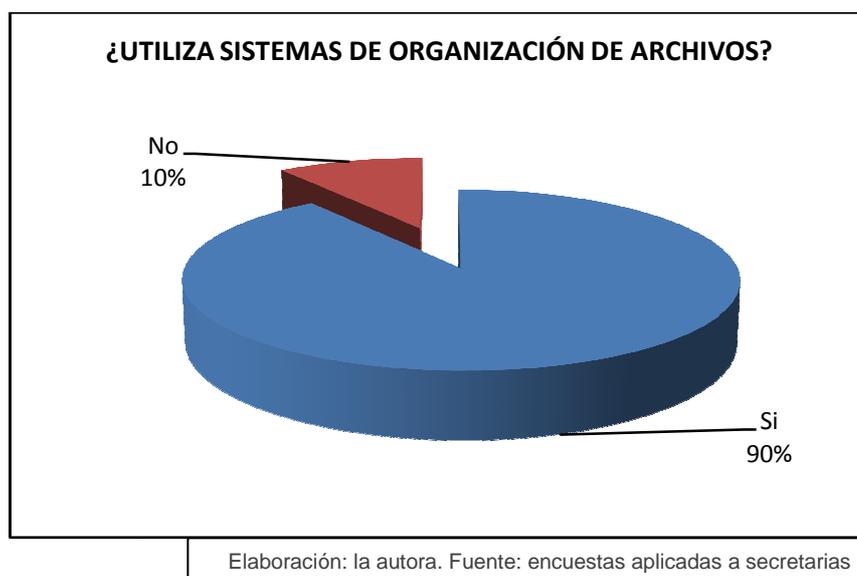
La cantidad de respuestas indica que dos, son los equipos que más se usan: computadora y fax, lo que implica que es necesario fortalecer y actualizar los conocimientos, en cuanto, al uso de éstos equipos, sin descuidar los otros equipos que obtuvieron respuestas.

Pregunta No. 15: ¿Utiliza sistemas de organización de archivos?

Cuadro No.15

DENOMINACIÓN	F	%
Si	18	90,00
No	2	10,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 15



ANÁLISIS

De las encuestadas, el 90% respondió que Sí utilizan un sistema de archivos, mientras que el 10% indicó que No.

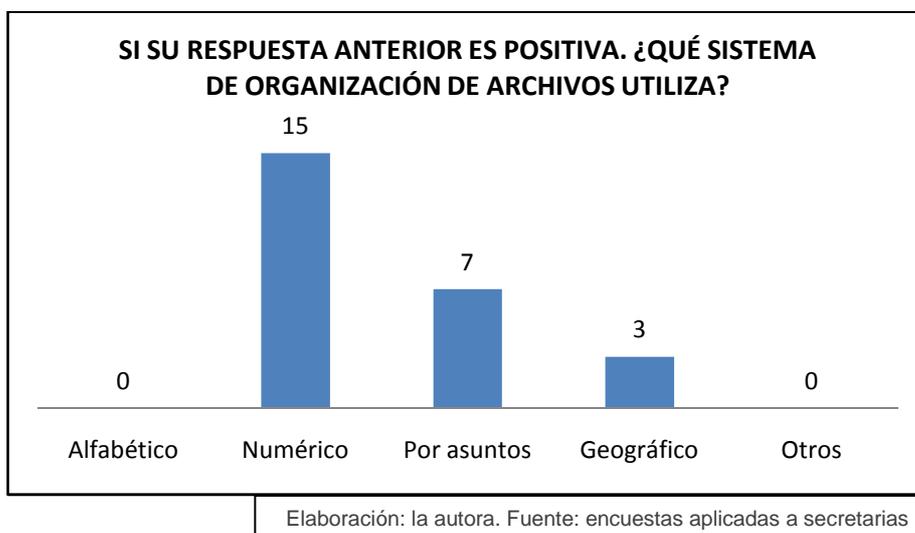
El alto porcentaje de respuestas, correspondientes a que las encuestadas, sí utilizan sistemas de archivo, implica la necesidad de implementar o difundir procesos de mejora, en ésta función; mientras que, el 10%, el cual indica, que no los utiliza, puede servir para generar propuestas para que empiecen a utilizarlos, si el caso lo amerita.

Pregunta No. 16: Si su respuesta anterior es positiva. ¿Qué sistema de organización de archivos utiliza? ¿Por qué?

Cuadro No.16

DENOMINACIÓN	F	%
Alfabético	0	0,00
Numérico	15	60,00
Por asuntos	7	28,00
Geográfico	3	12,00
Otros	0	0,00
TOTAL	25	100,00

Gráfico No. 16



ANÁLISIS

Del total de encuestadas se obtuvieron 25 respuestas, correspondientes al 90% de las encuestadas, en forma descendente, respondieron quince a, "Numérico"; siete a, "Por asuntos" y "Geográficos" con tres respuestas; mientras que "Alfabético" y "Otros" no obtuvieron ninguna respuesta.

