



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES
PUBLICAS**

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

**Tesis Previa a la obtención del título de
Licenciatura en Secretariado Ejecutivo
Bilingüe**

DIRECTORA:

Lic. Margyener Salazar López

AUTORA:

Rosa Enith Ortiz León

LOJA – ECUADOR

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Rosa Enith Ortiz León, 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 investigadores, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado, que son realizadas a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Rosa Enith Ortiz León

Lic. Magyene Salazar López, Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CERTIFICA:

Haber revisado el presente trabajo de tesis de grado denominado “FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES” elaborado por la egresada Rosa Enith Ortiz León. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, enero de 2011

Lic. Magyene Salazar López
DIRECTORA

AUTORÍA

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

Rosa Enith Ortiz León

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja por haberme brindado la oportunidad de estudiar esta carrera, también quiero dar las gracias a las personas que me han apoyado y han colaborado para ser posible este trabajo al Dr. Jorge Piedra, quien trabaja en la Dirección Provincial de Educación de Loja que me ha concedido la información necesaria para la realización del trabajo y a la Directora de tesis la Lcda. Margyener Salazar que ha guiado esta investigación.

Rosa Enith Ortiz León

DEDICATORIA

A mi hijo Erguin, a mi hermano Carlos y a mis padres.

Rosa Enith Ortiz León

INDICE

Cesión de Derechos.....	I
Certificación.....	II
Autoría.....	III
Agradecimiento.....	IV
Dedicatoria.....	V

INFORMACION GENERAL DEL PROYECTO

Título del Proyecto.....	6
Justificación.....	6
Propósito del Proyecto.....	8

CAPÍTULO I: LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1 Definición de Investigación social.....	9
1.2 Características e Importancia y de la Investigación social.....	10
1.3 Técnicas y tipos de Investigación social.....	12
1.3.1 La investigación de campo.....	12
1.3.2 La investigación documental histórica.....	12
1.3.3 La investigación documental bibliográfica.....	13
1.3.4 Investigaciones prospectivas.....	13
1.3.5 Investigaciones correlacionales.....	14
1.3.6 Investigaciones exposfacto.....	14

1.3.7	Investigaciones en el campo educativo.....	14
1.3.7.1	Estudios tipo encuesta.....	14
1.3.7.2	Estudios longitudinales.....	15
1.3.7.3	Estudios de seguimiento.....	15
1.3.7.4	Estudios transversales de muestras representativas.....	16
1.3.7.5	El Proyecto factible.....	16
1.3.8	Etnografías.....	17
1.3.9	Investigación-acción.....	19
1.4	Métodos cuantitativos y cualitativos.....	21
1.4.1	Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo.....	22
1.5	Funciones de la Investigación social.....	23
1.5.1	La descripción.....	23
1.5.2	La clasificación.....	24
1.5.3	La explicación.....	24
1.6	Fases de la Investigación social.....	25
1.6.1	Determinación del problema.....	25
1.6.2	Diseño de la Investigación	26
1.7	El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad.....	28

CAPÍTULO II: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE LOJA

2.1	Información General de la Secretaria.....	30
2.1	La Autoformación.....	37

2.1.1	Importancia en la sociedad.....	39
2.1.2	Medios utilizados para la autoformación.....	40
2.1.3	Las actividades de autoformación.....	41
2.2	Gestión y Liderazgo.....	43
2.2.1	Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.....	45
2.3	Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva.....	46
2.3.1	Manejo de la tecnología en la oficina.....	47
2.3.2	Organización y clasificación del archivo.....	49
2.3.3	Función Asistencial.....	54
2.3.4	Organización y control del tiempo.....	55
2.3.5	Administración de los recursos de la empresa.....	56
2.4	Trabajo en equipo.....	59
2.4.1	La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo.....	60
2.4.2	Saber delegar funciones.....	62
2.4.2	Apoyo en la solución de problemas del equipo.....	64
2.5	Toma de decisiones.....	66
2.5.1	Importancia de la toma de decisiones en equipo.....	67
2.5.2	Barreras que impiden la toma de decisiones.....	68
2.5.2	Resultados obtenidos por la toma de decisiones.....	70

CAPÍTULO III: LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE LOJA

3.1	Imagen personal de la secretaria.....	72
3.1.1	La presentación diaria.....	72
3.1.2	la Puntualidad.....	74
3.1.3	Espíritu creativo.....	75

3.2	Ética y valores.....	79
3.2.1	Responsabilidad.....	82
3.2.2	Respeto.....	83
3.2.3	Entusiasmo y optimismo.....	84
3.2.4	Lealtad a la empresa.....	87
3.2.5	Honestidad.....	88
3.2.6	Discreción.....	89
3.3	Relaciones Humanas.....	90
3.3.1	Atención personal y telefónica a los clientes.....	91
3.3.2	Recepción de visitantes.....	95
3.3.3	Comunicación interpersonal.....	96
3.3.1	Comunicación con el jefe.....	98
3.3.2	Comunicación con los compañeros.....	99
3.3.4	Integración en actividades de trabajo.....	101
3.4	Autoestima.....	102

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE LOJA

4.1	Propuesta de Instructivo de Funciones.....	105
4.1.1	Título del Instructivo de Funciones.....	105
4.1.2	Antecedentes.....	105
4.1.3	Introducción.....	105
4.1.4	Justificación.....	106
4.1.5	Objetivos.....	106

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 TÍTULO DEL PROYECTO

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

1.2 JUSTIFICACIÓN

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

En estas circunstancias, es urgente que las futuras profesionales se capaciten en las nuevas herramientas tecnológicas de información a medida de sus necesidades educativas dándoles pleno sentido a las funciones y apoyos que ellas pueden brindar; de manera se conviertan en las verdaderas autoras de su proyecto de vida, basado en una educación integral en donde la comunicación empresarial, la psicología organizacional, la informática y el inglés, complementen las habilidades que deberán poseer para estar en condiciones de desempeñarse profesionalmente y que el aprendizaje que adquieran sea significativo y duradero; y, que el trabajo en equipo, la creatividad y la innovación en el desarrollo de la tecnológica, la destreza, la solución de problemas, el espíritu emprendedor y

sensibilidad social, sean la cara visible de la organización y que su formación integral contribuya al cumplimiento de los objetivos de la empresas para la que presten sus servicios.

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

En la presente investigación, se harán constar los siguientes capítulos: en el primero trataremos el tema de investigación social que nos permitirá evaluar a los principales involucrados, características e importancia, las técnicas, tipos, métodos, funciones y faces, así como el rol del investigador social. En el segundo capítulo, se investigará la formación profesional de la secretaria en lo que se relaciona con la empresa, la autoformación, la gestión, liderazgo, técnicas, destrezas, trabajo en equipo y toma de decisiones. En el tercer capítulo, se investigará la formación personal de la secretaria, en lo que respecta a imagen personal, valores, relaciones humanas, puntualidad, creatividad, responsabilidad, respeto, optimismo y autoestima.

PROPÓSITO DEL PROYECTO

El propósito de esta investigación va orientado a:

- Investigar, evaluar y detectar las falencias en el desempeño diario de la secretaria ejecutiva de las empresas públicas y privadas asignadas para este estudio.
- Concienciar en las secretarías ejecutivas la importancia de poseer una formación integral, a la vez recordar el papel y la responsabilidad que deben cumplir dentro de la empresa donde se desempeñan.
- Plantear estrategias de cambio, mediante un instructivo que permita incrementar las competencias y adquirir técnicas y herramientas orientadas a mejorar la formación profesional de las secretarías ejecutivas y a través de éstas convertirse en una profesional eficiente y eficaz

CAPÍTULO I

LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1 DEFINICIÓN DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

Desde el punto de vista de su etimología investigar proviene del latín in (en) y vestigare (hallar, seguir, indagar)

Para algunos Teólogos investigar es la búsqueda de la verdad, toda la verdad de Dios, porque Dios es verdad y toda la verdad procede de él, sea ésta histórica, científica o teológica. Dios es la verdad última, los seres humanos, por su parte, somos limitados y finitos, por lo que, nuestras conclusiones respecto a la verdad no pueden ser consideradas como finales o definitivas. Lo que hoy es verdad, mañana puede cambiar como resultado de un nuevo descubrimiento. Esto conduce al reconocimiento de la necesidad de mantenerse humilde y aceptar que siempre habrá algo nuevo que aprender.

Así mismo quiero citar algunos conceptos de Investigación social, con la finalidad de visualizar los pensamientos de varios autores:

El proceso más formal, sistemático, e intensivo de llevar a cabo un método de análisis científico...es una actividad más sistemática dirigida hacia el descubrimiento del desarrollo de un cuerpo de conocimientos organizados. Se basa sobre el análisis crítico de proposiciones hipotéticas para el propósito de establecer relaciones causa-efecto, que deben ser probadas frente a la realidad objetiva. Este propósito puede ser ya la formulación-teoría o la aplicación-teoría, conduciendo a la predicción y, últimamente, al control de hechos que son consecuencia de acciones o de causas específicas." (Best, 1982:25,26).

"La investigación puede ser definida como una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a través de una serie de operaciones lógicas, tomando como punto de partida datos objetivos."(Arias G.,1974:53)

Oque tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad, una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, o mejor para descubrir no falsedades parciales."(Ander- Egg, 1992:57).

La búsqueda de conocimientos y verdades que permitan describir, explicar, generalizar y predecir los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la sociedad.... es una fase especializada de la metodología científica."(Zorrilla y Torres, 1993:29).

Tomando en cuenta las definiciones citadas anteriormente puedo concluir que la investigación social es un proceso a seguir con la finalidad de buscar conocimientos y la verdad a través de métodos y técnicas con la finalidad de resolver un problema claramente delimitado, con la finalidad buscar soluciones y de esta manera poder contribuir al progreso de la sociedad.

1.2 CARACTERÍSTICAS E IMPORTANCIA Y DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

"Resulta importante destacar que estos tiempos no son los mejores, se ha visto marcada la inseguridad en que vivimos que es la principal característica del siglo; desde el siglo anterior se ha venido generando innumerables esfuerzos individuales y movimientos sociales. "Si se contempla el flujo de sucesos del mundo, verá la amplia gama de opciones que tiene quien quiera contribuir de manera significativa a las generaciones venideras. Los problemas ambientales son muchos y variados. Los prejuicios y la discriminación aún nos acompañan. Millones de personas mueren de hambre, y por todo el planeta hay guerras grandes y pequeñas" (Babbie, 2000: xix) Con esto podemos evidenciar que en el mundo en que vivimos en una creciente abundancia de problemas sociales; con esto demostramos que la Investigación Social nos da esa oportunidad de asumir

esos problemas y descubrir lo útiles que podemos ser contribuyendo con su investigación, mostrando resultados positivos en la solución de problemas.

Claro está que la investigación puede conceptualizarse como un proceso mediante el cual se intenta encontrar de manera sistemática y con hechos demostrables la respuesta a una pregunta de investigación o la solución de un problema, En el ámbito de las ciencias sociales la realidad se circunscribe a grupos de personas o categorías de personas con sus respectivas características, conductas o interacciones en un determinado contexto.

Briones, considera que la investigación es “un proceso de creación de conocimientos acerca de la estructura, el funcionamiento o el cambio de algún aspecto de la realidad,” (Briones 1995: 13)

En este espacio me parece muy importante también incluir un poco de la ética de la investigación con la finalidad de tener claro y poder manejar con suficiente moral las técnicas de investigación, ya que influyen en todos los niveles del proceso de investigación y es precisamente el investigador quien hace uso de estas y sabe hasta que punto las utiliza.

La ética de la investigación social es no lastimar al sujeto. Los científicos sociales no pretenden dañar a las personas, pero pueden hacerlo inadvertidamente si no son cuidadosos, como al revelar información confidencial sobre las personas que entrevista” (Babbie 2000:25)

La participación debe ser voluntaria. Cualquier persona que obligue a la gente a participar en una investigación sería criticada rotundamente. Si alguien llama por teléfono para realizar algún tipo de encuesta o algo por el estilo, la persona tiene la total libertad de aceptar o no .

1.3 TÉCNICAS Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

La creciente elaboración metodológica y habilidades técnicas de los investigadores son consecuencia directa del hecho de que la investigación social en su campo tiene los mismos fundamentos de cualquier otra ciencia.

Las técnicas que se aplican en la investigación son el conjunto de procedimientos específicos mediante los que el investigador reúne y ordena sus datos, antes de su manipulación lógica o estadística” (Goode y Hatt 1972: 14)

1.3.1 LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO: Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en el que convive con las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán los datos más relevantes a ser analizados, estos individuos pueden ser grupos y representantes de las organizaciones o comunidades. Cuando hablamos de estudios de campo, nos referimos a investigaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

1.3.2 LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL HISTÓRICA: Es un tipo de investigación en la que trabajan los humanistas, historiadores y científicos sociales buscando comprender la evolución de un fenómeno dado dentro de un contexto determinado.

Los investigadores históricos definen un problema o tema que desean investigar, ejemplo ¿cuándo, cómo y por qué la escuela se volvió obligatoria para menores de 16 años?. El investigador, actuando como un detective se dispone examinar una serie de documentos escritos, expedientes, visita sitios, consulta expertos y utiliza diferentes fuentes primarias y secundarias, para reunir los datos. Luego,

integra los datos en una forma coherente e interpreta los resultados, a la luz de la pregunta inicial.

La investigación histórica tiene sus problemas, ya que la disponibilidad de la información es limitada. A menudo los investigadores tienen que arreglárselas con lo que consiguen. Los datos no siempre son confiables porque dependen de las observaciones de otros, ya sean cartas, revistas, periódicos, libros, etc., implica una tarea larga y ardua para examinar muchos documentos y en general se usan criterios menos rigurosos que en las investigaciones empíricas que son más exhaustivas en sus criterios de medición.

1.3.3 LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL BIBLIOGRÁFICA: El énfasis de la investigación está en el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración de un informe o propuesta sobre el material registrado, ya se trate de obras, investigaciones anteriores, material inédito, hemerográfico, cartas, historias de vida, documentos legales e inclusive material filmado o grabado. Las fuentes de conocimiento, de análisis e interpretación serán fundamentalmente “cosas” y no “personas”. Una investigación sobre el consumo de drogas en adolescentes, será documental, si continuamos nuestra labor bibliográfica a base de registros policiales, estadísticas existentes, crónicas periodísticas que contengan datos fidedignos, investigaciones anteriores, propias o ajenas, etc. Con seguridad se realizaría una buena investigación.

1.3.4 INVESTIGACIONES PROSPECTIVAS: Son aquellas que siguen una línea presente-futuro, es decir la dirección que el investigador tiene que dirigirse es V.I; V.D., para lo cual tiene que conocer o se manipula una variable independiente (V.I.) y a su vez se miden cambios o consecuencias en una variable dependiente (V.D.). Por decir un ejemplo, ¿Cómo influyen las plataformas tecnológicas de apoyo en la motivación y proceso de aprendizaje de los alumnos universitarios?

1.3.5 INVESTIGACIONES CORRELACIONALES: Son aquellas que actúan en el presente y sobre dos variables de tipo dependiente (V.D.; V.D.). Miden y evalúan con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables en unos grupos de sujetos. La correlación puede ser positiva o negativa. Exigen el planteamiento de hipótesis que se comprobarán o no. Su utilidad radica en saber cómo se puede comportar un concepto o variable, conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Tienen en cierto sentido un valor explicativo, aunque parcial. Citemos un ejemplo para esclarecer: Relacionar niveles de inteligencia emocional con estabilidad laboral.

1.3.6 INVESTIGACIONES EXPOSFACTO: Son aquellas que parten de una situación, problema o conocimiento presente para luego indagar posibles causas o factores asociados que permiten interpretarla. En este caso la dirección es V.D.; V.I. Ejemplo: ¿Por qué los alumnos desertan de una determinada Universidad o Escuela? En este caso se parte de una situación dada para conocer e interpretar factores que la motivaron y así poder controlar o prevenir algunas situaciones facilitadoras de deserción en un futuro.

1.3.7 INVESTIGACIONES EN EL CAMPO EDUCATIVO

1.3.7.1 Estudios tipo encuesta: Una encuesta recoge datos más o menos limitados de un número relativamente extenso de sujetos. Su finalidad es conseguir información sobre las variables y no sobre los individuos. Intentan medir lo que existe sin preguntar ¿por qué existe?. Si la encuesta cubre la población entera de estudio se llama censo y la que estudia sólo una parte se llama encuesta muestral.

Las encuestas se dedican no sólo a medir objetos tangibles por decir. ¿Cuál es el nivel de instrucción promedio de los maestros que laboran en el nivel primario en Ecuador? ¿Cuántos niños de la zona sur tienen que caminar para llegar a la escuela?, ¿Cuántos jóvenes y adultos se inscriben anualmente por carrera en las Universidades del país?; sino que también pueden medir objetos intangibles como la opinión, las actitudes psicológicas y sociológicas. Ejemplo. ¿Qué opinan los estudiantes universitarios sobre los líderes políticos actuales? ¿Cuántos alumnos de sexto curso tienen intención de continuar sus estudios y conseguir una Licenciatura? ¿Qué tipo de trabajo le gustaría desempeñar a los estudiantes de Educación una vez graduados de Licenciados?

La encuesta muestral es aplicable a una población limitada y únicamente en un momento determinado. El instrumento tiene que ser cuidadosamente elaborado para que mida lo que pretende medir. Su valor depende también de la eficacia del muestreo, de la exactitud del procedimiento para recabar los datos y de la claridad y pertinencia de las preguntas.

1.3.7.2 Estudios longitudinales: Se estudia una misma muestra de sujetos durante un lapso prolongado. El investigador acumula datos sobre los mismos sujetos en diferentes momentos. Por ejemplo, cómo se desarrolla el proceso de lectoescritura en un grupo de niños desde kinder, pasando por el preparatorio, hasta el primer grado. Se les llama también estudios evolutivos, porque permiten ver los cambios que se desarrollan en los individuos en su área física, psicomotriz, intelectual, lingüística, emocional y social y por lo tanto han sido muy utilizados para generar teorías al respecto.

Sin embargo, estos estudios adolecen de eficiencia práctica. Exigen que un investigador o institución invierta una cantidad de tiempo, dinero y recursos para que un proyecto dure largo tiempo. Si la muestra resulta deficiente o disminuye en el camino, no se puede hacer nada para remediarlo. Mantenerse en contacto con

sujetos que se desplazan puede convertirse en una tarea sumamente ardua. Por otra parte, estos estudios permiten observar por qué y cuándo cambian los sujetos en una conducta determinada y que nuevas variables que se descubran en el camino se puedan introducir para estudiarlas e investigarlas.

1.3.7.3 Estudios de seguimiento: Se asemejan al método longitudinal. Se trata de investigar el desarrollo subsecuente de un grupo de sujetos después de un tratamiento o de una condición determinada. Suelen utilizarse para evaluar la calidad de determinados programas. Por citar un ejemplo evaluar el rendimiento en materias de carrera de las alumnas de Educación Pre-escolar que ingresaron en el 2009. Evaluar la autoestima en niños de 5 años que han tenido lactancia materna durante el primer año de vida.

