



# **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  
Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe

**DIRECTORA:**

Lcda. Yasmin Guamán J.

**AUTORA:**

Mónica Tamayo Galarza

**LOJA – ECUADOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, MONICA ALEXANDRA TAMAYO GALARZA, 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".

**Mónica Tamayo Galarza**

**Lic. YASMIN GUAMAN J,** Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja.

**CERTIFICA:**

Haber dirigido el presente trabajo de tesis de grado denominado "FORMACIÓN INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES" elaborado por la egresada MONICA ALEXANDRA TAMAYO GALARZA. Por tanto, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, marzo de 2011

Lic. Yasmin Guamán J.

**DIRECTORA**

# **AUTORÍA**

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

**Mónica Tamayo Galarza**

# **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a las autoridades, personal docente y administrativo del programa de tesis de la Escuela de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, para el desarrollo del tema “FORMACION INTEGRAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, INSTRUCTIVO DE FUNCIONES” y por la oportunidad que esta prestigiosa Universidad me brindó, para el mejoramiento y capacitación profesional.

Agradezco a la Universidad Técnica Particular de Loja, por haberme dado la confianza y la oportunidad, para desarrollar mi investigación dentro de este importante organismo de educación universitaria.

Mi reconocimiento especial a la Lcda. Yasmin Guamán J., directora de Tesis quien con su abnegación y valiosos conocimientos supo orientar mi trabajo realizado en la Universidad Técnica Particular de Loja.

Además expreso mi agradecimiento a las licenciadas: Mónica Abendaño, Directora de la Escuela de Asistencia Gerencial y Relaciones Públicas y Mónica Pinzón de Atención al Alumno MAD, por su valiosa colaboración para la realización de mi proyecto de Tesis.

# **DEDICATORIA**

Este trabajo de tesis se lo dedico primeramente a Dios, el mismo que no hubiese sido posible sin su ayuda, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional.

A mi esposo Juan y a mi hijo Juan Daniel, por su cariño, consejo e inspiración y por darme siempre su apoyo y comprensión.

Con inmenso cariño.

Mónica.

# INDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	i
Cesión de derechos.....	ii
Certificación.....	iii
Autoría.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Índice de Contenidos.....	viii
Resumen Ejecutivo.....	ix

## CAPITULO I

### LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA

1.1	Definición de Investigación social .....	1
1.2	Características e importancia de la investigación social.....	2
1.3	Técnicas y tipos de investigación social.....	5
1.3.1	Diferencia entre el método cualitativo y el método cuantitativo.....	5
1.3.2	Ejemplos de investigación social.....	7
1.4	Funciones de la investigación social.....	11
1.5	Fases de investigación social.....	11
1.6	El investigador social y su rol en el conocimiento de la sociedad.....	19

## CAPITULO II

### LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

2.1	La autoformación.....	26
2.1.1	Importancia en la sociedad.....	28
2.1.2	Medios utilizados para la autoformación.....	29

2.1.3	Las actividades de autoformación.....	32
2.2	Gestión y Liderazgo.....	34
2.2.1	Inteligencia emocional aplicada al liderazgo.....	35
2.3.1	Manejo de la tecnología en la oficina.....	38
2.3.2	Organización y clasificación del archivo.....	41
2.3.3	Función Asistencial.....	43
2.3.4	Organización y control del tiempo.....	44
2.3.5	Administración de los recursos de la empresa.....	45
2.4	Trabajo en equipo.....	45
2.4.1	La secretaria ejecutiva como articuladora del trabajo de...46 equipo	
2.4.2	Saber delegar funciones.....	47
2.4.3	Apoyo en la solución de problemas del equipo.....	49
2.5	Toma de decisiones.....	49
2.5.1	Importancia de la toma de decisiones en equipo.....	50
2.5.2	Barreras que impiden la toma de decisiones.....	50
2.5.3	Resultados obtenidos por la toma de decisiones.....	51

### **CAPITULO III**

#### **LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

3.1	Imagen personal de la secretaria.....	54
3.1.1	La presentación diaria.....	55
3.1.2	La puntualidad.....	56
3.1.3	Espíritu creativo.....	56
3.2	Ética y Valores.....	58
3.2.1	Responsabilidad.....	60
3.2.2	Respeto.....	61
3.2.3	Entusiasmo y optimismo.....	63
3.2.4	Lealtad a la empresa.....	64
3.2.5	Honestidad.....	64
3.2.6	Discreción.....	67
3.3	Relaciones humanas.....	68
3.3.1	Atención personal y telefónica a los clientes.....	68
3.3.2	Recepción de visitantes.....	75

3.3.3	Comunicación interpersonal.....	77
3.3.4.	Comunicación con el jefe.....	78
3.3.5.	Comunicación con los compañeros.....	81
3.3.4	Integración en actividades de trabajo.....	83
3.4	Autoestima.....	83

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN INSTRUCTIVO DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**

4.1	Propuesta de instructivo de funciones	
4.1.1	Título del instructivo de funciones	
4.1.2	Contenidos del instructivo	
4.2	Plan de capacitación para las secretarias	
4.2.1	Antecedentes	
4.2.2	Introducción	
4.2.3	Justificación	
4.2.4	Objetivos	
4.2.5	Contenidos	
4.2.6	Metodología	
4.2.7	Recursos	
4.2.8	Ejecución de la propuesta	
	<b>Conclusiones.....</b>	<b>84</b>
	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>85</b>
	<b>Bibliografía.....</b>	<b>86</b>
	<b>Anexos.....</b>	<b>87</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

Toda formación profesional se proyecta en estrecha relación con el campo funcional hacia el cual se dirige. Desde este punto de vista considero muy importante analizar en el ámbito del desempeño profesional en qué grado a respondido la formación académica aprendida en las aulas en la formación integral de la secretaria ejecutiva y la asistente gerencial, es decir hasta que punto concuerdan los conocimientos adquiridos con los conocimientos requeridos en los campos laborales.

El campo específico de la investigación, comprende 20 secretarias que brindan sus servicios en la UTPL tanto en la modalidad clásica como abierta, en el campo de su formación integral y sus funciones.

Para el tratamiento sistemático de este estudio se abordó sus contenidos a lo largo de cuatro capítulos que se concretan de lo siguiente:

En el Capítulo I, me refiero a la investigación social, a sus características, importancia, técnicas y tipos, funciones y fases del investigador y su rol en el conocimiento de la sociedad.

En el Capítulo II, se abordó lo pertinente a la secretaria ejecutiva y su formación profesional en la Universidad Técnica Particular de Loja, la autoformación, gestión, liderazgo, técnicas y destrezas, el trabajo en equipo, toma de decisiones y también investigación de campo.

En el Capítulo III, abarca los aspectos relacionados con su formación personal en la empresa, su imagen personal, ética y valores, relaciones humanas, integración en actividades de trabajo y autoestima, además de la investigación de campo.

En el Capítulo IV, hago la propuesta de un instructivo de Funciones para la Secretaria Ejecutiva de la Universidad Técnica Particular de Loja, esperando que sea de utilidad para la Institución.

Para finalizar este estudio hago la presentación de las conclusiones y recomendaciones a las que he podido llegar en base a las experiencias criterios y conocimientos que me ha permitido adquirir la realización de esta tesis.

En cuanto a la población y muestra la investigación propuesta se realizó, en la entidad de educación de más prestigio en el sur del país como la Universidad Técnica Particular de Loja.

Los instrumentos de recolección de datos los aplique en 20 secretarias de la Universidad Técnica Particular de Loja.

En lo concerniente a las técnicas e instrumentos de investigación utilice la técnica de consulta bibliográfica que me permitió reforzar los conceptos y fundamentos y mis criterios.

Los datos referentes a los campos de investigación fueron recolectados, mediante la técnica de la encuesta, instrumento aplicado a las 20 secretarias de los diferentes departamentos de la Universidad Técnica Particular de Loja.

La representación de datos la realicé mediante la utilización de cuadros con determinación de frecuencia y porcentajes, con análisis porcentual y la representación gráfica del resultado.

# **CAPÍTULO I**

## **LA INVESTIGACIÓN SOCIAL, CONCEPTOS E IMPORTANCIA**

## 1.1 Definición de Investigación Social

La investigación es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de diferentes índoles; el método que se escoja para investigar indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo. La investigación nos ayuda a mejorar el estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor.

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 a un investigador, como aquella persona que se dedica a alguna actividad de búsqueda, independiente a su metodología, propósito e importancia. La palabra social viene del latín *socialis* que evoca la reunión de personas viviendo en comunidad, entonces, etimológicamente podríamos decir que la investigación social es una indagación en el plano social que permitirá solucionar una problemática de ese orden.

Existen dos precisiones importantes sobre la acción investigadora. En primer lugar, es sistemática, es decir, está basada en relaciones lógicas fiables y no únicamente en creencias personales. Por otra parte, duda de si los resultados obtenidos son significativos y apunta las limitaciones inherentes a la investigación. Esta búsqueda implica en primer lugar la fijación de un objetivo, por tanto, dentro de la diversidad existe el propósito de describir un fenómeno y la búsqueda de respuestas y explicaciones que lo atañen.

Siendo la Universidad Técnica Particular de Loja, un centro educativo en el cual se da una importancia relevante a la investigación, extensión y servicios a la sociedad, es esencial centrar la investigación de elementos institucionales para que la función de

servicio a la sociedad sea realmente efectiva dando prioridad a las relaciones con el sector productivo, e incorporando los avances en ciencia y tecnología en relación a sus demandas. Estableciendo una relación fluida, realista y flexible con la complejidad del entorno social, sometido a procesos de cambio muy profundos.

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

Toda investigación social ha de partir de la existencia de un problema o situación que requiere de una respuesta o solución, es decir por exponer la forma como cumplen con las reglas del método, que con las características que determinan la realidad que quieren conocer. Se dice entonces que la característica principal de la investigación social es la objetividad para captar un fenómeno social según sus propiedades y su dinámica depende de la fidelidad con que se siga la regla del método, este concepto lleva a que en la formación de los investigadores se tenga la creencia de que el método reemplaza la formación integral y la capacidad de pensar, de comprender y de interpretar, así como es característica del investigador el que tenga una formación integral, que le permita pensar e interpretar la realidad a partir de sus parámetros históricos y culturales. Otro aspecto importante en el proceso investigativo, tiene que ver con el problema de cuantificar o cualificar la realidad social para conocerla, lo que implica que los métodos de conocimiento pueden ser cualitativos o cuantitativos.

De ello se desprende la importancia de la investigación social, que se centra en proporcionar información útil, válida e integral en beneficio de un grupo determinado de entes.

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

Su importancia es relevante ya que la investigación social, involucra la creación de conocimiento sobre las instituciones, los grupos, las personas, a partir de sus relaciones sociales.

La Universidad Técnica Particular de Loja cuenta con 18 Centros de Investigación, Transferencia de Tecnología, Extensión y Servicios, generando una vía alternativa de autofinanciamiento que se revierte en mejoramiento de la calidad académica.

Los CITTES se constituyen en verdaderas "incubadoras de investigación" que luego de una "etapa de gestación" generan cada vez una mayor cantidad de propuestas de indagación y proyectos productivos, que aportan nuevos conocimientos y aplicaciones prácticas que resuelven necesidades de la sociedad.

García Quiroz y Montoya (2006) establecen que el investigador social "tiene un importante papel y responsabilidad en el conocimiento de lo social. Dicho conocimiento se constituye en un factor esencial de transformación" (p.1). Es decir que el investigador social no es un simple descriptor de los fenómenos sociales, sino un sujeto en proceso que busca en las conductas humanas acciones significativas.

Fraenkel y Wallen (citado por Vera s/f) presentan cinco características básicas que describen las particularidades de este tipo de estudio.

1. El ambiente natural y el contexto que se da el asunto o problema es la fuente directa y primaria, y la labor del investigador constituye ser el instrumento clave en la investigación.
2. La recolección de los datos es una mayormente verbal que cuantitativa.
3. Los investigadores enfatizan tanto los procesos como lo resultados.
4. El análisis de los datos se da más de modo inductivo.
5. Se interesa mucho saber cómo los sujetos en una investigación piensan y que significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

### 1.3 Técnicas y Tipos de Investigación Social

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

Gráfico No. 1

#### Diferencias entre el método cualitativo y cuantitativo

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

	(TEXTUALES Y DETALLADOS)	generalización. (NUMÉRICOS Y CONFIABLES)
<b>SOBRE LA REALIDAD SOCIAL</b>	Socialmente construida por los miembros de la sociedad.	Externa al actor, regida por las leyes.

**AUTOR:** SIERRA BRAVO, Restituto

**FUENTE:** UDEA

Ejemplarizando la aplicación de estos métodos en la UTPL, me remito al Instituto de Investigaciones Económicas que es un centro de apoyo líder en el ámbito regional en el desarrollo de tecnologías administrativas, formulación, evaluación y ejecución de proyectos, a través de las diferentes unidades académicas productivas, ellos aplican datos cuantitativos específicamente, por su confiabilidad en proyectos y estudios para: Inversión privada, estudios sectoriales, productividad, calidad y exportaciones, en contraste el Centro de Psicología e Investigaciones Educativas, por su naturaleza aplica la investigación cualitativa en proyectos enmarcados en sus líneas de investigación como: Orientación Familiar en contextos escolares, mejora de la relación Familia – Escuela, orientación Familiar en el tratamiento y prevención de violencia intrafamiliar, evaluación, prevención e intervención en violencia escolar.

“Las ciencias físico-naturales tienen que ser fundamentalmente cuantitativistas, dado que tratan de contar similitudes en los casos. Las ciencias sociales, tienen que utilizar una y otra metodología, la cuantitativa y la cualitativa, según la tipología, la materia de la realidad a observar. Si se trata de observar similitudes de los comportamientos (residenciales, estudios, renta, edad...) podremos contar los casos; pero si el objeto de estudio es más cualitativo, comprender significados, diversidad de discursos, etc. habrá que observar la diversidad de los casos. Por el contrario, el empirismo, se fundamenta en la obsesión para y por los datos numéricos y despreciar cualquier otra vía, parece olvidar que hay realidades sociales dónde los datos no aparecen en contextos de máxima racionalización ordenación. La diferencia precisa en forma de

intervalo entre unos y otros valores, o datos, no siempre están naturalmente y lógicamente ordenados, es más, muchas realidades observables no están dispuestas previamente en forma numérica, La diferencia entre propiedades cuantitativas y cualitativas reside en que en las primeras, el valor específico de la propiedad es una medida, grado o cantidad, mientras que en las segundas es una forma, que puede permitir su valoración y cuantificación..”<sup>1</sup>

## Gráfico No. 2

### Investigación Cuantitativa y Cualitativa

#### Investigación Cualitativa

- Las técnicas más importantes de captación de los datos son el grupo de discusión (reunión de 7 a 9 personas que representan un determinado grupo social) y las entrevistas en profundidad (entrevistas sin cuestionario pero con un guión mínimo).
- Las personas son anónimas y se las escoge como representativas de un grupo, perfil o discurso social.
- El análisis de los discursos, descubrir los valores, las normas culturales, los prejuicios, las actitudes de un determinado grupo social.

#### Investigación Cuantitativa

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

**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Wikipedia

### 1.3.2 Ejemplos de Investigación Social

Para realizar una investigación social se debe considerar lo siguiente:

---

<sup>1</sup> HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. *Metodología de la investigación*, McGraw-Hill, Madrid, 1999 .

- Planteamiento o formulación del problema.
- Antecedentes
- Importancia y justificación del estudio
- Elementos teóricos que fundamenten la investigación.
- Objetivos (Generales y específicos).
- Metodología.
- Esquema tentativo o Plan de Trabajo.
- Cronograma.
- Referencias bibliográficas

Un ejemplo de proyecto de investigación específico de la UTPL, es el siguiente:

TEMA: Estudio, diseño y selección de tecnologías de tratamientos de aguas residuales domésticas aplicables a las cabeceras cantonales con poblaciones menores a 5.000 habitantes mediante infiltración directa en el terreno de la provincia de Loja.

SECTORES:

Desarrollo humano y social, recursos naturales y medio ambiente.

INSTITUCIONES EJECUTORAS:

Universidad Técnica Particular de Loja (Unidad de Ingeniería Civil, Geología y Minas, Área Sanitaria).

DURACIÓN DEL PROGRAMA: 12 meses.

#### RESPONSABLE DEL PROYECTO:

Ing. Mónica Cisneros

#### RESUMEN DEL PROYECTO:

“Las diferentes características sociales, topográficas, tecnológicas, demográficas, económicas y climatológicas, entre otras, que presentan las pequeñas comunidades, con poblaciones menores a 5000 habitantes en la provincia de Loja y el Ecuador representan un reto a hora de seleccionar tecnologías sostenibles para el tratamiento de las aguas residuales domésticas”<sup>2</sup>

#### OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS PARCIALES:

**GENERAL:** estudiar, diseñar y seleccionar tecnologías sostenibles de tratamientos de aguas residuales domésticas aplicables a cabeceras cantonales con poblaciones menores a 5.000 habitantes mediante infiltración directa en terreno de la provincia de Loja.

#### PARCIALES:

Diseñar las tecnologías seleccionadas.

Elaborar una guía de selección de la tecnología más adecuada.

#### DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROGRAMA O PROYECTO:

#### ANTECEDENTES:

En la provincia de Loja al igual que en otras provincias del Ecuador, los cuerpos hídricos son receptores de todo tipo de vertidos de aguas residuales los cuales disminuyen su calidad y ponen en riesgo la salud de los habitantes.

---

<sup>2</sup> Proyecto SENACYT, por motivos de extensión se consideró solamente un extracto del proyecto que resuma sus componentes principales.

## JUSTIFICACIÓN:

En las cabeceras cantonales fronterizas de Olmedo, Gonzanamá, Pindal y Puyango de la provincia de Loja con poblaciones menores a 5000 habitantes las aguas provenientes de los alcantarillados sanitarios son descargadas directamente a los causes naturales como son el río Puyango río Catamayo, ya que no cuentan con un sistema de tratamiento de las aguas residuales urbanas que garantice la depuración y cuyo costo de construcción y mantenimiento sean abordados por estos pequeños municipios con exiguos presupuestos.

## METODOLOGÍA:

El estudio se iniciará con la revisión de las tecnologías que se adapten para poblaciones menores a 5000 habitantes, la recopilación de experiencias relacionadas con los métodos naturales y el análisis de las metodologías de selección de tecnología desarrolladas en el campo del tratamiento de las aguas residuales domésticas.

## MARCO TEÓRICO:

Composición de las aguas residuales a tratar.

Características climatológicas

Características físicas, químicas e hidráulicas del suelo que constituye el lecho filtrante.

Resultados esperados.

## BIBLIOGRAFÍA Y OTRA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA CITADA.

### 1.4 Funciones de la Investigación Social

“Recordemos que la investigación social se define como un proceso de creación de conocimientos y para cumplir con dicho objetivo se apoya en **funciones** muy específicas como la *descripción, la clasificación y la explicación*.”<sup>3</sup>

✓ **La Descripción:**

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

- Caracterización global del objeto de estudio
- Determinación de los objetos sociales que tienen ciertas características
- Descripción del contexto en el cual se presenta cierto fenómeno
- Descripción de la magnitud el fenómeno
- Descripción de las propiedades que tiene el objeto de estudio
- Descripción de las diferencias que hay, o se presentan, entre dos o más subgrupos de la población que es objeto de estudio
- Descripción de las partes, categorías o clases que componen el objeto de estudio
- Descripción del desarrollo o la evolución del objeto de estudio
- Descripción de las relaciones del objeto de estudio con otros objetos

Dentro de una investigación los anteriores objetivos pueden ser comparados entre sí para obtener mayor información acerca del fenómeno que se desea investigar.

✓ **La clasificación:**

Es otra función específica de la investigación social y consiste en clasificar los objetos que se estudian ya sea por grupos, estructuras, procesos, situaciones

---

<sup>3</sup> BRIONES, Guillermo. Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. 3.a Ed. México: Triallas, 1990. 291 pág.

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

✓ **La Explicación:**

Las personas continuamente nos hacemos preguntas sobre sucesos del acontecer social como por ejemplo ¿porqué ocurre el fracaso escolar? ¿Porque se da la delincuencia juvenil? etc. Las respuestas a estas preguntas constituyen explicaciones de los fenómenos aludidos y son las ciencias sociales las que se han encargado desde el siglo pasado, de dar respuestas a ciertos sucesos. Las ciencias sociales tratan de cumplir con la explicación estableciendo factores determinantes (psicológicos, económicos, climáticos, raciales etc.), hasta proposiciones de hipótesis y teorías explicativas. Las explicaciones en las ciencias sociales no son tareas fáciles, porque debe enfrentarse a conciliar entre dos enfoques diferentes: la explicación diacrónica, que consiste en la búsqueda de factores antecedentes, históricos o genéticos y, por otro lado la explicación sincrónica, la cual no contiene referencias temporales. En este último enfoque se distingue tres tipos de explicación: la funcionalista, por leyes y la causal.

