



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y
BIBLIOTECOLOGÍA

CARRERA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO
CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

TEMA:
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS DE LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE
BOLÍVAR PERÍODO 2012.

AUTORAS:
ESPINOZA LARA MERCEDES ISELA.
MONTERO VÁSCONEZ ANDREA JOHANNA.

DIRECTORA
ING. LORENA GONZÁLEZ

PARES ACADÉMICOS
LIC. MÓNICA SECAIRA LIC. ROCIO NÚÑEZ

Guaranda enero, 2014



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y
BIBLIOTECOLOGÍA**

CARRERA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO
CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

TEMA:

**EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS DE LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE
BOLÍVAR PERÍODO 2012.**

AUTORAS:

**ESPINOZA LARA MERCEDES ISELA
MONTERO VÁSCONEZ ANDREA JOHANNA**

Guaranda enero, 2014

I. DEDICATORIA

Con el más profundo amor e infinita gratitud dedico este trabajo, a Dios por sus bendiciones y la vida que me brinda cada día; a mis padres por sus sabios consejos y por ser los padres más maravillosos y estar siempre a mi lado, a mis dos adorados y amados hijos RODDY y RONNY que son mi razón de seguir adelante, supieron alentarme con sus palabras sabias en los momentos difíciles las cuales me ayudaron a no declinar mis anhelos y aspiraciones, y terminar mi carrera universitaria y así alcanzar un gran triunfo profesional.

MERCEDES ISELA ESPINOZA LARA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud y vida por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente para así culminar con una de mis metas, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor comprensión por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me han apoyado.

Gracias padres por darme una carrera para mi futuro, todo esto se lo debo a ustedes.

A mi hijo, Juanmartín que es el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día para alcanzar mis más apreciados ideales de superación.

ANDREA JOHANNA MONTERO VÁSCONEZ

II. AGRADECIMIENTO

De manera especial expresamos nuestro infinito agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, a la Escuela de Secretariado Ejecutivo por habernos abierto sus puertas y permitimos formarnos como profesionales para obtener el título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo con énfasis en Administración Secretarial.

Un agradecimiento profundo e imperecedero a la Ingeniera Lorena González quien en calidad de asesora del trabajo de graduación, así como también es muy grato nuestro reconocimiento a las instituciones públicas del cantón San Miguel de la Provincia de Bolívar, en las personas de sus autoridades y secretarias por permitimos adentrarnos en la vida institucional y conocer más de cerca de su problemática interna.

Mercedes Isela Espinoza Lara

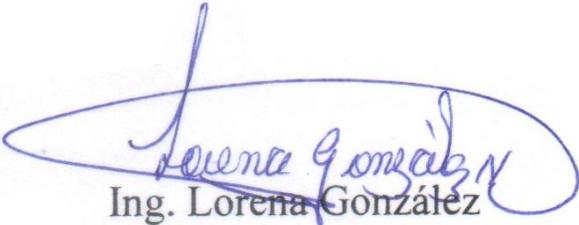
Andrea Johanna Montero Vásquez

III. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA

CERTIFICA

Que el presente trabajo “EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR PERIODO 2012”, elaborado por las egresadas Mercedes Isela Espinoza Lara y Andrea Johanna Montero Vásquez; ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para su defensa.

Guaranda enero, 2014



Ing. Lorena González

DIRECTORA

IV. AUTORÍA NOTARIADA

Las Autoras del Trabajo de Graduación, cuyo tema es “EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS DELAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR PERIODO 2012” manifiestan que las ideas y comentarios vertidos en este trabajo son de su autoría.

Ysela Espinoza

Mercedes I. Espinoza Lara
120392021-8

Andrea Montero V

Andrea J. Montero Vásquez
020157735-0

OTARIA
PRIMERA
en Miguel
de Bolívar

CUANTIA

INDETERMINADA

En San Miguel de Bolívar, República del Ecuador, hoy día miércoles quince (15) de enero del año dos mil catorce, ante mi DOCTOR JOSE CORDOVA NÚÑEZ, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DE ESTE CANTÓN, comparecen: MERCEDES ISELA ESPINOZA LARA, casada; y, ANDREA JOHANNA MONTERO VASCONEZ, soltera. Las comparecientes manifiestan ser ecuatorianas, mayores de edad, de estado civil como dejan expresado, la primera en comparecencia de este domicilio, y la segunda en comparecencia en el Cantón Guaranda Provincia Bolívar, y de tránsito por este lugar, de este domicilio, legalmente capaces, a quienes de conocerles doy fe y dicen: Que instruidas de la naturaleza, objeto y resultados legales de este instrumento, en forma libre y voluntaria manifiestan que tienen a bien otorgar la presente Declaración Jurada. Al efecto, juramentadas que fueron en legal y debida forma, previa la explicación de la gravedad del juramento, de las penas del perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad, exponen: Nosotras: MERCEDES ISELA ESPINOZA LARA Y ANDREA JOHANNA MONTERO VASCONEZ, previo a la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo con Énfasis en Administración Secretarial, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado: "EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR PERÍODO 2012". Es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras. Es todo cuanto podemos decir en honor a la verdad, y, leída que les fue esta su declaración a las comparecientes, se afirman y se ratifican en lo expuesto y firman conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe.

Ysela Espinoza

Sra. Mercedes Isela Espinoza Lara
C.C. 120392021-8



Andrea Johanna Montero Vasconez

Sra. Andrea Johanna Montero Vasconez

C.C. 020157735-0

V. TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| I. DEDICATORIA | I |
| II. AGRADECIMIENTO..... | II |
| III. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA..... | III |
| IV. AUTORÍA NOTARIADA..... | IV |
| V. TABLA DE CONTENIDOS..... | V |

| | | |
|----------|--|-----|
| VI. | LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS | IX |
| VII. | LISTA DE ANEXOS | X |
| VIII. | RESUMEN EJECUTIVO | XI |
| IX. | INTRODUCCIÓN | XII |
| | CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1. | TEMA | 2 |
| 2. | ANTECEDENTES | 3 |
| 3. | PROBLEMA..... | 5 |
| 4. | JUSTIFICACIÓN | 6 |
| 5. | OBJETIVOS | 7 |
| 6. | MARCO TEÓRICO | 8 |
| 6.1 | MARCO REFERENCIAL..... | 8 |
| 6.1.1 | Georeferencial | 11 |
| 6.1.2 | Marco Legal..... | 12 |
| 6.2 | MARCO CONCEPTUAL..... | 14 |
| 6.3 | TEORÍA CIENTÍFICA..... | 17 |
| 6.3.1 | DESEMPEÑO LABORAL..... | 17 |
| 6.3.1.1 | Perfil de la Secretaria | 18 |
| 6.3.1.2 | Funciones de una secretaria | 19 |
| 6.3.1.3 | Imagen de Éxito | 20 |
| 6.3.1.4 | Buena Presencia | 20 |
| 6.3.1.5 | Cualidades Personales de la Secretaria Moderna..... | 21 |
| 6.3.1.6 | Formación de la Secretaria..... | 21 |
| 6.3.1.7 | Principios de Carácter General que debe tener una Secretaria | 23 |
| 6.3.2 | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 26 |
| 6.3.2.1. | Definición..... | 26 |
| 6.3.2.2 | Propósitos Centrales de la Gestión Administrativa..... | 28 |
| 7. | HIPÓTESIS | 32 |
| 8. | VARIABLES | 33 |
| 9. | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 34 |

| | |
|--|----|
| 10. METODOLOGÍA | 39 |
| 10.1 Tipos de Investigación | 39 |
| 10.2 Métodos..... | 40 |
| 10.3 Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos | 40 |
| 10.4 Universo y Muestra | 42 |
| 10.5 Procesamiento de Datos | 42 |
| CAPÍTULO II | 43 |
| 2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 44 |
| 2.2 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 45 |
| 2.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS | 53 |
| 2.4 CONCLUSIONES | 54 |
| 2.5 RECOMENDACIONES | 55 |
| CAPÍTULO III | 56 |
| APORTE TEÓRICO Y/ O PRÁCTICO | 57 |
| GUÍA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL | 57 |
| El Secretariado | 57 |
| Personalidad | 59 |
| FORMACIÓN DE LA SECRETARIA | 64 |
| PRINCIPIOS DE CARÁCTER GENERAL..... | 65 |
| PRINCIPIOS ÉTICOS | 68 |
| CLASES DE SECRETARIA..... | 72 |
| PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA | 74 |
| RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN | 75 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 76 |
| WEBGRAFÍA | 78 |
| ANEXOS..... | 79 |

VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUESTIONARIO REALIZADO A LAS AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO

| | |
|---------------------------|----|
| TABLA Y GRÁFICO N° 1..... | 48 |
| TABLA Y GRÁFICO N° 2..... | 49 |
| TABLA Y GRÁFICO N°3..... | 50 |
| TABLA Y GRÁFICO N°4..... | 51 |
| TABLA Y GRÁFICO N°5..... | 52 |
| TABLA Y GRÁFICO N°6..... | 53 |
| TABLA Y GRÁFICO N° 7..... | 54 |
| TABLA Y GRÁFICO N° 8..... | 55 |

VII. LISTA DE ANEXOS

1. Cuestionario a las Autoridades de las instituciones del sector público- San Miguel
2. Ficha de Observación a las Secretarías
3. Guía para mejorar el desempeño profesional
4. Fotografías

VIII. RESUMEN EJECUTIVO

La función de la secretaria está centrada en la atención que debe dar a las disposiciones de las autoridades de la institución en la que labora, así como el servicio que presta a los usuarios que concurren hasta esas instituciones en busca de información, documentos o a realizar algún trámite; lo que exige que ésta profesional tenga una personalidad bien formada para brindar la atención que todos requieren y así cumplir de forma eficiente con su función; sin embargo nos encontramos con personas que se desempeñan como secretarias mostrando una actitud hostil hacia los usuarios que parece que desconocen lo que es el desempeño laboral.

Esta situación ha afectado directamente a la gestión administrativa institucional de ahí la importancia que analizamos la influencia que tiene el desempeño laboral en la gestión administrativa de las secretarias del sector público de la ciudad de San Miguel de Bolívar para lo que fue necesario utilizar los métodos científicos que permitan una investigación del porqué de la situación descrita utilizando instrumentos y técnicas apropiados fruto de lo cual las respuestas entregadas fueron graficadas en cuadros estadísticos que permitieron analizar los resultados de la situación actual concluyendo que no todas las secretarias de las instituciones públicas se desempeñan eficientemente en su trabajo, ya que muestran actitudes negativas al realizar su trabajo, por lo cual a través de la investigación fue necesario depurar estas falencias creando conciencia de que es urgente y necesaria la atención esmerada a los usuarios resaltando la importancia de controlar las reacciones en el trabajo de la oficina lo que se consigue con una instrucción académica adecuada, una personalidad bien formada y una capacitación continua.

IX. INTRODUCCIÓN

En las instituciones públicas, de forma sistemática se quejan las personas del trato que reciben de parte de las secretarías, que no brinda la atención pertinente, dan respuestas groseras a las interrogantes de los usuarios, no proporcionan a tiempo las informaciones requeridas, exigen que vuelvan otro día para atenderlos, realizan otras actividades ajenas a las de su desempeño; entre otras situaciones que se generan al interior de las oficinas.

Al momento de escoger el tema de nuestro trabajo de investigación, para obtener la licenciatura, decidimos consultar a las secretarías acerca de su proceso de formación y si en él se trató el tema de la personalidad dentro del desempeño laboral; y si ellas consideran que la personalidad tiene que ver con su desempeño laboral; siendo sus respuestas una ratificación de lo que pensamos, en relación con las dificultades que enfrenta este personal en cada institución; porque algunas formas de comportamiento son el reflejo de su personalidad, que poca o ninguna atención tuvo en la formación profesional.

Es por ello que buscamos información relacionada con el desempeño laboral de la secretaria de las instituciones públicas de San Miguel, con el fin de brindar nuestro pequeño aporte, para lograr un eficiente trabajo en las instituciones en las que laboran, brindando un servicio de calidad y calidez a los usuarios; a más de las funciones que desempeñan en las oficinas a su cargo.