1.3.7.4 Estudios transversales de muestras representativas: estudia grupos de sujetos de diversos niveles de edad, al mismo tiempo. Soluciona muchas dificultades prácticas de los estudios longitudinales. Sin embargo, una desventaja de este método puede ser que las diferencias fortuitas entre las muestras puedan variar gravemente los resultados. Otra desventaja radica en la posibilidad de que variables extrañas sean capaces de crear diferencias entre las poblaciones de donde se extraen las muestras.

Sin embargo, cuando se desea conocer las características de los niños típicos en varias etapas, se prefiere este método, porque permite obtener información a corto plazo de muestras grandes. (Ej. Observar la noción de conservación de cantidad en muestras de niños de 5 y 6 años, en un Plantel de educación primaria).

1.3.7.5 El Proyecto factible: consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico

para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de campo o en una investigación documental; y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.”. Esto significa que es un tipo de investigación mixta, la cual se apoya en necesidades detectadas en el campo para luego realizar una amplia investigación documental y bibliográfica que permitirá finalizar con una propuesta. Es una investigación mixta, en parte documental y en parte con personas.

El investigador examina a profundidad a un individuo o a una unidad (familia, comunidad, escuela, colegio, organización, etc.). Trata de descubrir todas las variables que sean importantes en la historia o en el desarrollo del sujeto. Ante todo se trata de averiguar por qué el individuo se comporta de determinada forma y de qué manera cambia su comportamiento cuando responde al medio ambiente. Se recopilan datos sobre el presente del sujeto y también sobre su pasado.

Sus ventajas son al mismo tiempo sus deficiencias. No obstante su profundidad, carece de amplitud. La dinámica de un individuo o de una unidad social puede guardar muy poca relación con la de otros.

Su mayor utilidad es para generar hipótesis y cuando se utiliza para aportar información sobre individuos excepcionales, más que sobre individuos promedio ó representativos.

1.3.8 ETNOGRAFÍAS: Es uno de los tipos de investigación cualitativa más utilizada, particularmente en estudios de tipo antropológico, aunque se está popularizando en el campo psicológico y educativo. Se trata de estudios descriptivos, donde el investigador trata de transmitir una sensación de que se “está allí” y que experimenta directamente los escenarios. El investigador trata de proporcionar una imagen fiel a la vida de cómo ve la sociedad y del modo en que actúa; deja que las palabras y acciones de la gente hablen por sí mismas y trata

de ver las cosas más bien desde el punto de vista de los informantes. Por citar un ejemplo: al convivir con “un grupo de niños de la calle” se busca describir su modo de vida, su lenguaje, lugares favoritos, costumbres, personalidades e intereses. Otra forma de recoger datos es la historia de vida donde el protagonista narra su historia con sus propias palabras. El rasgo singular de estos documentos reside en que se registran en primera persona, con las propias palabras de los sujetos, sin traducirlas al lenguaje de la persona que investiga el caso. Se requiere de un investigador que conviva con los sujetos, con amplia experiencia para captar e interpretar el fenómeno que está observando, además de las siguientes condiciones:

- Apertura del investigador para descubrir y entender la esencia del problema
- La aplicación de técnicas basadas en la observación y en el aprovechamiento de los aportes de informantes claves.
- La aceptación de la explicación que ofrecen quienes forman parte del fenómeno en estudio.
- Un marco referencial que permita aprehender las variables no de forma aislada, sino dentro de su contexto natural para comprender la conducta, lo que ayudará a establecer vinculaciones holística y ecológicas de dicha conducta dentro de un sistema funcional.
- Disciplina para registrar e interpretar los eventos, considerando los criterios mencionados, cuidando todos los detalles que ayuden a la vivencia de la situación estudiada.
- Apoyo teórico de enfoques naturalistas, ecológicos y fenomenológicos.

1.3.9 INVESTIGACIÓN-ACCIÓN: es un tipo de investigación social aplicada que se caracteriza por la inmediatez y el grado de involucramiento del investigador. La idea central es que el investigador no es sólo un cronista de la realidad social sino un agente de cambio. La acción es parte integral de la investigación, son como los dos lados de una misma moneda. Implica la participación conjunta de las personas que van a ser beneficiarias de la investigación y de aquellos quienes van a ejecutar el diseño, la recolección y la interpretación de los datos para encontrar soluciones a las necesidades y requerimientos.

Varios autores consideran, que en este tipo de investigación no existe un núcleo de principios epistemológicos y metodológicos establecidos con anterioridad, todo emerge de la dinámica social y de la interacción en el contexto. “El conocimiento de la realidad del objeto es en sí mismo un proceso de transformación a través de la superación de los conflictos y contradicciones del investigador, del grupo participativo y del problema u objeto de estudio. Entonces el conocimiento de la realidad no se descubre ni se posee: es el resultado de la transformación objetiva y subjetiva que lo produce dentro del mismo proceso de investigación-acción-participante”.(Hurtado y Toro 1997)

En la Investigación-Acción el investigador actúa como un facilitador proporcionando información que ayude a tomar decisiones sobre diferentes alternativas de acción. El investigador pasa junto a los participantes a formar parte del proceso de toma de decisiones, así los hallazgos de la investigación se dan en forma de experiencia compartida que crea un conocimiento a veces difícil de comunicar en términos académicos tradicionales.

En general, se pueden describir varias características que definen la Investigación Acción:

- Es práctica, en el sentido que la investigación debe conducir no sólo a avances teóricos, sino, que debe tener consecuencias prácticas para todos los participantes.

- Es participativa y colaborativa, de manera que trata de superar la relación desigual entre el investigador y el investigado
- Es emancipadora, en el sentido que trata de liberar a los involucrados del rol de sujetos poniéndolos en posiciones de influencia, tanto en la investigación misma como en las acciones y vida a seguir como consecuencia.
- Es interpretativa por todos los participantes, a diferencia de la investigación tradicional donde el investigador es el experto y sus opiniones son las dominantes.
- Es crítica, porque todos los participantes se comprometen a un análisis crítico de sus situaciones, posibles recursos y limitaciones de acción

Hasta aquí, se han descrito particulares investigaciones descriptivas de campo, es decir, sobre el terreno. En ellas trabajamos generalmente en un área geográfica determinada y con personas o sujetos, quienes son nuestras fuentes de conocimientos. Generalmente se utilizan como instrumentos diferentes tipos de observación, encuestas, entrevistas, cuestionarios, tests o pruebas para hacer indagaciones.

A continuación, señalaremos otro tipo de investigaciones con énfasis cualitativo que trabaja indirectamente con personas, que se refieren a investigaciones “de sillón”, estas no son de campo, tienen un énfasis teórico y trabajan con el análisis de documentos, textos y material bibliográfico.

1.3.9.1 Análisis de documentos o análisis de contenido: el investigador trata de describir tendencias, estilos, diferencias, etc., en el contenido de una comunicación humana, que puede ser verbal, escrita, cinética o gráfica. Puede servir para analizar la personalidad de alguien a través de sus obras, sus escritos, sus películas, etc. Ejemplo, conocer la actitud y personalidad de un político a

través de sus discursos; compenetrarse con los valores de una cultura a través de sus bailes, música y folklore. Se pueden comparar estilos de escritores que se señalan como parte de una misma enfoque psicológico o pedagógico.

Para hacer un estudio de contenido se define el universo a analizar, las unidades de verificación y las categorías de análisis. El universo puede ser por decir: las obras completas de Gabriel García Márquez; las unidades de análisis pueden ser temas, palabras, personajes, etc., los cuales se incluyen en categorías de análisis que el investigador propone según su interés de análisis; ej. “el optimista”, “el pesimista”, “el conservador”, “el liberal”., etc.

1.4 MÉTODOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

La investigación cuantitativa permite formular hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia, para luego realizar la recolección de información con conceptos teóricos empíricos medibles, luego se procede a analizar los datos, y presentar los resultados y así determinar el grado de significación de las relaciones estipuladas entre los datos.

Por su parte la investigación cualitativa, tiene como característica el interés por captar la realidad social a través de los ojos de la comunidad que esta siendo estudiada, es decir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto. El investigador social busca entonces, conceptuar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas, esto en un contexto espacial y temporal.

1.4.1 DIFERENCIA ENTRE EL MÉTODO CUALITATIVO Y MÉTODO CUANTITATIVO

DIFERENCIAS	MÉTODO CUALITATIVO	MÉTODO CUANTITATIVO
SOBRE ALCANCE DE LOS RESULTADOS	<p>Ideográfica (busca las nociones, las ideas compartidas que da sentido al comportamiento social)</p> <p>Su objetivo es profundizar en el fenómeno y no necesariamente generalizar.</p>	<p>Basado en un enfoque nomotémico (normas de precisión acordes con procesos en que los resultados que se rastrean están claramente delimitados)</p> <p>Busca establecer resultados generales, que se presentan siempre y cuando se construyan indicadores que operalicen fielmente.</p>
SOBRE NATURALEZA DE LOS DATOS	<p>Los datos cualitativos son caracterizados como blandos, imprecisos y no generalizables.</p> <p>Los datos cualitativos hacen referencia a la esencia de los fenómenos sin importar su frecuencia.</p> <p>textuales y detallados</p>	<p>Los datos cuantitativos son frecuentemente visualizados como duros, rigurosos y confiables.</p> <p>Muy a menudo se piensa que los datos cuantitativos captan aspectos superficiales pero permiten algún nivel de generalización.</p> <p>numéricos y confiables</p>
SOBRE LA REALIDAD SOCIAL	Socialmente construida por los miembros de la sociedad.	Externa al actor, regida por las leyes.

Cada vez se insiste más en que ninguno de los métodos tiene una validez absoluta y universal para resolver satisfactoriamente los problemas de la investigación. Se considera que son las propiedades de los problemas las que deben determinar la perspectiva más conveniente.

Para resolver las limitaciones de cada método se recurre con frecuencia a una triangulación consistente en articular técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas, con el fin de iluminar y hacer visibles los diferentes aspectos de la realidad social estudiada, tarea que no es posible si se usan de manera excluyente los métodos, puesto que cada uno privilegia algunas dimensiones de la realidad en perjuicio de otras (Cuff y Payne, et. 1985:218).

Esta triangulación busca fortalecer el proceso de generar conocimiento de la realidad social a partir de la experiencia acumulada de los investigadores.

Sin embargo se deja en claro que al análisis de los datos está determinado por las características del problema y por las preguntas que originaron la investigación y que se adelantan durante todo el estudio.

1.5 FUNCIONES DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

Recordemos que la investigación social se define como un proceso de creación de conocimientos y para cumplir con dicho objetivo se apoya en funciones muy específicas como la descripción, la clasificación y la explicación.

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

- Caracterización global del objeto de estudio.

- Determinación de los objetos sociales que tienen ciertas características.
- Descripción del contexto en el cual se presenta cierto fenómeno.
- Descripción de la magnitud el fenómeno.
- Descripción de las propiedades que tiene el objeto de estudio.
- Descripción de las diferencias que hay, o se presentan, entre dos o más subgrupos de la población que es objeto de estudio.
- Descripción de las partes, categorías o clases que componen el objeto de estudio.
- Descripción del desarrollo o la evolución del objeto de estudio.
- Descripción de las relaciones del objeto de estudio con otros objetos.
- Dentro de una investigación los anteriores objetivos pueden ser comparados entre sí para obtener mayor información acerca del fenómeno que se desea investigar.

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

1.5.3 LA EXPLICACIÓN: las personas continuamente nos hacemos preguntas sobre sucesos del acontecer social como por ejemplo ¿por qué ocurre el consumo excesivo de drogas? ¿Por qué se da la delincuencia especialmente en los jóvenes? ¿Por qué la pérdida de valores en la sociedad?, etc. Las respuestas a

estas preguntas constituyen explicaciones de los fenómenos aludidos y son las ciencias sociales las que se han encargado desde el siglo pasado, de dar respuestas a ciertos sucesos. Las ciencias sociales tratan de cumplir con la explicación estableciendo factores determinantes, que pueden ser: psicológicos, económicos, climáticos, raciales etc., hasta proposiciones de hipótesis y teorías explicativas. Las explicaciones en las ciencias sociales no son tareas fáciles, porque debe enfrentarse a conciliar entre dos enfoques diferentes: la explicación diacrónica, que consiste en la búsqueda de factores antecedentes, históricos o genéticos y, por otro lado la explicación sincrónica, la cual no contiene referencias temporales. En este último enfoque se distingue tres tipos de explicación: la funcionalista, por leyes y la causal.

1.6 FASES DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

La investigación social se puede dividir en las siguientes fases:

- Determinación del problema.
- Diseño de la investigación:
 - Formulación de objetivos
 - Formulación de hipótesis
 - Operacionalización de variables
 - Delimitación del universo de estudio
 - Tamaño de la muestra
 - Técnica de recogida de datos
- Análisis de datos.

1.6.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.

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

- Formulado lo más exactamente posible (que no sea excesivamente genérica).
- Un problema no debe plantear juicios de valor sobre lo que es bueno o es malo.
- El problema tiene que tener naturaleza empírica (que podamos obtener datos sobre él).
- Las técnicas que utilizemos, nos deben permitir recoger los datos necesarios para realizar la investigación.
- El problema debe ser social, es decir tiene que afectar a un determinado grupo de personas o instituciones.
- El problema tiene que implicar alguna novedad.

1.6.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La Investigación social implica

1.6.2.1 Formulación de objetivos: los objetivos han de formularse de forma concreta.

1.6.2.2 Formulación de hipótesis: intento de solución al problema a investigar. (Ejemplo: en el nivel profesional alcanzado en el 1º empleo influye el nivel educativo y el origen)

1.6.2.3 Operacionalización de variables: Variable a cualquier característica del objeto de investigación que puede cambiar de valor o puede expresarse en diferentes categorías.

- Nivel profesional
- Nivel educativo
- Nivel social

El origen social no se puede medir directamente, hay que operacionarlo

| (buscar indicadores) así preguntamos sobre la categoría ocupacional de sus padres, también podemos preguntar por los ingresos o nivel educativo de los padres.

1.6.2.4 Delimitación del universo de estudio: tenemos que determinar cuáles van a ser las unidades de análisis, esto implica, personas, empresas, instituciones, luego tenemos que cuantificar y delimitar dicho universo. Hay universos fáciles de cuantificar y delimitar pero hay otros más complicados de cuantificar y delimitar

1.6.2.5 Fijación del tamaño de la muestra: siempre que se trabaje con encuestas hay que elegir muestras representativas estadísticamente. Las técnicas cualitativas no necesitan muestras representativas.

Una vez seleccionada la muestra, hay que determinar el tipo de muestreo (cómo seleccionar las unidades de la muestra). La selección debe ser al azar.

1.6.2.6 Técnica de recogida de datos: según sean los objetivos de la investigación y el tipo de universo con el que vamos a trabajar, podemos utilizar una técnica u otra. Las más conocidas son:

- Encuesta técnica cuantitativa basada en el uso de cuestionarios estandarizados.
- Grupos de discusión técnica cualitativa.
- Entrevista técnica cualitativa.

Hay que tener en cuenta que el análisis de contenido es una técnica que se utiliza para analizar los textos que aparecen en los medios de comunicación de masas, estos pueden ser: prensa, libros, TV

Las técnicas no reactivas se basan en la observación de los productos del hombre, por citar un ejemplo: consumo de un barrio según la cantidad de basura; se llaman no reactivas porque pretende no alterar lo queremos medir por el hecho de medirlo.

Tenemos que tener en cuenta al momento de recoger los datos, si utilizamos encuestas, tenemos que seleccionar a los encuestadores y darles una capacitación, luego se diseña el cuestionario y se pasa la encuesta a la muestra elegida. Tiene que haber un control de la actividad del controlador, ya que las encuestas son muy caras. Si hacemos encuestas en profundidad, tenemos que seleccionar los entrevistadores si no, son los propios investigadores los que tendrán que ser cualificados.

En grupos de discusión, hay que preparar los grupos con un conversador que habrá que seleccionar.

En los análisis de datos, dependerá si utilizamos técnicas cuantitativas o cualitativas. Si hemos utilizado técnicas cuantitativas (encuesta) habrá que procesar la información en un ordenador y elaborar un análisis estadístico que puede ser sencillo (descriptivo) o complejo (técnicas multivariadas). Si hemos utilizado técnicas cualitativas, no se puede hacer encuestas, ya que se interpretará la información de manera cualitativa. Posteriormente quedaría el informe final.

1.7 EL INVESTIGADOR SOCIAL Y SU ROL EN EL CONOCIMIENTO DE LA SOCIEDAD

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

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

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

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

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

CAPÍTULO II

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE LOJA

INFORMACIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA

La secretaria es una de las colaboradoras más cercanas a los directivos, en la actualidad la secretaria debe ser una asistente ejecutiva capaz de colaborar de manera amplia con su jefe; ejecutando y transmitiendo órdenes, clasificando y registrando documentos diversos, atendiendo y resolviendo asuntos en representación de su jefe, recordando a tiempo compromisos y sugiriendo detalles.

La Dirección Provincial de Educación de Loja a partir del 24 de abril de 1974 asume las responsabilidades y funciones que mantenía la Subdirección del Austro, según Decreto Supremo Nro. 341, Art. 6 Publicado en el Registro Oficial Nro. 539 de la misma fecha y que presupuestariamente la mantenía el Colegio Bernardo Valdivieso.

La Dirección Provincial de Educación de Loja, ha sido dirigida por notables ciudadanos profesionales que actuaron como Directores ya sea con nombramiento directo para ocupar este puesto o por encargo, actualmente está dirigida por la Lcda. Brenda Ruíz Gavilanes.

El trabajo de investigación que estoy realizando con las 20 secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja me ha permitido informarme sobre las funciones que desarrollan dichas personas que trabajan en esta institución, actualmente las empresas demandan de más profesionales altamente cualificados con un amplio abanico de conocimientos; la edad de las secretarias

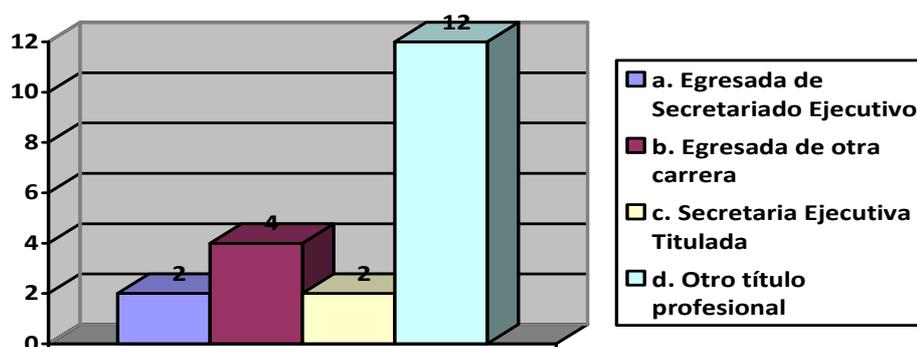
es fundamental ya que el tiempo va cambiando interna y externamente a las personas; también es importante saber el título que poseen dichas profesionales.