En cuanto a las respuestas de las razones, a continuación, la sistematización de lo que indicaron las encuestadas:

1. Uso de un sistema numérico, porque los trámites en la institución ingresan con un indicativo, de tal manera que es más fácil darle seguimiento.
2. El sistema geográfico, porque se reciben documentos e informes de otros cantones de la provincia.
3. Archivo de forma geográfica, porque las escuelas están distribuidas en otras poblaciones y es más fácil localizar así los documentos.
4. Geográfico y numérico, porque cada informe proviene de un cantón específico y con un número consecutivo.
5. Uso de un sistema numérico y por asuntos, pues se tramitan solicitudes internas y externas, informes, planes y resúmenes presupuestarios.
6. Deben archivarse documentos de la ejecución presupuestaria y de requerimientos financieros de escuelas y colegios, para ser asignados a partidas presupuestarias específicas.
7. Archivo de oficios recibidos y oficios enviados, también correspondencia interna como es el caso de memorandos, formularios o actas administrativas.
8. Archivo por documentos enviados o recibidos, de acuerdo con las dependencias internas de la institución o de la oficina matriz en Quito o de la subsecretaría de la ciudad de Guayaquil.
9. Cada documento se archiva en carpetas de cada uno de los trabajadores, funcionarios y profesores que están en el rol de la Dirección Provincial de Educación de Manabí.

10. De acuerdo con la característica de cada institución educativa, sea colegio o escuela, esté localizada en la zona urbana o zona rural; sea fiscal, privada o municipal.

Pregunta No. 17: ¿Cómo aplica la organización y control para un mejor manejo de recursos y el tiempo?

A continuación se presenta la sistematización de las respuestas de las encuestadas:

Referentes al tiempo:

1. Uso de una agenda en la que se anotan las actividades, hora prevista y tiempo previsto de la actividad.
2. Disponible una hoja de ruta de los tiempos estimados de movilización entre las oficinas de la Dirección de Educación en la ciudad de Portoviejo, y los diferentes sitios en que se encuentran las escuelas, tanto en la zona rural, como en zonas urbanas.
3. Tomar en cuenta las disposiciones legales, para responder comunicados remitidos a la Dirección Provincial de Educación de Manabí.
4. Elaboración y actualización de una agenda electrónica en el computador.
5. Alertas electrónicas disponibles en programas computacionales y en páginas WEB institucionales.
6. Coordinación de actividades, reuniones e invitaciones con otros departamentos y dependencias del Ministerio de Educación en la ciudad de Quito.
7. Toma de decisiones en situaciones emergentes bajo consideraciones de prioridad con criterios de problemas, crisis, administrativas o políticas.
8. Un calendario de fechas de actividad o inactividad del sistema educativo provincial, por temporadas nacionales, regionales, provinciales, locales e institucionales.

Referentes a los recursos:

1. Cálculo aproximado de materiales de oficina que se usan en un mes.

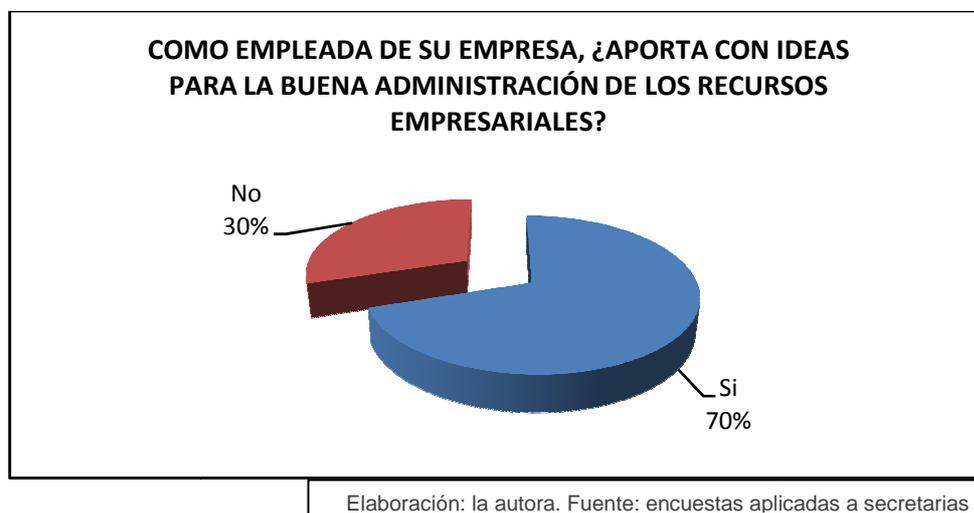
2. Existe una dotación mensual de materiales para cada dependencia, oficina y/o computador.
3. Elaboración de matrices de entrega – recepción para la entrega de materiales didácticos a escuelas y colegios.
4. Preparación de actas administrativas para entregar equipos a las escuelas y colegios de las zonas rural y urbana de Manabí.
5. Auto control en el uso de los materiales entregados y uso con moderación.
6. Acciones que eviten el desperdicio como: evitar imprimir documentos innecesarios o usar hojas recicladas para imprimir documentos borrador.

Pregunta No. 18: Como empleada de su empresa, ¿Aporta con ideas para la buena administración de los recursos empresariales?

Cuadro No.18

DENOMINACIÓN	F	%
Si	14	70,00
No	6	30,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 18



ANÁLISIS

El 70% corresponde a la aportación de ideas, para la buena administración de los recursos empresariales, mientras que, el 30% indicó que No.

