



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

TITULACIÓN DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

“Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”

Trabajo de fin de titulación

Autora: Carvajal Ruiz Carla Vanessa

Directora: Torres Soto Violeta de los Ángeles, Lic.

Quito-Ecuador

2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

CERTIFICACIÓN

Lic. Violeta Torres Soto

DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE CARRERA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo denominado “Análisis comparativo del rol de la Secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el Grupo NPX de la ciudad de Quito”, realizado por la profesional en formación Carla Vanessa Carvajal Ruiz, cumple los requisitos establecidos en las normas generales para la graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para los fines consiguientes.

Loja, abril de 2013

f).....

CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Carla Vanessa Carvajal Ruiz, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

.....

Carvajal Ruiz Carla Vanessa
C.C. 1308840857

DEDICATORIA

A mis padres, porque se los debía

A Emilia, porque te amo y quiero demostrarte que todo es posible si lo deseamos con fervor, y que cuando inicies algo, conclúyelo a tiempo, no esperes tanto

A Vanessa Carvajal, porque me demostré que no hay excusas ni pretextos a mi alrededor, sólo en mi mente...

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y por renovar mis fuerzas a diario y poder así concluir esta carrera, que la retomé luego de varios años.

A mi hija, parientes y amigos más cercanos porque me alentaron y creyeron en mí siempre. A todos quienes me apoyaron para hacer realidad este proyecto.

Quito, abril de 2013

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I | |
| EL ESCENARIO | |
| 1.1. Se abre el telón..... | 5 |
| 1.2. Misión..... | 5 |
| 1.3. Visión..... | 5 |
| 1.4. Política de calidad..... | 5 |
| 1.5. Principios corporativos..... | 6 |
| 1.6. Organización..... | 6 |
| CAPÍTULO II | |
| LA SECRETARIA | |
| 2.1. Definición de “Secretaria”..... | 11 |
| 2.2. Su rol y funciones..... | 12 |
| 2.3. Las competencias actitudinales..... | 16 |
| 2.4. Soy secretaria..... | 19 |
| 2.5. No soy una super-secretaria..... | 20 |
| CAPÍTULO III | |
| LAS PROTAGONISTAS | |
| 3.1. ¿Quiénes son?..... | 23 |
| 3.2. Su participación: desde su óptica y de las voces más cercanas..... | 23 |
| 3.3. Comparación entre protagonistas: su evolución y aporte..... | 24 |
| 3.4. El aporte de voces similares..... | 25 |
| 3.5. Análisis de resultados..... | 26 |
| CAPÍTULO IV | |
| RESULTADOS Y PROPUESTAS | |
| 4.1. Instructivo general de funciones: propuesta a plantear..... | 32 |
| 4.2. Cómo implantar la propuesta..... | 34 |
| CONCLUSIONES..... | 36 |
| RECOMENDACIONES..... | 37 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 38 |
| ANEXOS..... | 39 |

RESUMEN EJECUTIVO

Con este proyecto, “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito” se pretende como objetivo general y principal demostrar la importancia de la participación de las Secretarias en las actividades comerciales del Grupo, pues años atrás el cargo de secretaria cabía dentro de un perfil limitado o la limitaban dentro de un cargo que fácilmente podía llenar pero que resultaba poco creíble.

Para quienes revisan los clasificados, estos han cambiado mucho a la hora de buscar aquella persona que será la mano derecha de no sólo un directivo sino de varios probablemente, pues asisten a varias dependencias de las empresas y el Grupo NPX no es la excepción.

Y como objetivos específicos, poder comparar la evolución que ha sufrido la función de Secretaria en el Grupo desde el siglo XX hasta el siglo XXI y exponer la realidad de otras secretarias entrevistadas de diferentes empresas para finalmente evaluar si el aporte entregado por ellas ha sido trascendental para el buen desarrollo de sus actividades.

INTRODUCCIÓN

El ser humano evoluciona de acuerdo a las necesidades del entorno. Ha caminado, corrido al ritmo del tren a vapor y ahora se ha subido al metro para lograr niveles de velocidad espectaculares, de la mano con la tecnología que muchas veces no alcanza a entender completamente.

El ritmo de vida se ha vuelto una vorágine de sensaciones y expresiones, excitante y agobiante, y, en lo que concierne a la preparación profesional es más exigente cada día. Cada carrera tiene su complejidad y tanto el hombre como la mujer deben educarse y actualizarse.

Con este proyecto, “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito” se pretende demostrar la importancia de la participación de las secretarias en las actividades comerciales del Grupo; también poder comparar la evolución que ha sufrido la función de la Secretaria en el Grupo desde el siglo XXI hasta el siglo XXI comparadas a las actividades de secretarias de otras instituciones y empresas y finalmente evaluar si el aporte entregado por ellas ha sido trascendental para el buen desarrollo de sus actividades comerciales y de servicios.

El capítulo uno presenta datos generales del grupo NPX, a qué se dedica cada empresa que lo conforma, visión, misión, organización.

En el capítulo dos se presenta brevemente el concepto de secretaria, el rol que desempeña, generalidades de la profesión y su impacto en el mundo de los negocios y las competencias actitudinales.

En el capítulo tres conoceremos generalidades de las protagonistas, cuál ha sido su participación en el Grupo, la evolución de su cargo, las entrevistas a secretarias de otras empresas, análisis e interpretación de los resultados obtenidos

de estas entrevistas y la comparación de lo realizado entre las secretarias del siglo XX y el siglo XXI.

El capítulo cuatro presenta la propuesta de implementar un Instructivo General de funciones y otro Registro Detallado de Actividades y cuál sería la forma de implantar estos registros.

Mediante esta investigación, no solo las secretarias sino quienes trabajan con ellas podrán valorar su labor, evaluar su desempeño, reflexionar sobre el trabajo en conjunto realizado hasta ahora mediante el análisis de las respuestas de las encuestas y entrevistas para corregir errores, rescatar puntos a favor y fortalecer debilidades laborales que beneficien a ambas partes.

Se lograron los objetivos propuestos porque queda asentada la idea del verdadero valor de la secretaria y el reconocimiento de que ya no es un “artículo decorativo” sino que participa activamente en las actividades del Grupo, es una pieza importante en su estructura organizacional y también por qué no, la influencia que ejercen en la toma de decisiones trascendentales para el buen curso de las actividades cotidianas.

Se empleó el método de investigación desde un enfoque cualitativo que se basa principalmente en el constructivismo, naturalismo e interpretativismo partiendo desde una realidad por descubrir e interpretar, mediante entrevistas a las secretarias y la recolección de información en literatura relacionada, páginas web, realidad que puede ir variando en su forma y contenido entre individuos, en este caso entre secretarias.

Hubo total apertura de las personas que colaboraron con sus experiencias de trabajo y de vida, pero las dificultades que se presentaron de menos a más importantes, es que en más de una ocasión se insistió para poder lograr las entrevistas respectivas, eso debido a que cada persona tiene un ritmo de trabajo fuerte y horarios apretados y el obstáculo más grande fue que no existe archivo del personal donde conste el perfil requerido y funciones realizados por las secretarias y únicamente se recurrió a su información vivencial por medio de las

entrevistas, lo cual impidió realizar una verdadera comparación de las actividades realizadas en el siglo XX con las que realmente realizan ahora.

Con las entrevistas realizadas a las secretarias de otras organizaciones, se demuestra que la secretaria es una profesional multifacética y con capacidades que desarrolla a diario para poder abarcar muchas actividades, desde la más sencilla hasta las más complejas y que convergen resultados importantes, marcando así el desarrollo de las empresas e imponiendo su estilo y demostrando que pueden ser más que rostro y sonrisa.

CAPÍTULO I

El escenario

1.1. Se abre el telón

Hace más de 40 años nace el Grupo NPX como grupo industrial de capital ecuatoriano, con mentalizadores preocupados por cubrir un importante segmento del mercado que espera una respuesta rápida y eficaz en las líneas de producción de empaques, marbetes e indumentaria.

1.2. Misión

Conseguir un desarrollo sostenido de la organización, apoyándose siempre en el trabajo de su gente calificada y comprometida para brindar un producto de calidad y satisfacer así la demanda de sus apreciados clientes, que pertenecen a la pequeña y mediana industria, así también grandes empresas y reconocidas multinacionales.

1.3. Visión

Esforzarse constantemente para afrontar la evolución del mercado, superar desafíos y fortaleciendo su ya consolidada imagen corporativa respaldada por la adquisición de maquinaria moderna así como materia prima nacional e importada y la implantación de tecnología de punta.

1.4. Política de calidad

Satisfacer y acatar las exigencias de sus adquirientes que no durarán en fidelizar su relación comercial, pues comprueba el respaldo de un grupo serio que constantemente le asesora en nuevos retos planteados, lo que conlleva a una comunicación transparente y una íntima comunión, volviéndolos cómplices en la consecución de productos de alta calidad, redundando así en beneficios mutuos.

1.5. Principios corporativos

- Apoyar a sus clientes. Son socios fundamentales. Entienden sus requerimientos.
- Encausar su trabajo en la calidad. Buscar el balance adecuado en la aplicación de recursos financieros, administrativos, tecnológicos y humanos para brindar la excelencia en los procesos y productos ofrecidos.
- Expandir el valor de la empresa creando nuevas oportunidades y desarrollar crecimiento que asegure resultados rentables y razonables.
- Asumir su responsabilidad organizacional. Comprometerse con su papel en la sociedad.

1.6. Organización

Son empresas creadas para dar soluciones integrales a los clientes, como un paquete completo para la comercialización de sus productos.

NPX, CLX y CBL están enlazadas no solo familiarmente, existe intercambio comercial y de información pero administrativamente son independientes, cada una tiene su estructura.

1.6.1. NPX S.A.

Presidencia, Gerencia General, Subgerencia, Gerencia de Ventas y Gerencia de Finanzas, Recursos Humanos, Departamento de Informática, Cobranzas, Producción, Control de Calidad, Bodega, Operarios de Producción y Logística conforman NPX, empresa que elabora empaques.

El grupo de ejecutivos tienen un pool de secretarias que los asiste. Dos secretarias manejan la información de los cinco que lo conforman.

La Secretaria de Presidencia asiste directamente también a la Gerencia de Finanzas y en menor grado a los demás ejecutivos en lo relacionado a comunicaciones internas y externas, trámites legales o bancarios y viajes.