Aspiramos que el presente trabajo, tenga la acogida necesaria, especialmente entre los responsables de la carrera, para que se considere la temática de la personalidad, en el proceso de formación de las secretarías; así como de los profesores y estudiantes de la carrera, para alcanzar una formación de calidad, que se verá reflejada en su desempeño profesional; y que también, quienes están laborando en las dependencias públicas, tomen muy en cuenta nuestros planteamientos para una eficiente labor.

CAPÍTULO I

1. TEMA

EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE LAS SECRETARIAS DELAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL
CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR PERIODO2012.

2. ANTECEDENTES

Si se pregunta a un directivo empresarial quién es la persona más importante para él en toda la compañía. Sin alguna duda que responderá: "Mi asistente ejecutiva: sin ella no lograría ser eficiente".

No se debe considerar como un caso aislado; porque muchos directivos saben (aunque no lo reconozcan) que sin sus secretarias serían cerebros sin brazos, o sin corazón o sin hemisferio derecho. De allí que, es oportuno que una secretaria aprenda a tener conciencia de que es mucho más que una empleada de apoyo, es una promotora, animadora, coordinadora, moderadora, inspiradora para la toma de decisiones importantes y, sobre todo, es la imagen del jefe y de la propia empresa.

Por ello debe tener muy claro que para ser secretaria, se requiere responsabilidad, conocimientos y profesionalismo. Para apoyar al gerente que quiere ser líder en su empresa, la secretaria debe desarrollar las habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones. Estos aspectos no son muy tomados en cuenta tanto en el proceso de formación como en el desempeño laboral, al igual que la inteligencia emocional y comunicación estratégica, es decir, habilidades propias del liderazgo.

A nivel de la provincia, la situación se repite con mucha frecuencia, puesto que, al llegar a una dependencia, institución u oficina, la persona que se desempeña como secretaria, actúa con poses de superioridad y hasta con altanería frente a los usuarios; la descortesía aparece desde el inicio, porque ni siquiera responde al saludo; responde con monosílabos o indica que está ocupada, por lo que deben esperar o volver otro día.

El desempeño laboral deja mucho que desear en algunos lugares; y de esta forma queda mal la institución, la dependencia y por supuesto los responsables de las mismas. De allí la necesidad de corregir el problema, con una preparación adecuada y oportuna.

Ciertos inconvenientes de los mencionados anteriormente se hacen presentes en el sector público de San Miguel; porque no existe la debida paciencia en el personal que se desempeña como secretaria; en ocasiones no saben cómo actuar frente a determinados hechos o circunstancias; por lo que terminan tratando mal a los usuarios.

Al visitar instituciones, la actitud de quienes los reciben dejan una mala imagen; la misma que contrasta notablemente con lo que ocurre en la empresa privada, donde la atención es diferente y el trato es muy bueno y excelente.

3. PROBLEMA

Al llegar a instituciones públicas, oficinas de éste sector y otras dependencias, nos encontramos con la persona que se desempeña como secretaria, muestra una actitud hostil hacia los usuarios; y parece desconocer lo que es el desempeño laboral; lo que afecta directamente a la gestión administrativa institucional; porque las personas que concurren en busca de una información, documento o a realizar alguna gestión, cuestionan el desempeño y emiten criterios negativos de la oficina, el jefe o la institución en general.

Si se compara lo que ocurre con las secretarias del sector público y, las secretarias de la empresa privada, las diferencias son muy marcadas, en lo que respecta a atención, conocimientos, agilidad; en suma el desempeño laboral.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el Desempeño Laboral en la Gestión Administrativa de las Secretarías del Sector Público de la ciudad de San Miguel de Bolívar año 2012.

4. JUSTIFICACIÓN

La realización de la presente investigación es muy importante, porque nos permite conocer la realidad en la que labora una secretaria del sector público, para conocer de sus problemas y falencias, con el fin de proponer alguna alternativa de solución, que aporte a un eficiente desempeño laboral. El trabajo tiene pertinencia, puesto que, la problemática de falta de desempeño laboral está presente y hay necesidad de buscar los respectivos correctivos; porque los estados de mal humor y trato inadecuado, generan los consiguientes reclamos a las autoridades y las críticas más duras por la atención recibida; y en tales circunstancias es necesario cambiar el desempeño laboral.

También es factible de realizarse, porque se investigó en el campo de la realidad, así como se plantearán propuestas, que deben ser dadas a conocer a las Secretarías del sector público, con el fin de mejorar la calidad de atención a los usuarios y cumplir con las expectativas de sus superiores y autoridades.

Con el presente trabajo pretendemos mejorar la calidad de atención al usuario por parte de una secretaria ejecutiva, ya que este problema se presenta con frecuencia en algunas instituciones públicas y privadas, puesto que la secretaria es la carta de presentación de toda institución; considerando que los beneficiarios son los usuarios, que recibirán un mejor trato y serán atendidos con cordialidad, respeto y agilidad.

La Secretaria Ejecutiva o de Dirección, debe ser objetiva y lógica a la hora de brindar atención a quienes soliciten de sus servicios, debe tener una meta clara en sus acciones, en el proceso de las relaciones de trabajo y negociaciones, decisiones que la llevarán de manera consistente a la selección de aquella alternativa que maximizará su meta. El proceso administrativo deduce que el servicio de la secretaria del sector público de San Miguel, presenta un papel decisivo en su desempeño laboral, pues debe guiar u orientar sobre cómo hacer un trámite, el seguimiento de las solicitudes, así como también planificar las actividades administrativas y brindar asesoramiento, entre otras funciones, a fin de lograr la efectividad de sus funciones y relaciones laborales.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Mejorar la labor que realiza la secretaria del sector público de la ciudad de San Miguel de Bolívar para ser eficiente y eficaz, a través del cumplimiento de nuevas formas de comportamiento en la Gestión Administrativa.

5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de las secretarias.
- Sistematizar la información necesaria para quienes se desempeñan como secretarias del sector público.
- Diseñar una guía de apoyo para mejorar el desempeño profesional.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 MARCO REFERENCIAL

Diego de Ampudia se dirige hasta el centro del país y funda la villa de San Miguel en el año de 1540 (para otros historiadores el pueblo de San Miguel fue fundado en el término del año 1539).

Durante el gobierno de García Moreno, precisamente el 3 de marzo de 1860, en la misma población se firma el decreto de cantonización de San José de Chimbo, se asignó diez parroquias rurales, entre las cuales tenemos la Parroquia de San Miguel de Chimbo.

La decidida actitud del pueblo san migueleño, mediante la atinada dirección de Juan Pío de Mora y el Cura Domínguez, y la cooperación de todo el pueblo san migueleño, contribuyó eficazmente para que se lleve a feliz término este trascendental acontecimiento histórico de la cantonización.

Al llegar a tener noticia el Gobierno, sobre el pronunciamiento del pueblo de San Miguel, el ilustre patricio guayaquileño, que desempeñaba la función de Ministro del Interior, Don Pedro Carbo exclamo “PUEBLO QUE ASÍ SE PORTA MERECE TODA CONSIDERACIÓN Y APOYO”, y obtuvo del jefe Supremo el decreto de Cantonización, que fue expedido el 10 de Enero de 1877.

Los límites del cantón San Miguel de Bolívar son: al Norte por los cantones de San José de Chimbo y Guaranda; al Este por la provincia del Chimborazo, al Sur por el Cantón Chillanes y al Oeste por la provincia de Los Ríos.

Las instituciones con las que cuenta San Miguel en la actualidad son las siguientes:

- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel.
- Juzgado Sexto de lo Civil.
- Juzgado Quinto de Garantías Penales.

- Fiscalía.
- Jefatura Política del Cantón.
- Comisaría Nacional.
- Extensión Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar.
- Instituto Superior Pedagógico “San Miguel de Bolívar”.
- Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales.
- Colegio Nacional Ángel Polibio Chávez.
- Colegio Nacional 10 de Enero.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel se encuentra ubicada en el centro de la ciudad, a un costado del parque 10 de Agosto, en la calle Bolívar entre las calles Guayas y Pichincha.

- Juzgado de lo Civil.

Está ubicado en la calle Pichincha y Sucre, frente a la Iglesia Matriz y diagonal al parque 10 de Agosto

- Juzgado de lo Penal.

Está ubicado en la calle Pichincha y Sucre, frente a la Iglesia Matriz y diagonal al parque 10 de Agosto

- Fiscalía.

Está ubicada en la avenida circunvalación, diagonal al coliseo de deportes Carlos Chávez Guerrero.

- Jefatura Política del Cantón.

Se encuentra en el Edificio denominado Casa de Gobierno, en las calles Pedro Carbo y Sucre, donde funcionan dependencias como el Registro Civil.

- Comisaría Nacional.

Se encuentra en el Edificio denominado Casa de Gobierno, en las calles Pedro Carbo y Sucre, donde funcionan dependencias como el Registro Civil.

- Extensión Universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar.

Está en la vía san Miguel Guaranda, a un kilómetro del centro de la ciudad, en la ciudadela “La Libertad”.

- Instituto Superior Pedagógico “San Miguel de Bolívar”.

Ubicado en el barrio 13 de Abril, en la Avenida del Maestro, junto a establecimientos como el Colegio Nacional Ángel PolibioCháves y la Escuela del Milenio Rodrigo Riofrío Jiménez.

- Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales.

Se encuentra en la calle Guayas, entre las calles Manuela Cañizares.

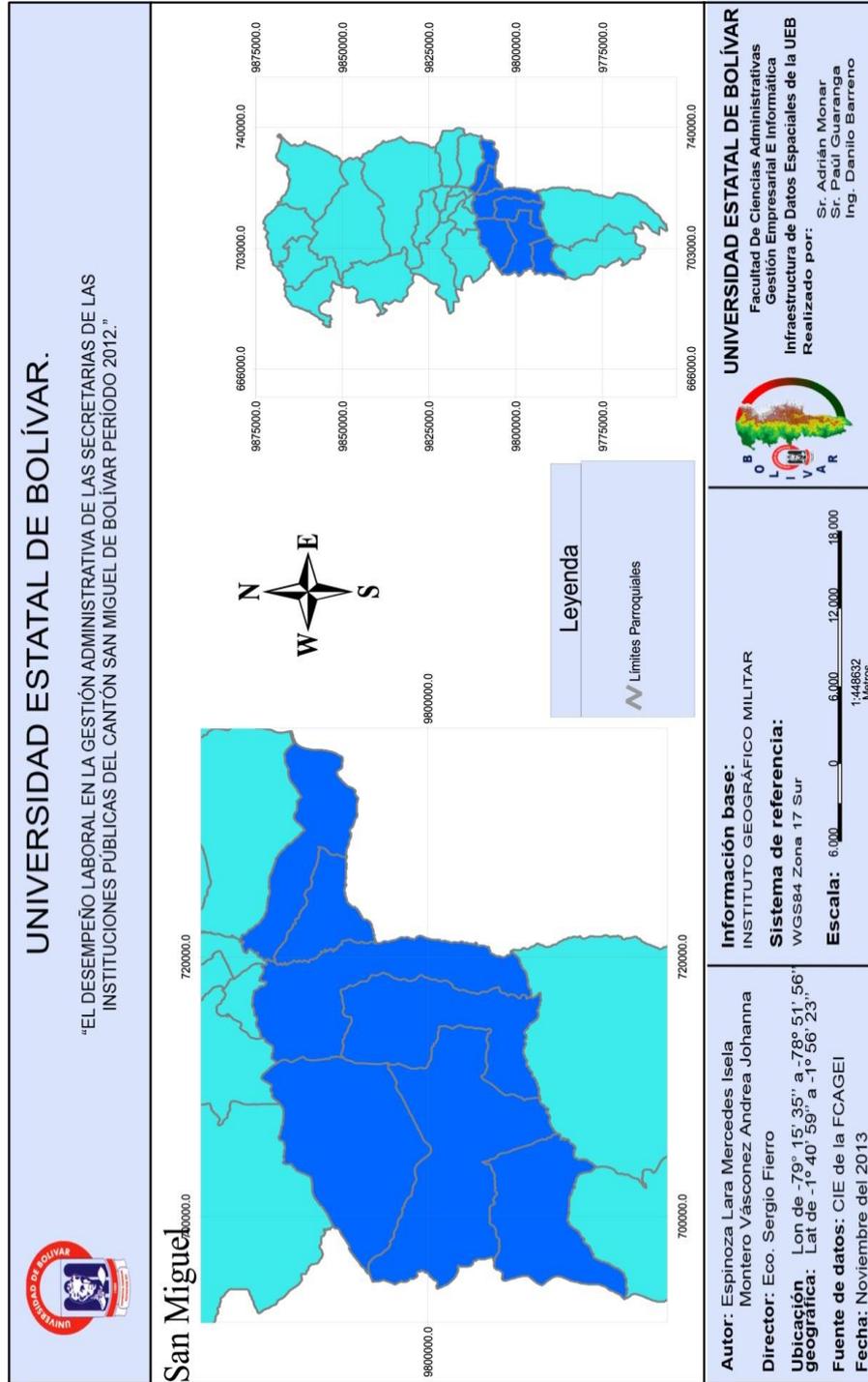
- Colegio Nacional Ángel Polibio Chávez.

