



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

La Universidad Católica de Loja

**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO  
BILINGÜE**

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

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

**DIRECTORA:**

Lcda. María Piedad Ruiz

**AUTORA:**

Pilar Terán T.

**QUITO – ECUADOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Aída del Pilar Terán Tito, 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”.

**Aída del Pilar Terán Tito**

Lcda. María Piedad Ruiz, **Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.**

**CERTIFICA:**

**Haber dirigido el presente trabajo de tesis de grado denominado “FORMACION INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES” elaborado por la egresada Aída del Pilar Terán Tito. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.**

**Loja, enero del 2011**

**Lcda. María Piedad Ruiz  
DIRECTORA**

## **AUTORÍA**

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

**Aída del Pilar Terán Tito**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Lcda. María Piedad Ruiz Directora de tesis, por su paciencia y sus conocimientos impartidos.

A todo el personal que conforma la Universidad Técnica Particular de Loja, que con todos sus esfuerzos hacen realidad los sueños de muchos estudiantes que quieren alcanzar una gran profesión.

A todos las personas del Hospital Vozandes Quito que brindaron su apoyo directa e indirectamente para la realización de este proyecto.

**Aída del Pilar Terán Tito**

## **DEDICATORIA**

Gracias a usted mi Dios, el principal, por darme la vida la salud y poder terminar con este gran sueño.

Una dedicatoria muy especial a mi esposo, José Ignacio, por su amor, paciencia, confianza, e impulso, quien en los instantes más críticos me alentó a seguir sin importar cansancio alguno.

A mis dos hijas Nahomi y Kelly, quienes son el pilar de mi vida que con su paciencia y sacrificio me dieron la oportunidad de culminar mi carrera; y obtener un futuro mejor.

Un mil gracias a mis suegros Honorio y Lolita, que fueron de gran apoyo en toda esta carrera, por su comprensión y ayuda para culminar esta carrera profesional con éxito.

A mi madre Aída, gracias por sus oraciones y su ayuda, por todo lo que ha hecho en el transcurso de mi vida.

**Aída del Pilar Terán Tito**

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
Cesión De Derechos	II
Autoría	IV
Agradecimiento	V
Dedicatoria	VI
Resumen ejecutivo	1
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>2</b>
1. La Investigación Social, Conceptos E Importancia	2
1.2 Definición De Investigación Social	2
1.3 Características E Importancia De La Investigación Social	4
1.3.1 Características Principales De La Investigación Social	4
1.3.2. Importancia De La Investigación Social	5
1.3.3 Técnicas Y Tipos De Investigación Social	7
1.3.4. Técnicas De Investigación Social	7
1.3.5. Tipos De Investigación Social	9
1.4 Diferencia Entre El Método Cualitativo Y Método Cuantitativo	12
1.5 Funciones De La Investigación Social	18
1.6 Fases De Investigación Social	19
1.7 El Investigador Social Y Su Rol En El Conocimiento De La Sociedad	22
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>24</b>
2.1. La Autoformación	24
2.1.1 Importancia En La Sociedad	26
2.1.2 Medios Utilizados Para La Autoformación	28
2.1.3 Las Actividades De Autoformación.	32
2.2 Gestión Y Liderazgo	34
2.2.1 Inteligencia Emocional Aplicada Al Liderazgo	39
2.3 Técnicas Y Destrezas De La Secretaria Ejecutiva	42
2.3.1 manejo De La Tecnología En La Oficina	44
2.3.2 Organización Y Clasificación Del Archivo	47
2.3.3 Función Asistencial	53
2.3.4 Organización Y Control Del Tiempo	54
2.3.5 Administración De Los Recursos De La Empresa	57
2.4 Trabajo En Equipo	61
2.4.1 La Secretaria Ejecutiva Como Articuladora Del Trabajo En Equipo	62
2.4.2 Saber Delegar Funciones	68
2.4.3 Apoyo En La Solución De Problemas Del Equipo	71
2.5 Toma De Decisiones	74
2.5.1 Importancia De La Toma De Decisiones En Equipo	76
2.5.2 Barreras Que Impiden La Toma De Decisiones	78

2.5.3 Resultados Obtenidos Por La Toma De Decisiones.	80
---	----

<b>CAPÍTULO III</b>	<b>84</b>
---------------------	-----------

3.1. Imagen Personal De La Secretaria	84
3.1.1 La Presentación Diaria	86
3.1.2 La Puntualidad	88
3.1.3 Espíritu Creativo	91
3.2 Ética Y Valores	94
3.2.1 Responsabilidad	97
3.2.2 Respeto	99
3.2.3 Entusiasmo Y Optimismo	101
3.2.4 Lealtad A La Empresa	103
3.2.5 Honestidad	105
3.2.6 Discreción	108
3.3 Relaciones Humanas	110
3.3.1 Atención Personal Y Telefónica A Los Clientes	113
3.3.2 Recepción De Visitantes	118
3.3.3 Comunicación Interpersonal	119
3.3.4 Comunicación Con El Jefe	123
3.3.5 Comunicación Con Los Compañeros	125
3.3.6 Integración En Actividades De Trabajo	127
3.4 Autoestima	128

<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>133</b>
--------------------	------------

4. Propuesta De Un Instructivo De Funciones.	133
4.1 Instructivo De Funciones	133
4.1.1 Formación Integral De La Secretaria Clínica Del Hospital Vozandes	134
4.2 Plan De Capacitación Para Las Secretarias Clínicas Del Hospital Vozandes	135
4.2.1 Antecedentes	135
4.2.2 Introducción	136
4.2.3 Justificación	137
4.2.4 Objetivos	138
4.2.5 Contenidos	138
4.2.6 Recursos	140
4.2.7 Ejecución De La Propuesta	141
4.2.8 Conclusiones De La Capacitación	142
Conclusiones Y Recomendaciones	144
Conclusiones	144
Recomendaciones	145
Bibliografía	146
Anexos	150

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación denominado la formación integral de la secretaria, instructivo de funciones, se estudia sobre la definición de la investigación social, sus características e importancia, donde se presenta también las técnicas y funciones que tiene la investigación social con varios ejemplos, estos temas ayudan en la presente investigación la misma que será aplicada en el problema planteado.

Por otra parte se analiza y desarrolla la importancia que tiene la autoformación de la secretaria, en su conocimiento gestión y liderazgo, se realiza un diagnostico de la inteligencia emocional, la importancia de la toma de decisiones que tiene la misma al momento de realizar sus trabajo, además la secretaria debe conocer y enfrentar situaciones difíciles al realizar trabajos en equipo dentro del área en la que se desarrolla profesionalmente.

Según el estudio realizado se puede determinar que la formación de la secretaria, no solo es habla de la imagen personal sino también es conocer los principales valores que una secretaria debe guardar en su diario vivir. También se define a las relaciones humanas que son tan importantes en la actividad diaria que realiza la secretaria misma que debe conocer y aplicar para generar un cálido ambiente de trabajo.

Además se plantea la propuesta de un Instructivo de Funciones el mismo que se desarrolla como un plan de capacitación para la secretaria clínica del Hospital Vozandes, basados en las falencias que se detectó a través de la investigación realizada y que pueden ser en un futuro de apoyo para que la secretaria de la institución con el fin de mejorar sus funciones en forma integral.

## **CAPÍTULO I**

### **1. 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, inquirir, indagar, seguir vestigios) lo que conduce al concepto más elemental de <descubrir o averiguar alguna cosa, seguir la huella de algo, explorar>. De esta manera se podría considerar que investigación es una acción humana tendiente a descubrir la verdad para la creación de conocimientos sobre la estructura, el funcionamiento o el cambio de una zona de la realidad.

Sin embargo el término va más allá de lo etimológico, pues pretende llegar a descubrimientos para cambiar condiciones que nos permiten el progreso sea en el campo científico, tecnológico o social. Entonces desde esta perspectiva, se la define como un proceso sistemático y honesto, que busca la verdad contenida en un problema (o situación problemática), debidamente delimitado, el cual amerita ser entendido o corregido a la luz de la correcta interpretación de información relevante, con el fin de contribuir al progreso y bienestar de la humanidad.

En síntesis, la investigación es un proceso que se da en un contexto en el cual tiene lugar una serie de relaciones y en el que confluyen intereses, actores, valores y como lo menciona Gartner, tiene que ver con factores institucionales, del mismo sujeto que investiga, de la comunidad en la que esta inmerso, del interlocutor y la misma disciplina o profesión que la vienen a caracterizar.

Si su finalidad es resolver problemas para contribuir al progreso y bienestar de la humanidad, entonces su aplicación en el plano social da lugar a la denominada investigación social.

Para una mayor comprensión de la misma, varios autores contribuyen con sus definiciones, algunas de ellas se exponen a continuación.

“Es el proceso de aplicación del método y técnicas científicas a situaciones y problemas concretos en el área de la realidad social para buscar respuesta a ellos y obtener nuevos conocimientos a partir de las respuestas encontradas”<sup>1</sup>.

Al ser la más empleada y difundida en diferentes obras de investigación social es la más completa dado a que involucra y atañe a todos los actores y autores de situaciones problemáticas que requieren ser analizadas y resueltas para el bien común.

“Es un producto humano y como tal no está sujeta a leyes inmodificables sino a grandes tendencias institucionalizadas de comportamiento que varían con el tiempo y las diferentes culturas (...) la realidad social es incierta en esencia porque como producto cultural, el ser humano también puede transformarla”.<sup>2</sup>

Interpretando esta definición se puede manifestar que es el proceso de creación del conocimiento, sobre la estructura, el funcionamiento o el cambio de la realidad de grupos o entidades sociales en situaciones de interrelación social así como las múltiples interacciones que entre éstos se dan; por ende es modificable toda vez que depende de la visión y forma de comportamiento de la sociedad en que se desarrolla o lleva a cabo el estudio y de quien la realiza. Con esto se quiere decir que toda realidad social esta enmarcada en un momento histórico determinado y con referentes propios de aquel momento histórico para una cultura determinada.

---

<sup>1</sup> [www.slideshare.net/.../investigación-social](http://www.slideshare.net/.../investigación-social), consultado 22 de septiembre.

<sup>2</sup> BONILLA, Elsy. RODRIGUEZ, Penélope. “Más allá del dilema del Método: La investigación en ciencias sociales”. Bogotá. Uniandes. 1997. P. 37.

“La investigación social se define como el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social (investigación pura) o que permite estudiar una situación social para diagnosticar necesidades y problemas a los efectos de aplicar los conocimientos con finalidades prácticas (investigación aplicada). Los primeros en utilizar el método científico en las ciencias sociales fueron los economistas del siglo XIX, como por ejemplo, Karl Marx, Cournot y Walras”.<sup>3</sup>

A manera de corolario, se dice que la investigación social constituye el proceso en el que se aplica el método y las técnicas científicas al estudio de situaciones o problemas de la realidad social; involucra la creación del conocimiento sobre las instituciones, los grupos, las personas a partir de las relaciones sociales lo que posibilita dar solución oportuna, creativa y efectiva a la problemática que adolecen.

## **1.2 Características e Importancia de la Investigación social**

Las características de una investigación dependen del propósito que se pretende alcanzar. Éstas son determinantes para el nivel de complejidad de la investigación y el tipo de estudio que se intenta desarrollar.

Considerándose que la Investigación Social se refiere a una realidad determinada y que esta realidad se circunscribe a grupos de personas o categorías de personas con sus respectivas características, conductas o interacciones en un determinado contexto; ésta debe poseer ciertas particularidades.

### **1.3.1 Características principales de la investigación social son**

- Es sistemática.
- Admite como verdadero un conocimiento que se ha probado

---

<sup>3</sup> es.wikipedia.org/wiki/Investigación\_social. Consultado 21 de septiembre de 2010.

con el método científico.

- Recoge datos básicos e importantes que permiten enriquecer conocimientos de un aspecto de una realidad social; principalmente analiza situaciones sociales, aquellas que son susceptibles de cambio.
- Descubre, comprueba, verifica y analiza hechos o fenómenos sociales.
- Toma situaciones o casos particulares y saca secuencias, interrelaciones y explicaciones causales.
- Sigue un orden desde el marco teórico hasta la hipótesis.
- Utiliza una serie de instrumentos metodológicos para obtener datos, registros y comprobarlos.
- Los resultados se dirigen más hacia la interpretación del fenómeno que a su explicación.
- Valora la subjetividad, es decir, capta las interpretaciones de la gente, sus creencias y significaciones.
- Es crítica ya que la práctica se somete a un análisis y discusión continua.
- Es de carácter cualitativo y cuantitativo.
- Se registra y expresa en un informe o documento.

En síntesis, este tipo de investigación es de reflexión sobre el propósito con la que se ejecuta por cuanto es producto del análisis donde se establece relación entre lo investigado y el sujeto.

Para finalizar, quizá no esté de más insistir en que la investigación social debe responder a seis principios fundamentales: honestidad científica, rigor técnico, independencia política, transparencia, respeto a la población y utilidad social.

### **1.3.2 Importancia de la investigación social**

La investigación social como proceso sistemático y medio de cambio sustancial de una realidad, es un pilar fundamental para formar criterios

bien informados que permitan a las personas involucradas en la parte administrativa, tomar una decisión además de actuar acertadamente con la confianza surgida sobre las bases apoyadas en el conocimiento objetivo.

En consecuencia de lo expuesto, las instituciones públicas y privadas cada día son más conscientes de que la investigación social es importante en el delineamiento de directrices para orientar sus políticas y ampliar la perspectiva de su función dentro de la sociedad, por lo que más a menudo elaboran trabajos o invierten en este tipo de investigación.

Sin embargo han de tener presente que el realizar una investigación social no es tarea de relativa facilidad ni improvisada, pues exige que el investigador tenga mayor capacidad de observación, de intuición y de raciocinio. Acorde con esto se puede mencionar que “la investigación social..., pone en evidencia la exigencia de un conocimiento humano, que se asiente en la creatividad, libertad y sensibilidad de los sujetos sociales, y, de modo complementario, el reclamo al rigor, sistematicidad y criticidad como criterios de cientificidad. La interrelación de ambos niveles de una misma unidad ha destacado en los últimos años el desarrollo de las metodologías participativas, que precisamente se caracterizan por su esfuerzo de poseer estos rasgos: ser sensibles a lo humano y, al mismo tiempo, tener que aplicar procedimientos rigurosos para lograr los conocimientos que mejor den cuenta de la realidad”<sup>4</sup>

Entonces los conocimientos producto de esta actividad que emprenden las instituciones y entes sociales, deben ser un aporte que les faculte ser capaces de enfrentarse a realidades globales, mejore las condiciones de vida de sus integrantes y de la sociedad entera y evolucionen más rápidamente.

---

<sup>4</sup> BRIONES, Guillermo. La Formulación del problema de investigación social. Editorial Trillas. México. 1980.

De allí que su importancia radica en que su puesta en práctica posibilita a que las personas, los grupos sociales e instituciones puedan formular políticas, proyectos, programas, planes y actividades en la solución de un problema tanto teórico como práctico.

### **1.3.3 Técnicas y tipos de Investigación Social**

Cualquier clase de investigación a emprenderse requiere de la utilización de una metodología, la cual se dedica principalmente al estudio de métodos y técnicas para realizar investigaciones y determina el cómo se desarrollará el problema planteado dentro de ella.

Dado a que la realidad social recibe cierto condicionamiento que le da determinadas características, seleccionar dentro de las diversas alternativas metodológicas, fundamentalmente una, es uno de los pasos más importantes y decisivos dentro de la investigación social, ésta debe reflejar la estructura lógica y el rigor científico dado que el camino correcto llevará a obtener resultados válidos que respondan a los objetivos inicialmente planteados.

La metodología ha de comprender los métodos y técnicas que conducirán a ese hallazgo, por interés de este trabajo sólo se hará una referencia únicamente de las técnicas que aunque son aplicables a todo tipo de investigación, son las más utilizadas en investigación social.

### **1.3.4 Técnicas de Investigación Social**

Todas las disciplinas tienen sus propias técnicas, así las técnicas en la Investigación Social son dos: cuantitativas (encuestas) y cualitativas (entrevistas y test), a éstas se suman la observación y el fichaje.

**a. La Encuesta:** es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, se dirige a obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

**b. La Entrevista:** Es una técnica que se utiliza para obtener datos sobre el fenómeno o problema estudiado, consiste en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en el tema de investigación. Es recomendable su uso cuando se considera necesario que exista interacción y diálogo entre el investigador y la persona y cuando la población o universo es pequeño y manejable.

**c. El Test:** Es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación, entre otras.). A través de preguntas, actividades, manipulaciones, actitudes, que son observadas y evaluadas por el investigador; constituyen un recurso propio de la evaluación científica.

**d. La Observación:** es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra esta en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

**e. El Fichaje:** técnica auxiliar de todas las demás técnicas empleada en investigación científica; consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación por lo cual constituye un valioso auxiliar en esa tarea, al ahorra mucho tiempo, espacio y dinero.

Las técnicas que se emplean para la investigación dan diferentes formas de llegar a la solución de problemas, estas formas son lo que se denomina tipos de investigación.

### **1.3.5 Tipos de Investigación Social**

Aunque el método científico es uno, existen diversas formas de identificar su práctica o aplicación. De modo que la investigación se puede clasificar de diversas maneras. Enfoques positivistas promueven la investigación empírica con un alto grado de objetividad suponiendo que si alguna cosa existe, existe en alguna cantidad y si existe en alguna cantidad se puede medir. Esto da lugar al desarrollo de investigaciones conocidas como cuantitativas, las cuales se apoyan en las pruebas estadísticas tradicionales.

La forma más común de clasificar las investigaciones es aquella que pretende ubicarse en el tiempo (según dimensión cronológica) y

distingue entre la investigación de las cosas pasadas (Histórica), de las cosas del presente (Descriptiva) y de lo que puede suceder (Experimental).

Pero especialmente en el ámbito de las ciencias sociales se observan fenómenos complejos y que no pueden ser alcanzados ser observados a menos que se realicen esfuerzos holísticos con alto grado de subjetividad y orientados hacia las cualidades más que a la cantidad. Así se originan diversas metodologías para la recolección y análisis de datos (no necesariamente numéricos) con los cuales se realiza la investigación conocida con el nombre de Cualitativa.<sup>5</sup>

Según Zorrilla 1996, la investigación puede ser clasificada con base a los siguientes criterios: por el propósito o las finalidades perseguidas la investigación es básica o aplicada; según la clase de medios utilizados para obtener los datos, es documental, de campo o experimental; atendiendo al nivel de conocimientos que se adquieren podrá ser exploratoria, descriptiva o explicativa; dependiendo del campo de conocimientos en que se realiza, es científica o filosófica; conforme al tipo de razonamiento empleado, es espontánea, racional o empírico-racional; acorde con el método utilizado, es analítica, sintética, deductiva, inductiva, histórica, comparativa, etc.; y conforme al número de investigadores que la realizan, es individual o colectiva.

Varios autores coinciden que la Investigación social se clasifica:

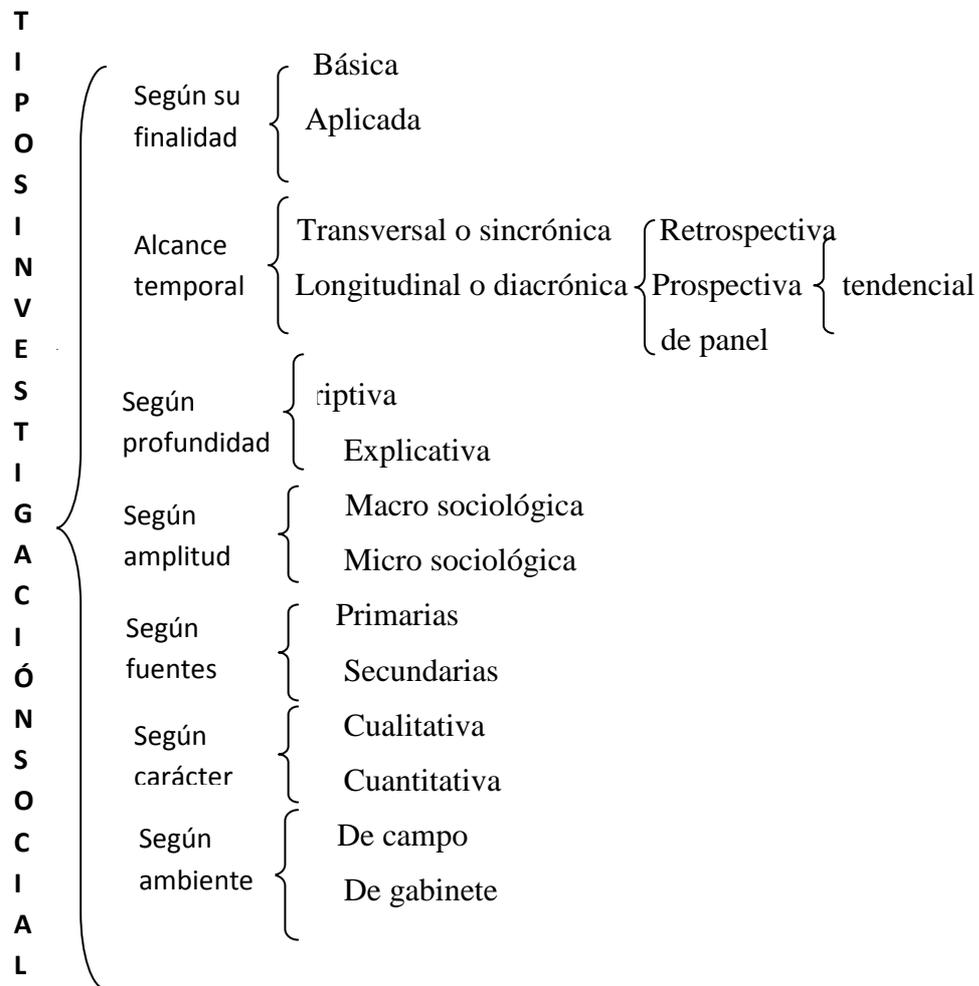
- **Según su finalidad:** puede ser **Básica** no presta atención a la práctica y **Aplicada** el interés es la práctica.
- **Alcance Temporal:** **Sincrónica** analizan un fenómeno en un momento concreto. **Diacrónica** analizan un fenómeno en el tiempo y puede ser Retrospectiva o Prospectiva.
- **Profundidad:** Descriptiva y Explicativa.

---

<sup>5</sup> www.monografias.com › Epistemología, consultado 28 de septiembre de 2010.

- **Amplitud:** Macro sociológica o Micro sociológica.
- **Fuentes:** Primarias o Secundarias.
- **Carácter:** Cuantitativa y Cualitativa.
- **Ambiente:** De Campo es una observación directa, y De Gabinete.<sup>6</sup>

Deduciendo se puede manifestar que el tipo de investigación social dependerá del problema a resolver y ámbito de aplicación de sus resultados, es decir del propósito con el que se lleva a cabo. El siguiente cuadro visualiza de mejor manera la clasificación que se da a la Investigación Social.



<sup>6</sup> [www.xuletas.es/.../tipos-de-investigacion-social-1/](http://www.xuletas.es/.../tipos-de-investigacion-social-1/) Chuletas de Lengua y Literatura; publicado 5 julio 2007 consultado 28 de septiembre de 2010.

### 1.3 Diferencia entre el método cualitativo y método cuantitativo

El objetivo de cualquier investigación es obtener como resultado de sus hallazgos conocimientos aplicables a la resolución del problema, por lo que elegir el método más adecuado es fundamental pues sólo así se consigue conocer la realidad. El problema surge al aceptar como ciertos los conocimientos erróneos o viceversa. En este contexto se pueden optar por métodos inductivos o deductivos que tienen objetivos diferentes y se los resumiría como desarrollo de la teoría y análisis de la teoría respectivamente. Los métodos inductivos están generalmente asociados con el método cualitativo mientras que el método deductivo está asociado frecuentemente con el método cuantitativo.

Pero si bien es cierto están asociados a la inducción o deducción es decir al desarrollo o análisis de la teoría, es importante que se defina a cada uno.

**Método Cualitativo:** Consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.<sup>7</sup> Una de sus características más importantes es que procura captar el sentido que las personas dan a sus actos, a sus ideas, y al mundo que les rodea.

En el estudio e investigación de fenómenos sociales, se designa por método cuantitativo el procedimiento utilizado para explicar eventos a través de una gran cantidad de datos.

---

<sup>7</sup> <http://es.shvoong.com/social-sciences/1744319-el-m%C3%A9todo-cualitativo/> Publicado el: enero 12, 2008, consultado el 28 de septiembre de 2010.

Dicho de otra manera el método cualitativo, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno de modo que busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible, en sí se trata de obtener un entendimiento del fenómeno lo más profundo posible.

**Método Cuantitativo:** es aquel que permite examinar los datos de los fenómenos estudiados de manera numérica, por tanto se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos.

El abordaje de los datos Cuantitativos es estadístico, hace demostraciones con los aspectos separados de su todo, a los que se asigna significado numérico y hace inferencias.

Una vez comprendido a qué se refiere y cómo opera cada método se puede establecer las diferencias que entre ellos existen, así:

- Con el método cuantitativo se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, en tanto que en el cualitativo se evita la cuantificación.
- En el cualitativo se entiende que la cantidad es parte de la cualidad, además de darse mayor atención a lo profundo de los resultados y no de su generalización; mientras que en el cuantitativo, lo importante es la generalización o universalización de los resultados de la investigación.
- El cualitativo trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica; mientras

que el cuantitativo trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada<sup>8</sup>.

Haciendo un corolario se deduce que la diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales.

A pesar de que se precisan sus diferencias se considera que éstas no se dan a nivel del tipo de problema que se pretende investigar, sino a nivel de los métodos e instrumentos que cada cual aplica y la forma en que tratan los resultados, las diferencias más evidentes entre ambas metodologías se muestran en el siguiente cuadro:

**CUADRO No. 1**  
**DIFERENCIAS ENTRE MÉTODO CUALITATIVO Y CUANTITATIVO**

Método cualitativo	Método cuantitativo
Centrada en la fenomenología y comprensión	Basada en la inducción probabilística del posibilismo lógico
Observación naturista sin control	Medición penetrante y controlada
Subjetiva	Objetiva
Inferencias de sus datos	Inferencias más allá de los datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva	Confirmatoria, inferencial, deductiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
Datos "ricos y profundos"	Datos "sólidos y repetibles"
No generalizable	Generalizable
Holista	Particularista
Realidad dinámica	Realidad estática

Fuente: Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, S. 2002  
Elaborado por: Pilar Terán

<sup>8</sup> Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, S actualizada 27/05/2002, consultado 28 de septiembre de 2010.

## **Ejemplos de Investigación Social**

En el ámbito social existen diferentes tipos de investigación social conforme sea su nivel de complejidad de acuerdo al objetivo que pretende. De allí que el diseño y la metodología es distinta en estudios de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional y experimental.

a) **Estudios Exploratorios:** éstos buscan hechos sin el objetivo de predecir las relaciones existentes entre las variables. Se utilizan en situaciones en las que prácticamente no se dispone de información con el propósito de “preparar el terreno,” es decir, se desarrollan a fin de ir documentando el tema de investigación. Por ejemplo con el problema de defunciones a gran escala en niños de la ciudad de Pelileo, en la etapa inicial no se sabía casi nada acerca de él y se tuvo que empezar a investigar de manera exploratoria. Los estudios exploratorios son el antecedente de la investigación de orden descriptivo, correlacional y experimental.

b) **Estudios Descriptivos:** Son el precedente de la investigación correlacional y tienen como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis específica. Ejemplo: Censo económico que está efectuando el Instituto Nacional de Estadística y Censo.

c) **Estudios Correlacionales:** Los estudios correlacionales son el precedente de las investigaciones experimentales y tienen como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, mediante herramientas estadísticas de correlación. En este nivel no es importante el orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente. Es un ejemplo de este tipo de investigación que intente asociar el coeficiente intelectual de las

personas de la tercera edad de la Vilcabamba con la calidad de vida que tienen.

d) **Estudios Experimentales:** Tienen como precedente los tres tipos anteriores de estudio y están dirigidos a establecer relaciones de causalidad entre dos o más variables. El desarrollo del experimento requiere de situaciones y condiciones controladas y de la manipulación de una o más variables independientes para inducir una probable alteración o comportamiento en la variable dependiente. Es el nivel de investigación más complejo. En un estudio que explica los síntomas que ocasiona un medicamento en un ser humano, se está a nivel descriptivo, pero cuando se establece una relación de causalidad (causas y consecuencias) se tiene un estudio experimental.