La Secretaria de Gerencia asiste directa y únicamente a Gerencia General que tiene a su haber el control de varios clientes de la empresa, e indirectamente a Subgerencia que no tiene secretaria asignada y maneja una cartera minoritaria de clientes, y a la Gerencia de Ventas quien administra la relación comercial de toda la cartera de clientes, está vinculada a estas dependencias y se desenvuelve satisfactoriamente en el área comercial.

Gerencia de Ventas tiene a su cargo los vendedores. Estos son divididos en internos y externos. Los vendedores internos atienden a los clientes que solicitan información directamente en la empresa; también colaboran con el trabajo de los vendedores externos y todo lo relacionado a comunicaciones que vinculan a la Gerencia de Ventas con el resto de departamentos de la empresa.

La visión estructural de la Presidencia, que es quien define los departamentos, ha planteado desde un inicio que quienes conforman cada área maneje directamente sus asuntos y no haya secretarias o asistentes.

1.6.2. CLX S.A.

Gerencia General, Subgerencia, Contabilidad, Cartera, Ventas, Jefatura de Planta, Bodega y Operarios integran CLX, que elabora marbetes.

Las decisiones en cuanto a inversiones, compras de materia prima, créditos a clientes, contratación de personal son tomadas casi exclusivamente por la Gerencia General, es decir, hay concentración de funciones, pues así lo ha decidido su propietario.

La Subgerencia se encarga de la elaboración y revisión de listas de precios, apoyo a Gerencia en el análisis de costos conjuntamente con Contabilidad, control de

nómina, capacitación de nuevos vendedores, elaboración de cuadros estadísticos de facturación y ventas.

El Departamento de Contabilidad lo conforman el Contador y un asistente contable. La Jefatura de Planta cuenta con su asistente quien colabora también directamente con la persona encargada de Bodega.

La Secretaria de Gerencia y Ventas asiste a la Gerencia y Subgerencia y se encarga también de la parte comercial, es decir, realiza Ventas Internas y apoya a Ventas Externas, manejando la información completa de la cartera de clientes que tiene la empresa; trabaja en línea directa con la Jefatura de Producción elaborando la planificación de producción, con Bodega para la coordinación de despachos, con la Asistente de Producción que es la voz de la Jefatura de Producción y con el área de Transporte para marcar la ruta de entregas.

Es un puesto estratégico, puesto que tiene contacto con todos los funcionarios de la empresa, convirtiéndose en un enlace importante en la organización y desarrollo de la misma.

1.6.3. CBL S.A.

Gerencia, Subgerencia, Jefe de Planta, Bodega, Ventas, Contabilidad, Departamento Creativo y Operarios, son las dependencias que constituyen CBL, empresa que confecciona indumentaria.

Las decisiones en cuanto a inversiones, aprobación de compras de materia prima, créditos a clientes, contratación de personal son tomadas casi en su totalidad por la Gerencia General.

Subgerencia tiene a su haber el control directo del personal, planificación de compras y supervisión general de todas las actividades tanto de la parte administrativa como de la planta de producción.

El Jefe de Planta supervisa y trabaja directamente con los operarios, realiza planificación de producción y coordina el trabajo con mano de obra externa.

El Departamento de Contabilidad lo conforman el mismo Contador de CLX S.A. y un asistente contable.

La Asistente de Subgerencia-Secretaria de Ventas es también una funcionaria clave dentro de la empresa, porque actúa como enlace entre cada dependencia, realiza facturación, hace Ventas Internas y apoya a Ventas Externas, elabora con Subgerencia la planificación de compras, coordina con el Jefe de Planta la salida del producto para despacho a clientes, controla nómina e inventarios conjuntamente con Contabilidad, con el Departamento Creativo en la elaboración de diseños para las nuevas colecciones, atención telefónica, elaboración de cotizaciones e inclusive cobros y documentos contables internos.

CAPÍTULO II

La Secretaria

2.1. Definición de “Secretaria”

Antes de trasladar las diferentes definiciones de la palabra “Secretaria”, es válido puntualizar que es aquella que viene a ser algo así como una ama de llaves en quien se deposita mucha confianza, y no sólo de las llaves de la oficina sino muchas veces de la vida personal de los jefes, a quien se debe asistir no sólo con la agenda ejecutiva sino también con la agenda de sus citas médicas, incluidas las de sus mascotas también, de la hora de la medicina, cumpleaños y escuchar parte de sus conflictos privados en un arranque de confianza extrema.

Hacer todo esto pero marcando límites suena bastante complicado, pero como siempre, salimos avante y triunfadoras. ¿Se puede pedir más?

Diccionario de María Moliner:

- Del latín *Secreter* o *Secretarius*, que era la persona confidente para los secretos de Estado. Persona a quien se comunica algún secreto para que lo calle.

Diccionario de la Real Academia Española:

- Persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación.
- Mujer del secretario.

Wikiwix de Wikipedia, La enciclopedia libre:

- Secretaria en sí es una persona que ejerce un trabajo en oficina y que es muy indispensable su labor. La figura de la persona profesional del secretariado es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que éste no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la compañía.

Yadira Márquez, de Imagen Excellence Consultor:

- Es común que en las empresas ya no exista el puesto como tal, lo nuevo es tener una “Asistente”. Realmente la función es la misma aunque esta nueva designación parece ser muy acertada. La definición asistente se refiere a: Persona

titulada, cuya profesión es allanar o prevenir dificultades de orden social o personal en casos particulares o a grupos de individuos, por medio de consejo, gestiones, informes, ayuda financiera, sanitaria, moral, etc.

Sabemos que desde el principio de los tiempos, las mujeres han sido discriminadas y consideradas como personas de menos rendimiento y capacidad, por tanto eran confinadas en sus hogares, no tenían acceso a la educación y cuando por fin estudiaban una carrera profesional no ocupaban cargos importantes.

No es de sorprenderse entonces que la mayoría de términos se refieran al género masculino (Secretario de Estado, Secretario Particular). Inclusive, y esto es para agarrarse de los cabellos, una de las definiciones reza “Mujer del secretario”.

Hemos citado unos pocos conceptos de la palabra “Secretaria”, definiciones que también han ido cambiando, pues antes podía decirse únicamente que una secretaria era a quien se le confiaba algo con la seguridad de que guardaría absoluta discreción y quien archivaba documentos y tecleaba en una máquina de escribir.

Actualmente podemos encontrar definiciones más amplias y justas por así decirlo, pues ya no hay límites en la función de una secretaria que podrá llegar a hacer de todo.

2.2. Su rol y funciones

“La Secretaria es tal vez el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada. Se involucra en ella misma, el devenir histórico y participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna.”¹

¹ Documento en línea: Entorno empresarial. Ventana de ideas estrategias. Extraído el 18-08-11, desde www.entorno-empresarial

Por lo general la secretaria es la primera imagen y contacto de la institución, sea personal, mediante correo electrónico o teléfono. Pero no solamente es brindar una buena imagen sino complementarla con la preparación académica que hará que los clientes o proveedores se vayan satisfechos tanto de admirar elegancia como de tratar con una persona inteligente, segura, llena de energía y servicial.

“Hoy se lleva a pensar el antiguo puesto de la asistente como un nuevo rol de valor integrado, asociado con la gestión de proyectos especiales y el manejo de sistemas internos de los distintos departamentos. El trabajo pasa por incorporar el concepto de Project Management, porque una secretaria ejecutiva o administrativa hoy coordina tareas, recursos humanos y económicos. Esto implica, de alguna manera, tener que liderar, ya no sólo seguir a otros. Antes el rol era reactivo, hacía lo que le pedían. Hoy el rol es proactivo: no espera que le pidan las cosas, siempre se anticipa a lo que se pueda necesitar de ella. Esto sucede porque está, por un lado, mucho más inmersa en el corebusiness de las empresas y, además porque se informan mucho más, incluso en aspectos de la realidad nacional política y económica.”²

Mora Vanegas (2009) nos ilustra:

“Los escenarios económicos actuales presentan mucho dinamismo en la competitividad, en donde las empresas exitosas muestran organizaciones consistentes de acuerdo al requerimiento de las actividades de los negocios, en donde triunfan quienes han sabido organizarse, formar equipos de trabajo que garanticen resultados, En donde, la gerencia general, cuenta con la colaboración de una secretaria ejecutiva adaptada a esta realidad, preactiva, creativa, innovadora que sabe usar su talento.

No obstante a pesar de esta realidad, son muchas las empresas que han descuidado cuál debe ser el nuevo rol de la secretaria ejecutiva moderna y muchas se preguntan ¿Qué hacer al respecto?

² Documento en línea: La secretaria ejecutiva proactiva. Entorno Empresarial Extraído el 18-08-11, desde <http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articulos/la-secretaria-ejecutiva-proactiva-718104.html>

Simplemente, se debe seleccionar la secretaria que cumpla con los requisitos de un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello, que permita facilitar la labor del gerente y además que le colabore en administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias.

El departamento de selección de personal debe tener bien definido el cargo de la secretaria ejecutiva, con competencias de acuerdo a los requerimientos de la dinámica de los actuales escenarios, secretarias eficaces, atentas, de buen carácter, confiables, que generen entusiasmo, aplicabilidad en su desempeño, atención, manejo de idiomas, preferiblemente el inglés. Secretarias bien identificadas con el manejo del lenguaje organizacional que la gerencia utiliza, quienes utilicen adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorezca con su actuación la labor del gerente y evite al máximo en el trato el que se den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo. La seleccionada debe contar con aspiraciones de logro, mostrar en su desempeño sus habilidades, destrezas, eficiencia.”³

Saber trabajar en equipo es definitivamente un requisito importante que debe tener la secretaria, porque es el vínculo entre los directivos y el personal administrativo. La empatía con sus compañeros es un factor trascendental pues, a la vez que hace llegar con profesionalismo el mensaje de su superior, también, sabe comunicar las inquietudes, reclamos o similares del personal y, puede mediar, sin maternalismo para lograr objetivos grupales.