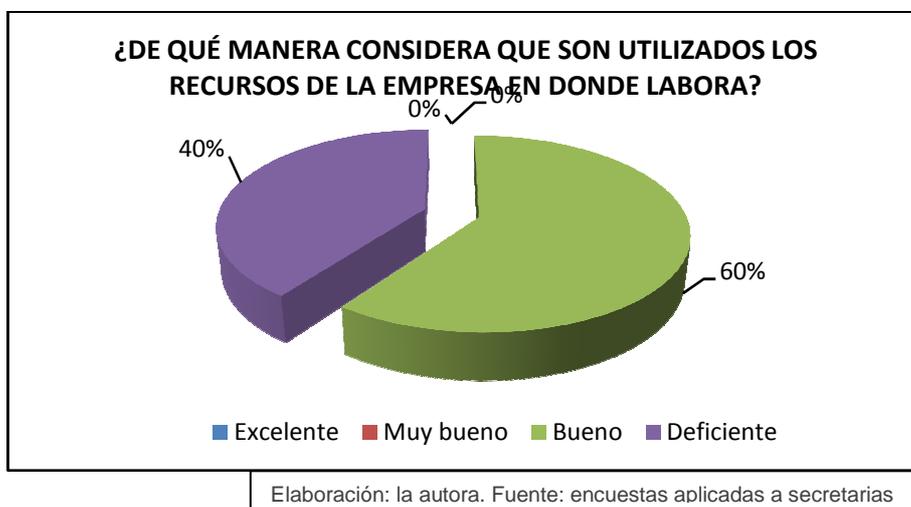
Frente al 30% de que indica que no contribuye ideas, podría ser necesario que en el aporte de esta investigación, se indique algunos procedimientos que puedan servir a este grupo de profesionales; mientras que para el 70% restante, apenas podría ser una reorientación y actualización de conocimientos.

Pregunta No. 19: ¿De qué manera considera que son utilizados los recursos de la empresa en donde labora?

Cuadro No.19

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	0	0,00
Muy bueno	0	0,00
Bueno	12	60,00
Deficiente	8	40,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 19



ANÁLISIS

A la pregunta ¿De qué manera considera que son utilizados los recursos de la empresa en donde labora? El 60% respondió que Bueno, y el 40% dijo que Deficiente; mientras que las respuestas Excelente y Muy Bueno, no recibieron ninguna respuesta por tanto tiene el 0% cada una.

Es oportuno indicar que las encuestadas trabajan en una institución pública y que existen ciertos paradigmas o metodologías para el uso de los recursos estatales, que no siempre están acorde con las necesidades de las secretarías ejecutivas.

Por tanto, al momento de estructurar la propuesta, objetivo de esta investigación se hace necesario incluir direccionamientos al respecto de la administración de los recursos institucionales en función de las labores que desempeñan las encuestadas.

Pregunta No. 20: ¿Considera usted importante el trabajo en equipo, por qué?

A continuación se presenta la sistematización de las respuestas de las encuestadas respecto a sus opiniones del trabajo en equipo:

1. Si, considero importante el trabajo en equipo porque me permite optimizar mi tiempo.
2. Es importante para cumplir con las actividades diarias y atender a tiempo a los profesores.
3. Con el trabajo en equipo es posible cubrir las actividades contempladas en el Plan Operativo Anual.
4. El cumplimiento del presupuesto institucional requiere de la actuación de cada dependencia y para ello se hace necesario el trabajo en equipo.
5. Las actividades institucionales e interinstitucionales obligan a que los funcionarios de las diferentes dependencias trabajen en equipo.
6. Si es importante porque los objetivos de la Dirección son complejos y se necesita de cada uno de los funcionarios.
7. Las disposiciones de las autoridades están encaminadas a fomentar el trabajo en equipo.

8. Depende de las actividades encomendadas por la autoridad, en otras es mejor un trabajo individual.
9. Según los miembros del equipo es que se puede trabajar y quien lidere el grupo conformado.
10. Sirve para evitar que se desperdicie el tiempo o para evitar hacer mal un trabajo encomendado.
11. Tanto las actividades institucionales como las sociales y académicas son más eficientes cuando hay trabajo en equipo.
12. No siempre es posible armar equipos de trabajo, sino que se distribuyen o asignan parte de los trabajos cuando hay situaciones de urgencia o de emergencia.
13. Los trabajos en equipo tiene más eficacia en las actividades sociales o para actos especiales.

Pregunta No. 21: En su empresa, ¿En qué actividades de equipo se involucra?

Señale:

A continuación la sistematización de las respuestas de las encuestadas:

1. Para solucionar problemas administrativos.
2. Cuando hay eventos interinstitucionales.
3. Por disposición de las autoridades educativas.
4. Para actividades sociales.
5. Para diseñar y ejecutar programas educativos.
6. Depende si es que necesitan de mis aportes.
7. Si es que hay que trabajar para elaborar presupuestos.
8. Cuando hay que organizar y ejecutar eventos de capacitación o conferencias.
9. Casi nunca por las tareas a mi asignadas.