### **1.5 Fases de la investigación social:**

1. Determinación del problema.
2. Diseño de la investigación:

- formulación de objetivos
- formulación de hipótesis
- operacionalización de variables
- delimitación del universo de estudio
- tamaño de la muestra
- técnica de recogida de datos

### 3. Análisis de datos.

#### 1. Determinación del problema.

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

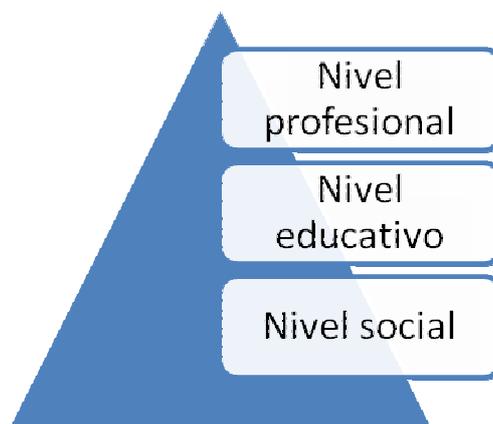
- Formulado lo más exactamente posible (que no sea excesivamente genérica).
- Un problema no debe plantear juicios de valor sobre lo que es bueno o es malo.
- Dicho problema tiene que tener naturaleza empírica (que podamos obtener datos sobre él).
- Las técnicas nos deben permitir recoger dichos datos
- El problema tiene que afectar a un número grande de personas o instituciones.
- El problema tiene que implicar alguna novedad.

#### 2. Diseño de la investigación.

- a) Formulación de objetivos: los objetivos han de formularse de forma concreta.
- b) Formulación de hipótesis: intento de solución al problema a investigar.(Por ejemplo: en el nivel profesional alcanzado en el 1º empleo influye el nivel educativo y el origen)
- c) Operacionalización de variables: Variable es cualquier característica del objeto de investigación que puede cambiar de valor o puede expresarse en diferentes categorías.

**Gráfico No. 3**

### **Categorización de Variables**



**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Qualitative Sozialforschung

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

El origen social no se puede medir directamente, hay que operacionarlo (buscar indicadores) así preguntamos sobre la categoría ocupacional de sus padres, también podemos preguntar por los ingresos o nivel educativo de los padres.

- d) Delimitación del universo de estudio: tenemos que determinar cuáles van a ser las unidades de análisis (personas, empresas, instituciones) luego tenemos que cuantificar y delimitar dicho universo. Hay universos fáciles de cuantificar y delimitar pero hay otros difíciles de cuantificar y delimitará.
- e) 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.

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

#### Gráfico No. 4

##### Técnicas de Investigación (Recoger datos)

---

<b>Encuesta</b>	Técnica cuantitativa basada en el uso de cuestionarios estandarizados. Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.
-----------------	---

---

---

Hoy en día la palabra "encuesta" se usa más frecuentemente para describir un método de obtener información de una muestra de individuos. Esta "muestra" es usualmente sólo una fracción de la población bajo estudio.

### **Grupos de discusión**

Técnica cualitativa. Se trata de una metodología de participación pública en ciencia y tecnología, conocida también como Grupos Focales. Se orienta a construir un nivel de argumentación como producto de un debate entre grupos, de tal forma que la comunidad pueda enterarse acerca de una determinada situación relacionada con la ciencia y la tecnología.

Un grupo de discusión es un procedimiento de producción de información ("discursos", para ser más precisos) que consiste en:

1. Un número reducido de personas con las características que la investigación dicte,
2. que mantiene una discusión sobre un tema sugerido por
3. un moderador/preceptor,

4. produciendo un “discurso” grupal como resultado de dicha discusión.

### **Entrevista**

Técnica cualitativa. Entrevista es una reunión entre dos o más personas para tratar sobre un tema predeterminado.

Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista. Quienes responden pueden ser gerentes o empleados, los cuales son usuarios actuales del sistema existente, usuarios potenciales del sistema propuesto o aquellos que proporcionarán datos o serán afectados por la aplicación propuesta. El analista puede entrevistar al personal en forma individual o en grupos algunos analistas prefieren este método a las otras técnicas que se estudiarán más adelante. Sin embargo, las entrevistas no siempre son la mejor fuente de datos de aplicación.

Dentro de una organización, la entrevista es la técnica más significativa y productiva de que dispone el analista para recabar datos. En otras palabras, la entrevista es un intercambio de información que se efectúa cara a cara. Es un canal de comunicación entre el analista y la organización; sirve para

---

obtener información acerca de las necesidades y la manera de satisfacerlas, así como concejo y comprensión por parte del usuario para toda idea o método nuevos.

### Otros

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 que 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.

**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Recopilación varios autores

.

Los más utilizados son los 3 primeros.

En la recogida de datos, si utilizamos *encuestas*, tenemos que seleccionar a los encuestadores y darles un cursillo de formación, luego se diseña el cuestionario y se pasa la encuesta a la muestra elegida. Tiene que haber un control de la actividad del controlador, ya que las encuestas son muy caras. Si hacemos encuestas en profundidad, tenemos que seleccionar los entrevistadores si no, son los propios investigadores los que tendrán que ser cualificados.

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

En los *análisis de datos*, dependerá si utilizamos técnicas cuantitativas o cualitativas. Si hemos utilizado técnicas cuantitativas (encuesta) habrá que procesar la información en un ordenador y elaborar un análisis estadístico que puede ser sencillo (descriptivo) o complejo (técnicas multivariantes).

## 1.6 El Investigador Social y su Rol en el Conocimiento de la Sociedad

Un **investigador** es alguien que realiza la investigación, la búsqueda del conocimiento o en general cualquier investigación sistemática para determinar los hechos. Los investigadores pueden trabajar en las instituciones en el ámbito académico, el gobierno, las industrias, o privado.

Los investigadores tienen como tarea el recopilar, organizar, analizar e interpretar los datos y opiniones para examinar las cuestiones, resolver problemas y predecir las tendencias. La mayoría de los investigadores necesitan medir la opinión pública. Un paso de aproximación forma y cuatro, el núcleo del investigador metodológico: descripción del objetivo, análisis de problemas y clasificación; estudios comparativos, y reseña histórica o de desarrollo.

El **investigador social** es un observador externo; especializado en la observación de observadores y en las observaciones de quienes observa: Es un "observador de segundo orden". Por sobre una descripción cuantitativa de fenómenos o cosas, interesa el sentido que esos eventos tienen para los observados.

Desde la posición de un observador de segundo orden se puede observar "el qué" y "el cómo" observan sus observados, es decir como observadores de segundo orden es posible captar los esquemas de distinción con que operan los observados.

El investigador social conoce al observar, describir y explicar observaciones; es decir cuando hace distinciones y diferencias con sus propios esquemas de distinción sobre distinciones y diferencias que sus observados realizan a partir de sus esquemas de distinción. En este proceso de conocer el investigador social debe ser capaz de distinguir entre los mecanismos y esquemas de distinción propios de aquellos que forman parte del operar de sus observados. Al observar puede combinar puntos de vista y revelar lo que sus observados no pueden ver desde sus particulares esquemas de referencia y distinción.

Los investigadores sociales en la actualidad están necesitando otras formas de “comprender” en donde se encuentran las verdades que buscamos a través de los procesos de investigación que emprendemos a diario, y estamos en el deber de asirnos de una nueva conciencia en cuanto a nuestra responsabilidad dentro de cada uno de esos procesos, es decir, debemos asumir como dice Gadamer<sup>4</sup> el “estar ahí”, la omnipresencia (universalidad) de la cual formamos parte con el objeto de estudio y en el objeto de estudio. Pareciera éste un enfoque algo romántico y hasta inapropiado para lo que es hoy en día la ciencia y el mundo moderno, pero a mi modo de ver es exactamente este el punto en el que se debe hacer principal distinción entre los cuentistas puros y los sociales. Puede que este en un error, pero particularmente no puedo concebir que se metan a fuerza en un mismo saco y se analicen bajo un mismo método: “el estudio de un fenómeno de física cuántica” y “el estudio del impacto que tiene la muerte en los seres humanos”. Éstos son temas que tocan puntos inconexos, que tienen que ver con realidades y verdades distintas, que le atañen al hombre de manera muy desigual y que aun siendo estudiados por el mismo método los resultados, es obvio que

---

<sup>4</sup> **Hans-Georg Gadamer** (Marburgo 11 de febrero de 1900 – Heidelberg 13 de marzo de 2002) fue un filósofo alemán especialmente conocido por su obra *Verdad y método* (*Wahrheit und Methode*) y por su renovación de la Hermenéutica.

ditarán de semejanza considerablemente, aun cuando éstos resultados sean presentados de forma cuantificable. Lo que sucede en el caso del estudio del impacto que tiene la muerte en los seres humanos, es que este es un tema más de esencia de las realidades a las que se enfrenta éste como “ser” y una investigación cuantitativa o estadística a este respecto nos dejan parados frente a “datos”, frente a una verdad sin fondo, pues al matematizar una realidad del ser humano como ésta para hacerla “objetiva” simplemente la deshumanizamos para meterla en el marco de lo técnicamente práctico de la ciencia, lo cual me parece como tratar a fuerza de meter un círculo dentro un cuadrado y obligarlo a encajar sin que se note diferencia alguna entre ellos. ¿Hay algún sentido en esta practicidad absurda y enfermiza?... Pues nuestra “evolución social” encontró en la filosofía científica positivista ese “sentido”.

Negri y Hardt proponen una forma de resistencia a ambas sociedades, particularmente la de control en el caso de los dos autores, que consta de dos componentes; el primero es referente al cuestionamiento del poder instaurado: “nuestro razonamiento se basa aquí en dos aproximaciones metodológicas que pretenden ser no-dialécticas y absolutamente inmanentes: las primera es crítica y deconstructiva, pretendiendo subvertir los lenguajes y estructuras sociales hegemónicos, y de este modo revelar una base ontológica alternativa que resida en las prácticas creativas y productivas de la multitud”. Por tanto, aunque por su cuenta es inefectiva, sigue siendo necesaria aquella investigación social que implica denuncia y cuestionamiento de lo instaurado; tal tipo de investigación puede lograr poner en emergencia a los sujetos en busca de opciones alternas, y así se pasa a la otra forma de investigación social como resistencia.

El fin de una sociedad no significa el fin de las relaciones de poder o de las formas de dominación. Se dice que la sociedad disciplinar llegó hasta cierto punto, pero después llegó la sociedad de control. 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.

Las normas de la ciencia van más allá de las responsabilidades que son internos a la comunidad científica. Los investigadores también tienen la responsabilidad de reflexionar sobre cómo su trabajo y el conocimiento que se genera puede ser utilizado en la sociedad en general.

Los investigadores asumen diferentes roles en los debates públicos sobre los usos potenciales de nuevos conocimientos. A menudo ofrecen la opinión de expertos o de asesoramiento a los organismos gubernamentales, instituciones educativas, empresas privadas u otras organizaciones. Pueden contribuir a la evaluación amplia de los beneficios o riesgos de nuevos conocimientos y nuevas tecnologías. Con frecuencia educar a los estudiantes, los políticos o los miembros del público sobre cuestiones de política científica o. Ellos pueden presionar a sus representantes elegidos o participar en reuniones políticas o protestas.

En algunas de estas capacidades, los investigadores en calidad de expertos, y su aportación merece una consideración especial en el proceso de formulación de políticas. En otras capacidades, que están actuando como ciudadanos con un pie de igualdad a la de otros en la arena pública.

Los investigadores tienen la obligación profesional para llevar a cabo la investigación y presentar los resultados de esa investigación lo más objetiva y con la mayor precisión posible. Cuando se convierten en defensores de un problema, que puede ser percibido por sus colegas y por los miembros del público como parcial. Pero los investigadores también tienen derecho a expresar sus convicciones y el trabajo para el cambio social, y estas actividades no deben socavar el compromiso con la objetividad rigurosa en la investigación.

Los valores en los que la ciencia se basa-como la honestidad, la equidad, la colegialidad y la apertura-sirven como guías de acción en la vida cotidiana, así

como en la investigación. Estos valores han ayudado a una empresa científica sin par de la utilidad, productividad y creatividad. En tanto que estos valores son el honor, la ciencia y la sociedad a la que sirve-prosperará.

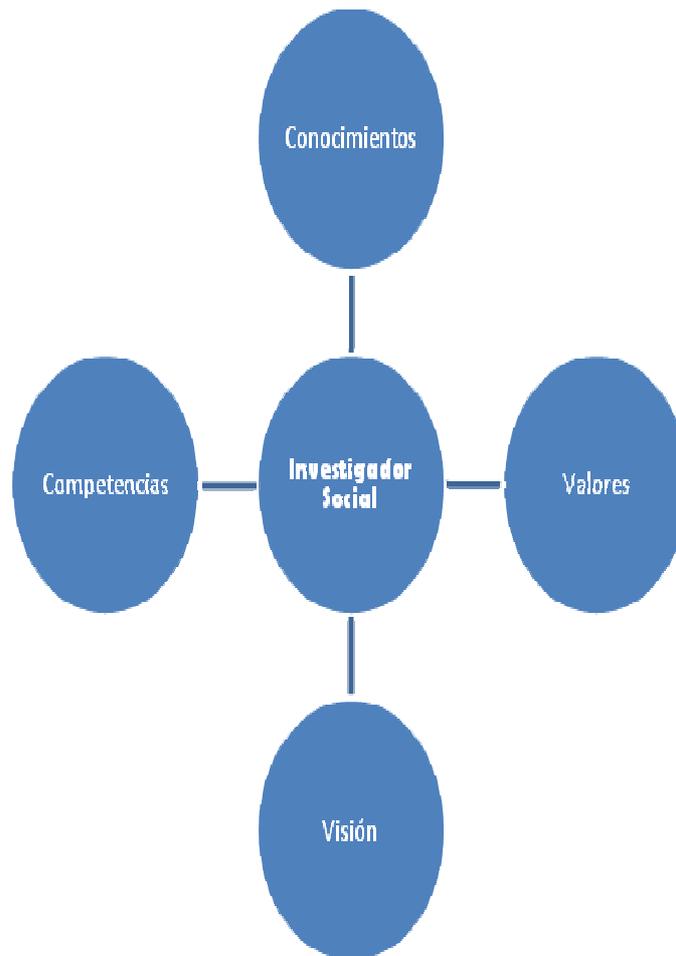
El investigador social debe poner sus conocimientos y experiencia al servicio de la sociedad, equilibrando como se muestra en la figura siguiente, su formación, competencias y visión con los valores que constan en el párrafo precedente.

La objetividad es esencial a la investigación como los prejuicios y sesgos pueden distorsionar el esfuerzo hecho de la reunión y las conclusiones extraídas.

Los investigadores analizar y clasificar los datos en términos de las respuestas y las inclinaciones y comparar los estudios sobre el mismo tema. También investigan las encuestas anteriores para comparar los resultados. Si bien los investigadores a menudo realizan las entrevistas y aplicación de los cuestionarios, también utilizan las fuentes de información incluyendo bibliotecas, recortes de periódicos, enciclopedias, revistas y publicaciones periódicas, las leyes caso, los documentos legales, documentos históricos, y las encuestas de opinión pública.

**Gráfico No. 5**

**El Investigador Social**



**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** The National Academy Press

# **CAPÍTULO II**

**LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU  
FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE  
LOJA**

## 2.1 La Autoformación

Entre todas las habilidades y conocimientos que debe poseer un asistente de dirección eficaz, hay un aspecto que cobra especial importancia que es la autoformación, “el concepto actual de autoformación recoge la tradición de la mejor pedagogía activa a la cual se añaden los vigentes principios constructivistas del aprendizaje, la perspectiva sociológica posmoderna y la necesidad de materializar la formación permanente.”<sup>5</sup>

Toda asistente gerencial o secretaria ejecutiva debe tener como objetivo profesional prioritario el procurar su autoformación en base a sus deficiencias encontradas autoevaluando su accionar diario mediante la recopilación de observaciones emitidas por sus superiores, adelantos tecnológicos, nuevas innovaciones profesionales encontradas mediante la indagación en los medios. La educación es siempre autoeducación puesto ya que no es posible educar sin la participación activa del sujeto educado sin dejar fuera de este contexto el apoyo externo, este apoyo podría ser por medio de materiales, textos, documentos, tutores, etc.

**Tabla No. 1**

### Formación profesional de las secretarías de la UTPL

TITULO QUE POSEE			
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROPORCIÓN
Egresada de secretariado ejecutivo	0	0%	0
Egresada de otra carrera	2	10%	0,1
Secretaria ejecutiva titulada	13	65%	0,65
Otro título profesional	5	25%	0,25
Total	20	100%	1

Autor: La autora

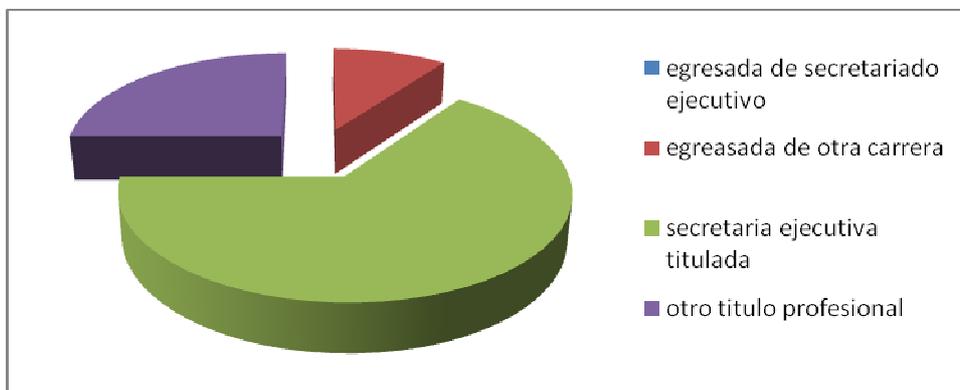
Fuente: Encuestas

### Gráfico No. 6

---

<sup>5</sup> SERRAMONA LÓPEZ J. La Autoformación en una sociedad cognitiva. Universidad Autónoma de Barcelona.

### Representación estadística:



**Autor:** La autora

**Fuente:** Encuestas

Un 65% de las secretarias encuestadas tienen el título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo, las demás en su mayoría han cursado alguna carrera dentro del área administrativa y cuentan con la experiencia suficiente para realizar esta función, no existe un manual de perfiles de cargo que exija el título especializado para ser secretaria en la UTPL.

#### 2.1.1 Importancia en la sociedad

La autoformación es tan importante como la cultura misma en una sociedad, el vivir en grupo es generar aprendizaje y compartirlo en nuestro diario vivir, una sociedad con una cultura de autoformación es una sociedad próspera y en continuo adelanto, si analizamos la globalización que nos exige a compartir información y a la vez tener cada día interrogantes para solucionar los problemas básicos y profundos de la sociedad.

Para las secretarias de la UTPL, es muy importante el desarrollar esta cultura de autoformación que las lleve a mejorar sus potencialidades y competencias profesionales en beneficio tanto personal como institucional. Ampliando este concepto dentro de la sociedad para el personal bajo estudio sería enriquecedor el conocer

como se encuentra la formación intelectual, profesional y técnica de sus pares, tanto locales como externos.

**Tabla No. 2**

**Resumen de la importancia de la autoformación en la UTPL**

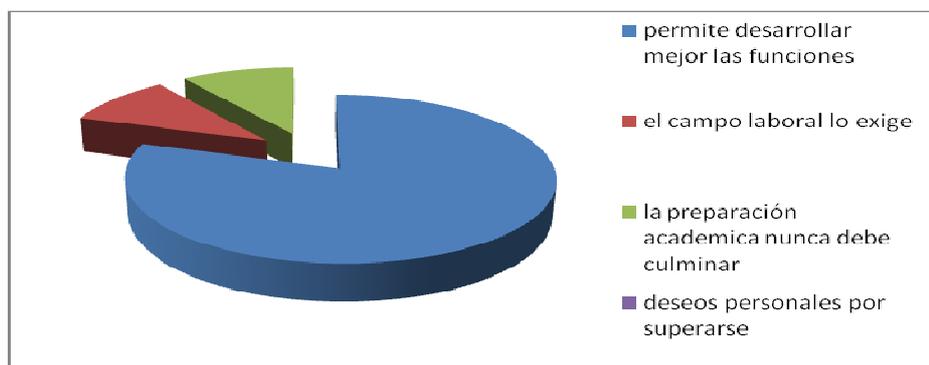
A SU CRITERIO POR QUÉ CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA AUTOFORMACIÓN			
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROPORCION
Permite desarrollar mejor las funciones	16	80%	0,8
El campo laboral lo exige	2	10%	0,1
La preparación académica nunca debe culminar	2	10%	0,1
Deseos personales por superarse	0	0%	0
Otros	0	0%	0
Total	20	100%	1

**Autor:** La autora

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico No. 7**

**Representación estadística:**



**Autor:** La autora

**Fuente:** Encuestas

De acuerdo a las encuestas aplicadas a una muestra poblacional de 20 secretarias de distintas unidades y departamentos se ha detectado que un 80% consideran que la autoformación es importante porque les permite realizar mejor su trabajo, un 10% consideran que la importancia se concentra en que su campo laboral lo exige y que la preparación académica debe ser continua y nunca debe culminar a pesar de haber conseguido ya una titulación universitaria, es preocupante que ninguna de las encuestadas valora sus propios deseos de autoformación y superación, por lo que surge la necesidad de incluir en el plan de formación instrucción de tipo motivacional, de autoestima y crecimiento personal.