Ubicado en el barrio 13 de Abril, en la Avenida del Maestro, junto a establecimientos como el Instituto Superior Pedagógico “San Miguel de Bolívar” y la Escuela del Milenio Rodrigo Riofrío Jiménez.

- Colegio Nacional 10 de Enero.

En el barrio el Panecillo, en la Avenida Velasco Ibarra.

6.1.1 Georeferencial



6.1.2 Marco Legal

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

Art. 350 Establece que:

El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica, la innovación, promoción desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

CAPÍTULO II DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Art.4 Derecho de la Educación Superior

El derecho a la educación consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

Las ciudadanas y ciudadanos en forma individual y colectiva, las comunidades, pueblos y nacionalidades tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo superior a través de los mecanismos establecidos en la Constitución y esta ley.

CAPÍTULO I DE LA TITULACIÓN

Art.1 La Universidad Estatal de Bolívar a través de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática otorga los títulos de Licenciados y Licenciadas en diferentes menciones específicas que posee cada una de las carreras.

Art.2 Previo a la obtención del título de Secretariado Ejecutivo con énfasis en Administración Secretarial.

- a) Justificar su egresamiento.
- b) Certificación de haber cumplido con las prácticas de Pre-titulación.
- c) Elaboración de su trabajo de grado.

Art.3 El estudiante una vez egresado, dispondrá como máximo de dos años para culminar su trabajo de graduación, pasado este tiempo se someterá a los requerimientos de la actualización de conocimientos determinados por la facultad y, los relacionados con el trabajo de graduación.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Adaptabilidad.- Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo.

Buen criterio.- Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.

Buena educación.- Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

Buena voluntad.- Toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran.

Capacidad de atención.- Los pequeños detalles son vitales en la labor. Desde la atención a evitar errores de transcripción, hasta la comprobación de que en un informe se han incluido todos los anexos, pasando por no olvidar aquella llamada telefónica.

Clima organizacional.- Es la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral.

Cooperación.- El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

Dedicación.- Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

Discreción.- Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

Espíritu de colaboración. Para trabajar en equipo sólo se requiere saber adaptarse a una labor conjunta. Colaborar frecuentemente con otros empleados.

Estabilidad emocional.- Autocontrol de las emociones evita que un estado anímico determinado repercuta en el desarrollo del trabajo.

Funciones de servicio.- Algunas de las principales funciones de servicio necesarias para mantener en operación efectiva a esta funciones primarias son las de personal, contabilidad, mantenimiento, investigación y desarrollo; legal, de oficina, ingeniería, compras y relaciones con el público, con la comunidad y relaciones legislativas.

Gerencia.- Etimológicamente significa: Generar, producir y hace referencia a un conjunto articulado de funciones que tiene como objetivo básico consolidar procesos creativos.

Habilidades en relaciones humanas.- Los gerentes necesitan una red de contratos y de relaciones humanos para alcanzar los objetivos organizacionales utilizando los esfuerzos de otras personas. En consecuencia, necesitan poseer muchas habilidades conductuales y analíticas para actuar con personas dentro y fuera de sus organizaciones.

Iniciativa y capacidad de trabajo.- Se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

Inteligencia.- En general se define como la facultad de conocer, comprender y entender.

Limpieza y orden.- Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina limpia así como: archivos, armarios y estanterías.

Memoria.- Permite aprender, retener y recordar en el momento oportuno los diversos conocimientos que se han ido adquiriendo con el estudio o con el ejercicio de la profesión.

Paciencia.- La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

Previsión.- Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.

Pulcritud.- Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

Puntualidad.- Un valor de las personas, porque saben estar a tiempo en un compromiso, respetando el tiempo de los otros.

Relaciones Interpersonales.- Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad.

Responsabilidad.- Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

Sinceridad.- La relación jefe – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.

6.3 TEORÍA CIENTÍFICA

6.3.1 DESEMPEÑO LABORAL

El Desempeño, se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

El rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales. Asimismo la empresa por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde las personas puedan ser medidas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados¹.

Por esta razón la evaluación del desempeño, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora. Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los empleados cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

La evaluación el desempeño es de gran importancia para el desarrollo de la empresa o la institución al conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.

¹ MORA VANEGAS, Carlos, Ing. Conceptos y Herramientas de Administración. 2007

Definitivamente aquellas empresas o instituciones que han establecido adecuadamente las funciones a desempeñar, se han preocupado por capacitar, desarrollar las habilidades de su recurso humano, le han prestado la colaboración necesaria para desempeñar bien sus tareas y reconocen su rendimiento aseguran un buen clima organizacional y éxito para la organización.

Según la Real Academia Española, desempeño es actuar, trabajar, dedicarse a una actividad.

Se ha tenido que aprender a fijar nuevas definiciones de lo que significa “desempeño” en una organización determinada. Es necesario diseñar nuevos índices de mediciones del desempeño. Se hace necesario redefinir el desempeño organizacional no solamente en términos financieros, de modo que tenga significado para las personas que dentro de las organizaciones trabajan con el conocimiento y que represente un compromiso de su parte. Y, sin lugar a dudas esto no es un componente financiero, es una ganancia de “valor”. Por su parte el rendimiento es sencillamente como suena e indica La Real Academia Española es la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados.

6.3.1.1 Perfil de la Secretaria

El secretariado es una función esencial en cualquier actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. Secretario una palabra muy común en nuestro medio, viene de la palabra Secernere² que en castellano significa “Secreto”, ya que tiene ella en su trabajo acceso a diferentes datos y debe garantizar mediante su discreción la confidencialidad de toda la información que este a su poder.

También tiene que realizar múltiples actividades como: contestar el teléfono, tratar con proveedores y clientes, despachar correspondencia, gestionar a los archivos, redactar informes, memorándums y preparar reuniones, juntas, congresos o viajes, todo aquello requiere de la capacidad de desenvolvimiento que tienen que estar

² Diccionario Enciclopédico Ilustrado Siglo XXI. España.

ligados estrechamente a los valores éticos y morales en sus distintas funciones como secretaria.

En los últimos años el concepto de secretaria ha cambiado notablemente; ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, es capaz de asumir responsabilidades de este con credibilidad.

Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:

- Aptitudes para la Organización.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Buena presencia.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Dinámica entusiasta.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- Persona proactiva y organizada.

6.3.1.2 Funciones de una secretaria

- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.

- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Mejora y aprendizaje continuo.
- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Ser puntual en todas sus actividades de funciones.

6.3.1.3 Imagen de Éxito

La imagen profesional es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas. Es la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual de los siguientes elementos:

- Conocimientos.
- Humildad y Sencillez³.
- Modales.
- Personalidad.
- Tacto.
- Valores.

6.3.1.4 Buena Presencia

Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo. En las Organizaciones en donde no tienen reglas o código de vestimenta, se debe evitar utilizar en la oficina:

³COVEY S. (2004), “El liderazgo centrado en principios”, Ed. Paidós, Buenos Aires.

- Accesorios grandes y muy llamativos.
- Escotes.
- Faldas cortas y muy ajustadas.
- Maquillaje recargado.
- Ropas de brillo.
- Ropas transparentes.
- Sandalias demasiados altos.
- Zapatos dorados o plateados.

El éxito del buen vestir dependerá de los siguientes factores

- Código de vestimenta corporativa.
- Colores básicos.
- Combinación de piezas cómodas de vestir, tales como: trajes, chaquetas, pantalón, blusa y falda.
- Combinación de zapatos y carteras.
- Coordinación de accesorios.
- Telas lavables, suaves y sin arrugas.

La combinación y coordinación de los elementos de la vestimenta es un arte y debe reflejar profesionalismo, cultura corporativa y compromiso con el cliente.

6.3.1.5 Cualidades Personales de la Secretaria Moderna

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo.

6.3.1.6 Formación de la Secretaria

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere de un alto nivel de Educación superior, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los

sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarías, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:

Archivo.- Es también importante que la secretaria tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.

Caligrafía.- Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.

Contabilidad.- Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio.

Diplomacia.- Es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía comportamiento, tolerancia.

Etiqueta.- Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos.

Idiomas extranjeros.- Es imprescindible el conocimiento de inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales.

Matemática financiera.- El trabajo administrativo requiere el conocimiento de la matemática financiera, que consiste en el cálculo de operaciones sencillas como los porcentajes, intereses, tasas, etc.

Mecanografía.- El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

Ofimática.- El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

Ortografía y gramática.- Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

Protocolo.- Viene del griego *protocolum* y significa "orden". Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.

6.3.1.7 Principios de Carácter General que debe tener una Secretaria

Dignidad.- La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

Integridad.- Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

Secreto profesional.- Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión. Además de un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de secretaria, sin olvidar que existen leyes que lo protegen. El derecho y la obligación del secreto profesional comprende: Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el

ámbito de su ejercicio profesional. Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que la secretaria desempeñe su labor. Por ejemplo: Dossiers personales, profesionales o médicos. La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas. La secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior. El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

Relaciones con sus compañeros.- La secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros. La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. La secretaria debe ser consciente que la discreción es algo de una importancia fundamental. Lo que para otros miembros del colectivo puedan resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos, o tonos de burla; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional. Es obligación de toda secretaria prestar su colaboración a todos su colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.

Relaciones con la empresa.- La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma. La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto. Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén

directamente relacionadas con la transmisión de información. La secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

En relación con su profesión- La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y pro actividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa.

La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión. Ninguna secretaria debe valerse de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener ascensos no merecidos y, como consecuencia mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otras personas que por su experiencia, y conocimientos y años de servicio lo tienen más merecido.

Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión. Ha de ser consciente de que representa un colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer.

6.3.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

6.3.2.1. Definición

Administración es la acción de administrar (del latín Administrativo – ONIS).

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Proviene del latín Gestión-ONIS conjunto de acciones y medios que se emplean para conseguir alguna cosa o resolver algún asunto acción y efecto de administrar o dirigir algún asunto; resultados positivos en cuanto a su funcionamiento y rentabilidad.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

Gestión y sus paradigmas contemporáneos.

Gestionar es hacer que las cosas sucedan". Sustantivamente, es un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y coordinar las acciones necesarias para cumplir un fin. Otros, definen Gestión como "el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas".

La Gestión está constituida por un conjunto de fenómenos dimanados de una voluntad o de un comportamiento previsible. Fenómenos que son despersonalizados, aptos para ser reflejados en un "modelo" y que constituyen la holografía de la empresa y no su propia realidad. Agrega que el fin de estudiar y entender estos fenómenos es adquirir un saber práctico: Conceptos + técnicas + herramientas.

También se entiende por Gestión a las actividades, tareas y acciones expresadas o consolidadas en programas.

La gestión administrativa hace que la educación sea funcional en la vida de los estudiantes, ya que imparte efectividad a los recursos humanos. Ayuda a obtener mejores productos, servicios y relaciones humanas.

HAY GESTIÓN.- A partir del involucramiento de todos en los procesos de planeación, organización, dirección, evaluación, toma de decisiones, resolución de conflictos y definición e identificación de retos y oportunidades de desarrollo estratégico de toda organización educativa.