10. En aquellas que no requieran de mucho tiempo y sean para asuntos más prácticos.

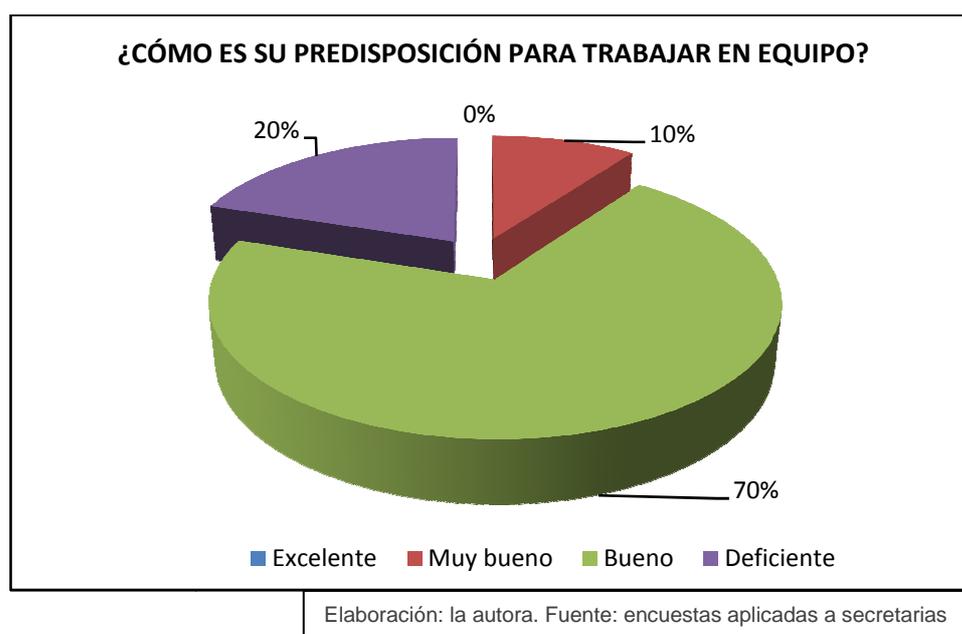
11. Solo doy asistencia de secretaria en los equipos de trabajo, por disposición de mi jefe.

Pregunta No. 22: ¿Cómo es su predisposición para trabajar en equipo?

Cuadro No.22

DENOMINACIÓN	F	%
Excelente	0	0,00
Muy bueno	2	10,00
Bueno	14	70,00
Deficiente	4	20,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 22



ANÁLISIS

A la pregunta ¿Cómo es su predisposición para trabajar en equipo? El 70% de las encuestadas respondió que Bueno, mientras que, el 20% aseguró que Deficiente y el 10% que Muy Bueno. La distribución de porcentajes respecto a las respuestas es una clara orientación a la metodología más apropiada, que podría usarse para orientar el objeto de esta investigación, pues será necesario encontrar aquella que permita involucrar más, a las secretarias ejecutivas en trabajos de equipo; además permite conocer los niveles de aporte o esfuerzo necesario para lograr, que los porcentajes alcancen un equilibrio propositivo y positivo, para la institución y las funcionarias.

Pregunta No. 23: ¿Su área de desempeño laboral le permite delegar funciones?

Cuadro No.23

DENOMINACIÓN	F	%
Si	0	0,00
No	20	100,00
A Veces	0	0,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 23



ANÁLISIS

El 100% de las encuestadas respondió que “No” se le permite delegar funciones en su desempeño laboral.

Las diferencias de respuestas indican que el trabajo que desempeñan las secretarías ejecutivas en la Dirección Provincial de Educación de Manabí, tienen actividades que solamente ellas las deben hacer y que puede ser una buena oportunidad para que sus aspiraciones de mejoramiento o auto preparación tengan mejores resultados.

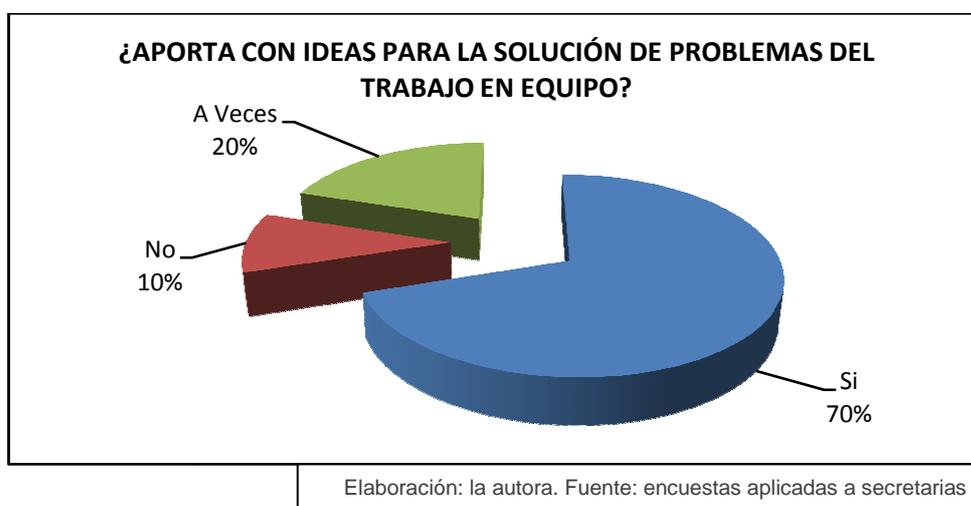
De todas maneras, podría ser pertinente que se analice, si es que es necesario o no, que las secretarías ejecutivas puedan o deban delegar sus funciones.

Pregunta No. 24: ¿Aporta con ideas para la solución de problemas del trabajo en equipo?

Cuadro No.24

DENOMINACIÓN	F	%
Si	14	70,00
No	2	10,00
A Veces	4	20,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 24



ANÁLISIS

El 70% de las encuestadas respondió que “Si”, el 20% aseguró que “A veces”, mientras que el 10% respondió que “No”.