De lo expuesto se deduce que para cada tipo de estudio tiene que diseñarse un tipo específico de metodología de investigación.

Aplicando lo anterior en forma más concreta se aplican ciertos tipos de investigación en el siguiente ejemplo:

Se identifica como problema la deserción escolar en la ciudad de Quito. Este problema puede formularse con diferentes tipos de hipótesis, según dónde se lo vea. Si se enfoca desde la causalidad, se va a buscar las causas y por lo tanto esa hipótesis será de causa - efecto. ¿Es la deserción escolar el principal motivo para que los jóvenes de Quito integren grupos antisociales?

La deserción escolar conlleva a que los jóvenes en edad escolar formen parte de grupos antisociales. En esta hipótesis de causa y efecto van a contribuir con una serie de variables.

La deserción escolar es una problemática social que afecta a miles de jóvenes sin importar, edad, sexo condición social o económica, ni ámbito

geográfico en que resida; tiene dos características que dificultan la percepción de su verdadera magnitud e implicación, la invisibilización y la naturalización del fenómeno socialmente.

La deserción escolar tiene como principal ingrediente al abandono y desinterés de sus padres, al abuso y maltrato de padres e incluso maestros, a la mala aplicación de funciones y atribuciones tanto de los educandos como de los educadores. Sin embargo se desconoce su verdadera magnitud e impacto social, porque no se cuenta con estadísticas reales, además porque generalmente se remite a consecuencias académicas.

La deserción va a ser una variable independiente (causa) y el efecto, existencia de grupos antisociales, será la variable dependiente.

Se llaman variables porque las hipótesis de causalidad estudian la causa y el efecto como fenómenos que cambian de valor, hasta el punto que el aumento de una variable incide en la otra variable. Tanto la variable independiente como la dependiente pueden ser medidas mediante técnicas de observación social, a partir de dos criterios diferentes: Cuantitativo y cualitativo.

Si se mide cuantitativamente, hay que dar una cantidad. Por ejemplo: 400 padres desinteresados que causan 800 deserciones. Entonces el 8% de los padres no tiene interés en la educación de sus hijos y el 16% de los jóvenes en edad escolar abandonan sus estudios.

Si se mide cualitativamente se estaría midiendo el grado de desinterés (si es relativo, medio, absoluto, etc.)

Cuando se formula la hipótesis de causalidad se tiene un efecto (variable dependiente) que llevaría a la búsqueda de una causa (variable independiente).

Muchas veces, al encontrar la causa (V.I.) se llega a buscar las causas que causaron la causa, que son las variables antecedentes, desinterés de los padres en el estudio de sus hijos.

La causa (V.I.) es producida por otra causa (V.A.) y para que la V.I. produzca el efecto (V.D.) es necesario otro tipo de variable: las variables intervinientes (crisis económica y horario de trabajo de los padres), que pueden modificar el efecto o, directamente, no producirlo. La intervención se da en la mitad del trayecto, o sea, entre la causa y el efecto.

Cuando se formula una hipótesis de causalidad hay que empezar por el objeto (efecto) o por la causa y a partir de allí determinar la variable antecedente y la variable interviniente.

Concretamente este problema se circunscribe dentro de la investigación aplicada porque los resultados obtenidos contribuirán a plantear soluciones válidas y aplicables a todos los sectores sociales no sólo a nivel local sino nacional; para su desarrollo se ha de recurrir a la investigación de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional porque se describirán las características del fenómeno en estudio, determinarán causas – efectos y la relación que entre ellos existe.

#### **1.4 Funciones de la Investigación Social**

La Investigación social tiene como principal propósito la construcción de conocimientos para plasmar este objetivo se apoya en funciones específicas tales como: descripción, clasificación y explicación.

**Descripción:** va más allá de examinar o identificar puesto que la investigación social se encarga de analizar descriptivamente el objeto en estudio. Esta descripción la realiza en términos claros, concretos, precisos, explícitos. Un problema bien planteado esta casi resuelto.

**Clasificación:** Esta función se refiere a la clasificación de los objetos que se estudian en grupos, procesos, estructuras o situaciones y los agrupa sistemáticamente conforme los datos recogidos referentes a cada variable. Lo fundamental es categorizar en base a uno o más criterios o características que poseen los fenómenos u objetos.

**Explicación:** El cumplimiento de esta función depende de las preguntas y respuestas que se formulen en torno a los fenómenos para lo cual se establecen factores determinantes, proposiciones de hipótesis y teorías explicativas. Desde esta perspectiva el investigador social debe enfrentar y convenir entre dos enfoques diferentes y explicar en teoría el porqué de dichos fenómenos o sucesos.

Para Sierra (2001), estos tipos de estudios buscan bien determinar las causas o los motivos que explican los fenómenos sociales o bien precisar los efectos sociales de situaciones nuevas, de transformaciones o innovaciones o de cualquier otro factor que haya actuado en un grupo, fenómeno o situación social dada.<sup>9</sup>

## 1.5 Fases de Investigación social

La investigación social atraviesa varias etapas cíclicas que sirven para la realización de su actividad. El objetivo primordial es desarrollar un trabajo de investigación que pueda ser sometido a comprobación; cada autor tiene diferentes puntos de vista sin embargo de manera general se presenta el siguiente:

- Determinación del problema.
- Diseño de la investigación:
- Formulación de objetivos
- Formulación de hipótesis
- Operacionalización de variables

---

<sup>9</sup> SIERRA Bravo, Restituto. Teoría de la Investigación Social. 14ª. Edición. Thomson Editores Spain. Madrid-España.2001

- Delimitación del universo de estudio
- Tamaño de la muestra
- Técnica de recogida de datos
- Análisis de datos.

## 1. **Determinación del problema.**

Se refiere a su descripción clara y concisa entonces debe cumplir las siguientes características:

- Formulado lo más exactamente posible (que no sea excesivamente genérico).
- No debe plantear juicios de valor sobre lo que es bueno o es malo.
- Debe tener naturaleza empírica (que se puedan obtener datos sobre él).
- Las técnicas deben permitir recoger dichos datos
- Tiene que afectar a un número grande de personas o instituciones.
- Tiene que implicar alguna novedad.

## 2. **Diseño de la investigación.** Esta fase comprende:

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

**Formulación de hipótesis:** intento de solución al problema a investigar.

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

- Nivel profesional

- Nivel educativo
- Nivel social

La operacionalización de variables consiste en pasar de variables no directamente medibles y observables a variables que llamamos indicadores. El problema de la operacionalización es la medida.

**Delimitación del universo de estudio:** se debe determinar cuáles van a ser las unidades de análisis (personas, empresas, instituciones) luego hay que cuantificar y delimitar dicho universo.

**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.

**Técnica de recogida de datos:** según sean los objetivos de la investigación y el tipo de universo con el que se va a trabajar, se puede utilizar una técnica u otra. Las técnicas más conocidas son:

- Encuesta técnica cuantitativa basada en el uso de cuestionarios estandarizados.
- Grupos de discusión técnica cualitativa
- Entrevistas técnica cualitativa
- Análisis de contenido técnica que se utiliza para analizar los textos que aparecen en los medios de comunicación de masas (prensa, libros, tv)
- Técnicas no reactivas se basan en la observación de los productos del hombre (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.

Los más utilizados son los 3 primeros.

**Análisis de datos**, dependerá si se utilizan técnicas cuantitativas o cualitativas. Si se opta por técnicas cuantitativas (encuesta) habrá que procesar la información en un ordenador y elaborar un análisis estadístico que puede ser sencillo (descriptivo) o complejo (técnicas multivariantes). Si por técnicas cualitativas, no se puede hacer encuestas, ya que se interpretará la información de manera cualitativa.

Posteriormente quedaría **el informe final**. En donde se presentan los resultados obtenidos y se determina su aplicabilidad.

### **1.7 El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad**

El hombre siempre ha vivido en un mundo de problemas sociales, que muchas veces no ha podido controlar o dar respuesta lo que ha ocasionado un desafío para buscar una solución o dar una respuesta a los mismos; estas respuestas hacen que tenga el conocimiento del entorno social, el mismo que permite llegar a una transformación y brindar un aporte al mejoramiento del entorno donde se está desarrollando dicha actividad.

En consonancia con este planteamiento se puede decir que el investigador social tiene el potencial para ser manifestación de resistencia, pero también, el potencial para reproducir la sociedad en la que está inmerso.

Entonces visto de esta manera, la acción del investigador es decisiva para comenzar una nueva sociedad, la cual eventualmente también se deberá cuestionar y transformar. Por tal motivo, “el investigador social y demás sujetos deben mantenerse atentos para vivir en una sociedad en constante formulación y reformulación gracias a su devenir histórico. No

se trata de temer o de esperar, sino de buscar nuevas armas.”<sup>10</sup> Armas obtenidas del conocimiento del entorno social.

Por consiguiente el investigador para estudiar los problemas sociales no ha de mezclar sus intereses personales. En ningún momento debe adulterar o falsificar los resultados ya que estos pueden ocasionar problemas en la información y no tener una realidad de lo investigado, siempre debe salir a flote, la ética su característica fundamental.

---

<sup>10</sup> DELEUZE, Gilles. Posdata sobre las sociedades de control. s.p.i. [citado en Mayo 24 de 2008] 4 p. Disponible en Internet: <<http://www.philosophia.cl/articulos/antiguos0102/controldeI.pdf>>

## **CAPÍTULO II**

### **2. LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN EL HOSPITAL VOZANDES**

#### **2.1 La Autoformación**

Entendida como el proceso de aprendizaje producto de la iniciativa y gestión del propio sujeto que aprende, sin excluir la ayuda externa del docente con funciones tutoriales. <sup>11</sup>

Ampliando esta definición se diría que, es la persona que opta por autoformarse, quien se hace cargo de la dirección de su formación, en el que interviene una intencionalidad en su formación que involucra a todo el ser, reorientando su vida y, por tanto, su existencia. En ella se percibe a sí mismo como un sujeto que construye espacios de autonomía para favorecer su formación. Este proceso se realiza por sí, para sí, pero, a su vez, establece interacciones con otros y con el mundo en el que se forma.

Bajo estos principios, se advertirá que la motivación aparece como factor decisivo en la materialización de la autoformación, puesto que supone el impulso personal para llevarla a cabo. Y junto a ese impulso está el control por parte del sujeto en el modo cómo obtiene el conocimiento.

---

<sup>11</sup> RIED: revista iberoamericana de educación a distancia, ISSN 1138-2783, Vol. 2, N° 1, 1999 , pags. 41-60

Entonces, vista de ese modo, la autoformación se vincula con el desarrollo de la sociedad, donde el sujeto deberá ser capaz de tomar la iniciativa y ser el gestor de su propia formación permanente.

Concepto que se ha arraigado con fuerza en el campo de la formación continua laboral, siendo considerado como uno de los objetivos a lograr. Porque resulta bastante obvio que la permanente necesidad de actualización y cambio que exige el mundo laboral no se puede atender exclusivamente mediante sistemas denominados como “escolares”, en el sentido de hacerlos depender de las organizaciones y los condicionantes espacio- temporales que caracterizan a tales sistemas. El abordaje de estos desafíos cuenta con distintos tipos de acompañamiento e instancias de intercambio con terceros que resultarán facilitadores del camino, porque auto-gestionar el aprendizaje, no significa desarrollarse en soledad.

Opción que no es ajena a la secretaria del Hospital Vozandes, toda vez que al ser una persona madura y sensata sabe que requiere acumular experiencias y conocimientos que le faculten su desarrollo personal, tener una independencia total y un liderazgo a su nivel. Por consiguiente dentro de sus objetivos está capacitarse constantemente, para lograr mejorar la actividad que ejerce.

Conseguir mejora en sus servicios también depende de la interacción y socialización con sus compañeras de trabajo, con los otros componentes del Hospital por ello, ávidamente busca crear espacios para intercambiar experiencias, resolver inquietudes en conjunto, asesorarse en los diferentes aspectos que conforman las actividades de un Hospital de la categoría del Vozandes.

Todo ello permite que una profesional sea apta, calificada y brinde atención de calidad; conocedora del marco de trabajo orientado al desarrollo de su organización empresarial; reflexiva de su propia misión

y visión laboral, aplicando cada una de las normas institucionales que tiene la empresa u organización.

### **2.1.1 Importancia en la sociedad**

Cada vez somos más conscientes de que día a día aparecen nuevos retos en el desempeño laboral, por lo que es preciso reflexionar en lo que la autora Rojas menciona “Hoy en día se hace necesario responder al cambio vertiginoso, y a la mundialización de la vida y la cultura. Es preciso estar en un aprendizaje continuo, pues los cambios que se producen a nuestro alrededor son de tal magnitud que cualquier aprendizaje o formación quedan rápidamente desfasados o se vuelven inadecuados”<sup>12</sup>, para darse cuenta de que para superarlos, lo más recomendable es autoformarse.

Lo descrito en el párrafo anterior, llevan a deducir cuál es la importancia de autoformarse en la sociedad, pues la autoformación garantiza que las personas no sólo consigan las capacidades y los conocimientos necesarios para el desempeño cualificado de la actividad profesional, sino que además se adapten a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida, conozcan recursos para incorporarse a la vida activa y sean conscientes de que son responsables de la construcción del cambio de su vida personal y familiar así como el de su entorno.

Si se aplica estos conocimientos al Hospital Vozandes, se afirmarí que la autoformación de la secretaria de esta institución de salud podrá aportar con su conocimientos para mejorar el sistema de atención a los médicos, usuarios sean estos pacientes, familiares de los pacientes o la comunidad en general al mismo tiempo para su organización; porque al autoformarse puede utilizar mejor sus fortalezas y controlar sus debilidades, así como distinguir las diferentes tareas a realizar y la

---

<sup>12</sup> RUBIO GOMEZ, María José, (2005), Orientación y Metodología para la Educación a Distancia, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. pag.33

estrategia que debe utilizar para llevarlas a cabo en forma eficiente, sin descuidar al contexto en que desarrolla su actividad laboral.

Se ha elaborado una encuesta aplicada a las secretarias del Hospital Vozandes, donde se podrá observar la situación actual de la misma en sus labores cotidianas, como tenemos en la siguiente tabla relacionada al tema:

**PREGUNTA Nº 8**

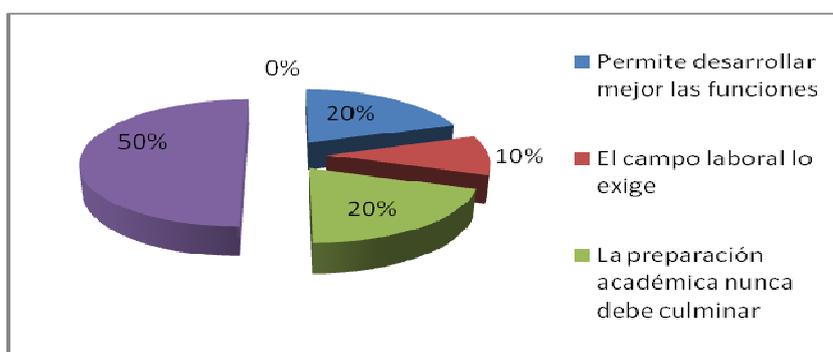
**A SU CRITERIO, ¿POR QUÉ CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACIÓN?**

**TABLA No. 1**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Permite desarrollar mejor las funciones	4	20
El campo laboral lo exige	2	10
La preparación académica nunca debe culminar	4	20
Deseo personal por superarse	10	50
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 1**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**ANÁLISIS**

Según la información obtenida en la encuesta se puede determinar que el 50% de las secretarias manifiestan que es importante la autoformación por el deseo personal de superarse, el 20% manifiesta

que la autoformación le permite desarrollar mejor las funciones un 20% indica que la preparación académica nunca debe culminar ya que eso permite tener mejor conocimiento y el 10% consideran que el campo laboral exige que la autoformación sea cotidiana.

### **2.1.2 Medios utilizados para la autoformación**

La autoformación constituye la base la capacitación y perfeccionamiento del desempeño laboral, proceso en el que los materiales didácticos juegan un rol muy importante pues fomentan la elaboración del conocimiento bajo criterios de significación y dinamismo<sup>13</sup>; éstos deben estar organizados de tal manera que den coherencia a lo que se quiere aprehender y la significación que se quiere dar a los conocimientos y capacidades en la vida personal y laboral.

La importancia que tiene la autoformación de la secretaria de los de diferentes departamentos de una organización es básica ya que esto permite mejorar las destrezas, conocimientos, y capacidades al momento de realizar diferentes actividades encomendadas a la misma

Los principales medios de auto aprendizaje que utiliza son:

**Internet.-** Porque le posibilita acceder a numerosas fuentes de información, a una gran variedad de datos que debe saber evaluar al momento de utilizar. Es también la vía de comunicación inmediata que permite establecer la cooperación e interacción entre ella y un gran número de comunidades y grupos de interés en temas específicos y de su interés, sin importar la ubicación geográfica en que se encuentren.

Además porque es un poderoso instrumento para el proceso de la información, facilitándole un auto aprendizaje mediante el uso de materiales didácticos interactivos como la Web - based education,

---

<sup>13</sup> REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. Vol. 2 Nº 3 Junio, 1999

aprendizaje virtual, aprendizaje en línea, off - line learning. En sí le ofrece múltiples posibilidades de aprendizaje más personalizado acorde con sus propósitos y los retos de su función dentro del Hospital.

**Televisión:** Su interés e intención es básicamente el de educar en un sentido amplio, ofreciendo una serie de contenidos inmersos en cada uno de los niveles educativos, incorporando además conocimientos, valores y habilidades.<sup>14</sup>

Entonces lo emplea como medio de aprendizaje porque le ofrece los elementos necesarios para adoptar una postura no sólo ante la vida sino con respecto a la función que desempeña y al usuario de sus prestaciones; le capacita para seleccionar de toda la gama de posibilidades existentes, aquellas que lejos de situarlo en la dinámica del mundo actual le de la posibilidad de elevar su espíritu a partir de la reflexión y el conocimiento.

**Radio:** La secretaria debe tener un conocimiento amplio sobre las actividades que esta desarrolla por lo tanto es necesario mejorar su capacidad de redactar, comprender, explicar y dar a conocer su visión con respecto a la función que desempeña y junto con esto crear su propio proyecto o plan de trabajo. En consecuencia, la Radio le permite desarrollar diversas actividades relacionadas a su formación profesional porque adquiere información en cualquier lugar que se encuentre sin descuidar su trabajo ni interrumpir el de los demás, le provee de ideas renovando su dicción y su ortografía además de motivarle al mejoramiento de su servicio con una visión crítica y transformadora.

También le sirve de guía en la búsqueda de información útil para avances significativos en la producción de conocimientos y capacidades que transferidos a su labor diaria, incrementan los beneficios para

---

<sup>14</sup> Abrego, S.R. (2000). El guión para televisión educativa formal. El caso de telesecundaria. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán. México.

quienes acuden a este Hospital porque genera respuestas prácticas, sencillas y eficaces,

Desde el punto de vista educativo le proporciona muchas posibilidades como:

1. información actualizada que no pudo recoger en el texto escrito.
2. Profundización en algún tema
3. Presentación de casos y ejemplos
4. Conocimiento de destacadas personalidades y profesorado; entrevistas y debates singulares.
5. Nuevas síntesis, concepciones, no consideradas en el texto.
6. Comunicación rápida de noticias, avisos e informaciones diversas sobre su labor.

**Prensa:** Es un medio social muy popular y al alcance de la gente, se dice que es una recolección de información variada, acontecimientos, ideas y sentimientos procedentes de varias fuentes plasmados en un canal llamado periódico.

Al ser una mediación entre el conocimiento de la realidad y los individuos, la secretaria se vale de este recurso para informarse sobre los avances que se están dando en el contexto global con respecto a la función que ella desempeña dentro del Hospital; los artículos que se publican en la prensa le guían en la modernización de su servicio.

**Libros de texto:** Sin riesgo a cometer equivocaciones se puede decir que los libros de texto son los mediadores curriculares básicos que aseguran la igualdad de oportunidades y facilitan la tarea del aprendiz.

Estas características de los libros de texto conllevan que la secretaria acuda a ellos para estar a la par de conocimientos y habilidades del resto de secretarías así como para poder aplicar dichos conocimientos y habilidades a un medio hospitalario puesto que allí no se trata simplemente de llevar archivos, redactar, asistir a reuniones, etc. como

la secretaria en común sino de conocer, comprender y actuar como parte del equipo humano que presta servicios de salud.

De allí que se desprende que la secretaria del Hospital Vozandes, adapta y contextualiza el libro de texto a sus necesidades para insertarse y facilitar su auto aprendizaje, articulando diferentes tipos de códigos que le permitan volver a analizar los contenidos sin tener la necesidad de la intervención de aparatos técnicos, los mismos que facilitan la comprensión, dominio y recuerdo de la información a corto, medio y largo plazo, le de una clara función de actividades de la misma.

### **PREGUNTA Nº 9**

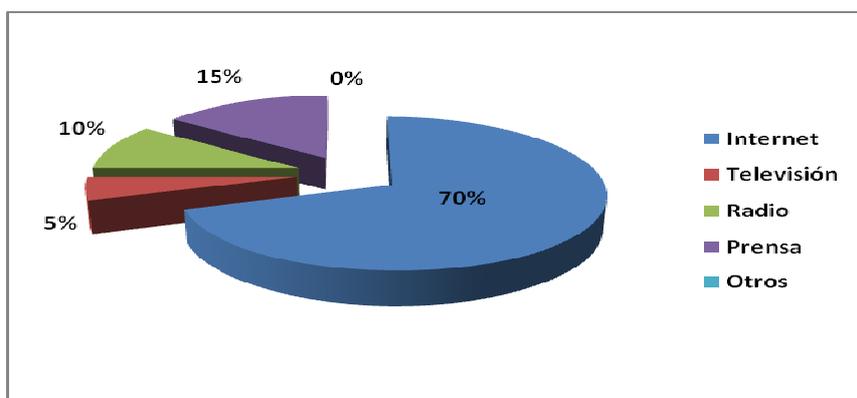
#### **¿QUE MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACION?**

**TABLA No 2**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>Internet</b>	14	85
<b>Televisión</b>	1	5
<b>Radio</b>	2	10
<b>Prensa</b>	3	15
<b>Otros</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 2**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Según la investigación realizada se puede determinar que el 70% de las secretarias manifiestan que el Internet es el medio que más utiliza para la autoformación, el 5% indica que es la televisión, un 10% la radio y un 15% utiliza la prensa como medio de autoformación. Podemos observar que el internet es una fuente de información más personalizada que hace que la secretaria del Hospital Vozandes pueda acceder a consultar y actualizarse en las nuevas tendencias de trabajo de las secretarias.

### **2.1.3 Las actividades de autoformación.**

Como se ha manifestado en los acápites anteriores, la secretaria no se queda rezagada en conocimientos, habilidades, capacidades ni utilización de recursos y medios didácticos e interactivos para su capacitación profesional y potenciación como ser sociable.

La participación en centros de formación sería una de las mejores opciones que una secretaria puede optar. En la actualidad existen instituciones que ofrecen cursos, seminarios, talleres abiertos a todo público en distintas especialidades y muchas de las veces a bajos costos y no sólo son lugares privados, el gobierno incentiva a través de sus municipios capacitaciones constantes, porque no aprovechar de estas oportunidades que se puede acceder sin dificultad.

Si su nivel de labor demanda de una preparación más exigente, en estos casos se podría hablar de una institución educativa universitaria, el esfuerzo de la persona aquí es mayor y contempla realizar varias actividades tales como la lectura, la investigación, la observación, la experimentación entre otras.

Esto le capacita a la secretaría para que además de desempeñarse mejor en su ámbito de trabajo pueda adquirir conocimientos más útiles y capacidades más funcionales para un aprendizaje significativo.

Se sabe que la tarea de una secretaria no sólo está en su labor cotidiana de la institución a la que se debe sino también en su ámbito personal, lograr equilibrar el tiempo para autoformarse y para desempeñarse como profesional y como parte de una sociedad es tarea difícil pero no imposible, una buena organización en su tiempo llevará al éxito deseado tanto en su ámbito profesional, personal, y social.

### **PREGUNTA Nº 10**

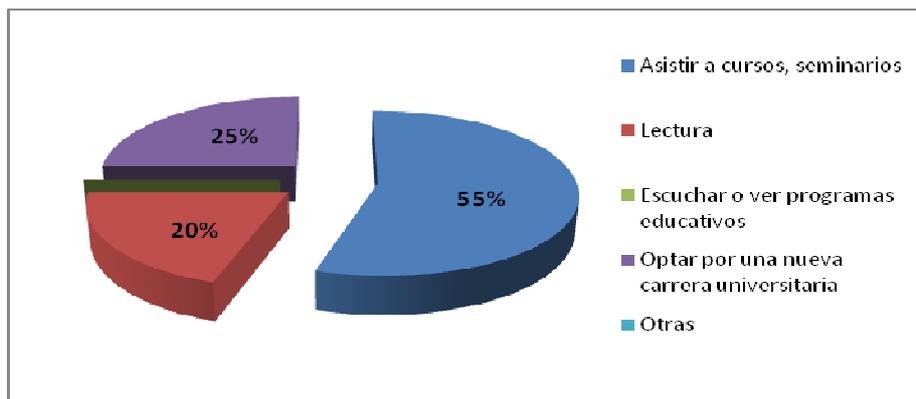
**¿ENTRE LAS ACTIVIDADES DE AUTOFORMACION, CUÁLES CONSIDERA QUE SON LAS MÁS EFICIENTES?**

**TABLA No. 3**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Asistir a cursos, seminarios	11	55
Lectura	4	20
Escuchar o ver programas educativos	0	0
Optar por una nueva carrera universitaria	5	25
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 3**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

Según la encuesta realizada se puede determinar que el 55% de las secretarias manifiestan que el asistir a cursos, seminarios, conferencias,

talleres son las actividades que favorecen a una buena autoformación, el 25% indica que optar por una nueva carrera universitaria es otra forma de prepararse y el 20% manifiestan que la lectura es un medio por el cual una secretaria se retroalimenta con la información y se esta autoeducando, se puede concluir que la mayor parte de secretarias encuestadas indican que el asistir a un curso, seminario o taller hace que su formación sea más profesional e integra.

## 2.2 Gestión y Liderazgo

Gestión y Liderazgo son dos conceptos necesarios que toda persona debe manejar sea cual fuere su área de actuación tanto en el ámbito social como en el laboral, por lo que se vuelve importante que se defina a qué se refiere cada término.

Por **gestión** desde el punto de vista organizacional se entiende como, "trabajar con y a través de individuos, grupos y otros recursos para conseguir los objetivos de la organización."<sup>15</sup>

Pero desde el campo social se la define como el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades de otros individuos y así definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

De lo dicho se desprende que la gestión es una tarea que requerirá de mucha conciencia, esfuerzo, recursos y buena voluntad para ser llevada a cabo satisfactoriamente.

En tanto que el **liderazgo** implica trabajar por medio de individuos y grupos con el fin de alcanzar objetivos, pero éstos pueden diferir de los propios de la organización o representar tan sólo una parte de ellos.

---

<sup>15</sup> Múgica GCC Liderazgo en la gestión Rev Hosp Gral Quebrada 2003; 2 (1): 30-35

Entonces viene a ser, la capacidad de establecer la dirección influenciar y alinear a los demás hacia un mismo fin, motivándolos y comprometiéndolos hacia la acción y haciéndolos responsables por su desempeño

Se puede concluir que una secretaria es una profesional íntegra, consciente de su trabajo por lo que logra la colaboración de todo el talento humano en la consecución de los objetivos como en función de sus usuarios y de los recursos disponibles.