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

Los medios que se utilizan para la autoformación son diversos y vienen ligados con los tipos de autoformación que se describen en el siguiente gráfico:

**Gráfico No. 8**

### **Tipos de Autoformación**



**Autor:** La autora

**Fuente:** Jaime Serramona. La autoformación en una sociedad cognitiva.

Para las secretarías de la UTPL, de acuerdo a las encuestas el único medio que utilizan para su autoformación es el internet, lo que se refleja en el siguiente gráfico:

**Tabla No. 3**

**Medios utilizados por las secretarías de la UTPL para su autoformación:**

QUÉ MEDIOS UTILIZA PARA LA AUTOFORMACIÓN			
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROPORCIÓN
Internet	20	100%	1
Televisión	0	0%	0
Radio	0	0%	0
Prensa	0	0%	0
Otros	0	0%	0
Total	20	100%	1
El 100% utiliza internet para la autoformación			

**Autor:** La autora

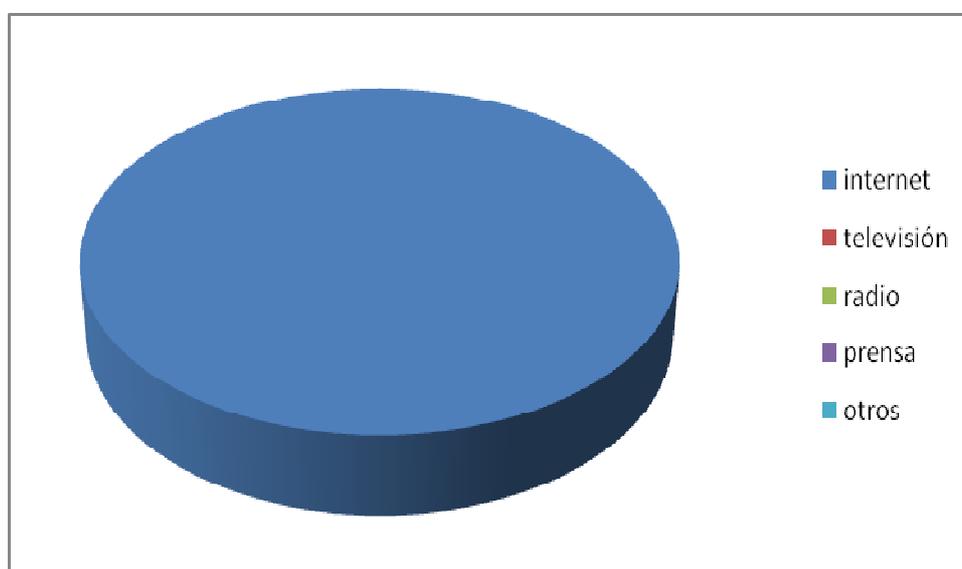
**Fuente:** Encuestas

Este resultado se debe al acceso directo a internet en sus oficinas lo que facilita este medio para su autoformación ya que aparte de estar disponible y tener fácil acceso a él, es manejable y ofrece a sus usuarios una amplia gama de opciones para investigación y actualización en distintos temas incluyendo los inherentes a su profesión. También es indispensable incluir una formación dentro de la Universidad en cuanto al manejo de las herramientas que nos proporciona el internet, así como también el proporcionar una mayor información sobre el correcto uso de este medio para un mayor aprovechamiento de su uso como apoyo a la gestión operativa en sus diarias actividades.

Pueden aprovechar el uso de páginas especializadas, artículos de último momento, textos, redes sociales y mensajería que apoyen el aprovechamiento de recursos necesarios como tiempo, materiales de oficina, personal, entre otros.

### Gráfico No. 9

Representación estadística:



Autor: La autora

Fuente: Encuestas

### 2.1.3 Las actividades de autoformación

Se obtuvo el resultado que indica el gráfico siguiente sobre las actividades que las secretarías de la UTPL consideran prioritarias en su autoformación:

**Tabla No. 4**

**Actividades de autoformación**

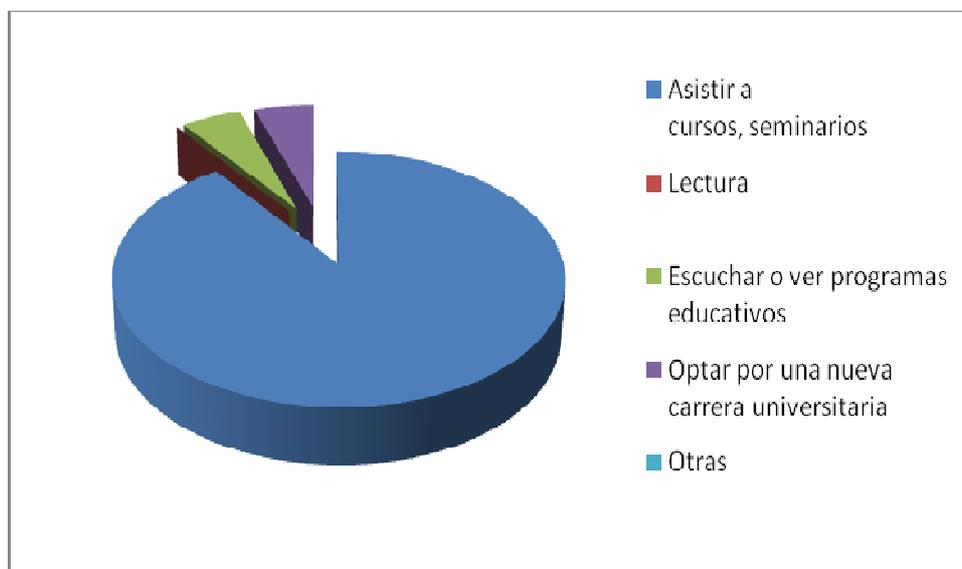
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROPORCION
Asistir a cursos, seminarios	18	90%	0,9
Lectura	0	0%	0
Escuchar o ver programas educativos	1	5%	0,05
Optar por una nueva carrera universitaria	1	5%	0,05
Otras	0	0%	0
Total	20	100%	1

**Autor:** La autora

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico No. 10**

**Representación estadística:**



**Autor:** La autora

**Fuente:** Encuestas

En la UTPL consideran como la actividad más eficiente para su autoformación el asistir a cursos, seminarios y eventos formativos que les proporcionan conocimientos y destrezas útiles para su diaria labor, se da prioridad a talleres técnicos que enseñan el uso de herramientas de manejo del sistema informático utilizado en la Universidad tanto para actividades financieras como académicas. La secretaria “Líder” conforma el listado de asistentes que remite a diversas unidades que originan este tipo de capacitaciones, no existe la participación masiva en cursos o seminarios externos a la UTPL, lo que da origen a una carencia de socialización con entes externos, la lectura es mínima dentro del personal administrativo de la UTPL así como el escuchar programas de tipo educativo o técnico, algunas de las encuestadas han optado o lo harán a futuro con el estudiar una nueva carrera universitaria, lo que en la UTPL tiene la apertura necesaria con el apoyo de una beca para su personal tanto en pregrado como en postgrado.

## **2.2 Gestión y liderazgo**

La gestión es una herramienta fundamental para enfrentar el desafío de apoyar el desarrollo profesional de docentes directivos, docentes con responsabilidades técnico-pedagógicas y profesionales en asistencia gerencial o secretariado que forman parte de equipos técnicos responsables de la administración o apoyo de los niveles directivos en distintas entidades o instituciones de toda índole.

Para HALL, H., Richard, 1996: “el liderazgo es una forma especial de poder. Igual que la autoridad, el liderazgo es una categoría de poder cuyo incremento de influencia va más allá del adjudicado a una persona en alguna instancia organizativa particular. El liderazgo es algo que se atribuye a la gente por sus seguidores y se puede dar en cualquier grupo de personas de una organización.”

Se puede conceptualizar también como la persuasión de los individuos y la innovación en ideas y toma de decisiones la que diferencia el liderazgo de la simple posesión del poder.

En la UTPL, de acuerdo a la encuesta aplicada se dieron los resultados que observamos en el siguiente gráfico:

**Tabla No. 5**

**Liderazgo en las secretarias de la UTPL**

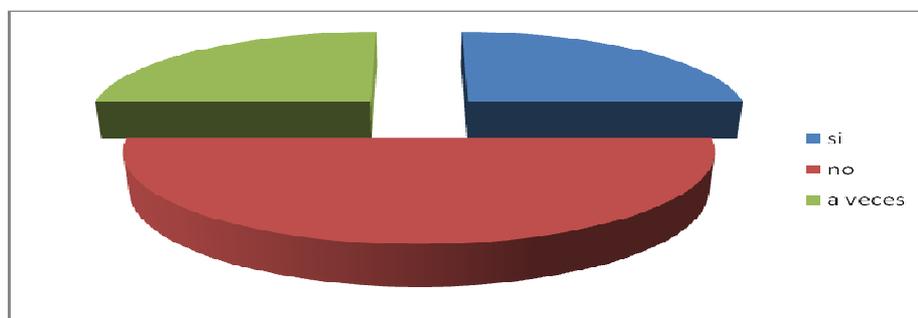
POSEE LIDERAZGO DENTRO DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?			
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROPORCIÓN
Si	5	25%	0,25
No	10	50%	0,5
A veces	5	25%	0,25
Total	20	100%	1

Autor: La autora

Fuente: Encuestas

**Gráfico No. 11**

**Representación estadística:**



Autor: La autora

Fuente: Encuestas

Un 50% de las secretarias en la UTPL, considera que no tiene liderazgo dentro de sus diferentes actividades y unidades en las que se desenvuelven esto debido a que la mayoría de sus actividades son automáticas y mecánicas, no tienen un líder con el cual se identifiquen a nivel global y solamente un 25% indican que son líderes y con igual porcentaje que el liderazgo se da en situaciones determinadas o “a veces”, lo que si se relaciona nuevamente con la falta de una motivación y confianza por parte de

niveles superiores que incentiven esta competencia en el personal administrativo o de secretaría. También se considera que se distinguen mayores niveles de liderazgo en jerarquías superiores, de hecho en el nivel superior el liderazgo tiene mayor impacto en las transformaciones de las estructuras organizacionales y en los crecimientos y desarrollos de las entidades.

El proceso de gestión o dirección es el marco en el que se encuentran todas las actividades del líder. La gestión para Hersey y Blanchard es: "trabajar con y a través de individuos, grupos y otros recursos para conseguir los objetivos de la organización." Lo que expresa 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. La diferencia esencial entre los conceptos de gestión y liderazgo es la frase "objetivos de la organización". La distinción fundamental entre gestión y liderazgo es que los directivos son responsables de los objetivos de la organización mientras que los líderes pueden responsabilizarse tan sólo de un segmento de dichos objetivos. Las habilidades que deben poseer los líderes y directivos se clasifican en tres categorías generales: Técnicas, humanas y conceptuales, por lo que se deduce que las secretarías de la UTPL al desarrollar estas competencias, podrían mejorar el nivel de eficiencia y eficacia en sus actividades diarias y ser líderes que aporten positivamente a la organización, susceptibles a crecimiento profesional y consolidarse como entes enriquecedores para la Universidad. El 100% de las secretarías encuestadas opinan que la inteligencia emocional conduce al liderazgo en el ambiente profesional.

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

Para poder abarcar todas y cada una de las tareas que realiza una secretaria ejecutiva y particularmente de quienes conforman el grupo de secretarías de la UTPL a más de que la mayoría de ellas tiene una formación académica adecuada de tercer nivel, enmarcadas en el área administrativa y disponen de un nivel aceptable de cultura

general entre los que cabe destacar, manejo lingüístico, ortografía, gramática, informática básica que les permite desenvolverse en su entorno de trabajo, deben también poseer ciertas destrezas como las que se enumeran a continuación:

1. “Cumplimiento de documentos administrativos y de origen mercantil como: facturas, pedidos, cheques y los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios que se encuentran vigentes en el país,
2. Confección de documentos como actas, informes, memorandos, circulares, etc.
3. Correspondencia comercial o envío de distintos tipos de cartas,
4. Mantenimiento del archivo, gestión clasificación y conservación de documentos
5. Gestión de la agenda de trabajo (reuniones, citas, establecimiento de prioridades),
6. Organización de eventos corporativos y reuniones de trabajo.
7. Organización y planificación de viajes y agendas.
8. Atención telefónica
9. Mecanografía
10. Conocimientos informáticos (sistemas operativos, procesadores de textos, hojas de cálculo, bases de datos, presentaciones multimedia, internet y correo electrónico, etc.)
11. Conocimientos técnicos (economía de empresa, tributación, derecho civil y mercantil, derecho laboral, protocolo público y empresarial.”<sup>6</sup>

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

Los grandes cambios ocurridos en la década de los 80, fundamentalmente por la rápida evolución y convergencia de las tecnologías de la información, traen como consecuencia la necesidad de automatizar las funciones que se realizan en una oficina.

---

<sup>6</sup> MORUEGO, R. MANUAL PRÁCTICO DE SECRETARIADO, Editorial RAMA, España. Año 2006.

A partir de ese momento prácticamente son sustituidas las funciones manuales, mecánicas, semiautomáticas y electrónicas por funciones basadas en la más avanzada tecnología electrónica.

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

Para apoyar estas y otras aplicaciones se han creado múltiples tecnologías, de las cuales mencionaremos las más importantes, que sirven para incrementar la productividad, eficiencia y eficacia en todas las actividades que se realizan en una oficina y en su administración.

**Tabla No. 6**

**Tecnología que utilizan las secretarias de la UTPL**

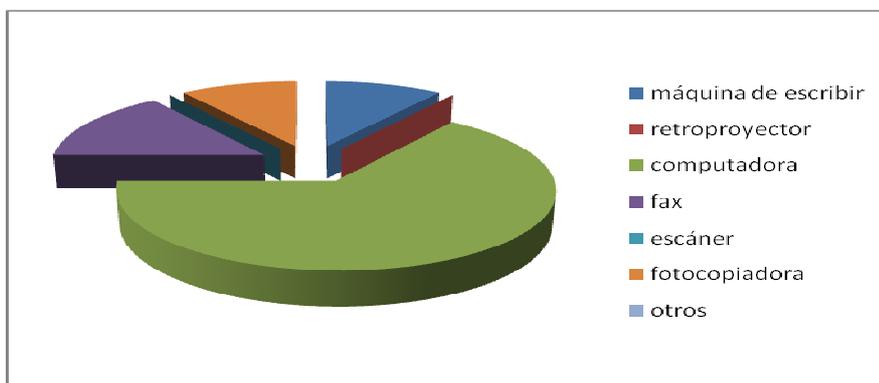
<b>DE LOS SIGUIENTES EQUIPOS DE OFICINA CUALES SON LOS QUE USTED UTILIZA?</b>			
<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PROPORCION</b>
Máquina de escribir	2	10%	0,1
Retroproyector	0	0%	0
Computadora	13	65%	0,65
Fax	3	15%	0,15
Escáner	0	0%	0
Fotocopiadora	2	10%	0,1
Otros	0	0%	0
Total	20	100%	1

**Autor:** La autora

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico No. 12**

**Representación estadística:**



**Autor:** La autora **Fuente:** Encuestas

La herramienta más utilizada dentro de la UTPL son los computadores (65%), el fax y según las encuestadas la mayor utilidad que le dan a su ordenador es para redacción o digitación dando lo configurado para las funciones de una máquina de escribir básica. La fotocopidora (10%) es utilizada con más frecuencia para la distribución de información necesaria por varios usuarios o información generada en otras unidades que concierne a la propia.

Otro uso de la computadora y de la tecnología de comunicaciones para las funciones de oficina son los sistemas de mensajería electrónicos. El correo electrónico, también conocido como e-mail, funciona con un paquete de software simple pero poderoso para enviar, recibir, leer y clasificar mensajes. Su principal ventaja es la velocidad de distribución y los bajos costos de preparación. El uso de este software se ha incrementado en las empresas para aplicaciones de mercadotecnia o capacitación y presentaciones de planes estratégicos. Su uso depende en gran medida de la experiencia y creatividad de quien lo maneja, ya que existen diferentes posibilidades para crear alguna tarea. La evolución del software ha permitido que un mayor número de personas se involucre en el uso de paquetes para el diseño de presentaciones.

La base modular de una oficina es el procesamiento de palabras, que generalmente se refiere a la preparación, asistida por computadora:

- Para el manejo de documentos y correspondencia existen sistemas más sofisticados que permiten al usuario trabajar en dos o más documentos al mismo tiempo en diferentes partes de la pantalla, por ejemplo, un documento (o porción de él) se muestra en la parte superior de la pantalla y el otro en la parte inferior, y el usuario puede copiar de uno a otro.

Los editores de texto son paquetes de software que desempeñan esencialmente las mismas funciones que los procesadores de palabra. La diferencia en terminología es principalmente histórica.

El procesamiento de palabra comienza con los sistemas de hardware y software dedicados a apoyar a los mecanógrafos, mientras que el software de edición de textos se usa para la preparación de documentos de propósito general en computadoras.

La capacidad de los procesadores de palabras ha evolucionado con el tiempo, desde versiones típicas que permitían funciones básicas de corrección, edición, inserción, etc., hasta otras más complejas que, incluso, permiten insertar columnas y gráficas. De igual manera, la calidad de impresión ha mejorado con la introducción de impresoras láser y de inyección de tinta, que permiten obtener resultados magníficos a un precio razonable.

La Universidad Técnica Particular de Loja, maneja además en su intranet (red UTPL) un sistema de gestión académica multifuncional al que tienen acceso las secretarías de la UTPL para la realización de sus actividades diarias.

### **2.3.2 Organización y clasificación del archivo**

En la actualidad todas las empresas cuentan con un gran número de documentos que pueden seguir diferentes cauces:

- ✓ Almacenamiento
- ✓ Conservación
- ✓ Destrucción

Se hace preciso que el profesional del secretariado conozca los diversos sistemas y métodos de clasificación que se pueden utilizar en su entidad, la manera de proceder, los medios técnicos que nos permiten archivarlos, así como los períodos de conservación de determinados documentos de carácter oficial y que por ley obligan a su conservación.

El archivo se define según Raúl Morueco como “conjunto de documentos ordenados de manera correcta y eficiente, pero también, el lugar físico en donde se almacena la información, tarea o hecho a archivarse.

**Tabla No. 7 Tipos de archivo**

<b>En función en donde se encuentran los archivos:</b>	
Archivo centralizado	La empresa opta por guardar todo su archivo en un mismo archivo con una ordenación determinada
Archivo descentralizado	La empresa opta por guardar todos sus archivos en distintos lugares, pudiéndose utilizar distintos sistemas de archivo en cada lugar.
<b>En función del uso que se le dé:</b>	
Archivo activo	Archivo de consulta frecuente.
Archivo semiactivo	Aquel que contiene dos tipos de documentos, de consulta frecuente y de consulta esporádica.
Archivo inactivo	Contiene documentos que no se consultan.
<b>En función de lo que se pretende almacenar:</b>	
Archivo horizontal	Los documentos se colocan de forma horizontal uno sobre otro. Ejemplo carpetas archivadoras.

Archivo vertical	Los documentos se colocan en forma vertical uno detrás de otro. Ejemplo cajones de carpetas colgantes.
Archivo lateral	Los archivos se colocan de manera lateral. Ejemplo los libros en una estantería.
<b>En función de la privacidad:</b>	
Archivos personales	Acceso restringido a una sola persona.
Archivos departamentales	Acceso restringido al departamento o sección de origen.
Archivo general	Archivo de acceso para el personal de la empresa en su totalidad.

**Autor:** La autora

**Fuente:** Manual práctico de secretariado de Raúl Morueco.

En la UTPL, existe un archivo físico por unidad ubicado en la misma dependencia en donde se conserva el archivo activo hasta pasarlo al archivo general de la UTPL que se encuentra en otra ubicación y está controlado por personal especializado que es responsable de su procesamiento y cuidado.

Se observa que este archivo activo es restringido a estas unidades y está controlado por las secretarías de cada una de ellas, quienes tienen un espacio definido para el área, unidad o escuela a la que pertenecen, mantienen un control de documentos mediante el uso de base de datos, pero no tienen una matriz de control de documentos y registros en donde se especifique la ubicación, forma de conservación, tiempo, responsables, etc. a excepción de la Escuela de Ciencias Contables y Auditoría que maneja estos formatos dentro de su sistema interno de gestión que es un sistema propio de esta dependencia, además de desarrollar este valor agregado a su archivo es la única unidad que tiene identificada su área dentro del archivo activo de las oficinas compartidas.

La mayoría de las secretarías en la UTPL lleva un sistema de archivo alfabético, existen muchos vacíos en cuanto al conocimiento de técnicas básicas de archivo sobre todo en el personal nuevo.

### **2.3.3 Función Asistencial**

Una secretaria además de lo anteriormente citado para constituirse en una asistente de su superior, debe contar con otras características que la convierten en “la mano ejecutora o mano derecha de su supervisor”, esta comparación metafórica se basa en:

- Auto confianza.
- Auto desarrollo.
- Auto motivación.
- Comunicación interpersonal.
- Disponibilidad.
- Gestión de conflictos.
- Gestión de recursos.
- Impacto e influencia
- Autoestima y resultados

En la UTPL, las secretarias tienen funciones más operativas que de asistencia gerencial, pero son un apoyo sólido y eficaz para la consecución de los objetivos de cada unidad.