El alto porcentaje de aportes con ideas a la solución de problemas del trabajo en equipo, indica que, existe predisposición para interactuar y como servirá de apoyo para la generación, actualización, transferencia y actualización de nuevos de conocimientos, relacionados con la secretaría ejecutiva.

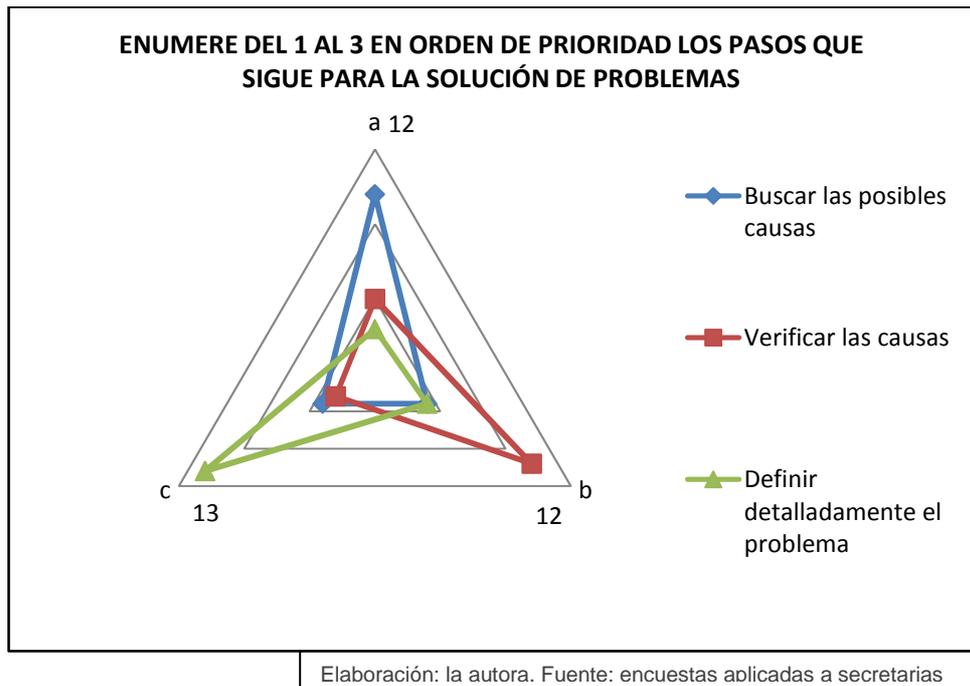
Es importante también el 10% que no aporta, pues de alguna manera podría convertirse en un espacio que interfiera con la efectividad del trabajo en equipo del resto de compañeros.

Pregunta No. 25: Enumere del 1 al 3 en orden de prioridad los pasos que sigue para la solución de problemas.

Cuadro No.25

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA		
	a	b	c
Opción			
Buscar las posibles causas	12	4	4
Verificar las causas	5	12	3
Definir detalladamente el problema	3	4	13
TOTAL	20	20	20

Gráfico No. 25



ANÁLISIS

En vista de los requerimientos de la pregunta, la opción del gráfico es para mostrar la relación de las respuestas y compararlas entre sí; las tres opciones tuvieron igual número de respuestas pero con diferentes niveles, respecto a los pasos que siguen las encuestadas para la solución de problemas.

El análisis del conjunto de respuestas establece:

1. La opción “Buscar las posibles causas” señalada como ‘a’ obtuvo doce respuestas
2. “Verificar las causas” señalada como ‘b’, y “Definir detalladamente el problema” señalada como ‘c’, que recibieron cuatro respuestas cada una.
3. En cuanto a la opción “Verificar las posibles causas” señalada como ‘b’, obtuvo doce respuestas.

4. La opción “Verificar las causas” señalada como ‘a’ tuvo cinco respuestas, mientras que la opción “Definir detalladamente el problema” obtuvo tres respuestas.
5. “Definir detalladamente el problema” señalada como ‘c’, obtuvo trece respuestas
6. La opción “Verificar las causas” señalada como ‘b’ le correspondió cuatro respuestas
7. La opción “Buscar las posibles causas” señalada como “a” recibió tres respuestas.

De este análisis es posible obtener las siguientes conclusiones:

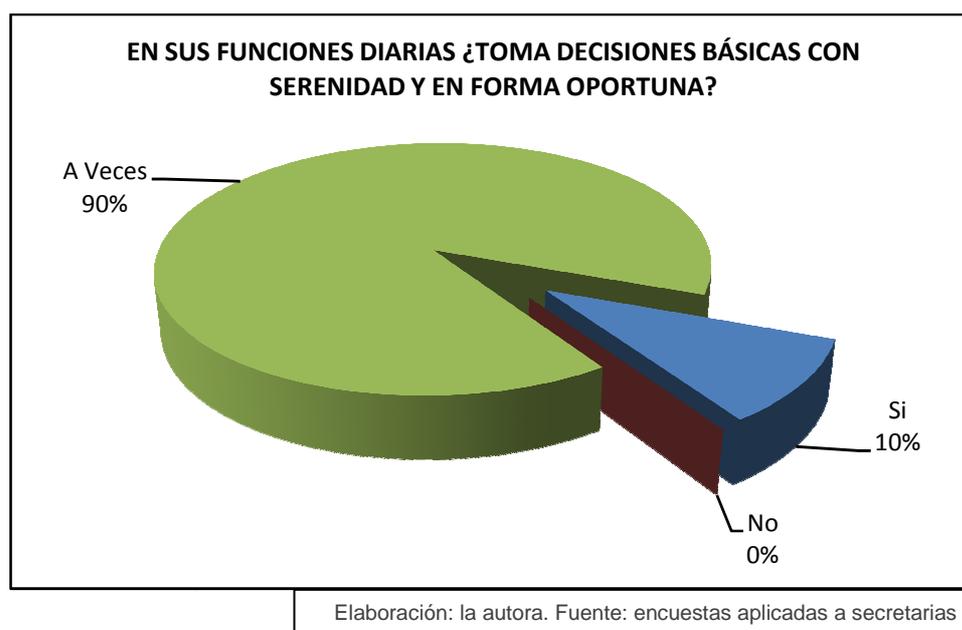
- a. Existe un mínimo margen entre el número de las respuestas, por lo que significa que todas de alguna manera tienen su nivel de prioridad;
- b. La opción que tiene una respuesta adicional es “Definir detalladamente el problema” (13) y las dos restantes tienen igual número de respuestas (12); y,
- c. De acuerdo con las encuestadas y de lo que se puede deducir del análisis, las opciones para resolver los problemas es de acuerdo con el tipo de problemas.

Pregunta No. 26: En sus funciones diarias ¿toma decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna?

Cuadro No. 26

DENOMINACIÓN	F	%
Si	2	10,00
No	0	0,00
A Veces	18	90,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 26



ANÁLISIS

El 90% de las encuestadas respondió, que “A veces”; el 10% respondió que “Sí”.

En la pregunta se dan condiciones fundamentales en las decisiones: serenidad y oportunidad, por tanto, al considerar el mayor porcentaje se podría asumir que las encuestadas que optaron por esta respuesta, podrían usar una de las dos condicionantes, para la acción indicada, o bien lo hacen con serenidad o bien de manera oportuna.

Por su parte quienes aseguraron que dieron un Sí, es porque podrían estar tomando sus decisiones usando las dos condicionantes.

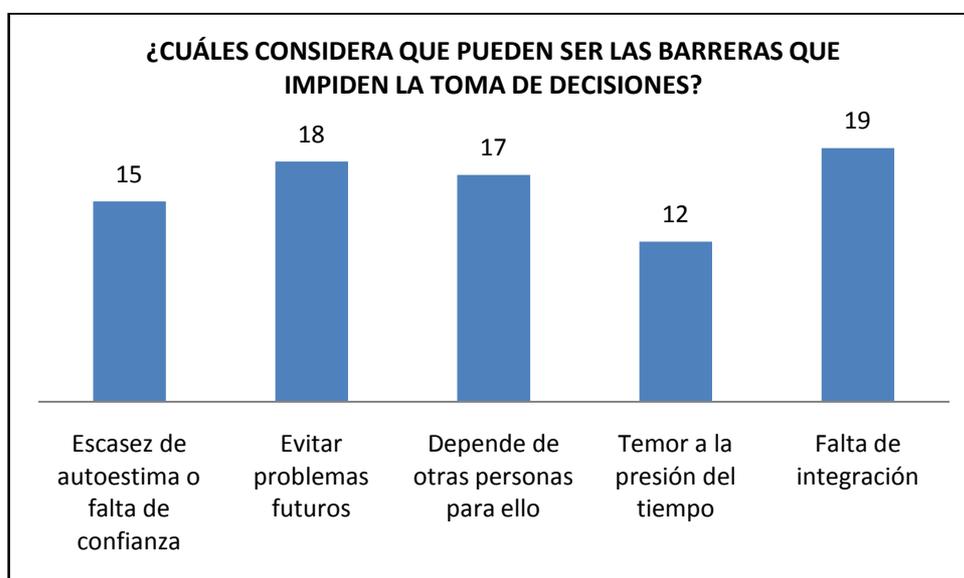
Estos aspectos analizados son fundamentales tomarlos en cuenta, para el cumplimiento del objetivo de esta investigación, sobre todo, para afrontar situaciones adversas durante el proceso de transferencia y actualizaciones de conocimientos.

Pregunta No. 28: ¿Cuáles considera que pueden ser las barreras que impiden la toma de decisiones?

Cuadro No.28

DENOMINACIÓN	F	%
Escasez de autoestima o falta de confianza	15	18,52
Evitar problemas futuros	18	22,22
Depende de otras personas para ello	17	20,99
Temor a la presión del tiempo	12	14,81
Falta de integración	19	23,46
TOTAL	81	100,00

Gráfico No. 28



Elaboración: la autora. Fuente: encuestas aplicadas a secretarías

ANÁLISIS

Del gráfico 28 se establece que:

1. “Falta de integración” recibió 19 respuestas,
2. “Evitar problemas futuros” 18 respuestas,
3. “Depende de otras personas para ello” 17 respuestas.
4. “Escasez de autoestima o falta de confianza” obtuvo 15 respuestas
5. “Temor a la presión del tiempo” 15 respuestas.