ESPACIAL .- Las funciones que desempeñan los directivos, son eminentemente prácticas administrativas, pero pueden ser de gestión; en primer lugar hay que diferenciar las actividades que no son administrativas y que comúnmente se tiene como administrativas, estas son: hacer oficios, llenar formatos, archivar, etc, estas son actividades secretariales, no administrativas.

La Gestión Administrativa.- Es definida como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”. Para Henry Fayol, definió operativamente la administración, que consiste en “organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres”⁴.

La administración “es un proceso distinto que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar el desempeño, para determinar y alcanzar los objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”⁵.

Ahora podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Cuatro elementos relacionado con la Gestión Administrativa: Planeación: planificar implica que el director piense con antelación en sus metas y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas, los planes presentan objetivos de la organización.

⁴ HERRERA, Edgar. (2000) Administración educativa. Quito.

Control.- Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las planificadas.

Dirección.- Dirigir, implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Organización.- Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos.

6.3.2.2 Propósitos Centrales de la Gestión Administrativa

Identificar los problemas, dificultades, aciertos y logros. En síntesis detectar fortalezas y debilidades. Proponer correctivos y comprometerse en la revisión y ajustes para garantizar un proceso permanente de mejoramiento cualitativo.

Formular lineamientos de acción, dirigidos al mejoramiento continuo de la gestión administrativa. Estos lineamientos de acción se encuentran basadas en principios de participación, responsabilidad compartida y compromiso entre quienes hacen vida institucional en los planteles educativos.

Administración

La Administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Ella es el subsistema clave dentro de un sistema organizacional, comprende a toda organización y es fuerza vital que enlaza todo los demás subsistemas. La Administración es un órgano social indispensable.

¿Qué es Administración? Es el proceso de diseñar un ambiente con el objetivo de lograr, en forma eficiente, las metas seleccionadas, lo que implica que de alguna manera se utilizan todos los recursos disponibles para el logro de los objetivos de la organización. La Administración como práctica, es un arte; el conocimiento organizado en que se sustenta la práctica se puede denominar ciencia.

Dentro de la Administración encontramos

- Coordinación de recursos humanos, materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.
- Relación de la organización con su ambiente externo y respuestas a las necesidades de la sociedad.
- Desempeño de ciertas funciones específicas como determinar objetivos, planear, asignar recursos, instrumentar, etc.
- Desempeño de varios roles interpersonales, de información y decisión.

Características de la Administración

¿Cuál es la característica de un Administrador? Es ser Líder.

¿Qué es el liderazgo? El liderazgo es el proceso en el que se involucra la habilidad de influir en un grupo de personas, inspirando apoyo y confianza, para que voluntariamente participen en el esfuerzo de alcanzar las metas y los objetivos de la organización.

El liderazgo tendrá como consecuencia el atraer o arrastrar a los empleados a cumplir mejor, con responsabilidad y confianza, sus tareas y trabajos. Pondrán intensidad en la ejecución del trabajo, toda su experiencia y sus habilidades. El líder anima, motiva, empuja, apoya y así tira del grupo en pos de las metas de la organización.

- **Administradores.** Son individuos, en una organización que dirigen las actividades de otros. Estos también podrán tener algunas responsabilidades operativas. Se pueden dividir en dos grupos:
- **Los Operativos.** Son personas que trabajan directamente en un puesto o actividad y no tienen responsabilidad de supervisor el trabajo de otros empleados.
- **Los Administradores** dirigen las actividades de otras gentes.

Administrador Moderno

¿Qué es y qué necesita un Administrador Moderno?

Para determinar las características de un Administrador, primero es necesario definir un perfil directivo-gerencial acorde con nuestra realidad cultural, económica y social, en el que se tome en cuenta la idiosincrasia propia de cada país, sin caer en xenofobia o chauvinismo que nos atrase con respecto al mundo industrial. La teoría y la tecnología deben ser adaptadas y tanto como sea posible, desarrollar marcos teóricos acordes con la idiosincrasia nacional y regional.

➤ Presuponemos aquí que un Administrador debe ser alguien que:

a). Dirige las actividades de otras personas y

b). Asume la responsabilidad de lograr determinados objetivos por medio de la suma de esfuerzos.

Según esa definición, una administración exitosa parece apoyarse en tres habilidades básicas: técnica, humana y conceptual. Estaríamos huyendo de la realidad si afirmáramos que tales aptitudes no están interrelacionadas; no obstante, vale la pena examinarlas y exponerlas a cada una por separado.

Habilidad Técnica: Entendida como la capacidad técnica profesional (estudios de especialización) en un determinado tipo de actividad, especialmente aquella que envuelva métodos, procesos, procedimientos o técnicas.

La habilidad técnica comprende conocimiento especializado, aptitud analítica dentro de la especialidad y facilidad en el uso de los instrumentos y técnicas de cada materia.

Habilidad Humana.- De acuerdo a su utilización en esta oportunidad, el termino habilidad humana es aquella cualidad que tiene el ejecutivo de trabajar en forma

eficiente como integrante de un grupo y de realizar un esfuerzo conjunto con los demás componentes del equipo que dirige.

La persona dotada de habilidad humana tiene conciencia de sus propias aptitudes, opiniones y convicciones acerca de los otros y de sus respectivos grupos; es capaz de aquilatar la utilidad y las limitaciones de tales sentimientos. La misma, trabaja para crear un ambiente de buena voluntad y seguridad en el cual sus subalternos se sientan a gusto para expresarse sin recelos de ser censurados o ridiculizados, incentivados para participar en el planeamiento y ejecución de todo lo que directamente les infunde respeto.

Habilidad Conceptual.- Comprende la capacidad de considerar a la empresa como un todo; incluye el reconocimiento de como las diversas funciones de una organización dependen unas de otras, y de qué manera los cambios en cualquiera de esas partes afectan a los demás (Enfoque Sistemático). Al reconocer tal relacionamiento y tomar conocimiento de los elementos importantes en cada situación, el administrador debe, entonces, estar en condiciones de actuar de forma a promover el bienestar general de toda la organización.

Por consiguiente, el éxito de cualquier decisión depende de la habilidad conceptual de las personas que toman la decisión y de aquellas que la ejecutan. En este sentido, el accionar del administrador define el carácter de la organización y determina la "personalidad empresarial" que distingue la manera de trabajar de una empresa con respecto a las demás.

7. HIPÓTESIS

El buen Desempeño Laboral mejorará la Gestión Administrativa de las Secretarías del Sector Público de la ciudad de San Miguel de Bolívar.

8. VARIABLES

8.1 Variable Independiente

Desempeño laboral

8.2 Variable Dependiente

Gestión Administrativa.

9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLES | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTO |
|---|--|----------------|-----------------|---|---------------------|
| Independiente Desempeño laboral | Se considera como desempeño laboral el conjunto de actividades, actitudes y comportamientos demostrados en su diario actuar; como ocurre con: planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre a la empresa. | Acción | Capacitación | En los dos últimos años ha asistido a cursos de capacitación? En el presupuesto de la Institución se ha considerado recursos para la capacitación? | Cuestionario |
| | | Comportamiento | Gestiones | Las tareas administrativas son gestionadas por la secretaria? Brinda apoyo a otros departamentos? La secretaria se desempeña eficientemente?. | Cuestionario |
| | | | Buena Presencia | Tiene que ver en ese desempeño el servicio profesional de la secretaria? Su vestimenta es acorde con el ambiente laboral? | Guía de observación |

| | | | | | |
|--|--|----------|-------------|--|-------------------------------------|
| | | | Puntualidad | Horario de Ingreso a Laborar | Guía de observación |
| | | | Buen Trato | Demuestra amabilidad y cortesía al cliente? Respeto la llegada de las personas para atenderlas? Aplica las normas de cortesía en la atención a los usuarios? Cuando no sabe controlar su temperamento puede brindar una buena atención. | Guía de observación |
| | | Cualidad | Dinamismo | Muestra interés por realizar el trabajo? | Guía de observación |
| | | | Actitudes | Muestra una actitud positiva frente al trabajo que debe realizar? Le presta atención al cliente dirigiéndole la mirada? | Cuestionario Guía de observación |

| | | | | | |
|--|--|---------------|-----------------------|--|---------------------|
| | | | Comportamientos. | <p>La atención de la Secretaria al personal de la Institución es el adecuado?</p> <p>Muestra formas de comportamiento inadecuado en circunstancias difíciles?</p> <p>Pierde el control de su temperamento con facilidad?</p> | <p>Cuestionario</p> |
| | | Conocimientos | Formación profesional | <p>¿Cuál es su título profesional?</p> <p>¿Conoce sobre Ofimática?</p> | <p>Cuestionario</p> |

| VARIABLES | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTO |
|---|--|---------------------------------------|-----------------------------------|---|---|
| <p>Dependiente</p> <p>Gestión administrativa</p> | <p>Gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.</p> | <p>Organización</p> <p>Planificar</p> | <p>Organigramas</p> <p>Misión</p> | <p>Conoce el organigrama estructural de la institución donde usted trabaja?</p> <p>Conoce los niveles organizacionales de la Institución donde trabaja?</p> <p>Verifica la disponibilidad suficiente del material que requiere antes de iniciar la jornada?</p> <p>Conoce usted la Misión Institucional?</p> <p>Su trabajo se ha desarrollado en base al cumplimiento de metas y objetivos?</p> <p>Qué implementos utiliza para la Planificación?</p> | <p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p> |

| | | | | | |
|--|--|---------|--|---|---|
| | | Control | <p>Participación</p> <p>Evaluación</p> | <p>Ha participado en los procesos de Planificación Institucional? Conoce usted la Planificación Institucional del presente año? La evaluación que realiza a su secretaria es en base a los resultados?</p> <p>Se establecen responsabilidades cuando los resultados de su trabajo no son los adecuados? Existe una evaluación Institucional?</p> | <p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p> |
|--|--|---------|--|---|---|

10.METODOLOGÍA

10.1 Tipos de Investigación

La intención del presente trabajo fue fortalecer y perfeccionar la calidad de la atención brindada por la secretaria en el desempeño de sus funciones y de acuerdo con su servicio profesional se conocerá su desempeño laboral.

Por el Nivel de estudio

Descriptivo

Es un estudio descriptivo porque se trataron detalles y características del tema, que permitieron conocer a fondo el contenido a ser tratado; lo que a su vez sirvió de base para el desempeño de las secretarias en la gestión administrativa.

Por lo que nos permitió instruir la situación actual de la calidad de la atención y el desarrollo de su desenvolvimiento profesional de las secretarias del sector público de la ciudad de San Miguel de Bolívar, por medio de un diagnóstico en el que participaron los directivos y secretarias para promover la práctica que contribuya a optimizar la excelencia del desempeño laboral mediante la realización de una tesis viable.

Por el Lugar

Histórico Bibliográfico

Porque nos permitió profundizar y pormenorizar los hechos del pasado para discernir el presente y prever el futuro.

También concurrimos a diversos criterios de distintos autores, de libros vinculados al tema de investigación del mismo modo asistimos al Internet para adquirir saberes actualizados sobre el dilema que se presenta para resolver el problema detectado.

Es de campo, porque el estudio de la presente investigación se realizó en el lugar donde se han producido los acontecimientos. Con ello hemos tenido la oportunidad de estar en contacto directo con la realidad existente en las dependencias y oficinas.

10.2 Métodos

Los métodos básicos para el desarrollo del presente trabajo son:

Inductivo

Que va de lo particular a lo general, porque la investigación le induce a sacar conclusiones; y en la aplicación se tomó las particularidades de cada secretaria, para llegar a una conclusión general relacionada con el desempeño profesional.

Deductivo

Que va de lo general a lo particular, puesto que de una ley o concepto se llega a la aplicación a casos particulares; como ocurrió con la fundamentación teórica de la investigación, que luego fue aplicada en cada uno de los casos de las secretarias.

Método histórico lógico

Ya que partimos de acontecimientos pasados en relación a un tiempo y lugar para seguir una secuencia hasta los actuales momentos, para conocer lo que realmente ocurrió en la oficina y proponer alternativas de solución, que fueron aplicadas por las secretarias para corregir el problema.