1. EDAD

Opción	f	%
Menor de 30 año	3	15%
Entre 31 y 40 anos	3	15%
Entre 41 y 50 años	3	15%
Mayor de 50 años	11	55%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



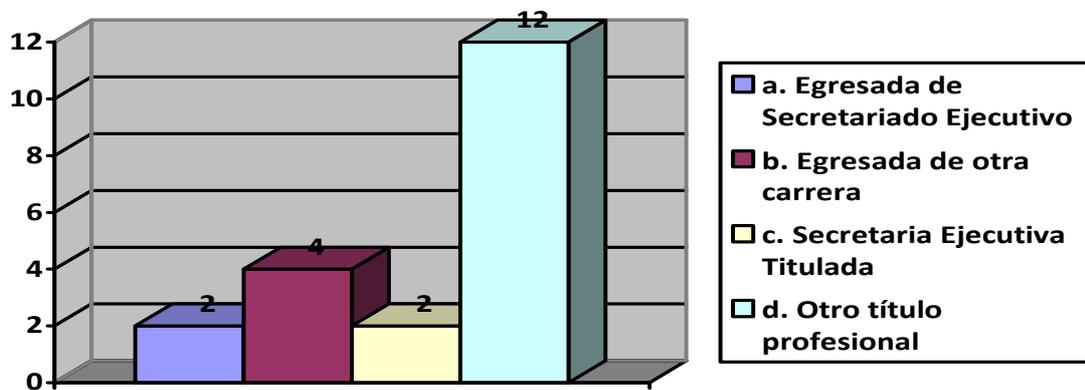
De las encuestas realizadas a las 20 secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja el 55% son mayores de 50 años quienes ejercen dicha función, son personas con mucha experiencia y que nos pueden servir de referencia para aprender muchas cosas; así mismo un 15% tiene entre 41 y 50 años siendo este un porcentaje bajo comparado con el anterior; hay otro 15% que tienen entre 31 y 40% y también un 15% que son menores de 30 años.

2. TÍTULO QUE POSEE

Opción	f	%
a. Egresada de Secretariado Ejecutivo	2	10%
b. Egresada de otra carrera	4	20%
c. Secretaria Ejecutiva Titulada	2	10%
d. Otro título profesional	12	60%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz

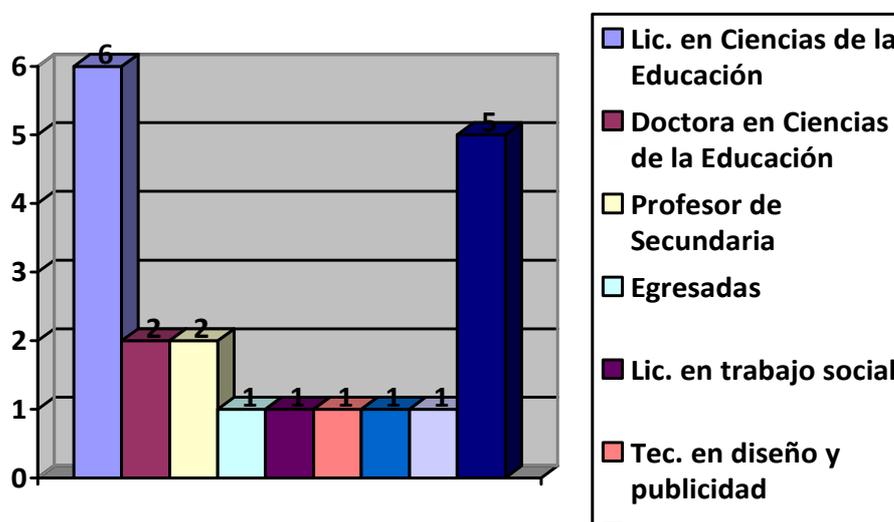


Como nos podemos dar cuenta y haciendo referencia a las encuestas realizadas un 60% de secretarias que trabajan en las oficinas poseen otro título profesional y no el título que les corresponde, en esta institución la mayoría son personas con mucha capacidad pero según los resultados obtenidos su formación profesional se basa en otros estudios y no en lo que ellas trabajan, un 20% son egresadas de otra carrera ya que no han llegado a culminar su profesión, y en un mismo porcentaje del 10% de las 20 secretarias encuestadas solo hay dos Secretarias Ejecutivas tituladas y dos egresadas.

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

Opción	f	%
Lic. en Ciencias de la Educación	6	30%
Doctora en Ciencias de la Educación	2	10%
Profesor de Secundaria	2	10%
Egresadas	1	5%
Lic. en trabajo social	1	5%
Tec. en diseño y publicidad	1	5%
Bachiller	1	5%
Ing. Comercial	1	5%
No contesta	5	25%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja
Autor: Rosa Ortiz



De las encuestas realizadas un 30% de secretarias son Licenciadas en Ciencias de la Educación poseen un título profesional pero en sí, no es el que les

corresponde de acuerdo a su trabajo, un 25% no contesta, y un 10% son Doctores y profesoras de secundaria pero ejercen de secretarias; un 5% tienen otro título como Licenciada en trabajo social, Técnica en diseño y publicidad y siendo una egresada y otra bachiller.

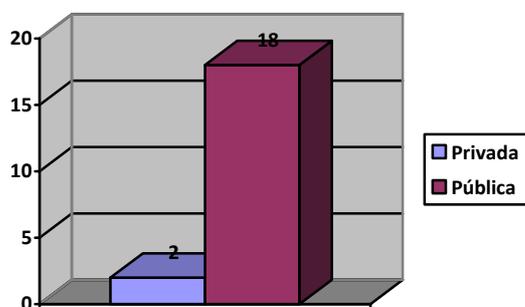
Cabe mencionar que por la falta de fuentes de trabajo en nuestro país se ven obligadas a trabajar en una área distinta a la de su titulación.

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

Opción	f	%
Privada	2	10%
Pública	18	90%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz

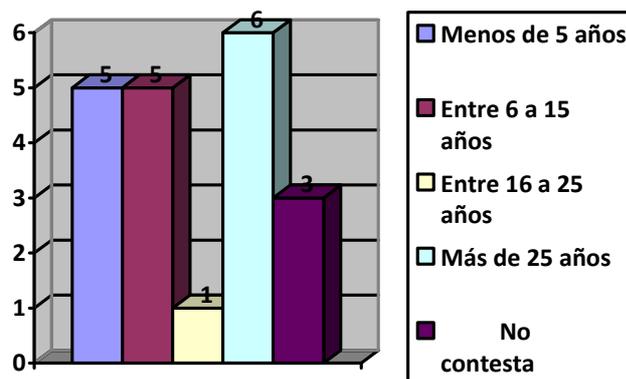


Las secretarias ejecutivas que laboran en la Dirección Provincial de Educación de Loja, el 90% han obtenido su título en una entidad Educativa Pública; y, 10% lo han hecho en una entidad Educativa Privada.

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

Opción	f	%
Menos de 5 años	5	25%
Entre 6 a 15 años	5	25%
Entre 16 a 25 años	1	5%
Más de 25 años	6	30%
No contesta	3	15%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja
Autor: Rosa Ortiz



Haciendo referencia a las encuestadas realizadas un 30% cuenta con una experiencia de más de 25 años de trabajar cumpliendo con las labores de secretaria ejecutiva; así mismo un 25% tiene una experiencia de entre 6 a 15 años y otras que tienen menos de 5 años de ejercer como secretarias o a su vez son personas que recién han culminado sus estudios y están empezando a ejercer las funciones de secretarias.

El tiempo de experiencia como secretarias es importante, ya que realmente no solo interesa encontrar trabajo; sino, ser capaz de conservarlo y progresar por eso es necesario mantenerse en constante superación, actualizarse

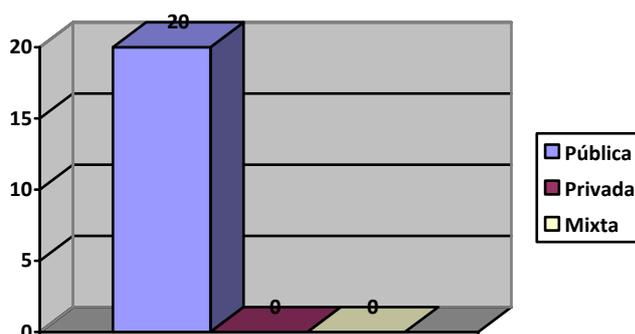
permanentemente y estar siempre dispuesto a realizar ese esfuerzo adicional que no todos los empleados están dispuestos a hacer.

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

Opción	f	%
Pública	20	100%
Privada	0	-
Mixta	0	-
Total de secretarias encuestadas		20

Fuente: Secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



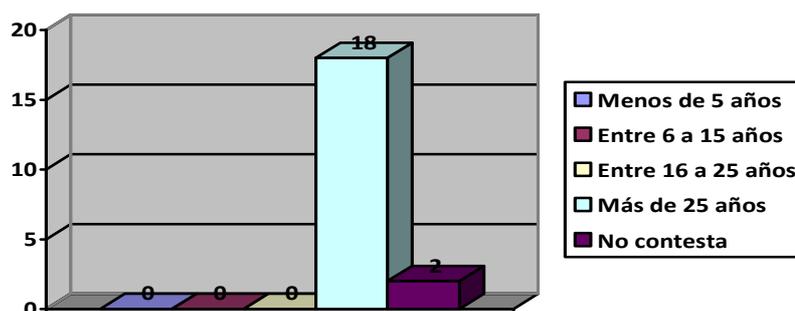
De todas las secretarías encuestadas el 100% trabajan en una empresa pública la cual se dedica a todo lo que se refiere a la educación tanto a nivel de ciudad como de las provincias que le corresponde, llegando a asumir una gran responsabilidad y compromiso de trabajo con todas las personas que quieren día a día prepararse para un futuro mejor.

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

Opción	f	%
Menos de 5 años	0	–
Entre 6 a 15 años	0	–
Entre 16 a 25 años	0	–
Más de 25 años	18	90%
No contesta	2	10%
Total de secretarías encuestadas 20		

Fuente: Secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



El 90% de secretarías encuestadas saben que la Dirección Provincial de Educación de Loja es una institución que funciona más de 25 años dedicándose a la ardua labor de la educación y un 10% no contesta.

2.1 LA AUTOFORMACIÓN

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

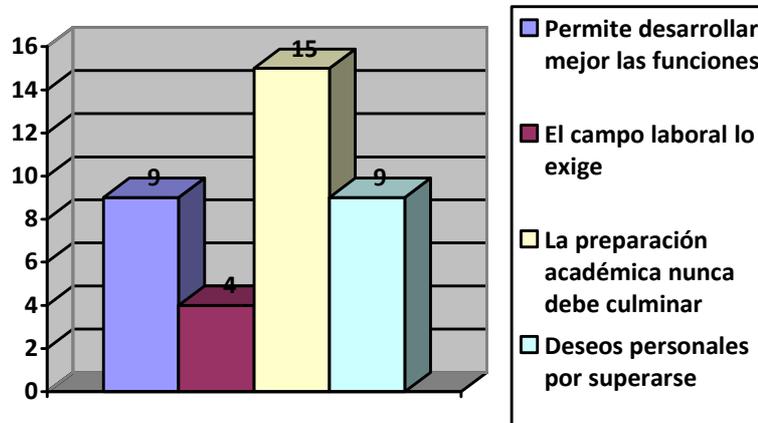
aprendizaje está en manos del propio sujeto que aprende, sin excluir por ello la ayuda externa del docente con funciones tutoriales.

La motivación es parte substancial de la autoformación y requisito fundamental para la continuidad y éxito del aprendizaje, por cuanto implica un ejercicio de control por parte del propio sujeto que aprende. 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. Teletrabajo y autoformación son dos concreciones de una misma perspectiva de elaboración del conocimiento y, por ello mismo, ambos comparten posibilidades y limitaciones.

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

Opciones	f	%
Permite desarrollar mejor las funciones	9	45%
El campo laboral lo exige	4	20%
La preparación académica nunca debe culminar	15	75%
Deseos personales por superarse	9	45%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja
Autor: Rosa Ortiz



La autoformación que posee cada persona se adquiere leyendo, asistiendo a cursos con la experiencia y eso nos permite desarrollar mejor las funciones y además es muy importante porque como secretarias nos exigen mantener una autoformación muy eficiente y actualizada, nos debemos preparar académicamente cada día más y aprender nuevas cosas.

Haciendo referencia de las 20 secretarias encuestadas el 75% tiene muy claro que la autoformación es importante por lo que la preparación académica nunca debe culminar, ya que cada día el avance de la ciencia crece y debemos actualizarnos, un 45% coinciden en que la autoformación nos permite desarrollar mejor las funciones y también hay muchos deseos personales por superarse.

2.1.1 IMPORTANCIA EN LA SOCIEDAD

Si bien todos los puestos dentro de una empresa son imprescindibles, el de la secretaria o asistente ejecutiva se volvió cada vez más importante, no solo es la persona que tiene que cumplir órdenes directas de su jefe, sino que en la actualidad tiene decisión y peso propio.

Además de tener conocimientos administrativos, atender el teléfono y poseer simpatía, la secretaria debe tener un conocimiento de los recursos humanos, del mundo económico-financiero y de los asuntos públicos e institucionales, elaborar

y llevar adelante proyectos especiales y tener a su cargo el manejo de procedimientos internos de los distintos sectores de la oficina.

La renovación y la importancia de las asistentes no hacen más que revalorizar al puesto y marcar el cambio de una época en la cual la secretaria dejó de cumplir órdenes ciegamente a impartirlas y tener más injerencia.

Se interesa también por estar informada sobre la realidad política y social.

2.1.2 MEDIOS UTILIZADOS PARA LA AUTOFORMACIÓN

Los medios utilizados para la autoformación pueden ser de ayuda y beneficio para las personas, especialmente para las secretarías ejecutivas y estos son: el Internet, la prensa, la radio y la televisión.

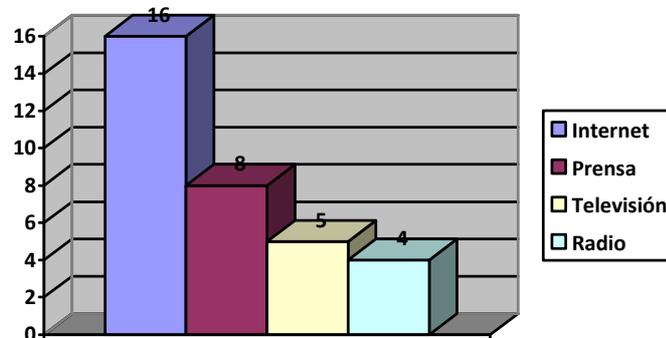
“ Internet es hoy por hoy la herramienta de interacción universal. Es la primera plataforma interactiva que permite formas muy sofisticadas de transmisión de información, comunicación y transacción. Las principales características son las posibilidades multimedia y el hipertexto. La primera posibilidad nos permite consultar todo tipo de documentos, desde un texto a un vídeo, y la segunda posibilidad nos permite una lectura interactiva”(Montaner,2001:197).

¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

Opción	f	%
Internet	16	80%
Prensa	8	40%
Televisión	5	25%
Radio	4	20%
Total de secretarías encuestadas 20		

Fuente: Secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Existen muchos medios que se pueden utilizar para la autoformación laboral, y de acuerdo a la encuesta realizada el 80% de las secretarias utilizan como primer medio de autoformación el Internet, siendo una institución que cuenta con medios actualizados en especial con el internet. Hoy en día el internet nos abre las puertas a un mundo de conocimientos donde encontramos innumerables herramientas e información que nos sirve para crecer cada día en lo personal y profesional. Así mismo el 40%, 25%, 20% utilizan la prensa, la televisión y la radio son medios que conviven con nosotros desde mucho tiempo atrás y que ha servido de mucha ayuda en su momento y aunque en la actualidad se lo sigue utilizando en un segundo plano pero siempre estará allí para ayudarnos en ciertas ocasiones.

2.1.3 LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACIÓN

La autoformación cuenta con una diversidad de actividades que constituyen la base de la enseñanza, de modo que sus principios han de estar presentes tanto en la planificación como en el proceso de aplicación.

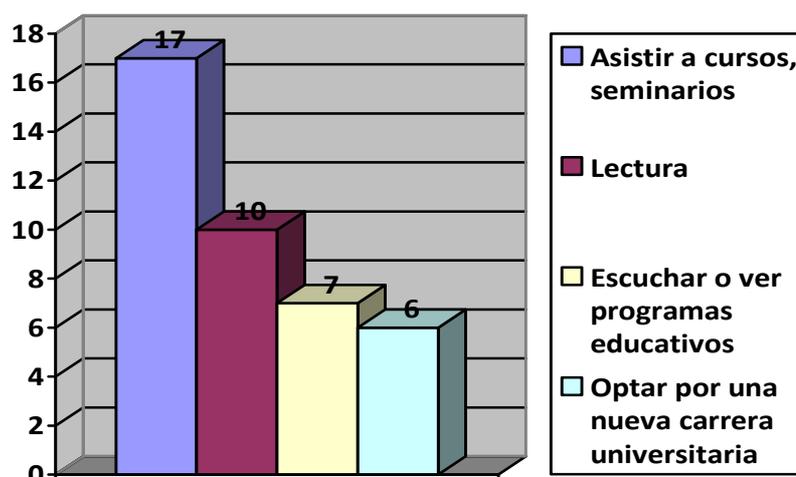
Las actividades de autoformación que se pueden realizar hoy en día son: los cursos, seminarios, lectura de libros, escuchar programas educativos otra alternativa puede ser estudiar otra carrera

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

Opción	f	%
Asistir a cursos, seminarios	17	85%
Lectura	10	50%
Escuchar o ver programas educativos	7	35%
Optar por una nueva carrera universitaria	6	30%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Haciendo referencia a las encuestas realizadas el 85% consideran que asistir a cursos, seminarios es una de las actividades más eficientes para obtener una buena autoformación, ya que depende del tipo de calidad y de atención que se desea brindar para prepararse cada día mientras que un 50% optan por la lectura siendo esta una actividad que siempre se la ha sabido llevar pero en niveles bajos y un 30% se deciden por una nueva carrera universitaria.

Hoy en día existen muchas actividades que se pueden realizar para autoformarse para poder desempeñar mejor su trabajo y así sentirse a gusto consigo mismo que es lo más importante, debemos esforzarnos por aprender nuevas cosas.

2.2 GESTIÓN Y LIDERAZGO

La gestión de una secretaria es que debe estar preparada para cumplir las distintas funciones, es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudarán a desempeñarse eficazmente.

“Existen varias definiciones de liderazgo, y casi todas se refieren en particular al hecho de querer asumir una responsabilidad. Para muchos, los conceptos de liderazgo son formas de una filosofía personal orientada al cumplimiento de las metas que se trazan los seres humanos. Líder es la persona que posee la capacidad de cambiar las cosas para mejorarlas y, a través de esta tarea, le da estabilidad a la organización. El líder es el creador del futuro” (Aristizábal,2001:19).

Liderar es el arte de influir sobre los demás para trabajar conjuntamente y con entusiasmo en el logro de objetivos comunes.