Mora Vanegas (2009) señala:

“La gerencia no debe descuidar el comportamiento de actuación de su secretaria y si descubre debilidades de ellas en su desempeño, no acorde a lo que pretende, debe orientarla, capacitarla, apoyarla a fin de colaborar en su crecimiento dando paso a su desempeño de manera más eficiente. No debe utilizar jamás el mal trato, lenguaje

³ Documento en línea: La secretaria ejecutiva proactiva. Entorno Empresarial. Extraído el 18-08-11, desde <http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articulos/la-secretaria-ejecutiva-proactiva-718104.html>”

inapropiado, insulto, regaños, todo lo contrario, debe buscar la manera de cómo solventar las debilidades y prestar la colaboración posible para transformarlas en fortalezas.

El gerente debe ser un motivador, un actor básico en el logro de sus funciones, y para ello debe estar atento de cómo son sus interrelaciones y desempeño con su secretaria, de tal forma que la unión garantice resultados beneficiosos y debe estar más atento en definir un perfil de la secretaria que requiere, considerando las características de los actuales escenarios, las funciones que hay que desempeñar, que ayuden a que las actividades de la gerencia se realicen sin muchos obstáculos, que sienta realmente el apoyo de una secretaria proactiva, confiable, que le permita desempeñarse de acuerdo al ritmo que hoy se demanda. Del gerente dependerá el que su secretaria sea una gran ayuda en todo lo que pretende realizar. Por lo tanto, debe estar atento de su comportamiento, eficiencia y productividad.”⁴

No somos infalibles como seres humanos, mucho menos como profesionales, estamos sujetos a errores, y así como tenemos fortalezas también poseemos debilidades. Es importante saber buscar soluciones con cabeza fría y apoyar con serenidad, capacitación y orientación, pues la desmotivación por causa de cruces verbales alzados de tono, en lugar de arreglar, desarregla la relación laboral y la debilita.

Siendo así, Mora Vanegas (2008) ratifica “que el compromiso de la gerencia moderna es reestructurar el perfil de la secretaria ejecutiva y no sólo debe tomar en cuenta sus competencias profesionales sino especialmente las actitudinales, y otros aspectos que permitan seleccionar la idónea en el desempeño del cargo, en escenarios que se caracterizan por:

□ La importancia significativa del conocimiento, no sólo en la esfera de lo económico, donde la vitalidad de los sistemas productivos y la competitividad internacional dependen cada vez más de innovaciones tecnológicas y del

⁴ Documento en línea: La secretaria ejecutiva proactiva. Entorno Empresarial. Extraído el 18-08-11, desde <http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articulos/la-secretaria-ejecutiva-proactiva-718104-html>

conocimiento concomitante, sino también en todas las otras esferas socioculturales, llevando a considerar la sociedad actual como la sociedad del conocimiento.

- El rol de las comunicaciones, la nueva apertura que ha generado la Internet y la informática que conlleva saber manejar sus fundamentos básicos que le den paso al manejo de herramientas que faciliten las comunicaciones y otras operaciones de oficina más fácilmente.
- Las exigencias que los sistemas económicos y comerciales hoy demandan a las empresas para ser competitivas y la forma de cómo colaborar con la gerencia en pro de facilitar su desempeño.
- La exigencia de responder a nuevas e impredecibles necesidades productivas y de ocupación.
- El rol, alcance de la competitividad.

Lo cierto, es que al evaluar los requisitos que deben cumplir las secretarías ejecutivas en la actualidad, se debe tener muy en cuenta todas las capacidades, competencias que el cargo demanda, no obstante, consideramos se haga énfasis en una de las grandes debilidades que se encuentra en el ejercicio de la función, como son lo relacionado a las competencias actitudinales.”⁵

2.3. Las competencias actitudinales

“Forman, junto a los conocimientos y habilidades, la triada de competencias laborales, que en su estándar más alto definen nuestras fortalezas de trabajo. La actitud, a diferencia de las otras competencias mencionadas, generalmente es una cualidad innata del ser humano y no es fácil aprenderla o adquirirla, como sí pueden ser los conocimientos (en idiomas, por ejemplo) o las habilidades (práctica en el uso de un software en particular).

⁵ Documento en línea: Secretarías Ejecutivas y competencias actitudinales. Gestipolis.com. Extraído el 18-08-11, desde ["http://www.gestipolis.com/organizacion-talento/perfil-de-secretarias-y-sus-competencias.htm"](http://www.gestipolis.com/organizacion-talento/perfil-de-secretarias-y-sus-competencias.htm)

Es importante para ambos actores, la gerencia y su secretaria ejecutiva, contar con buenas competencias actitudinales. Por ejemplo, lo correspondiente al gerente serían: capacidad de liderazgo, iniciativa y tenacidad, relaciones públicas, comunicación, planificación y organización estratégica, orientación a resultados, orientación a la calidad, conciencia organizacional, autoridad, desarrollo y motivación de personas, trabajo en equipo y delegación, negociación y persuasión, asunción de riesgos, confianza en sí mismo y autocontrol. En lo concerniente a la secretaria:

- Auto confianza
- Auto desarrollo
- Auto-motivación
- Comunicación interpersonal
- Disponibilidad
- Gestión de conflictos
- Gestión de recurso
- Impacto e influencia
- Autoestima y asertividad
- Trato
- Necesidades de logro”⁶

Los valores son parte fundamental de la formación de un ser humano, por tanto, cultivarlos nos hace personas calificadas para triunfar de adentro hacia fuera primero, siendo estos:

- “Convivencia
- Compañerismo
- Cordialidad
- Inteligencia e imaginación
- Memoria y aprendizaje
- Responsabilidad
- Respeto

⁶ Documento en línea: Mora Vanegas, C.(2008). Secretarías Ejecutivas y competencias actitudinales. Gestipolis.com. Extraído el 18-08-11, desde ["http://www.gestipolis.com/organizacion-talento/perfil-de-secretarias-y-sus-competencias.htm"](http://www.gestipolis.com/organizacion-talento/perfil-de-secretarias-y-sus-competencias.htm)

- Eficiencia
- Flexibilidad
- Proyección y opción
- Autodominio y voluntad
- Equidad
- Veracidad
- Lealtad
- Honestidad
- Optimismo
- Sencillez
- Autoequilibrio y recuperación
- Sensibilidad
- Serenidad
- Constancia
- Integridad
- Tolerancia”⁷

La actitud con la que nos enfrentamos a todas las situaciones que se nos presentan, puede marcar la diferencia y así guiamos nuestros pasos. Elegimos estar bien o no. Nadie elige por nosotros ni tampoco puede recibir la descarga emocional que podamos tener en momento determinado; ningún extremo es aconsejable, debemos conservar la medida: ni demasiado triste ni demasiado alegre.

Cuán importante es que sigamos estudiando. Quien mantiene el interés de educarse es porque sabe que una competencia actitudinal debe ser completa, reforzar conocimientos técnicos o sociales, actualizarse del acontecer nacional e internacional, pues, esto permite a la secretaria ser más segura, decidida y colaboradora.

Es un compendio de cualidades, valores y actitudes lo que se mezcla en nuestro cerebro y es traducido en acciones impecables y responsables, y así, no sólo se

⁷ Formación y Promoción Profesional. Guía Didáctica (2000-2010) cuarto ciclo. UTPL.

prepara para sobrevivir, sino que asegurarán éxito como exitosas secretarias del siglo XXI.

“Definitivamente es válido cuando se indica que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión (Mora Vanegas, 2008) con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar jefes.

Es decir, en general se ocupa de:

- Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones
- Establecer buenos contactos telefónicos
- Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.
- Planificar su tiempo y el del jefe
- Representar personalmente al jefe
- Preparar y tratar la información adecuadamente
- Concertar, acoger y atender a las visitas
- Preparar presentaciones de productos o servicios
- Organizar los viajes, etc.
- Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina”⁸

2.4. Soy secretaria

“Sí, ya sé, soy secretaria, lo que significa que lo sé hacer todo, lo puedo hacer todo y en el menor tiempo posible.

... A ver, aquí pregunto al público, ¿quién escribe sobre nosotras las secretarias? ¿Quién nos dice como soportar a un jefe sin morir en el intento? ¿Quién lleva nuestro mensaje de eficacia y discreción al mundo?”⁹

⁸ Documento en línea: La Secretaria Ejecutiva Moderna. Entorno Empresarial. Extraído el 18-08-11, desde <http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articuloz/la-secretaria-ejecutiva-proactiva-445527-html>

⁹ Gómez E., Giménez B. ¿Todavía piensas que somos las que servimos el café? (p.7-8)

Así como no se nace siendo padres, tampoco nacimos entendiendo a los jefes pero sí debemos mordernos la lengua antes de explotar por cualquier capricho o terquedad de su parte.

“Las secretarias somos el disco duro de nuestros jefes y a menudo somos también sus ojos, sus oídos y sus manos. Hay días que somos incluso su cerebro aunque se nieguen a reconocerlo”¹⁰

“Mis obligaciones y responsabilidades han resultado de lo más variopintas: Desde atender el teléfono y regar las plantas hasta preparar un proyecto de comunicación y proponer un nuevo sistema de gestión de datos. Algunas veces se ha valorado mi trabajo, y otras se me ha reprochado querer asumir demasiadas tareas”.¹¹

También debemos callar cuando vemos que nadie se ha dado cuenta de que la empresa ha conseguido un logro, gracias a nosotras o cuando otro asume el protagonismo de nuestras acciones. Pero “las cosas caen por su propio peso”, en cualquier momento se pone de manifiesto la verdad y debemos hacernos respetar, tampoco ser el blanco de actitudes cargadas de envidia o deshonestidad.

“Supongo que era ese despotismo, un modo de ordenar autoritario y arrogante que me ponía de los nervios. Lo que sí sabía es que no debía ser tratada de ese modo. Actuaba en calidad de secretaria, no de esclava”.¹²

2.5. No soy una super-secretaria

“A una secretaria la iniciativa no le puede faltar. No esperes a que tu superior te busque para ordenar qué debes hacer. Adelántate y haz propuestas que faciliten el trabajo del directivo. No siempre disponemos de los datos suficientes, se nos mantiene al margen de la estrategia general pero siempre encontrarás ocasiones en las que demostrar tu papel como secretaria no se limita a archivar, redactar o atender el teléfono y la agenda de tu jefe.