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

Cada semana, todos contamos con 168 horas. Pero depende de cada quien aprovecharlas al máximo. Tanto en el trabajo, como en el hogar, todos podemos beneficiarnos de hacer uso del tiempo, el recurso máspreciado, en forma eficiente. La administración del tiempo se refiere a analizar nuestro uso de este recurso en forma regular, para comprender la forma más adecuada de usarlo en forma efectiva. Manejar su tiempo le obligará a ser explícito en cuanto al valor que le da a su vida personal y profesional, y le permitirá dirigir sus esfuerzos en concordancia. Controlar su tiempo le

ayudará a mantener el equilibrio entre las múltiples presiones bajo las cuales está sometido, facilitándole entonces el logro de sus objetivos, y evitando el estrés y el cansancio.

Se puede controlar tiempos de trabajo valiéndonos de las siguientes herramientas:

- ✓ Tiempos de muestreo
- ✓ Tiempos predeterminados
- ✓ Medios de registro
- ✓ Prioridad versus urgencia

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

Para la secretaria de la UTPL, existen definidos los recursos financieros, materiales y humanos que requieren ser controlados apropiadamente por parte de una secretaria ejecutiva, el administrarlos correctamente no solo tiene una incidencia financiera y económica sino también en la eficacia o consecución de los objetivos para lo cual fueron empleados.

### **2.4 Trabajo en equipo**

Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y **trabajo en equipo** en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas.

Las empresas que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos. La empresa en efectividad y los trabajadores en sus relaciones sociales. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

En los equipos de trabajo, se elaboran unas reglas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros del equipo. Estas reglas proporcionan a cada individuo una base para predecir el

comportamiento de los demás y preparar una respuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás. La función de las normas en un grupo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales.

La fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes. El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona si no para todo el equipo involucrado. El trabajar en equipo nos traerá más satisfacción y nos hará más sociables, también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda.

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

Para la secretaria de la UTPL, es indispensable promover el trabajo en equipo dentro de su ambiente laboral ya que este se refleja en los siguientes resultados:

- Aumenta la calidad del trabajo al tomarse las decisiones por consenso
- Se fortalece el espíritu colectivista y el compromiso con la organización.
- Se reducen los tiempos en las investigaciones al aportar y discutir en grupo las soluciones.
- Disminuyen los gastos institucionales.
- Existe un mayor conocimiento e información.
- Surgen nuevas formas de abordar un problema.
- Se comprenden mejor las decisiones.
- Son más diversos los puntos de vista.
- Hay una mayor aceptación de las soluciones.

“Una participación disfuncional en el equipo indica que algo marcha mal. Es entonces necesario un diagnóstico más profundo de la organización y de sus conflictos. Algunos ejemplos de participación disfuncional son:

- La agresividad, bajo formas directas como la ironía, el desprecio, el acoso laboral, la hostilidad y la indiferencia.
- El bloqueo desde actitudes negativas, la resistencia, la negación continua, el desacuerdo constante, la oposición a la lógica, la falta de cooperación, la obstrucción para impedir la feliz culminación del trabajo y el desvío de la atención hacia temas menos significativos.
- La deserción, no estar presente física ni psicológicamente, aislarse y ausentarse sin razones.
- La división, el exceso de llamado de atención, la necesidad imperiosa de atraer simpatía y de exhibir los éxitos.

En el trabajo en equipo y en el fomento del compañerismo es importante la función que realizan los líderes. Ellos trabajan para que exista acuerdo sobre los objetivos y que estos sean claros, así como que todos se sientan comprometidos e implicados con las tareas.”<sup>7</sup>

La función de la secretaria ejecutiva actual es liderar un ambiente en el cual no existan estas disfuncionalidades y permita manejarse en un espíritu de cuerpo para conseguir los objetivos comunes.

#### **2.4.2 Saber delegar funciones**

La confianza en el nivel laboral evita la duplicidad de funciones y por lo tanto el desperdicio de recursos, una secretaria ejecutiva debe saber delegar funciones y confiar en los resultados obtenidos respaldados en un control de resultados periódico.

---

<sup>7</sup> Aguado, D., Arranz, V. y Valera, A. (2010). «Desarrollo de la Competencia Transversal Trabajo en Equipo mediante contenidos elearning: una ayuda para la inserción laboral.». *Relada* 4. ISSN:1988-5822.

Barrios J. en su obra Gestión de Recursos Humanos, sugiere tomar en cuenta los siguientes aspectos al momento de delegar funciones:

**1. Si siempre hemos hecho todo nosotros, comenzar por delegar las funciones más fáciles o rutinarias**, esas que no son la parte medular del negocio y que nos quitan tiempo para concentrarnos en la gestión de nuevos clientes y, por ende, de mayores ganancias.

**2. Delimitar claramente las responsabilidades específicas que tendrá el colaborador o empleado**, su perfil y las competencias que deberá poseer para que sea lo más eficiente posible y, de esta forma, responda a nuestras expectativas.

**3. Tener claro que lo perfecto es enemigo de lo bueno**, que todos somos diferentes, que los empleados no tienen porque hacer las cosas perfectas, de la manera en que las haríamos nosotros. Si bien ellos deben enmarcarse dentro de los procedimientos y filosofía de trabajo del negocio, es legítimo que tengan su propio estilo para trabajar.

**4. Informar permanentemente al empleado sobre las metas de la empresa y sus objetivos**. De esta forma lograremos que se sienta parte de la misma, que esté más alineado y motivado en su trabajo.

**5. Establecer desde un principio las reglas del juego** en forma clara para evitar problemas. Horarios, vacaciones, sueldo, fechas de pago, colación, permisos especiales, uso del teléfono e Internet, etc.

**6. Capacitar al nuevo funcionario**. No sólo enseñarle la forma en que funciona el negocio, sino que además aprovechar las oportunidades a través de las cuales el estado descuenta un determinado monto de los impuestos que debe pagar la empresa, a cambio de que ella invierta en capacitación para su personal.

**7. Siempre supervisar el trabajo que se delega**. Delegar no significa olvidarse del asunto. Debemos fiscalizar y evaluar el trabajo realizado por el empleado

constantemente, corregirlo cuando las cosas estén mal hechas y felicitarlo cuándo las hace bien.

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

En la UTPL cada secretaria conoce específicamente sus funciones por lo que existe un buen nivel de aceptación a la delegación y un bajo nivel de riesgo dado por las características rutinarias y la capacitación que se da al personal que no tiene experiencia previa por parte de sus pares.

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

La secretaria ejecutiva debe tener las competencias humanas y técnicas que le permitan ser un aporte fundamental para solucionar problemas de equipo y plantear soluciones prácticas y solventes a los problemas que se presenten en las actividades diarias de su entorno, para ser apta en este campo las secretarias de la UTPL se basan en los valores institucionales que rigen su actividad diaria y les permiten ser gestoras de equipos de trabajo exitosos y funcionales.

#### **2.5 Toma de decisiones**

En el texto “Toma de Decisiones: análisis y entorno organizativo” escrito por Antonio Cañabate Carmona, se dice que la toma de decisiones se define como “la selección de un curso de acciones entre alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación.

En ocasiones los ingenieros consideran la toma de decisiones como su trabajo principal ya que tienen que seleccionar constantemente qué se hace, quien lo hace y

cuándo, dónde e incluso como se hará. Sin embargo la toma de decisiones es sólo un paso de la planeación ya que forma la parte esencial de los procesos que se siguen para elaboración de los objetivos o metas trazadas a seguir. Rara vez se puede juzgar sólo un curso de acción, porque prácticamente cada decisión tiene que estar engranada con otros planes.

El proceso que conduce a la toma de decisión:

1. Elaboración de premisas
2. Identificación de alternativas
3. Evaluación de las alternativas, en términos de metas que se desea alcanzar
4. Selección de una alternativa, es decir tomar una decisión”

Una secretaria ejecutiva profesional está en capacidad de tomar decisiones acertadas para el correcto funcionamiento de la entidad a la que pertenece, así como también apoyar la correcta toma de decisiones por parte de sus superiores.

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

Para una secretaria ejecutiva es un reto el manejo grupal y la coordinación correcta para permitir una unanimidad en cuanto a la toma de decisiones, algunas sugerencias para lograrlo son las siguientes:

- Realizar reuniones semanales o bisemanales para mantenerse informados sobre los avances y problemas que se presenten.
- Durante las reuniones adoptar un enfoque para el diagnóstico de la solución de los problemas
- Desarrollo de la solución, sin una intervención dominante del líder del grupo que debe adoptar una posición más de apoyo que de intervención activa, dejando que el grupo sugiera y proponga, sin inmiscuirse directamente en los debates.
- Discusión de la solución final.

- Retroalimentación, después de que se haya escogido e implantado una solución, el líder del grupo debe estar retroalimentando al mismo, sobre los avances, éxitos o fallas que se presenten

### 2.5.2 Barreras que impiden la toma de decisiones

Algunas barreras que impiden la toma de decisiones laborales son:

- La presión social que se genera.
- El predominio que ejercen los líderes informales del grupo sobre los demás.
- Los propósitos ocultos, que muchas veces influyen en las opiniones: intereses personales, políticos, etc.
- La manipulación del compromiso, con la finalidad de llegar a una decisión más rápidamente.

### 2.5.2 Resultados obtenidos en la toma de decisiones

Los resultados obtenidos en la toma de decisiones deben tener un tratamiento apropiado, al respecto se proponen los siguientes métodos a considerar en la organización bajo estudio:

- ✓ **Extrapolar los resultados asociados a cada conducta generada.** Con objeto de prever los resultados de ponerlas en práctica con los cambios que se producirán en la situación. Es una parte de la resolución de problemas que está muy sujeta a la incertidumbre, porque el resultado de nuestras acciones no depende solo lo que hagamos, sino que son fundamentales las reacciones de los demás que están involucrados en la situación. Saber predecir los resultados de un plan que se ha elaborado es difícil y la incertidumbre juega de nuevo un papel fundamental.
- ✓ **Extraer las consecuencias de cada resultado,** es decir, valorar la situación generada de acuerdo con los objetivos que se pretenden alcanzar. Para ello se valoran la probabilidad de que un resultado, es decir, su incertidumbre; junto

con los beneficios o perjuicios que pueden conllevar que ocurra, es decir, las consecuencias de cada resultado. Esta evaluación puede hacerse de forma automática, es decir, sin un pensamiento consciente, guiándonos solamente por las sensaciones que nos ha producido. En este paso se incluye valorar la incertidumbre de los sucesos.

- ✓ **Elegir la acción que se va a llevar a cabo** entre las que pueden producir el resultado que se busca. Una consecuencia inmediata de la evaluación de los resultados es la elección de la conducta más adecuada para resolver el problema. Pero a veces se llega sin duda a cual debe ser la actuación, como fruto de la valoración de las consecuencias; pero, una vez identificada, puede haber problemas para llevarla a la práctica. “Eso es lo que tendría que hacer; pero...”
- ✓ **Controlar el proceso cuando se lleva a cabo la acción.** Cuando realizamos una acción entramos en el proceso de control de lo que hacemos, (Carver y Scheier, 1981) en el que vamos monitorizando si el resultado actual va en el camino que esperamos o no. Si no marcha en dirección al objetivo, generamos nuevos caminos o cambiamos los planes en un proceso de toma de decisiones parecido. La preocupación es una acción que va dirigida a tomar una decisión, por eso el proceso se puede monitorizar y controlar como la de cualquier acción que persiga un objetivo.
- ✓ **Evaluar los resultados obtenidos.** Es el momento de repasar lo que se ha realizado con objeto de aprender para el futuro. Una revisión rápida del proceso que se ha llevado y de las conductas de los demás nos ayuda para mejorar nuestra toma de decisiones. La evaluación se ha de hacer basándose en los hechos acaecidos y en los resultados reales y medibles obtenidos. Si se quieren evaluar las reacciones implícitas y los sentimientos de los otros se puede caer en la preocupación inútil y destructiva. Así, se pueden realizar revisiones sin fin cuando se consideran las posibles reacciones negativas no explícitas que han podido tomar los otros. “¿Qué habrán pensado?”, “¿habré quedado bien realmente?”... Revisando la propia actuación se pueden tomar en consideración nuevas acciones alternativas que no se habían pensado

previamente: “¿si hubiera dicho esto en lugar de lo que dije...?”. Es más fácil sabiendo cómo han reaccionado los otros, ajustar la actuación para obtener el resultado buscado, pero eso solamente se puede hacer en el momento en que ocurre y se tiene que tener la mente abierta y preparada para reaccionar o aceptar nuestras limitaciones y crear una nueva oportunidad para obtener los resultados apetecidos. La revisión de los resultados es un proceso que pretende conseguir mejorar la actuación siguiente, pero, si no se mantiene dentro de unos límites, lo único que se logra es continuar la preocupación después de acabada la acción.

# **CAPÍTULO III**

## **LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU FORMACIÓN PERSONAL EN LA EMPRESA.**

### **3.1 imagen personal de la secretaria**

#### **3.1.1 La presentación diaria**

Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero debemos tener mucho cuidado con esto y preguntarnos para quién o quienes exactamente nos vestimos. Independientemente de esto debemos vestirnos de modo que mostremos respeto por nuestra persona, profesión u oficio, nuestro puesto y nuestra compañía.

“En una empresa es de mal gusto que las mujeres vistan con faldas muy cortas o trajes provocativos. En el caso de los varones de igual mal gusto es que se presenten con camisa sin abotonar o pantalones ajustados. El buen gusto y la elegancia terminan donde inicia el ridículo. La forma de vestir representa nuestra personalidad y educación, demostremos que hacemos valer ambas.”<sup>8</sup>

El maquillaje debe ser discreto y el peinado prolijo y definido, todo el atuendo debe ser pulcro y formal, expresando una buena presentación para la imagen empresarial.

En cuanto al personal de la UTPL, al llevar uniforme se facilita una presentación corporativa acorde a sus funciones.

El 100% de la muestra encuestada afirmó que la imagen que proyectan es positiva.

Considerando la responsabilidad y buen trato como aspectos principales a proyectarse al cliente.

---

<sup>8</sup> Colección Desarrollo Laboral y Social. Edición No.4. Instituto Costarricense de Ética Laboral.2009.

**Tabla No. 8**

**Aspectos que favorecen la imagen de la secretaria ejecutiva en la UTPL**

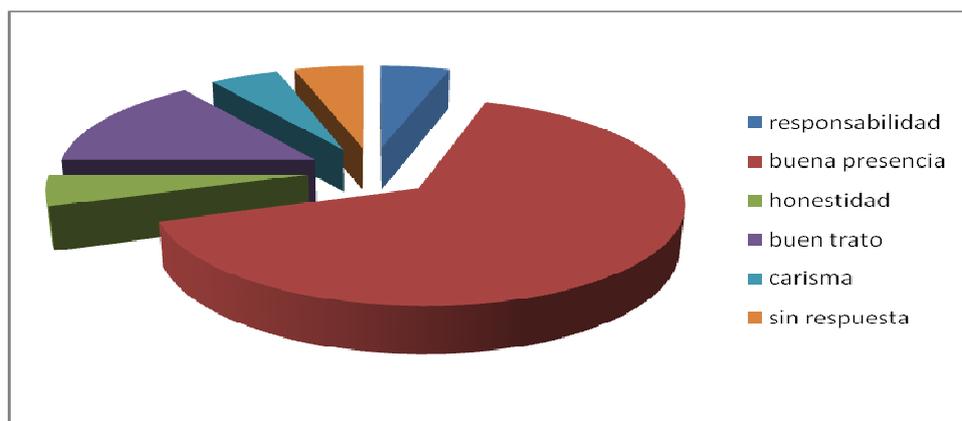
¿CUÁLES CONSIDERA UD QUE SON LOS DIVERSOS ASPECTOS QUE FAVORECEN LA IMAGEN DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?			
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROPORCIÓN
Responsabilidad	1	5%	0,05
Buena presencia	13	65%	0,65
Honestidad	1	5%	0,05
Buen trato	3	15%	0,15
Carisma	1	5%	0,05
Sin respuesta	1	5%	0,05
Total	20	100%	1

**Autor:** La autora

**Fuente:** encuestas

**Gráfico No. 13**

**Representación estadística:**



**Autor:** La autora

**Fuente:** encuesta

La secretaria UTPL, considera su presentación como un aspecto fundamental que influye en la imagen institucional, por lo que porta su uniforme en los días indicados de una forma pulcra y bien llevada. Están de acuerdo con llevar un maquillaje discreto y apropiado para sus funciones ejecutivas.

### **3.1.2 La puntualidad**

Es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Esta es fiel reflejo de la personalidad del individuo y una cualidad que denota buena educación. La marcada impuntualidad nunca será disculpada mientras que la puntualidad es una muestra de consideración hacia los demás, es señal de urbanidad y buenas maneras. El 100% de las secretarías de la UTPL, consideran que la puntualidad es un valor que debe poseer toda secretaria ejecutiva, sin embargo hay un 5% que solamente llegan puntuales “a veces”, por lo que este aspecto es importante para la mayoría del personal encuestado..

### **3.1.3 Espíritu creativo**

*“El espíritu creativo está dentro de ti, cualquiera que sea tu ocupación. La clave radica en liberarlo.”*

La creatividad es asumir riesgos, saber que hay una alta probabilidad de equivocarse, y que de la idea brillante a la fantasía hay un paso. Pero sin el riesgo del cambio no hay progreso. Una empresa en la que se ha sabido delegar, se han potenciado habilidades y se ha logrado crear un clima de confianza será capaz de acoger con entusiasmo ideas fuera de lo común de todos sus empleados porque, a su vez, el empleado levantará la voz y aportará su reflexión con la misma confianza. Y este es, sin duda, un gran desafío para los líderes de la empresa: estimular la creatividad y fomentar la confianza. Además de crear un entorno en el cual la creatividad puede florecer hay otro hábito que es importante para generar nuevas ideas: la curiosidad. Las nuevas ideas y soluciones en la mayoría de las veces están fuera de las paredes de la empresa. Un equipo que tiene un interés natural en lo que está pasando en el mundo y se preguntan entre otros ¿Cuáles van a las nuevas tendencias? ¿Cuáles van

a ser las nuevas necesidades de nuestros clientes y proveedores? ¿Cuáles pueden ser nuevos mercados?, automáticamente tiene una base rica de información que facilita su espíritu creativo.

Como empresario o directivo sería bueno preguntarse periódicamente si la forma de trabajar en la empresa o en el equipo ya está fomentando el espíritu creativo desde estas dos perspectivas o bien es necesario llevar a cabo acciones profundas para ser capaces de generarlas. Al final es en la creatividad dónde está el éxito y la garantía de obtener beneficios económicos en el futuro.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la UTPL, un 95% de las secretarias tienen espíritu creativo y lo aplican en sus labores diarias.

Observemos en el gráfico siguiente, cuales son los puntos fundamentales dentro del espíritu creativo y su incidencia en las secretarias de la UTPL:

**Tabla No. 8**

**Aspectos fundamentales del espíritu creativo**

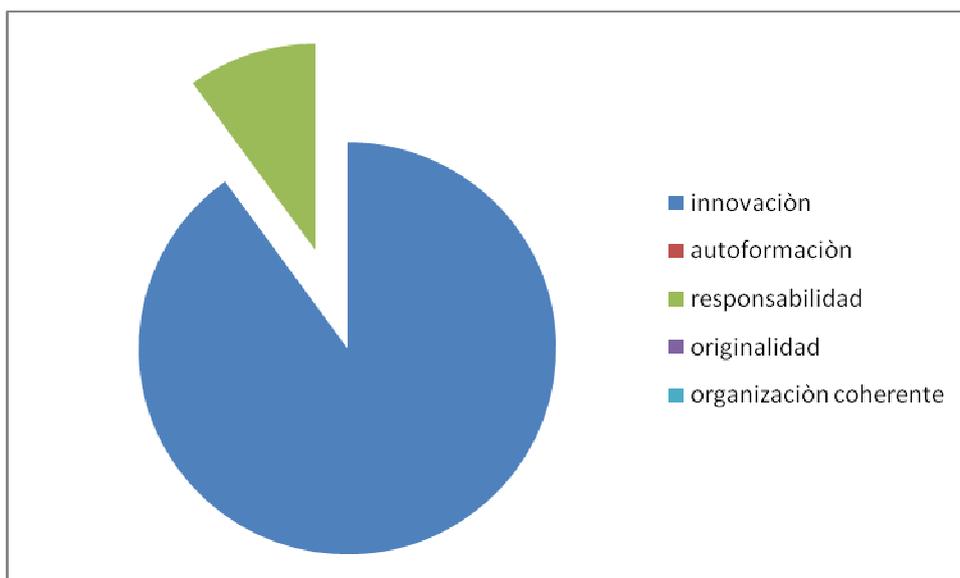
<b>¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LOS PUNTOS FUNDAMENTALES PARA TENER ESPIRITÙ CREATIVO?</b>			
<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PROPORCIÒN</b>
Innovación	18	90%	0,9
Autoformación	0	0%	0
Responsabilidad	2	10%	0,1
Originalidad	0	0%	0
Organización coherente	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>

**Autor:** La autora

**Fuente:** encuestas

**Gráfico No. 14**

**Representación estadística**



La innovación se considera el factor fundamental dentro del espíritu creativo con un 90% de incidencia, seguido por la responsabilidad en un 10%.

**3.2. Ética y valores**

El código deontológico de muchas profesiones es un compendio de principios por los que se rigen las conductas de los profesionales que forman parte de un determinado cuerpo colectivo, en este caso de la secretaria ejecutiva, los principios que rigen la ética profesional de la secretaria son los siguientes:

- ✓ **Dignidad**, es decir evitar comportamientos que sugieran el descrédito personal.
- ✓ **Integridad**, el profesional del secretariado deberá actuar con profesionalidad y buena fe en su gestión diario.