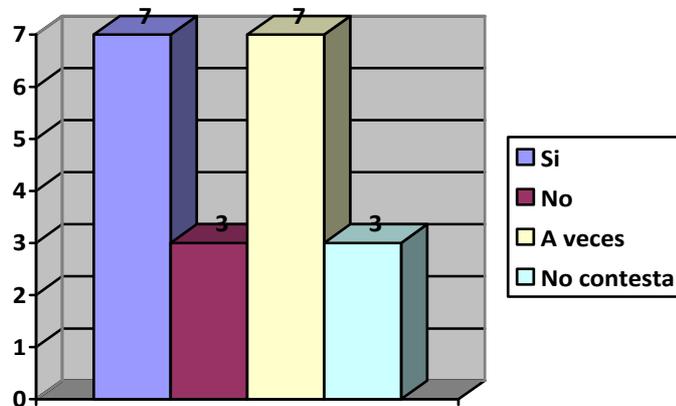
Un líder no debe necesariamente tener una alta posición jerárquica puesto que su autoridad emana del poder de convicción”(Londoño,2002:75)

¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

Opción	f	%
Si	7	35%
No	3	15%
A veces	7	35%
No contesta	3	15%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja manifiestan en un 35% que si poseen liderazgo y el mismo porcentaje manifiesta que lo hace a veces, considero que no lo hace ya sea porque no la dejan o no está autorizada para realizarlo, o muchas veces se quiere evitar problemas, y un 15% no posee liderazgo dentro de sus actividades diarias.

El liderazgo que posee una secretaria es que siempre debe mantener una actitud de iniciativa propia para trabajar.

¿CON QUÉ LIDER RECONOCIDO A NIVEL MUNDIAL SE IDENTIFICA Y POR QUÉ?

Existen muchos líderes en el mundo; con los cuales nos identificamos en algún momento de nuestras vidas, de las 20 secretarias que se encuestaron en la Dirección Provincial de Educación de Loja solicitando que se reconocieran con un líder mundial; lo han hecho 3 de ellas, una lo hace con Fidel Castro, la otra con Mahatma Gandhi que lo considera un hombre que sabe llegar a las personas por el lado humano y la otra lo hace con Matilde Hidalgo de Procel, porque dice que fue una mujer que luchó por sus ideales, el resto de secretarias prefieren no contestar.

2.2.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL LIDERAZGO

“Simplemente no hay mejor modo de conocer a los demás que conocerse a sí mismo, ya que las personas que se conocen así mismas:

- Saben qué competencias técnicas dominan y cuáles deben mejorarse.
- Comprende perfectamente en que trabajos no tienen ningún problema y los pueden desarrollar con brillantez, también tienen conciencia de sus debilidades, por lo que pueden mejorar estos aspectos con mayor facilidad que las personas que lo ignoran, bien por falta de análisis o por falta de interés.
- Conocen sus objetivos y sus valores, por tanto, proceden en consecuencia.
- El autoconocimiento les permite saber qué emociones experimentan y por qué.
- Conocen en qué medida sus sentimientos influyen en su trabajo y en sus relaciones interpersonales” (Londoño, 2002:76).

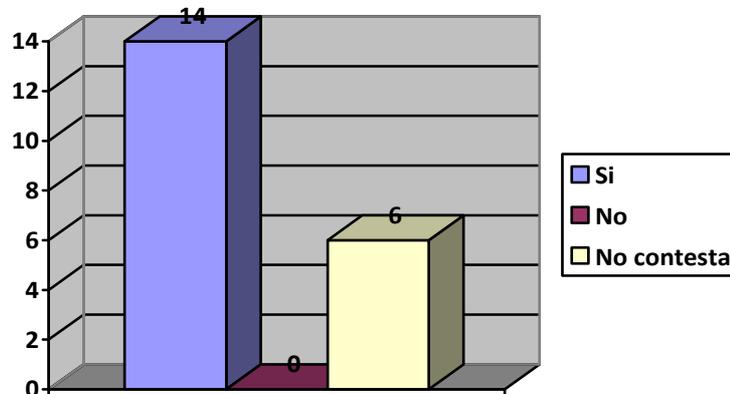
Esto nos capacita para lidiar de forma más positiva con los que nos rodean y con las gestiones del trabajo y la vida personal. También nos permite ejercer mayor control sobre la parte emocional de nuestro ser, haciéndonos más productivos y más dispuestos a buscar la armonía interpersonal.

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

Opción	f	%
Si	14	70%
No	0	-
No contesta	6	30%
Total de secretarías encuestadas 20		

Fuente: Secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas realizadas el 70% de las secretarias consideran importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo y un 30% no contesta e aquí algunas de las opiniones: es importante porque así conocerán totalmente el ejercicio de actividades dentro de la responsabilidad que el cargo exige, también se dice que de la parte emocional depende el avance de un buen liderazgo esto se fomenta en el querer, ser y poder, además se debe estar preparada emocionalmente para poder liderar cualquier tipo de empresa que les permita estar activos y presentes en todos los asuntos de interés empresarial con opiniones y criterios favorables o ideas llegando a considerarse como un líder dentro de un grupo.

2.3. TÉCNICAS Y DESTREZAS DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

Cuando hablamos de técnicas y destrezas de una secretaria ejecutiva podemos decir que hay infinidad, pero, a continuación citaremos algunas de las más importantes:

- “Realizar documentos administrativos y de origen mercantil: pedidos, facturas, cheques, letras de cambio, recibos, etc.

- Confección de otros documentos, tales como informes, actas, memorandos, circulares, saludos, ect.
- Confección de documentos oficiales: instancias, oficios y modelos oficiales para la presentación y liquidación de impuestos, etc.
- Correspondencia comercial. Envío de distintos tipos de cartas como: invitaciones.
- Mantenimiento del archivo. Gestión, clasificación y mantenimiento de los documentos.
- Gestión de la agenda de trabajo. Reuniones, citas, establecimiento de prioridades, etc.
- Organización y planificación de eventos corporativos y reuniones de trabajo.
- Organización y planificación de viajes.
- Atención Telefónica.
- Mecanografía.

➤ **CONOCIMIENTOS INFORMÁTICOS:**

- Sistemas operativos.
- Procesadores de texto.
- Hojas de cálculo.
- Bases de datos.
- Presentaciones multimedia.
- Internet y correo electrónico”(Morueco, 2006:79,80).

2.3.1 MANEJO DE LA TECNOLOGÍA EN LA OFICINA

A continuación citaré algunas definiciones de Tecnología; ellas son:

“Las Nuevas Tecnologías son las que se están introduciendo en este momento en todos los ámbitos organizacionales; y también la base de los desarrollos actuales de la comunicación” (Montaner,2001:14).

“Las Nuevas Tecnologías están asociadas a la innovación, ya que tienen como objetivo la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de su predecesora, sin embargo esto no debe de entenderse que desplazan a sus predecesoras, más bien las completan y, a veces, las potencian y revitalizan”(Montaner,2001:15).

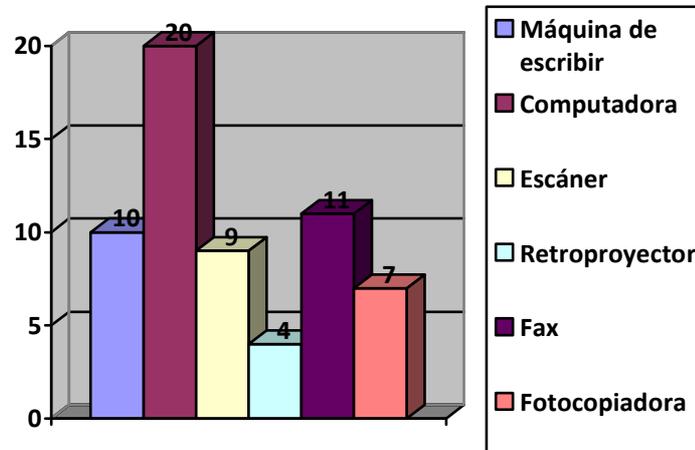
“Las Nuevas Tecnologías afectan más a los procesos que a los resultados, también son las que aportan un nuevo reto al sistema empresarial, y es el pasar de una actuación unidireccional a procesos más abiertos y fluidos, donde la información está situada en grandes bases de datos. Por otro lado libera al directivo de ser el único responsable”. (Montaner, 2001: 16)

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

Opción	f	%
Máquina de escribir	10	50%
Computadora	20	100%
Escáner	9	45%
Retroproyector	4	20%
Fax	11	55%
Fotocopiadora	7	35%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



De las encuestas realizadas el 100% de las secretarías utilizan la computadora como primer equipo de oficina y el más utilizado siendo esta indispensable para su trabajo diario y que además está claro que ayudan mucho al buen desempeño de sus funciones dentro de una oficina porque una secretaria tiene que estar actualizada para desenvolverse con eficiencia y rapidez, sabiendo que está haciendo el uso correcto y de acuerdo a las necesidades que implique en ese momento.

La máquina de escribir y el fax también son utilizados en un porcentaje de entre el 50 y 55% porque la empresa lo necesita para trabajos especiales y juegan un papel importante dentro de la oficina porque por medio de ellas se hacen modificaciones y se crean nuevas posibilidades para que los empleados lleguen a percibirlo como un medio usual, cotidiano y de fácil manejo.

2.3.2. ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL ARCHIVO

“Archivar es ordenar, clasificar y arreglar de manera sistemática los documentos corrientes de una entidad. Este procedimiento tiene una doble finalidad: asegurar que los documentos se encuentren en un lugar seguro y encontrarlos rápidamente cuando se necesita.

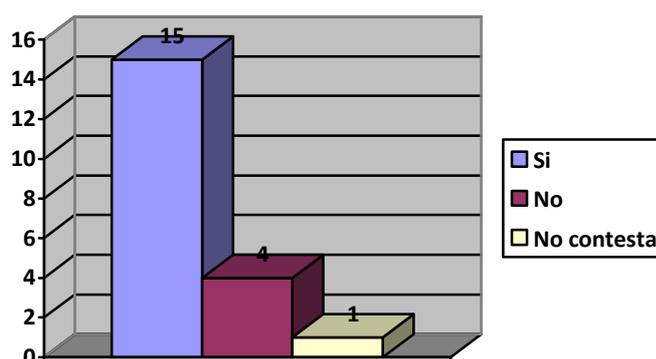
Todo archivo debe tener unas reglas básicas para guardar y buscar el material. Estas normas, lo mismo que cualquier variación de las mismas, deben ser conocidas y seguidas por todas las personas que tengan acceso al archivo.

Para muchas secretarias, el archivo se convierte en una carga pesada porque no saben distribuir su tiempo: es necesario asignarle un momento cada semana a la labor de archivar. Esto es muy útil, pues cuando la secretaria puede responder prontamente a las solicitudes de información muestra su eficiencia y da tranquilidad al jefe. Lo contrario genera recelo e inseguridad”(Aristizábal,2001: 251)

¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

Opción	f	%
Si	15	75%
No	4	20%
No contesta	1	5%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja
Autor: Rosa Ortiz



Las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja utilizan en un 75% sistemas de organización de archivos, y un 20% no hace uso de ningún

sistema de archivo ya sea porque no posee conocimientos sobre el tema o no requieren de su utilización.

Se debe tener en cuenta que llevar una buena organización del archivo crea confianza en sí mismo y también con el jefe en especial porque de esa manera podrá demostrar eficiencia y responsabilidad en su trabajo.

2.3.2.1 CLASIFICACIÓN DEL ARCHIVO

Los principales sistemas de clasificación de archivo son el alfabético, el numérico, el geográfico y por asuntos.

“Clasificación alfabética.- Es el sistema que utiliza el orden del alfabeto para la distribución del material. La ubicación de un documento se hace inicialmente por la primera letra de su nombre, luego por la segunda, la tercera y así sucesivamente.

En la clasificación alfabética es importante el concepto de unidad (cualquier parte de un nombre). Por ejemplo. JOSÉ SASTRE tiene dos unidades, y JOSÉ SASTRE Y COMPAÑÍA tiene tres. Las unidades se comparan separadamente con partes de otros nombres para determinar el lugar que le corresponde al documento en el archivo.

La clasificación consiste en determinar el orden en que se van a considerar las unidades o partes de un nombre. En los ejemplos de arriba, la determinación de las unidades permite definir el orden de archivo, así:

SASTRE, José

JOSÉ SASTRE Y COMPAÑÍA (en ciertos casos)” (Aristizábal,2001:252)

“Clasificación numérica.- En este sistema se usan números como títulos en los marbetes o pestañas de las guías y carpetas. A cada correspondiente y a cada activo se le asignan números consecutivos que se mantienen hasta que el cliente ya no

hace más negocios con la organización o hasta que el asunto se termina definitivamente.

Hay diferentes métodos de clasificación numérica; los más comunes son:

- Número consecutivo.
- Número en serie.
- Número significativo.
- Dígito inicial o terminal

Este sistema ofrece una mayor precisión y facilidad y resulta muy práctico para pedidos, facturas, confirmaciones de venta, pólizas y otros grupos de documentos, puesto que el nombre del cliente o del proveedor no es necesario.

Aunque la clasificación numérica es una de las más sencillas de utilizar, presenta una gran desventaja; la transposición de cifras, que es muy frecuente tanto en el momento de la asignación del número como en la consulta. Y el cambio de un simple número puede tener graves consecuencias” (Aristizábal,2001:255).

“**Clasificación geográfica.**- En este sistema de clasificación se da prelación al lugar con que se relaciona el documento. El ordenamiento puede ser por calles, ciudades, departamentos, provincias o estados, naciones, etc. Otro tipo de clasificación geográfica es por zona, agentes viajeros y otros.

Cuando se organiza un archivo con este sistema, las guías primarias suelen llevar los nombres de las divisiones geográficas más importantes o extensas; las guías secundarias pueden usarse para las subdivisiones de las unidades geográficas principales. Otras subdivisiones pueden ser por nombre personal o por asunto” (Aristizábal, 2001:254).

“Clasificación por asuntos.- Son de gran utilidad para temas técnicos. Hay empresas que por su naturaleza archivan productos, servicios, materiales con las respectivas subdivisiones y los organizan con diferentes sistemas.

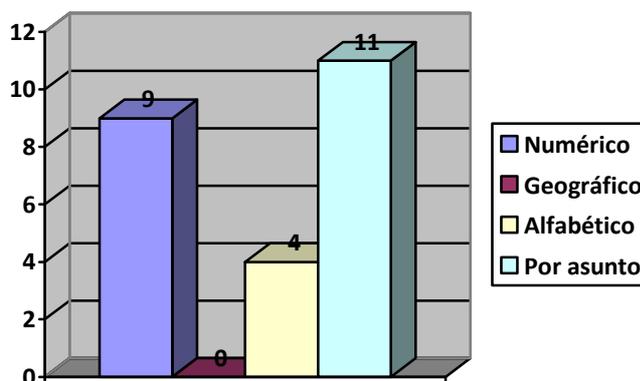
De cada asunto hay varios documentos con diferente tema. Se asociaron por tema y se ubican por fecha, de modo que, las fechas antiguas queden detrás y la recién recibida primera en cada ocasión.

Cuando el asunto es extenso en contenido se buscarán divisiones lógicas.(Aristizábal, 2001: 253)

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

Opción	f	%
Numérico	9	45%
Geográfico	0	-
Alfabético	4	20%
Por asunto	11	55%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja
Autor: Rosa Ortiz



De las 20 secretarías encuestadas 11 (55%) manifiestan que utilizan el sistema de archivo por Asunto; y 9 (45%) utiliza el sistema numérico, estas dos variedades son las más utilizadas por las secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja seguro lo han hecho de acuerdo a las necesidades requeridas y a su vez lo utilizan para tener en orden los documentos que entran y salen de dichas oficinas, y así cumplir ágil y rápido con sus necesidades.

Aunque si nos damos cuenta nadie utiliza el sistema geográfico y en un porcentaje muy bajo utilizan el sistema alfabético.

Es imposible decir cuál de ellos es el más eficiente; cada secretaria debe escoger uno que se ajuste a sus requerimientos y que les brinde mayor facilidad para ubicarlos.

2.3.3 FUNCIÓN ASISTENCIAL

La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior y sus funciones principales son:

- Representar personalmente al jefe.
- Organizar el trabajo del jefe.
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe.
- Coordina adecuadamente las actividades de la oficina.
- Mantiene la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe.
- Sirve de enlace en las actividades externas de la oficina.

“Las asistentes ejecutivas son la espina dorsal de la oficina. Muestra trágica de ello es el día en que alguno falta; nada parece funcionar, los jefes se sienten perdidos, en fin, creo que pocos se dan cuenta cabal del trabajo tan importante

que realizan estas personas. Este delicado puesto sirve además a muchos como primer escalón para ascender en la escalera empresarial”(McCloskey,2000:71)

2.3.4 ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL TIEMPO

Ser una secretaria organizada es conocer los principios de organización y utilizar los instrumentos que permiten ahorrar tiempo y no olvidar nada. Tanto el exceso como la falta de tiempo tienen una gran incidencia en la calidad del trabajo y afecta de manera diferente a las personas puesto que existen distintos ritmos de trabajo.

Algunas personas hacen muy buen uso del tiempo, pensando profundamente cada detalle de la tarea para después realizarla de manera minuciosa y creativa. Otras, simplemente, no aprovechan el tiempo puesto que trabajan mejor y con mayor eficacia cuando lo hacen bajo presión.

“El tiempo no se puede ahorrar ni almacenar, solamente se puede aprovechar, administrar y gastar con prudencia.

El uso ineficaz del tiempo es, con frecuencia, fruto de un exceso de confianza: lo que sirve cuando se trata de tareas sencillas o poca carga de trabajo, no se puede aplicar cuando se trata de trabajos de gran envergadura o existe un gran volumen de trabajo.

El tiempo es importante para todos, aunque algunos no lo valoren o lo aprovechen como se debería. Es el único recurso propio, nadie nos lo puede prestar y, si se pierde es irremplazable” (Londoño,2002:169)

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

Una secretaria debe organizar y controlar muy bien el tiempo del cual dispone para trabajar además debe cumplir con muchas tareas encomendadas por su jefe, a veces existe exceso o falta de tiempo para hacer un trabajo y esto afecta de manera diferente a las personas.

Hay algunos puntos de vista que han propuesto las secretarias encuestadas para mantener la organización y control de los recursos y el tiempo, dicen que si mantenemos una buena organización y planificación de las actividades podremos cumplir con el trabajo previsto también manifiestan que si nos organizamos en el lugar de trabajo, nos ayudará a optimizar el tiempo y debemos organizarnos diariamente para no acumular trabajo. Lo que considero importante es organizar bien el tiempo para saber qué actividad realizar en que momento y cuando efectuarla.

2.3.5 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA

Poder administrar los recursos de la empresa apropiadamente es uno de los aspectos principales. Aunque los recursos de la empresa pueden implicar distintas áreas de conocimiento y la colaboración con profesionales de distintas disciplinas, el administrador de empresas debería tener una clara idea de cada una de ellas de forma tal de poder administrarlas.

Ya sea una empresa que comienza o está establecida, hay un grupo de recursos principales que la mayoría de las empresas tiene. Estos recursos siempre deben funcionar apropiadamente como una unidad al igual que en combinación con las otras.

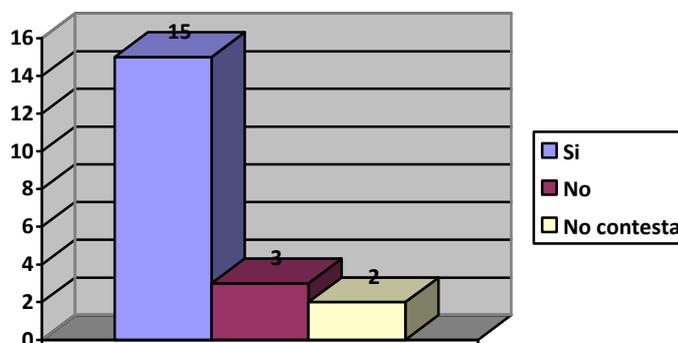
Administrar los recursos de una empresa implica poder tener una visión general sobre la forma en que las diferentes áreas de la empresa se interconectan y se

afectan. El administrador de empresas debería contar con conocimiento sobre cada área y recurso específico, pero no debería pretender ser un experto sobre cada uno de ellos y por lo tanto debería delegar cada diferente tarea a una persona que cuente con conocimientos específicos en ella.