¹⁰ Gómez E., et al. (2003) ¿Todavía piensas que somos las que servimos el café? (p.56)

¹¹ Gómez E., et al. (2003) ¿Todavía piensas que somos las que servimos el café? (p.12)

¹² Gómez E., et al (2003) ¿Todavía piensas que somos las que servimos el café? (p.16)

...Desde luego hay algunos jefes que no se merecen que tengas iniciativa, ni que seas creativa. Años y años ideando pequeños trucos para que la empresa funcione mejor, ¿y quién nos agradece?”¹³

Es la pregunta que me he hecho siempre. Si bien es cierto, debemos ayudar sin pedir retribución, es importante que nos hagan sentir importantes, que nos muestren gratitud. Lejos de creernos heroínas con capa y super-poderes, es motivación y un termómetro para medir nuestros alcances, que aun sabiendo que pueden ser muy altos necesitamos escucharlo. Es como cuando no se comunican con un ser querido regularmente a decirle que lo aman, lo necesitan o extrañan, la excusa es “él o ella lo sabe”, el destinatario de su afecto le dirá “pero necesito escucharlo siempre”.

“Mientras la tienen no la valoran, pero cuando la pierden descubren que una secretaria no es una pieza intercambiable”.¹⁴

“Mujer pluriempleada que realiza múltiples tareas... ¡lo tengo! ¡Secretaria!”¹⁵

¹³ Gómez E., et al (2003) ¿Todavía piensas que somos las que servimos el café? (p.18)

¹⁴ Gómez E., et al (2003) ¿Todavía piensas que somos las que servimos el café? (p.54)

¹⁵ Gómez E., et al (2003) ¿Todavía piensas que somos las que servimos el café? (p.44)

CAPÍTULO III

Las Protagonistas

3.1. ¿Quiénes son?

Las protagonistas y motivación de este trabajo investigativo son mujeres valientes, entregadas a su labor, han dejado parte de su vida entre escritorios, papeles, paredes y personas. Como suelen ser las secretarias de alta calidad; por eso continúan asistiendo a los principales directivos del grupo NPX, pues han demostrado a lo largo de muchos años que son de buena madera, honestas, fieles, responsables.

3.2. Su participación: desde su óptica y de las voces más cercanas.

Han trabajado por más de 20 años con el grupo y han dedicado gran parte de sus vidas en jornadas largas de trabajo para aportar con sus conocimientos al buen desenvolvimiento del staff de ejecutivos y demás áreas que requieren de su asistencia. Son el ejemplo claro de transición entre el siglo XX y el siglo XXI, se han ido adaptando al tiempo, las circunstancias, a la gente, a los cambios en general.

La relación de las cinco secretarias en el Grupo NPX y la observación de sus actividades permiten reflejar de manera clara su experiencia, participación y evolución sufridas en 25 años de trabajo, es decir, englobando la experiencia de todas.

Al escuchar a las personas que trabajan con ellas como son sus jefes directos y compañeros, se puede afirmar que no pasan desapercibidas dentro de este importante grupo comercial. Entre las cualidades que más valoran son la honestidad, lealtad, paciencia, tolerancia y energía con la cual proceden a diario en lo que concierne al plano personal, que es el soporte fundamental para desenvolverse con soltura.

El compromiso y seriedad complementan el trabajo diario. Se afirma que la secretaria debe ser ágil y tener afán de servicio y los directivos del Grupo NPX aseguran que sus asistentes lo son. Saber llegar a la gente que la rodea, hacer seguimiento de las diligencias, tener determinación para tomar decisiones

importantes y manejar con sangre fría las vicisitudes que inevitablemente se presentan, es muy valioso y brinda tranquilidad a los jefes inmediatos.

Las dos secretarias-asistentes más jóvenes han brindado también su capacidad y a diario presentan innovaciones, asumen riesgos y se consolidan con paso firme dentro de la organización. De igual manera, asumen funciones hasta no tradicionales del cargo pero lo hacen con apertura, porque quieren aprender y apoyar para que el resultado final sea óptimo, conscientes de que es un trabajo en equipo, que si bien es cierto es satisfactorio conseguir logros individuales, más satisfactorio es ver los frutos del trabajo en conjunto, y como empresa, igual proyectarse de manera más sólida en el mercado local y nacional.

3.3. Comparación entre protagonistas: su evolución y aporte.

El crecimiento comercial, el desarrollo tecnológico, cubrir mercados más amplios y evolucionar como empresas, obliga a los profesionales a caminar a la par de estas exigencias, capacitarse y abarcar más actividades de las que originalmente se proponen.

De la mano naturalmente está la capacidad de cada individuo, la disciplina autoexigida y la presión externa para lograr los resultados y objetivos propuestos. Si no nos adaptamos a los cambios, difícilmente podremos lograr el éxito y la consecución de más propósitos tanto profesionales como personales.

Las actividades que año a año han ido absorbiendo las secretarias del Grupo NPX les ha permitido afianzar conocimientos y adquirir nuevos. Ya no es simplemente el hecho de transferir llamadas telefónicas sino también realizar conciliaciones bancarias; clasificar información de correspondencia general y a la par manejar una cartera considerable de clientes. También pueden llevar una agenda itineraria de sus jefes y simultáneamente llevar compras locales; las podemos ver igual archivando documentos como elaborando facturas o participando de la programación de producción y control de personal.

Se puede afirmar que dentro de una organización, un profesional tiene su cargo y actividades específicas. Sin embargo, el cargo de secretaria es algo así como un “profesional multifacético o multifuncional” pues, tendrá que poner de manifiesto sus conocimientos académicos, la capacidad de improvisación, el buen manejo de relaciones interpersonales, saber escuchar, negociar, desarrollar paciencia, tomar decisiones importantes y muy importantes, poder resolver pequeños y grandes problemas, saber reconocer que lo urgente es enemigo de lo importante, priorizar actividades, manejar su tiempo, el del jefe y compañeros de tal manera que en armonía todos aúnen esfuerzos y logren la meta deseada.

3.4. El aporte de voces similares.

En el afán de reflejar el verdadero protagonismo de las secretarias en el ámbito empresarial y para fortalecer la experiencia recabada del selecto grupo de secretarias del Grupo NPX S.A., se realizó una entrevista a diez secretarias que prestan sus servicios en diferentes empresas de la ciudad y que aportan también con la investigación pretendida y la conclusión deseada de demostrar el importante rol que las secretarias cumplen actualmente, que tienen conocimientos más frescos y serán también posteriormente fuente de ayuda e información para las generaciones futuras de secretarias.

Las que brindaron la oportunidad de entrevistar a sus secretarias son: Unidad Educativa Pérez Pallares, Estación Experimental Santa Catalina del INIAP, Empresas Pinto S.A., Colegio Ecuatoriano Español América Latina, Constructora Fraga y Banco Ecuatoriano de la Vivienda.

A continuación se presentan los datos graficados en base a las respuestas obtenidas de las entrevistadas, para explicar de mejor manera las funciones realizadas por cada de ellas.

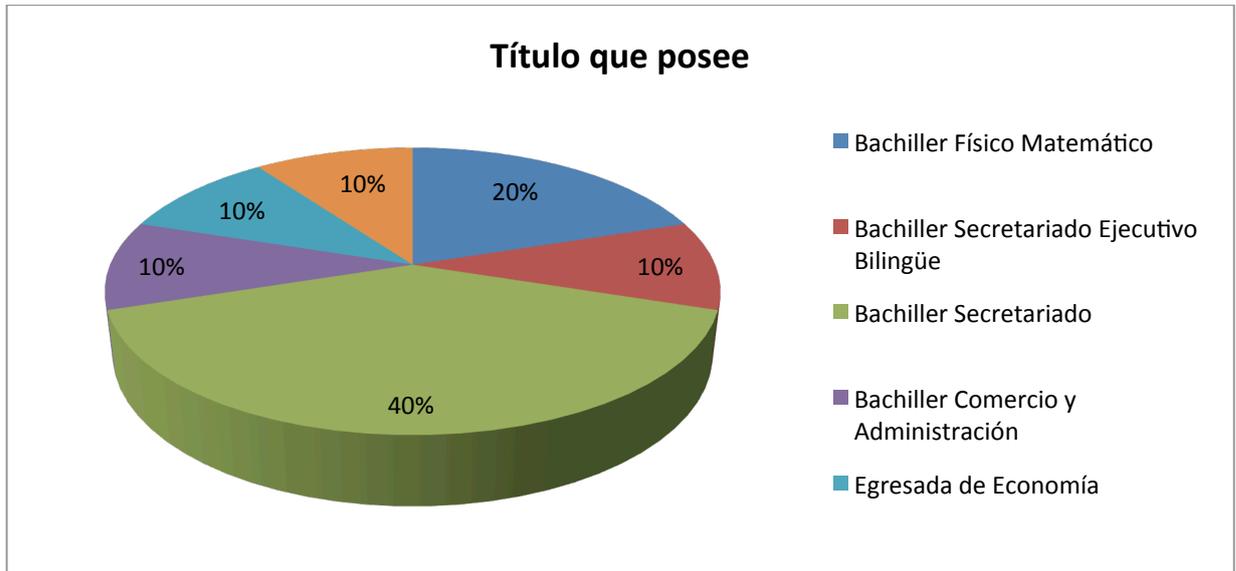
3.5. Análisis de resultados.

TABLA 1

| TÍTULO QUE POSEE | F | % |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| Bachiller Físico Matemático | 2 | 20 |
| Bachiller Sec.Ejec.Bilingüe | 1 | 10 |
| Bachiller Secretariado | 4 | 40 |
| Bachiller Comercio y Administración | 1 | 10 |
| Egresada de Economía | 1 | 10 |
| Ingeniería en Comercio Exterior | 1 | 10 |
| TOTALES | 10 | 100 |

FUENTE: Entrevista aplicada a secretarias de varias empresas
ELABORACIÓN: Vanessa Carvajal Ruiz

GRÁFICO 1



FUENTE: Entrevista aplicada a secretarias de varias empresas
ELABORACIÓN: Vanessa Carvajal Ruiz

Del 100% de las entrevistadas, hay especializaciones que comparten el 10%. El 40% mayoritario pertenece a la especialidad de Secretariado y el 20% restante a Físico Matemático.