Dicho de otra manera posee liderazgo gerencial, interpretado como la capacidad de concebir la visión de lo que debe ser el Vozandes y de generar las estrategias necesarias para llevarla a cabo guiando a los demás componentes a este fin con el compromiso y empoderamiento real.

Lograr esta competencia significa que asume la responsabilidad de su propio aprendizaje, adquiriendo y refinando sus conocimientos, habilidades y capacidades, atributos que le sirven para mejorar su rendimiento, desarrollo e idoneidad para el trabajo y contribuir a la mejora continua en la prestación de servicios tanto a los clientes internos como a los clientes externos del Hospital, haciendo realidad los cambios.

## **PREGUNTA Nº 11**

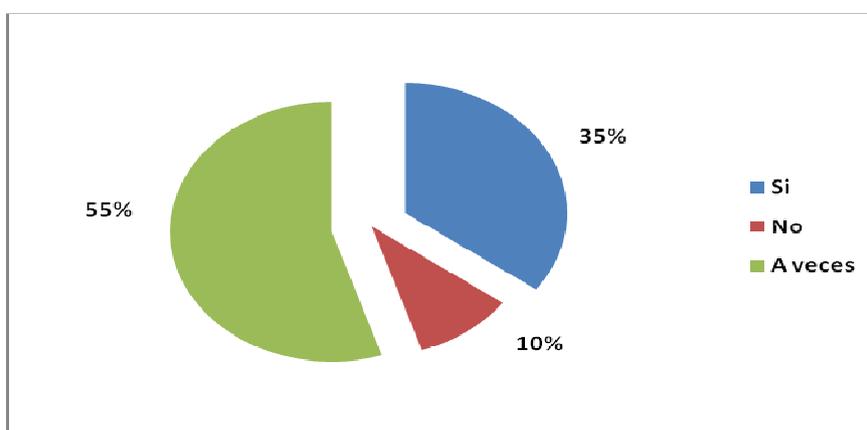
### **¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?**

**TABLA No. 4**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	7	35
<b>No</b>	2	10
<b>A veces</b>	11	55
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 4**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Del Total de encuestas realizadas se puede indicar que el 55% de las secretarias investigadas manifiestan que a veces poseen liderazgo dentro de sus actividades diarias, el 35 % indican que tienen liderazgo y el 10% manifiesta que no tienen esta facultad. Las secretarías del primer grupo manifiestan que en su labor a veces aplican el liderazgo en sus funciones por cuanto no es requerido o porque es ejecutado por el jefe del área, el personal que si lo ejecuta trabaja en un área que mantiene contacto con varios grupos de personas y si lo aplica.

## PREGUNTA Nº 12

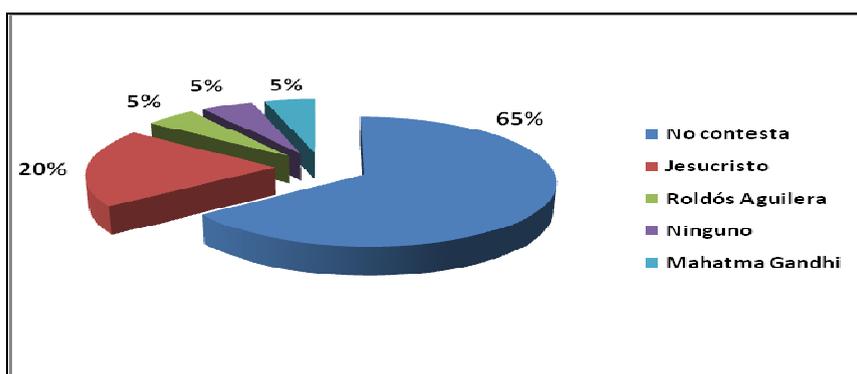
**SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA, ¿CON QUÉ LIDER RECONOCIDO A NIVEL MUNDIAL SE IDENTIFICA Y POR QUÉ?**

**TABLA No. 5**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
No contesta	13	65
Jesucristo	4	20
Jaime Roldos Aguilera	1	5
Mahatma Gandhi	1	5
Ninguno	1	5
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 5**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De acuerdo a la investigación realizada se puede determinar que el 65% de las secretarias encuestadas contestan que no porque su respuesta anterior fue que no aplicaban liderazgo y del grupo que a veces si lo hacen, el 20% que su respuesta fue positiva este grupo se identifica con Jesucristo como su líder porque es un ejemplo de amor y liderazgo, y además fue un hombre de servicio; el otro 15 % de secretarias encuestadas una representa el 5 % y se identifica la primera con Jaime Roldós Aguilera por ser un hombre de conocimiento, la segunda con

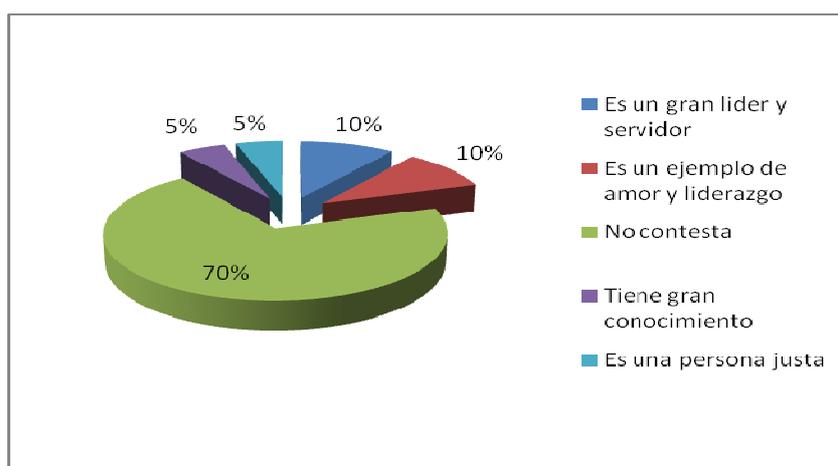
Mahatma Gandhi porque se fundamenta en la justicia y la tercera indica que ninguno que no tiene a nadie identificado.

**TABLA No. 6**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>Es un gran líder y servidor</b>	2	10
<b>Es un ejemplo de amor y liderazgo</b>	2	10
<b>No contesta</b>	14	70
<b>Tiene gran conocimiento</b>	1	5
<b>Es una persona justa</b>	1	5
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 6**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## ANÁLISIS

Un grupo de 70 % personas no conocen quienes son estos líderes otro 20% indican que son personajes con grandes principios y fuerza de trabajo que siempre lo han demostrado a través de sus actitudes en el transcurso de la historia, un 10% indican que son líderes justos y con principios, un grupo reducido de personas encuestas indican que son

líderes con amplios conocimientos y que han aportado para mejorar en gran parte a la sociedad.

### **2.2.1 Inteligencia emocional aplicada al liderazgo**

El liderazgo es pues, una habilidad que se desarrolla en la medida en que el individuo cultiva la autoconfianza, el autocontrol y la perseverancia<sup>16</sup> por consiguiente, abarca sentimientos, intereses, aspiraciones, valores, actitudes y todo tipo de reacciones humanas. Por lo que es trascendental que el líder prevea las reacciones de las personas que componen su equipo, más si se pretende que se haga algo que no está hecho.

En otras palabras, ha de emprender una gestión de su propio talento así como del ajeno para crear un clima propicio y condiciones de trabajo adecuadas. Es decir, debe cultivar la inteligencia emocional, tan importante si se desea contribuir al desarrollo personal de los integrantes del equipo de trabajo consecuentemente al de la empresa.

---

<sup>16</sup> Sociedad Argentina de Terapia Familiar [satf@arnet.com.ar](mailto:satf@arnet.com.ar) [www.terapiafamiliar.org.ar](http://www.terapiafamiliar.org.ar)

### **PREGUNTA Nº 13**

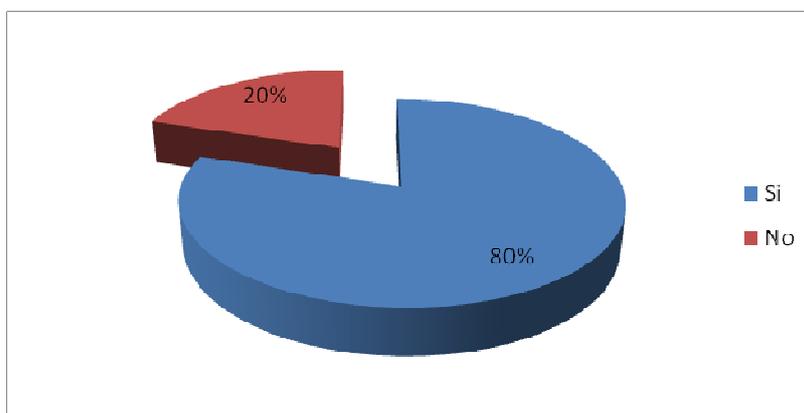
**¿CONSIDERA UD. IMPORTANTE APLICAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LLEGAR A UN BUEN LIDERAZGO, POR QUÉ?**

**TABLA No. 7**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>Si</b>	16	80
<b>No</b>	4	20
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 7**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

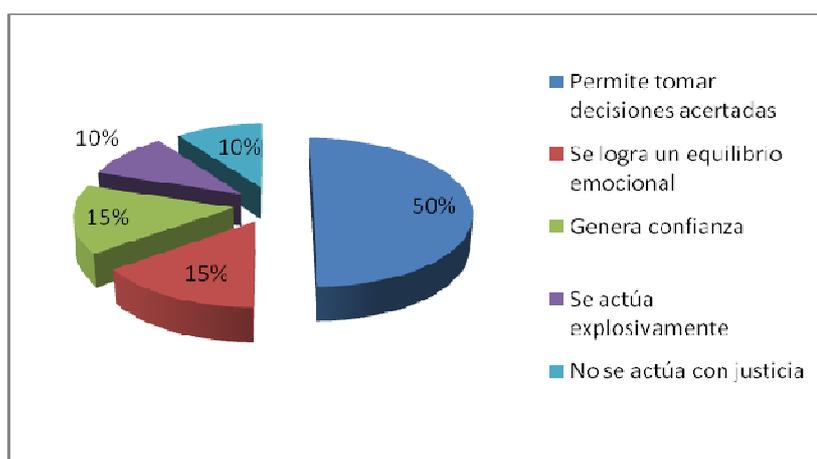
Según la encuesta realizada se puede determinar que el 80% de las secretarias manifiestan que es importante aplicar la inteligencia emocional para llegar a un buen liderazgo porque esto permite tomar decisiones acertadas, ayuda a mantener un equilibrio emocional y logra generar confianza en los demás, mientras que un 20 % manifiesta que no es necesario ya que las decisiones son tomadas por otras personas en la empresa.

**TABLA No. 8**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Permite tomar decisiones acertadas	10	50
Se logra un equilibrio emocional	3	15
Genera confianza	3	15
Se actúa explosivamente	2	10
No se actúa con justicia	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 8**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## ANALISIS

De las personas encuestadas se puede determinar que el 50 % pueden tomar decisiones acertadas debido a la inseguridad que tienen las personas en ciertos momento laborables otro grupo que representa el 15% se considera que tiene un buen equilibrio emocional, mientras que un 20% actúa explosivamente en muchos casos debido a su condición emocional que puede atravesar en algún momento, de igual manera dentro de este grupo están personas que actúan con poca justicia.

### **2.3 Técnicas y destrezas de la secretaria ejecutiva**

Hablar de la secretaria ejecutiva no es hablar de alguien que solamente toma dictados, escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina<sup>17</sup>; sino de una profesional con alto grado de preparación que le capacita para realizar diferentes actividades tanto en el ámbito operativo como en la administración de recursos, coordinación de tareas, supervisión de personal, por lo que puede decir que su rol dentro de la empresa es proactivo convirtiéndose en la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad.

El trabajo que deba realizar estará en relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características.

Sin embargo en términos generales toda secretaria ejecutiva debe poseer el siguiente perfil:

- Personalidad equilibrada y proactiva.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Flexibilidad

---

<sup>17</sup>. BECERRA Reyes, Jackeline. Nuevo perfil de la secretaria y asistente administrativa 2008

- Sentido de humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ejecutiva ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará, tales como:

- Técnicas de archivo.
  - Técnicas de oficina
  - Digitación o mecanografía.
  - Manejo Internet
  - Uso de máquina de escribir
  - Uso de fax
  - Uso de fotocopidora
  - Habilidad en la atención al público
  - Uso apropiado del teléfono
  - Manejo y organización de la agenda
  - Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
  - Manejo adecuado de documentos.
  - Conocimiento y dominio del idioma del país y otros
- En definitiva, la secretaria ejecutiva será quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia así como también será quien lleve al eficaz funcionamiento de su empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

Tomando en consideración lo expresado en párrafos anteriores, se puede manifestar que la Secretaria del Hospital Vozandes, por el hecho de trabajar en una institución de salud, característica que hace denominarla como secretaria clínica, también se enmarca dentro de varios aspectos tales como es quien posee los conocimientos de un

manejo adecuado de oficina, también sabe demostrar capacidad para asumir responsabilidades que su jefe le delegue, conoce y aplica el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y puede tomar decisiones dentro del margen de autoridad que se le asigne.

Posee un carácter conciliador y de armonización, que favorece a la labor del área y de otros integrantes de este centro.

La secretaría clínica de éste Hospital, día a día será la encargada de utilizar adecuadamente su potencial creativo, innovador para generar armonía y un clima organizacional positivo.

### **2.3.1 Manejo de la tecnología en la oficina**

Los grandes cambios de la ciencia, la tecnología y de la sociedad, fundamentalmente por la rápida evolución y convergencia de las tecnologías de la información, traen como consecuencia la necesidad de automatizar las funciones que se realizan en una oficina.

Su objetivo primordial es incrementar la productividad y la eficiencia a través de múltiples tecnologías (datos, voz, imagen), que dan apoyo a una amplia gama de aplicaciones (procesamiento de información, comunicaciones), orientadas a mejorar el desempeño de las actividades<sup>18</sup>.

A partir de ese momento prácticamente son sustituidas las funciones manuales, mecánicas, semiautomáticas y electrónicas por funciones basadas en la más avanzada tecnología electrónica; por ejemplo; la máquina de escribir manual se convirtió en una máquina eléctrica, el

---

<sup>18</sup> MONTAÑO Flores, Juan Ing. Revista RED.. <http://www.aaapn.org/aaa/boletin/1998/pbol3> 11 Noviembre de 2010

teléfono pasó a ser digital, vino las fotocopiadoras, el fax, las computadoras y con eso otros avances.

De esta manera el lugar tradicional de trabajo de una secretaria se transformó en una oficina automatizada, lo que le permitió ocupar funciones más de apoyo profesional que de simple redactora.

La oficina de la secretaria de un Hospital que está a la vanguardia, como el Vozandes no puede seguir obsoleta, por lo que para prestar servicios eficientes y efectivos también ha automatizado la oficina de su secretaria proveyéndola de un excelente sistema de computación, un moderno sistema telefónico, fax y fotocopiadora; su uso correcto se lo garantiza por la experiencia, pericia y la capacitación permanente a la que debe someterse el personal responsable directo.

El manejo y cuidado constante de todos estos equipos de oficina es responsabilidad directa de la secretaria, ella será quien se encargará de gestionar su mantenimiento, su actualización y crear responsabilidad en todas las personas que ocupan estos equipos.

## **PREGUNTA Nº 14**

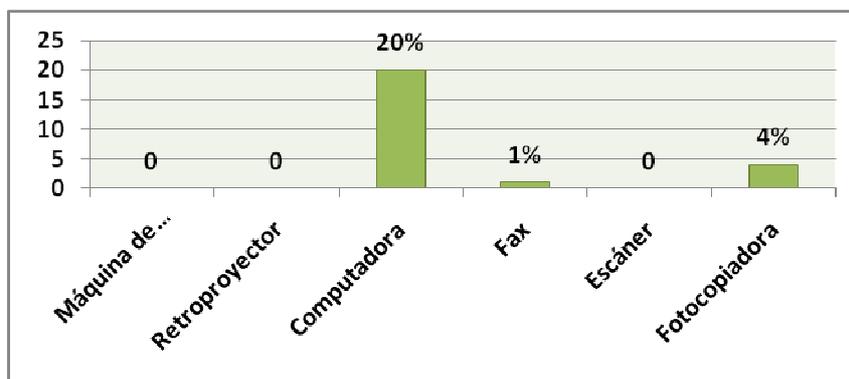
**DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA, CUÁLES SON LOS QUE USTED UTILIZA:**

**TABLA No. 9**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Máquina de escribir	0	0
Retroproyector	0	0
Computadora	20	100
Fax	1	5
Escáner	0	0
Fotocopiadora	4	20

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 9**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Según la investigación realizada se puede observar que el 100% de las secretarias encuestadas indican que utilizan la computadora en todas sus actividades, es el instrumento indispensable para cumplir sus labores y ha reemplazado a la máquina de escribir que en tiempos anteriores fue el principal instrumento pero como la tecnología avanza fue relegada. Una secretaria encuestada manifestó que a más de la computadora ella utiliza el fax como instrumento de ayuda, otras secretarias indican que también manejan la fotocopiadora como un instrumento de apoyo en sus labores cotidianas.

### 2.3.2 Organización y clasificación del archivo

Los archivos son el conjunto organizado de informaciones del mismo tipo, que pueden utilizarse en un mismo tratamiento; como soporte material de estas informaciones.<sup>19</sup>

De acuerdo con el Diccionario de la R.A.L.E.: es el local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).

Los archivos también denominados ficheros; es una colección de información (datos relacionados entre sí), localizada o almacenada como una unidad en alguna parte de la oficina. El material de archivo más corriente lo constituyen: carpetas, archivadores tipo Z, guías, etc.

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos debidamente ordenados y clasificados, estableciendo unos plazos mínimos, durante los cuales puede ser requerida su presentación. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

Otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> CAMACHO, Lisbeth. Los Archivos. lcamachog[arroba]yahoo.com 15 de enero 2011

<sup>20</sup> [html.rincondelvago.com/documento-registro-y-archivo\\_concepto-y-descripcion.html](http://html.rincondelvago.com/documento-registro-y-archivo_concepto-y-descripcion.html) -

A los archivos se los clasifica según:

**El grado o frecuencia de utilización:**

**Archivos activos o de gestión:** recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.

**Semiactivos:** contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.

**Inactivos:** recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.

**Según el lugar de emplazamiento:**

**Generales o centralizados:** documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.

**Descentralizados o parciales:** se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:

**Departamentales o por secciones.-** en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.

**Personales.-** de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

Estas dos clasificaciones no son excluyentes, sino que se complementan entre sí.

Los principios universales que una secretaria o funcionario responsable de éste deben aplicar son:

**Sistema alfabético:** Consiste en ordenar los nombres por las letras del alfabeto. Se divide en nombres de personas naturales, nombres de razones sociales, asuntos, temas o materias, nombres de los lugares geográficos.

**Sistema numérico:** Como su nombre lo indica, utiliza los números, se apoya en un tarjetero alfabético, se subdivide en consecutivo simple, codificador, dígito terminal simple y compuesto.

**Sistema cronológico:** Ordena los hechos basados en la correspondencia del tiempo.

Al momento de organizarlos, es importante conocer los muebles, equipos, materiales de archivo que se deben utilizar, entre éstos:

**Archivadores:** Se utilizan como muebles en donde se guardan los documentos, pueden ser éstos verticales u horizontales de acuerdo con la posición de las pestañas que tienen las carpetas.

**Carpetas:** En el mercado existe gran variedad de carpetas, pueden ser de cartulina o plásticas, su pestaña puede ser superior o inferior.

**Ficheros o tarjeteros:** También existen muchos modelos de ficheros, pueden ser de madera, metal o acrílico, utilizan tarjetas para localizar los documentos,

**Rótulos:** Se utiliza para identificar las gavetas o carpetas, pueden ser diseñados en cualquier tipo de material, todo depende de la creatividad de la secretaría, también en el mercado se vende algunos material sofisticados como adhesivos, cartulinas, guías.

Otros elementos necesarios y comunes que la secretaria utiliza son: grapadora, perforadora, saca grapas, vinchas, destructores de papel, scotch.

En el Hospital Vozandes Quito, se mantiene un sistema de archivo numérico y alfabético, pero necesita afianzar conocimientos en esta clasificación. Se le puede denominar como archivo de gestión porque es realizado directamente por la secretaria en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de los diferentes departamentos o bien han sido entregados directamente por los interesados.

Ella es la responsable directa de su archivo, clasifica los documentos y los mantiene en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por el Hospital o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas. Envía los documentos a otros puestos de trabajo para que siga su tramitación o bien a los archivos semiactivos de los departamentos si se ha terminado el trabajo sobre éstos.

Aplica los criterios y métodos de organización documental (clasificación y ordenación) según las normas de la teoría archivística. Está consciente de que realmente sólo existe archivo cuando hay una organización.

Para organizarlos las secretarías clínicas del Vozandes utilizan un archivador horizontal de madera, tiene forma de escritorio, utiliza carpetas metálicas colgantes, es poca capacidad ya que está diseñado para el número de habitaciones que dispone el hospital.

## **PREGUNTA Nº 15**

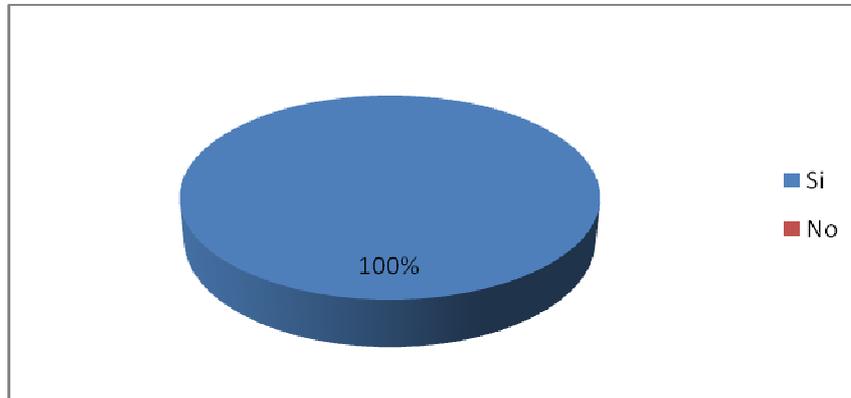
### **¿UTILIZA SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS?**

**TABLA No. 10**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>Si</b>	20	100
<b>No</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 10**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

En las 20 encuestas realizadas se puede determinar que el 100% de las secretarias manifiestan que si utilizan sistemas de organización de archivos, en su trabajo diario la organización es vital ya que si no se aplicaría ésta organización los documentos estarían por todas partes y su imagen como secretaria sería pésima.

## **PREGUNTA Nº 16**

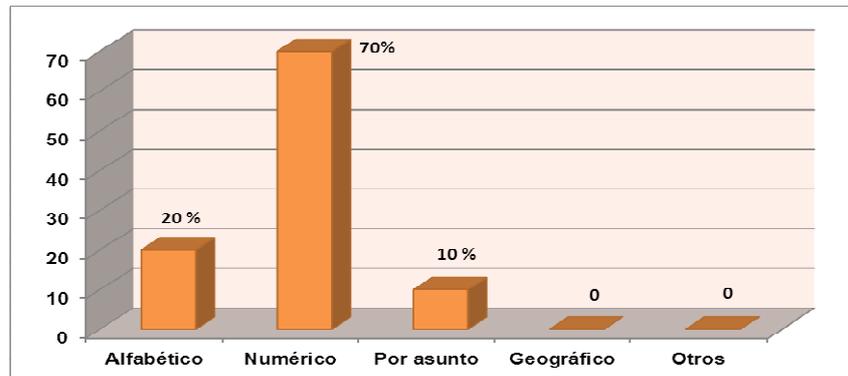
**SI SU RESPUESTA ANTERIOR ES POSITIVA. ¿QUÉ SISTEMA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS UTILIZA?**

**TABLA No. 11**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Alfabético	8	20
Numérico	14	70
Por asunto	6	10
Geográfico	0	0
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 11**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Según la investigación realizada se determina que el 70% de las secretarias manifiestan que utilizan el sistema de archivo numérico, el 20% utilizan el sistema de archivo alfabético y un 10% utiliza el sistema de archivo por asuntos; lo que nos indica que la secretaría maneja dos o tres tipos de sistemas de archivo en sus diferentes funciones, y por lo tanto debe conocer los principios universales a aplicar en la clasificación de documentos.

### **2.3.3 Función Asistencial**

Hoy en día la secretaría ejecutiva debe poseer una formación profesional de calidad y excelencia. Las empresas no sólo requieren de personas dedicadas a la digitación o a la atención del teléfono sino de personas que cumplan actividades de gestión, de asistencia, de administración, de solución, de control, entre otras.

Por todo esto, hablando de la secretaria del Hospital Vozandes, su formación debe apuntar al desarrollo de habilidades y destrezas asistenciales no sólo básicas para alcanzar una formación idónea en técnicas de oficina, publicidad, relaciones públicas, relaciones humanas y un elevado grado cultural, esto le capacita para:

- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Tener buenas relaciones interpersonales.
- Desarrollar y poner en práctica habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Estar en comunicación constante con los funcionarios y usuarios de las distintas dependencias o servicios del Hospital.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos del Hospital.
- Mantener actualizados archivos físicos y en base de datos, sobre las actividades tanto del departamento como del Hospital en sí, entendiéndose dentro de ellos a las ejecutadas con los pacientes y la comunidad que allá acude.
- Elaborar y presentar periódicamente y a solicitud de las instancias superiores, los reportes adecuados sobre asuntos relacionados con el Hospital.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todo estén formados y así puedan desarrollar bien el trabajo asignado.

- Atender y orientar al público que solicite los servicios, de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.
- Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por su jefe.
- Informar a pacientes costos y recursos más futuros de la información para el cuidado ofrecido.

Con lo expuesto, se puede clasificar las funciones de la secretaría clínica del hospital Vozandes en tres ámbitos, tales como: comunicación, liderazgo institucional y gestión del servicio:

#### **2.3.4 Organización y control del tiempo**

La secretaria cada día tiene varias funciones y gestiones que realizar, incluso se piensa que es demasiado trabajo para una sola persona, por lo que necesita para cumplir sin angustias con sus tareas un control eficiente de tiempo y un adecuado manejo de prioridades, es decir debe ser organizada recurriendo a simples estrategias como: poseer una agenda para apuntar los compromisos, tener en cuenta las prioridades, practicar la puntualidad para alcanzar a hacer todo lo programado, tener dedicación exclusiva para cada tarea.

Para tal fin es importante:

- **Programar el trabajo según el ritmo de rendimiento:**

La secretaria debe identificar qué horas del día son más propicias para las diversas rutinas secretariales.

- **No postergar las tareas que ofrecen algún grado de complejidad:**

Generalmente la secretaria se siente tentada a posponer las tareas que por alguna razón le resultan tediosas; por ello es mejor que se acostumbre a realizar este tipo de actividades de inmediato.

- **Trabajar con base en prioridades:**

Aun cuando para el jefe todo parece tener carácter prioritario, es prudente que la secretaria determine el orden más adecuado para realizar las tareas.

- **Realizar cada tarea con la mejor eficiencia:**

Las causas de mayor pérdida de tiempo tienen que ver con la repetición de tareas por falta de atención o eficiencia.

Por tanto, tendrá que convertirse en hábito secretarial la ejecución con calidad de cada tarea. Se debe acostumbrar a repasar todas las instrucciones antes de proceder a ejecutar una tarea.

- **Utilizar recordatorios y agendas:**

Las secretarias deben caracterizarse por tener una buena memoria, si espera convertirse en verdadera asistente de su jefe. Sin embargo es suficiente que tenga una agenda o recordatorio para anotar las instrucciones, lo que se debe revisar permanentemente.