- ✓ **Secreto profesional**, deberá seguir de forma escrupulosa el cumplimiento de la confidencialidad.

**Tabla No. 9**

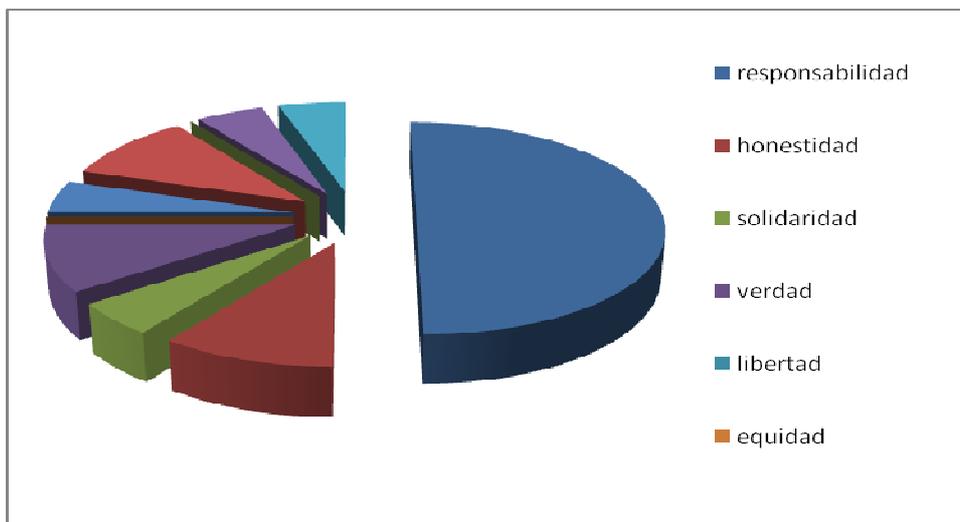
**Valores de una secretaria ejecutiva**

<b>DE LA SIGUIENTE LISTA DE VALORES, ¿CUÁL CONSIDERA QUE LA SECRETARIA EJECUTIVA DEBERÍA PONER EN PRÁCTICA EN LA EMPRESA EN DONDE LABORA?</b>			
<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PROPORCIÓN</b>
Responsabilidad	10	50%	0,5
Honestidad	2	10%	0,1
Solidaridad	1	5%	0,05
Verdad	2	10%	0,1
Libertad	0	0%	0
Equidad	0	0%	0
Perseverancia	1	5%	0,05
Tolerancia	2	10%	0,1
Dignidad	0	0%	0
Secreto profesional	1	5%	0,05
Comportamiento profesional	1	5%	0,05
Honradez	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>

**Autor:** La autora

**Fuente:** encuestas

**Gráfico No. 15**  
**Representación Estadística**



**Autor:** La autora

**Fuente:** encuestas

La responsabilidad, verdad y tolerancia tienen mayor incidencia entre la prioridad de valores que debe tener una secretaria ejecutiva, según las encuestadas.

Analizando cada uno de estos valores todos tienen importancia para el desenvolvimiento de una secretaria. Las secretarías consideran que el nivel salarial debe incidir en su comportamiento ético dentro de la empresa.

### **3.2.1 Responsabilidad**

Responsabilidad en el trabajo es cumplir las obligaciones y compromisos adquiridos, asumir los resultados de los propios actos y saber a lo que se espera de uno mismo aun fuera de las obligaciones estrictas. Informarse bien de lo que hay que hacer y disponer de los elementos necesarios para realizar esa tarea., terminar siempre lo que se comienza y realizar una revisión final siempre.

El 100% de las secretarias de la UTPL, creen demostrar responsabilidad en sus actividades.

### **3.2.2 Respeto**

El respeto a las condiciones individuales de los compañeros en la oficina es la clave para un ambiente positivo y más productivo, la religión, edad, limitaciones físicas, características particulares o cualquier otra condición personal que haga destacar a algún empleado dentro del grupo no deben convertirse en blanco para burlas o desprecio. Muchas veces las personas expuestas a la discriminación terminan renunciando, pues no soportan la presión que genera esa situación, ocasionando la salida de la empresa de un trabajador talentoso y desbalanceando completamente la vida de esa persona. También ocurre que se puede ofender al resto del grupo con actitudes que pueden ser sabiamente manejadas. Muchas veces el exceso de perfume, la música constante o la práctica de ciertos ritos en el recinto laboral, pueden alterar la tranquilidad del grupo. Moderarse en la conducta, inhibiéndose de hacer bromas pesadas o de abusar de la confianza puede ayudar al grupo a llevar una mejor relación. Este importante valor es considerado por todas las secretarias de la UTPL, y sus resultados reflejan que su actitud de respeto antes sus superiores va de buena a muy buena en todos los casos.

**Tabla No. 10**

**EL RESPETO CON QUE SE DIRIGE A SUS COMPAÑEROS Y SUPERIORES**

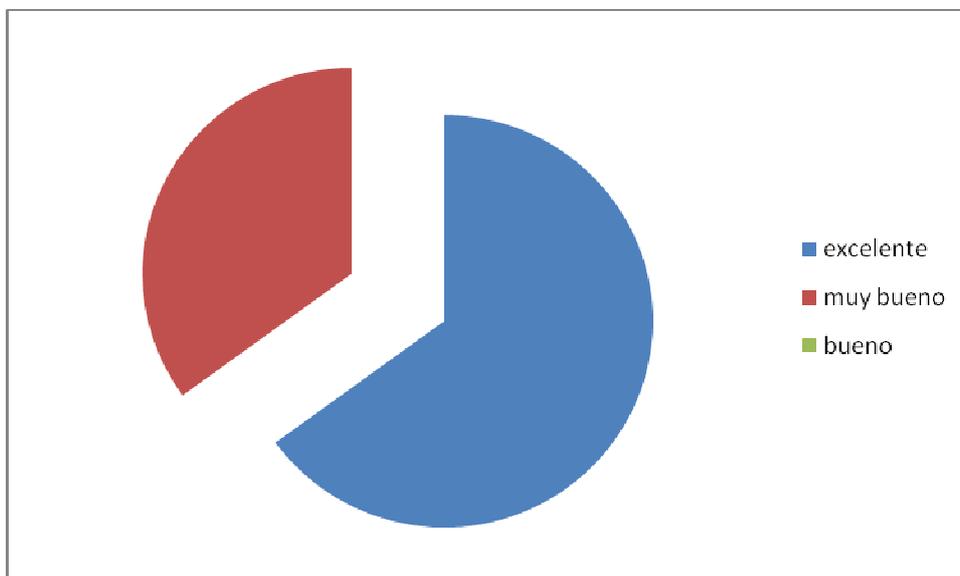
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROPORCIÓN
excelente	13	65%	0,65
muy bueno	7	35%	0,35
bueno	0	0%	0
	20	100%	1
el 65% tiene un excelente respeto para dirigirse a sus compañeros y superiores			

**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico No. 17**

**Representación Estadística**



### 3.2.3 Entusiasmo y optimismo

Acerca del entusiasmo y su vinculación con el trabajo, Daniela de León, directora de Ventas y Marketing de Dale Carnegie Training® de Buenos Aires (una empresa internacional de capacitación y consultoría dedicada al crecimiento de organizaciones), afirma que el entusiasmo “es el secreto del éxito”. Dice que es capaz de despertar la creatividad, incentivar el desempeño y fortalecer las relaciones laborales. También, afirma, colabora frente a los contratiempos. Sostiene que el entusiasmo dentro de un determinado ámbito laboral, aunque no es tangible, “es un sentimiento fuerte que se refleja en una variedad de comportamientos”. Según la especialista, se lo percibe por una suerte de “bullicio” que se manifiesta en la forma en que los empleados se hablan entre sí, contestan el teléfono o caminan dentro de la oficina. “El entusiasmo existe cuando se escuchan discusiones enérgicas y debates sobre nuevas ideas. O cuando las personas manejan sus tareas de forma creativa y estratégica. Sencillamente, se percibe una vitalidad que invade el lugar de trabajo”. Un equipo que, por el contrario, está falto de entusiasmo, también es fácilmente detectable: su característica más notoria es la falta de vitalidad. “Las causas de esta ausencia son varias. Una sensación de tristeza puede invadir a la empresa que está pasando por grandes cambios. Si se da una fusión o un cambio de poder, las personas se preocupan por la seguridad de sus empleos”. Para que los líderes logren sostener el nivel de entusiasmo de su grupo de trabajo, la especialista aconseja: “El entusiasmo debe venir de adentro hacia afuera, y de arriba hacia abajo. Cuando los ejecutivos de alto rango están altamente motivados y lo demuestran, el entusiasmo penetra en la empresa”. A nivel personal, según De León, es posible tomar una decisión consciente acerca de sentirnos negativos o positivos. “Si, por ejemplo, se redujo nuestro presupuesto para el próximo año, la forma en que decido interpretar este hecho depende de mí. Así, podré patalear, quejarme y evitar lanzar cualquier proyecto nuevo para el año que viene. O bien, puedo juntar a todo el equipo en una reunión informal y discutir formas innovadoras de llevar a cabo iniciativas de bajo costo”.

El 100% de las secretarías de la UTPL declara trabajar con entusiasmo y un estado de ánimo positivo. Realizan sus labores con optimismo y focalizadas en el logro de sus objetivos.

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

Para lograr un equilibrio entre carrera y lealtad a la empresa se recomienda alinear el crecimiento en la primera con los objetivos de la segunda; el diseñar las tareas con variedad y autonomía; desarrollar relaciones con supervisores y colegas y hacer énfasis en el vínculo entre los valores de los empleados y la misión de la empresa.

Según F.F. Reichfeld, la satisfacción de los empleados no conduce a su lealtad para con la empresa. Los beneficios que se les brinde puede satisfacerlos; pero la lealtad es otra cosa. Los empleados estarán insatisfechos a menos que sus esfuerzos conduzcan a la lealtad de los clientes. Para esto recomienda equipos de trabajo no muy grandes, donde existe una dinámica que facilita los vínculos entre sus miembros.

Las empresas y sus gerentes buscan la lealtad tanto de sus clientes como de sus empleados. El objetivo es lograr mayores ganancias. Una perspectiva cínica dice que es posible que un empleado leal, manipulado a través de su salario, haga más por la empresa que lo que indique un buen razonamiento. En la UTPL el 100% de sus secretarías es leal a su función, misión y políticas institucionales.

### **3.2.5 Honestidad**

Ser honesto consigo mismo y con los demás, es aceptar que ha pesar de las fallas que se cometieron o se van a cometer, existe la disposición de cambiar para mejorar la conducta y el buen proceder que siempre debe estar con nosotros y en toda la sociedad

Actuar correctamente siempre y tener la conciencia tranquila por algo que se ha hecho, son 2 principios que deberían regir nuestra vida hasta el final de nuestros días. Es así como una empresa debe propender porque sus actividades siempre sean honestas y exigir así mismo a sus trabajadores, para que sus labores sean hechas con total rectitud y mucho esmero.

Las empresas deben luchar porque exista siempre un clima de rectitud y confianza en lo que se hace y que esto se vea reflejado en las actitudes y actividades que realicen sus trabajadores, para el bien propio y el de todas las instituciones.

Si una organización lucha porque se desarrollen siempre actividades correctas, lo más probable es que sus empleados se sientan comprometidos con ella y tengan un alto grado de lealtad que se verá reflejado en mejores y mayores actividades y por consiguiente, en la consecución de todas las metas propuestas. En la UTP, como se observa en el siguiente gráfico las secretarias encuestadas piensan que las razones más importantes para involucrar en su trabajo a la honestidad, se debe al tipo de labores que realizan y porque es una virtud necesaria que la mantienen también en su vida personal.

### Gráfico No. 15

Razones por la que la honestidad debe formar parte del trabajo diario de una secretaria

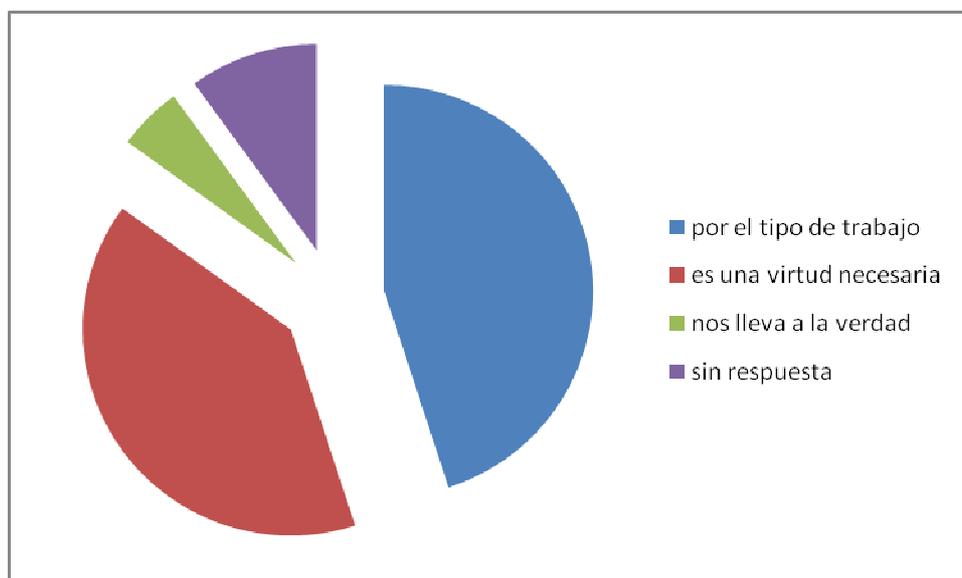
<b>¿CUÁL CONSIDERA UD QUE ES LA RAZÓN MÁS IMPORTANTE POR LA QUE LA HONESTIDAD DEBE FORMAR PARTE DEL TRABAJO DIARIO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA?</b>			
<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PROPORCIÓN</b>
Por el tipo de trabajo	9	45%	0,45
Es una virtud necesaria	8	40%	0,4
Nos lleva a la verdad	1	5%	0,05
Sin respuesta	2	10%	0,1
Total	20	100%	1

**Autor:** La autora

**Fuente:** encuestas

### Gráfico No. 17

#### La honestidad



**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Encuesta

#### 3.2.6 Discreción

Una secretaria ejecutiva debe guardar discreción en todos aquellos aspectos que afecten a la empresa, a sus superiores, a sus compañeros y al suyo propio. La discreción comprende para una secretaria los siguientes aspectos:

- ✓ Cualquier información o confidencia que realice un superior o a la que pudiese acceder por su cargo o actividad profesional.
- ✓ Cualquier hecho de carácter profesional o restringido que afecte a la organización para la cual está trabajando.
- ✓ Cualquier información de la índole que sea cuando esta se considere confidencial.

Las secretarias de la UTPPL consideran que la discreción va de la mano con el trabajo de una secretaria profesional con una incidencia del 65%, seguido por la importancia de esta virtud y porque es indispensable para su labor.

**Tabla No. 12**

**Importancia de la discreción**

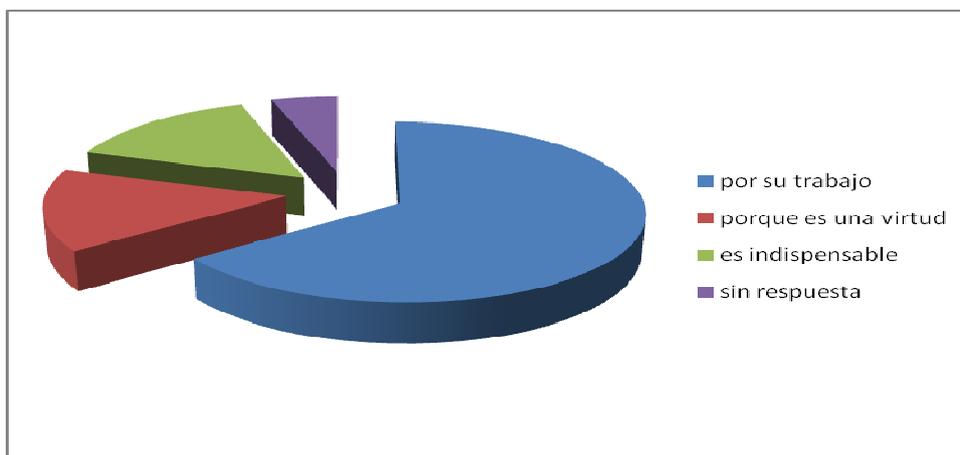
<b>¿POR QUÈ ES IMPORTANTE QUE LA SECRETARIA POSEA DISCRECIÒN EN SUS LABORES DIARIAS?</b>			
<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>PROPORCIÒN</b>
Por su trabajo	13	65%	0,65
Porque es una virtud	3	15%	0,15
Es indispensable	3	15%	0,15
Sin respuesta	1	5%	0,05
Total	20	100%	1

**Autor:** La autora

**Fuente:** encuestas

### Gráfico No. 18

Representación estadística:



Autor: La autora

Fuente: encuesta

## 3.3 Relaciones Humanas

### 3.3.1 Atención personal y telefónica a los clientes

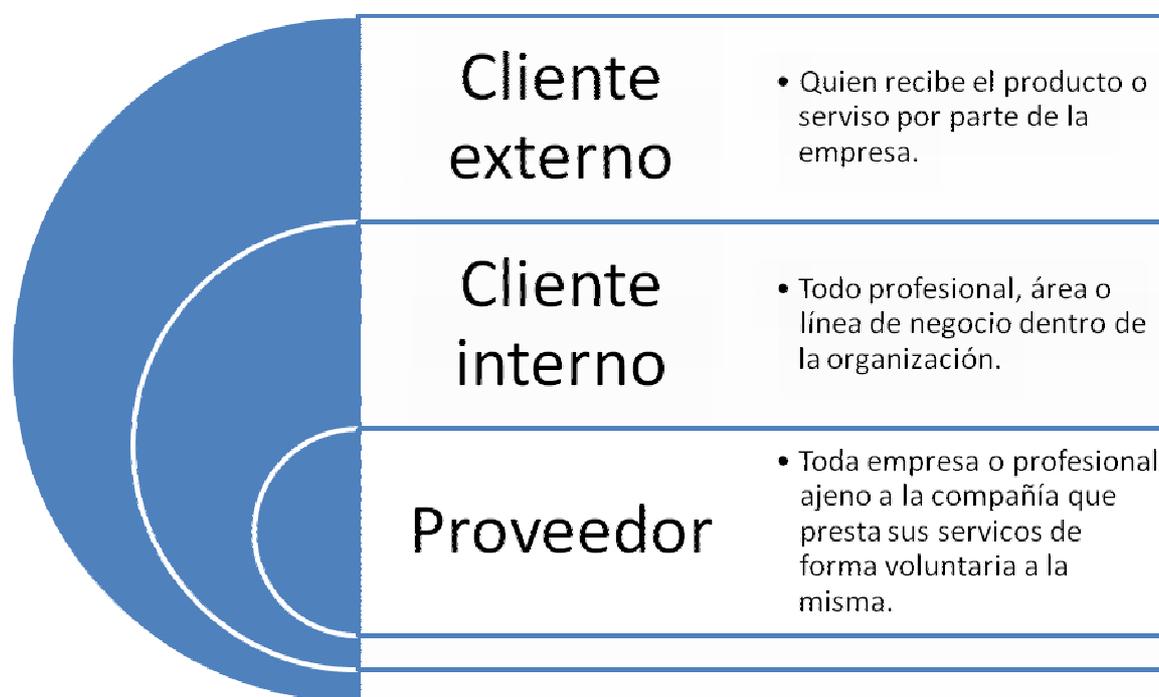
Desde hace algunos años los conceptos de “orientación o atención al cliente” llenan las hojas de muchos textos y revistas, periódicos y eventos, en efecto podemos asegurar que hoy en día es una base principal de acción para cualquier sector. Las expectativas de los clientes son cada vez más altas por lo que para una secretaria es fundamental el tener las siguientes cualidades básicas en atención al cliente:

- ✓ Actitud positiva
- ✓ Credibilidad
- ✓ Dotes de comunicación
- ✓ Comprensión al cliente
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Cortesía
- ✓ Profesionalidad
- ✓ Capacidad de respuesta

Es importante conocer la tipología de clientes que se presenta actualmente la misma que se gráfica a continuación:

### Gráfico No.19

#### Tipología de clientes



**Autor:** La autora

**Fuente:** Instituto Superior de Estudios Empresariales de Madrid. Curso de secretariado.

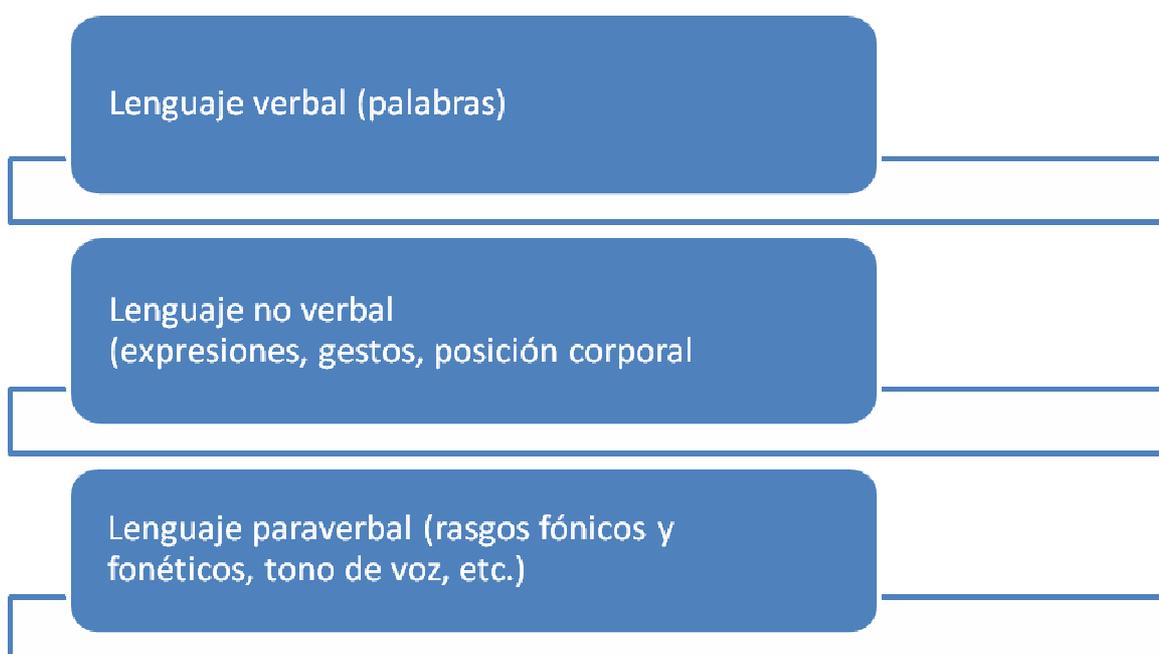
En una época como la actual dominada casi exclusivamente por la imagen, las comunicaciones y los multimedia, podría parecer el teléfono tradicional como medio de comunicación ha perdido relevancia. Nada más lejos de la realidad: el teléfono es

hoy una herramienta clave que hemos de convertir en un aliado útil para transmitir determinada imagen y profesionalidad.