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

Opción	f	%
Si	15	75%
No	3	15%
No contesta	2	10%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja
Autor: Rosa Ortiz



De los resultados obtenidos de la encuesta realizada 75% de las secretarias si aporta con ideas para la buena administración de los recursos y un 15% no lo hace, según mi criterio la negatividad de estas personas para no aportar con ideas puede ser debido a que las opiniones que dan no las valoran o simplemente las pasan por alto lo que perjudica a la institución y un porcentaje bajo del 10% ha preferido no contestar.

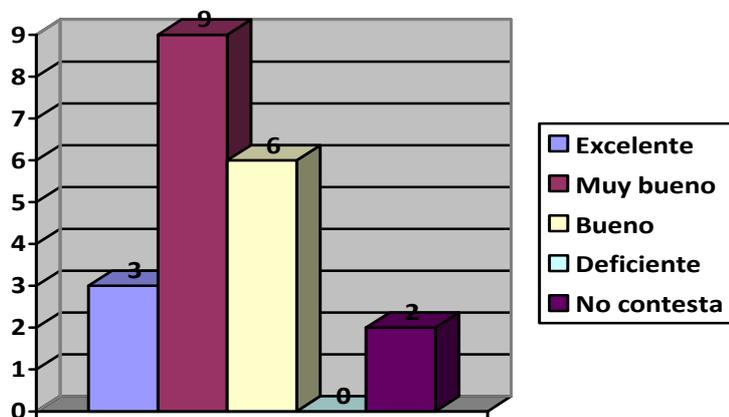
Administrar los recursos apropiadamente es uno de los aspectos principales, cabe resaltar que los recursos de la empresa pueden aplicarse a distintas áreas de conocimiento con la colaboración de profesionales.

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

Opción	f	%
Excelente	3	15%
Muy bueno	9	45%
Bueno	6	30%
Deficiente	0	-
No contesta	2	10%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Dentro de la Dirección Provincial de Educación de Loja el 15% de las secretarias encuestadas consideran que los recursos de la empresa son utilizados excelentemente ya que cuenta con ellos para poder asignar la labor correspondiente a cada área y desempeñar el trabajo adecuado a su función; también un 45% manifiesta que es muy bueno la utilización de los recursos

mientras que un 30% dice que es bueno y en un porcentaje bajo del 10% han preferido no contestar.

En cuanto se puede decir que los recursos de la empresa donde labora se encuentran en un nivel medio de utilización se debe tomar en cuenta que es uno de los principales asuntos en el que se debe trabajar, es por eso que creo conveniente saber distribuirlos correctamente para así evitar problemas mayores.

2.4. TRABAJO EN EQUIPO

“Un equipo es un grupo de personas que tienen conocimientos y habilidades complementarias y con un objetivo común. Para que el equipo trabaje de manera óptima tiene que tener así mismo un enfoque compartido en el modo de trabajar y actuar. El individualismo, los objetivos nada claros o contrapuestos y otros factores similares, constituyen obstáculos insalvables.

En la actualidad, la inmensa mayoría de las personas trabajan en equipo, casi nadie trabaja totalmente aislado de los demás. En muchos casos, la consecución de resultados satisfactorios depende de lo bien que las personas que trabajan juntas sean capaces de conjugar sus esfuerzos. Por ello, el trabajo en equipo ha adquirido una importancia cada vez mayor” (Londoño, 2002:77,78)

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

La gran importancia que tiene el trabajo en equipo dentro de una empresa es que permite que las personas den su opinión y aporten con ideas para poder sacar adelante la empresa en la que trabajan sea cual sea la función a desarrollar e aquí algunas de las opiniones de las secretarías encuestas de la Dirección Provincial de Educación de Loja:

- Laborar en equipo es mejor que trabajar independientemente.
- Debe existir una colaboración mutua para trabajar por un mismo fin.
- Trabajando en equipo se cumple en menos tiempo el trabajo encomendado.
- A mayores ideas mejor rendimiento.
- Una empresa es como una máquina que necesita de todas sus piezas para funcionar.

El trabajo en equipo es considerado importante en cualquier organización, porque nos ayuda hacer mejor las cosas ya que hoy en día se podría hacer sola el trabajo en una forma más simple, pero siempre hay que tener en cuenta que vamos a necesitar la ayuda de los demás y contar con ideas para poder llegar a unos resultados positivos.

2.4.1 LA SECRETARIA EJECUTIVA COMO ARTICULADORA DEL TRABAJO EN EQUIPO

Las secretarias forman parte del equipo organizador y por tanto, tienen que disponer de esta competencia, actuando en muchos casos como coordinadoras. La habilidad para el trabajo en equipo es una exigencia del mundo laboral actual.

Son precisamente los profesionales del secretariado quienes deben estar más al tanto de determinados detalles que en sí mismos pueden ser irrelevantes aunque si se descuidan podrían ser desastrosos.

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

Existen diferentes actividades en las cuales las secretarias consideran necesario involucrarse como por ejemplo:

- Se trabaja directamente con escuelas, colegios, padres de familia y profesores.
- En la organización de talleres, en la división de la educación para la salud.
- En la supervisión y atención al magisterio.
- En educación, capacitación y distribución de recursos técnicos y humanos, etc.

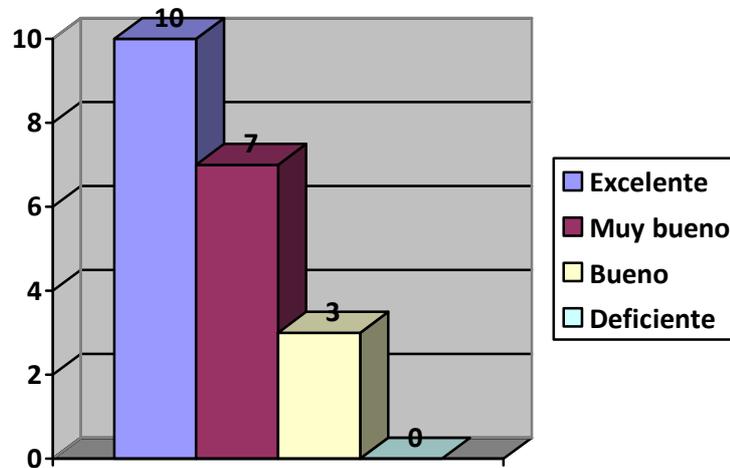
Siendo todas estas las principales actividades que se realizan en la Dirección Provincial de Educación de Loja, hay unas que son más importantes que otras y que necesitan trabajarse con la mayor brevedad posible y contar con la ayuda de todos los que trabajamos dentro de la empresa porque de nosotros depende sacar adelante a la institución y demostrar que si trabajamos en equipo podemos resolver asuntos de gran importancia.

¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?

Opción	f	%
Excelente	10	50%
Muy bueno	7	35%
Bueno	3	15%
Deficiente	0	-
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



La predisposición que tienen las secretarías de la Dirección para trabajar en equipo es de excelente en un 50% ya que ellas aportan con ideas claras y concisas que ayudan en el desarrollo de las actividades diarias, el trabajo en equipo es un grupo de personas que independientemente tienen una finalidad de colaborar y compartir información ya que todas las personas tenemos algo que aportar a las otras, un 35% considera que es muy bueno la predisposición para trabajar en equipo, y el 15% manifiesta que es bueno nada más a muchos no les gusta trabajar en equipo ya sea porque no se entienden con los demás o no están de acuerdo con sus opiniones e ideas y prefieren realizar el trabajo solos.

2.4.2 SABER DELEGAR FUNCIONES

A veces usted puede estar saturada de trabajo, ¿Sabe hacerse ayudar? Siempre hay alguien que puede hacerlo.

¿Qué es delegar? Es dar a alguien el derecho de actuar en nombre de otro, no es desentenderse.

Al delegar, su responsabilidad queda comprometida. No se delega cualquier tarea a una persona. Quien recibe una delegación debe aceptar rendir cuentas y ser controlado. Se puede delegar: aquello de lo cual se es responsable, que exige capacidades que uno no tiene.

Al delegar funciones se encuentra numerosas ventajas:

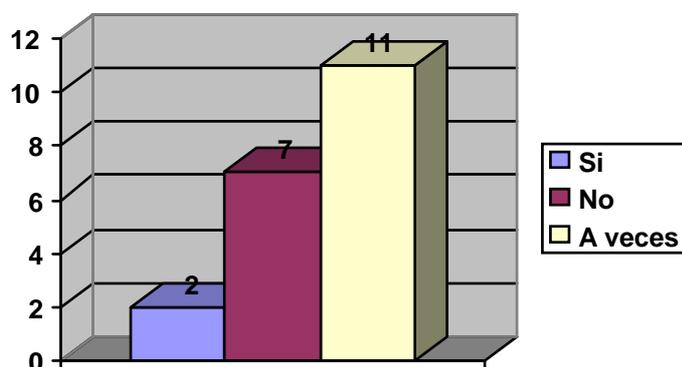
- Libera tiempo.
- Permite “dirigir” mejor, lo cual es valioso para uno mismo.
- Nos hace más maduros y respetuosos de los otros.
- Vuelve más autónomo.
- Permite aprender otra cosa.

¿SU ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES?

Opción	f	%
Si	2	10%
No	7	35%
A veces	11	55%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Según las encuestas realizadas a las secretarias el 55% les permiten delegar funciones a veces esto puede ser debido a que se cree que el jefe es la única

persona que puede hacerlo, en ciertas circunstancias cuando tenemos exceso de trabajo y nos pueden ayudar otras personas delegamos ciertas responsabilidades tomando en cuenta que debemos estar pendientes de aquello, mientras que un 35% rotundamente no lo hacen porque sus obligaciones son específicas, y un 10% si delega funciones ya que les permite sentirse ayudados y también porque confían y cuentan con las capacidades que tienen para desempeñar su trabajo.

2.4.3 APOYO EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL EQUIPO

La secretaria ejecutiva debe apoyar siempre a la solución de problemas que se presenten en el momento de trabajar en equipo, ya que lo forman un cierto grupo de personas que por cualquier motivo no están de acuerdo con ciertas opiniones.

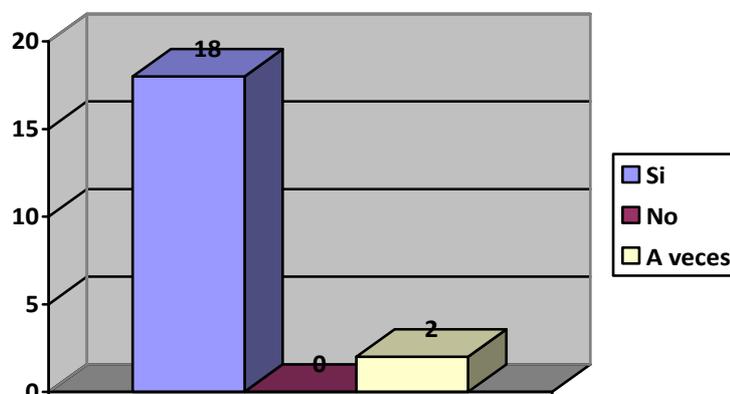
Su mejor apoyo será buscar soluciones rápidas y eficaces y así evitar conflictos mayores que perjudiquen las buenas relaciones que han mantenido antes de trabajar en equipo.

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

Opción	f	%
Si	18	90%
No	0	-
A veces	2	10%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja en un 90% aporta con ideas para solucionar los problemas que se presentan al trabajar en equipo ya que les afecta directamente y buscan siempre soluciones rápidas y eficaces y así evitar problemas mayores que perjudiquen el ambiente de trabajo, y un 10% a veces aporta con alguna idea porque puede ser que muchas de las veces son problemas que necesitan ser soluciones entre jefes y la opinión de uno no cuenta en esos momentos.

Un jefe y una secretaria cuentan con sus propias funciones cada cual debe tomar su puesto de trabajo con responsabilidad.

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

Opciones	Buscar las posibles causas	Verificar las causas	Definir detalladamente el problema	f	%
1	6	1	12	19	95%
2	7	5	2	14	70%
3	1	8	4	13	65%
Total de Secretarias encuestadas 20					

Haciendo referencia a la tabla de los pasos que sigue una secretaria para solucionar un problema de trabajo es que en un 95% empiezan por la opción

primera según el gráfico como es buscar las posibles causas del problema, en un 70% verifican las causas y un 65% define detalladamente el problema todas tienen una manera distinta de solucionar los problemas laborales que se les presenten.

La secretaria debe saber que el ámbito de su trabajo se amplía y adquiere nuevas responsabilidades a las que se tiene que adaptar sin problema.

2.5. TOMA DE DECISIONES

Cuando una secretaria ejecutiva toma decisiones debe mantener siempre una comunicación fluida y puntual con el máximo responsable de la empresa.

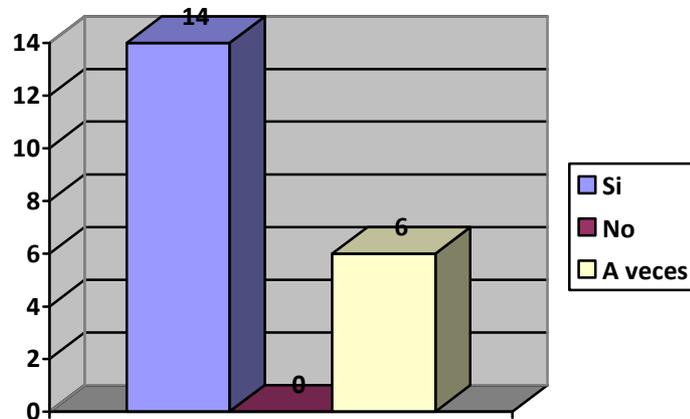
La persona que toma una decisión tiene que mostrar una determinada actitud frente al riesgo. Aceptar un riesgo supone siempre tomar una elección que tiene pocas probabilidades de éxito.

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

Opción	f	%
Si	14	70%
No	0	-
A veces	6	30%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja, de las encuestas realizadas el 70% manifiesta que si toma decisiones de forma oportuna y lo hace para así cumplir a cabalidad su trabajo, cuando se toma una decisión se corre el riesgo de que algo salga mal o a su vez se llegue alcanzar lo propuesto y sea todo positivo, en un 30% a veces lo hace cuando se trata de algo urgente y no puede esperar a que su jefe o la persona encargada de solucionar el problema le de la autorización correspondiente en el momento oportuno.

2.5.1 IMPORTANCIA DE LA TOMA DE DECISIONES EN EQUIPO

Es de gran importancia tomar decisiones en equipo ya que esto ayuda a que el trabajo a efectuar salga de la mejor manera posible y en el caso de que no sea el resultado positivo, no se dé la culpa a una sola persona, pero todos en la empresa deberán esforzarse para hacer su trabajo lo mejor que puedan.

Lo importante de todo ello es el deseo de hacer las cosas bien, de tratar de alcanzar los objetivos que nos hemos fijado y de actuar con confianza.

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

De las encuestas realizadas a las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja nos manifiestan que siguen algunos pasos para realizar una toma acertada de decisiones como por ejemplo:

- Se debe conocer a profundidad el caso, analizar lo positivo y negativo y lo beneficioso para la decisión.
- Tomar las cosas con serenidad y conocer a fondo los problemas.
- Planificar lo que se va a decidir.
- Se debe ser racional y tranquilo para tomar una buena decisión ya que si no podríamos ocasionar un problema.

Para acertar con una buena toma de decisiones es importante mantener la confianza y esto lo podemos adquirir preparándonos correctamente en lo que deseamos hacer y también contamos en que todos deben esforzarse para hacer su trabajo correcto.

2.5.2 BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES

Existen muchas barreras que nos impedirán que tomemos unas buenas decisiones entre las principales tenemos:

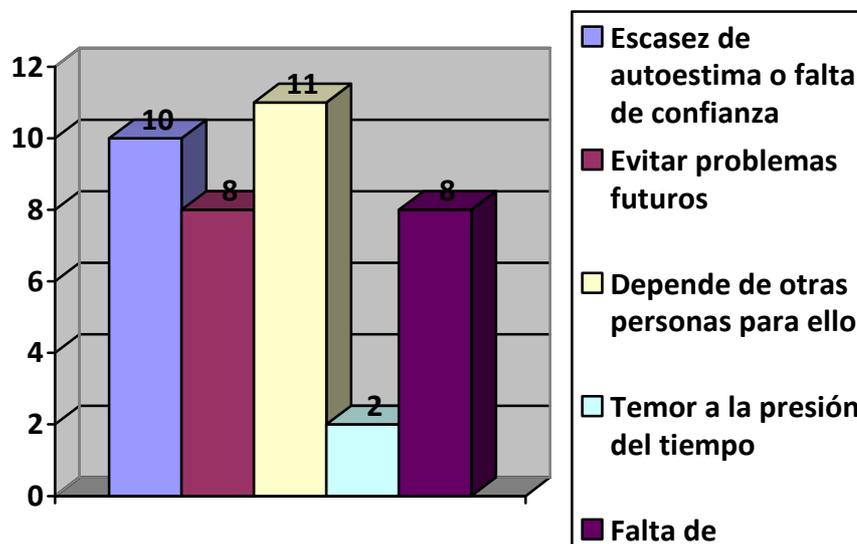
“Nuestra capacidad para autoengañarnos	Cuanto más difícil sea la decisión más probabilidades existen de que se engañe. Muchas mentiras que nos decimos se van construyendo lentamente.
Nuestros esquemas mentales	Tomamos la parte por el todo y cada vez juzgamos por el modelo que hemos construido del mundo y pensamos que es la única construcción posible
Nuestro egocentrismo	Somos el centro y contemplamos pocas alternativas. No valoramos por qué nos creemos poseedores de la verdad.
Nuestro apego al pasado	Es fácil porque es terreno conocido y lo nuevo nos cuesta trabajo y nos cuestiona valores que tenemos bien instaurados.
Nuestro enfoque a la acción	La herencia latina nos hace más espontáneos y encaminamos todo hacia la acción antes que a la reflexión” (Montaner, 2001:173)

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

Opción	f	%
Escasez de autoestima o falta de confianza	10	50%
Evitar problemas futuros	8	40%
Depende de otras personas para ello	11	55%
Temor a la presión del tiempo	2	10%
Falta de integración	8	40%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Haciendo referencia a las encuestas realizadas a las 20 secretarias el 55% considera que una de las barreras que nos impiden la toma de decisiones es que depende de otras personas para ello, en un 50% otra de las barreras es que existe escasez de autoestima o falta de confianza y en un 40% coinciden en que hay falta de integración y también quieren evitar problemas futuros, y un 10% tienen temor a la presión del tiempo.

De todas estas barreras que nos impiden tomar decisiones correctas para la realización del trabajo diario deberíamos ser más positivos en el desarrollo de nuestras funciones.