**Agrupar materiales y tareas:**

Entre las actividades diarias hay tareas que se repiten muchas veces y requieren de ciertos materiales. Por ello las tareas con los recursos necesarios en cada una, deben agruparse para asignarles un tiempo exclusivo.

**Planificar las tareas a corto y mediano plazo:**

Es conveniente establecer diariamente un plan de trabajo, definiendo las actividades que deben ejecutarse en forma inmediata.

**Identificar el tiempo que se desperdicio:**

Debe identificar el tiempo perdido y establecer los ajustes necesarios para poder cumplir las tareas con responsabilidad, honestidad, eficiencia y profesionalismo.<sup>21</sup>

En conclusión, una secretaria organizada es una persona que sabe a dónde va, al tener sus actividades organizadas, mantendrá su tiempo bien distribuido.

### **PREGUNTA Nº 17**

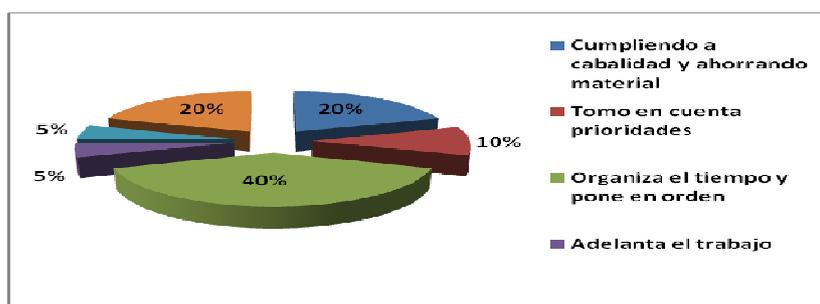
#### **¿COMO APLICA LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL PARA UN MEJOR MANEJO DE RECURSOS Y EL TIEMPO?**

**TABLA No. 12**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Cumpliendo a cabalidad y ahorrando material	4	20
Toma en cuenta prioridades	2	10
Organiza el tiempo y pone en orden	8	40
Adelanta el trabajo	1	5
No se estresa, toma tranquilamente las cosas	1	5
No contesta	4	20
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 12**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

<sup>21</sup> [html.rincondelvago.com/actividades-para-ejecutivos.html](http://html.rincondelvago.com/actividades-para-ejecutivos.html) – Actividades Ejecutivas. 2005.

## **ANÁLISIS**

Según la investigación realizada el 40% de las secretarías encuestadas manifiestan que el ser organizada con su tiempo y poner en orden toda su oficina ayuda a desempeñarse mejor en sus funciones, el 20% indica que para tener una mejor organización y control de recursos se debe cumplir a cabalidad las funciones y se debe ahorrar el material de trabajo que se distribuye; el otro 20% no contestan; y el 10% indica que al organizar y tomar en cuenta las prioridades el trabajo lo hacen en las primeras horas las labores más complejas y luego las rutinarias, el otro 5% indica que no se estresan y toman tranquilamente el trabajo y el otro 5% adelanta sus pendientes agilitando las funciones para el día siguiente.

### **2.3.5 Administración de los recursos de la empresa**

Además de administrar el tiempo también dentro de las labores secretariales se encuentra, la coordinación del personal a su cargo y la conservación y mantenimiento de los recursos físicos de la empresa (infraestructura, bienes), para ello tendrá en cuenta primero lo siguiente:

- Definir prioridades sobre los asuntos de la empresa.
- Atender necesidades particulares.
- Manejar eficazmente el tiempo.
- Coordinar las tareas del personal de enfermería y personal de servicios generales.
- Controlar las existencias de elementos de consumo para oficina.
- Garantizar el adecuado mantenimiento de los equipos y de las máquinas.
- Verificar las licencias y funcionamiento de los equipos de seguridad.

Entonces, en la planificación diaria de las tareas que debe realizar la secretaria es importante que se incluya la administración eficiente de los recursos, considerados como tales, en primer lugar al talento humano y luego a los recursos físicos o materiales.

**Manejo del Talento Humano:** El manejo del personal es una de las tareas más difíciles que enfrenta una secretaria por la aceptabilidad o no que pueda tener de sus jefes o colaboradores. Si se desea la cooperación, compromiso y responsabilidad de los otros agentes y actores del servicio en las diversas actividades, la secretaria debe mantener un buen trato.

La secretaria clínica del Hospital Vozandes coordina su trabajo con el personal auxiliar de enfermería, el personal de higiene ambiental, y con el personal de diferentes áreas de los servicios auxiliares; ella siempre debe demostrar empatía, predisposición y buen trato, creando un ambiente agradable de trabajo, para que el trabajo se cumpla en el tiempo requerido por ende los resultados sean satisfactorios

### **PREGUNTA Nº 18**

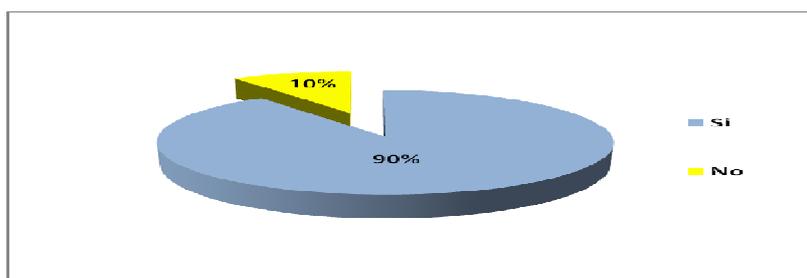
**COMO EMPLEADA DE SU EMPRESA, ¿APORTA CON IDEAS PARA LA BUENA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES?**

**TABLA No. 13**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
<b>Si</b>	18	90
<b>No</b>	2	10
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 13**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## ANÁLISIS

De las 20 encuestas realizadas se puede observar que el 90% de las secretarias si aportan con ideas para la buena administración de los recursos empresariales y un 10% de secretarias indican que no aportan; lo que se puede observar que hay un gran compromiso de parte de un buen grupo de secretarias por el desarrollo de su empresa, la buena productividad ya que son conscientes de que si se manejan bien los bienes empresariales serán también ellas beneficiadas.

**Manejo de Recursos físicos:** En casi todas las empresas el manejo de los recursos físicos es otorgado a la secretaria, por consiguiente debe:

- Controlar las existencias de los elementos de consumo para cada oficina, cafetería, bodega u otro departamento existente.
- Encargarse del mantenimiento, adquisición, reposición de cualquier equipo o máquinas que manejen en las diferentes áreas.
- Analizar la calidad del material que se emplea en la empresa, y siempre buscar lo mejor, lo más resistente, lo más económico sin perjudicar el producto.

Dentro del Hospital Vozandes la secretaria clínica se encarga: del mantenimiento de la infraestructura física; del control, mantenimiento y reparación de los muebles y equipos; del control de existencia, adquisición y distribución de suministros, materiales e insumos para las diferentes oficinas. Teniendo en cuenta la prioridad para cada cosa.

## **PREGUNTA Nº 19**

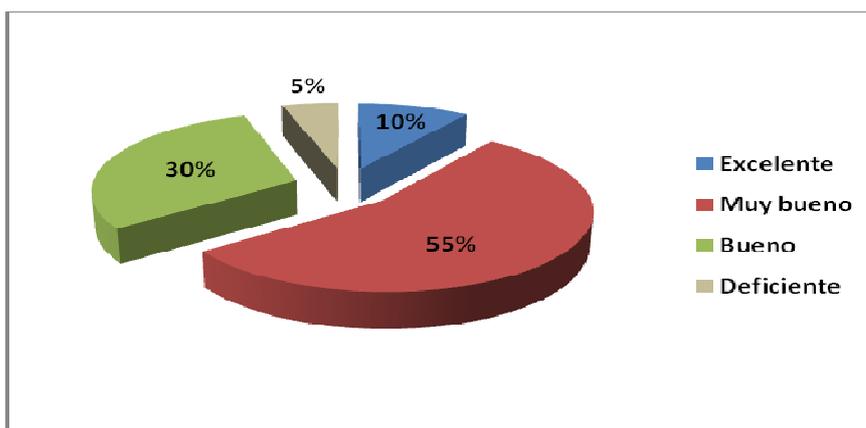
**¿DE QUÉ MANERA CONSIDERA QUE SON UTILIZADOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA EN DONDE LABORA?**

**TABLA No. 14**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Excelente	2	10
Muy bueno	11	55
Bueno	6	30
Deficiente	1	5
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 14**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Según la investigación realizada el 10% de las secretarias encuestadas manifiestan que en el Hospital Vozandes los recursos se utilizan en forma excelente; un 55% manifiestan que se utilizan en muy buena forma; un 30% indican que los recursos se utilizan en buena forma y un 5% en forma deficiente. Con esto se puede observar que los recursos que la empresa entrega están siendo depositados en buenas manos, la meta sería llegar al excelente pero un muy bueno es satisfactorio para los directivos.

## 2.4 Trabajo en equipo

Hoy en día, las organizaciones privilegian los equipos de trabajo en el desarrollo de sus diferentes procesos, encuentran en ellos la posibilidad de favorecer el desarrollo de los talentos como factor de éxito en el logro de los propósitos corporativos, más allá del mejoramiento del desempeño, por cuanto reconocen que los resultados se dan en la sinergia que desarrollan los integrantes de los equipos de trabajo.<sup>22</sup>

Los equipos de trabajo no sólo comparten un espacio y un tiempo juntos, deben compartir también con claridad la expectativa de tareas y trabajos que induzcan a la creatividad y la innovación. El equipo de trabajo es el sitio donde cada día se entrega la vida, donde se comparte el saber y donde los esfuerzos adquieren sentido porque se establecen vínculos y relaciones que permiten sentirse reconocidos y por lo tanto desafiados a ir más allá de la tarea y de lo esperado.

Cuando se habla de trabajo en equipo, se está refiriendo a un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, teniendo a la cabeza un líder, idealmente aceptado por todos, quien será el guía para que el equipo a través de ciertas reglas, oriente sus esfuerzos en forma comprometida en un mismo sentido.

El trabajo en equipo entonces es la manera conjunta de obtener resultados, por lo que es necesario acompañarse la compensación con un componente colectivo, que permita establecer modelos de equidad y participación. Es evidente que la disciplina personal, las capacidades individuales y el compromiso demostrado ante un reto, logran establecer resultados valiosos para la organización.

El Trabajo en Equipo definitivamente es un instrumento que apoya la productividad, calidad y reducción de tiempo. Esto se convierte en Competitividad.

Resumiendo, la secretaria clínica del Hospital Vozandes es clave para el trabajo en equipo, sobre todo dada su formación profesional, pues

---

<sup>22</sup> José Manuel Vecino P. - [jmvecinoparrobagmail.com](mailto:jmvecinoparrobagmail.com) Trabajo en Equipo. Job Management Vision. 2003.

siempre debe mantener un contacto regular con las tareas y funcionarios y participar en una acción coordinada; en verdad tiene su actividad propia, pero debe integrarse activamente al conjunto de personas que allí trabajan, a las labores que se desarrollan; conocer las reglas, los objetivos, a las personas que participan o colaboran y organizar orientando el trabajo a la consecución de las metas deseadas.

#### **2.4.1 La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo en equipo**

Son varios los motivos, por los cuales, el trabajo en equipo es importante, pero existe un miembro en toda empresa que en cierta medida articula todo para que ello se logre de la mejor forma posible, y no es más que la secretaria ejecutiva.

Todo ello se evidencia en tareas de incuestionable relevancia que ella ejecuta para aportar con valor agregado a la empresa en la que trabaja.

Estas tareas son:

- Recordarle permanentemente y organizarle el diario qué hacer del jefe, para que no haya demora en la gestión, no se deteriore la imagen de la empresa por incumplimiento o cumplimiento defectuoso de sus compromisos.
- En toda función por más elemental que sea, mantiene una actitud de cordialidad, haciendo del entorno un ambiente grato.
- Ante cualquier inconveniente su capacidad de tolerancia es indiscutible.
- Una secretaria ejecutiva, es la imagen de la empresa. De lo que ella realice o de cómo se comporte depende la aceptabilidad que los clientes o usuarios tengan. Es la primera impresión que se llevarán:

clientes internos, clientes externos y público en general. Su estilo para atender, buen gusto en el vestir, entre otros detalles, pueden influir en hacer agradable o no, los instantes de espera para el visitante.

- Es la fiel colaboradora de todos. Si alguien no sabe cómo ejecutar o lograr algo, ella acudirá a que su colega lo consiga. Si alguien necesita contactarse con otras personas, la secretaria es el medio. Es la que recibe mensajes y encargos de cada miembro en la empresa y aunque tenga problemas personales o en el mismo trabajo, la sonrisa siempre está presente lo que influye en el resto del equipo.
- Ella planifica, orienta y colabora en el desarrollo de las actividades de la empresa.
- Es quien comunica la visión y misión empresarial para que el equipo de trabajo se empodere de sus funciones o responsabilidades y los canalicen a metas comunes.

En síntesis se puede manifestar que, no es una habilidad común el manejar grupos de trabajo, requiere de una gran destreza y habilidad por parte de la secretaria.

La secretaria clínica del Hospital Vozandes debe demostrar tener esta destreza porque con carisma, solidaridad en determinadas tareas o circunstancias, eficiencia en responsabilidades delegadas por los directivos, organización y planificación de las tareas, asignación oportuna de medios y recursos, y al tener en claro los propósitos del Hospital; lograría que todos quienes tienen relación directa con ella e incluso quienes no la tienen trabajen mancomunadamente hacia las metas deseadas, por ende haya competitividad del servicio que prestan.

Esta destreza la puede desarrollar con el contacto diario con las tareas, los directivos, el personal y los usuarios (pacientes y familiares de los pacientes).

### **PREGUNTA Nº 20**

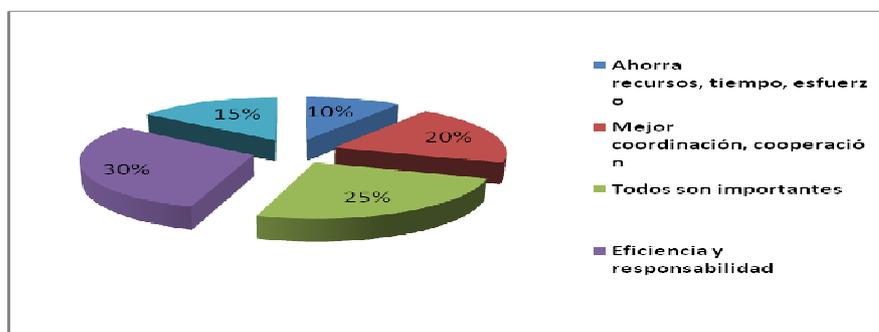
**¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE EL TRABAJO EN EQUIPO, POR QUÉ?**

**TABLA No. 15**

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

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 15**



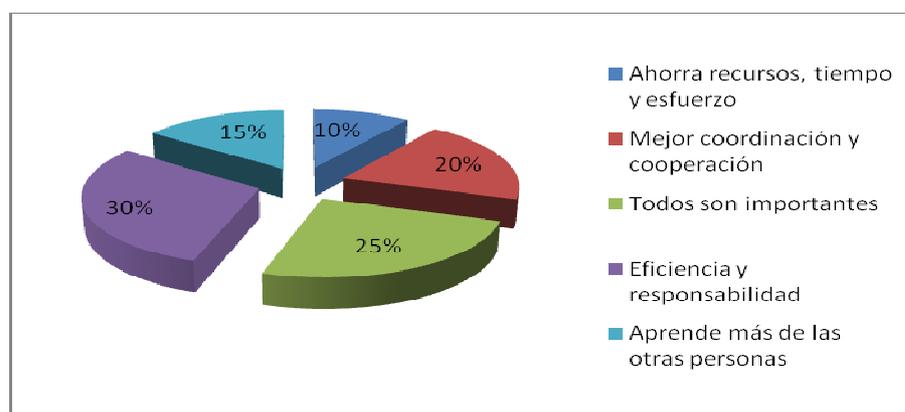
Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**TABLA No. 16**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Ahorra recursos, tiempo, esfuerzo	2	10
Mejor coordinación y cooperación	4	20
Todos son importantes	5	25
Eficiencia y responsabilidad	6	30
Aprende más de las otras personas	3	15
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 16**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## ANÁLISIS

De las encuestas realizadas el 30% de las secretarias manifiestan que el trabajar en equipo es muy importante, el 25% de secretarias indican que al trabajar en equipo todos es relevante, el 20% manifiestan que al trabajar en equipo existe una mejor coordinación y una excelente cooperación el 15% informa que cuando se trabaja en equipo se puede aprender más de las otras personas que al trabajar uno sólo; el 10% manifiesta que al trabajar en grupo se puede ahorrar recursos, tiempo y esfuerzos.

## **PREGUNTA Nº 21**

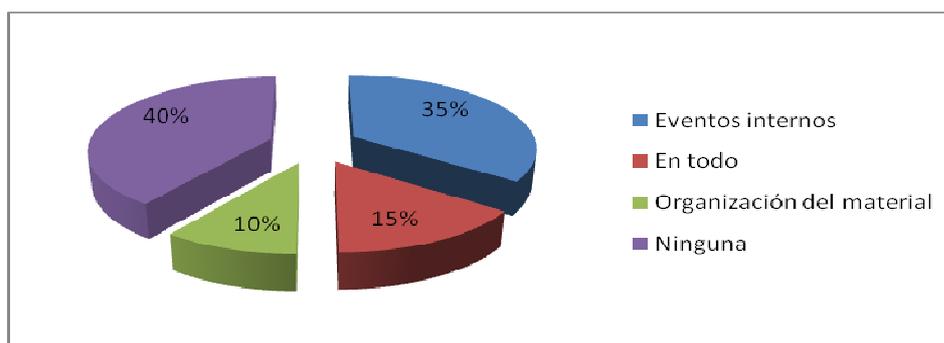
**EN SU EMPRESA, ¿EN QUE ACTIVIDADES DE EQUIPO SE INVOLUCRA?**

**TABLA No. 17**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Eventos internos	7	35
En todo	3	15
Adquisición de material	2	10
Ninguna	8	40
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 17**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Según la investigación se ha determinado que el 40% de las secretarías manifiestan que no se involucran en ninguna actividad de equipo por cuanto el tiempo que disponen no es suficiente por sus diferentes actividades; el 35% manifiestan que se encuentran trabajando en distintas actividades que el Hospital organiza como asuntos sociales dentro del área de trabajo, el 15% de las secretarías indican que en sus labores diarias siempre están desempeñándose en equipo, para ellas toda labor requiere del esfuerzo grupal; el 10% indican que una función específica es la organización del material en equipo.

## **PREGUNTA Nº 22**

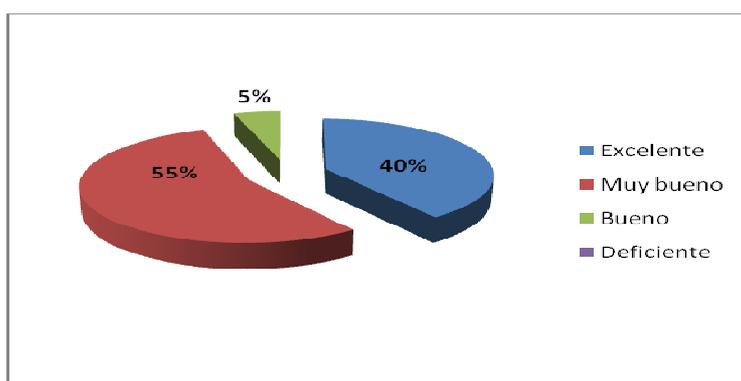
### **¿CÓMO ES SU PREDISPOSICIÓN PARA TRABAJAR EN EQUIPO?**

**TABLA No. 18**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Excelente	8	40
Muy bueno	11	55
Bueno	1	5
Deficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 18**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las 20 encuestas realizadas se puede determinar que el 40% de las secretarias tienen una excelente predisposición para trabajar en equipo, el 55% manifiestan que tienen una muy buena predisposición; y el 5% indica que tiene una predisposición buena. Se puede ver que existe un buen grupo de secretarias que están dispuestas a dar lo mejor en sus actividades de equipo, sería de aprovecharlo.

## 2.4.2 Saber delegar funciones

Delegar es “otorgar autoridad a otra persona para que desempeñe ciertas actividades”<sup>23</sup>

Pero una de las grandes dificultades que enfrentan los empresarios, administradores o líderes de equipos de trabajo es aprender a delegar parte de sus funciones o responsabilidades.

Por lo que se recomienda tomar en cuenta, tres pasos básicos necesarios para delegar, de manera efectiva, estos son:

**1. Clasificar:** significa establecer que actividades concretas se delegarán. Esto incluye determinar en qué consiste cada una de ellas. Es decir, dónde empieza cada tarea y dónde termina.

**2. Delegar:** asignar la tarea a la persona indicada explicando los puntos importantes, destacando lo que debe tener en cuenta y comunicando expectativas. Se ha de tomar muy en cuenta el tipo de responsabilidad y la función que la persona desempeña en la empresa.

**3. Controlar:** definir qué mecanismos de control se van a emplear para verificar que el trabajo fue realizado. Esto incluye no sólo como se realizará el seguimiento de las actividades delegadas sino también la manera en que se medirá su cumplimiento.<sup>24</sup>

Ello nos lleva a una afirmación, aprender a dominar el arte de delegar es lograr mayor organización y productividad.

Por lo que, una secretaria como líder de un equipo de trabajo, debe conocer las descripciones del trabajo de cada integrante del grupo que tiene a su cargo, y tener muy en claro las funciones que cumple cada uno, pues corre el riesgo de encontrarse en una situación comprometedoras o no contar con la colaboración que se espera.

---

<sup>23</sup> Stephen P Robbins, Fundamentos de la Administración, 3ra Edición, Pearson Educación, México, 2002, pag. 391.

<sup>24</sup> MILES, Victoria Arte de Delegar Funciones- [infoarrobavaargentina.com](http://infoarrobavaargentina.com). Buenos Aires, Argentina. 2008.

Al delegar funciones o responsabilidades, debe siempre aclarar el trabajo exacto a ser cumplido por cada miembro del equipo, el tiempo que debe ocupar, los resultados que se desea obtener, y si el empleado no capto debe realimentar las partes no comprendidas. También ha de tomar en cuenta la capacidad que tiene cada persona para cumplir las actividades ya que si el empleado tiene la motivación para realizar la tarea pero no cuenta con los conocimientos suficientes el resultado no será óptimo.

Entonces, la delegación de funciones o responsabilidades, debe ser organizada, gradual y consensuada.

Es por ello que la secretaria clínica del Hospital Vozandes para planificar las tareas y delegar funciones o responsabilidades de los integrantes de su equipo de trabajo, debería reunirse con ellos y listar en conjunto todas las tareas que cada quien realiza. Luego, identificar las actividades recurrentes que se podría delegar y, finalmente, priorizar esas tareas para poner mayor atención en las que son verdaderamente importantes, en aquellas tareas que permitirán dar un paso adelante hacia el logro de sus objetivos.

Una vez? que tendría claro qué, cómo, para qué, a quién y para cuándo va a delegar, asignar responsabilidad al funcionario adecuado para la tarea y le proporcionaría los recursos o medios que requeriría para que sea óptimo, valedero en los propósitos del Hospital.

### **PREGUNTA Nº 23**

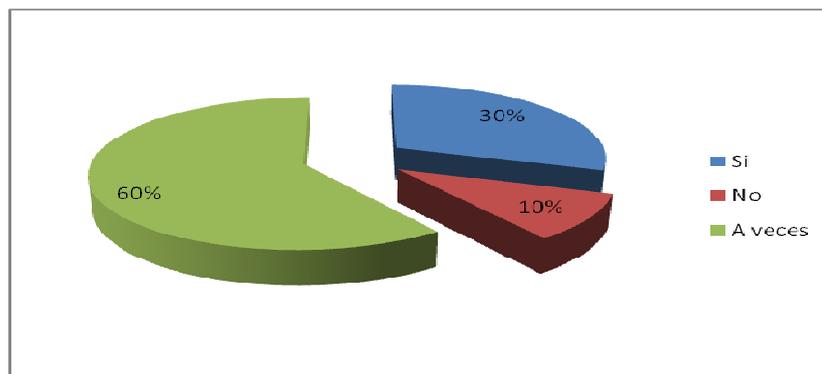
### **¿SU AREA DE DESEMPEÑO LABORAL LE PERMITE DELEGAR FUNCIONES**

**TABLA No. 19**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	6	30
No	2	10
A veces	10	60
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 19**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

Según la encuesta realizada se puede determinar que el 60% de las secretarias manifiestan que en su área de trabajo a veces delega funciones a otras personas; el 30% de secretarias manifiesta que sí delegan funciones a otras personas en su área de labor y un 10% no lo hacen. Con esto se refleja que la secretaria debe aprehender a delegar funciones o responsabilidades siguiendo pasos básicos necesarios.

### **2.4.3 Apoyo en la solución de problemas del equipo**

En todo equipo de trabajo por más compatible que sea, los problemas surgen como algo natural e inevitable, y no necesariamente son malos, pueden servir como una realimentación o toma de correctivos a su tiempo.

Cuando estos se presentan, por el espíritu de grupo existente todos asumen la responsabilidad o en su defecto quien lidera, en este caso la secretaria gestiona y busca la mejor solución al conflicto, puesto que no puede pretender ser una ejecutiva sino se posee tal destreza. Por lo general para llegar a la mejor solución, es decir que sea para beneficio común, ella ejecuta lo siguiente:

1. Define detalladamente el problema.
2. Busca las posibles causas.
3. Verifica las causas.
4. Define la solución.
5. Ejecuta la solución.

La Secretaria clínica del Hospital Vozandes, al ser quien coordina el equipo de trabajo, puede enfrentar conflictos producto de la naturaleza de trabajo y las condiciones en que se realiza, por lo que en consenso y de manera oportuna debe buscar una solución no solamente para el beneficio individual sino organizacional.

## **PREGUNTA Nº 24**

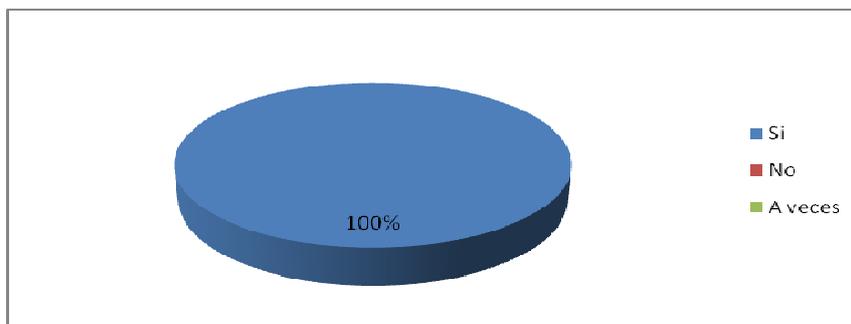
**¿APORTA CON IDEAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DEL TRABAJO EN EQUIPO?**

**TABLA No. 20**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
A veces	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 20**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Según la investigación realizada se puede determinar que el 100% de las secretarias encuestadas manifiestan que si aportan con ideas para la solución de problemas del trabajo. Con esto se puede observar que todo el grupo tiene la destreza y la capacidad para gestionar y buscar soluciones a conflictos que se presenten en el equipo de trabajo.