El mero hecho de descolgar el teléfono y contestar es ya una carta de presentación con la que se abre contacto con el exterior. El teléfono es un instrumento comercial y empresarial básico e imprescindible con la comunicación con nuestro entorno, sin embargo comunicarse verbalmente no es tarea fácil.

### Gráfico No. 20

#### Pilares que sustentan un mensaje



**Autor:** La autora

**Fuente:** Instituto Superior de Estudios Empresariales de Madrid. Curso de secretariado.

Cada uno de los elementos citados en la figura anterior sirve para facilitar el aprendizaje y la retentiva del mensaje, todo esto cambia cuando hablamos por teléfono, ya que al no establecer un contacto visual el peso de la comunicación se distribuye tan solo en el lenguaje verbal y paraverbal, su fuerza reside en los cambios

fónicos sobre todo en el tono de voz acompaña de nuestras palabras. Estos dos componentes se complementan para dar sentido al mensaje telefónico.

Existen cuatro variables a considerar en nuestras relaciones con los clientes que se debe tomar en cuenta en la interacción telefónica:

- a) Una actitud adecuada (voz amigable y resolutiva que ayude a conseguir el objetivo perseguido con la llamada.
- b) El tono de voz (la voz debe sonar clara, positiva e interesada)
- c) El lenguaje (debe ser claro, entendible y propositivo)
- d) La escucha activa (feedback)<sup>9</sup>

**Tabla no. 14**

**Tipología de tonos**

<b>TIPOS DE TONO</b>	<b>CÓMO ES</b>	<b>QUÉ REFLEJA</b>	<b>CUÁNDO SE USA</b>	<b>OBJETIVO</b>
Cálido	Amabilidad y empatía (sonreír)	Actitud positiva y disposición a la ayuda	En presentación y despedida	Trasmitir una imagen agradable
Tranquilo	Pausado y calculado	Actitud de control y dominio de la situación	Desviar objeciones y tratar reclamos	Trasmitir tranquilidad a interlocutores que elevan su tono de voz
Persuasivo	Entusiasta y convincente	Actitud resolutiva	Establecer compromiso con el interlocutor	Aceptación de compromiso por parte del interlocutor
Sugestivo	Caracteriza y	Actitud de	Argumentar en	Aproximar

<sup>9</sup> Feedback o escucha activa, escuchar no es lo mismo que oír, la escucha activa requiere concentración, estar disponible en el momento de la audición y dispuesto a que la persona que nos comunica algo se sienta acogida y respetada.

	expone	sugerencia	base a características y ventajas de nuestro punto de vista	nuestro punto de vista al interlocutor sin que tenga la sensación de compromiso
Seguro	Directo y serio	Profesionalidad y seriedad	Sondear necesidades	Conseguir la información necesaria para luego ofrecer una solución

**Autor:** La autora

**Fuente:** Instituto Superior de Estudios Empresariales de Madrid. Curso de secretariado

Las pautas a seguir en la emisión de una llamada son las siguientes:

- Presentar
- Proponer o exponer el motivo de la llamada
- Preguntar
- Despedir cordialmente

Las pautas a seguir en la recepción de una llamada son:

- Acoger la llamada
- Sondear
- Hacer un seguimiento del mensaje
- Despedir cordialmente

En la UTPL todas las secretarias consideran que dan información a tiempo, con buen trato y oportunamente, entre los factores que consideran se deben tomar en cuenta en su atención al cliente vía telefónica, se dan los resultados que refleja el siguiente gráfico.

**Tabla No. 15**

**Factores para atender llamadas telefónicas:**

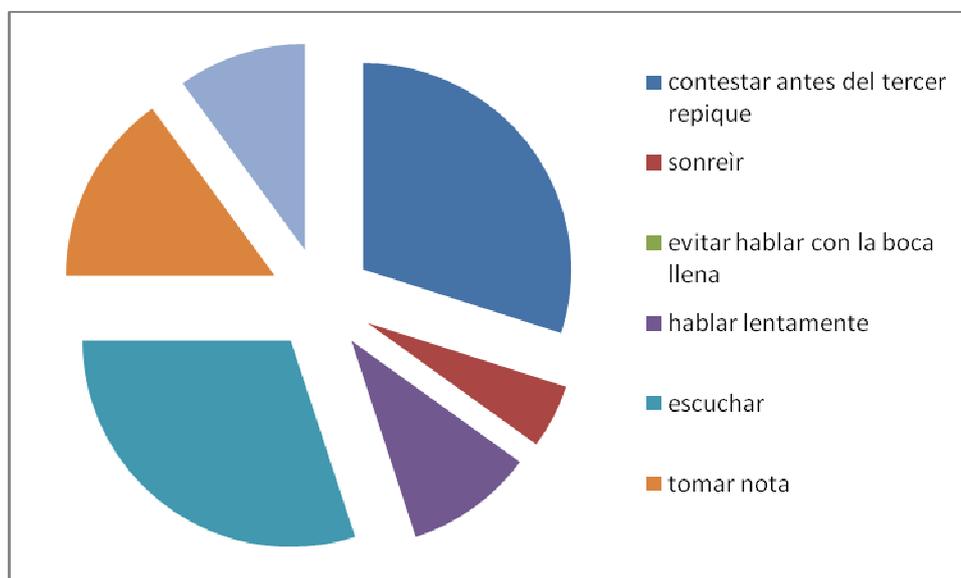
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROPORCIÓN
Contestar antes del tercer repique	6	30%	0,3
Sonreír	1	5%	0,05
Evitar hablar con la boca llena	0	0%	0
Hablar lentamente	2	10%	0,1
Escuchar	6	30%	0,3
Tomar nota	3	15%	0,15
Utilizar palabras de cortesía	2	10%	0,1
Total	20	100%	1

**Autor:** La autora

**Fuente:** encuestas

**Gráfico No. 21**

**Representación estadística**



**Autor:** Mónica Tamayo **Fuente:** Encuestas

Estos datos demuestran coincidir con los estándares mundiales que citamos en los párrafos anteriores.

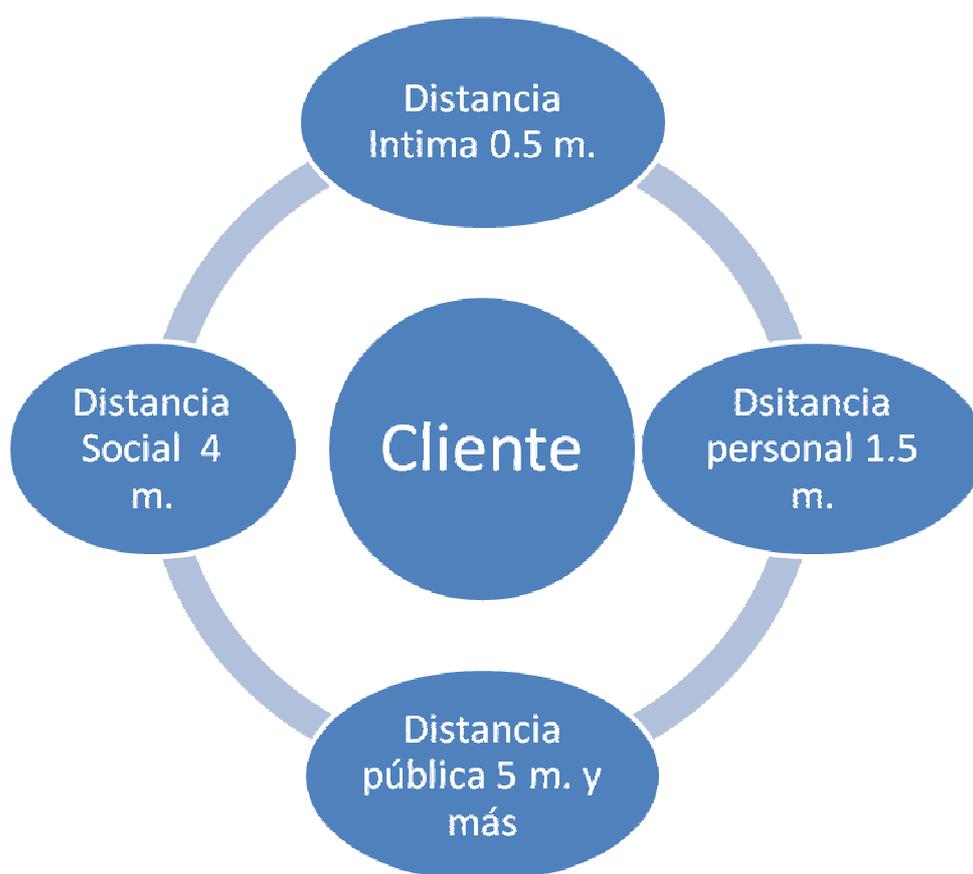
### **3.3.2 Recepción de visitantes**

Atender a visitantes es una labor habitual de las secretarias, cuando el visitante es alguien conocido es mucho más sencillo porque se conoce cual es su cargo, el grado de confianza existente entre el y el superior inmediato, etc. Pero la situación cambia cuando nos visita un nuevo cliente o invitado, en estos casos es importante conocer y controlar algunos factores clave. A continuación se cita algunas buenas prácticas sobre protocolo en la recepción de visitantes:

- a. El control de la distancia y proximidad física ya que acercarse demasiado puede ofender a la otra persona, ponerle a la defensiva o abrir la puerta a una mayor intimidad en el trato con ella, cuando se recibe una acción recíproca esto indica proximidad anímica y solidaridad, cuando se establece en una sola dirección expresa la posición de estatus superior.

## Gráfico No.22

### Buenas prácticas en el protocolo de recepción



**Autor:** La autora

**Fuente:** Instituto Superior de Estudios Empresariales de Madrid. Curso de secretariado

- b. Comunicación no verbal o sea el transmitir actitudes y emociones con la ayuda del lenguaje no verbal lo que comprende la mirada, expresión facial y gestos.
- c. La postura corporal que puede mostrar acercamiento, retirada, expansión o contracción.

Es importante recalcar que hoy en día se ha flexibilizado mucho la etiqueta, pero es preferible adoptar una actitud formal antes que tomarnos licencias que no nos corresponden y pueden afectar la imagen empresarial ante el cliente.

### **3.3.3 Comunicación interpersonal**

Etimológicamente la palabra comunicación deriva del latín “comunicare” que puede traducirse como “poner en común o compartir algo”, la comunicación es un fenómeno inherente al ser humano. A través de las relaciones interpersonales el ser humano obtiene información acerca de su entorno, de otros individuos y otras sociedades.

“La comunicación le permite al individuo conocer más de si mismo, de los demás y del medio exterior mediante el intercambio de mensajes, principalmente lingüísticos que le permiten influir en las personas que lo rodean y ser influenciados por ellas.”<sup>10</sup>

Los elementos que intervienen en una correcta comunicación interpersonal son:

- ✓ Emisor o codificador (reglas, símbolos o signos)
- ✓ Receptor o decodificador (destinatario del mensaje)
- ✓ Código (símbolos o signos que se utiliza para transmitir el mensaje)
- ✓ Canal (medio por el cual se transmite el mensaje)
- ✓ Mensaje (motivo de la comunicación)
- ✓ Percepción (sentido que sirve para decodificar el mensaje)
- ✓ Ruido (barreras o interferencias)
- ✓ Retroalimentación (saber escuchar)

El 80% de las secretarias encuestadas en la UTPL, consideran que las relaciones interpersonales positivas colaboran a un buen ambiente de trabajo, el 20% no responde la interrogante.

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

Para las secretarias de la UTPL, se mantiene en su mayoría una excelente comunicación con su jefe, lo que permite que se lleven a cabo sus actividades con eficiencia, como representa los siguientes resultados:

---

<sup>10</sup> Curso Secretariado, CEPYME, Madrid 2007. Pág. 24. Volumen 3.

**Tabla No. 16**

**Comunicación con el jefe**

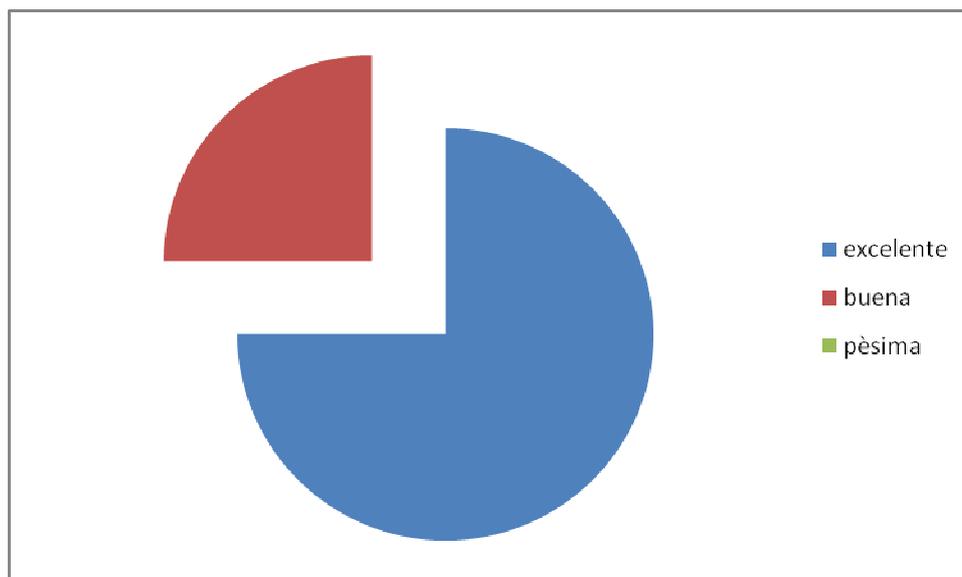
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
excelente	15	75%
buena	5	25%
pésima	0	0%
	20	100%

**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico No. 23**

**Representación estadística**



**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Encuestas

Todo lo que quiero decir es que cada día se me hace más clara la necesidad de una inteligencia emocional elevada en un jefe, o mejor dicho, en un líder. La diferencia es que la definición de líder comprende ese tipo de inteligencia, que es muy importante.

Existen muchos jefes llenos de inteligencia de números, o inteligencia práctica, o inteligencia lingüística. Pero a la hora de comunicarse con sus subordinados, la más importante es la emocional ya que representa al profesional. Un jefe debe adaptarse a las personas con las que trabaja, no para igualar hacia abajo en el caso de que los note necesitados de ciertos recursos, experiencias o ideas, sino para lograr que sus objetivos se cumplan con mayor eficiencia. La comunicación interpersonal ocupa el centro de la escena en un proyecto que inevitablemente es común a todos quienes trabajan dentro de un mismo grupo, aún cuando no exista otra afinidad entre ellos más que la casualidad o infortunio de tener que trabajar juntos. Los mejores proyectos pueden naufragar cuando falla la comunicación entre el jefe y sus subordinados. A continuación se detalla algunas sugerencias para llevar una buena comunicación secretaria / jefe:

- ✓ **Escriba notas cortas, pero detalladas, y pida feedback (respuesta, confirmación, aclaración, etc.) sobre la información que usted necesita;** es posible que la comunicación escrita le ayude a conseguir lo que no pudo con la comunicación oral.
- ✓ **No olvide la comunicación emocional.** Acuda siempre primero a los sentimientos, todos los tenemos. pero deber prevalecer su profesionalismo.
- ✓ **Procure empatizar.** No es fácil ponerse en el lugar de los demás, pero, aunque no esté de acuerdo con ellos, le ayudará a comprenderlos; por ejemplo, siempre que escriba un borrador, póngase en el lugar de su jefe, escríbalo a doble espacio, señalando bien claro “borrador”, y trate de utilizar su estilo habitual.

Tenga en cuenta que, a veces, se interpretan mal nuestras iniciativas y su superior puede pensar, dependiendo de su forma de ser, que usted está tratando de hacerse con atribuciones que no son las suyas.

**Tabla No.17**

**Comunicación con superiores**

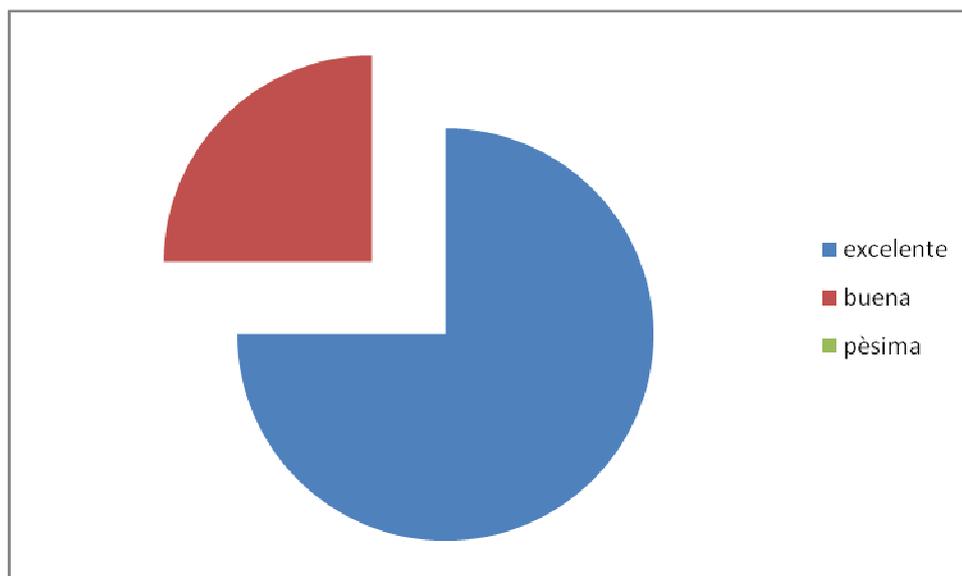
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PROPORCIÓN
Excelente	15	75%	0,75
Buena	5	25%	0,25
Pésima	0	0%	0
Total	20	100%	1

**Autor:** La autora

**Fuente:** encuestas

**Gráfico no. 24**

**Representación Estadística**



**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Encuestas

En la UTPPL las secretarias llevan un excelente nivel de comunicación con sus jefes ya que un 75% considera que es excelente y un 25% la califica como buena.

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

En la UTPL, las secretarias en un 100% definen la comunicación con sus compañeros como excelente, lo que sin duda aporta al desarrollo de sus actividades y a un enriquecedor ambiente laboral.

Es importante considerar este tema dentro de la formación de una secretaria ejecutiva, se sugiere observar algunas pautas importantes para mantener una comunicación laboral con los compañeros de oficina, con quienes se mantiene un trato diario. Para lograr una buena convivencia con nuestros compañeros de trabajo podemos considerar los siguientes consejos:

- Evite que sus amigos o familiares le visiten en la oficina si no es realmente necesario.
- Trate de dejar su mal carácter fuera y no se “descargue” con sus compañeros.
- Cuando ingrese a la oficina de otro funcionario, avise y no entre como ignorando que hay una persona adentro.

Si alguien entra con deseos de charlar y usted está atendiendo algún asunto de trabajo, salga por un momento e indíquelo a la persona que podrán charlar luego.

- Recuerde que la amabilidad y el respeto no riñen con la firmeza y defensa de sus derechos.
- No divulgue sus problemas personales como si fueran la última noticia del día. Haga respetar su vida privada y la de sus seres queridos.
- No se abuse de sus compañeros pidiendo dinero u objeto personal prestado amparado en la relación a no ser que sea realmente necesario.
- Recuerde que *TODOS SOMOS IGUALES* en nuestra calidad de seres humanos.
- No pronuncie palabras vulgares ni comentarios en detrimento de la dignidad de sus compañeros de trabajo.
- Si le disgusta algo de algún compañero de trabajo, dígaselo de frente y no divulgue errores de los demás a sus espaldas.