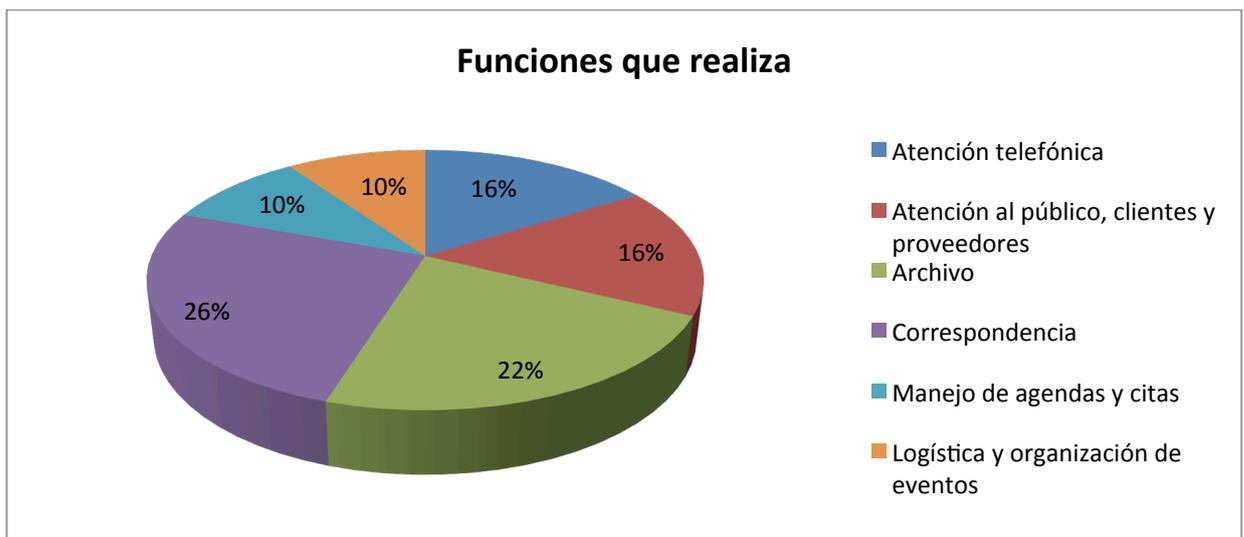
Análisis: Se observa que la mayoría de entrevistadas son bachilleres en diferentes especializaciones: Físico Matemático, Comercio y Administración pero mayoritariamente en Secretariado. Dos tienen estudios superiores, mas, en carreras totalmente distintas al área. Esto nos lleva a concluir que la rama de Secretariado puede ser adoptada por profesionales en diferentes áreas por ser fácil de aprender y brinda la oportunidad de aplicar conocimientos varios a fin de perfeccionarla.

TABLA 2

| FUNCIONES QUE REALIZA | F | % |
|---|----------|------------|
| Atención telefónica | 5 | 16,12 |
| Atención al público, clientes y proveedores | 5 | 16,12 |
| Archivo | 7 | 22,58 |
| Correspondencia | 8 | 25,82 |
| Manejo de agendas y citas | 3 | 9,68 |
| Logística y organización de eventos | 3 | 9,68 |
| TOTAL | | 100 |

FUENTE: Entrevista aplicada a secretarias de varias empresas
ELABORACIÓN: Vanessa Carvajal Ruiz

GRÁFICO 2



FUENTE: Entrevista aplicada a secretarias de varias empresas
ELABORACIÓN: Vanessa Carvajal Ruiz

De todas las actividades señaladas por las 10 entrevistadas, se escogieron las seis más realizadas, siendo Archivo de documentos varios y Despacho de correspondencia interna y externa las que tiene un porcentaje entre 22% y 25%. Las otras funciones llevan un porcentaje entre 9% y 16%.

Análisis: Se puede observar que las seis actividades mencionadas, son las más comunes desempeñadas en el cargo, al igual que en otras profesiones que existen actividades comunes y también actividades realizadas con menos frecuencia o totalmente esporádicas. Pero es notable que la cantidad de funciones asignadas a las secretarias actualmente son extensas, más complejas, inclusive abarcan áreas fuera del departamento al que asisten.

Resumiendo la información presentada, se presenta un cuadro analítico donde se realiza la comparación del rol de las secretarias del siglo XX con las del siglo XXI.

| ROL DE LAS SECRETARIAS DEL SIGLO XX | ROL DE LAS SECRETARIAS DEL SIGLO XXI | FUNCIONES DE LA SECRETARIA DEL GRUPO NPX DE ACUERDO AL CRITERIO DE LOS JEFES | FUNCIONES DE LA SECRETARIA DE HOY DE ACUERDO AL CRITERIO DE LOS AUTORES |
|--|--|--|---|
| Quien escribía a máquina lo que dictaba el jefe, archivaba documentos, atendía el teléfono, llevar agenda, | Persona instruida en el manejo de paquetes utilitarios, aparatos electrónicos modernos. | Ser líder del grupo de trabajo al que pertenece, que realice control y no espere que sean sus superiores quienes lo hagan. | Por su función de coordinación debe comunicarse con sus compañeros correctamente pues es el eje a través del cual gira la vida de la oficina. |
| Vista como objeto decorativo, se creía que utilizarían sus atractivos para congraciarse con el jefe. | Aparte de tener una imagen impecable, debe proyectar seguridad y respeto derivados de sus conocimientos. | Buscar soluciones a inconvenientes y que exponga sugerencias para el mejor desarrollo de las actividades. | Está mucho más inmersa en el corebusiness de las empresas y se informa mucho más, incluso en aspectos de la realidad nacional y política económica. |
| Funcionaria reactiva, seguía órdenes. | Funcionaria proactiva, prevé soluciones a posibles problemas, resuelve inconvenientes sin esperar la venia de su superior. | Que perfeccione sus conocimientos de la empresa para así representar a su superior cuando sea necesario. | Es el brazo derecho del gerente, pudiendo sustituirle incluso cuando éste viaja. |

| ROL DE LAS SECRETARIAS DEL SIGLO XX | ROL DE LAS SECRETARIAS DEL SIGLO XXI | FUNCIONES DE LA SECRETARIA DEL GRUPO NPX SEGÚN EL CRITERIO DE LOS JEFES | FUNCIONES DE LA SECRETARIA DE HOY DE ACUERDO AL CRITERIO DE LOS AUTORES |
|---|---|--|---|
| Conocer información básica, sin involucrarse demasiado en procesos administrativos o de producción. | Debe involucrarse inclusive en áreas distintas y poder así guiar adecuadamente a quien necesite ayuda. | No es imprescindible un título pero sí que sea una persona instruida, de apoyo, que sea fuente de información. | Debe saber de temas generales, tales como importaciones, comercio exterior, contabilidad, telecomunicaciones. |
| Contratarlas era conveniente, pues eran dóciles, buenas trabajadoras y menos pagadas. | Debe ser firme, eficiente, no permitir sobrecarga de trabajo y exigir un sueldo acorde a su capacidad. | Ejecutar sus actividades en el menor tiempo posible. | Debe ser rápida, precisa, pulir su memoria, tener proyección, autoequilibrio. |
| No se les permitía ocupar cargos superiores en las diferentes empresas, sin embargo, su trabajo fue asentándose y de a poco fueron ocupando espacios. | Desde su puesto de secretaria, puede ocuparse de diferentes actividades relacionadas, como compras locales, recursos humanos, importaciones, publicidad, etc. | Ser absolutamente discreta en situaciones confidenciales y privadas. | Deber tener valores como respeto, veracidad, lealtad, honestidad, discreción, integridad y tolerancia. |

Es notable que al revisar los perfiles de las tres secretarias con más años de labores en el Grupo NPX salta a la vista la diferencia entre el antes y después del cargo de secretaria. La información que manejaban era básica: contestar el teléfono, llevar el archivo, mecanografiar oficios, coordinar agendas.

Si comparamos estas actividades inclusive con las dos secretarias restantes del grupo y con las 10 secretarias entrevistadas, sus funciones si bien es cierto, abarcan estos menesteres, podemos comprobar el perfil distinto que tienen. Y es que también debemos recordar que a medida que pasa el tiempo, las actividades en las empresas crecen y los funcionarios contratados deben crecer también a la par, no podremos esperar que una secretaria se quede estancada en actividades pequeñas, importantes claro, pero más sencillas.

Ahora, podemos notar que la mayoría tiene estudios de secretariado, hay entrevistadas que tienen otros títulos de bachiller lo cual nos lleva a reflexionar que esta es una carrera flexible que, con la ayuda de los directivos de cada empresa, pueden adquirir más conocimientos sobre el tema o en las varias actividades a realizar y así dar asistencia completa a los jefes, departamentos afines, compañeros, clientes y todos quienes tengan contacto con ellas.

Haciendo honor a los cambios obligados demandados por el crecimiento empresarial, la secretaria es denominada también Asistente en la mayoría de los casos, que sabemos es un término que les hace justicia pues la información que llegan a manejar es bastante amplia. Asistirá no sólo a un jefe como sucede con las secretarias de NPX S.A., y ahí se comprueba la capacidad de asimilación de la información y la celeridad para dar trámite a todo sin correr el peligro de que se quede en el escritorio sin el trámite correspondiente.

CAPÍTULO IV

Resultados y propuestas

4.1. Instructivo General de Funciones: propuesta a plantear.

Al no tener ninguna de las empresas que conforman el Grupo un Registro de funciones que permita comparar cómo han evolucionado los cargos, se plantea una propuesta para analizarlo e implantarlo si fuera de su conveniencia.

El Instructivo General de Funciones propuesto explica cuál es el perfil idóneo, básico y los requisitos esenciales para desempeñarse en el cargo, Se registrarán brevemente las actividades con la frecuencia requerida, pudiendo incrementarse de ser necesario, fechas de actualización o modificación, quién elabora el registro y quiénes supervisan pues, dependiendo del área, el jefe correspondiente es quien aportaría también con las características demandadas y que podrán cambiar según las exigencias del entorno.

El Registro Detallado de Actividades es un planteamiento que podría acogerse a lo que se conoce como Ingeniería de Procesos, donde se busca que todo quede asentado por escrito de tal manera que quienes aborden estos formatos en busca de datos, queden totalmente informados y la retransmitan sin inconveniente. También servirá para detectar posibles carencias en las herramientas y equipos utilizados, si la información es sólida y buscar soluciones a los problemas o para perfeccionar fortalezas.

INSTRUCTIVO GENERAL DE FUNCIONES

EMPRESA:

CARGO: Secretaria-Asistente (cambia de acuerdo al área solicitante)

PERFIL REQUERIDO: Título de bachiller o estudios superiores en Secretariado Ejecutivo con conocimientos contables, ventas, experiencia en atención al cliente y recepción telefónica, manejo de paquetes utilitarios, Office, correo electrónico.