10.3 Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos

Observación

Es un elemento fundamental de todo proceso investigativo.

Como técnica tiene como objetivo detectar objetos, hechos y fenómenos.

Observación Directa

Donde el observador se sirve de determinados instrumentos de observación donde registra y valora los comportamientos observados; el instrumento que se empleo fue la ficha de observación.

Encuesta

Esta técnica nos permitió tener el contacto directo con las personas que forman parte del problema y a la vez plantearles una serie de preguntas para extraer respuestas favorables para nuestra investigación y a su vez tabularlas para detectar las dificultades que presentan algunas secretarias en su lugar de trabajo.

Ficha (Guía) de observación

Es un instrumento de investigación, que nos permitió registrar lo que se observó en el lugar mismo en el que se produjo las acciones motivo de la investigación; nos proporcionó información de primera mano, de formas de comportamiento y desempeño en el trabajo.

10.4 Universo y Muestra

El universo estaba formado por 21 secretarías de las instituciones del sector público de la ciudad de San Miguel de Bolívar, las que a su vez se constituyeron en la muestra; a las que se aplicaron las fichas de observación como un instrumento de investigación.

En vista de que nuestro trabajo amerita investigación de campo, a más de la encuesta se trabajó con la observación, y el análisis de hechos, comentarios de jefes, y usuarios.

10.5 Procesamiento de Datos

Con la información obtenida se procesó mediante tablas de frecuencias, luego se elaboró cuadros y gráficos estadísticos haciendo uso de la hoja de cálculo Excel, para posteriormente realizar el análisis e interpretaciones en forma cualitativa.

Para el procesamiento de los datos, se procedió de la siguiente manera:

- Aplicamos los instrumentos de investigación.
- Tabulamos los resultados.
- Vaciamos los datos en los cuadros estadísticos.
- Elaboramos los gráficos estadísticos.
- Realizamos el análisis de los resultados alcanzados.

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Consiste en determinar y examinar determinadamente las circunstancias del fenómeno observado mediante la aplicación de encuestas y fichas de observación aplicadas a las secretarías y autoridades del sector público de las diferentes instituciones del cantón San Miguel. Los datos obtenidos son procesados en tablas y gráficos estadísticos, haciendo uso de la hoja de cálculo Excel, los mismos que encaminaron hacia el análisis lógico de los resultados de cada cuadro, realizando la interpretación en base a las consecuencias establecidas.

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos permiten ir determinando diversos hechos, circunstancias y problemas existentes en el fenómeno motivo de la investigación, aspectos que ayudaron para ir estableciendo varias conclusiones, las mismas que tienen que ser convertidas en recomendaciones con la finalidad de que las instituciones públicas las asuman con mucha madurez y responsabilidad para propender cambios que serán beneficiosos para la buena marcha de cada una de ellas.

2.2 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTAS APLICADAS A LAS AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA CIUDAD DE SAN MIGUEL.

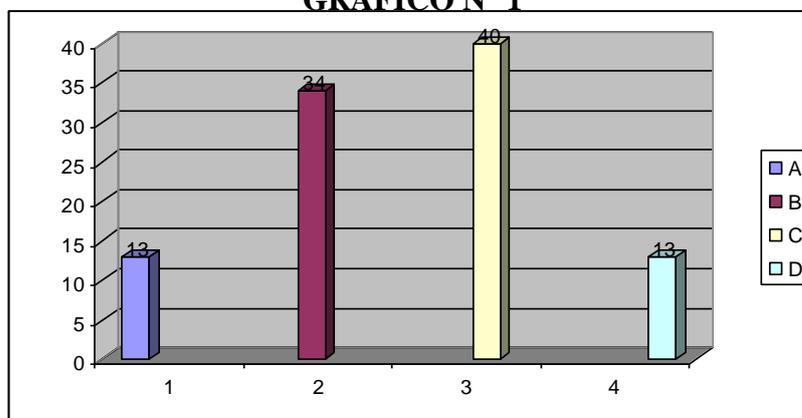
NIVEL DE DESEMPEÑO

¿La secretaria desempeña eficientemente su trabajo?

TABLA N° 1

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 2 | 13 |
| CASI SIEMPRE | 5 | 34 |
| A VECES | 6 | 40 |
| NUNCA | 2 | 13 |
| TOTAL | 15 | 100 |

GRÁFICO N° 1



Fuente: Encuesta aplicada a las Autoridades de las instituciones del sector público de San Miguel.

Elaborado por: Mercedes Espinoza, Andrea Montero.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al observar el cuadro se puede señalar que las personas encuestadas señalan que las secretarías se desempeñan eficientemente a veces, seguido en porcentaje por la alternativa de casi siempre y en menor escala están siempre y nunca; por lo que se considera que se deben implementar otras estrategias en la formación y preparación de las futuras secretarías, para alcanzar el objetivo de un eficiente desempeño profesional.

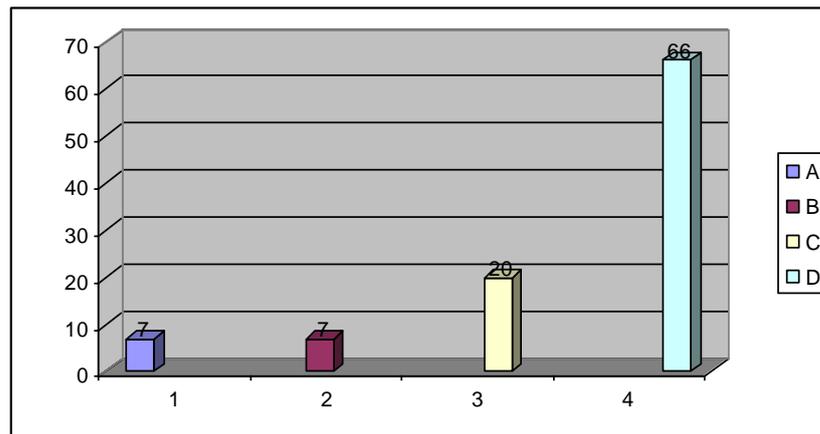
TAREA ADMINISTRATIVA

¿Las áreas administrativas son gestionadas por la secretaria?

TABLA N° 2.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 1 | 7 |
| CASI SIEMPRE | 1 | 7 |
| A VECES | 3 | 20 |
| NUNCA | 10 | 66 |
| TOTAL | 15 | 100 |

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuesta aplicada a las Autoridades de las instituciones del sector público de San Miguel.

Elaborado por: Mercedes Espinoza, Andrea Montero.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La respuesta dada nos indica que un alto porcentaje está consciente de que las tareas administrativas no son gestionadas por las secretarías; y en menor porcentaje que a veces incide, mientras que un porcentaje muy bajo dice lo contrario; por lo que hace falta una mayor preparación en cuanto a la tarea administrativa para un eficiente servicio profesional y mayor apoyo al ejecutivo.

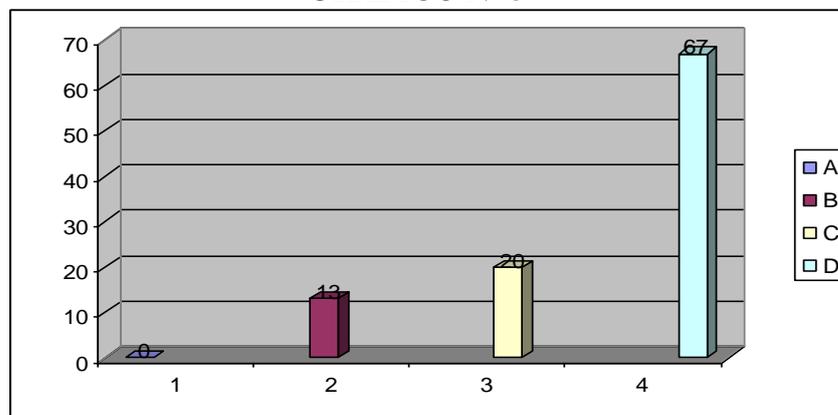
ACTITUD POSITIVA

¿Muestra una actitud positiva frente al trabajo que debe realizar?

TABLA N° 3.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SIEMPRE | - | - |
| CASI SIEMPRE | 2 | 13 |
| A VECES | 3 | 20 |
| NUNCA | 10 | 67 |
| TOTAL | 15 | 100 |

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta aplicada a las Autoridades de las instituciones del sector público de San Miguel.
Elaborado por: Mercedes Espinoza, Andrea Montero.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En esta pregunta las respuestas son similares a la anterior; porque el porcentaje mayoritario señalan nunca muestra una actitud positiva frente al trabajo que realiza; pero también hay una cuarta parte, que señalan que a veces ocurre, así como casi siempre; y es que las secretarías no quieren señalar que su actitud no siempre es la adecuada; debiéndose mejorar eficientemente este aspecto, para atender a quienes requieren sus servicios.

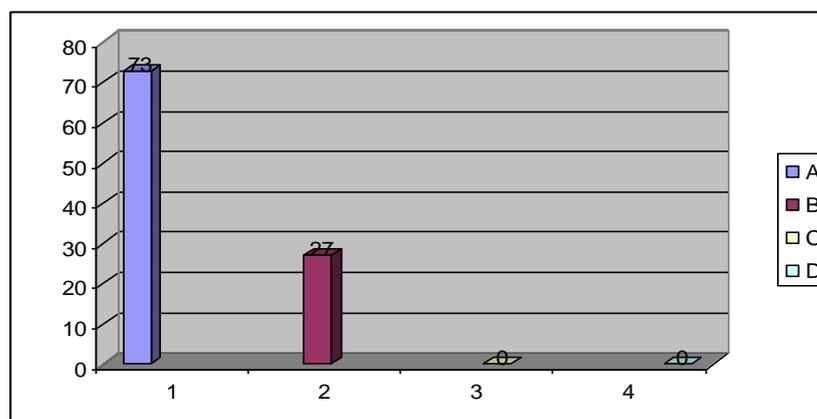
RELACIÓN DE TRABAJO

¿La relación de la secretaria al personal de la institución es el adecuado?

TABLA N° 4

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 11 | 73 |
| CASI SIEMPRE | 4 | 27 |
| A VECES | - | - |
| NUNCA | - | - |
| TOTAL | 15 | 100 |

GRÁFICO N° 4



Fuente: Encuesta aplicada a las Autoridades de las instituciones del sector público de San Miguel.

Elaborado por: Mercedes Espinoza, Andrea Montero.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En esta pregunta nos responden los encuestados que las secretarías prestan una adecuada atención al personal de la institución que lo hacen siempre, por lo que al parecer la relación con los compañeros es mejor que con el público o usuario externo.

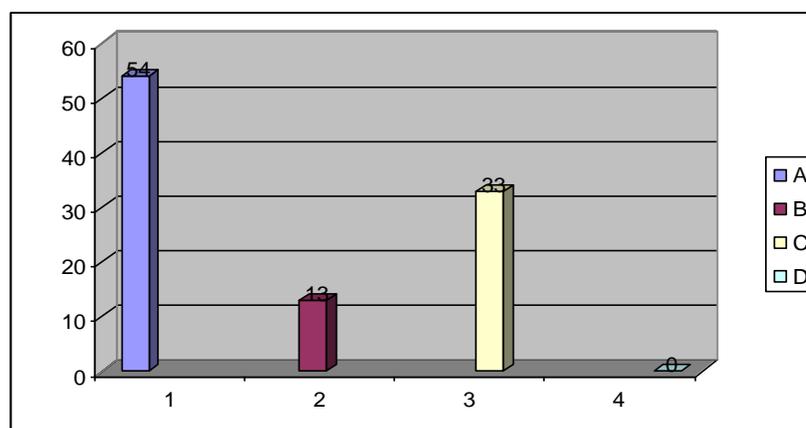
COMPORTAMIENTO EN CIRCUNSTANCIAS DIFÍCILES

¿Muestra formas de comportamiento inadecuadas en circunstancias difíciles?

TABLA N° 5

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 8 | 54 |
| CASI SIEMPRE | 2 | 13 |
| A VECES | 5 | 33 |
| NUNCA | - | - |
| TOTAL | 15 | 100 |

GRÁFICO N° 5



Fuente: Encuesta aplicada a las Autoridades de las instituciones del sector público de San Miguel.