2.5.3 RESULTADOS OBTENIDOS POR LA TOMA DE DECISIONES

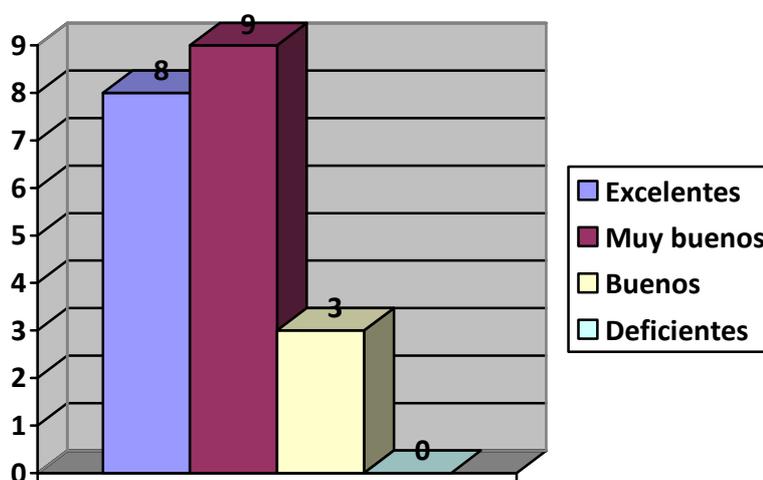
Podemos encontrarnos con muchos resultados si hemos tomado una decisión acertada y correcta para resolver los diferentes problemas que se presentan en la empresa aunque no es tarea fácil. Siempre se obtendrán beneficios que compensarán el esfuerzo realizado. Debe plantearse que el trabajo en equipo no es estático ya que la misma dinámica del grupo no lo permite, y que el desarrollo es algo que no se podrá dar nunca por terminado.

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

Opción	f	%
Excelentes	8	40%
Muy buenos	9	45%
Buenos	3	15%
Deficientes	0	-
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Según las encuestas realizadas un 45% de las secretarias considera que son muy buenos los resultados obtenidos de la toma de decisiones y en un porcentaje con muy poca diferencia del 40% opinan que han sido excelentes esto sin lugar a duda demuestra que las decisiones tomadas han sido las correctas, y nos va ayudar a que sigamos decidiendo en nuevas cosas y obtener beneficios que compensen el esfuerzo de lo realizado y un 15% considera que ha sido bueno los resultados obtenidos.

CAPÍTULO III

LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE LOJA

3.1 IMAGEN PERSONAL DE LA SECRETARIA

La imagen personal de la secretaria desempeña un papel importante. Lo primero que proyectamos hacia el exterior es nuestra propia imagen. En consecuencia, ésta es nuestra primera carta de presentación. La primera impresión es la que cuenta.

El concepto de imagen personal, tiende a menudo asociarse exclusivamente con el aspecto físico y con nuestra manera de vestir. Pero en realidad el concepto de imagen es mucho más amplio, debido a que a través del aspecto de una persona se transmiten, además de los rasgos propios de su carácter, su educación y su saber estar.

3.1.1 LA PRESENTACIÓN DIARIA

“Su presentación diaria debe empezar por una higiene corporal escrupulosa, de los pies a la cabeza. Un cuerpo limpio tiende a compararse siempre a un cuerpo sano.

También, un cabello limpio y brillante, que esté adecuadamente peinado, nos ayudará a ofrecer una imagen adecuada a las personas con las que tratemos.

El cuidado de las manos es fundamental para ofrecer una buena imagen. No debemos olvidar que con las manos saludamos, gesticulamos, manipulamos los

objetos que nos rodean, y en definitiva, las utilizamos, tanto para trabajar, como para comunicarnos.

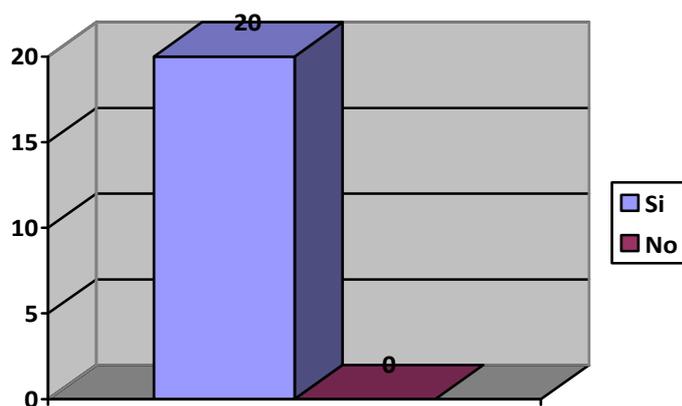
La manera de vestirnos tiene también un componente social. Nos vestimos porque queremos ofrecer una determinada imagen a los demás y nos indica que una persona educada debe llevar siempre la ropa limpia y bien planchada. Además, se da por supuesto de que deberá estar en buen estado”. (Maqueda, 2003:102)

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

Opción	f	%
Si	20	100%
No	0	-
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Según las encuestas realizadas el 100% de las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja, manifiestan que su imagen personal es importante porque es la primera carta de presentación en una oficina y ante los

demás y eso es lo que cuenta, no siempre la imagen se refiere a su aspecto físico o su forma de vestir sino al grado de autoestima, la forma de atención a las personas así como también al nivel de conocimientos que posee.

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

He aquí algunos aspectos que consideran las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja que nos favorecen para tener una imagen positiva como por ejemplo:

- Tener facilidad de palabra para tratar al usuario, y buena presencia.
- Conocimientos y formación académica.
- Presentarse bien uniformada y cuidar el aseo personal.
- Físicamente debe estar bien presentada y tener una imagen convincente que transmita confianza en los usuarios.

Una secretaria Ejecutiva debe realmente tener una buena presencia que comunique lo mejor de uno mismo, eso implica encontrar el equilibrio apropiado.

3.1.2 LA PUNTUALIDAD

“No existe nada peor en el mundo de los negocios y en la gestión pública que el incumplimiento y la pérdida de innumerables horas en la desatención de compromisos ya establecidos. Una secretaria Ejecutiva debe realmente tener una buena presencia que comunique lo mejor de uno mismo, eso implica encontrar el equilibrio apropiado. Una de las obligaciones hacia la institución es obtener el máximo provecho de la jornada de trabajo y para esto es necesario que la secretaria respete el horario establecido por la empresa, sin perder tiempo en la ejecución de otras actividades que no tienen relación con sus funciones y que le

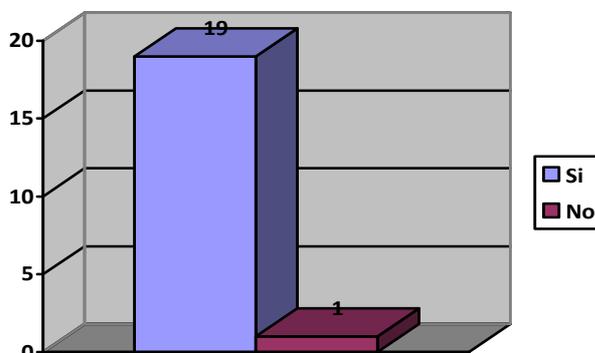
hacen perder unos momentos preciosos. La puntualidad en el trabajo también está relacionada con el tiempo que la secretaria emplea en ejecutar determinada labor; debe establecer un plazo para entregar las tareas y trabajar con ahínco para cumplirlas” (Sevilla, 1999:39).

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

Opción	f	%
Si	19	95%
No	1	5%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



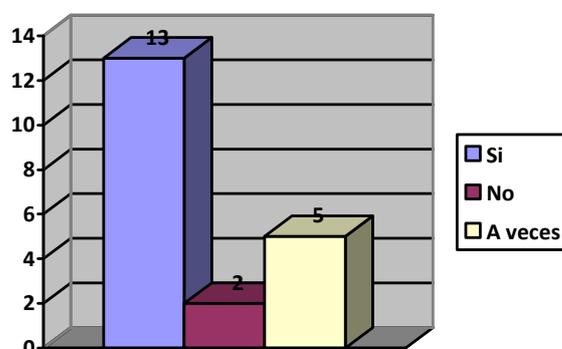
Siendo la puntualidad uno de los principales valores que debe poseer la secretaria y haciendo referencia a las encuestas realizadas el 95% tiene claro que es un factor que no debemos olvidar y mantenerlo siempre presente en nuestra diaria labor, un 5% consideran que la puntualidad no es tan importante.

¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

Opción	f	%
Si	13	65%
No	2	10%
A veces	5	25%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Haciendo referencia a las encuestas realizadas el 65% llega puntual al trabajo y cumple con sus labores mientras que en un 25% lo hace a veces, se debe tener un concepto determinado de lo que es la puntualidad ya que es un valor importante que debe mantener siempre en cualquier trabajo porque en ello se ve reflejado su rol y compromiso con la sociedad, cuando hablamos de entregar a tiempo un trabajo encomendado se deben cumplir con los plazos establecidos además de eso aprenderemos hacer las cosas a su debido tiempo.

3.1.3 ESPÍRITU CREATIVO

La integración de las tecnologías de información, son medidas necesarias para que cualquier profesional se capacite y demuestren su creatividad en su rendimiento. Las secretarias que mantienen un espíritu creativo son las que

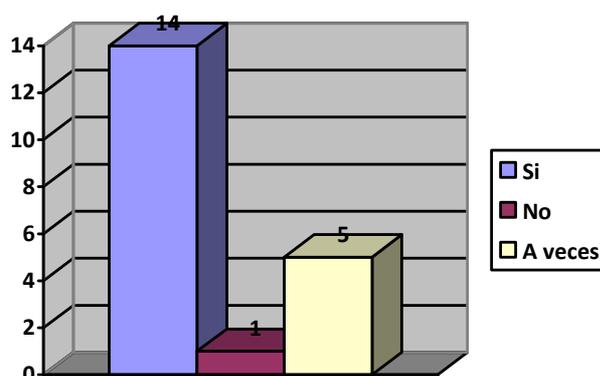
generan una cultura organizacional y forman cotidianamente actitudes de compromiso, creatividad, lealtad y satisfacción en el trabajo, teniendo en cuenta que siempre deben basarse en los valores de la organización, su misión y visión de la misma para poder potenciar su desarrollo. Debemos tener en cuenta que cada actividad debe involucrar un determinado grado de creatividad, abarcando todos los aspectos importantes y significativos de dicha responsabilidad, la misma que arroja resultados favorables y confiables para la empresa.

¿TIENE USTED ESPÍRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?

Opción	f	%
Si	14	70%
No	1	5%
A veces	5	25%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



De las encuestas realizadas a las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja el 70% posee espíritu creativo en sus actividades diarias y son aquellas que tienen un alto grado de cultura organizacional y que van formando diariamente actitudes de responsabilidad en el trabajo asegurando su

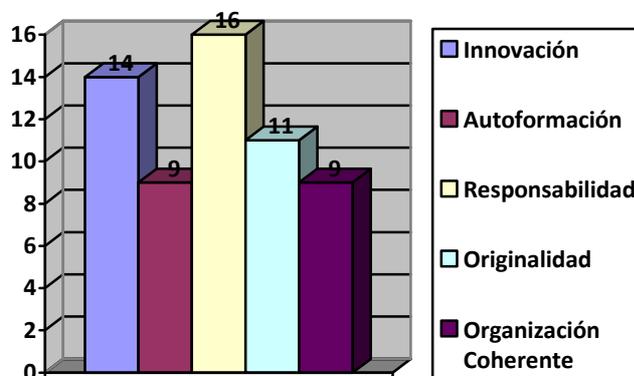
desempeño profesional y de la Institución, una cuarta parte de secretarías a veces pone en práctica su espíritu creativo.

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

Opción	f	%
Innovación	14	70%
Autoformación	9	45%
Responsabilidad	16	80%
Originalidad	11	55%
Organización Coherente	9	45%
Total de secretarías encuestadas 20		

Fuente: Secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



De las opciones que se han planteado en la encuesta el 80% considera que uno de los puntos fundamentales para tener espíritu creativo es la responsabilidad que es innata, es decir tiene algunos factores naturales pero hay otros que la

componen que pueden adquirirse mediante la perseverancia, la observación y el estudio.

Así mismo un 70% considera que la innovación de una secretaria debe darse a diario y ser constante en mantener nuevas alternativas que le ayudaran al mejor desempeño de su trabajo.

La originalidad es otro de los aspectos importantes que tienen las secretarias en un 55%.

Un 45% de secretarias manifiestan que la autoformación y la organización coherente ayudan a tener un espíritu creativo de trabajo.

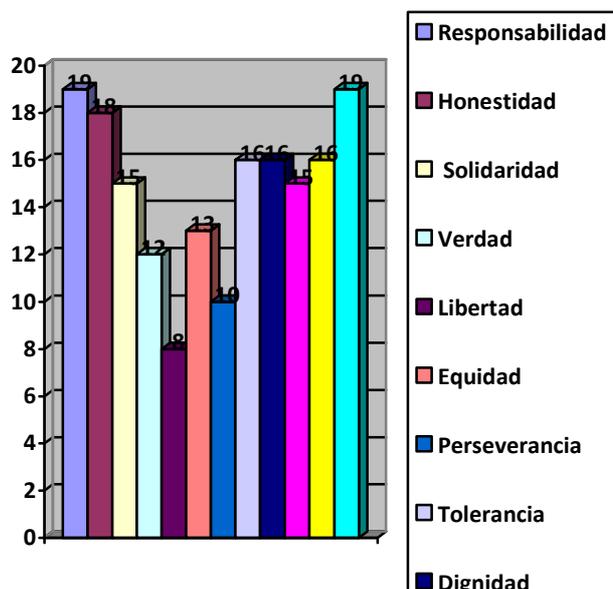
3.2. ÉTICA Y VALORES

Decimos que no basta con producir resultados, hay que tener calidad humana, y esto no es otra cosa que un componente armónico con la ética. No es suficiente con ser bueno, hay que parecerlo, y podríamos agregar que la ética y la comunicación son las bases del éxito personal y profesional.

La ética es parte indispensable de la moral y las obligaciones de las personas, a quienes mantienen un comportamiento ceñido a los patrones éticos que su sociedad ha establecido también se los llama íntegros. El fracaso de un gran porcentaje de personas que trabajan en el área administrativa se debe a su falta de valores.

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

Opción	f	%
Responsabilidad	19	95%
Honestidad	18	90%
Solidaridad	15	75%
Verdad	12	60%
Libertad	8	40%
Equidad	13	65%
Perseverancia	10	50%
Tolerancia	16	80%
Dignidad	16	80%
Secreto profesional	15	75%
Comportamiento profesional	16	80%
Honradez	19	95%
Total de secretarias encuestadas		
20		



Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Auto: Rosa Ortiz

Cuando hablamos de valores que la secretaria debe tener y haciendo referencia a las encuestas realizadas un 95% saben que la responsabilidad y la honradez son fundamentales en un trabajo, seguido de la honestidad en un 90% estas deben ir siempre juntas, así mismo debemos tener tolerancia porque es difícil adaptarse al carácter y manera de todas las personas que nos rodean, es esencial en la secretaria por el trato frecuente con los clientes; la secretaria que tiene dignidad no debe realizar comportamientos que vayan a suponer un

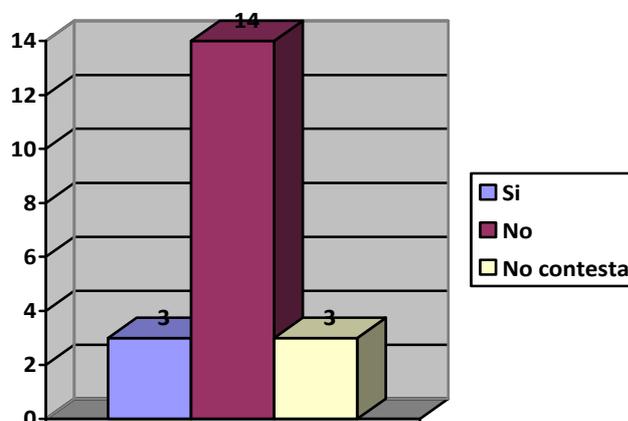
descrédito para su persona manteniendo siempre un comportamiento profesional de estos tres valores que he mencionado anteriormente en un 80% lo pone en práctica, seguido de otros valores que señalo a continuación como es: la solidaridad, la equidad, la verdad, la perseverancia y la libertad.

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

Opción	f	%
Si	3	15%
No	14	70%
No contesta	3	15%
Total de secretarías encuetadas 20		

Fuente: Secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



De las encuestas realizadas el 70% las secretarías tienen muy claro que la remuneración que reciben no incide en el comportamiento ético porque manifiestan que hacen el trabajo por si mismas para saber cuál es su remuneración, también dicen que la ética se la debe mantener siempre y no solo

por el buen sueldo; además no se debe estar sujeto a si pagan bien o mal para cumplir con la responsabilidad en el trabajo, si un profesional es requerido para cumplir sus funciones debe aceptar las políticas de la empresa siendo esta justa y equitativa al trabajo que se desarrolla.

Un 15% manifiesta que si tiene incidencia porque según la remuneración existe la responsabilidad para cumplir con el trabajo.

3.2.1 RESPONSABILIDAD

Las secretarias deben mantener mucha responsabilidad ya que es un acto enteramente voluntario, constituye la respuesta a las necesidades expresadas por sus jefes. Una persona responsable es capaz de cumplir con su trabajo a cabalidad.

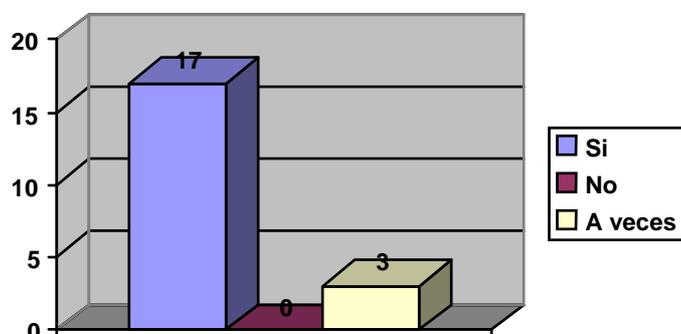
“Debe saber también que la responsabilidad significa conocer específicamente lo que se espera de ella y hasta dónde deben llegar sus atribuciones. Implica comprometerse a cumplir espontáneamente los compromisos que asuma, sin necesidad de que el jefe esté o no presente en la oficina. Además deberá ser capaz de rendir cuentas a su superior sobre las obligaciones que él le ha asignado” (Sevilla, 1999:39)

¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

Opción	f	%
Si	17	85%
No	0	-
A veces	3	15%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Haciendo referencia de las encuestas realizadas el 85% demuestra responsabilidad en su trabajo ya que es un valor voluntario que tiene cada persona y que debe cumplir y hacer cumplir. Todo esto le caracteriza a la persona e implica cumplir con la responsabilidad para desarrollar bien su trabajo encomendado, siendo un porcentaje muy bajo del 15% que lo hace a veces.

3.2.2 RESPETO

El respeto es un factor importante que debemos fomentar todos los días siendo uno de los principios que motivan a las personas para actuar de manera eficaz. El respeto debe ser mutuo entre todos los que trabajan en la empresa.