## **PREGUNTA Nº 25**

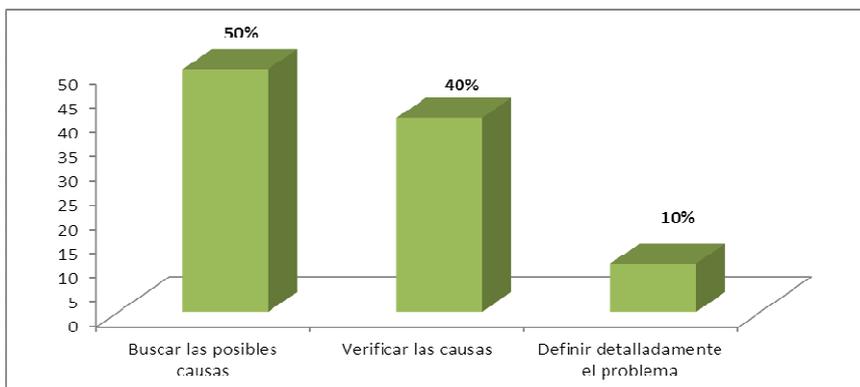
**ENUMERE DEL 1 AL 3 EN ORDEN DE PRIORIDAD LOS PASOS QUE SIGUE PARA LA SOLUCION DE PROBLEMAS**

**TABLA No. 21**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Buscar las posibles causas	10	50
Verificar las causas	9	40
Definir detalladamente el problema	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 21**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Según el gráfico se puede determinar que los pasos que se siguen para la solución de problemas tiene la prioridad uno el definir detalladamente el problema, el paso dos se podría mencionar como buscar las posibles causas y el paso tres verificar las causas del problema, esto es lo que manifiestan las secretarias encuestadas.

## 2.5 Toma de decisiones

Una decisión es un juicio o selección entre dos o más alternativas, que ocurre en numerosas y diversas situaciones de la vida (y por supuesto, la gerencia).

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración), etc.<sup>25</sup>, es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, (aún cuando no se evidencie un conflicto latente).

En líneas generales, tomar una decisión implica:

- Definir el propósito: qué es exactamente lo que se debe decidir.
- Listar las opciones disponibles: cuales son las posibles alternativas.
- Evaluar las opciones: cuales son los pro y contras de cada una.
- Escoger entre las opciones disponibles: cual de las opciones es la mejor.
- Convertir la opción seleccionada en acción<sup>26</sup>.

En suma la toma de decisiones, consiste en encontrar una conducta adecuada para resolver una situación problemática, en la que, además, hay una serie de sucesos inciertos.

---

<sup>25</sup> es.wikipedia.org/wiki/Toma\_de\_decisiones. 2008.

<sup>26</sup> www.degerencia.com › Habilidades gerenciales. 2008.

Una decisión puede variar en trascendencia y connotación por lo que para tomar una decisión, es necesario conocer, comprender, analizar el problema, para así poder darle solución

Siempre hay que tener en cuenta que cada persona afronta la resolución de problemas de una forma diferente, basada en su experiencia y su historia de reforzamiento y en especial en el tipo de prestación que oferta y brinda la empresa.

En el Hospital Vozandes, la secretaria clínica cuando se presentan conflictos sean en su función específica o producto del trabajo en equipo, para tomar decisiones tendientes a solucionarlos, debe analizar cuáles son los más relevantes y las relaciones existentes entre ellos, una vez determinada la situación elaboraría por sí o en conjunto con el equipo de trabajo, acciones alternativas, proyectaría a la situación final y evaluaría sus posibles resultados y finalmente elegiría y ejecutaría la más idónea y de beneficio organizacional. Así evitaría que cualquier inconveniente se vuelva en amenaza.

### **2.5.1 Importancia de la toma de decisiones en equipo**

Es importante por que mediante el empleo de un buen juicio, la Toma de Decisiones indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones.

También es de vital importancia ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia. Aumenta la confianza en la capacidad para juzgar y controlar situaciones.

Tomar la decisión en equipo facilita una amplia discusión y una aceptación más participativa, por ende se vuelve un compromiso de todo un conjunto. Las decisiones grupales incrementan la aceptación de la solución final y facilitan su instrumentación.

Las preguntas, las objeciones y los obstáculos a los que normalmente se enfrenta la implantación de una decisión, con frecuencia desaparecen, cuando esta última es resultado de la participación del grupo.

Para lo cual otorga valor a los aportes que den para la solución del problema. Se daría apertura para que haya participación franca y abierta para analizar o exponer sus puntos de vista sobre las fallas o los errores en que se incurren o podría incurrirse.

**PREGUNTA Nº 26**

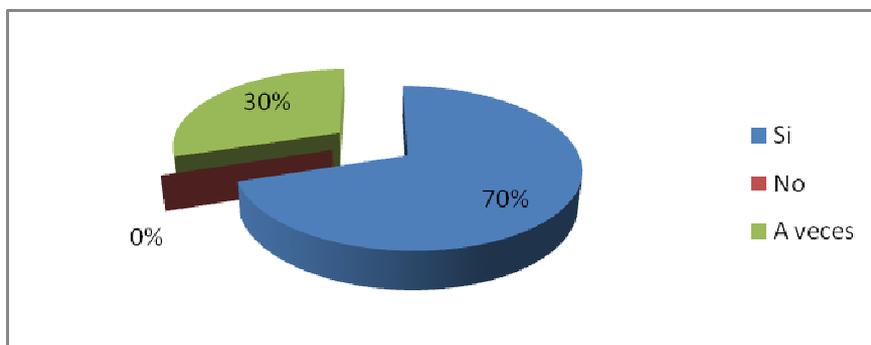
**EN SUS FUNCIONES DIARIAS, ¿TOMA DECISIONES BASICAS CON SERENIDAD Y EN FORMA OPORTUNA?**

**TABLA No. 22**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	14	70
No	0	0
A veces	6	30
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 22**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## ANÁLISIS

Según la investigación se ha determinado que el 70% de las secretarías encuestadas manifiestan que en sus funciones diarias si toman decisiones básicas con serenidad y en forma oportuna; el 30% manifiesta que a veces si lo hace. Lo que indica que existe un buen porcentaje de secretarías capacitadas para tomar decisiones básicas sin tener que consultar con su superior hasta el nivel de jerarquía que se lo permita.

### PREGUNTA Nº 27

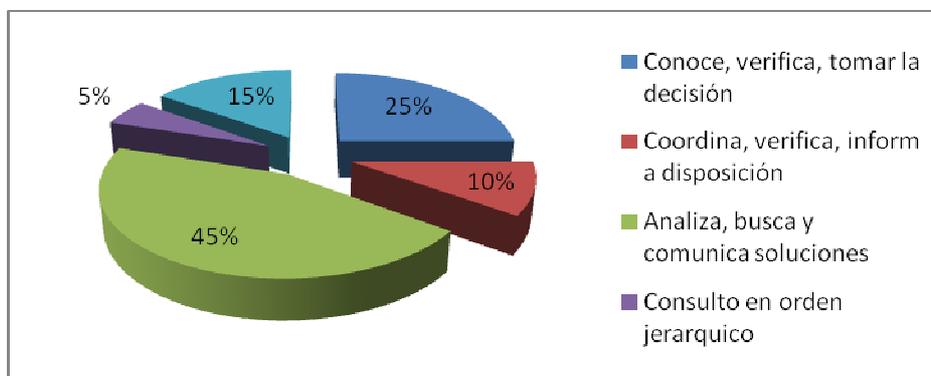
**¿QUE PASOS SIGUE PARA REALIZAR UNA TOMA ACERTADA DE DECISIONES?**

**TABLA No. 23**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Conoce, verifica, toma la decisión	5	25
Coordina, verifica, informa la disposición	2	10
Analiza, busca y comunica soluciones	9	45
Consulta en orden jerárquico	1	5
No contesta	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 23**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarías del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las 20 encuestas realizadas se puede observar que el 45% de las secretarías manifiestan que para realizar una toma acertada de decisiones se debe analizar, buscar y comunicar soluciones, el 25% indica que debe conocer, verificar y tomar la decisión para solucionar cualquier inconveniente, el 15% no contesta, el 10% de secretarías indican que una toma acertada de decisión se la debe coordinar, verificar, informar de la disposición a todo el grupo y el 5% indica que consulta la decisión al orden jerárquico. Se puede observar que el grupo si se ajusta a los pasos básicos que se necesita para tomar una decisión acertada, como definir el propósito, listas las opciones, escoger las opciones y aplicarla.

### **2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones**

Los emprendedores se enfrentan con grandes barreras a la hora de tomar decisiones, estas son conflictos, ausencia de compromiso, desmotivación laboral e incumplimiento de fechas.

Hay quienes afirman que las decisiones son influidas por prejuicios psicológicos (falta de objetividad), presiones de tiempo (cálculo incorrecto del tiempo para la toma de decisiones) y realidades sociales (entorno del que proviene o se encuentra).

A éstas se las puede agrupar en barreras comunes y barreras psicológicas<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> [www.slideshare.net/.../toma-de-decisiones-y-solucion-de-problemas](http://www.slideshare.net/.../toma-de-decisiones-y-solucion-de-problemas) - Estados Unidos -

## **1. Barreras Comunes:**

*Ambigüedad:* la posibilidad de que el problema pueda entenderse de varios modos o de que admita distintas interpretaciones.

*Incertidumbre:* puede derivarse de una falta de información o incluso por que exista desacuerdo sobre lo que se sabe o lo que podría saberse del problema.

*Barreras emocionales:* Inhibición o miedo a hacer el ridículo, temor de cometer un error, incapacidad para tolerar la ambigüedad, autocrítica excesiva.

*Barreras culturales:* por mitos o creencias que influyen en la decisión final.

Barreras aprendidas: Convencionalismos relacionados con los usos (fijación funcional), significados, posibilidades y tabúes.

## **2. Barreras Psicológicas:**

- La Auto-duda.
- Exagerar el propio punto de vista.
- Evadir la toma de decisiones.
- Tomar decisiones apresuradas.
- Postergar la toma de decisiones.
- Tener instrucciones poco claras.

En el Hospital Vozandes, las barreras que más ha tenido que enfrentar la secretaria clínica al momento de tomar decisiones que además de solucionar problemas, favorezcan al progreso tanto profesional de cada miembro del equipo de trabajo como al incremento de la imagen institucional que tiene el Hospital, han sido la ambigüedad con que los

colaboradores conciben al problema, la escasa información que a veces suelen dar los directivos o empleados de las causas del problema o sobre las alternativas de solución, la inhibición de algunos integrantes del equipo al momento de analizar errores o causas, las posibles soluciones y consecuencias del conflicto, contar con instrucciones poco claras de lo que realmente desean los directivos o los integrantes del equipo de trabajo.

Estas las supera gracias al reconocimiento de que el impulso para superar los desafíos que plantea el trabajo en el Hospital, puede lograrse gracias a que los colaboradores se sienten parte de un equipo de trabajo donde su aporte no sólo es valorado sino requerido.

### **2.5.3 Resultados obtenidos por la toma de decisiones.**

Como es de dominio general, al interno de las organizaciones tomar decisiones, puede acarrear varias consecuencias que van desde lo negativo a lo positivo, pero que sea cual fuere también pueden contribuir a afianzar al equipo por ende a la empresa. Empero de todo se generan:

- Decisiones basadas en la información y el conocimiento que posean los integrantes del equipo de trabajo sobre el conflicto o problema ante el cual se va a decidir.
- Aumento de la habilidad para demostrar la efectividad en la toma de decisiones, lo que contribuye que la empresa se estanque o fracase.
- Incremento de la capacidad para revisar, afrontar y cambiar opiniones y decisiones.
- Aumento de la calidad o acierto de las planes por ende realizar rectificaciones adecuadas e instantáneamente cuando se presenten,

para conseguir cumplir los objetivos del plan estratégico de la organización.

Básicamente, en el Hospital Vozandes al igual que toda empresa, está compuesto por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado lo que implica tomar decisiones efectivas, eficientes y oportunas, entre los logros que se han alcanzado como producto de la interacción en la toma de decisiones, están los siguientes:

- Motivación dirigida al objetivo o meta de todos los integrantes por ende del Hospital.
  
- Intercambio de comunicación efectiva entre los integrantes del equipo.
  
- Análisis objetivo del conflicto, problema o error.
  
- Corrección o solución de problemas mediante sugerencias y recomendaciones que fortifiquen el esfuerzo que produjo la falla.
  
- Unificación del equipo con una estrecha relación interpersonal de los miembros.
  
- Sólido y firme compromiso de los miembros de alcanzar la meta trazada en tiempo real.

En la consecución de estos logros la secretaria clínica cumpliría un papel fundamental, puesto que imprimiría sus conocimientos secretariales como su potencial afectivo y psicológico para que todos los integrantes del equipo depongan sus intereses personales o actitudes negativas para todos ir en conjunto al éxito esperado.

## **PREGUNTA Nº 28**

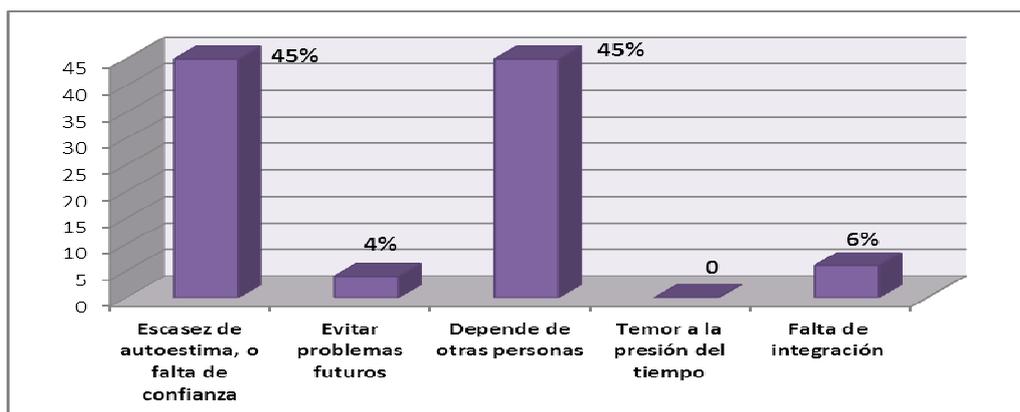
**¿CUÁLES CONSIDERA QUE PUEDEN SER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN LA TOMA DE DECISIONES?**

**TABLA No. 24**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Escasez de autoestima, o falta de confianza	6	45
Evitar problemas futuros	3	4
Depende de otras personas	6	45
Temor a la presión del tiempo	0	0
Falta de integración	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 24**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Según el presente gráfico se puede indicar que las secretarias dan mayor relevancia a la escasez de autoestima y a la dependencia de otras personas como barreras que impiden la toma de decisiones, luego vendría la falta de integración y después el evitarse problemas futuros en ese orden.

## **PREGUNTA Nº 29**

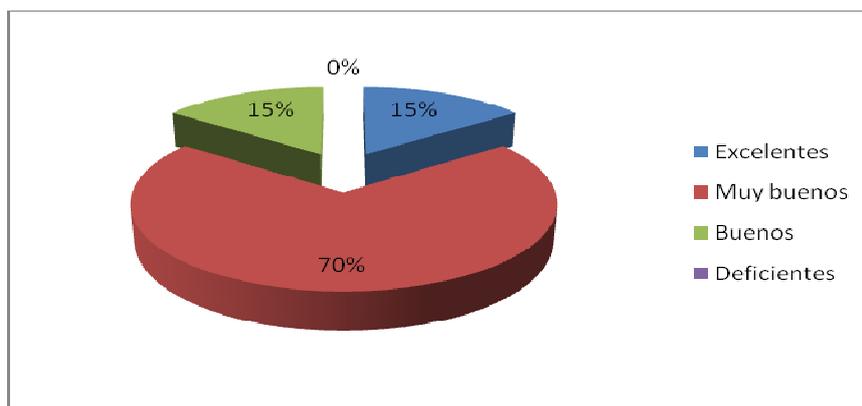
**¿DE LA TOMA DE DECISIONES, LOS RESULTADOS HAN SIDO?**

**TABLA No. 25**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Excelentes	3	15
Muy buenos	14	70
Buenos	3	15
Deficientes	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 25**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De acuerdo a la investigación realizada se puede observar que el 70% de las secretarias manifiestan que de la toma de son muy buenas, el 15% indica es excelente en la toma de decisiones y el 15 % manifiesta que el resultado fue bueno. En su mayoría de secretarías saben que los resultados son muy buenos cuando se toma una decisión acertada como se lo ha dicho anteriormente.

## CAPITULO III

### LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACION PERSONAL EN EL HOSPITAL VOZANDES

#### 3.1. Imagen personal de la secretaria

Se dice que el 55% de la primera impresión de la gente se basa en la imagen visual. Sólo el 38% se fija en primer lugar en la percepción auditiva, y el 7% al discurso de la persona.

([http://www.puntobiz.com.ar/noticia/articulo/15833/Tips para que una secretaria mejore su imagen personal.html](http://www.puntobiz.com.ar/noticia/articulo/15833/Tips_para_que_una_secretaria_mejore_su_imagen_personal.html))

Vivimos en una época en donde la imagen es muy importante, pero el carácter cuenta de mucho en las personas. La meta de una secretaria ejecutiva debe ser adquirir un carácter estable y armonioso, el arreglo personal es un ingrediente más para embellecer cada interior.

La imagen personal combina el interior con el aspecto exterior. No necesariamente la persona debe ser atractiva, esbelta y alta, existen otros elementos que forman parte de la imagen personal y profesional de una secretaria como el ser educada, inteligente, amable, cortés, el vestuario, la higiene, la actitud que se tome en cada ocasión, etc.

Al tener un equilibrio en todos estos aspectos se puede transmitir una imagen personal que facilitará nuestras relaciones sociales, laborales y familiares. La imagen que quiera proyectar debe ser llena de virtudes, pero no puede ser una simple apariencia, sino que debe corresponder a la verdadera personalidad.

La secretaria del Hospital Vozandes proyecta ser una persona positiva como lo demuestra el siguiente cuadro:

### **PREGUNTA Nº 1**

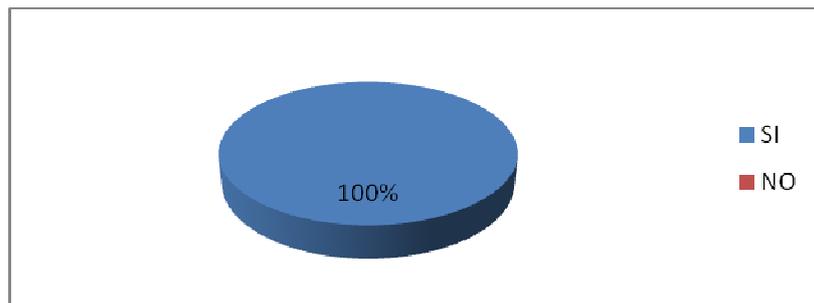
**¿LA IMAGEN QUE PROYECTA USTED ANTE EL PÚBLICO ES POSITIVA?**

**TABLA No. 1**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO	0	
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 1**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

Al ser interrogadas las secretarias del Hospital Vozandes, se puede observar que de las veinte personas encuestadas, sobre la imagen que proyecta ante el público es positiva, el 100 % manifiesta que sí. Datos que son reales y que es satisfactorio conocer que dentro de la institución existen personas que reflejan una buena imagen a los clientes internos y externos.

### **3.1.1 La presentación diaria**

Todas las personas quieren verse bien y mejor cada día, el buen aspecto permitirá enfrentar la vida con confianza y satisfacción. En las mañanas al levantarse viene al pensamiento el querer dejar una buena impresión a las personas y ahí es cuando empezamos a elegir el vestuario, un peinado correcto, una fragancia deseada para asistir elegante a la oficina en donde diariamente cumplo mi deber.

Para obtener una buena presentación diaria se debe considerar los siguientes puntos:

**Salud y nutrición:** El cuerpo es templo del Espíritu Santo (La Biblia, versión Reina Valera) y como tal debería ser tratado, la salud se refleja en vitalidad y energía, una correcta nutrición es una alimentación balanceada en proteínas, grasas, carbohidratos, vitaminas y minerales, el tiempo necesario de sueño y descanso, ejercicios diarios y una revisión médica anual lograría que una persona mantenga su cuerpo en buen estado.

**Cuidado del cabello, piel y rostro:** Es importante mantener un cabello limpio y sano y con un buen corte; al hablar de la piel se debe mantener suave y tersa y se recomienda utilizar cremas o aceites para ayudar a su textura, también es recomendable ingerir agua ya que ayuda a mantener una piel húmeda.

**Vestuario y accesorios:** No necesariamente se debe estar a la moda ya que existe muchas prendas de vestir que no se deben utilizar en la oficina o accesorios que llaman mucho la atención, un vestuario discreto pero alegre combinado con los accesorios adecuados hacen que la secretaria tenga una buena imagen y buen gusto. También es importante combinar colores en el vestuario Así lo refleja el siguiente cuadro donde la secretaria del hospital Vozandes manifiesta que:

## **PREGUNTA Nº 2**

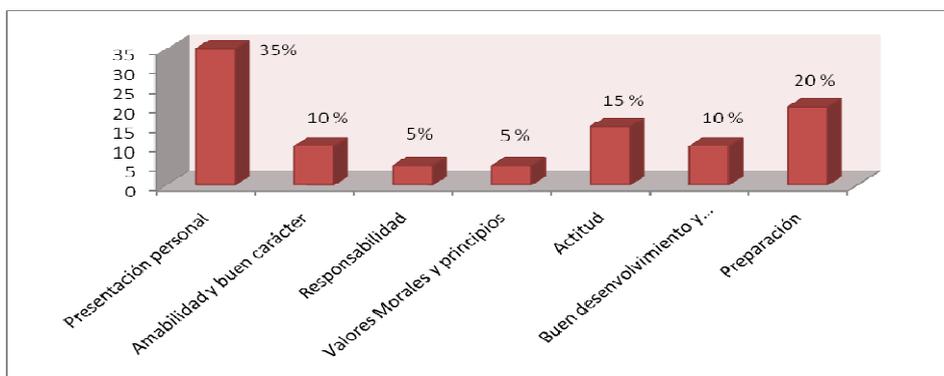
**¿CUALES CONSIDERA USTED QUE SON LOS DIVERSOS ASPECTOS QUE FAVORECEN LA IMAGEN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?**

**TABLA No. 2**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Presentación personal	7	35
Amabilidad y buen carácter	2	10
Responsabilidad	1	5
Valores Morales y principios	1	5
Actitud	3	15
Buen desenvolvimiento y eficacia	2	10
Preparación	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 2**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Al investigar a las veinte secretarias del Hospital Vozandes, sobre los aspectos que favorecen la imagen de una secretaria ejecutiva, se puede determinar que las encuestadas dan mayor relevancia a la presentación personal, en segundo plano estaría la actitud que tiene cada una de ellas, siguiéndole la preparación que debe poseer, como cuarto aspecto la amabilidad y el buen carácter, en quinto lugar estaría la

responsabilidad, los valores morales y principios y como punto final el buen desenvolvimiento y eficacia. Aspectos que toda secretaria debería conocer y aplicar en la institución para proyectar una buena imagen de la misma.

### **3.1.2 La Puntualidad**

Al hablar de puntualidad se está hablando de un valor que debe ser cultivado en una secretaria. Puntualidad se dice que es el esfuerzo de estar a tiempo en un lugar. Todas las actividades demandan de este valor, si se quiere obtener un mejor desempeño se debe mantener una disciplina al momento de llegar a tiempo a la oficina, reuniones, compromisos, trabajos por entregar, citas, etc.

Mantener un fiel compromiso en superar estas causas: si es olvido, crear un mecanismo de aviso, sea por celular, reloj, escribir en notitas lo que debo hacer, cambiar anillos en otra posición, etc. Si es desorden, establece un orden de prioridades de los eventos que se presenten, mantener una agenda ayuda a observar que actividades tengo durante el día y cuáles voy a poder cumplir.

En el hospital Vozandes existe un Manual Administrativo a nivel interno, basado en el código de trabajo donde sanciona al empleado por incumplimiento de su puntualidad, las sanciones pueden ser económicas con una multa reflejada en su rol de pago calculado al porcentaje que establece el código de trabajo y en casos extremos despidos laborales.

La secretaria clínica del hospital Vozandes refleja su puntualidad en el siguiente cuadro:

### **PREGUNTA Nº 3**

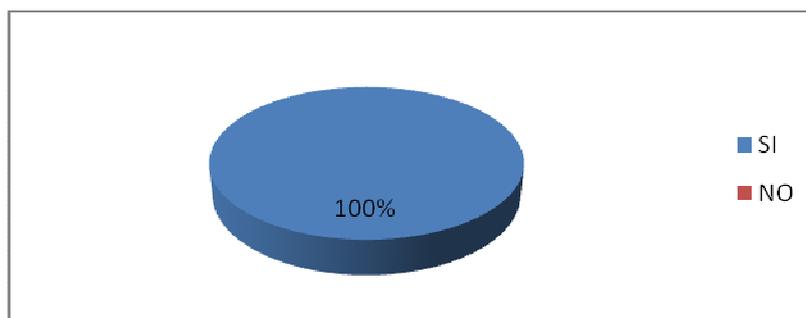
**¿CONSIDERA QUE LA PUNTUALIDAD ES UNO DE LOS VALORES QUE DEBE POSEER LA SECRETARIA?**

**TABLA No. 3**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
SI	20	100
NO	0	
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 3**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

Al ser investigadas las secretarias del Hospital Vozandes, se puede determinar que de las veinte personas encuestadas, sobre si considera la puntualidad como un valor que debe poseer la secretaria, el 100 % manifestó que si. Lo que demuestra que este valor esta sentado en la consciencia de cada uno de ellas y al aplicarlo reflejaría un buen resultado dentro de la asistencia y puntualidad a la institución.

## **PREGUNTA Nº 4**

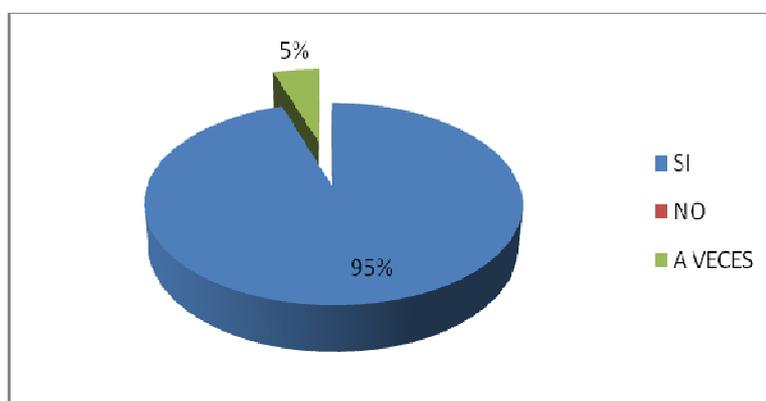
### **¿ACUDE PUNTUAL A SU TRABAJO?**

**TABLA No. 4**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	19	95
No	0	0
A veces	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 4**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede analizar que el 95 % manifestó que acude puntual a su trabajo y sólo un 5 % indicó que a veces asiste puntual. Estos datos reflejan lo mencionado en el cuadro anterior que la mayoría de secretarias ponen en práctica el valor de la puntualidad y se debería seguir manteniendo.

### 3.1.3 Espíritu creativo

Las empresas hoy en la actualidad necesitan tener en su personal secretarias con un potencial creativo, innovador, que ayuden en la labor de la organización. Se puede indicar que todas las actividades cotidianas requieren de la capacidad creadora, si no se disponen de equipos y personas creativas es imposible superar las metas que tiene la organización.

Ser creativo en la vida y en el trabajo es una forma de encontrar diferentes soluciones para alcanzar las propias aspiraciones de la Institución. Existen muchas empresas que opacan a las personas creativas, que no valoran su creatividad, por tal razón es necesario contar con lo siguiente para ser más productivo en la empresa:

- Tener aspiraciones.
- Proteger y valorar sus aspiraciones, esto hace que impulse su espíritu creador, alcanzar proyectos y metas.
- Una idea creativa no tiene que ser grande, a veces pasamos el tiempo pensando que debemos cambiar el mundo, pero no es así, en las ideas pequeñas nacen las grandes soluciones.
- La capacidad creadora debe ser independiente de lo que nos genere emocionalmente.
- Reunirse con gente que evalúe su capacidad creadora.

Einstein mencionó "Las personas con las cuales deseo trabajar, agregó, deben ser personas que puedan soñar, que puedan crear y luego transformar esos sueños en un proyecto real. Un hombre o mujer "enciclopedia" no puede trabajar conmigo".

Palabras que pueden ser meditadas por las secretarias del Hospital Vozandes y aplicadas a su realidad; en la siguiente tabla podemos observar cómo responden las encuestadas acerca del espíritu creativo.