Elaborado por: Mercedes Espinoza, Andrea Montero.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Con respecto a la quinta pregunta, también los encuestados contestan de forma mayoritaria, indicando que las secretarías muestran comportamientos inadecuados; sin embargo existe un porcentaje pequeño que dice lo contrario y de vez en cuando en un porcentaje considerable. Siempre queda la inquietud de si realmente pasa lo señalado por los encuestados en las oficinas, para corregir oportunamente.

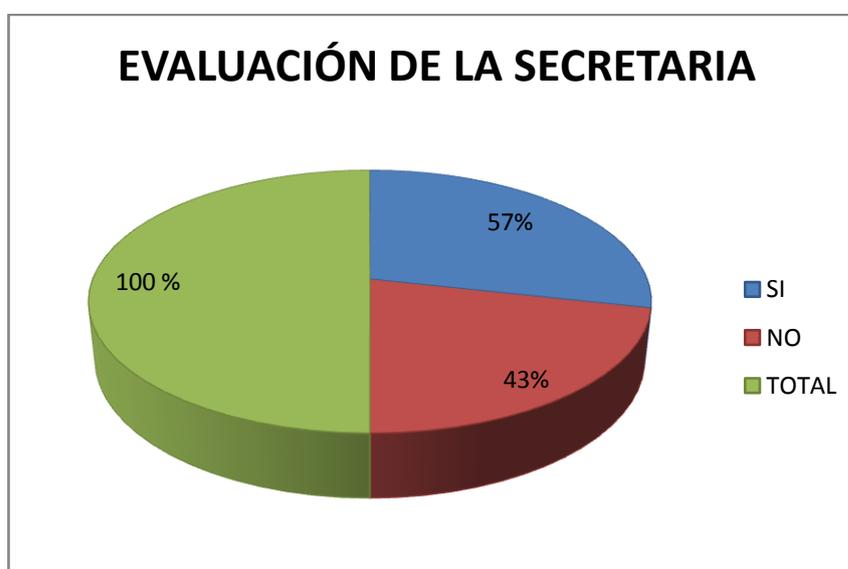
EVALUACIÓN DE LA SECRETARIA

¿La evaluación que realiza a su secretaria es en base a los resultados?

TABLA N° 6.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 10 | 57 |
| NO | 5 | 43 |
| TOTAL | 15 | 100 |

GRÁFICO N° 6



Fuente: Encuesta aplicada a las Autoridades de las instituciones del sector público de San Miguel.
Elaborado por: Mercedes Espinoza, Andrea Montero

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Las respuestas son variadas; porque el mayor porcentaje señala que la evaluación que realiza a su secretaria es en base a los resultados, y el menor porcentaje nos dice que no se aplica la evaluación para medir resultados.

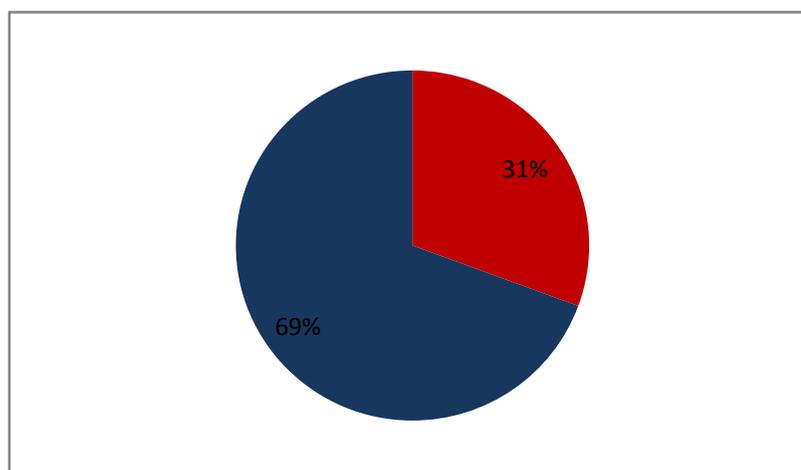
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

¿Ha participado su secretaria en los procesos de planificación institucional?

TABLA N° 7.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 12 | 69 |
| NO | 3 | 31 |
| TOTAL | 15 | 100 |

GRÁFICO N° 7



Fuente: Encuesta aplicada a las Autoridades de las instituciones del sector público de San Miguel.
Elaborado por: Mercedes Espinoza, Andrea Montero.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se puede evidenciar que un porcentaje mayoritario de las secretarías si han participado en procesos de planificación institucional, por lo que ellas conocen las fortalezas y debilidades de la institución ya que las mismas deben aportar con su conocimiento en los procesos de planificación.

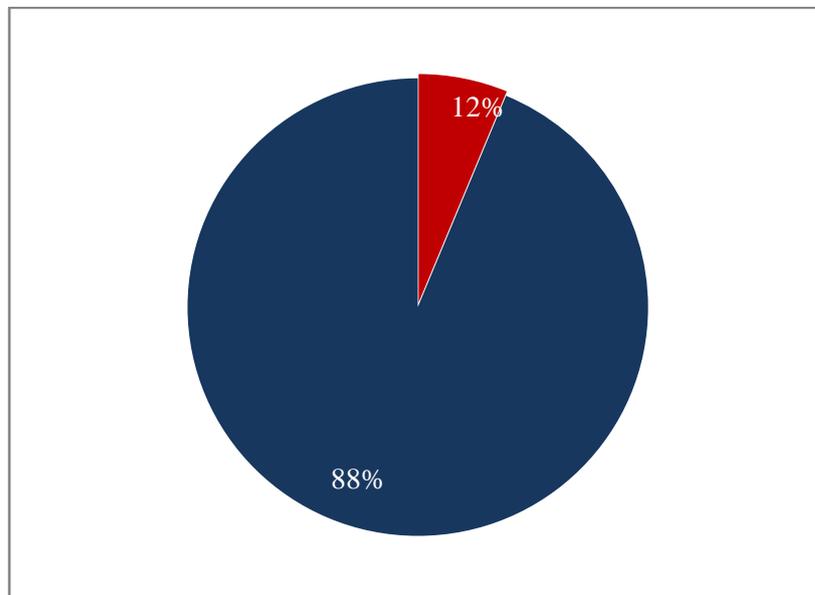
OBJETIVOS INSTITUCIONALES

¿Se ha difundido la misión, y los objetivos institucionales?

TABLA N= 8

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 14 | 88 |
| NO | 1 | 12 |
| TOTAL | 15 | 100 |

GRÁFICO N° 8



Fuente: Encuesta aplicada a las Autoridades de las instituciones del sector público de San Miguel.
Elaborado por: Mercedes Espinoza, Andrea Montero.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En mayor escala nos dice que las instituciones han difundido a la sociedad su misión institucional y los objetivos que pretenden alcanzar a lo largo de su vida institucional; lo cual es muy positivo porque conocemos la razón de cada una de las instituciones.

2.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

De los datos obtenidos en las instituciones públicas del cantón San Miguel, y una vez que fueron analizados, se determina como incide la falta de definición del desempeño laboral en la gestión administrativa de las secretarias; lo que nos permite precisar el supuesto planteado al inicio de la investigación: el desempeño laboral en la gestión administrativa de las secretarias.

Así encontramos por ejemplo, que en la segunda pregunta la respuesta mayoritaria corresponde a nunca, en cuanto a la participación de las secretarias en el área administrativa; a la vez que, en la tercera la mayoría vuelve a responder nunca, cuando se pregunta si muestra una actitud positiva frente al trabajo; la respuesta de la quinta pregunta es más obvia todavía, con respecto al problema que se investiga, puesto que la mayoría responde que si muestra un comportamiento inadecuado cuando se presentan circunstancias difíciles en el trabajo.

Al interrogarles acerca de si es necesario que aprenda a controlar la secretaria las reacciones en la oficina, la respuesta es positiva en su totalidad; ello se confirma en la pregunta siguiente que, con una personalidad bien formada puede entregar una mejor atención a los usuarios y las respuestas son positivas en su gran mayoría, en razón de que la personalidad definida y bien formada de una secretaria mucho tiene que ver con la atención que se da a las personas que concurren hasta la institución en la que trabajan a buscar un servicio. La última pregunta tiene una respuesta mayoritariamente positiva en lo que respecta a que, si en el proceso de formación de las secretarias hay necesidad de trabajar con la personalidad de ellas, puesto que, en el colegio y en la misma Universidad poco o nada se hace por trabajar el campo de la personalidad. Estos aspectos son los que confirman la veracidad de nuestra hipótesis y la necesidad de plantear una propuesta con la que se pueda corregir el problema y llegar a la calidad del servicio que brindan las secretarias a los usuarios.

2.4 CONCLUSIONES

Como conclusiones se pueden señalar las siguientes:

- No todas las secretarías de las instituciones públicas del cantón San Miguel, se desempeñan eficientemente en su trabajo; porque hay falencias en la atención a los usuarios.
- No siempre se muestra una actitud positiva frente al trabajo que debe realizar en la institución, porque hay otros factores que inciden sobre esta forma de comportamiento.
- Consideran que hay una buena atención de su parte a las personas que buscan algún servicio o información en las instituciones en las que trabajan.
- Si muestran comportamientos inadecuados en situaciones difíciles, porque se llega hasta a proporcionar malos tratos a los usuarios.
- Si no se controla el temperamento no se puede proporcionar una buena atención a quienes concurren hasta esa dependencia.
- No siempre se atiende con prontitud a los requerimientos de las personas que llegan hasta la oficina, ya que en ello tienen que ver algunos factores.
- Si es necesario que la secretaria aprenda a controlar sus reacciones cuando está trabajando en la oficina, para no dar una mala impresión a quienes concurren hasta esa dependencia.
- Consideran que con una personalidad bien formada se puede entregar una mejor atención a los usuarios.
- En el proceso de formación profesional de la secretaria es muy importante que se tome en cuenta la personalidad de cada una de ellas.

2.5 RECOMENDACIONES

- Hay que lograr que todas las secretarías de las instituciones públicas del cantón San Miguel, se desempeñen eficientemente en su trabajo; evitando la presencia de falencias en la atención a los usuarios.
- Se debe crear conciencia de que existe estrecha relación entre la eficiencia del desempeño profesional con la personalidad; en razón de que esta eficiencia depende directamente de la personalidad de la funcionaria.
- El compromiso en la formación es buscar que siempre se muestra una actitud positiva frente al trabajo que debe realizar en la institución, dejando a un lado los otros factores que inciden sobre esta forma de comportamiento.
- No solo se debe dar una buena atención de su parte a las personas que buscan algún servicio o información en las instituciones en las que trabajan, sino que hay que mejorarlo continuamente.
- Deben obligadamente evitar, mostrar comportamientos inadecuados en situaciones difíciles, para no proporcionar malos tratos a los usuarios.
- Hay la obligación de aprender a controlar el temperamento si se quiere proporcionar una buena atención a quienes concurren hasta esa dependencia.
- Se debe atender con prontitud a los requerimientos de las personas que llegan hasta la oficina, evitando la incidencia de algunos factores extra trabajo.
- Es indispensable que la secretaria aprenda a controlar sus reacciones cuando está trabajando en la oficina, para evitar malas impresiones a quienes concurren hasta esa dependencia.
- Todas deben tener muy claro que con una personalidad bien formada se puede entregar una mejor atención a los usuarios.
- La Universidad debe considerar que en el proceso de formación profesional de la secretaria es fundamental que se tome en cuenta el campo de la personalidad de cada una de ellas para un futuro eficiente y un desempeño de calidad.

CAPÍTULO III

APORTE TEÓRICO Y/ O PRÁCTICO

GUÍA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

El Secretariado

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina.

Pero este concepto de secretaria ha evolucionado notablemente en los últimos tiempos ya que la secretaria ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. La presencia es cada vez más frecuente, de la ofimática (es decir, de computadoras, email, telefax, etc.), que evita a la secretaria de hoy tener que dedicar un tiempo excesivo a la realización de tareas normalmente rutinarias, ayuda a consolidar este nuevo concepto.