**Tabla No. 18**

**Comunicación con sus compañeros**

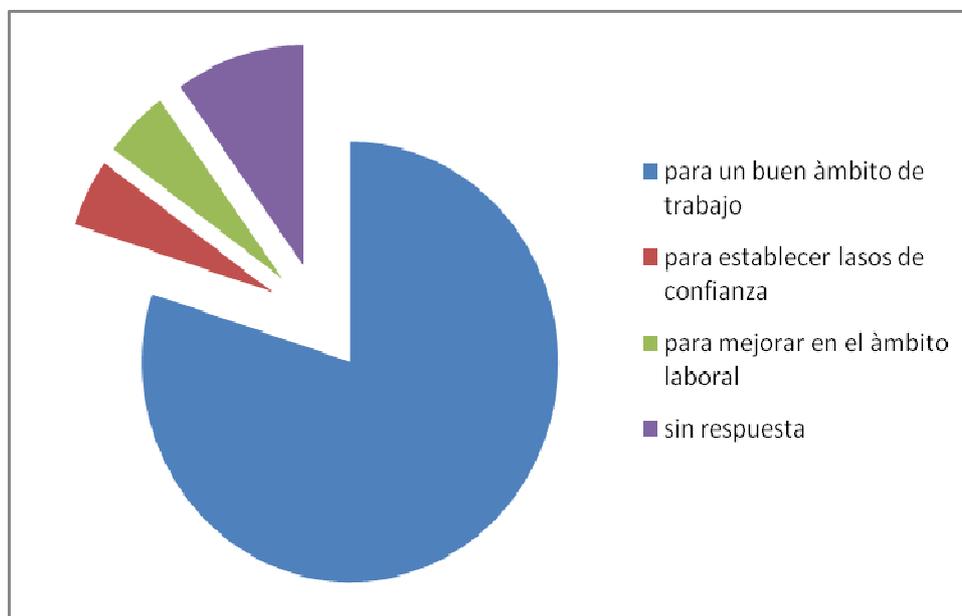
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
para un buen ámbito de trabajo	16	80%
para establecer lasos de confianza	1	5%
para mejorar en el ámbito laboral	1	5%
sin respuesta	2	10%

**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico No. 25**

**Representación estadística**



### 3.3.6 Integración en actividades de trabajo

### 3.4 Autoestima

**Tabla No. 19**

#### Autoestima

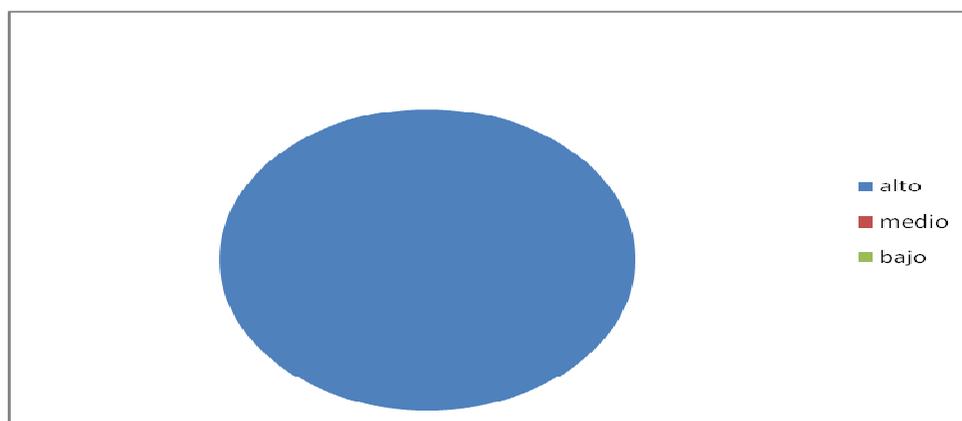
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
alto	20	100%
medio	0	0%
bajo	0	0%
	20	100%

**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico No. 26**

#### Representación estadística



**Autor:** Mónica Tamayo

**Fuente:** Encuestas

En la actuación tendiente al aumento de la motivación del individuo a través del reconocimiento de su competencia.

Los principios empresariales para la autoestima del personal son los siguientes:

Los individuos a quienes se dice que son incompetentes trabajarán peor que aquellos a quienes se les reconoce su competencia.

La percepción positiva del desempeño anterior, por uno mismo, se relaciona positivamente en el desempeño subsiguiente.

Los fracasos del pasado hacen establecer las metas de tal forma que aumentan la probabilidad de un nuevo fracaso.

Los individuos y grupos con pobre impresión de sí mismos tienen menos probabilidad de lograr metas difíciles, establecidas por ellos, que los individuos que tienen una buena opinión de sí.

El individuo que sienta que pueda realizar un trabajo, estará motivado para hacerlo.

El fomentar la participación del personal mediante la delegación de funciones es importante para motivarlo.

El 100% de las secretarías de la UTPL, dicen tener una buena autoestima pero se contradice con resultados anteriores obtenidos.

Entre las características de la autoestima es la que más se relaciona con su personalidad opinan que es el poseer valores y principios en su formación personal en un 100%.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES:

1. La Universidad Técnica Particular de Loja tiene definidas expresamente funciones pero no existe un manual de funciones para la secretaria de la institución.
2. El presente trabajo es de mucha utilidad para quienes hemos estudiado esta carrera, ya que podemos aplicar múltiples técnicas de investigación que nos han permitido poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera.
3. La Universidad Técnica Particular de Loja, contrata en su mayoría para ejercer la labor de secretaria y de asistente gerencial profesionales con título en la rama.
4. En la UTPL, es de vital importancia la autoformación para las secretarias ya que les permite desarrollar mejor sus funciones y su campo laboral que el nivel de competencia profesional lo exige.
5. Las secretarias de la Universidad Técnica Particular de Loja, no ejercen el su mayoría liderazgo en sus actividades.
6. El espíritu creativo desarrollado por las secretarias de la Universidad Técnica Particular de Loja se basa particularmente en la innovación y responsabilidades para ejercer sus funciones, las mismas que realizan aplicando la ética y valores propios de la institución enmarcados en la visión y misión de la UTPL.
7. En la Universidad Técnica Particular de Loja existen actividades que fomentan el desarrollo de valores y profundización de la reflexión propia

de una Universidad Católica en espacios como las jornadas de reflexión para el personal administrativo. Todas las secretarias dan la importancia que se merecen a la realización de sus labores cotidianas así como el desarrollo de unas relaciones humanas afectivas, práctica de valores como la honestidad, solidaridad, tolerancia, etc.

## **RECOMENDACIONES:**

1. Aplicar el manual de funciones propuesto para las secretarias de la UTPL.
2. Que se siga realizando proyectos de investigación de esta índole que permita poner en práctica, las bases científicas que han desarrollado las competencias de nuestra profesión.
3. Que se incluya en el papel del cargo de secretaria, como requisito la titulación de tercer nivel en Secretariado Ejecutivo y Asistencia Gerencial y en cuarto nivel en temas afines con el área.
4. Que se apoye la autoformación de la secretaria con la ejecución de proyectos concretos y oportunidades para la realización de esta actividad.
5. Incentivar a las secretarias para desarrollar el liderazgo como una competencia propia de su cargo.
6. Se sugiere incentivar el desarrollo de puntos fundamentales para tener espíritu creativo, como originalidad, organización y autoformación.
7. Se sugiere dar a las secretarias cursos y charlas motivacionales y de atención al cliente para garantizar la calidad de sus servicios en beneficio de sus clientes ya sean internos (estudiantes, docentes, personal en general) o externos (docentes externos, proveedores, otras instituciones), etc.

## BIBLIOGRAFÍA

Hernández R; Fernández, C. Baptista, P. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Magraw-Hill. Madrid. 1999.

Proyecto SENACYT, por motivo de extensión se consideró solamente un estado del proyecto que resuma sus componentes principales.

Briones Guillermo. METODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN PARA LAS CIENCIAS SOCIALES. 3.a.Ed.México 1990. 291pag.

Hans-Georg Gadamer (1900-2002).VERDAD Y METODO.

Serramona López J. LA AUTOFORMACIÓN EN LA SOCIEDAD COGNITIVA. Universidad Autónoma de Barcelona.

Moruego, R. MANUAL PRACTICO DE SECRETARIADO, Editorial RAMA, España. Año 2006.

Aguado, D; Arranz, V y Varela, A. (2010). DESARROLLO DE LA COMPETENCIA TRANSVERSAL TRABAJO EN EQUIPO MEDIANTE CONTENIDOS ELEARNING: UNA AYUDA PARA LA INSERCIÓN LABORAL. ISSN. 1988.

Colección DESARROLLO LABORAL Y SOCIAL. Edición Nº 4 Instituto Costarricense de Etica Laboral. 2009.

Curso SECRETARIADO CEPYME, Madrid 2007. Pag. 24. Volumen 3.

Curso de ADJUNTO A LA DIRECCIÓN, IFI, Madrid 2010, Volumen 2 y 3.

**ANEXOS**

## ANEXO 1: Encuestas

**“Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones”**

---



**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 ( )

**“Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones”**

---

**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.....





**“Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones”**

---

**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?**

.....

.....

.....

***“Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones”***

---

**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 ( )

*“Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones”*

---



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS**

**CAPÍTULO III**

**Aplicado a las Secretarías Ejecutivas**

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

**DEPENDENCIA:** .....

**FORMACIÓN PERSONAL**

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

SI ( ) NO ( )

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

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

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

SI ( ) NO ( )

**4. ¿ACUDE USTED PUNTUAL A SU TRABAJO?**

SI ( ) NO ( ) A VECES ( )

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

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



**“Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones”**

---

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

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

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

SI ( )                      NO ( )                      A VECES ( )

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

Si ( )                      No ( )

¿Por qué?

.....

.....

.....

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

Si ( )                      No ( )

¿Por qué?

.....

.....

.....

**“Formación Integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones”**

---

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

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

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

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

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

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







## 4.1 Propuesta de Instructivo de Funciones

### 4.1.1 Título de Instructivo de Funciones

**“Instructivo de funciones y plan de  
capacitación para las secretarías  
de la Universidad Técnica  
Particular de Loja”**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA  
PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*



#### **4.1.2 Contenidos del Instructivo.**

**OBJETIVOS:** Que el profesional del secretariado o asistencia gerencial de la Universidad Técnica Particular de Loja, conozca las distintas funciones y áreas donde podrá desarrollar su actividad laboral, los requisitos básicos y la preparación necesaria para afrontar y cumplir sus funciones y objetivos con eficiencia y eficacia; en definitiva, a lo largo de este instructivo se realizará un profesiograma o perfil de la profesión, en sus distintas áreas de actuación, se describirá las funciones de las secretarias de la UTPL según su categorización y se definirá responsabilidades y actividades.



**INTRODUCCIÓN:** Se hace difícil definir con exactitud las funciones del servicio del secretariado, ya que sus cometidos , niveles y cualificaciones dependerán de gran medida de los requerimientos de la empresa para la que presta sus servicios, de su política, del sector al que pertenezca, del tamaño de la misma, etc.; no obstante, lo deseable es que el profesional del secretariado domine distintas áreas comunes como veremos a lo largo de este instructivo, esto le permitirá adquirir los conocimientos suficientes para posteriormente adaptarse al entorno de la empresa para la que trabaja , pero además de una serie de conocimientos que deberá aportar, será necesario que tenga un alto grado de adaptabilidad a distintos entornos y ámbitos laborales, ésta es una de las cualidades más importantes que deberá reunir, entre otras.

Debido a que la empresa actual demanda cada vez más profesionales altamente cualificados con un amplio abanico de conocimientos, podemos destacar de entre ellos los siguientes: economía de empresa,



contabilidad, tratamiento de la información escrita, procesos de comunicación oral (atención interna y externa), gestión de documentación y archivo, organización de agendas, organización de eventos y reuniones, planificación y organización de viajes, atención al cliente, ofimática, Internet, correo electrónico, idiomas, etc.



**1. Visión y misión de la UTPL:** La universidad técnica particular de Loja, teniendo como visión el “humanismo cristiano” tiene la misión de “buscar la verdad y formar al hombre a través de la ciencia, para que sirva a la sociedad”. Una verdad concebida como vectorial hacia donde dirigen sus más ondas dimensiones cognoscitivas, activas y vitales.

**2. Perfil profesional de la secretaria de la UTPL:**

**a). Requerimientos para ser Administrativo en la UTPL<sup>1</sup>**

**Formación académica:**

- De preferencia tener un título profesional de tercer nivel
- Para personas que hayan sido alumnos de la UTPL, conocer el entorno

---

<sup>1</sup> Sistema de Gestión del Talento Humano. Dirección de Recursos Humanos. UTPL. Loja. Año 2008



universitario, es decir, poseer cierta experiencia laboral a través de la gestión productiva.

- Disposición y carisma necesario para aprender y desarrollar actividades relacionadas con el entorno universitario.
- Espíritu innovador, a fin de promover y generar cambios tanto para el departamento al que pertenecen, como dentro de las aulas de clases con sus estudiantes.

Adicionalmente el presente instructivo sugiere los siguientes puntos dentro de la formación académica:

- Buen nivel de cultura general.
- Conocimientos de lenguaje, ortografía y gramática.
- Inglés básico intermedio.



## **b). Técnicas secretariales:**

- Conocimientos de documentos administrativos y de origen mercantil: pedidos, presupuestos, facturas, cheques, letras de cambio, recibo, etc.
- Confección de otros documentos, tales como informes, actas, memorandos, circulares, etc.
- Confección y elaboración de documentos oficiales: instancias, oficios y modelos oficiales para la presentación y liquidación de impuestos (IVA, IR).
- Correspondencia comercial. Envío de distintos tipos de cartas.
- Mantenimiento del archivo. Gestión, clasificación y mantenimiento de los documentos.
- Gestión de la agenda de trabajo. Reuniones, citas, establecimiento de prioridades, etc.
- Organización y planificación de eventos corporativos y reuniones de trabajo.
- Organización y planificación de viajes.



- Atención telefónica.
- Mecanografía o digitación.

### **c) Conocimiento informático:**

- Sistemas operativos.
- Procesadores de texto.
- Hojas de cálculo.
- Bases de datos.
- Presentaciones multimedia.
- Internet y correo electrónico.

### **d) Conocimientos técnicos:**

- Economía de empresa.
- Documentos oficiales que afectan a la empresa.
- Tributación e impuestos que afectan a la empresa.
- Conceptos generales sobre contabilidad.
- Derecho civil, mercantil, administrativo y laboral.



- Protocolo público y empresarial.

#### **e) Idiomas:**

- Deberá ser capaz de expresarse en al menos dos idiomas. Hoy en día debido a la extensión de la lengua inglesa, ésta se hace imprescindible dentro del mundo empresarial, más aún en la UTPL que mantiene relaciones internacionales de diversas índoles y categorías, además que proporciona la oportunidad a su personal de obtener una formación en el idioma inglés mediante el RESEC y con una beca para el personal de la Universidad.
- Otros idiomas. Podrá adaptarlo al puesto de trabajo o a la empresa en la que presta sus servicios, en el caso de la UTPL, dependerá de las necesidades de los departamentos en dónde gestionen las secretarías.



## **f) Actitudes del profesional:**

Éstas son algunas de las actitudes necesarias que deberá aportar el profesional:

- Tener sentido de la lealtad, honradez, honestidad y dignidad profesional.
- Buena educación, cortesía, simpatía y buenos modales.
- Capacidad de adaptación a distintas tareas y momentos.
- Amplia capacidad de trabajo.
- Responsabilidad en el desempeño de sus funciones.
- Buena organización.
- Discreción en todos aquellos aspectos que afecten a la empresa, a sus superiores, a sus compañeros o al suyo propio.
- Tener una buena imagen y decoro profesional.



- Buena capacidad comunicativa, tacto, empatía y don de gentes.
- Afán de superación intentando buscar siempre soluciones a los problemas.
- Disponer de iniciativa propia.
- Capacidad de trabajo en equipo, asumiendo nuevos retos y compartiendo o colaborando con el resto del equipo.
- Continua adaptación a los cambios técnicos, como por ejemplo la aplicación de nuevas tecnologías y programas que adopte la UTPL para sus diversas funciones, para ello, será necesario actualizar y aumentar progresivamente los conocimientos técnicos sobre las diversas áreas.



### **g) Conocimiento y cumplimiento de código deontológico para el profesional de secretariado:**

- Compendio de principios que rige la conducta profesional de las secretarías.

### **h) Principios generales:**

Los valores que rigen el accionar de la UTPL:

- Visión (Soñar horizontes)
- Espíritu de equipo
- Gestión y liderazgo
- Humildad
- Flexibilidad operativa.

Además los principios generales están relacionados con los siguientes aspectos:

- **Dignidad:** Las secretarías de la UTPL, deberán realizar su trabajo con honor y dignidad, no debiendo



realizar comportamientos que vayan a suponer un descrédito para su persona.

- **Integridad:** El profesional del secretariado deberá actuar con honradez, lealtad y buena fe en todas y cada una de sus acciones.
- **Secreto profesional:** El profesional del secretariado deberá seguir de forma escrupulosa el principio de confidencialidad ante cualquier hecho o noticia que pueda llegar a conocer en el ejercicio de sus funciones, ya que además de un deber, se considera una obligación que está amparada por leyes que protegen el cumplimiento del secreto profesional.

Sobre este último aspecto podemos decir que toda secretaria de la UTPL, se instruirá en los puntos que el secreto profesional comprende y son los siguientes:



1. Cualquier información o confidencia que realice un superior o a la que pudiese acceder por su cargo o por su actividad profesional.
2. Cualquier hecho de carácter confidencial o restringido que afecte a la organización para la que el profesional presta sus servicios o a algún miembro de dicha organización.
3. Cualquier información de la índole que sea cuando ésta se considere confidencial.
4. La documentación de carácter confidencial deberá ser guardada en los archivos correspondientes, sin que exista duplicidad de la misma y en el caso de que lo hubiere, siempre deberá ser con el consentimiento de un superior.
5. El profesional del secretariado deberá comunicar a su superior cualquier información que pueda causar perjuicio o beneficio, tanto a las personas integrantes de una organización como a la empresa para la que presta sus servicios. La limitación de aquello que se puede o no divulgar, vendrá marcado por el sentido de



lealtad, no debiéndose confundir éste con el secreto profesional.



## INSTRUCTIVO DE FUNCIONES:

1.1	Categorías del personal administrativo de la UTPL	
<b>Técnico especial</b>		La UTPL al personal administrativo y de servicios lo ha categorizado en dos grupos técnico y auxiliares, considerando las funciones que desempeñan dentro de la Universidad.
<b>Técnico 1</b>	No Aplica	
<b>Técnico 2</b>	Secretarias de las direcciones generales	
<b>Técnico 3</b>	Secretarias de direcciones generales Secretarias de Centros Regionales Secretarias de Escuelas y CITES Líderes de área	
<b>Auxiliar 1</b>	Secretarias Centros Provinciales y Asociados Secretaria Auxiliar A	



<b>Auxiliar 2</b>	Secretaria Auxiliar B	
<b>Auxiliar 3</b>	No aplica	
<b>1.2</b>	<b>Funciones de las secretarias de la UTPL</b>	
<b>Función:</b>	<b>Organización de la agenda de trabajo</b>	
<b>Reporta a:</b>	Jefe inmediato Cuando sea necesario reportará lo concerniente a la agenda a la unidad de relaciones interinstitucionales.	



<b>Definición:</b>	La secretaria de la UTPL tiene como misión primordial organizar o planificar la agenda de trabajo; en ella se deberá anotar toda la información que afecte al trabajo: datos de contactos, fechas, asuntos a tratar, eventos, reuniones, etc.; además, la información deberá anotarse de forma correcta para que esta sea fácilmente localizable, teniendo por otra parte en cuenta que dicha información se presumirá como confidencial y, por lo tanto, cuando la agenda no se utilice se deberá guardar bajo llave si se trata de un archivo físico o con clave de acceso si se trata de un archivo digital.
<b>Actividades:</b>	Escribir un listín telefónico y de direcciones. Realizar un calendario que contenga el año anterior, el actual y el posterior. Hacer un planning o planificador que permitirá organizar las citas o eventos durante un periodo de tiempo



	<p>determinado.</p> <p>Un diario que nos permita realizar las anotaciones por horas distribuidas a lo largo de un determinado día.</p> <p>Cuando la agenda es de tipo normal, conviene que disponga de separadores de diversos colores que permiten realizar una búsqueda de la información más rápida.</p>
--	---



<b>Observaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="479 225 973 815">1. Para una correcta planificación y organización deberán intervenir dos elementos: por un lado los requerimientos establecidos por la UTPL, que deberá aportar los recursos materiales y económicos necesarios, y por otra parte, el profesional del secretariado, que deberá aportar las características y cualidades necesarias: orden, pulcritud, discreción, etc.</li><li data-bbox="479 831 973 1477">2. Algunas empresas establecen protocolos de actuación propios: planificación del tiempo, criterios de distribución, criterios de ordenación, impresos, formularios, etc., en ese caso, se deberá seguir el protocolo fijado por la empresa, incluso no siendo éste el más efectivo, lo cual deberá tomar en cuenta la secretaria de la UTPL, cuando coordine agendas de personal externo a la Universidad.</li><li data-bbox="479 1493 973 1575">3. Para optimizar el tiempo, <sup>20</sup>será necesario analizar de forma</li></ol>
----------------------	--



<b>Función:</b>	<b>Elaboración de documentos oficiales</b>	
<b>Reporta a:</b>	Jefe inmediato Cuando sea necesario remitirá una copia a quien requiera conocer el asunto tratado dentro de la UTPL.	
<b>Definición:</b>	En la UTPL, se entiende como documento oficial los oficios originados en las distintas áreas y numerados de acuerdo a su origen.	
<b>Actividades:</b>	Toda comunicación deberá contener los siguientes componentes: Encabezado Membrete (UTPL) Destinatario Fecha Referencias Asunto u objeto Línea de atención Saludos Cuerpo Introducción	Se podrá obviar alguno de estos componentes cuando no fueran aplicables según el caso.