### **PREGUNTA Nº 5**

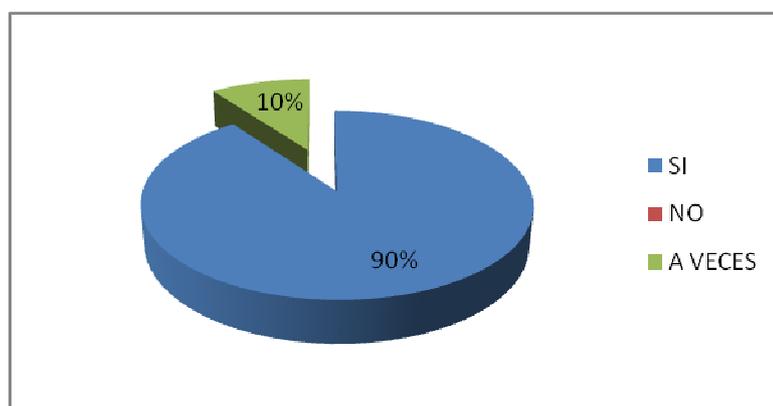
**¿TIENE USTED ESPIRITU CREATIVO EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS?**

**TABLA No. 5**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	18	90
No	0	0
A veces	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 5**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

Al ser interrogadas las secretarias del Hospital Vozandes, sobre si posee o no un espíritu creativo en las actividades diarias, de un total de 20 encuestadas, el 90% manifestó que si, y el 10% indicó que a veces. Lo que refleja que existe un alto porcentaje de compañeras que aplican un espíritu creativo en sus responsabilidades y se debería promover esta acción al otro grupo que refleja un porcentaje bajo.

## **PREGUNTA Nº 6**

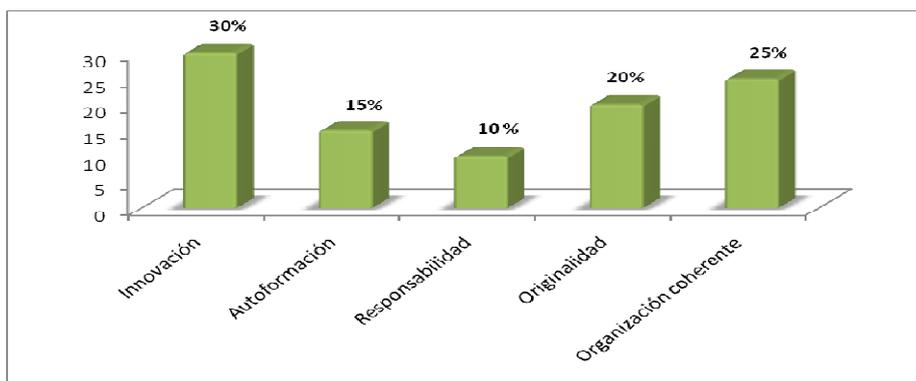
### **¿CUALES CONSIDERA QUE SON LOS PUNTOS FUNDAMENTALES PARA TENER ESPIRITU CREATIVO?**

**TABLA No. 6**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Innovación	6	30
Autoformación	3	15
Responsabilidad	2	10
Originalidad	4	20
Organización coherente	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 6**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede analizar que las personas investigadas dan mayor relevancia a la innovación, seguido de la originalidad, luego la autoformación, la responsabilidad y por último la organización. Lo que indica que existe un gran grupo con el que se puede trabajar reforzando el conocimiento de los puntos fundamentales para tener un espíritu creativo en todas sus actividades.

### 3.2. Ética y valores

"No estamos tratando aquí de saber qué es la virtud sino de volvernos mejores".

Aristóteles

Desde muy pequeños los padres siempre repetían a sus hijos que decir una mentira es malo, o que decir malas palabras no es bueno, y a partir de ahí el ser humano toma conciencia de lo que es o no correcto en su vida. La definición de ética dice que es considerada como una ciencia práctica y normativa ya que se ocupa de las normas de la conducta humana. (<http://www.abcpedia.com/diccionario/definicion-etica.html>)

Los valores están inmersos en la ética, y son guías que orientan la conducta de cada individuo o grupo social. Hoy en día vivimos en una sociedad donde se echan de lado los valores, por eso es importante que cada uno conozca los valores que aprendió desde su niñez y a lo largo de su vida y ponga en práctica en los momentos necesarios.

Como dice Max Scheler, se propone ser una ética que sea priori, universal y válida para todos los hombres, necesaria y libre del cambio y relativismo morales de una ética que depende de la experiencia empírica e histórica.

La ética y valores son aplicadas en todo ámbito social, personal, profesional. Se habla que en el Hospital Vozandes existe un manual interno que establece normas de comportamiento y actuación del personal que labora en la institución y que cada empleado debe conocer para saber como actuar en determinada situación.

Al tratar de elaborar un instructivo de funciones, el conocer la definición de cada valor es primordial y la puesta en práctica imprescindible, ya que muchas veces por la falta de conocimiento de uno de ellos hace que

exista falencia en la empresa que se labora, si es el caso del Hospital Vozandes, se lo podrá observar en el siguiente cuadro.

### **PREGUNTA Nº 7**

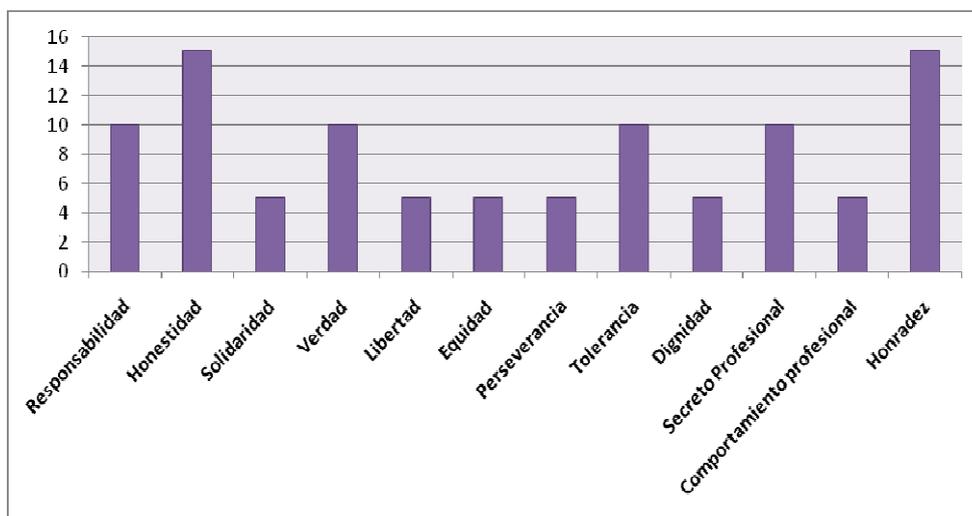
**DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES, ¿CUÁLES CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA QUE LABORA?**

**TABLA No. 7**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Responsabilidad	2	10
Honestidad	3	15
Solidaridad	1	5
Verdad	2	10
Libertad	1	5
Equidad	1	5
Perseverancia	1	5
Tolerancia	2	10
Dignidad	1	5
Secreto Profesional	2	10
Comportamiento profesional	1	5
Honradez	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 7**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## ANÁLISIS

Según la investigación realizada a las secretarias del Hospital Vozandes, sobre los valores que considera deberían ponerse en práctica en la empresa, se puede observar que dan mayor relevancia a la responsabilidad, honradez, honestidad, y comportamiento profesional, dentro de un segundo grupo sería la tolerancia, verdad, dignidad y secreto profesional y un tercer grupo estaría la solidaridad, perseverancia, equidad y la libertad. Reflejando así que en la formación integral de la secretaria, instructivo de funciones, debería constar cada uno de estos valores

### PREGUNTA Nº 8

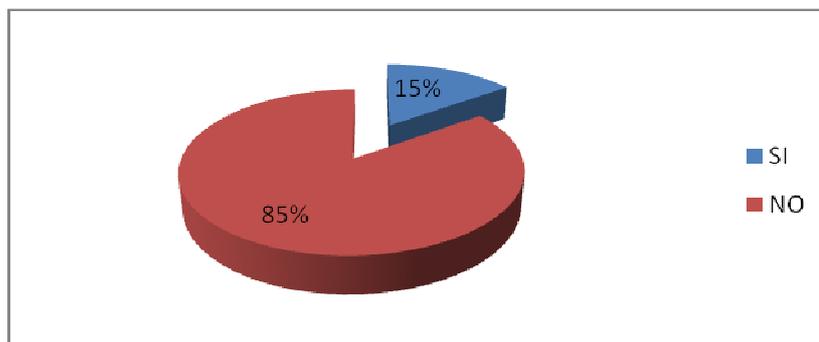
**¿CREE USTED QUE LA REMUNERACION QUE RECIBE, INCIDE EN EL COMPORTAMIENTO ETICO DENTRO DE LA EMPRESA?**

**TABLA No. 8**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	3	15
No	17	85
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 8**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Según las encuestas realizadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede demostrar que el 85% manifestó que la remuneración que reciben no influye en el comportamiento ético dentro de la empresa, el 15% indicó que si. Lo que refleja que se hace necesario reforzar los valores dentro de la formación integral, instructiva de funciones.

### **3.2.1 Responsabilidad**

Es considerada como un valor ético, la responsabilidad está en la consciencia de cada persona, es la libertad que tiene cada uno para ejecutar algún acto; es mostrar un serio compromiso ante determinados asuntos hasta estar seguro de que todo se encuentre bien.

Responsabilidad es actuar tal como se ha establecido las normas y reglas dentro de un grupo social.

La responsabilidad se encuentra en todas las actividades que emprendemos basados en un objetivo, cumpliendo a cabalidad y también rindiendo cuentas y resultados de lo que hacemos.

Es hacerse cargo de las consecuencias de cada decisión, de cada compromiso, o palabra que se otorgue, no sólo cuando los resultados son buenos o gratificantes, sino también cuando son adversos, no deseables.

La responsabilidad en una secretaria del Hospital Vozandes debería ser una virtud innata que le permitiera en su consciencia reflexionar, administrar, orientar y valorar sus actos y consecuencias en todas las funciones que cumple dentro y fuera de la institución.

La responsabilidad de una secretaria del Hospital Vozandes se refleja en el siguiente cuadro y grafico que se detalla a continuación después de la investigación realizada a las secretarias del hospital con esto se concluye que :

### **PREGUNTA Nº 9**

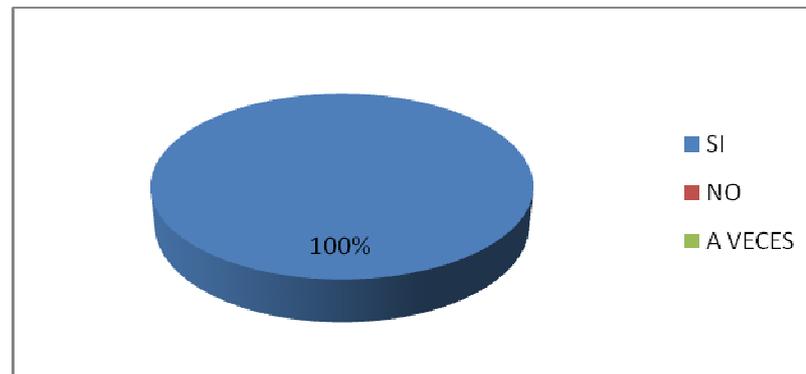
**¿DEMUESTRA RESPONSABILIDAD EN SUS FUNCIONES ENCOMENDADAS?**

**TABLA No. 9**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
A veces	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 9**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

La investigación realizada a las 20 secretarias del Hospital Vozandes, se puede demostrar que el 100 % manifestó que si demuestra responsabilidad en todas sus funciones asignadas, por lo que se concluye, que dentro del grupo de encuestadas consideran necesario que en la formación integral de la secretaria, la responsabilidad es un valor imprescindible.

### 3.2.2 Respeto

“**RESPETO** Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, y repugna la calumnia y el engaño”. (<http://html.rincondelvago.com/el-respeto2.html>)

El respeto es la esencia de las relaciones humanas, significa valorar, aceptar y comprender a las personas tal como se presentan. Desde muy pequeños nuestros padres han inculcado en nuestros pensamientos el respeto hacia los demás, el hecho de saludar a una persona adulta es un acto de respeto, el conceder el asiento en el bus a una persona de la tercera edad o una mujer embarazada, son actos de respeto que tenemos cultivados en nuestra vida.

Muchas de las veces es difícil mantener el respeto con aquellas personas que no están de acuerdo con nuestro pensamiento, o que han agredido nuestra integridad, o que en la oficina murmuran en contra nuestra, actos que haría que una persona olvide este valor y se vaya al otro plano; pero siempre debemos sacar a flote el gran valor recordando que cada uno de nosotros tiene derecho a ser quien es.

Se puede fortalecer el respeto siguiendo algunos pasos que ayudaría a cada persona a actuar de la mejor manera:

**Escuchar:** Saber escuchar a la otra persona sus pensamientos, sus creencias, sus políticas, sus metas sin importar que no sean acorde a nuestro pensamiento.

**Aprehender de otros:** También es necesario aprehender de los demás, no pensemos que ya lo sabemos todo, el mundo cambia constantemente y el conocimiento debe ser actualizado.

**Todos somos iguales:** Acepta a las personas tal como son, con defectos, cualidades, limitaciones, cualquier condición.

Pasos tan importantes que una secretaria debería seguir para fomentar el respeto en su grupo de trabajo, en su empresa, en su organización. La siguiente encuesta demuestra el valor aplicado en el Hospital Vozandes.

### **PREGUNTA Nº 10**

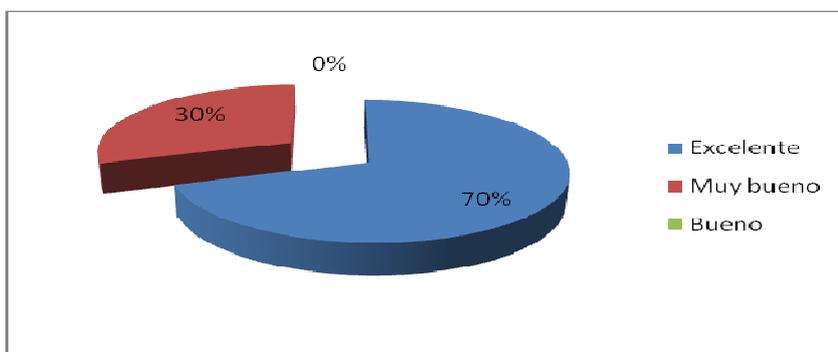
**¿EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES, ES?**

**TABLA No. 10**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Excelente	14	70
Muy bueno	6	30
Bueno	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 10**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

Según la investigación realizada a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede demostrar que de un total de 20 encuestadas, el 70% manifestó que es excelente el respeto con que se dirige a sus compañeros y superiores, y el 30% indicó que es muy bueno, por lo que se considera que este valor siempre debe mantenerse en la formación integral en la secretaria.

### 3.2.3 Entusiasmo y optimismo

“La persona entusiasta es aquella que cree en su capacidad de transformar las cosas, cree en sí misma, cree en los demás, cree en la fuerza que tiene para transformar el mundo y su propia realidad”.  
(<http://www.actosdeamor.com/entusiasmo.htm>)

Una persona entusiasta genera mejores condiciones, mejor ambiente, sin esperar tener lo ideal en el trabajo; es el entusiasmo que nos hace hacer bien las cosas, la chispa que motiva a actuar y querer transformar los hechos, es lo que da una nueva visión a la vida.

Entusiasmo y optimismo son cosas diferentes, pero se podría decir que van de la mano, son dos valores que nos ayudan a enfrentar los problemas, las dificultades, las adversidades con buen ánimo, con perseverancia, viendo siempre el lado positivo de las cosas, confiando en nuestras capacidades.

El ser optimista demanda tener la habilidad de entender el entorno físico y emocional, receptar y canalizar ideas para la solución del problema y actuar con eficiencia y creatividad en la solución del mismo.

El entusiasmo y el optimismo son muy importantes en la vida, y es mejor cuando los dos están fundados en el Creador, resulta una buena combinación que asegurará aún más el éxito y el triunfo.

La secretaria del hospital Vozandes muchas de las veces se enfrenta a situaciones donde demanda la aplicación de estos dos valores, el no conocer el significado de cada una vendría hacer un pequeño obstáculo para superar los conflictos que se vive a diario con los clientes internos y externos. El siguiente cuadro representa la aplicación de estos valores:

### **PREGUNTA Nº 11**

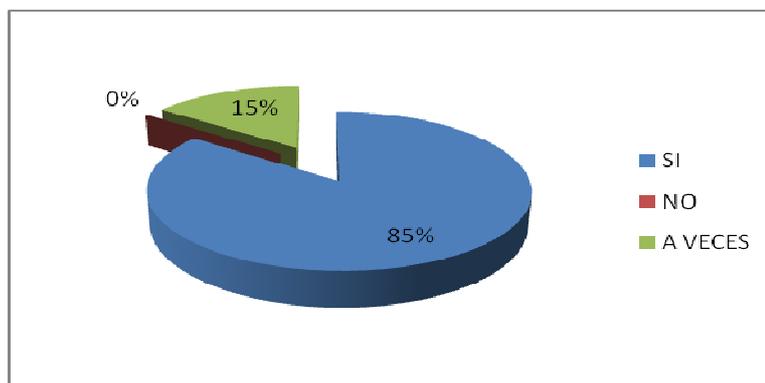
**EL ENTUSIASMO ES LA CLAVE DEL ÉXITO, ¿LO DEMUESTRA AL MOMENTO DE EJECUTAR SU TRABAJO?**

**TABLA No. 11**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	17	85
No	0	0
A veces	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 11**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede observar que el 85% manifestó que si demuestran entusiasmo al momento de ejecutar el trabajo, el 15 % indico que a veces, por lo que se hace necesario que dentro de la formación integral de la secretaria, se desarrolle un instructivo de funciones, para dar mayor énfasis a este valor.

## **PREGUNTA Nº 12**

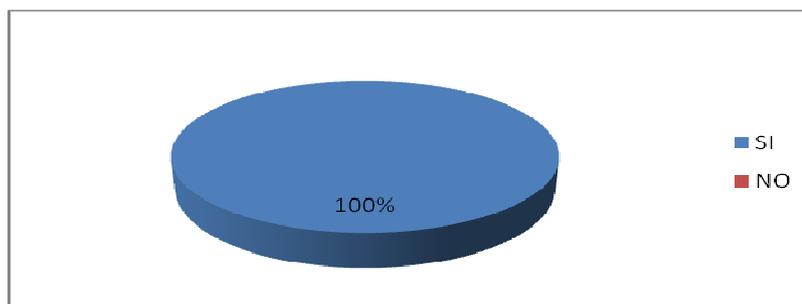
**¿CONSIDERA USTED QUE EL OPTIMISMO CONTRIBUYE PARA ENCONTRAR SOLUCIONES, VENTAJAS Y POSIBILIDADES EN EL TRABAJO?**

**TABLA No. 12**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 12**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede determinar que el 100 % manifestó que el optimismo si contribuye a encontrar soluciones y ventajas en el trabajo.

### **3.2.4 Lealtad a la empresa**

Lealtad es una virtud que desarrolla nuestra conciencia, reflejándose en la manera de actuar hacia los demás en un compromiso serio de amistad y respeto

Lealtad es esencial en todo ámbito, sea profesional, familiar, social; las personas se acercan más a quienes muestran una lealtad mutua, un compromiso de corazones, una confianza entre dos.

Lealtad es trabajar en un lugar no sólo porque nos pagan sino porque tenemos un compromiso profundo con la institución a la cual nos pertenecemos.

Se habla que en el hospital Vozandes existen algunos valores medulares que son transmitidos al personal, uno de ellos es la lealtad, al hablar de este valor se dice que cada persona debe mantener un compromiso serio con la institución, guardando siempre su testimonio y buen comportamiento.

Una secretaria dentro del hospital Vozandes debería siempre evitar actitudes desleales hacia los demás o hacia la institución tales como:

- Las críticas o murmuraciones de otras personas
- El divulgar confidencias que se nos han hecho
- El quejarnos de alguien y no ayudarlos a superar,
- El tener una amistad por interés
- El poco esfuerzo que se ponga en el trabajo
- El cobrar por un trabajo que no era remunerado,
- El aprovechar cualquier situación de desventaja de otra persona,
- El no cooperar con la institución a sabiendas de que se puede y se tiene todo lo necesario

La lealtad se relaciona con algunos valores tales como la responsabilidad, el respeto, la honestidad, la amistad, es muy difícil encontrar personas leales, pero si logramos hacerlo, por favor cultive y alimente esa lealtad mutua.

### **PREGUNTA Nº 13**

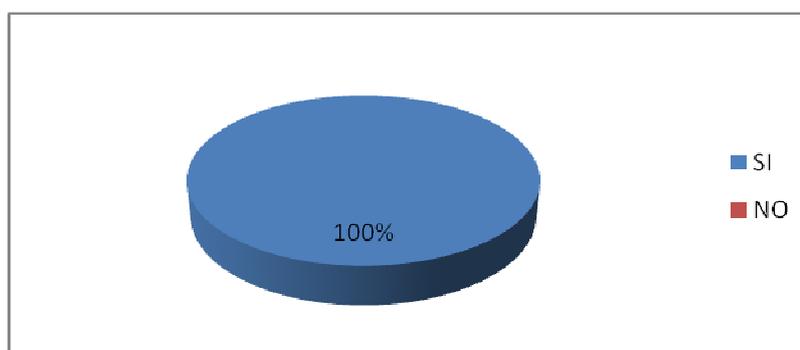
**¿CREE USTED QUE LA LEALTAD A LA EMPRESA ES UN VALOR QUE LA SECRETARIA DEBE EVIDENCIAR TANTO EN LOS ACTOS DE SU VIDA PERSONAL COMO PROFESIONAL?**

**TABLA No. 13**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	20	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 13**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

Según las encuestas realizadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede analizar que, el 100 % manifestó que si, lo que refleja que todas las secretarias si poseen y aplican este valor.

#### **3.2.5 Honestidad**

“La honestidad es la mejor política”.

Benjamin Franklin

La honestidad es un valor del ser humano, que significa actuar siempre con base en la verdad y en la justicia, ser honesto es ser real.

La honestidad hace de la persona un ser genuino, auténtico, respetuoso consigo mismo y con los demás. Es una condición fundamental para mantener una relación de amistad, familiar, de trabajo o social.

La honestidad respeta a la persona en sí misma y busca la confianza, la sinceridad, es una disposición a vivir en la claridad, en la luz.

Toda actividad social, familiar o de trabajo requiere que una secretaria sea una persona honesta, cuando la gente no es honesta puede generar la desconfianza, la falta de credibilidad, los compañeros no creerían en esa persona y mejor se alejarían, no emitiría la confianza necesaria para lograr un trabajo en equipo.

Otro valor medular que cuenta el hospital Vozandes es la honestidad, valor que es compartido con todo el personal para ser aplicado en las labores cotidianas. Se habla de la honestidad en el hospital como una cualidad que debe poseer una persona, quien demostrará esta virtud en su vida profesional y en su vida espiritual, es decir una persona de buen testimonio hacia los demás.

No olvidemos, los valores deben vivirse primeramente dentro de la persona, antes de exigir que los demás cumplan con nuestras expectativas, una secretaria honesta debe ser:

## **PREGUNTA Nº 14**

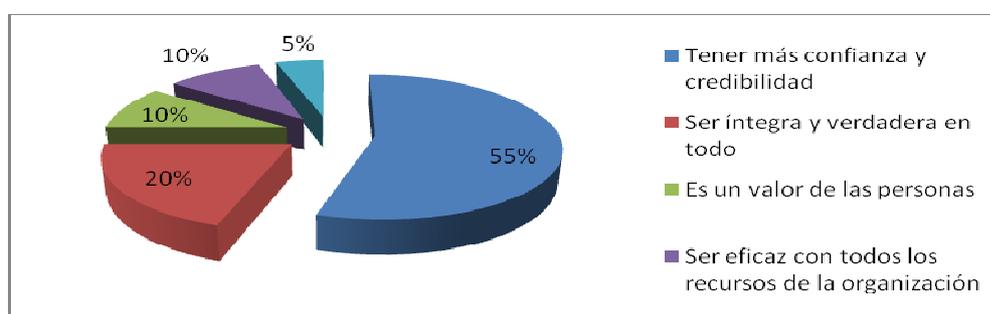
**¿CUÁL CONSIDERA USTED QUE ES LA RAZON MAS IMPORTANTE POR LA QUE LA HONESTIDAD DEBE FORMAR PARTE DEL TRABAJO DIARIO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?**

**TABLA No. 14**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Tener más confianza y credibilidad	11	55
Ser íntegra y verdadera en todo	4	20
Es un valor de las personas	2	10
Ser eficaz con todos los recursos de la organización	2	10
Mantiene un buen trabajo	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 14**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede analizar que el 55 % manifestó que la razón más importante es la honestidad y debe formar parte del trabajo para tener mayor confianza y credibilidad con las personas que están alrededor, el 20 % indicaron que ser íntegra y verdadera en el trabajo es muy importante el 10% manifestaron que el valor de las personas da mucho que decir y el otro

10 % dijeron que ser eficaz con todos los recursos de la organización es muy importante , el 5 % comunicó que la honestidad mantiene el trabajo, lo que refleja que todas las secretarias conocen este valor y lo ideal sería incluirlo en la formación integral de la secretaria, instructivo de funciones.

### **3.2.6 Discreción**

“Callando es como se aprende a oír; oyendo es como se aprende a hablar; y luego, hablando se aprende a callar”.

Diógenes Laercio

Se entiende por discreción “la práctica mediante la cual determinado tipo de información es mantenida en secreto o transmitida de manera prudente y cautelosa de acuerdo a lo que solicite la fuente de información”. (<http://www.definicionabc.com/comunicacion/discrecion.php>)

Se considera a la discreción como un valor de la persona, es un elemento de gran importancia al establecer vínculos de confianza entre dos individuos que se conocen y se comunican entre sí.

Una persona discreta es quien no dice la información o datos que han sido etiquetados como secretos por otra persona.

Es importante reflejar en las personas la confianza, la credibilidad, la amistad, el respeto, sólo así ellas podrán depositar en nosotros su confianza, sus secretos, sus intimidades, pero eso sí siempre guardando la discreción necesaria para no defraudar ni romper la amistad cultivada, un acto de indiscreción puede romper una gran amistad de años y el volver a retomar y sanar heridas es un proceso lento y de difícil recuperación.

Es necesario e importante que una secretaria conozca el significado de este valor por cuanto si no posee esta virtud y no lo aplica podría provocar daños irreparables para la institución, ya que la secretaria es la persona en quien la organización en este caso el hospital Vozandes y el

jefe inmediato muchas de las veces confía y deposita secretos profesionales, información de pacientes, diagnósticos médicos, datos económicos, estadísticas, entre otros, datos que como se dice pueden causar pérdidas, denuncias, quejas, conflictos.

La secretaria del hospital Vozandes señala los siguientes puntos.