En la parte humana: facilidad de palabra, don de gentes, tolerancia, paciencia, agilidad mental, habilidad para negociar y trabajar bajo presión, saber trabajar en equipo.

ACTIVIDADES A REALIZAR

| |
|--|
| Frecuencia: Diaria |
| 1. |
| 2. |
| 3. |
| Última fecha de modificación y/o actualización |
| Frecuencia: Semanal |
| 1. |
| 2. |
| 3. |
| Última fecha de modificación y/o actualización |
| Frecuencia: Quincenal |
| 1. |
| 2. |
| 3. |
| Última fecha de modificación y/o actualización |
| Frecuencia: Mensual |
| 1. |
| 2. |
| 3. |
| Última fecha de modificación y/o actualización |
| Observaciones: |
| Elaborado por Jefe de Personal: |
| Revisado y Supervisado por Jefe de Área: |
| Última fecha de revisión y supervisión: |

REGISTRO DETALLADO DE ACTIVIDADES

EMPRESA:

CARGO: Secretaria-Asistente (cambia de acuerdo al área solicitante)

Funciones diarias

| |
|--|
| 1.- Atención telefónica (Ejemplo) |
| Herramientas o equipos que utiliza: Central telefónica Computador personal Sellos, tarjetas de presentación Suministros de oficina Guía telefónica actualizada |
| Información que requiere para desarrollar la función: Conocimientos generales de la actividad realizada por la empresa Conocer detalladamente las actividades ejecutadas en cada área y los responsables para transmitir correctamente las llamadas Libreta telefónica con los números más demandados por el personal de la empresa para solicitud de llamadas y/o base de datos registrados en el computador personal |
| Canales de información: Personal de trabajo, clientes, proveedores |
| Resultados obtenidos: correcta información entregada a clientes internos y externos, proveedores |
| Observaciones: cambiarla central telefónica antigua por una más moderna |

Se registrará cada actividad realizada diaria, semanal y mensualmente, así se podrá valorar el cargo, corregir errores, tener un registro y asignación de funciones real, pero lo más importante, para analizar y evaluar el desarrollo de las actividades de cada secretaria, actualizar información y establecer los verdaderos cambios que se presentan progresivamente año tras año.

4.2. Cómo implementar la propuesta.

Es importante seguir procesos en lo que concierne a las actividades comerciales y empresariales pues así se hace el seguimiento adecuado y por ende se espera conseguir resultados óptimos, disciplina, compromiso y orden.

Implementar tanto el Instructivo General de funciones y el Registro detallado de actividades marcaría una pauta para evaluar la metamorfosis que tienen los cargos dentro de las empresas, que obviamente van cambiando, adaptándose, evolucionando acorde al entorno.

Mediante una comunicación a la Presidencia de NPX S.A., así también al Gerente de CLX y CBL y claro está, a los directivos principales de las empresas a las cuales pertenecen las 10 secretarías, se explicará brevemente el interés de aportar con registros sencillos al control más certero de funciones realizadas no sólo por la secretaria sino de todo el personal.

Se solicitará una cita para explicar al detalle el objetivo propuesto y para presentar un bosquejo del instructivo que servirá para llevar adecuadamente ambos registros. El enlace entre la propuesta y el personal de las empresas es el Departamento de Personal quien deberá distribuir el instructivo y explicar que los datos deben ser llenados en su totalidad para que la información sea realmente eficaz y cubra las expectativas esperadas.

Puede que parezca innecesario este tipo de formatos pero, a largo plazo se podrán observar resultados ya que no estamos acostumbrados a registrar cada actividad, sin embargo, acogiéndonos a la disciplina y orden, se pueden conseguir grandes resultados.

Posteriormente y de manera regular se supervisará la utilización de los registros para comprobar el adecuado manejo de los mismos.

En el caso específico de las empresas donde laboran las 10 secretarías entrevistadas, previamente se deberá investigar y confirmar cuántas secretarías hay en cada una de ellas para empezar la implantación desde esta área, como ejemplo más claro y práctico.

Probablemente en alguna de ellas exista ya una Ingeniería de Procesos cuya base fundamental es registrar paso a paso cada actividad llevada a cabo dentro de su organización; de ser así, se solicitará autorización para revisar si existe ya un registro de funciones e inclusive su análisis permitirá la comparación con la propuesta planteada y mejorarla de ser el caso.

CONCLUSIONES

- Se observa que para los casos de Secretaria de Presidencia y Gerencia del grupo NPX, sí fue un requisito ser titulada en Secretariado Ejecutivo, sea bachiller o educación superior, pues el cargo estaba definido para asistirlos en lo relacionado a labores exclusivamente de secretariado.

- La tónica en el caso de las secretarias del grupo NPX es que a medida que ha salido personal cercano a su cargo, les asignan las actividades realizadas por esas personas a las secretarias. Se deduce que hay gran confianza pero también puede ser una salida cómoda para no contratar más personal.

- Se observa que la mayoría de secretarias entrevistadas tienen título de bachiller en Secretariado Ejecutivo, es decir, tienen conocimientos de la profesión, no son improvisadas.

- Las restantes secretarias tienen otras especialidades, muy distintas a la de Secretariado, pero es importante recalcar que aunque el perfil del cargo requiere conocimientos que ellas no los tienen, se han adaptado a las exigencias de los directivos y han respondido satisfactoriamente.

- Llevan funciones de control y dirección, lo que refleja la confianza que se han ganado de los directivos, y aunque son asistentes directas de los altos ejecutivos, pueden tener autonomía en su trabajo supervisando las actividades del resto de compañeros.

- En la estructura organizacional de las empresas colaboradoras con el proyecto, no se prescindirá aún de las secretarias. En realidad, a nivel país, aún tendremos la presencia de estas colaboradoras a tiempo completo que, en cada actividad asignada, ponen su sello personal y demuestran que están dotadas de habilidades importantes que enrumban su trabajo hacia el éxito.

RECOMENDACIONES

- Los Departamentos de Selección de Personal de las tres empresas del Grupo NPX deben definir bien las funciones a realizar por cada secretaria de área y renovarlo de acuerdo a la necesidad y dinámica de los departamentos y de las exigencias del mercado.

- Evitar la concentración de demasiadas actividades en algunas secretarias. Se entiende que siendo pequeñas algunas de ellas no hay el personal suficiente para repartir la carga de trabajo, pero es precisamente esa concentración de funciones la que impide el desarrollo de las entrevistadas en un área específica.

- Deberían implementarse tanto el Instructivo como el Registro de funciones, no sólo para las secretarias, sino para todo el personal. De tal manera, que si salen de la empresa, sea más fácil la migración de información para el nuevo personal. Se podría comparar la evolución o estancamiento del cargo.

- Proponer que sea cada secretaria entrevistada se encargue de supervisar la aplicación del Instructivo como el Registro de funciones en su área, obviamente liderado por el Departamento de Personal o afines; siendo el enlace entre la empresa y quien propone estos instructivos, será de gran ayuda e incluso puede aportar con nuevas ideas para el mejoramiento de estas herramientas de trabajo.

- Aunque no está expresada en las respuestas recibidas, sí comentaron algunas de las secretarias entrevistadas que la revisión en sus sueldos debe estar sujeta a una escala de objetivos propuestos y alcanzados por ejemplo, a la preparación académica comprobada o inclusive a la antigüedad en la empresa. Si bien es cierto, es confortable saber que la asignación de actividades es resultado de la confianza depositada en ellas, también es indispensable recibir el reconocimiento económico, que muchas veces es un factor altamente influyente en el desenvolvimiento diario.

BIBLIOGRAFÍA

- Gómez Elena y Jiménez, Begoña (2003). ¿Todavía piensas que somos las que servimos el café? Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, Pilar (2006). Metodología de la Investigación. (4ta. Ed.) México, D.F.: McGraw Hill.
- Universidad Técnica Particular de Loja (2000). Formación y Promoción Profesional. Guía Didáctica.
- Mora Vanegas, C. (2008). La Secretaria Ejecutiva Moderna. Entorno Empresarial. Consultado en “<http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articulos/lasecretaria-ejecutiva-proactiva-445527-html>

Páginas web consultadas

- www4.ac-lille.fr/zo/a/b/cyberc/e/historia_de_un_oficio.htm
- www.imagenexcellence.com/articulosinstitucional/secretaria-ejecutiva.html
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Glosario-De-Puestos-De-Trabajo/167867.html>

- “<http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articulos/la-secretaria-ejecutiva-proactiva-718104.html>
- “<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/perfil-de-secretarias-y-sus-competencias.htm>

- “<http://www.gestiopolis.com/organización-talento/perfil-de-secretarias-y-sus-competencias.htm>

Diccionarios y enciclopedias en línea:

- www.diclib.com

Enciclopedia en línea:

- www.wikipedia.com

Buscador Yahoo:

- Yahoo en español, respuestas.

ANEXOS

FORMATO DE ENCUESTA Y ENTREVISTA: SECRETARIAS



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarias en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarias ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA:

ENTREVISTADA:

1. Su edad está comprendida:

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. ¿Cuál es su tiempo de experiencia como secretaria?

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

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

4. ¿Cuántos años trabaja en esta empresa?

5. ¿Cuál fue su cargo cuando ingresó?

6. ¿Cuál es su cargo actualmente?
7. ¿Cómo es su relación con su jefe?
8. ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?
9. ¿Cree usted que existe buena comunicación entre el personal de la empresa? ¿Por qué?
10. Seguramente muchas personas han transitado por la empresa. Según su criterio, ¿qué perfil se necesita para poder trabajar con el grupo?
11. Describa las funciones que realizaba cuando ingresó.
12. Describa las funciones que actualmente realiza.
13. ¿Conservan un registro, instructivo y/o manual de funciones de aquella época? ¿Cuál?
14. ¿Mantienen un registro de funciones? ¿Cuál?
15. ¿Qué equipos utilizaba a su llegada a la empresa?
16. ¿Qué equipos actualmente utiliza?
17. ¿Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa? ¿En qué consistió?
18. ¿Cuándo fue la última vez que recibió capacitación y qué puntos abarcaba la misma?
19. ¿Puede mencionar los logros más importantes conseguidos por usted en sus primeros años dentro de la empresa?
20. Mencione los logros más importantes conseguidos últimamente.
21. Siendo parte del pool de secretarias del grupo, ¿a qué directivos asiste?
22. ¿Qué actividades realiza con cada uno de los directivos que mencionó?
23. Con certeza, usted es pieza fundamental para el buen desenvolvimiento de la empresa y de su jefe. ¿De qué manera ha sido reconocida su labor?
24. ¿Cree usted que la remuneración recibida se ajusta a las actividades que realiza? ¿Por qué?
25. ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el desarrollo de las actividades en la empresa?
27. ¿Qué piensa de la evolución de la profesión?
28. Al compartir experiencias con secretarias de otras empresas, ¿cree usted que la profesión, lejos de desaparecer se fortalecerá en los próximos años? ¿Por qué?
29. Detrás de cada gerente o presidente exitoso, ¿hay una secretaria brillante?