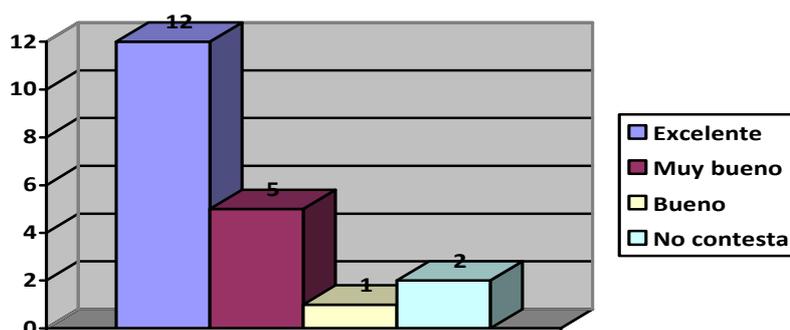
Respetar significa preocuparse porque la otra persona crezca y se desarrolle tal como es. El respeto sólo existe sobre la base de la libertad.

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

Opción	f	%
Excelente	12	60%
Muy bueno	5	25%
Bueno	1	5%
No contesta	2	10%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja en un 60% considera que el respeto que tienen para dirigirse a sus compañeros y superiores es excelente; y, muy bueno un 25% siendo un signo de cortesía que se demuestra en el trato, también es importante el respeto al trabajo ajeno, a los sentimientos, a los puntos de vista de los demás, a la propiedad privada y especialmente a la dignidad personal.

3.2.3 ENTUSIASMO Y OPTIMISMO

El entusiasmo consiste en que la secretaria va a querer realizar algo con mucho cariño porque la emoción para efectuarlo es extraordinaria y eso le va ayudar a trabajar en todo lo que desee sin importarle nada.

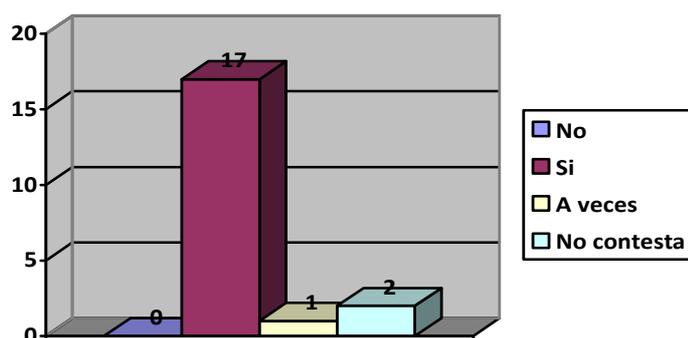
El optimismo consiste en mirar la situación por el aspecto favorable y le impulsa a trabajar para conseguir resultados positivos.

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

Opción	f	%
No	0	-
Si	17	85%
A veces	1	5%
No contesta	2	10%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



De las encuestas realizadas a las 20 secretarias el 85% si demuestra entusiasmo al momento de ejecutar su trabajo diario ya que esta es una clave importante para las personas que les gusta su trabajo, un 5% lo hace a veces esto puede

sucedir a que se les presenta problemas laborales en el cual les impide demostrarse siempre entusiastas.

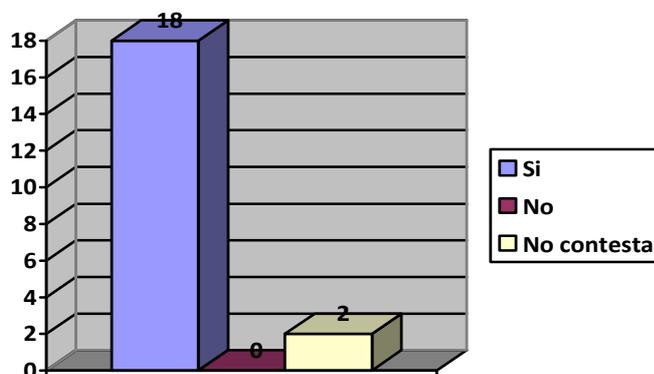
Una secretaria moderna deber ser una profesional con gran sentido de superación, que le posibilite asimilar cambios que vive el mundo de las empresas.

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

Opción	f	%
Si	18	90%
No	0	-
No contesta	2	10%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Haciendo referencia a las encuestas realizadas el 90% de las secretarias considera que el optimismo contribuye de forma positiva para solucionar problemas, que al final nos impulsarán a seguir adelante.

Considero que ser optimista en el trabajo me daría la oportunidad de solicitar, adquirir, sugerir y hasta exigir lo necesario para realizar el trabajo eficientemente.

3.2.4 LEALTAD A LA EMPRESA

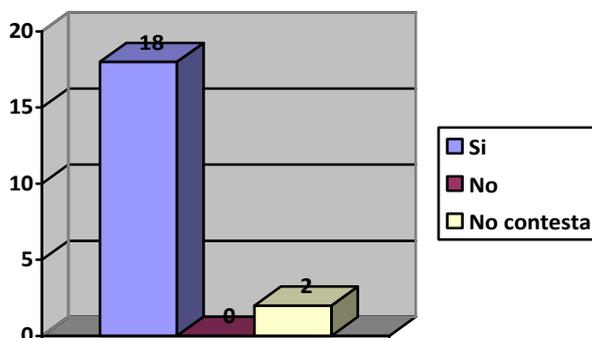
Es una cualidad que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional. En la empresa ser leal significa actuar con franqueza, rectitud y sinceridad hacia el jefe, los compañeros de oficina. Las acciones inspiradas por la lealtad despiertan en los demás confianza y amistad. Esta actitud no se aprende de un día para otro, es una virtud que se inculca en el hogar, en las aulas escolares y debe fundamentarse en principios morales.

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

Opción	f	%
Si	18	90%
No	0	-
No contesta	2	10%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Haciendo referencia a las encuestas realizadas a las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja, el 90% considera que la lealtad es una esperanza firme que se tiene de una persona, para que la secretaria mantenga la lealtad a la empresa para la cual trabaja debe hablar y actuar correctamente con el fin de no defraudarle. Ella de acuerdo a sus actitudes, se hace merecedora a la misma; y, un 10% no contesta.

3.2.5 HONESTIDAD

“A través de esta cualidad se demuestra decencia y moderación en la manera de actuar. La secretaria debe obrar con moralidad e integridad conforme a las funciones que se le han encomendado. La honestidad inspira confianza dentro y fuera de la empresa y es el resultado de una combinación entre la educación recibida, el medio que le rodea, los intereses que persigue y el dominio de sí mismo”(Sevilla,1999:23).

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

Hay varias opiniones en las que manifiestan que debemos ser honestos no solo en el trabajo sino en el diario vivir, si una secretaria es honesta consigo misma será honesta con los demás, siendo también la base primordial en el desempeño de cualquier función; para la conservación del trabajo debe haber siempre honestidad.

La honestidad de una persona y sobre todo de la secretaria es demostrar siempre moderación en la manera de actuar y además así podemos mantener una confianza dentro como fuera del trabajo.

3.2.6 DISCRECIÓN

“La discreción deberá tener una importancia capital para el profesional del secretariado, dado que ésta es una característica inherente en el ejercicio de sus funciones; por lo tanto, deberá evitar comentar aspectos que afecten a su trabajo o a sus superiores con el resto de sus compañeros o con personas ajenas a la empresa. La discreción es un elemento específico en las relaciones externas y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional” (Morueco,2006:83).

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

Las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja coinciden en que la discreción es importante en el trabajo diario, he aquí alguna de las opiniones:

- Hay que ser prudente y tener sensatez y tacto para obrar.
- La confianza de la empresa está en sus manos.
- La secretaria como tal debe cumplir estrictamente sus funciones y cumplir su trabajo.
- La secretaria debe ser discreta y no divulgar cosas, que en un futuro podrían causar graves problemas.

La discreción en una secretaria es primordial ya que por medio de ella pasan diariamente todos los documentos de la oficina, ella conoce asuntos confidenciales que se gestionan en su área y sobre los cuales debe guardar estricta discreción. La secretaria debe conservar estos asuntos de una forma diplomática y estratégica.

3.3 RELACIONES HUMANAS

El objetivo de las relaciones humanas al final de cuentas es la mayor productividad de la fuerza de trabajo en la organización.

“Para la secretaria, el éxito de sus relaciones con el jefe y compañeros depende, en gran parte, de sus actitudes y aptitudes, que se encuentran estrechamente ligadas. El triunfo o el fracaso de las actividades que ella realiza no depende únicamente de las técnicas empleadas en su trabajo; es necesario saber conducirse, qué cualidades impulsar y perfeccionar diariamente y cuáles aspectos de su carácter y personalidad desechar.

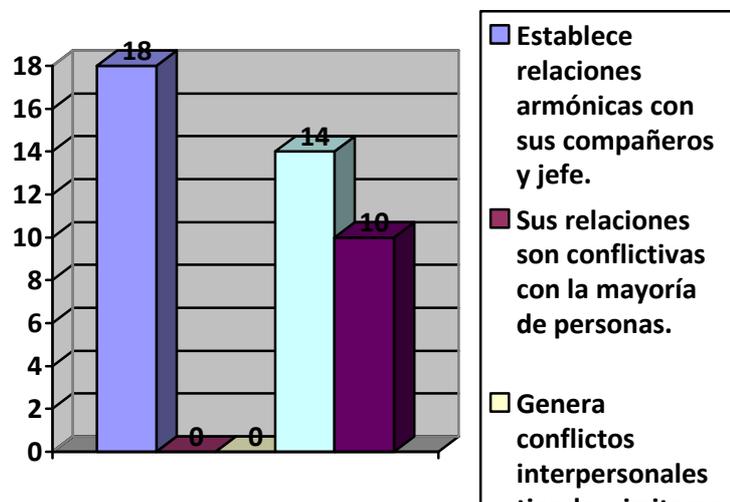
Las relaciones humanas son variables porque todas las personas son diferentes, provienen de distintos ambientes familiares, de diversas culturas y de variadas situaciones económicas; por lo que siempre habrá personas con diferentes puntos de vista y una variedad de comportamientos” (Sevilla,1999: 37).

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

Opción	f	%
Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe.	18	90%
Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas.	0	-
Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente.	0	-
Se relaciona satisfactoriamente con los demás.	14	70%
Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo.	10	50%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



En esta interrogante el 90% de las secretarias establecen relaciones armónicas con sus compañeros y jefe que constituye un estado de estrecha alianza y perfecta asociación que equilibran las relaciones humanas existentes en una empresa. Un 70% se relaciona satisfactoriamente con los demás y tienen la decisión de aceptarlos, para lo cual es necesario conocer sus necesidades, es indispensable el trato diario y aplicación de actitudes positivas para establecer confianza y amistad, y un 50% contribuyen a crear magníficas condiciones de trabajo.

Para la mayoría, las relaciones humanas son el arte de saberse entender con quienes debemos relacionarnos a diario.

3.3.1 ATENCIÓN PERSONAL Y TELEFÓNICA A LOS CLIENTES

La atención personal que tiene que dar una secretaria a todos los que acuden a su puesto de trabajo tiene que ser buena.

Considerando el creciente protagonismo de las comunicaciones personales como telefónicas, no solamente en la vida profesional sino en el día a día de la vida

personal, parece lógico dedicarle atención y espacio a las cuestiones relacionadas con la atención telefónica a sus clientes.

El sistema telefónico de una empresa tiene gran influencia en cuanto a su imagen. Un sistema bien diseñado, en el que las líneas no están ocupadas, las comunicaciones son rápidas y eficientes y sobre todo amigables, facilitará las relaciones con el cliente, tanto interno como externo.

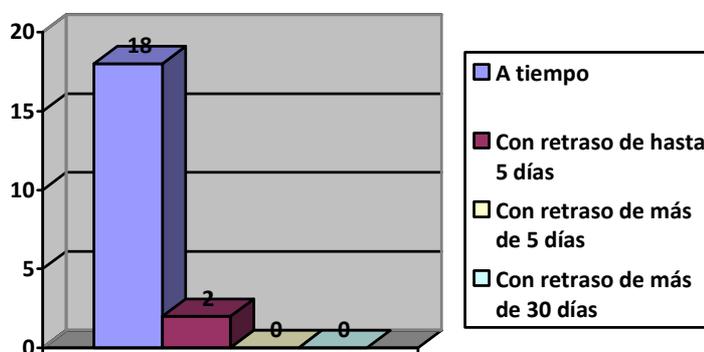
La atención telefónica es una de las funciones de los profesionales del secretariado, siendo, por tanto, la primera imagen que reciben las personas que llaman.

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

Opción	f	%
A tiempo	18	90%
Con retraso de hasta 5 días	2	10%
Con retraso de más de 5 días	0	-
Con retraso de más de 30 días	0	-
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



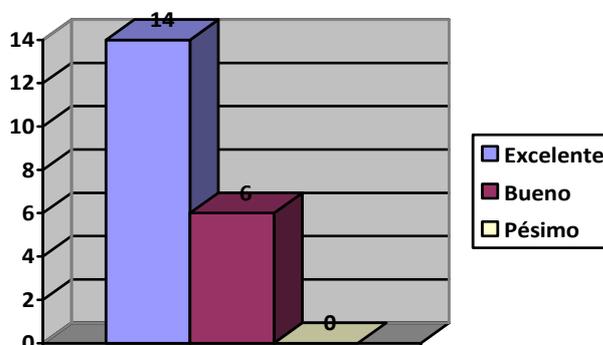
Haciendo referencia a la encuesta realizada a las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja, un 90% colabora a tiempo con la información que solicita un cliente, y que requiere lo hagamos por escrito siendo este conciso y rápido evitando así que el trabajo se nos acumule, y un 10% colabora con la información solicitada con un retraso de hasta 5 días.

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

Opción	f	%
Excelente	14	70%
Bueno	6	30%
Pésimo	0	-
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



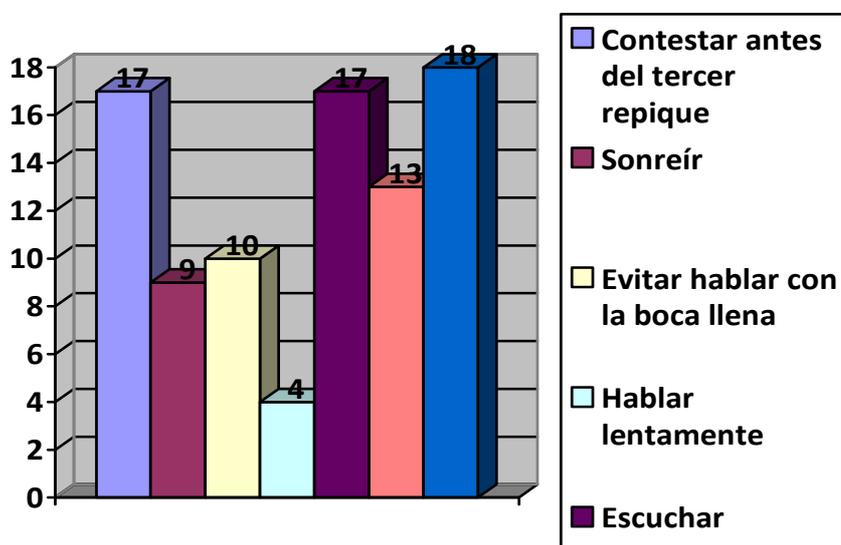
Las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja manifiestan en un 70% de excelente el trato que se brinda a las personas, cuando se trata de dar información sobre la empresa en la que trabajamos debemos hacerlo de forma cordial y así ayudarles a las personas en cualquier duda que tengan, así mismo un 30% es bueno no siempre se puede dar información porque puede

tratarse de asuntos confidenciales de las cuales debemos tener una autorización correspondiente.

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

Opción	f	%
Contestar antes del tercer repique	17	85%
Sonreír	9	45%
Evitar hablar con la boca llena	10	50%
Hablar lentamente	4	20%
Escuchar	17	85%
Tomar nota	13	65%
Utilizar palabras de cortesía	18	90%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja
Autor: Rosa Ortiz



Cuando vamos a contestar una llamada telefónica debemos tomar en cuenta algunos aspectos importantes y haciendo referencia a las encuestas realizadas a las secretarias un 90% considera que se debe utilizar palabras de cortesía desde

el primer instante que levantamos el teléfono y saludamos; un 85% manifiesta que no debemos permitir que el teléfono suene demasiadas veces sino que contestar antes del tercer repique la secretaria tiene que agradecer a través de la comunicación no sólo porque es una de sus funciones más corrientes, sino también porque es una de las más importantes, pues de su eficiente manejo depende no solamente la buena imagen de la empresa sino el éxito de muchas transacciones; así mismo debemos escuchar primero y luego contestar para poder ayudarle en lo que nos soliciten; un 65% también toma nota de la llamada porque en muchas ocasiones debe avisar el asunto de la comunicación a su jefe.

3.3.2 RECEPCIÓN DE VISITANTES

“Así como el teléfono es el vehículo a través del cual muchos de nuestros clientes reciben la primera impresión de nuestra empresa, la atención que dispensemos a nuestros visitantes también constituirá una primera impresión para aquellos que acuden a nuestras sedes. Por esta razón, debemos extremar la corrección y el buen hacer en estas circunstancias. Además debemos tener en cuenta que todo el personal de la empresa está involucrado en esta tarea.

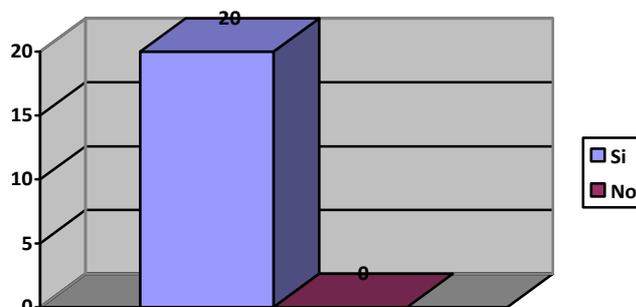
De tal forma que tanto los conserjes, porteros y guardas de seguridad como las recepcionistas, secretarias y los propios ejecutivos, tienen un papel importante para que la recepción de visitas se lleve a cabo del modo más adecuado a fin de transmitir la imagen de eficacia y calidad que todos deseamos en nuestra actividad empresarial” (Parera,2009:221).

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

Opción	f	%
Si	20	100%
No	0	-
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Haciendo referencia a las encuestas realizadas el 100% de las secretarias consideran importante el trato cordial con los usuarios de la empresa porque se llevarían una buena impresión y la cordialidad atrae al usuario y lo hace sentir a gusto cuando visita nuestras instalaciones ya que los funcionarios o empleados nos debemos directamente de los clientes, todos son dignos de nuestra atención y buen trato.

3.3.3 COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Una secretaria debe tener siempre una buena comunicación tanto con su jefe, con sus compañeros de trabajo, con los otros jefes, con los subalternos que tengan en

cuenta que en muchas ocasiones necesitara de ellos, y querrá que realicen el trabajo lo mejor posible. Piense en dedicarle cierto tiempo en enseñarles cosas que usted sabe y ellos no. Conseguirá que hagan mejor su trabajo, lo que les hará sentirse mejor. Por ejemplo, introdúzcales en las normas de protocolo para recibir a las visitas o en las técnicas de comunicación que mejor funcionan para manejar al cliente por teléfono, etc. Si ha elegido a las personas adecuadas, podrá empezar a formar un equipo.

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

Según la opinión de las secretarias encuestadas de mantener una comunicación interpersonal con su jefe y compañeros de trabajo es:

Hacer un trabajo de calidad.