Definición de Secretaria

Es la persona que colabora y asiste controlando y ejecutando todas las tareas y responsabilidades delegadas por el superior jerárquico de la empresa. Es aquella persona que tiene la misión de llevar y recibir la información de la institución.

En la actualidad es una verdadera asistente de Gerencia a más de ser una secretaria eficiente y eficaz, tiene la capacidad para resolver problemas y la iniciativa para solucionar imprevistos, sin la necesidad de recurrir a su jefe en todos los casos.

La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandum o dossiers; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características específicas de éste, para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia. El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características. Sin embargo en términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil:

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

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

- Conocimiento y dominio del idioma del país.
- Digitación o mecanografía.
- Manejo adecuado de documentos.

- Manejo y organización de la agenda.
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- Técnicas de archivo.
- Técnicas de oficina.
- Uso apropiado del teléfono.

Lo tenemos claro, el ser humano siempre se involucra en su trabajo. Ponemos parte de nosotros en todo lo que hacemos. Eso es lo que nos diferencia de las máquinas. Por esto mismo, una máquina, nunca haría el trabajo igual que nosotros, pero tampoco ninguna otra persona lo haría igual, ya que cada uno somos únicos.

La actividad que cada uno realizamos lleva nuestro sello personal. Si este trabajo lo realiza otra persona, podremos observar de manera apreciable los cambios.

Nosotros perfilamos nuestra personalidad. Es el resultado de nuestros conocimientos, sentimientos, habilidades, virtudes, defectos, experiencias, etc.

Personalidad

La personalidad humana es un modo de ser permanentemente y sistemático del individuo, se forman de comportamiento y reacciones frente a las diversas circunstancias de la vida.

La personalidad es el reflejo del YO interno frente a los demás ahí se revela por la conducta total del individuo, o por las reacciones de los demás ante esa conducta. Este impacto de la conducta de una persona, hace que los demás reaccionen ante ella favorablemente o desfavorablemente.

Los componentes fundamentales de la personalidad es la capacidad de adaptarse con igual facilidad de los tipos más variados de situaciones, y saber actuar de la mejor manera que mejor satisfaga a los demás y a uno mismo. La persona que ha aprendido a comportarse adecuadamente en todas las circunstancias de su vida habrá conseguido desarrollar una personalidad eficiente.

Los componentes fundamentales de la personalidad son factores de índole fisiológico y psíquico y los encontramos en la descripción de cada persona, los detalles, los rasgos, las características y pautas de comportamiento que lo caracterizan pueden clasificarse en general, dentro de ciertos aspectos: físicos, intelectuales, emotivos, sociales y el sistema de valores que constituyen las características de la personalidad.

y de los cuales se desprenden otros de gran importancia que enriquecen cualitativa y cuantitativamente los niveles y grados de personalidad y en su mayoría son de índole psicológica.

Para instalar un adecuado estudio y mejorar la personalidad, revisaremos preliminarmente los aspectos síquicos que inciden en la personalidad y son la base de los nombrados anteriormente.

El ambiente o medio.- Es un factor externo que constituye a determinar actitudes humanas frente a determinadas situaciones y circunstancias. El medio proporciona valores naturales, sociales y culturales existentes en el lugar que influye la vida material y psicológica del individuo (ambiente intelectual, ambiente peligroso, etc.

El carácter.- Es el conjunto de rasgos síquicos del individuo, maneras habituales de sentir y reaccionar propias de cada uno.

El criterio.- Es el de menor grado de idoneidad que manifiesta una persona para emitir juicios e ideas frente a determinadas circunstancias.

El talento.- Es la capacidad natural que tiene un individuo que unido a la adquisición de ciertos conocimientos le permite alcanzar un desarrollo y grado de pericia en una actividad específica (literatura, pintura, artesanía, etc.

➤ Físicamente, debemos tener buena salud, buen aspecto, higiene, un tono de voz agradable, una gesticulación correcta, etc.

La afectividad.- Es la capacidad de reaccionar emotivamente frente a cosas, situaciones o personas. La reacción puede ser emoción (miedo, cólera, afecto), de sentimiento (crueldad, mentira, odio, lealtad), de pasión (que se traduce en una reacción absorbente).

La aptitud.- Son síntomas de capacidad para adquirir algún conocimiento o habilidad para aprender o ejecutar algo, a través de un entrenamiento.

La herencia.- Es un factor de orden interno que se perfila con una proyección de características físicas y somáticas (estructura de cuerpo) que se advierten de una generación a otra, características biológicas concretas como el color del cabello, de los ojos, color de la tez, etc.

La inteligencia.- La constituye una capacidad creadora dinámica potencial para actuar frente a situaciones, problemáticas y alcanzar objetivos, fines o metas.

Las actitudes.- Son formas de costumbre, disposiciones mentales hacia una experiencia, tarea o modo de vida, ya sea positiva o negativa, de aceptación o rechazo hacia estas situaciones.

Las aspiraciones.- Son deseos permanentes de un individuo tendiente al logro de un objetivo. Pueden ser aspiraciones sociales políticas, laborales, religiosas, económicas, etc.

Las fobias.- Son reacciones de aversión de gran intensidad de parte de un individuo ante determinados estímulos externos como: la oscuridad (nictofobia), encierro (claustrofobia), miedo al precipicio (cremofobia), a la altura (acrofobia), etc.

Los gustos: Son preferencias de naturaleza adquirida, hacia ciertos elementos y cosas que en alguna circunstancia se han conocido, pueden ser preferencias por la música, prendas de vestir, etc.

Los hábitos.- Son modalidades por actos repetidos de diversa índole, que constituye un conjunto de disposiciones que tienden a suministrar a la personalidad variadas cualidades a un individuo y que por adquiridas dependen de cada persona y de la preocupación que ponga este en adquirirlo y perfeccionarlo (hábitos higiénicos, de estudio, etc).

Los instintos.- Constituyen un conjunto completo de reacciones hereditarias, o sea, toda actividad que entra en juego espontáneamente, sin reflexión, experiencias o educación y son de condición innata. Los instintos más importantes son: el de la propia conservación, el de la nutrición, el sexual, el maternal, etc.

Los modales.- Son maneras que se expresan en el lenguaje, trato, reacción, ademanes, gestos o comportamientos de un individuo frente a las diversas situaciones de la vida (modales bruscos, modales refinados).

➤ Mentalmente, debe tener buena educación, un buen nivel cultural, conocimientos sobre nuestro puesto de trabajo, conocimientos sobre la empresa donde trabajamos, etc.

El carácter de una secretaria, debe ser:

➤ **Eficiente.-** No dejes las cosas para mañana si las puedes dejar hechas hoy.

➤ **Estabilidad emocional.-** Debemos saber controlar nuestros sentimientos, no alterarnos en según qué situaciones.

➤ **Flexible.-** Debemos adaptarnos a las situaciones y personas nuevas.

➤ **Honrada.-** Todo el mundo se equivoca, y para evitar que el problema se agrave, debemos ser honestas con los demás y con nosotras mismas.

- **Leal.**- Tu jefe, tus compañeros, la empresa, todos somos uno, y luchamos por un mismo sueño

- **Optimista.**- No debemos dejar que un tropiezo nos impida continuar.

- **Ordenada.**- No hay que improvisar, debemos tener un orden, un planning.

- **Paciente.**- En el día a día encontraremos fallos, prisas, cosas mal hechas, hay que tener paciencia y aguante, evitaremos situaciones todavía más complicadas.

- **Prudente.**- Debemos darnos cuenta y saber tratar según que casos con tacto, para evitar mayores enfrentamientos.

- **Respetuoso.**- Hay que saber escuchar y respetar las opiniones y formas de trabajo de los demás.

FORMACIÓN DE LA SECRETARIA

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:

Archivo.- Es también importante que la secretaria tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.

Caligrafía.- Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.

Contabilidad.- Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio.

Idiomas extranjeros.- Es imprescindible el conocimiento de inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales.

Matemática financiera.- El trabajo administrativo requiere el conocimiento de la matemática financiera, que consiste en el cálculo de operaciones sencillas como los porcentajes, intereses, tasas, etc.

Mecanografía.- El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar

diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

Ofimática.- El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

Ortografía y gramática.- Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria pueda expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LAS SECRETARIAS

(Aprobado por la Federación Nacional de Asociaciones de Secretarias)

PRINCIPIOS DE CARÁCTER GENERAL

Dignidad.- La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

Integridad.- Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

Secreto profesional.- Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

PRINCIPIOS DE CARÁCTER GENERAL DEL SECRETO PROFESIONAL

Además de un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de secretaria, sin olvidar que existen leyes que lo protegen.

El derecho y la obligación del secreto profesional comprende:- Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.

Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que la secretaria desempeñe su labor. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.

La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.

La secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior.

El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

Relaciones con sus compañeros.- La secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros. La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. La secretaria debe ser consciente que la discreción es algo de una importancia fundamental. Lo que para otros miembros del colectivo puedan resultar faltas leves de respeto o convivencia

(comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos, o tonos de burla; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional.

Es obligación de toda secretaria prestar su colaboración a todos su colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.

Relaciones con la empresa.- La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma. La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto. Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información. La secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

En relación con su profesión· La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y proactividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa. La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión. Ninguna secretaria debe valerse de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener ascensos no merecidos y, como consecuencia mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otras personas que por su experiencia, y conocimientos y años de servicio lo tiene más merecido.

Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión. Ha de ser consciente de que representa un colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer. Ha de conseguir que se respete el Código Deontológico de su profesión. En este sentido, es apropiado que

sea instrumento de difusión del mismo, tanto para afirmar los valores contenidos en el código como para ampararse en él.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Como principios éticos que debe tener una secretaria se deben valorar, por encima de todo, la lealtad y la fidelidad. Lealtad hacia la empresa, hacia su jefe, hacia sus compañeros e incluso hacia ella misma. No debe tratar de engañarles de ninguna manera.

Por su trabajo, la secretaria tiene acceso a la mayoría de los documentos, algunos de ellos de carácter reservado, que tienen que ver con el desarrollo de la empresa. Por lo tanto, la secretaria no puede, en ningún caso, divulgar ningún tipo de información.

Siempre ha de prevalecer la honestidad en sus actos; debe ser veraz ante cualquier situación y no intentar desfigurar la realidad, sin preocuparse de los daños o perjuicios que pueda causar a terceros.

Debe actuar siempre con objetividad, es decir, ser capaz de enjuiciar las cosas con independencia de cualquier tipo de interés personal o valoración ajena, para regirse en toda circunstancia según las normas de la imparcialidad más estricta.

En todo momento o ante cualquier circunstancia, la secretaria tiene que comportarse con modestia. Debe, pues, evitar la vanidad y el engreimiento y ofrecer una imagen personal agradable y accesible, para facilitar la colaboración con el resto de los empleados de la empresa.

Tiene que ser tolerante, es decir, ha de respetar y considerar las opiniones o las actuaciones ajenas, por más que no sean coincidentes con las suyas propias. Sin este talento comprensivo no es posible mantener un espíritu de equipo y un buen ambiente de trabajo.

Proactivas

Son muchos los gerentes que se quejan de no contar con una buena secretaria ejecutiva que le colabore en el ejercicio de su profesión, que le permita desempeñar eficazmente sus funciones, dado a que considera que hay mucha ineficacia en las secretarias, en donde se descuida su selección, competencias, conllevando que en vez de favorecerlos lo perjudican, teniendo muchas veces que realizar funciones que la deberían desempeñar la secretaria.

En muchos de los casos, las tareas que aplican hoy a esta profesión requieren competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas, e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los clientes de las compañías.

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.

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? Simplemente, se debe seleccionar la secretaria que cumpla con los requisitos de un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, 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.

Secretarias que 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 secretaria seleccionada debe contar con aspiraciones de logro, mostrar en su desempeño sus habilidades, destrezas, eficiencia.

Es muy válido como lo señala Anne Marie Richard, que lo que las secretarias necesitan es tener valor agregado". Ese plus consiste en herramientas para trabajar en equipo, autonomía para resolver situaciones y conocimientos de contabilidad y finanzas para armar presupuestos.

Además, las secretarias tienen que desarrollar habilidades de management que les permitan tomar decisiones y manejar las relaciones interpersonales con criterio.