FORMATO DE ENTREVISTA: JEFES



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA:

ENTREVISTADO:

1. ¿Recuerda usted cómo fueron los inicios de (nombre de la secretaria) al llegar a la empresa?
2. ¿Qué expectativas tenía de la secretaria que fuera contratada?
3. ¿Las cumplió? ¿Por qué?
4. Según su criterio, ¿puede definirnos la personalidad de (nombre de la secretaria)?
5. ¿Cuál es la cualidad más importante que puede resaltar en ella?
6. ¿Responde bien al trabajo bajo presión? ¿Por qué?
7. ¿Tiene capacidad para realizar varias cosas a la vez?
8. ¿Posee liderazgo y sabe aplicarlo? ¿Por qué?
9. ¿Sabe ser discreta en situaciones complejas? ¿Por qué?
10. La eficiencia se refleja en las actividades diarias del trabajo, en pequeños o grandes detalles. ¿Considera eficiente a (nombre de la secretaria)? ¿Por qué?
11. ¿Cuál ha sido el aporte que (nombre de la secretaria) ha entregado a la empresa?

- 12. ¿Puede mencionar algún logro conseguido por (nombre de la secretaria) para favorecer a las actividades de la empresa?**
- 13. ¿Cómo es su relación con (nombre de la secretaria)?**
- 14. Según su observación, ¿(nombre de la secretaria) tiene buena relación de trabajo con sus compañeros?**
- 15. ¿Existe buena comunicación entre usted y (nombre de la secretaria)?**
- 16. ¿Nos puede indicar cuáles son las bases para la excelente comunicación entre ustedes?**
- 17. ¿Alguna recomendación o sugerencia que gustaría hacerle?**



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA: NPX S.A.

ENTREVISTADA: Secretaria de Presidencia

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título posee?

Secretaria Ejecutiva Titulada

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Asistencia a la Presidencia en correspondencia, archivo, conciliaciones bancarias personales, manejo de varias chequeras personales, relación con el personal tanto administrativo como de planta y clientes, manejo de la documentación legal de la empresa y personal. Para la Gerencia Administrativa Financiera toda la correspondencia en el asunto económico, especialmente con los bancos y manejo de estados de situación de los diferentes ejecutivos de la empresa. Para la Gerencia General, correspondencia en inglés y correspondencia interna con la Presidencia. Apoyo a la Subgerencia General en correspondencia y reservación de pasajes aéreos por ejemplo, y cuando se requiere coordinación de citas.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA: NPX S.A.

ENTREVISTADA: Secretaria de Gerencia

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito comedidamente disponga un espacio de su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título posee?

Egresada de Secretariado Ejecutivo

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Tomar dictado, archivar, la agenda del jefe, hago ventas y hace seis años aproximadamente también manejo algunas compras locales de materias primas.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA: CBL S.A.

ENTREVISTADA: Asistente de Subgerencia-Secretaria de Ventas.

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título posee?

Bachiller en Contabilidad y Administración.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Facturación, atención y venta directa con clientes de la fábrica, recepción de pedidos, órdenes de producción, adquisición de telas y suministros de materia prima, cobros y análisis de cartera, ingresos y egresos de documentos para realizar inventarios, control de inventarios, costo de prendas, codificación de prendas y solicitud de código de barras.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA: CLX S.A.

ENTREVISTADA: Secretaria de Gerencia y Ventas

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título posee?

Egresada de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Recepción, atención telefónica, asistencia a Gerencia General y Subgerencia, archivo de documentos internos, correspondencia interna y externa tanto nacional como internacional, elaboración de cotizaciones y pedidos, archivo de documentación de ventas.

Aparte de lo que detallé anteriormente, se han incrementado más actividades: facturación y reporte de facturas, elaboración de cuadros comparativos de pedidos ingresados, coordinación con la Jefatura de Producción en la programación de

órdenes de producción, control del estado de pedidos para información interna y entregar a clientes, todo lo relacionado con reclamos, sugerencias y varios en la parte de ventas, corrección ortográfica y de estilo en los artes finales de marbetes, coordinación de despachos de mercadería, documentación personal de Gerencia y Subgerencia, compra de suministros de papelería e imprenta.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA: CLX S.A.

ENTREVISTADA: Secretaria-Asistente de Producción

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título posee?

Egresada de Contabilidad.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Elaboro órdenes de trabajo, órdenes de compra, verificación de material, en ocasiones hago despachos, control de la Bodega de Gerencia, estoy presente cuando se inician corridas en máquina con la correspondiente aprobación de la Jefatura de Producción, control de los trámites del medio ambiente, cuando nos hacen auditorías los clientes preparo documentación competente a la planta, principalmente. Cuando no está el Jefe de Producción lo reemplazo en todo lo que es supervisión general de la planta.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Unidad Educativa Pérez Pallares, Villonaco 1085 y Cerro Hermoso sector La Villaflora. Telf.: 2650 057

ENTREVISTADA: Catalina Carvajal, Secretaria General del Colegio

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título tiene?

Bachiller en Físico Matemáticas.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Mis labores son la atención telefónica, atención al público, elaborar documentos y también la coordinación de actividades de la Secretaria de la escuela. Controlo el Archivo general del colegio. También apoyo como Secretaria del Comité de Padres de Familia, elaboro y hago seguimiento del registro académico de calificaciones y su legalización de documentos ante el Ministerio de Educación.

Soy la Representante del área administrativa; pertenezco al Comité de seguridad, información del colegio interna y externa, manejo de la seguridad general y también

todo lo relacionado a la prevención de catástrofes y siniestros; adicionalmente controlo el ingreso de personal al colegio.

Pertenezco al Consejo Ejecutivo que es el órgano más importante integrado por autoridades del colegio y profesores y también soy Jefa del Departamento de Comunicación.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Estación Experimental Santa Catalina del INIAP, Panamericana Sur Km. 1. Telf.: 3076 004 – 300 6284 – 099 252 1059

ENTREVISTADA: Soraya Carvajal, Asistente Administrativa del Departamento Nacional de Biotecnología

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título tiene?

Bachiller en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Mis funciones son la atención al público, recepción y distribución de correspondencia general.

Elaboro los Informes de los análisis de servicios, de producción de plantas in vitro y análisis moleculares de especies, llevo el archivo de proyectos y el inventario de reactivos de laboratorios. Controlo también la biblioteca.

Recibimos a estudiantes universitarios para pasantías y las coordino, recepo las solicitudes, llevo el control de asistencia, entrega de informes, tomar pruebas de conocimientos y emisión de certificados.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Estación Experimental Santa Catalina del INIAP, Panamericana Sur Km. 1. Telf.: 3076 004 – 300 6284 – 099 252 1059

ENTREVISTADA: Johanna Veloz, Secretaria de Dirección

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título tiene?

Bachiller en Comercio y Administración, especialización Secretariado.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Como Secretaria de Dirección de la Estación Experimental Santa Catalina del INIAP mis funciones son: despachos de correspondencia, manejo de agenda de citas del Director de la Estación, coordinación de los comités de becas, técnicos, de fijación de precios y ampliados.

Hago la compilación de informes técnicos de los diversos proyectos que se manejan en la Estación para envío a la Dirección de Investigaciones y también soy encargada de la organización de reuniones.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Estación Experimental Santa Catalina del INIAP, Panamericana Sur Km. 1. Telf.: 3076 004 – 300 6284 – 099 252 1059

ENTREVISTADA: Mónica Villacís, Secretaria en el Programa de Cereales y DNPV (Departamento Nacional de Protección Vegetal)

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título tiene?

Bachiller en Comercio y Administración.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Soy Secretaria a medio tiempo en el Programa de Cereales y DNPV (Departamento Nacional de Protección Vegetal).

En el Programa de Cereales me encargo del despacho de correspondencia interna y externa, llevo el Archivo de proyectos de INIAP y CORPOINIAP y manejo de fondos menores (caja chica).

En el DNPV soy quien da atención al público que requiere servicios de laboratorio, envío de proformas e informes de servicios, Facturación de informes, Ingresos de

dinero por concepto de servicios, llevo la correspondencia interna y externa del departamento y el Control de inventario de reactivos y materiales.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Estación Experimental Santa Catalina del INIAP, Panamericana Sur Km. 1. Telf.: 3076 004 – 300 6284 – 099 252 1059

ENTREVISTADA: Nancy Medina Mora, Secretaria del Departamento de Producción de semillas

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título tiene?

Bachiller en Comercio y Administración, especialidad Secretariado.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Me encargo de la redacción y manejo de correspondencia despachada, recepción de correspondencia interna y externa.

Llevo también el Archivo de Ventas y el Archivo General. Doy atención a clientes internos y externos, hago la facturación de venta de semillas y soy responsable de la logística de eventos y actividades del Proyecto PL-480.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Estación Experimental Santa Catalina del INIAP, Panamericana Sur Km. 1. Telf.: 3076 004 – 300 6284 – 099 252 1059

ENTREVISTADA: María Antonieta Batallas, Secretaria del Departamento Nacional de Recursos Fitogenéticos, banco de germoplasma

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título tiene?

Bachiller en Comercio y Administración, especialidad Secretariado.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Soy responsable de la correspondencia y archivo. También soy encargada del manejo del Sistema Quipux (sistema en línea de correspondencia de instituciones del Estado que sirve para dar seguimiento a todos los trámites que se realizan en las instituciones).