Cuando no hay comunicación no hay entendimiento.

Porque la empresa es una familia y las relaciones interpersonales son fundamentales para una buena comunicación.

Para desempeñar de mejor manera nuestro trabajo.

Para la secretaria es indispensable el éxito de sus relaciones con el jefe y sus compañeros de trabajo depende en gran parte, de sus actitudes y aptitudes, que se encuentran estrechamente ligadas. El triunfo o el fracaso de las actividades que ella realiza no depende únicamente de las técnicas empleadas en su trabajo; es necesario saber conducirse, qué cualidades impulsar y perfeccionar diariamente y cuáles aspectos de su carácter y personalidad desechar.

3.3.3.1 COMUNICACIÓN CON EL JEFE

La comunicación con el jefe debe ser fluida y clara y además debe evitar algunos aspectos importantes para que se mantenga una buena comunicación:

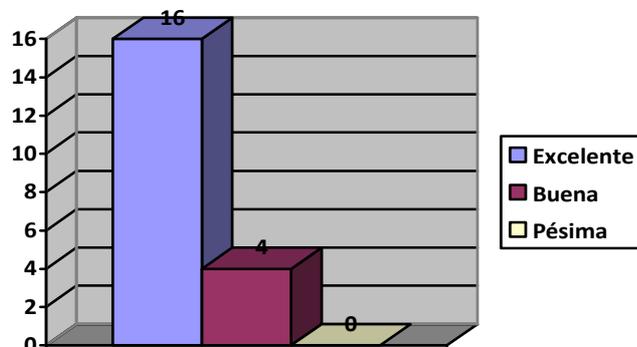
- “Evitar familiaridades.
- Utilizar un lenguaje, postura y actitud adecuada y positiva.
- No crear dificultades.
- Tener con él un trato amable y cortés.
- Ser leal.
- Favorecer relaciones satisfactorias.
- Ayudarle en la organización y en el trato con los demás”
(Parera,2009:219).

LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

Opción	f	%
Excelente	16	80%
Buena	4	20%
Pésima	0	-
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



De las encuestas realizadas a las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja, el 80% mantienen una comunicación excelente con su jefe la afinidad entre la secretaria y el jefe constituye un estado de estrecha alianza y perfecta asociación. Esta comunicación dependerá mucho de las actitudes que tengan los dos. Ella requiere que su jefe atienda ciertas necesidades básicas para cumplir en forma cabal su función. De igual manera, el jefe necesitará que su secretaria se ajuste a determinados requerimientos, siendo así que un 20% también es buena la comunicación con su jefe.

3.3.3.2 COMUNICACIÓN CON LOS COMPAÑEROS

“Es una cuestión delicada para las secretarias, dado el puesto intermedio que ocupan. Al respecto, y teniendo esto presente, la secretaria:

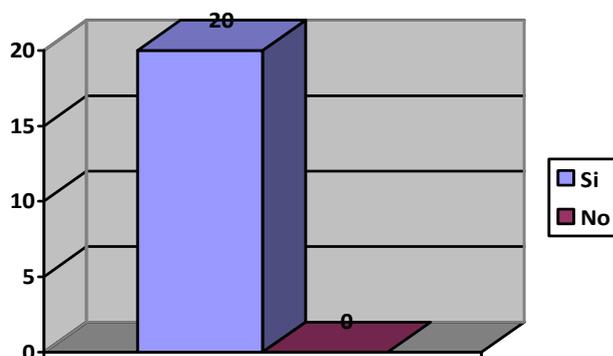
- . Deberá lograr, gracias a su tacto, superar las dificultades, evitando toda actitud de superioridad.
- . Intentará trabajar en equipo y poseer un gran sentido de justicia y equilibrio.
- . En el trabajo, tratará a todos los compañeros por igual, aunque tenga amistad personal con algunos” (Parera, 2009:220).

¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Opción	f	%
Si	20	100%
No	0	
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



De las encuestas realizadas el 100% tienen una buena comunicación con los compañeros de trabajo siendo un factor importante que la secretaria debe cuidar y preservar planteándose actitudes positivas en el trato interno; estos deben ser amistosos y cordiales, con vínculos de generosidad y no de competitividad, factores que ayudan a realizar las tareas con bienestar y confianza.

Se puede considerar, por tanto, que la secretaria es el eje a través del cual gira la vida de la oficina y debe, por consiguiente, facilitar las buenas relaciones con sus compañeros, actuando con consideración.

3.3.4 INTEGRACIÓN EN ACTIVIDADES DE TRABAJO

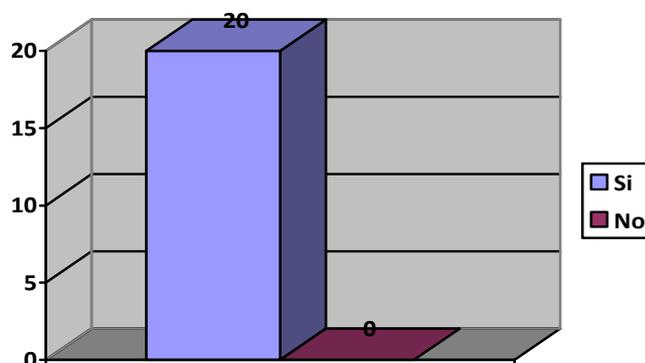
La secretaria siempre tiene que estar al tanto de las actividades que se van a realizar empezando desde una pequeña reunión hasta los grandes eventos según la situación lo requiera. Hay muchas actividades en la cual la secretaria tiene que implicarse y tener una estricta organización y un gran sentido de responsabilidad. El proceso es muy trabajoso pero no hay mayor satisfacción que la que se deriva de una labor bien realizada.

¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DEL TRABAJO?

Opción	f	%
Si	20	100%
No	0	-
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



Haciendo referencia a las encuestas realizadas el 100% de las secretarias se integran con facilidad en las diferentes actividades de trabajo que se realizan en la empresa y principalmente en su oficina de allí que empieza su integración y es fundamental que lo haga sin importarles el temor a equivocarse.

3.4 AUTOESTIMA

La autoestima es una fuente de valoración personal y corresponde a la imagen personal de cada quien, lo que cree merecer y para lo que pide respeto de parte de los demás. El concepto de autoestima incluye las características individuales, humanas y físicas, lo mismo que su relación personal.

“La autoestima es una necesidad que todo ser humano tiene y esto da a la persona seguridad, sentido de supervivencia, afecto y autorrealización.

Existen algunos factores que favorecen la autoestima, que son:

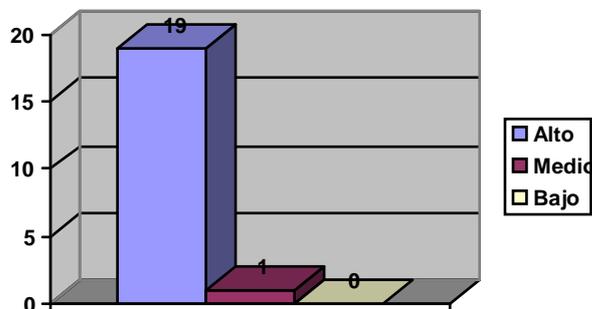
Comunicar
Elogiar
Animar
Transmitir la confianza
Manifiestar explícitamente que se quiere hacer un buen trabajo
Idear tareas variadas y creativas
Establecer metas, objetivos
Dar a conocer los resultados
Respetar las buenas ideas y valorar a las personas.” (Aristizábal, 2001:38).

EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:

Opción	f	%
Alto	19	95%
Medio	1	5%
Bajo	0	-
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



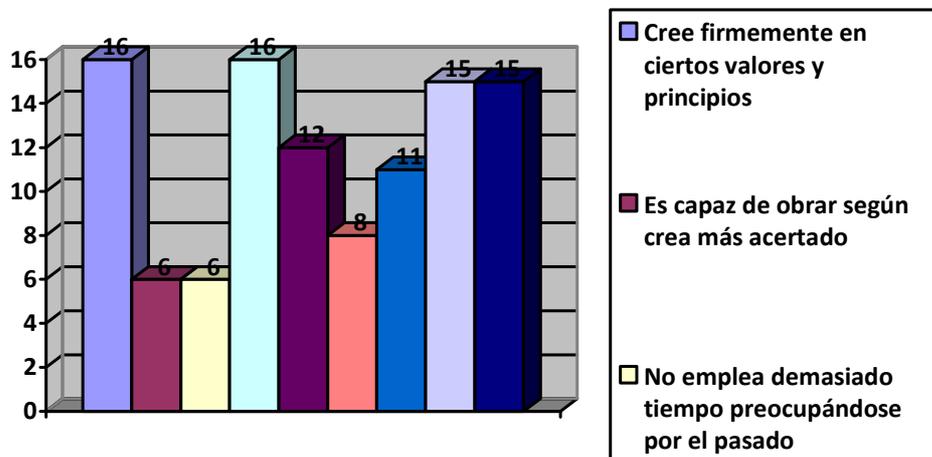
Haciendo referencia a las encuestas realizadas el 95% mantienen alta la autoestima en las labores diarias ya que así se puede hacer las cosas bien y mejor, la autoestima constituye la capacidad para adaptarse a diferentes circunstancias y personas. Las personas se refuerzan desde adentro, se analizan y proyectan su vida, es importante centrarse en sí mismo, y pensar quién es usted como persona.

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

Opción	f	%
Cree firmemente en ciertos valores y principios	16	80%
Es capaz de obrar según crea más acertado	6	30%
No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado	6	30%
Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas	16	80%
Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona	12	60%
Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros	8	40%
No se deja manipular por los demás	11	55%
Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc.	15	75%
Es sensible a las necesidades de los otros	15	75%
Total de secretarias encuestadas 20		

Fuente: Secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja

Autor: Rosa Ortiz



En esta interrogante hago referencia a que las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja, han asignado más de una característica de la autoestima un 80% tienen confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas y creen firmemente en ciertos valores y principios, un 75% se sienten capaces de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, estar con amigos, etc., y es sensible a las necesidades de los otros, un 60% se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona, un 55% no se deja manipular por los demás, un 40% da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros, un 30% es capaz de obrar según crea más acertado, no emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado.

Cada secretaria tiene su propia personalidad y actúa de acuerdo a su criterio el autoestima de una persona es importante para el buen desarrollo de su trabajo diario.

**CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN
INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA
DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE LOJA.**

4.1 Propuesta de Instructivo de Funciones

4.1.1 Título del Instructivo de Funciones

“INSTRUCTIVO DE FUNCIONES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE LOJA

4.1.2. Antecedentes

La Dirección Provincial de Educación de Loja, actualmente no cuenta con un instructivo de funciones para las secretarias; esta institución requiere que las personas que se desempeñan en esta profesión conozcan las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar correctamente su labor.

La Institución cuenta con 22 secretarias, de las que se tomó una muestra de 20 para realizar la investigación quienes cumplen diferentes funciones de acuerdo a su criterio, en vista de que no hay un documento que sirva de guía para efectuar las tareas que deben desarrollar.

4.1.3 Introducción

El presente Instructivo de funciones para las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja, tiene como finalidad orientar tanto al personal que labora actualmente; así como también a las que se integren posteriormente, a la Institución.

Este instructivo, está basado en temas que a través de la investigación se han determinado que son los que más predominan en la Dirección Provincial de Educación de Loja, y que toda secretaria debe conocer como son: la autoformación, que debe ser una necesidad permanente del profesional, las relaciones humanas que le ayudará a la secretaria para mantener buena comunicación interna y externa, la organización del archivo labor fundamental que debe llevar la secretaria en una institución, y manejo de herramientas web fundamental para el trabajo diario, etc.

4.1.4 Justificación

El instructivo elaborado para las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja pretende ser una herramienta esencial que les ayudará a la secretaria a desenvolverse en sus funciones con calidad y eficiencia.

4.1.5 Objetivos

General:

- Tener una guía para que la secretaria conozca cuales son las funciones que debe realizar dentro de la Dirección Provincial de Educación de Loja.

Específicos:

- Obtener un documento que sirva a la secretaria como fuente de consulta en caso de que esta deba salir y dejar un remplazo, o si llega una nueva secretaria conozca que actividades debe cumplir.
- Delimitar claramente a través de la presente guía las funciones y tareas específicas de la secretaria.

CONCLUSIONES

1. La Dirección Provincial de Educación de Loja tiene la obligación de capacitar a las secretarias, porque es la clave para alcanzar el crecimiento y buen desarrollo de la institución, motivando y comprometiendo en nuestro diario actuar en el ejercicio de la función secretarial.
2. El trabajo dirigido al desempeño profesional de las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Loja, me ha permitido conocer la realidad actual de las funciones que realizan las secretarias de la institución.
3. Se requiere promover la competitividad y eficiencia en el desempeño profesional de las secretarias para cumplir los objetivos propuestos por la institución.

RECOMENDACIONES

1. Es urgente mejorar el actual nivel de integración personal e interpersonal tanto internamente como externamente en la Institución.
2. La secretaria Ejecutiva de la Dirección Provincial de Educación de Loja debe realizar los esfuerzos necesarios para garantizar su desempeño profesional al servicio de los usuarios.
3. Los intercambios de experiencia que cumplen un papel de suma importancia en la consolidación del trabajo diario.
4. Se recomienda a las secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Loja de cada departamento a impulsar la unión y cooperación de realizar un buen trabajo en equipo.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

Doctor

Francis Carrión

JEFE DE RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE LOJA

Loja

De mi especial consideración:

La Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, ha programado el Proyecto de Investigación Académico con el tema **“FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA, EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES”** con el fin de brindar la titulación de las egresadas de la carrera, con esta introducción me permito solicitar su colaboración dando apertura a la empresa a la cual usted acertadamente dirige, con el fin de que las participantes puedan aplicar las encuestas a las secretarias y evaluar el desempeño de las mismas, esto nos permitirá detectar posibles debilidades y realizar un instructivo que mejore el desempeño y por ende mejore la atención en su empresa o institución, este instructivo será entregado a su institución como constancia del trabajo realizado y para apoyo a las secretarias.

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

Atentamente,

Lic. Mónica Pinzón

COORDINADORA DEL PROYECTO

Mail: mpinzon@utpl.edu.ec

Telf: 072 570-275 Ext. 2301



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS
CAPÍTULO II

Aplicado a las Secretarías Ejecutivas

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

DEPENDENCIA:

.....
INFORMACIÓN PROFESIONAL

1. EDAD

Menor de 30 años () Entre 31 y 40 años ()
Entre 41 y 50 años () Mayor de 50 años ()

2. TÍTULO QUE POSEE

- a. Egresada de Secretariado Ejecutivo ()
- b. Egresada de otra carrera ()
- c. Secretaria Ejecutiva Titulada ()
- d. Otro título profesional ()

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

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

Privada () Pública ()

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA

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

6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:

Pública () Privada () Mixta ()

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

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

FORMACIÓN PROFESIONAL

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

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

9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?

- Internet () Televisión ()
- Radio () Prensa ()
- Otros.....
.....

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

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

11. ¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?

- Si () No () A veces ()

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

.....
.....

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

Si () No ()

.....
.....

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

Máquina de escribir () Retroproyector ()
Computadora () Fax ()
Escáner () Fotocopiadora ()
Otros.....

.....

15. ¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?

Si () No ()

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

Alfabético () Numérico ()
Por asuntos () Geográfico ()
Otros.....

¿Por qué?

.....
.....

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

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

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

Si () No ()

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

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

d. Deficiente ()

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

.....
.....

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

Señale.....

.....
.....

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

a. Excelente ()

b. Muy bueno ()

c. Bueno ()

d. Deficiente ()

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

Si () No () A Veces ()

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

Si () No () A Veces ()

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

a. Buscar las posibles causas ()

b. Verificar las causas ()

c. Definir detalladamente el problema ()

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

Si () No () A Veces ()

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

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

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

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

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

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



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

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

DEPENDENCIA:

.....
FORMACIÓN PERSONAL

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

SI () NO ()

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

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

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

SI () NO ()

4. ¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?

SI () NO () A VECES ()

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

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

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

a. Innovación ()

b. Autoformación ()

c. Responsabilidad ()

d. Originalidad ()

e. Organización coherente ()

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

Responsabilidad	()	Perseverancia	()
Honestidad	()	Tolerancia	()
Solidaridad	()	Dignidad	()
Verdad	()	Secreto Profesional	()
Libertad	()	Comportamiento profesional	()
Equidad	()	Honradez	()

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

Si () No ()

¿Por qué?

10. ¿DEMUSTRAS RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?

SI () NO () A VECES ()

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

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

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

SI () NO () A VECES ()

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

Si () No ()
¿Por qué?

.....
.....

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

Si () No ()
¿Por qué?

.....

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

.....
.....

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

.....
.....

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

- a. Establece relaciones armónicas con sus compañeros y jefe()
- b. Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de personas()

- c. Genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente()
- d. Se relaciona satisfactoriamente con los demás ()
- e. Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo ()

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

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

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

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

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

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

g. Utilizar palabras de cortesía ()

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

Si () No ()
¿Por qué?

.....
.....

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

.....
.....

22. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:

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

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

Si () No ()

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

Si () No ()

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

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

¿Por qué?

.....
.....

.....

.....

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

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

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

BIBLIOGRAFIA

- ARIAS GALICA, Fernando (1974): **Introducción a Técnica de Investigación en Ciencias de Administración y Comportamiento**, México, Traíllas.
- ANDER: Egg.(1995): **Técnicas de Investigación Social**, Lamen, Argentina.
- ARISTIZÁBAL, Alonso (2001): **Manual de la Secretaria Moderna**, Editorial Pinter, Latinoamericana, Bogotá, Colombia.
- BONILLA CASTRO, Elsy, RODRÍGUEZ SHEK, Penélope (1997): **Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales**, Bogotá, Colombia.
- BEST, Jon W. (1982): **Como Investigar en Educación**.
- BRIONES, G (1997): **Métodos y Técnicas de Investigación**, México, Trillas.
- BRIONES, Guillermo (1990): **Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales**, 2da Edición, México, Traíllas.
- BRIONES, Guillermo (1990): **Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales**, 3ra Edición, México, Trillas.
- EARL, Barbie (2000): **Fundamentos de la Investigación Social**, México.
- GOODE, William J., HATT, Paul K. (1972): **Métodos de Investigación Social**, México, Trillas.
- LONDOÑO, María C. (2002): **Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz**, Editorial FC, Madrid, España.

- MAQUEDA LA FUENTE, Javier (2003): **Protocolo Empresarias, Una estrategia de Marketing**, EISC Editorial, Madrid, España.
- McCLOSKEY, Colón Margoth (2001): **Etiqueta para Profesionales**, Editorial Norma, Bogotá, Colombia.
- MONTANER, Ramón (2001): **Dirigir con las Nuevas Tecnologías**, Editorial Gestión 2000, Barcelona, España.
- MORUECO, Raúl (2006): **Manual práctico de Secretariado**, Madrid, España.
- PARERA, Cristina (2009): **Manual de perfeccionamiento para Secretarias**, 2da. Edición, Madrid, España.
- SEVILLA, María (1999): **101 Sugerencias para la Secretaria Eficaz**, Editorial Jaime Peña Noboa, Quito Ecuador.
- SIERRA BRAVO, Restituto (1979): **Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios**, 2ª. Edición, Madrid, Paraninfo.