Los jefes necesitan secretarias que puedan tomar decisiones por ellos y ellas necesitan tomar conciencia del nuevo rol que ocupan. Eso en gerencia se hace por coaching", explica Jorge Hembra, de JOH Psicotecnia.

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

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 se debe utilizar jamás el mal trato, lenguaje inapropiado, insulto, regaños, todo lo contrario 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 sus secretaria de tal forma que la unión garantice resultados beneficiosos.

Debe tomar muy en cuenta el hecho de que las secretarias de las empresas chicas y medianas presentan un anclaje emocional mucho más fuerte que las de las grandes empresas en su trabajo. No suelen tener un sólo jefe, como las asistentes de las grandes empresas, por tanto son necesitadas y requeridas por las empresas en su conjunto. Y esto conlleva también que este tipo de asistentes tengan funciones conciliadoras y de armonización.

Básicamente lo que las diferencia de las secretarias de las grandes empresas son dos cosas: por un lado, la alta importancia que le dan a la retribución afectiva y emocional; por otro lado, un modelo más clásico y tradicional de secretaria y de mujer.

Finalmente, consideramos muy importante que las empresas, especialmente sus gerentes deben 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, colaboración en todo lo que pretende realizar. Por lo tanto, debe estar atento de su comportamiento, eficiencia, productividad.

CLASES DE SECRETARIA

Una secretaria puede desempeñar distintas funciones, que conllevan diferentes grados de responsabilidad, y de ahí que su profesión pueda desdoblarse dando lugar a la siguiente clasificación:

Secretaria de gerencia

Ella es la que ocupa el puesto de mayor responsabilidad. Su trabajo se desarrolla en el nivel superior de la empresa.

Secretaria de dirección

Por lo general se encuentra adscrita a una jefatura de dirección de la empresa, presta sus servicios con carácter de exclusividad a las órdenes del jefe o director.

El número de secretarias de dirección que figuren en el organigrama estará en función al tamaño de la empresa.

Secretaria de departamento

Suele dedicarse a las tareas puramente administrativas, como son las que se refieren al archivo, la instrucción de datos en el ordenador, la redacción de los informes o documentos que le faciliten los técnicos del departamento en que se encuentra adscrita.

Secretaria particular

La característica más relevante que la diferencia reside en el hecho de que se encuentra al servicio de un profesional independiente. Esto significa que no trabaja en el seno de una estructura piramidal de empresa sino que lo hace, con una persona que se encuadra en el sector de las profesionales liberales, abogados, arquitectos, médicos, etc.

En cualquier caso, las labores que se realizan en un despacho particular son similares a las que se llevan a cabo en una empresa, por ejemplo la atención telefónica, clasificación de la correspondencia, organización del archivo, preparación de viajes, recepción de visitas etc.

PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

TEMA: Desempeño Laboral

OBJETIVO: MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS SECRETARIAS DEL SECTOR PÚBLICO DEL CANTÓN SAN MIGUEL

| Actividad | Objetivo | Metodología | Fechas | | Responsable | Beneficiario |
|---|---|--|------------------------------------|---------------------------------|---|---|
| Seminario y Taller de Servicios y Eficiencia Profesional 17h00-20h00 | Dar a conocer la importancia de la secretaria en la labor que realiza dentro de las instituciones del cantón San Miguel. | - Expositiva - Solución de problemas - Participativa - Lúdico | Inicio 5 de noviembre del 2013. | Fin 8 de noviembre del 2013. | Investigación Isela Espinoza Andrea Montero | Secretarias de las instituciones públicas. |
| Seminario y taller para el desarrollo de la personalidad 17h00- 20h00 | Aplicación de los talleres Experienciales a las secretarias con aspectos relacionados con la personalidad y su desempeño en las instituciones públicas del cantón San Miguel. | - Materiales de oficina - Láminas - Videos - Organizadores | 12 de noviembre del 2013. | 16 de noviembre del 2013. | Investigación Isela Espinoza Andrea Montero | Estudiantes, docente. Usuarios de las instituciones. |

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

Una vez concluida la investigación, se pueden señalar como resultados obtenidos los siguientes:

- La secretaria en su proceso de formación recibió información relacionada exclusivamente con su trabajo, como archivología, redacción, etc., pero no se enfocó el aspecto de la personalidad.
- Tiene problema en cuanto a controlar sus reacciones, especialmente si están presentes muchos usuarios en busca de atención en las instituciones públicas de San Miguel.
- Hay algunos inconvenientes en lo que respeta a la puntualidad, porque tienen familia y se tardan hasta dejar arreglando en casa.
- Están conscientes de que la personalidad tiene mucho que ver en el eficiente desempeño profesional, especialmente si las circunstancias no son muy favorables para el trabajo.
- Se dan cuenta de que pueden mejorar mucho su desempeño, pero necesitan una capacitación adecuada, para controlar sus reacciones y cumplir de manera óptima con su rol.
- La capacitación ayuda a la formación integral de la secretaria, al tomar en cuenta su personalidad, dentro de la labor que realiza; lo que le ayuda a actuar de mejor manera frente a los usuarios y autoridades.

BIBLIOGRAFÍA

- AUGIER ESCALONA, Alejandro. Ing. Liderazgo y dirección estratégica: Pilares de la dirección educacional. Presentada en el Congreso de Pedagogía 99. La Habana- Cuba. 1999.
- BIBLIOGRAFIA ALVAREZ, Manuel y Monserrat Santos. Dirección de centros docentes. Gestión por proyectos. España, Escuela Española, 1996.
- CHAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Mc Graw Hill, 1995. Amaro Guzmán, Raymundo, Administración de Personal
- BUCHELI, Anibal y ANDRADE, Jorge. Módulo de Gestión y Liderazgo Institucional. Abril 2001.
- Carod, Miguel, Correas S. Martín, Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Janes Ilustrado, Editores Argentina S.A., Sao Brasil, 1997 Administración Industrial y General, Ed. El Ateneo, pág. 148. GIMENO, José. “Entre la comunidad y el mercado” en Cuaderno de pedagogía. Dirección y Gestión de Centros. No. 262.España.Octubre 1997.
- COVEY S. (1993), “El liderazgo centrado en principios”, Ed. Paidós, Buenos Aires.
- COVEY S. (2004), “El liderazgo centrado en principios”, Ed. Paidós, Buenos Aires.
- Diccionario Enciclopédico Ilustrado Siglo XXI. España.
- DIEZ DE CASTRO, Emilio Pablo y otros, Administración y Dirección, CHILE, 2001
- DRUCKER, P. (1993), “Gerencia para el futuro”, Ed. Norma, Bogotá.
- DRUDIS, Antonio, Gestión de Proyectos, CHILE, 2002
- DRUKER, Peter, LaGerencia de Empresas. CANADA, 2003
- FAGOTHEY, A. (1973), “Ética, teoría y aplicación”, Ed. Interamericana, México.

- FISCHER, L. (1989), “Gandhi”, Ed. Javier Vergara, Argentina.
- GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. BALKIN David. SUECIA 1999
- GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. GÓMEZ MEJÍA Luis, COLOMBIA, 2001
- GRAHAM, Gibbs (1994). Aprendiendo en grupos. Guía para estudiantes. The Oxford Center for Staff Development.
- HERRERA, Edgar. (2000) Administración educativa. Quito.
- KIRKLAND, Que hacen los Gerentes. NORUEGA, 2001
- LEON Carmen, Administración, Conceptos y Aplicaciones. COLOMBIA, 2001
- MORA VANEGAS, Carlos, Ing. Conceptos y Herramientas de Administración. 2007
- SILICEO A. (1997), “Líderes para el siglo XXI”, Ed. McGraw-Hill, México.
- SOROKIN, A. (1960) “Las Filosofías sociales de nuestra época de crisis”, Ed. Aguilar, Madrid.
- THE BOYER COMMISSION on Education Undergraduates in the Research University (1998). Reinventing undergraduate education: A Blueprint for America” Research Universities. 1998.
- TRUJILLO, John (1997). Trabajo en equipo, una propuesta para los procesos de enseñanza-aprendizaje. jtruji@conexiones.eafit.edu.co.
- WILLIAM h. Bergquist y STEVEN R. Phillips (1998). Estructuras de clase que estimulan la participación del estudiante. Reinventing Undergraduate Education: A Clueprint for America’s Research Universities.

WEBGRAFÍA

- <http://www.desempeñolaboral.com>.
- <http://www.gestiónadministrativa.com>.
- <http://www.rolsecretarias.com>.

ANEXOS

ANEXO I



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.

CUESTIONARIO A SER APLICADA A LAS AUTORIDADES DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO.

OBJETIVO: conocer el criterio de las autoridades de las instituciones del sector público, con respecto al desempeño laboral de las secretarías.

INSTRUCCIÓN: Solicito contestar con toda veracidad; para lo cual seleccione la respuesta que considere correcta; porque de ello depende el éxito de nuestra investigación.

1. La secretaria desempeña eficientemente su trabajo?
Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()
2. Las tareas administrativas son gestionadas por la secretaria?
Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()
3. Muestra una actitud positiva frente al trabajo que debe realizar?
Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()
4. La atención de la secretaria al personal de la institución es el adecuado?
Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()
5. Muestra formas de comportamiento inadecuadas en circunstancias difíciles?
Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()
6. La evaluación que realiza a su secretaria es en base a resultados?
Si () No ()
7. Ha participado su secretaria en los procesos de planificación institucional?
Si () No ()
8. Se ha definido la misión y los objetivos institucionales?
Si () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO II



GUÍA DE OBSERVACIÓN

| | |
|--|-----------------------|
| INSTITUCIÓN: PÚBLICAS | PERSONAL: SECRETARIAS |
| FICHA: N= | FECHA: |
| RESPONSABLE | Si () No() |
| Su vestimenta es acorde con el ambiente laboral? Llega puntualmente al trabajo? Verifica la disponibilidad suficiente del material que requiere antes de iniciar la jornada? Respeto la llegada de las personas para atenderlas? Aplica las normas de cortesía en la atención a los usuarios? Le presta atención al cliente dirigiéndole la mirada? Pierde el control de su temperamento con facilidad? Utiliza los instrumentos de planificación para ejecutar su trabajo? | |

ANEXO III

GUÍA DE APOYO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

CAPACITACIÓN CONSTANTE

Una secretaria debe mantenerse en constante capacitación.

- Idiomas Extranjeros
- Tecnología
- Cultura General



AGRADECIMIENTO

Grato reconocimiento a las instituciones públicas del cantón San Miguel de la Provincia de Bolívar, en especial a las secretarías por permitirnos adelantarnos en su vida laboral y conocer más de cerca de su problemática interna.

AUTORAS:

ESPINOZA LARA MERCEDES
MONTERO VÁSQUEZ ANABEL
MONTERO VÁSQUEZ ANABEL



GUA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL



LA SECRETARIA

Persona eficiente que colabora con su jefe, ya se trate de puestos públicos o privados en todas las áreas administrativas

PRESENTACIÓN

El ser una excelente secretaria debe de nacer con la persona y de esta manera se va formando con decisión, capacidad, iniciativa y otras cualidades que solo a ella, le compete para desarrollar con eficiencia su labor secretarial.



TÉCNICAS DE OFICINA

Agenda-Instrumento de trabajo imprescindible, menciona los informes que se tiene que preparar por lo que se la tiene que revisar cada día.



Teléfono-Al contestar debes identificar y que sea con algo corto y en forma clara, jamás pasen una llamada si no es necesario o urgente, es la persona a la que solicitan está ocupada hablando por otra línea debes indicarlo claramente.



PERFIL DE LA SECRETARIA

- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidades comunicativas: activa, receptiva y creativa.
- Personalidad equilibrada y proactiva.

MODALES DE UNA SECRETARIA

Saludo-Toda secretaria de saludar sonriente y mirándole a los ojos a los usuarios



Orden-Mantener siempre en orden la oficina, archivos, de esta manera facilitara su trabajo.



ANEXO IV

FOTOGRAFÍAS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS

COLEGIO NACIONAL ÁNGEL POLIBIO CHÁVEZ



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR EXTENSIÓN SAN MIGUEL