### **PREGUNTA Nº 15**

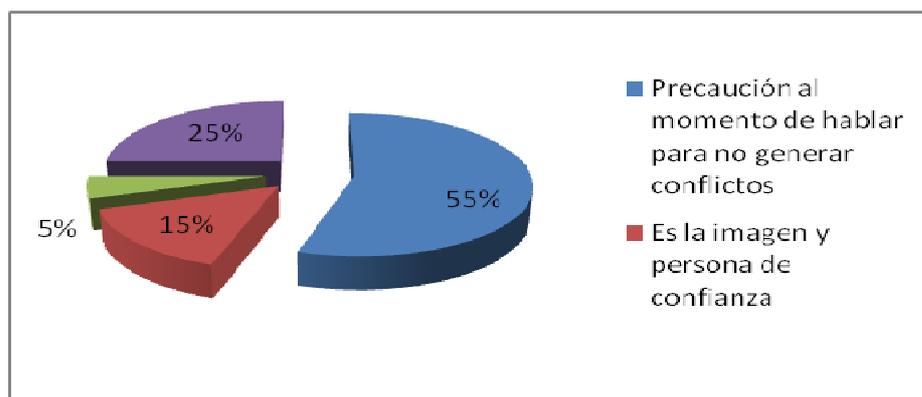
**¿POR QUE ES IMPORTANTE QUE LA SECRETARIA POSEA DISCRECIÓN EN SUS LABORES DIARIAS? SEÑALE**

**TABLA No. 15**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Precaución al momento de hablar para no generar conflicto	11	55
Es la imagen y persona de confianza	3	15
Es un filtro de las cosas buenas o malas	1	5
Tiene conocimiento de las cosas confidenciales	5	25
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 15**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede analizar que el 55 % manifestó que es importante que la

secretaria posea discreción para no generar conflictos, el 25 % indica que tiene conocimiento de las cosas confidenciales, el 15 % comunican que es la imagen y persona de confianza, y el 5 % manifestó que es un filtro de las cosas buenas o malas, lo que refleja que la discreción es una cualidad que debe poseer cada secretaria y debe regirse siempre en este valor.

### **3.3. Relaciones Humanas**

Es un tema muy amplio y en este caso se lo dirige hacia las relaciones humanas en la empresa.

Relaciones Humanas es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de la organización y las necesidades personales. (<http://html.rincondelvago.com/las-relaciones-humanas.html>).

Una de las habilidades que debe poseer la secretaria es la comunicación eficaz con el grupo de trabajo a través de la práctica de las relaciones humanas.

Este término se lo aplica en todo ambiente, en toda empresa, en toda organización, al generar buenas relaciones humanas, se crea un ambiente armonioso de respeto y confianza, se relaciona satisfactoriamente con los demás y se contribuye a crear buenas condiciones de trabajo.

La secretaria del hospital Vozandes debe conocer ciertos factores que ayudarían a mejorar las relaciones humanas dentro de la institución como:

Apertura: Nunca cerrarse al pensamiento propio, debe escuchar siempre los puntos de vista de los demás y abierta a aceptar sugerencias o cambios.

Sensibilidad: Entender el medio y canalizar las ideas, no herir la sensibilidad de otros.

Respeto a la autoridad: Toda organización mantiene un nivel jerárquico por lo cual se debe respetar el nivel de autoridad, responsabilidad o status de las otras personas

Adaptación: Aceptar los cambios o medidas que tome la institución sobre cualquier situación, sin criticar o murmurar para no generar un ambiente negativo

Objetividad: Entender que el mantener las relaciones humanas no es que todos estén de acuerdo en alguna situación, sino esforzarse por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

Se presenta un gráfico donde la secretaria del Hospital Vozandes refleja el término de relaciones humanas en la empresa.

## **PREGUNTA Nº 16**

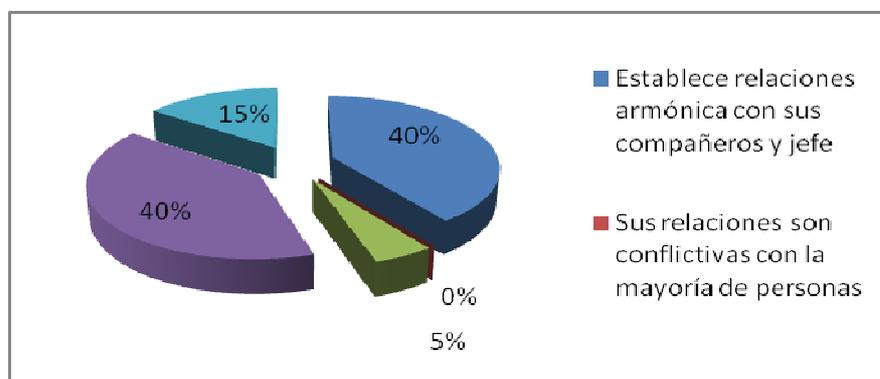
### **SELECCIONE LA OPCIÓN MÁS ACERTADA DE ACUERDO A SU COMPORTAMIENTO EN LAS RELACIONES HUMANAS**

**TABLA No. 16**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Estable relaciones armónicas con sus compañeros y jefe	8	40
Sus relaciones son conflictivas con la mayoría de las personas	0	0
Genera conflictos interpersonales, tiende a irritarse	1	5
Se relaciona satisfactoriamente con los demás	8	40
Contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 16**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede observar que de un total de 20 realizadas, el 40 % manifestó que establecer relaciones armónicas con los compañeros y jefe es la más acertada opción en las relaciones humanas, el 40% indicó que se

relaciona satisfactoriamente con los demás, el 15 % comunicó que contribuye a crear magníficas condiciones de trabajo, y el 5 % indicó que genera conflictos interpersonales tiende a irritarse frecuentemente, lo que significa que más de la mitad de secretarias consideran importante regirse bajo unas buenas relaciones humanas.

### **3.3.1 Atención personal y telefónica a los clientes**

El principal objetivo de toda institución es conocer y entender las necesidades de sus clientes para poder satisfacerlo, el éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes, si la empresa no satisface esos deseos tendrá una existencia muy corta.

En el hospital Vozandes el cliente viene a ser el paciente o sus familiares que requieren de los servicios de salud que presta la institución. Un paciente viene hacer un cliente más exigente ya que su salud esta en juego, si el paciente recibe una mala atención tanto personal como telefónicamente es más que seguro que no regresa y busca otra casa de salud.

Es muy importante que una empresa planifique y diseñe todas las tareas que tengan que ver con el contacto directo o indirecto de los pacientes y crear un sistema de capacitación y motivación para todo el personal que interviene en este proceso.

La atención personal al paciente demanda que la secretaria del hospital Vozandes tenga una formación y capacitación adecuada para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los pacientes. Además ella debería conocer con profundidad su institución y los servicios que ofrece para poder prestar soluciones y brindar mejor atención.

Desde el punto de vista de atención al cliente, se sugiere tomar en cuenta las siguientes conductas:

**Sonreír:** Es necesario sonreír en la atención al paciente con prudencia y sin exageraciones para generar una buena disposición del mismo.

Fijar la mirada: Se debe mirar a los ojos ya que esto ayuda y refuerza una buena comunicación.

Movimientos corporales: En la comunicación los movimientos del cuerpo son fundamentales ya que pueden expresar interés o desinterés, no deben ser excesivos ni fingidos.

Presentación personal: La imagen, presencia y comportamiento no verbal son cartas de presentación para nuestro cliente. Como en temas anteriores la secretaria se explica que debe vestir un traje adecuado para su trabajo, su presencia debe ser impecable; un maquillaje exagerado, accesorios inadecuados, trajes provocativos, posturas inadecuadas, pueden dar una imagen errónea de la persona y el paciente se siente perdido.

Una de las formas de tomar contacto con el paciente también es el teléfono. Es muy importante la forma de comunicación y el tono de conversación.

La buena atención telefónica que la secretaria del hospital Vozandes debería presentar debe cumplir los siguientes requisitos:

Antes de tomar el auricular: La persona que atiende debe tener una disposición entusiasta, una posición correcta y los materiales necesarios para registrar cualquier llamada.

Con el auricular: Saludar, identificarse con el nombre de la empresa y cargo o departamento, dar el nombre de la persona quien le atiende y ofrecer ayuda.

Durante la conversación: Se debe escuchar atentamente al interlocutor; mientras se habla por teléfono evitar comer, beber o masticar chicle; no interrumpir ni hablar con terceros mientras se está atendiendo la llamada. Si el paciente va a esperar se debe pedir consentimiento para mantenerlo en espera utilizando el botón HOLD, no hacerlo esperar demasiado tiempo ya que el mismo puede irritarse y su predisposición

cambiaría. Además se debe evitar preguntar demasiado, debe ser concreto.

A continuación se presenta un gráfico cómo la secretaria del Hospital Vozandes atiende a sus pacientes:

### **PREGUNTA Nº 17**

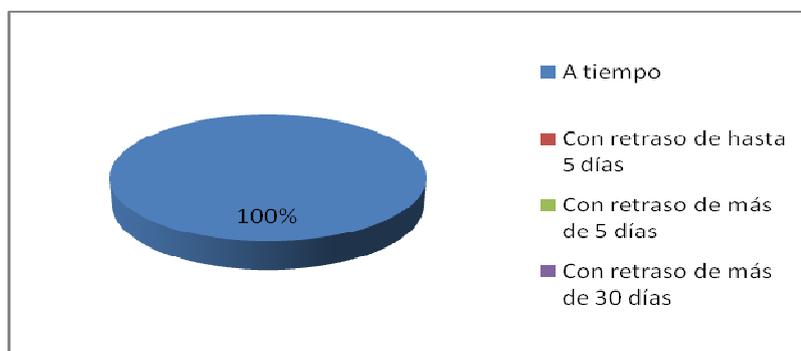
**CUANDO ALGÚN CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN POR ESCRITO, SU ATENCION HA SIDO:**

**TABLA No. 17**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
A tiempo	20	100
Con retraso de hasta 5 días	0	0
Con retraso de más de 5 días	0	0
Con retraso de más de 30 días	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 17**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

Al ser investigadas las secretarias del Hospital Vozandes, se puede demostrar que de un total de 20 encuestadas, el 100 % manifestó que cuando algún cliente solicita información escrita, la atención siempre es

a tiempo, lo que significa que dentro del hospital el cliente es lo primero, principio importante dentro de la empresa.

### **PREGUNTA Nº 18**

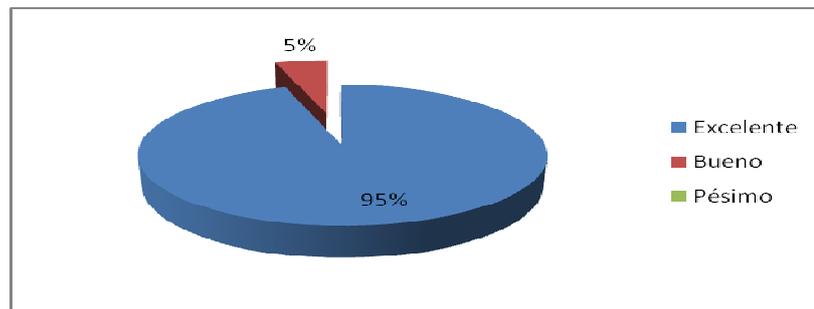
**CUANDO UN CLIENTE HA REQUERIDO INFORMACION SOBRE LA EMPRESA O INSTITUCION, SU TRATO HA SIDO:**

**TABLA No. 18**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Excelente	19	95
Bueno	1	5
Pésimo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 18**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

De las 20 secretarias investigadas, el 95 % manifestó que su trato al cliente ha sido excelente cuando éste ha requerido información sobre la empresa, el 5 % indicó que su trato es bueno, lo que refleja que la mayoría de secretarias consideran importante la atención al público y se basan en el principio anterior.

## **PREGUNTA Nº 19**

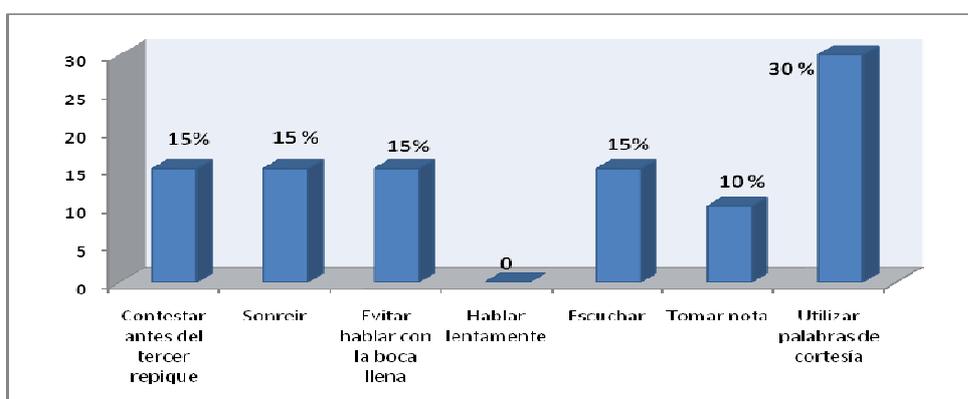
**CUANDO UN CLIENTE REALIZA LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA?**

**TABLA No. 19**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Contestar antes del tercer repique	3	15
Sonreír	3	15
Evitar hablar con la boca llena	3	15
Hablar lentamente	0	0
Escuchar	3	15
Tomar nota	2	10
Utilizar palabras de cortesía	6	30
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 19**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede demostrar que al contestar una llamada telefónica lo más relevante para ellas es utilizar palabras de cortesía, luego el escuchar,

seguido del contestar antes del tercer repique y al mismo tiempo tomar nota, puntos más importantes en el ámbito profesional.

### **3.3.2 Recepción de visitantes**

Es muy importante mantener una buena imagen de la organización, y una de las actividades que reflejan esta acción es la recepción de visitas.

Si una secretaria no cuida los detalles en cómo se recibe una visita y el trato que se le dedica, la impresión que puede sacar el paciente de la institución puede ser muy distinta de la que se desea transmitir.

Si la institución no cuenta con el espacio físico para esta acción, debería la secretaría planificar un proceso y adecuar el lugar donde puede ser factible la recepción, no es bueno que una persona que visita la institución se mantenga de pie en espera de ser atendido.

Si fue factible el lugar, se debe cuidar las características de la misma, como la luz adecuada, colores claros, una temperatura agradable, una ventilación apropiada, un olor confortable y una música acorde.

La atención al paciente debe ser rápida, no se debe hacer esperar mucho tiempo a las visitas, el tiempo es oro, la puntualidad es obligada tanto al que visita como al que recibe. Si la atención tendría que esperar más de diez minutos, se debe disculpar y dar una breve explicación de la tardanza.

Crear un Manual de Protocolo y Comunicación sería la mejor opción para que la secretaria y todas las personas que atienden a visitas puedan seguir los mismos pasos, hablar en el mismo idioma y mantener un grado de compromiso al ejecutarlos.

## **PREGUNTA Nº 20**

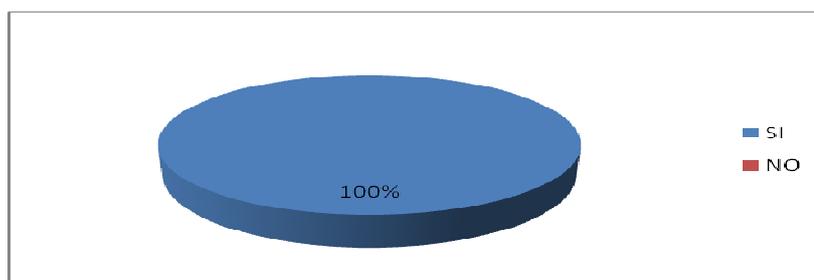
**¿A MÁS DE LA IMAGEN CORPORATIVA, CONSIDERA IMPORTANTE EL TRATO CORDIAL CON LOS USUARIOS DE LA EMPRESA?**

**TABLA No. 20**

<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	20	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 20**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede demostrar que el 100 % indicó que si considera importante el trato cordial con los usuarios de la empresa, apoyándose en el principio mencionado en apuntes anteriores que el cliente es lo primero.

### **3.3.3 Comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal ha sido estudiada por muchos investigadores de diferentes áreas, viéndola desde diferentes perspectivas y se podría decir que es un intercambio directo verbal y no verbal, de informaciones, datos, pensamientos, impresiones, entre dos o

más personas siguiendo un proceso de comunicación, educación y motivación.

Haroldsen y Blake define a la comunicación interpersonal como: “La relación entre emisor y receptor que se da en el mismo espacio y encontrados físicamente próximos.” (Roda y Beltrán, 1988).

Definitivamente, la comunicación es mucho más que un emisor y receptor, la comunicación es una habilidad, un oficio, pero no solo debemos saber comunicarnos sino también debemos aprehender a relacionarnos; unidas estas dos técnicas podemos construir relaciones estables para desenvolvemos en nuestro medio.

Es necesario sugerir algunos puntos que pueden ayudar a comunicarse mejor dentro del hospital Vozandes para poder crear un medio laboral de armonía y respeto:

**Pon en claro tus objetivos:** Al conocer el objetivo del mensaje, es decir qué es lo que voy a decir y qué es lo que deseo obtener de la otra persona puedo crear una buena comunicación.

**Escucha, observa, y explora:** Uno de los procesos más importantes y difícil de todo proceso de comunicación es el saber escuchar. Escuchar cuidadosamente hace que podamos entender qué es lo que desea nuestro interlocutor, también el observar su expresión ayuda a comprender el mensaje que desea emitir.

**Evita un ambiente de ruido o distracciones:** Es necesario adecuar el medio ambiente donde se entablará la comunicación, cuidar algunos aspectos como el ambiente libre de ruidos, libre de interrupciones de otras personas o libre de cosas que llamen la atención y dispersen nuestra concentración.

**Pregunta, nunca sobreentiendas:** Se debe identificar la idea del interlocutor, pero no se debe sobreentender el mensaje, si hay algo

dudoso es mejor preguntar y verificar lo que se entendió, al mismo tiempo evitar presunciones, es mejor ir a los hechos.

Al comunicar, sea concreto, preciso y específico: Es necesario involucrarse activamente en la conversación, Se debe transmitir con palabras o gestos el mensaje que se desea dejar, evitar rodeos y ser específicos en el mensaje, tras una comunicación específica hay cambios, es una forma concreta de avanzar. El ser concretos, precisos y específicos es una norma principal de la comunicación.

No finjas tu actitud, se real y sincero: Muchas de las veces queremos reflejar una actitud por compromiso, esto hace que las personas no vean en nosotros lo real que somos y no exista una confianza verdadera; toda relación debe mostrar una imagen sincera y real, tal como somos. Se puede emitir palabras de halago y cumplidos que refuercen que se comprendió el mensaje.

La comunicación interpersonal es un proceso, no podemos convertirnos de la noche a la mañana en excelentes personas, pero sí ir transformando nuestro pensamiento paso a paso, ya que para el ser humano es importante vivir en un medio de armonía y confianza, no puede vivir alejando del grupo.

Existen conductas y actitudes que una secretaria debería evitar ya que obstaculizan una buena comunicación tales como:

- Ordenar: Puede generar rechazo o sumisión.
- Amenazar: Genera miedo o actitudes amenazantes, intimida.
- Discutir: Cierra canales de comunicación
- Juzgar: Inhibe y desalienta
- Persuadir: Puede imponer los puntos de vista que orienta
- Eludir: No permite aclarar o enfrentar una situación
- Aconsejar: El consejo directo no permite la toma de decisión libre

- Compadecer: Hace que la persona se sienta vulnerable y no se sienta competente para resolver su problema.
- Minimizar: Implica desvalorizar a la persona, lo cual puede disminuir su autoestima.

La secretaria del hospital Vozandes refleja la aplicación de la comunicación interpersonal en el siguiente cuadro:

**PREGUNTA Nº 21**

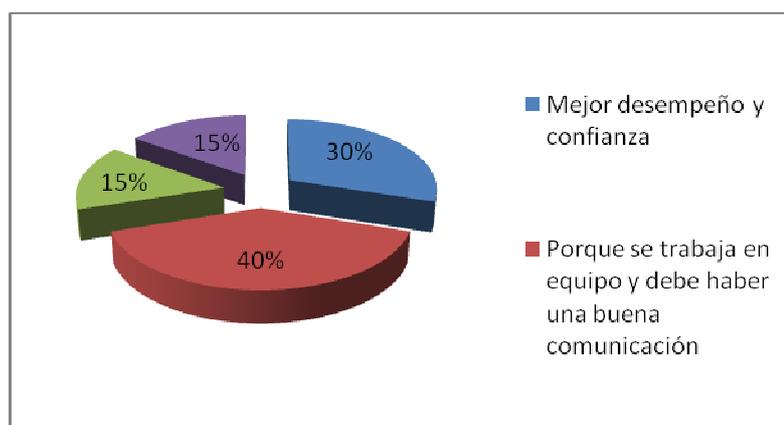
**¿POR QUÉ CONSIDERA INDISPENSABLE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL CON SU JEFE Y COMPAÑEROS DE TRABAJO?**

**TABLA No. 21**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Mejor desempeño y confianza	6	30
Se trabaja en equipo y debe haber una buena comunicación	8	40
Debe existir armonía y respeto	3	15
Un buen clima laboral	3	15
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 21**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede observar que de un total de 20 personas investigadas, el 40 % manifestó que considera indispensable la comunicación interpersonal con el jefe y compañeros por cuanto se trabaja en equipo el 30 % indicó que se obtiene un mejor desempeño y mayor confianza, el 15 % comunicó que debe existir armonía y respeto, el 15 % indicaron que requieren de un buen clima laboral, lo que refleja que desean adquirir una mejor comunicación entre todo el equipo de trabajo.

### **3.3.4 Comunicación con el jefe**

Es necesario saber en primer lugar que el jefe es un ser humano, con sentimientos y emociones, alguien que muchas de las veces se hace dependiente de su secretaria, no es un ser extraño, ni es el ogro de la oficina como se lo califica.

Es sólo que, la falta de comunicación entre el jefe y sus subordinados hace que se lo catalogue como mencionamos anteriormente, puede haber jefes muy inteligentes, capaces de elaborar excelentes proyectos, pero si no sabe comunicarse, es alguien que siempre se lo verá sólo como jefe, nunca se lo verá como un gran líder.

La secretaria debería buscar la mejor manera de comunicarse con su superior y con su equipo de trabajo. Mantener una actitud positiva: Esto ayuda muchísimo cuando existen inconvenientes dentro de la oficina, su jefe por todo lo que está pasando puede estar contrariado y con un genio terrible, pero usted con su buena actitud ayudaría a buscar y proponer soluciones a los problemas.

Mostrar empatía: No es fácil ponerse en lugar de la otra persona, una secretaria debería tener la capacidad de ver un asunto desde la perspectiva de su jefe.

Buscar el mejor momento: La secretaría es la persona que más conoce a su jefe y sabe en qué momento bromear, preguntar o establecer un diálogo y dar a conocer algún problema. Ella debería entender que si su jefe no le da conversación no debería insistir, simplemente guardar la distancia sin dejar de ser respetuosa y esperar el momento oportuno.

### **PREGUNTA Nº 22**

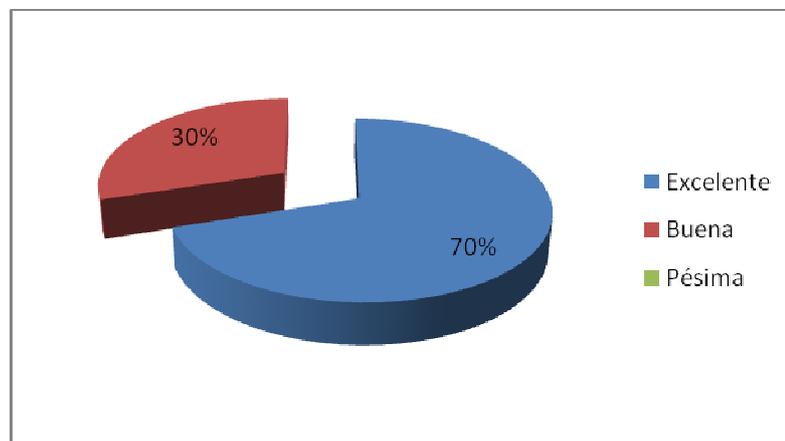
#### **LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES**

**TABLA No. 22**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Excelente	14	70
Buena	6	30
Pésima	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 22**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede observar que el 70 % manifestó que la relación con su jefe es

excelente el 30 % indicó que es buena, lo que significa que se debe fomentar a todo el personal a mejorar su relación laboral con los jefes.

### **3.3.5 Comunicación con los compañeros**

Son frecuentes los problemas que se presentan en la comunicación dentro del equipo de trabajo, debido a que cada individuo es un ser diferente, sus emociones o su personalidad hace que se generen barreras que afectan la comunicación y el alcance de los objetivos propuestos dentro del grupo.

Es importante que todas las personas que laboran en la institución puedan conocerse, si es algo difícil por su magnitud, lo recomendable es conocer al grupo con el que se trabaja ya que la base de un ambiente laboral que motive la excelencia, es la confianza y el compañerismo que se genere en el mismo.

Aquí se sugiere algunas pautas para mejorar la comunicación dentro de la empresa:

**Compartir información:** Es necesario compartir el conocimiento, la información, los datos que se conoce, no guardar para si mismo, ya que esto podría generar en la persona egoísmo y conflicto.

**Cree Independencia:** No generar la dependencia al líder ni a ninguna otra persona, cada uno es capaz de asumir la responsabilidad asignada.

**Genere buen ambiente:** Muchas de las veces nuestra actitud hace que las personas se alejen de nosotros y generamos un ambiente de oscuridad, prenda su tea de comunicación, de amistad, de fraternidad y de compañerismo.

Dentro del hospital Vozandes es menester que la secretaria conozca y se comunique mejor, para el bien propio y el bien de la organización. Se puede observar el siguiente gráfico donde se aplica la comunicación con los compañeros de trabajo.

### **PREGUNTA Nº 23**

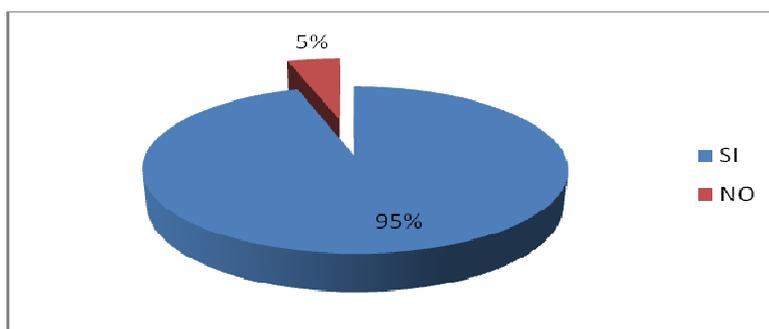
**¿TIENE FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?**

**TABLA No. 23**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	19	95
No	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 23**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

### **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede analizar que el 95 % manifestó que si tienen facilidad de comunicación con sus compañeros de trabajo el 5 % indica que no, lo que refleja que el compañerismo dentro del hospital si se fomenta y se conserva.

### **3.3.6 Integración en actividades de trabajo**

“Las actividades de integración implican generar contextos de aprendizaje y diversión para que el grupo de personas se conozcan más profundamente, se genere mayor integración y se mejoren las relaciones inter-personales”. (<http://www.jhanus.com/cat.php?txt=49>)

El ser humano por naturaleza tiene la necesidad de comunicarse con sus semejantes, no puede vivir aislado, desde la antigüedad siempre a formado parte de grupos familiares, sociales, de trabajo y estos han formado la sociedad actual.

La función de los grupos es facilitar las relaciones sociales, elevar la sensibilidad, incrementar la comprensión, resolver los problemas. Algunas empresas han descuidado el tema de integración del grupo, sin dar importancia a que sus empleados mantengan un mejor estándar de trabajo. Es muy importante la integración del personal para mejorar y perfeccionar el empleo y manejo de los recursos materiales y técnicos.

El hospital Vozandes mantiene varias actividades, donde permite que el empleado se integre y desarrolle sus capacidades de trabajo, cada secretaria debería buscar mejores oportunidades de integración para perfeccionar sus habilidades y ampliar sus responsabilidades dentro de la organización como una meta a alcanzar.

Una persona no debería esperar que le llamen para poder integrar un grupo de trabajo, sino más bien buscar ser parte de este grupo y fomentar las actividades que se generen en el mismo. Y como en temas anteriores se ha mencionado que es muy difícil entender a cada persona por sus diferencias de carácter y personalidad, se es necesario adaptarse al mismo y aplicar las formas de mejor comunicación para mantener las buenas relaciones.

Se presenta un gráfico dónde la secretaria del hospital Vozandes manifiesta su integración en las actividades de trabajo.