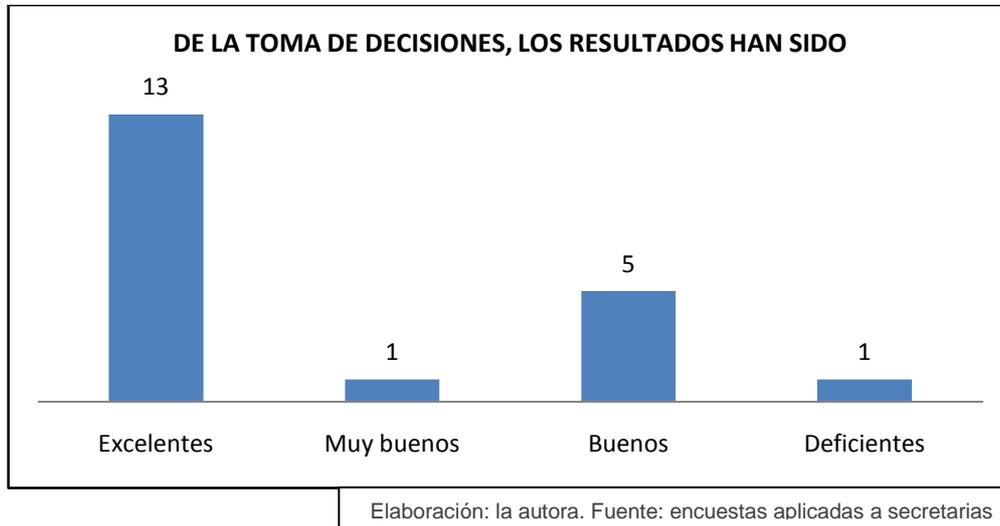
Al conocer los resultados, sobre las barreras a las que se enfrentan las encuestadas, será posible realizar aportes que permitan superarlas en beneficio de todo el grupo, en lo personal y lo profesional, y de la institución en la que prestan sus servicios.

Pregunta No. 29: ¿De la toma de decisiones, los resultados han sido?

Cuadro No.29

DENOMINACIÓN	F	%
Excelentes	13	65,00
Muy buenos	1	5,00
Buenos	5	25,00
Deficientes	1	5,00
TOTAL	20	100,00

Gráfico No. 29



ANÁLISIS

De acuerdo a la toma de decisiones, los resultados de las encuestadas dieron 13 respuestas a la opción “Excelentes”, 5 respuestas a “Buenos”, y “Muy buenos” y “Deficientes”, con una respuesta cada una.

Como conclusión general, es posible decir que las opciones tomadas por las encuestadas para tomar sus decisiones han sido las acertadas y que existe la probabilidad que situaciones externas hayan influenciado en aquellas que sus resultados fueron “Deficientes” o “Muy Buenos”. La respuestas a la opción “Buenos” podrían originarse por la situaciones propias de los problemas y su capacidad de afrontarlos.

El conjunto de respuestas orientan a considerar las recomendaciones que oportunamente puedan hacer las encuestadas cuando se enfrenten a problemas ya se individuales o de equipo de trabajo.



CONCLUSIONES

- Una vez concluido el proceso de investigación se determina que la ausencia de un instructivo de funciones para la secretaria ejecutiva no permite un buen cumplimiento efectivo de su desempeño.
- La falta de transferencia de conocimientos de manera permanente, hace que la organización en el trabajo se dificulte.
- La falta de un instructivo provoca que las secretarias no dispongan de una organización óptima para poder cumplir sus obligaciones con eficiencia y eficacia. Pese al conocimiento que tengan.
- En ocasiones por no disponer de una organización en el tiempo, no terminan el trabajo diario, el organizar eventos, preparar presentaciones y hacer relaciones públicas son parte de sus nuevas funciones, que deben cumplir a cabalidad.
- El concepto tradicional de las secretarias está en retirada, porque, desde hace tiempo ya dejaron de tener entre sus tareas primordiales redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes, y ahora desempeñan una multiplicidad de funciones.
- La mayoría de los puestos en la Dirección Provincial de Educación de Manabí, son ocupados por profesionales de otras carreras, pero cuentan con alta experiencia en dichas funciones, tomando en cuenta que las mencionadas profesionales consideran y usan a la autoformación, como una estrategia para cumplir sus labores con eficiencia.



RECOMENDACIONES

- Es factible recomendar un manual de funciones para la mejor organización del tiempo, en las profesionales, y mejorar el cumplimiento de las labores diarias de la Dirección de Educación.
- Bajo estas perspectivas, se recomienda a los directivos de la institución que implementen, dentro de cada área, un instructivo de funciones, para la continua transferencia de conocimientos.
- Capacitaciones con temas orientados a nivel de asesoría y de fortalecimiento humano, debido a la experiencia acumulada en las funcionarias.
- Por último, crear un sistema de formación semi equiparable, con la formación profesional de una Secretaria Ejecutiva.
- Realizar una correcta separación de funciones en base a los títulos académicos y además horarios específicos para cada actividad.
- En calidad de mejora en la prestación de servicios públicos y de la gestión administrativa, y además, cumplir con las exigencias laborales, de tiempo y organización establecidas en la Ley que rige a los servidores públicos, es necesario que apliquen estas recomendaciones, para la ejecución de éste plan de capacitaciones dirigido a las secretarias de la Dirección Provincial de Manabí.