	Exposición Conclusión Cierre Despedida Firma Adjuntos o anexos Posdata	
--	--	--



<b>Observaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="501 225 973 355">1. Los oficios remitidos se lo realizará en papel membretado de la UTPL.</li><li data-bbox="501 376 973 663">2. Se deberá tener especial cuidado con la presentación, ésta deberá ser impecable, ya que representa, como hemos comentado con anterioridad, la imagen corporativa de la UTPL.</li><li data-bbox="501 684 973 1067">3. Es conveniente usar papel blanco, de buena calidad y preferiblemente en tamaño INEN A4, ya que es el tamaño mas utilizado por las impresoras, aunque también se permite usar el tamaño 21,5 x 35.</li><li data-bbox="501 1088 973 1375">4. Se utilizará un tipo de letra correcta y a ser posible no usar más de una. También evitaremos el uso de letras excesivamente decorativas o informales.</li></ol>
----------------------	--



<b>Función:</b>	<b>Manejo de la correspondencia</b>	
<b>Reporta a:</b>	Jefe inmediato Cuando sea necesario remitirá una copia a quien requiera conocer el asunto tratado.	
<b>Definición:</b>	Esta función está direccionada a la elaboración de cartas, memorandos y otras comunicaciones escritas que difieren con los oficios.	
<b>Actividades:</b>	Toda comunicación deberá contener los siguientes componentes: Encabezado Membrete Destinatario Fecha Referencias Asunto u objeto Línea de atención Saludos Cuerpo Introducción	



	Exposición Conclusión Cierre Despedida Firma Adjuntos o anexos Posdata	
--	--	--



<b>Observaciones</b>	<p>1. Las cartas y documentos remitidos se lo realizará en papel membretado de la UTPL.</p> <p>2. Se deberá tener especial cuidado con la presentación, ésta deberá ser impecable, ya que representa, como hemos comentado con anterioridad, la imagen institucional de la Universidad.</p> <p>3. Es conveniente usar papel blanco, de buena calidad y preferiblemente en tamaño INEN A4, ya que es el tamaño mas utilizado por las impresoras, aunque también se permite usar el tamaño 21,5 x 35.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. En algunas cartas se puede usar las fórmulas s/ref o n/ref con el fin de indicar el asunto o la referencia de que se trata.</li><li>b. En la UTPL, la mayoría de comunicaciones no formales, se realizan por medio de correo electrónico por lo que sugiere utilizar de forma correcta las herramientas que presenta el correo</li></ul>
----------------------	---



<b>Función:</b>	<b>Archivo y clasificación de documentos</b>
<b>Reporta a:</b>	Jefe inmediato Archivo Central UTPL



<b>Definición:</b>	<p>Podemos definir el archivo como tipo de documentos ordenados de manera correcta y eficiente, pero también, el lugar físico donde se almacena la información o la tarea o el hecho de archivar.</p> <p>Por lo tanto, cualquiera de las definiciones dadas anteriores resultarán válidas para entender el concepto de archivo.</p> <p><b>Conservación de documentos:</b> como hemos apuntado anteriormente, todas las empresas necesitan conservar sus documentos, algunos de ellos se hacen por motivos puramente prácticos, mientras que otros se hacen por motivos legales, ya que así lo contempla la ley.</p> <p>Por otra parte, existen documentos que nunca deben destruirse, o dicho de otra manera, que habrá de conservar en el archivo de la empresa.</p> <p><b>Destrucción de documentos:</b> la cantidad de documentos que<sup>28</sup> se almacena dependerá en gran medida del</p>
--------------------	--



<b>Actividades:</b>	Clasificación de expedientes en forma alfabética y cronológica Identificación de las carpetas y/o archivos. Compilación en cajas, cajones o apartados. Identificación del archivo de la unidad, departamento, escuela o CITTES. Elaboración de las bases de datos resumen. Traspaso al archivo central.	El archivo central tiene su propia normativa para almacenamiento y préstamo de documentos.
---------------------	--	--



<b>Observaciones</b>	
----------------------	--

- |  |  |
|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. La clasificación deberá ser accesible, para ello, deberá seguirse un plan o método de clasificación determinado.</li><li>2. El uso del archivo deberá ser fácil para que cualquier persona pueda encontrar aquello que desee.</li><li>3. En archivos grandes se hace necesario disponer del personal adecuado para su mantenimiento.</li><li>4. Se deberán contar con unas normas internas de consulta, extracción y reemplazamiento de documentos del archivo.</li><li>5. La eliminación de los archivos se realizará de manera eficaz.</li><li>6. El diseño del archivo deberá ser eficaz al menor coste posible.</li><li>7. Se deberán disponer de los medios adecuados, seleccionar el material necesario que permita proteger los documentos y un correcto mantenimiento del archivo.</li><li>8. Se deberá evitar la circulación</li></ol> |
|--|--|



<b>Función:</b>	<b>Organización de Eventos corporativos</b>
<b>Reporta a:</b>	Jefe inmediato Unidad de Eventos UTPL Relaciones Interinstitucionales
<b>Definición:</b>	La organización de eventos comprende una serie de pasos a seguir que tienen como objetivo fundamental el exitoso desarrollo de un evento organizado por una unidad, escuela, departamento o CITTES de la UTPL.
<b>Actividades:</b>	Elaboración del presupuesto del evento. Solicitar local para el evento en el formato pre establecido Elaborar las ordenes de atención para servicios UTPL, en cuanto a logística: Hospedaje Movilización Alimentación Reservas de vuelo Coordinar con la unidad de marketing UTPL. Protocolo



<b>Observaciones</b>	Se debe realizar las actividades señaladas con la anticipación debida para prever su uso.
<b>Función:</b>	Atención al cliente
<b>Reporta a:</b>	Jefe inmediato Call center UTPL
<b>Definición:</b>	Para las secretarias de la UTPL, se identifican como clientes internos y externos a los siguientes: docentes, estudiantes, proveedores, contactos externos.
<b>Actividades:</b>	Atender telefónicamente al cliente. Atender personalmente a los visitantes. Solventar consultas. Direccionar llamadas Tomar mensajes Remitir mensajes Dar tratamiento a reclamos y quejas
<b>Observaciones</b>	Ninguna
<b>Función:</b>	Utilización de los medios electrónicos



<b>Reporta a:</b>	Unidad responsable UTPL de Sistemas informáticos.
<b>Definición:</b>	
<b>Flujograma</b>	<p>Clasificación de expedientes en forma alfabética y cronológica</p> <p>Identificación de las carpetas y/o archivos.</p> <p>Compilación en cajas, cajones o apartados.</p> <p>Identificación del archivo de la unidad.</p> <p>Elaboración de las bases de datos resumen.</p> <p>Traspaso al archivo central.</p>



<b>Observaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La clasificación deberá ser accesible, para ello, deberá seguirse un plan o método de clasificación determinado.</li><li>2. El uso del archivo deberá ser fácil para que cualquier persona pueda encontrar aquello que desee.</li><li>3. En archivos grandes se hace necesario disponer del personal adecuado para su mantenimiento. Deberán contar con unas normas internas de consulta, extracción y reemplazamiento de documentos del archivo.</li><li>4. La eliminación de los archivos se realizará de manera eficaz.</li><li>5. El diseño del archivo deberá ser eficaz al menor coste posible.</li><li>6. Deberán disponer de los medios adecuados, seleccionar el material necesario que permita proteger los documentos y un correcto mantenimiento del archivo.</li></ol>
----------------------	--



## **4.2 Plan de capacitación para las Secretarías de la UTPL**

### **4.2.1 Antecedentes**

Las secretarías de la Universidad Técnica Particular de Loja, cumplen funciones vitales que aportan al desarrollo de las actividades administrativas y académicas de la Institución, se ha realizado un análisis mediante las herramientas de la encuesta, entrevista y observación de sus requerimientos de capacitación en el contexto actual de competencias, orientado a complementar su perfil profesional y técnico no solo interno si no externo, puesto que la UTPL es una entidad educativa modelo en el país y con un fuerte posicionamiento dentro de la región.

### **4.2.2 Introducción**

El formular planes de formación exige que se visualice la intervención institucional de manera integral, es decir, considerando la problemática que motiva el requerimiento de formación. Por otro lado, se debe describir lo más amplio posible a la población objeto de



intervención, las competencias laborales que se requieren desarrollar para lograr un desempeño compatible con la naturaleza de funciones que deben o deberían realizar estas personas.

Asimismo, es requisito que en el Plan de Formación, se definan cual es el objetivo de desarrollo, logros que se esperan sean alcanzados una vez finalizada la formación, las competencias que abordará el Programa, los prerrequisitos, la identificación de contenidos y definición de la estructura del programa.

Otro aspecto importante es la identificación de las estrategias de formación: Modalidades o forma de entrega de los contenidos, métodos didácticos y los medios. Para finalizar es importante considerar la estrategia de evaluación formativa y la sumativa, para corroborar el aprendizaje logrado por los participantes en función de los objetivos generales y específicos del evento.

En resumen, es necesario visualizar como un todo, la demanda y oferta de capacitación objeto de la intervención a fin de alcanzar un balance y pertenencia de la formación del recurso humano dentro de las



distintas categorías ocupacionales y niveles en las escalas de conocimientos, habilidades y destrezas que el trabajador debe saber y hacer para desempeñar los comportamientos laborales.

### **4.2.3 Justificativos**

La UTPL, requiere un rendimiento de su personal en el área de secretariado acorde a los requerimientos de su perfil profesional, debido a que no todas las secretarias tienen las competencias y habilidades para sus cargos, en la presente investigación se propone la aplicación de un plan de formación realista, que con una visión a corto y mediano plazo complementará las necesidades de formación de esta importante rama dentro del personal de la Universidad.

Una institución que se preocupa por la formación de su personal es una entidad comprometida desde el nivel más alto a los niveles de decisión medios, cuando existe compromiso de la Dirección existirá las posibilidades de mejorar el rendimiento y aportes del personal involucrado.



#### **4.2.4 Objetivos:**

##### **4.2.4.1 General:**

- Realizar un plan de capacitación para las secretarias de la UTPL

##### **4.2.4.2 Específicos:**

- Determinar mediante el análisis de las encuestas efectuadas los requerimientos de capacitación para las secretarias de la UTPL.
- Elaborar un cronograma de capacitación para las secretarias de la UTPL.
- Realizar una matriz de evaluación de impacto para las capacitaciones ejecutadas.

#### **4.2.5 Contenidos:**

#### **4.2.6 Metodología**

Se utilizará tres métodos para la ejecución del plan de formación para las secretarias de la UTPL:

- a) **Formación Presencial:** Para este método se requiere la presencia activa de las secretarias



en el lugar asignado (de acuerdo a la disponibilidad de salas y aulas de la UTPL), este método es el de mayor impacto en cuanto a capacitación, permite el mayor nivel de interacción con el formador.

**Desventaja:** Requiere recursos económicos y un presupuesto además de una inversión en tiempo considerable a gestionar por parte de los Directores de área, CITTES o departamentos de la UTPL.

- b) **Formación Online:** Se realiza a través de internet, lo que es factible ya que todas las oficinas de la UTPL tienen acceso a la red, permite estar conectado con bases de conocimiento y con otras personas, lo que supone un notable nivel de interacción y permite flexibilidad en los horarios de las capacitadas.

**Desventaja:** Requiere cierto hábito de uso de internet y algunas personas son reacias a este tipo de formación por desconocimientos en cuanto a informática y programas básicos.



- c) **Formación a distancia:** Se envía el material al alumno a través de los centros universitarios que existen a nivel nacional, lo que permite organizar actividades y tiempos de acuerdo a las posibilidades del capacitado, la información puede ser consultada en cualquier momento.

Desventaja: El mayor inconveniente es la fuerza de voluntad que tiene que poner el alumno para sacar rendimiento a este tipo de formación.

#### 4.2.7 Recursos

- a. **Formadores:** La elección del formador o formadores es un punto crítico en todo proceso formativo, para elegir a los capacitadores de las secretarías de la UTPL se buscará expertos en las materias requeridas de acuerdo a los siguientes criterios:
- Se dará prioridad a profesionales que laboren en la UTPL cuando posean las competencias requeridas para el tema propuesto.



- Se contratará a expertos externos a la UTPL, cuando no exista ningún profesional con conocimientos en el área dentro del personal interno de la Universidad.
  - Para contratar a expertos externos a la UTPL, se tomará en cuenta su perfil profesional, experiencia en el área, historial de capacitaciones previas, formación académica y técnica, presupuesto para pago de honorarios de acuerdo a los parámetros establecidos por el departamento financiero de la UTPL.
  - Al momento de la capacitación se publicará el currículum vitae del capacitador.
- b. **El presupuesto:** Previamente a la organización de las capacitaciones citadas en este plan se aprobará por las instancias que se requieran de acuerdo al monto a pagar un presupuesto en la unidad correspondiente de la UTPL,



considerando los formatos pre establecidos para el efecto.

c. **La logística:** Para ejecutar el plan de formación se debe prever los siguientes aspectos tanto en el presupuesto como para la asignación de funciones al personal de la unidad a cargo de la capacitación:

- Lugar (dentro de la UTPL o fuera de ella)
- Recursos (humanos, técnicos y tecnológicos)
- Alojamiento (dar preferencia a los lugares que tienen relación directa con la UTPL)
- Alimentación (orden de atención a Servicios UTPL en los formatos definidos.
- Material de apoyo (fotocopiar el material y memorias mediante la emisión de una orden de impresión, fotocopiado y anillado emitida por la unidad a cargo)
- Tecnología: proyector, portafolios, pantallas, etc.



- **Material fungible:** Debe estar incluido en el presupuesto y se debe tramitar con anticipación (cartulinas, rotuladores, borradores, etc.)
- d. **Realización de un curso piloto:** Se refiere a un curso en donde se pueda evaluar un grupo seleccionado de personas si la acción formativa fue planificada con éxito y si se cumplieron los objetivos específicos para esa acción.



#### 4.2.8 Ejecución de la propuesta

<b>Perfil de Cargo</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b>			
<b>Función</b>	<b>Secretaria UTPL</b>			
<b>Versión:</b>	<b>0</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>2011-01-20</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Mónica Tamayo Galarza</b>			
<b>HISTORIAL DE REVISIONES<sup>2</sup></b>				
<b># REVISIÓN</b>	<b>TIPO DE MODIFICACIÓN</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>	<b>FECHA</b>



<sup>2</sup> Registra todos los cambios en el manual de funciones.



## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Perfiles de Cargo está basado en las competencias que requiere una Secretaria en la UTPL tiene como objetivo apoyar al óptimo desenvolvimiento de las diversas unidades y departamentos de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL).

Permite conocer áreas fundamentales del cargo como son las áreas de resultado clave, actividades, competencias de comportamiento o humanas, gerenciales o administrativas y de conocimiento técnico, y en el caso del perfil del candidato al cargo de secretario (a), un elemento puntual de lo que se espera de él ante el puesto y la organización.

El presente plan de capacitación pretende entregar un documento fundamental a ser utilizado en las siguientes circunstancias:

- Selección de nuevo personal.



- Procesos de inducción del personal.
- Evaluación del desempeño del personal basado en competencias.



## DESCRIPCIÓN DEL CARGO

### Información General

<b>PROCESO:</b>	ADMINISTRATIVO
Nombre del cargo:	<b>Secretaria</b>
Número de ocupantes:	Varía de acuerdo a los requerimientos de cada unidad o departamento.
Reporta a:	Director Secretaria Líder Pares (Otras secretarias con iguales funciones)
Supervisa a:	Becarios Alumnos que realizan Beca Alumnos de GP



## Áreas de resultado clave

Responsable de la comunicación y ejecución de: matrículas, archivos de notas, comunicaciones, documentos, expedientes académicos y atención a los estudiantes



## Actividades y Responsabilidades:

- Redactar y tramitar comunicaciones internas y externas.
- Archivar documentos.
- Establecer enlaces, profesionales en formación, Docentes y Director de Escuela, Unidad, departamento o CITTES.
- Realizar proceso matriculación, modalidad presencial.
- Participar en procesos de: reconocimiento, revalidación, homologación y validación de estudios.
- Receptar documentación y trabajos de fin de carrera.
- Elaborar actas de grado e información para reconocimiento de títulos en el CONESUP.
- Atender a profesionales en formación, docentes y personal administrativo.
- Participar en la distribución de evaluaciones presenciales y a distancia
- Elaborar y publicar horarios de clases.
- Enviar y recibir correspondencia.
- Ingresar información al sistema académico, página de ex alumnos.
- Otorgar certificaciones solicitadas por profesionales en formación.
- Participar en elaboración del calendario de exámenes



## Realizaciones del cargo

Educación:	Título de tercer nivel afín al cargo
Idiomas:	Inglés intermedio
Experiencia:	Un año como mínimo
Computación:	Windows, Paquete Office, Internet.
Relaciones con otros:	<b>Internas:</b> Director de Escuela, Secretaria <b>Externas:</b> Líder, docentes, profesionales en formación, personal administrativo Unidades, departamentos, CITTES y dependencias de la UTPL



## *Competencias Comportamentales y Administrativas*

- Trabajo en equipo
- Actitud de servicio
- Comunicación
- Ética y valores
- Liderazgo e influencia
- Identificación de necesidades
- Equidad en el trato
- Flexibilidad
- Sólidas relaciones interpersonales
- Solución de problemas
- Integridad y confianza

## *Competencias Técnicas*

- Conocimientos de redacción y ortografía
- Relaciones Humanas



## Consideraciones Generales

- Esta posición demanda equilibrio emocional, tolerancia, paciencia y generación de confianza.
- Compromiso con la UTP.
- Cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales.



<b>ANEXO: EVALUACIÓN</b>	
<b>Aprendizaje técnico</b>	<p><b>DEFINICIONES BÁSICAS PARA LA EVALUACIÓN:</b></p> <p>Capacidad para retener, razonar, e instruir sobre cosas técnicas específicas que requieren de una amplia preparación formal</p> <p><b>COMPORTAMIENTOS CLAVE</b></p> <p>Sobre la expectativa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aprende con rapidez temas altamente técnicos</li><li>- Es sólido y recursivo al enseñar a colaboradores, los demás lo miran como un experto</li><li>- Es un modelo a seguir, siempre tiene la solución a temas por mas complejos que</li></ul>



	<p>sean</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Siempre esta investigando aquellos temas que en un inicio no aprende rápido</li></ul> <p>Cumple la expectativa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aprende acerca de cosas técnicas de manera sistemática</li><li>- Es bueno para adquirir conocimiento nuevo acerca de asuntos técnicos</li><li>- Acepta sugerencias técnicas, es flexible</li><li>- Al ser evaluado tiene buenos resultados en cursos y seminarios técnicos</li><li>- Se preocupa por aprender lo que no esta claro, pregunta a su Tutor, exige una solución</li></ul> <p>Bajo la expectativa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Es desorganizado, gasta tiempo y recursos</li><li>- Salta de actividad en actividad con poco</li></ul>
--	--



	<p>ritmo y razón</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- No establece prioridades</li><li>- No puede decir no</li><li>- Solo puede concentrarse en una sola cosa a la vez</li><li>- Se distrae con facilidad</li><li>- Muy reactivo hacia el tema del momento</li><li>- No hace un seguimiento metódico y planificado</li><li>- No puede evitar interrelaciones educadamente</li></ul>
--	--

## METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:

Se realizará por los medios y formas que prevea la UTPL a nivel institucional.



## Programa de Capacitaciones Propuesto:

**Período: Año 2011**

**Dirigido a: Secretarías UTPL**

**Nivel: Propuesta**

AÑO 2011	MESES											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Acciones a desarrollarse												
Motivación, trabajo en equipo y actitud												



Acciones a desarrollarse	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Técnicas de Archivo												
Atención al Cliente												
Redacción												
Ortografía, sintaxis y léxico												
Motivación, trabajo en equipo y actitud												
Inglés (RESEC) *	De acuerdo al calendario de matrículas del RESEC.											



<b>Acciones a desarrollarse</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
Relaciones Humanas												
Excel avanzado												
Word												
Power Point												
Internet												
Access												



*	Estas capacitaciones son adicionales a las planificadas por la UTPL y el IPED <sup>3</sup> en cuanto al manejo de programas y sistemas de uso interno en la Universidad o para las secretarías con rol de docentes.
---	---

Elaborado: mat/

Aprobado:

---

<sup>3</sup> El Instituto de Pedagogía para la Educación a Distancia (IPED), es un organismo académico, creado para sistematizar la experiencia adquirida, conjugar la pedagogía con las nuevas tecnologías, formar al profesorado y asesorar sobre esta modalidad educativa