## **PREGUNTA N° 24**

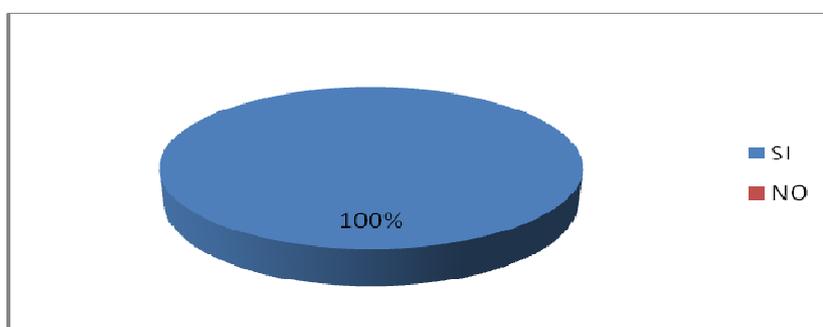
**¿SE INTEGRA CON FACILIDAD EN ACTIVIDADES DE TRABAJO?**

**TABLA No. 24**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 24**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

Al ser interrogadas las secretarias del Hospital Vozandes, se puede demostrar que, el 100 % indicó que si se integra con facilidad en las actividades de trabajo, por lo que se considera que la empresa cuenta con un personal está dispuesto a trabajar e integrarse en todas las actividades que se planifiquen, lo que se considera como una fortaleza en el personal de la institución.

### **3.4. Autoestima**

Si nos enfocamos en la palabra *autoestima* se puede definir según Massó (1997,5) "Es el significado más directo de la palabra auto (sí

mismo/a) Estima (amor, aprecio). Quererse a sí mismo/a, ni es egoísmo, ni es enfermizo; es un sentimiento fundamental."

(<http://www.monografias.com/trabajos34/autoestima-laboral/autoestima-laboral.shtml>)

También un significado muy profundo de "Autoestima es la fuerza innata que impulsa al organismo hacia la vida, hacia la ejecución armónica de todas sus funciones y hacia su desarrollo" Yagosesky, R (1997, 5).

El saber que existimos y el estar conscientes de que valemos bastante por tener la capacidad de dar a nosotros mismos y a los demás amor, amistad, respeto, cariño, de saber compartir, de jugar, de trabajar, con alegría y solidaridad, hace que la persona se sienta bien y sea feliz.

Una persona con una buena valoración de sí misma, no le teme al fracaso ni a la frustración, esta persona está consciente de que en el trabajo puede cometer errores o tendrá dificultades, pero confía en sí misma y sabe que por lo que es y por lo que tiene puede superarlos y salir adelante. En cambio una persona que tiene baja valoración de sí misma, a la hora de tomar decisiones su ansiedad sale a flote y el temor a equivocarse le causa frustración.

La autoestima le ayuda a la persona en el sentido de que ésta sabe que puede lograr las metas que se fije, y en esta forma trabajará y beneficiará a la empresa, no debe dejar que las metas pasen por ellas mismas, sin esforzarse y sin luchar, sino más bien debe ir tras ellas y alcanzarlas.

Dentro del hospital Vozandes se podría fijar algunas características de la autoestima positiva que alimente a la secretaría sería:

- Tener confianza en su capacidad para resolver y tomar decisiones acertadas.
- Ser capaz de disfrutar las diversas actividades como trabajar, estudiar, jugar, descansar, etc.

- No desperdiciar el tiempo pensando en los problemas del pasado.
- Creer firmemente en sus valores y principios, ser abierta al cambio
- Considerarse igual que todas los demás, ni más ni menos, y saber valorar a las personas

Se puede observar los siguientes gráficos donde la secretaria del Hospital Vozandes manifiesta su autoestima.

### **PREGUNTA Nº 25**

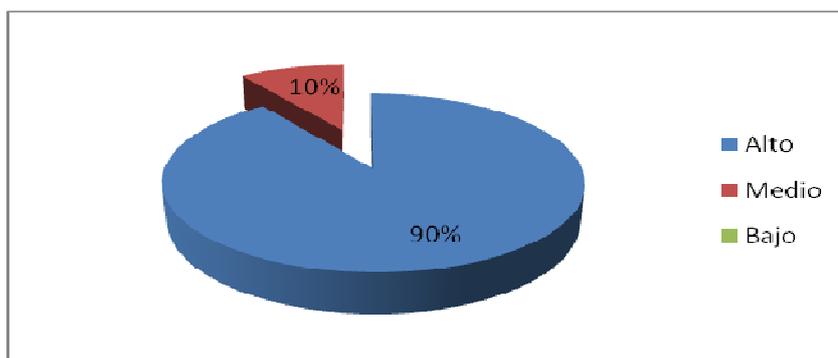
**EL GRADO DE AUTOESTIMA EN SUS FUNCIONES DIARIAS ES:**

**TABLA No. 25**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Alto	18	90
Medio	2	10
Bajo	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 25**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## ANÁLISIS

Al ser interrogadas las secretarias del Hospital Vozandes, se puede determinar que el 90 % indicó que su grado de autoestima es alto en sus funciones diarias, el 10 % manifestó que es medio, lo que refleja que cada secretaria se conoce tal como es y es importante mantener un alto porcentaje de autoestima en la formación integral de la secretaria.

### PREGUNTA Nº 26

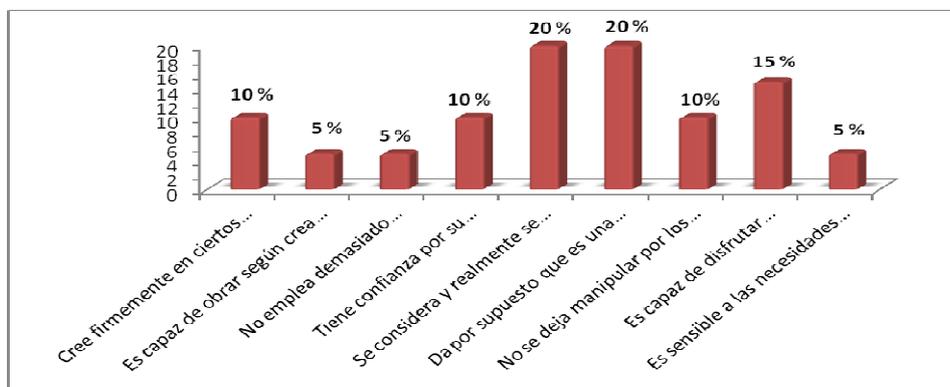
**¿CUÁLES DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOESTIMA ES LA QUE MAS SE RELACIONA CON SU PERSONALIDAD?**

**TABLA No. 26**

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA	%
Cree firmemente en ciertos valores y principios	2	10
Es capaz de obrar según crea más acertado	1	5
No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado	1	5
Tiene confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas	2	10
Se considera y realmente se siente igual a cualquier otra persona	4	20
Da por supuesto que es una persona interesante y valiosa para otros	4	20
No se deja manipular por los demás	2	10
Es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar	3	15
Es sensible a las necesidades de los otros	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

**GRÁFICO No. 26**



Fuente: Encuesta realizada a las secretarias del Hospital Vozandes  
Elaborado por: Pilar Terán

## **ANÁLISIS**

De las encuestas aplicadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se puede demostrar que como características importantes a ser consideradas por las encuestadas, están que es capaz de disfrutar diversas actividades como trabajar, jugar, descansar, caminar, entre otras; la confianza por su capacidad para resolver sus propios problemas, cree firmemente en ciertos valores y principios, y se considera igual a cualquier otra persona, puntos más importantes dentro de su ámbito profesional.

## **CAPÍTULO IV:**

### **4. PROPUESTA DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES.**

#### **4.1 Instructivo de funciones**

Mediante la creación del presente instructivo de funciones se podrá determinar la situación actual y futura que tiene la secretaria del Hospital Vozandes Quito. Servirá como una fuente permanente de información a la que puede acceder en todo momento para mejorar su conocimiento, a través de un adecuado sistema de capacitación en diferentes áreas de interés lo que servirá como una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación del personal nuevo que ingrese a la misma.

Se pretende determinar la responsabilidad del puesto y todas las actividades que implique.

La formación integral de la secretaría clínica del hospital Vozandes es importante debido a que debe estar dispuesta a enfrentar cada día nuevos retos que se presentan en su trabajo,

#### 4.1.1 Formación Integral de la Secretaria Clínica del Hospital Vozandes

##### Funciones que cumple por puesto de trabajo

CUMPLIMIENTO DE LAS INDICACIONES MÉDICAS	Transcribir indicaciones médicas dejadas por el médico de cada paciente
	Realizar tarjetas de medicinas, kardex, pedidos de varios servicios
	Gestionar la realización de exámenes del paciente fuera y dentro del hospital, según indicaciones médicas.
	Mantener comunicación permanente con los diferentes departamentos que involucran la actividad médica
COORDINAR EL TRABAJO CON EL PERSONAL DE HOSPITALIZACIÓN Y LOS DEMAS SERVICIOS	Tramitar altas de manera ágil para la salida del paciente a hospitalización
	Recibir ingresos de pacientes a hospitalización, y gestionar la comunicación con todo el grupo que involucra el mismo
	Actualizar la asignación de pacientes para el personal de enfermería.
	Generar listas de pacientes conjuntamente con el personal de enfermería para enviar al área que necesita.
MANTENER EL ORDEN DE LAS HISTORIAS CLINICAS DEL PACIENTE	Verificar que todos los formularios de la Historia Clínica del paciente estén sellados con la identificación respectiva.
	Mantener en perfecto orden y estado cada una de las historias clínicas de los pacientes.
	Archivar resultados, formularios, indicaciones que el paciente ha recibido durante su estadía
	Entregar historias clínicas clasificadas al área.
MANTENER EN ORDEN LA BODEGA DE SUMINISTROS DE	Mantener un control de los insumos que el personal del Servicio toma de la bodega para utilizar en la atención del paciente.

HOSPITALIZACIÓN	Verificar los descargos de insumos en la hoja de control.
	Cobrar los suministros que fueron utilizados en cada paciente, gestionando la reposición con el área respectiva.
	Suministrar de papelería necesaria para las historias clínicas.

Fuente: Tesis  
Elaborado por: Pilar Terán

## **4.2 Plan de Capacitación para las Secretarías Clínicas del Hospital Vozandes**

### **4.2.1 Antecedentes**

La secretaria del Hospital Vozandes, de acuerdo al sistema que este lleva en capacitación, no es permanente lo que muchas de las veces ocasiona que su personal no se actualice periódicamente y no puedan cumplir con los estándares de labor diaria, lo que da como resultado en muchas ocasiones que se tengan problemas al momento de realizar su trabajo ya que el Hospital siempre esta innovado sus servicios y se necesitan de una capacitación para cada área específica.

En tiempos anteriores se destaca que la secretaria dejó de ser la que simplemente toma dictados, escribe a máquina y contesta el teléfono, se transforma en la asistente principal de su jefe, es la que administra, organiza e imparte conocimientos y técnicas en su ámbito laboral.

Con un plan adecuado de capacitación se podrá instruir a cada una de las secretarías en las funciones que debe desempeñar día a día de una manera integral, con un conocimiento pleno y amplio en el manejo de la tecnología de la institución, aprovechando los recursos materiales y las relaciones humanas.

A través de la investigación realizada a la secretaria del Hospital Vozandes se ha podido detectar los siguientes problemas que surgen en su diario trabajo:

- No existe un interés profundo en las actividades de autoformación.
- Existe una falta de liderazgo dentro de sus actividades
- Tienen poco conocimiento de los pasos a seguir para contestar y solucionar una llamada telefónica eficiente.
- La comunicación con el jefe esta en un nivel medio y lo ideal es un nivel excelente.

#### **4.2.2 Introducción**

La creación de un plan de capacitación, podrá aportar en el mejoramiento personal de la secretaria que desarrolla diferentes actividades, la misma que con el pasar el tiempo se ha ido perfeccionando en su propia autoformación ya que la institución no cuenta con un plan de capacitación que facilite a la secretaria una actualización permanente en su rama, tal vez porque su prioridad como institución es el ámbito de la salud.

El plan de capacitación no sólo se limita a la operatividad sino también abarca la formación integral de la persona, mejorando su conocimiento y operatividad en las actividades diarias tanto de su trabajo como en su vida personal.

En una empresa que se encuentra en crecimiento y que lleva una gran trayectoria en el medio de la salud el costo beneficio se hace imperativo, este plan de capacitación busca un mejoramiento en las actividades de las secretarias del Hospital Vozandes, además busca mejorar la interacción entre los diferentes equipos de trabajo, busca optimizar el tiempo y los recursos asignados, busca que la información sea más ágil y oportuna.

Al tener un resultado positivo de la aplicación del plan de capacitación se podría proponer difundirlo bimestral o anualmente en la sala de conferencias que cuenta el Hospital Vozandes para todo su personal que cumple funciones asistenciales.

#### **4.2.3 Justificación**

Se hace necesario contar con un plan de capacitación para todo el personal relacionado en las actividades secretariales del Hospital Vozandes, el cual tratará de dar cumplimiento con los objetivos propuestos, permitiendo además canalizar las observaciones, sugerencias e inquietudes que se presentase en el momento de la capacitación.

Es imperativo proponer la ejecución del plan de capacitación ya que al capacitar al personal, éste se sentirá motivado y podrá satisfacer sus expectativas y vacíos que tiene en varios temas como uno de ellos y el que más se ve necesario retroalimentar las relaciones interpersonales, que de acuerdo a la investigación realizada, a las 20 secretarias encuestadas.

Se puede determinar que el 70 % manifiesta que su relación con el jefe es excelente y el 30 % manifiesta que es buena por lo tanto la secretaria necesita aprehender a relacionarse con su jefe y con su equipo de trabajo, y poder llegar todo el grupo a un nivel de excelente y no a un nivel medio.

Se considera que la comunicación interpersonal con jefes y compañeros de trabajo genera un mejor desempeño en las funciones, mayor confianza, un ambiente de armonía y respeto.

No sólo la secretaria será la interesada y beneficiada sino también los jefes y directores del área ya que el poder aplicarlo el cambio en el medio laboral será notorio, y se podrá optimizar tiempo y recursos.

#### **4.2.4 Objetivos**

Dotar de herramientas que permitan a la secretaria clínica del hospital Vosandes generar un buen ambiente de trabajo conservando las relaciones interpersonales en un gran nivel.

#### **4.2.5 Contenidos**

El contenido de la capacitación fue tomado en base a la investigación realizada y contiene temas que serán de gran ayuda al personal involucrado en el área asistencial.

A continuación se detalla los contenidos y temas que se propone para el desarrollo de las diferentes actividades dentro del modelo de capacitación para las secretaras clínicas del hospital Vosandes.

**CUADRO No 2**

<b>Tema: RELACIONES HUMANAS APLICADAS A LA SECRETARIA CLINICA</b>			
<b>Contenidos de capacitación</b>			
<b>Sub temas</b>	<b>Contenido</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
Relaciones Humanas	Concepto Importancia características objetivos elementos Conclusión	Jefe de RRHH	1 semana
Mejoramiento de las relaciones interpersonales en el Hospital	El comportamiento personal dentro de la oficina, Solución de conflictos El manejo adecuado de las relaciones.	Tesista	1 semana
Importancia de la relación jefe-secretaria	Relación entre la secretaria y el jefe. Estrategia para el mejoramiento de conflictos con los jefes. La personalidad de los jefes	Jefe de RRHH	1 semana
Mejoramiento de las relaciones con el paciente interno y externo	Mejoramiento de la operatividad de la secretaria clínica. Claves para la satisfacción de la necesidad del paciente Técnicas de atención al paciente interno y externo.	Tesista	1 semana

Fuente: Tesis  
Elaborado por: Pilar Terán

La capacitación será práctica y con contenidos de aplicación a la realidad que vive la secretaria del Hospital Vozandes. Se busca reforzar

la capacidad existente y desarrollar habilidades y destrezas del personal. Tendrá la modalidad de un seminario taller el mismo que utilizará una serie de recursos metodológicos como: Exposición, proyección, discusión de videos relacionados con el tema, análisis de casos, experiencias individuales y grupales y dramatizaciones.

#### **4.2.6 Recursos**

Para realizar el plan de capacitación se cuenta con varios recursos a nivel interno, recursos externos a través del apoyo de la Misión Vozandes la misma que dispone de un presupuesto para la capacitación del personal de la misión.

Los facilitadores que realizarán los diferentes cursos de capacitación son: el Jefe de RRHH., se podrá contratar dos capacitadores externos en temas específicos y el apoyo de la tesista que realiza la propuesta.

El costo de los capacitadores externos esta entre los rangos de 250 dólares a 400, esto depende de las competencias de cada uno y del tema que se propone que imparta.

Se desarrolla un presupuesto para los gastos de capacitación.

<b>CANTIDAD</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>COSTO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1 resma	Papel bond	\$ 5	
20	Carpetas	\$ 6	
20	Lápices	\$ 6	
2	Marcadores	\$ 3	
25	Refrigerio	\$ 50	
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 70</b>	

## **RECURSO HUMANO**

- Departamento de Recursos Humanos
- Secretarías
- Tesista
- Personal auxiliar

## **RECURSO MATERIAL**

- Computadora
- Infocus
- Papel bond
- Copias
- Lápices
- Resaltadores
- Pizarra líquida

## **RECURSO ECONOMICO**

- Dinero que la institución pueda invertir para el programa de capacitación.

### **4.2.7 Ejecución de la propuesta**

**Dirigido a:** Secretarías Clínicas del Hospital Vozandes

**Auditorio:** Sala de Conferencias del Tercer piso del Hospital Vozandes

**Fecha: Año 2011,** la duración será 4 días un seminario taller mensual, hasta cumplir con el cronograma establecido con la duración de dos horas diarias por semana y por grupos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
ACTIVIDADES	abril		mayo		junio	julio
Definición del tema	■					
Planificación del seminario		■				
Elaboración del material para el seminario			■			
Promoción y difusión del seminario				■		
Desarrollo del seminario					■	
Evaluación					■	
Clausura					■	
Presentación del informe						■
Entrega de certificados						■

Fuente: Tesis  
Elaborado por: Pilar Terán

#### 4.2.8 CONCLUSIONES DE LA CAPACITACION

La capacitación permitirá mejorar las competencias del personal (secretarias del área clínica) las mismas que se actualizaran en sus conocimientos y en sus competencias laborales.

Al momento de realizar la capacitación se podrá dar inicio a una serie de actividades que permitirá que la secretaria clínica mejore sus actividades al momento de realizar su trabajo a ella encomendada.

Al contar con un programa de capacitación se podrá dar los primeros pasos dentro del Hospital Vozandes en actualizar los conocimientos no solo de la secretaria sino de los diferentes departamentos que existen dentro del hospital.

Con la realización de los cursos de capacitación se podrá promover la unidad entre el grupo de secretaria clínicas, compartiendo así experiencias en el ámbito laboral y profesional

Para poder ejecutar esta capacitación será necesario contar con el respaldo de la dirección general del Hospital Vozandes y demás departamentos involucrados para darle la seriedad a dichos cursos de capacitación

Comprometer al equipo de secretarías clínicas para que asistan y se inscriban a los cursos de capacitación.

Tener claro el presupuesto asignado por la misión Vozandes para la contratación de los capacitadores externos que dictarán los seminarios.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo al análisis de las encuestas realizadas a las secretarias del Hospital Vozandes, se crea la necesidad de contar con un Instructivo de funciones para el personal del área asistencial (salud), que regule sus funciones y responsabilidades de una manera clara y específica.
- ✓ Se necesita del serio compromiso de todo el personal involucrado en esta área para ejecutar sus funciones acordes a las responsabilidades descritas en el instructivo.
- ✓ Al poner en ejecución el Instructivo de funciones, se considera necesario realizar un seguimiento por parte de Recursos Humanos o por la jefatura encargada para poder evaluar los resultados y con esto mejorar o incrementar funciones que se generen.
- ✓ Con una capacitación adecuada se podrá mejorar el desempeño de las actividades de las secretarias y estarán actualizadas con sus conocimientos.
- ✓ Las secretarias clínicas son aquellas que tiene una gran responsabilidad en las actividades diarias que realizan debido a que las mismas maneja información muy delicada de cada paciente y por ende deben siempre estar pendientes de cada actividad que desarrollan por tal razón es importante que se generen cursos de capacitación auspiciados por el hospital para que la secretaria este actualizada en sus conocimientos.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se debe el apoyo de parte de los directivos de la institución para lograr el desarrollo de la propuesta (instructivo de funciones), con el fin de estandarizar los procesos y regular las actividades que el grupo desarrolla.
- ✓ Se difunda este instructivo a todo el personal que labora en las diferentes actividades asistenciales en el área de salud, y que sea la base de orientación para las nuevas generaciones.
- ✓ Diseñar un formulario de evaluación que Recursos Humanos maneje o entregue a cada jefe para evaluar a cada secretaria y con los resultados mantener una conversación de retroalimentación, incluyendo sugerencias y observaciones de parte y parte.
- ✓ Que los cursos talleres o seminarios que se impartan en el hospital Vozandes estén enfocados en las necesidades de la secretaria clínica.
- ✓ Se debe crear un manual de procesos para que la secretaria clínica sepa cómo desarrollar cada una de sus actividades y no exista trabas al momento de realizar las mismas.
- ✓ Se debe comprometer a todas las secretarias del hospital a realizar cursos de actualización de sus conocimientos para que la misma pueda desarrollar sus actividades laborales adecuadamente y siempre estar preparada ante cualquier eventualidad.
- ✓ Es importante realizar actividades de integración con todo el personal del hospital y hacer conocer las actividades que cada persona realiza en su trabajo con el fin de compartir experiencias y vivencias.

## **BIBLIOGRAFIA**

Abrego, S.R. (2000). *El guión para televisión educativa formal. El caso de telesecundaria*. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad Nacional Autónoma de México. Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán. México.

BONILLA, Elsy. RODRIGUEZ, Penélope. "Más allá del dilema del Método: La investigación en ciencias sociales". Bogotá. Uniandes. 1997.

BRIONES, Guillermo. La Formulación del problema de investigación social. Editorial Trillas. México. 1980.

BECERRA Reyes, Jackeline. Nuevo perfil de la secretaria y asistente administrativa 2008.

CAMACHO, Lisbeth. Los Archivos. lcamachog[arroba]yahoo.com

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

DELEUZE, Gilles. Posdata sobre las sociedades de control. s.p.i. [citado en Mayo 24 de 2008] 4 p. Disponible en Internet: <http://www.philosophia.cl/articulos/antiguos0102/controldel.pdf>

FÉLIX VALLEJOS, A.; ORTÍ MATA M.; AGUDO ARROYO, Y. Métodos y técnicas de investigación social ISBN 9788480047180.

HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. Metodología de la investigación, McGraw-Hill, Madrid, 1999 ISBN 9788448160593.

José Manuel Vecino P. - jmvecinoparrobagmail.com Trabajo en Equipo. Job Management Vision. 2003.

MONTAÑO Flores, Juan Ing. Revista RED. Marzo de 1998.  
<http://www.aaapn.org/aaa/boletin/1998/pbol3>

Música GCC Liderazgo en la gestión Rev Hosp Gral Quebrada 2003; 2 (1): 30-35.

MILES, Victoria Arte de Delegar Funciones-  
infoarrobavaargentina.com. Buenos Aires, Argentina. 2008.

Pita Fernández, S., Pértegas Díaz, S actualizada 27/05/2002

RUBIO GOMEZ, María José, (2005), Orientación y Metodología para la Educación a Distancia, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. pag.33.

RIED: revista iberoamericana de educación a distancia, ISSN 1138-2783, Vol. 2, N° 1, 1999 , pags. 41-60.

REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.  
Vol. 2 □□N° 3 Junio, 1999

SIERRA Bravo, Restituto. Teoría de la Investigación Social. 14º. Edición. Thomson Editores Spain. Madrid-España.2001

Stephen P Robbins, Fundamentos de la Administración, 3ra Edición, Pearson Educación, México, 2002, pag. 391.

Sociedad Argentina de Terapia Familiar satf@arnet.com.ar  
[www.terapiafamiliar.org.ar](http://www.terapiafamiliar.org.ar)

[www.slideshare.net/.../investigación-social](http://www.slideshare.net/.../investigación-social).

[es.wikipedia.org/wiki/Investigación social](http://es.wikipedia.org/wiki/Investigación_social).

[www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Epistemología

[www.xuletas.es/.../tipos-de-investigacion-social-1/](http://www.xuletas.es/.../tipos-de-investigacion-social-1/) Chuletas de Lengua y Literatura; publicado 5 julio 2007

<http://es.shvoong.com/social-sciences/1744319-el-m%C3%A9todo-cualitativo/> Publicado el: enero 12, 2008

[html.rincondelvago.com/documento-registro-y-archivo\\_concepto-y-descripcion.html](http://html.rincondelvago.com/documento-registro-y-archivo_concepto-y-descripcion.html)

[html.rincondelvago.com/actividades-para-ejecutivos.html](http://html.rincondelvago.com/actividades-para-ejecutivos.html) – Actividades Ejecutivas. 2005

[es.wikipedia.org/wiki/Toma\\_de\\_decisiones](http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones). 2008.

[www.degerencia.com](http://www.degerencia.com) › Habilidades gerenciales. 2008.

[www.slideshare.net/.../toma-de-decisiones-y-solucion-de-problemas](http://www.slideshare.net/.../toma-de-decisiones-y-solucion-de-problemas) - Estados Unidos

[http://www.puntobiz.com.ar/noticia/articulo/15833/Tips para que una secretaria mejore su imagen personal.html](http://www.puntobiz.com.ar/noticia/articulo/15833/Tips_para_que_una_secretaria_mejore_su_imagen_personal.html)

<http://www.abcpedia.com/diccionario/definicion-etica.html>

<http://html.rincondelvago.com/el-respeto2.html>

<http://www.definicionabc.com/comunicacion/discrecion.php>

<http://html.rincondelvago.com/las-relaciones-humanas.html>

<http://www.jhanus.com/cat.php?txt=49>

<http://www.monografias.com/trabajos34/autoestima-laboral/autoestima-laboral.shtml>

# **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

**CAPÍTULO II**

**Aplicado a las Secretarías Ejecutivas**

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

**DEPENDENCIA:** .....

**INFORMACIÓN PROFESIONAL**

**1. EDAD**

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

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

**2. TÍTULO QUE POSEE**

a. Egresada de Secretariado Ejecutivo ( )

b. Egresada de otra carrera ( )

c. Secretaria Ejecutiva Titulada ( )

d. Otro título profesional ( )

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

.....

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

Privada ( ) Pública( )

**5. TIEMPO DE EXPERIENCIA COMO SECRETARIA EJECUTIVA**

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

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

**6. LA EMPRESA EN LA QUE USTED LABORA ES:**

Pública ( ) Privada ( ) Mixta ( )

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

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

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

**FORMACIÓN PROFESIONAL**

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

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

**9. ¿QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN?**

Internet ( ) Televisión ( )

Radio ( ) Prensa ( )

Otros.....

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

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

**11. ¿POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?**

Si ( ) No ( ) A veces ( )



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

Si ( ) No ( )

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

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

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

.....

.....

.....

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

Señale.....

.....

.....

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

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

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

Si ( ) No ( ) A Veces ( )

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

Si ( )                      No ( )                      A Veces ( )

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

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

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

Si ( )                      No ( )                      A Veces ( )

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

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

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

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

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

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



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

**CAPÍTULO III**

**Aplicado a las Secretarías Ejecutivas**

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

**DEPENDENCIA:** .....

**FORMACIÓN PERSONAL**

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

SI ( ) NO ( )

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

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

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

SI ( ) NO ( )

**4. ¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?**

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

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

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

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



c. Bueno ( )

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

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

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

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

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

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

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

e. Escuchar ( )

f. Tomar nota ( )

g. Utilizar palabras de cortesía ( )

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

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

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

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

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

**22. LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE ES:**

a. Excelente ( )

b. Buena ( )

c. Pésima ( )

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

Si ( ) No ( )

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

Si ( ) No ( )

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

a. Alto

b. Medio

c. Bajo

¿Por qué?

**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 ( )