La autora.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

CAPÍTULO II

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

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

DEPENDENCIA:

INFORMACIÓN PROFESIONAL

1. EDAD

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

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

2. TÍTULO QUE POSEE

a. Egresada de Secretariado Ejecutivo ()

b. Egresada de otra carrera ()

c. Secretaria Ejecutiva Titulada ()

d. Otro título profesional ()

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

.....

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

Privada () Pública ()

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

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

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

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

Pública () Privada () Mixta ()

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

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

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

FORMACIÓN PROFESIONAL

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

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

9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

Internet () Televisión ()

Radio () Prensa ()

Otros.....

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

- a. Asistir a cursos, seminarios ()
- b. Lectura ()

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 ()

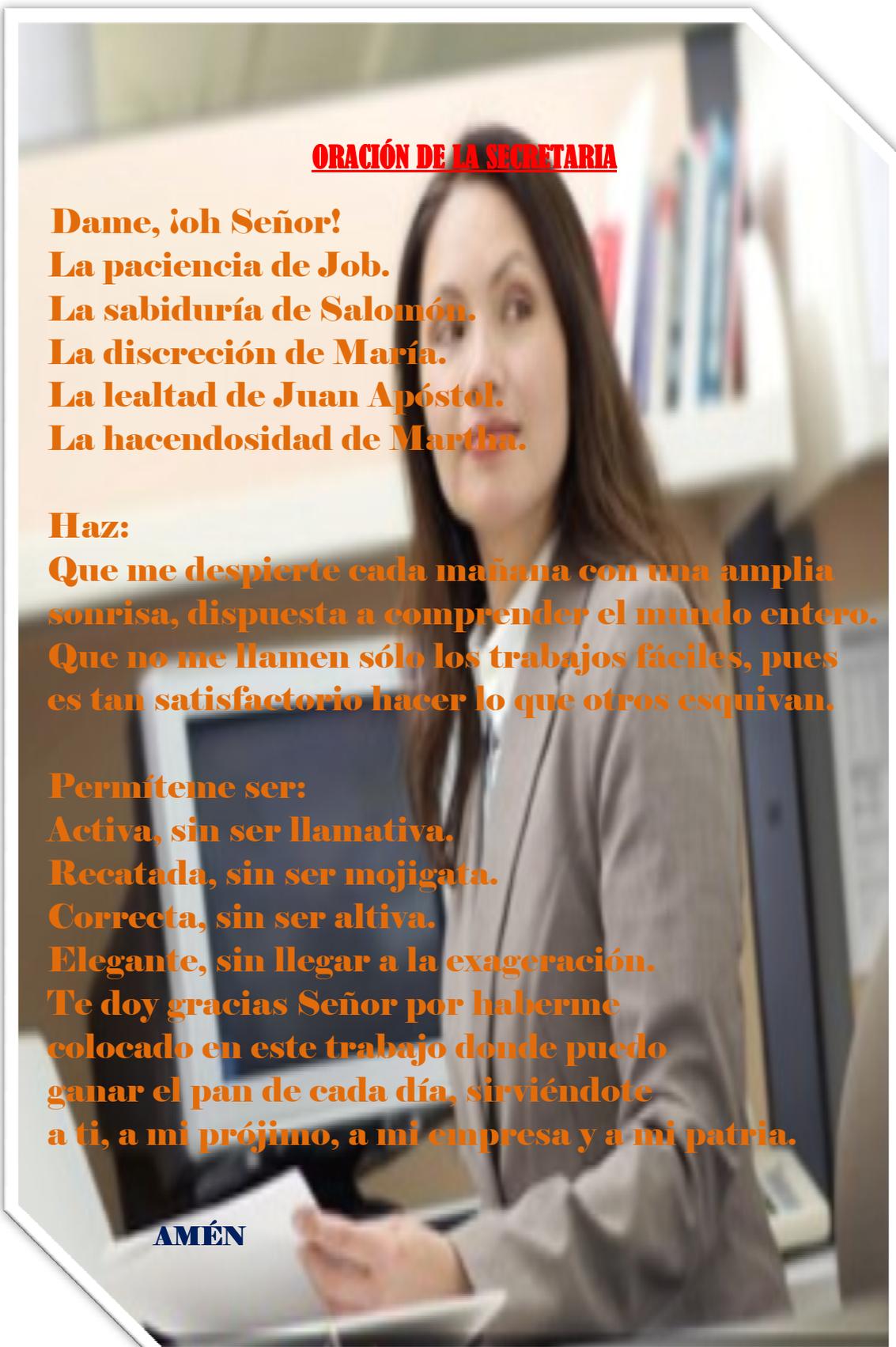
24. ¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL TRABAJO EN EQUIPO?

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?



ORACIÓN DE LA SECRETARIA

Dame, ¡oh Señor!

La paciencia de Job.

La sabiduría de Salomón.

La discreción de María.

La lealtad de Juan Apóstol.

La hacendosidad de Martha.

Haz:

Que me despierte cada mañana con una amplia sonrisa, dispuesta a comprender el mundo entero.

Que no me llamen sólo los trabajos fáciles, pues es tan satisfactorio hacer lo que otros esquivan.

Permíteme ser:

Activa, sin ser llamativa.

Recatada, sin ser mojigata.

Correcta, sin ser altiva.

Elegante, sin llegar a la exageración.

Te doy gracias Señor por haberme colocado en este trabajo donde puedo ganar el pan de cada día, sirviéndote a ti, a mi prójimo, a mi empresa y a mi patria.

AMÉN