Manejo la documentación del germoplasma que ingresa y egresa del banco y también la logística de eventos como ferias, talleres, cursos, seminarios, simposios, etc.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Empresas Pinto S.A., Av. De la Prensa N70-121, Telf.: 2598512 – 2598471

ENTREVISTADA: Sandra Chávez, Secretaria Recepcionista

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título tiene?

Bachiller en Comercio y Administración, especialidad Secretariado.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Hago recepción telefónica y atención a clientes y proveedores y los guío para que sean recibidos por las personas indicadas. Recepción y despacho de correspondencia.

Asisto a la Gerencia Financiera en el área de Seguros (incendios, catástrofes) y en lo que corresponde a Asistencia Médica y también asisto a la Gerencia de Producción en lo que concierne a manejo de correspondencia personal, interna y externa, llevar la agenda y su archivo.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Colegio Ecuatoriano Español América Latina, De Los Rosales y Av. Río Coca, 2463131- 0997322216

ENTREVISTADA: Jenny Herrera, Secretaria General del Colegio

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título tiene?

Egresada de la Facultad de Economía de la Universidad Central.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Como Secretaria del CEEAL asisto al Rectorado, Consejo Ejecutivo y Comité Central de Padres y Madres de familia.

Hago la organización y tramitación del ingreso y egreso de los documentos del colegio, su correspondencia, archivo y atención de correo electrónico. Encargada de los procesos de matriculación y elaboración de la base de datos de los estudiantes, listados de los estudiantes por grados y cursos, cadenas de teléfonos tanto de estudiantes como del personal administrativo.

Elaboro los cuadros de notas y me encargo de tramitar su legalización en el Ministerio de Educación, así como promociones, títulos de grado, matrículas y todo lo relacionado con la Dirección Provincial de Educación.

Llevo el Archivo maestro, estadística de todo el establecimiento y organizo el transporte, lo que concierne a recorridos normales y también los de salidas pedagógicas y de observación e inclusive el transporte de los extracurriculares, elaborar roles de pago del personal de ésta área. Entrego información a Colecturía sobre los ingresos de transporte, qué estudiantes toman o no colación y quiénes toman extracurriculares.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Constructora Fraga, Av. 6 de diciembre 2130 y Av. Colón, Edif. Antares Mezzanine oficina 5, 2229957- 0998145620

ENTREVISTADA: Lilian Jiménez, Secretaria

Con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación referente al “Análisis comparativo del rol de la secretaria del siglo XX con la del siglo XXI en el grupo NPX de la ciudad de Quito”, solicito su tiempo para resolver las siguientes inquietudes.

¿Qué título tiene?

Bachiller en Físico Matemáticas.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Mis funciones son recepción y despacho de documentos, redactar oficios, hacer declaración de impuestos y planillas del IESS elaboración de conciliaciones bancarias y pago a proveedores. En el área de Recursos Humanos me encargo de la elaboración de contratos de trabajo del personal y trámite de permisos, vacaciones.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Demostrar el verdadero rol de la secretaria del siglo XXI.

EMPRESA: Banco Ecuatoriano de la Vivienda (Portoviejo)

ENTREVISTADA: Carolina Giler, Secretaria de la Gerencia Regional, 10 de agosto y Olmedo, 052 633 919 – 0984151456

¿Qué título tiene?

Ingeniera en Comercio Exterior.

¿Cuáles son las funciones que realiza actualmente como secretaria?

Recepto llamadas telefónicas, manejo la central telefónica, llevo la correspondencia interna y externa, proveeduría. Soy encargada de Compras Públicas, Recursos Humanos, Caja chica. Representante de la Comunicación Social del Banco frente a entidades cantonales y provinciales.

Adicionalmente coordino la participación del Banco en eventos tales como ferias, en donde exponemos los servicios que ofrecemos y también me encargo de la Medición de Gestión de Indicadores.

ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS JEFES DE LAS SECRETARIAS DEL GRUPO NPX



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA: NPX S.A.

ENTREVISTADO: ALBERTO RIVADENEIRA (Jefe de María Hidrobo)

1. ¿Qué expectativas tenía de la secretaria que fuera contratada?

Una secretaria tiene que ser muy comprometida en lo que se refiere a su trabajo tanto con la empresa como con el jefe que elige a la parte que ella atiende, debido a que es una ayuda y básicamente la importancia que tiene está muy ligada a la eficiencia de la persona con la que trabaja y hace equipo de trabajo.

2. ¿Tiene capacidad para realizar varias cosas a la vez?

Es decir, ella asume las encomiendas en función que debe ejecutarlas en el menor tiempo posible y digamos, direccionar a donde tiene que llegar la ejecución de esas encomiendas.

3. ¿Posee liderazgo y sabe aplicarlo? ¿Por qué?

Sí, ella adicionalmente en su desempeño de trabajo es cooperadora en relación de sus compañeros especialmente cuando ingresa gente nueva en función de entrenar

y de preparar o de responder inquietudes de aquella persona que por su carácter de ingreso y de desconocimiento de la empresa puede tener.

4. ¿Sabe ser discreta en situaciones complejas? ¿Por qué?

Sí, definitivamente es una persona confiable porque sabe manejar con mucha discreción situaciones confidenciales y privadas, tanto de carácter laboral como de carácter personal.

5. ¿Cuál ha sido el aporte que María ha entregado a la empresa?

El aporte es la colaboración en general, ha formado equipo con sus compañeros de trabajo y se ha desempeñado con solvencia en lo que ha ella se le ha encomendado.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA: CBL S.A.

ENTREVISTADA: CARMEN YÉPEZ (Jefa de Mercedes Pacheco)

1. ¿Qué expectativas tenía de Mercedes Pacheco cuando fue contratada?

Al ser contratada inicialmente como auxiliar contable pues lo que esperaba es que fuera responsable y una colaboradora a tiempo completo. De ahí, al asumir la faceta de secretaria esperaba que siempre hiciera seguimiento de los asuntos de la empresa, que recuerde cosas que a mí se me podían pasar por alto.

2. ¿Las cumplió? ¿Por qué?

Las cumplió, indudablemente que sí pues ella ha respondido con honestidad, eficiencia, ha adquirido experiencia durante estos años y asume muy bien su puesto y es una gran colaboradora en lo que se le encomienda.

3. ¿Tiene capacidad para realizar varias cosas a la vez?

Sí, es bastante capaz de hacer varias cosas que requieren su atención al mismo tiempo, y las sabe cumplir con la celeridad requerida, como todos los que trabajamos aquí, hacemos de todo.

4. ¿Posee liderazgo y sabe aplicarlo? ¿Por qué?

Sí posee liderazgo, pero la única falla que puedo observar es que debido a su carisma, y fácil comunicación con la gente, se involucra mucho en lo personal y es amiga de todos y sí quisiera que se haga más parte de la empresa y no tanto del personal.

5. ¿Cuál ha sido el aporte que Mercedes ha entregado a la empresa?

Después de tantos años en la empresa, pienso que ella ha entregado todo. Su cumplimiento en cada actividad encomendada ha sido fundamental para el buen engranaje y desenvolvimiento de la empresa en general.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA: CLX S.A.

ENTREVISTADO: NICOLE RIVADENEIRA (Jefa de Lorena Delgado)

1. ¿Qué expectativas tenía de Lorena cuando fue contratada?

Fue contratada para el puesto de Secretaria Recepcionista para contestar el teléfono y direccionar a las personas que venían en busca de información en las diferentes áreas de producción que tenemos y asistir directamente a la Gerencia General y Subgerencia General.

2. ¿Tiene capacidad para realizar varias cosas a la vez?

Sí, su trabajo consiste en realizar muchas cosas al mismo tiempo.

3. ¿Posee liderazgo y sabe aplicarlo? ¿Por qué?

Considero que sí, podría aplicarlo mejor, tal vez por temor a equivocarse no lo hace pero sí tiene iniciativa para ser líder.

4. ¿Sabe ser discreta en situaciones complejas? ¿Por qué?

Sí sabe ser discreta porque se apropia de las decisiones que toma y que se necesitan en determinado momento y no alardea de lo que está haciendo sino que sencillamente las decide con miras a buscar soluciones y mejores resultados.

5. ¿Cuál ha sido el aporte que Lorena ha entregado a la empresa?

El aporte que Lorena ha entregado es principalmente, por la cantidad de funciones que se le han asignado y que las maneja correctamente ha desembocado que el cargo que ocupa ya no sea un simple puesto de secretaria, sino que tiene labores de coordinación, de control, labores que le permiten desarrollarse como profesional, rendir mejor y esto redundo en que el equipo de trabajo desarrolle también óptimamente.



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

OBJETIVO GENERAL: Demostrar la importancia de la participación de las Secretarías en las actividades comerciales del Grupo NPX.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Comparar la evolución que ha sufrido la función de secretaria en el Grupo, entre el siglo XX y el siglo XXI.

Evaluar si el aporte entregado por las secretarías ha sido trascendental para el buen desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

EMPRESA: CLX S.A.

ENTREVISTADO: MAURICIO MALDONADO (Jefe de Johanna Menéndez)

1. Hace poco tiempo atrás surgió el nuevo cargo de Asistente de Producción. ¿Qué expectativas tenía de la secretaria que fuera contratada?

Tenía la expectativa de una persona que lleve orden en todos los documentos generados en la producción y sea mi mano derecha en muchos asuntos, por no decir en todos.

2. ¿Tiene capacidad para realizar varias cosas a la vez?

No, se encasilla a hacer una sola actividad y por su inseguridad no hace varias cosas a la vez, pero si se lo propone sí lo lograría.

3. ¿Posee liderazgo y sabe aplicarlo? ¿Por qué?

No es líder, no le gusta. Hay personas que nacen siendo líderes, Johanna no lo es, de pronto por la inseguridad que tiene.

13. ¿Sabe ser discreta en situaciones complejas? ¿Por qué?

Sí, ella tiene una cualidad muy importante que debe tener una secretaria o asistente y es precisamente la discreción. Es muy discreta, lo hace muy bien, sabe guardar prudencia en momentos delicados.

15. ¿Cuál ha sido el aporte que Johanna ha entregado a la empresa?

El empeño que pone en hacer las cosas compensa un poco la pasividad en sus actividades. Es una persona con energía, siempre está alegre, optimista. Me gustaría que se equivocara más para que aprenda, pues en el afán de hacer bien las cosas pregunta demasiado y eso entorpece la fluidez de su trabajo, volviéndolo un poco lento.