UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA

IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA SECRETARIA BILINGÜE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL BACHILLERATO INTERNACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA STELLA MARIS, AÑO 2016.

AUTORA:

LILIA VIRGINIA VALENCIA MENDOZA

FACULTAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE SECRETARIADO EJECUTIVO

CARRERA SECRETARIADO BILINGÛE

Manta, septiembre del 2016

Tema:

Importancia y alcances de La Secretaria Bilingüe en la Gestión Administrativa del Bachillerato Internacional de la Unidad Educativa Stella Maris, año 2016.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Una vez revisado y corregido el proyecto final de la investigación **IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA SECRETARIA BILINGÜE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL BACHILLERATO INTERNACIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA STELLA MARIS, AÑO 2016,** realizado por la Sra. Lilia Virginia Valencia Mendoza, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, **LO CERTIFICO.**

Manta, septiembre 2016

Lic. Pedro Manuel Idrovo Flores
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
DOCENTE DE LA FACULTAD DE GESTIÓN,
DESARROLLO Y SECRETARADO EJECUTIVO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El contenido desarrollado en el proyecto investigativo, se ha emitido en base a una investigación integra, respaldada en las citas bibliográficas que se anexan en la bibliografía y es de exclusiva responsabilidad de la autora:

Manta septiembre del 2016

Lilia Virginia Valencia Mendoza
AUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios quien me ha guiado dándome fuerzas en este camino para poder llegar a lograr uno de mis objetivos en mi vida.

A mis hijos Carlos Josué y Saúl Andrés, quienes han sido mi inspiración y mi fuerza para enfrentar las adversidades para poder seguir adelante.

A mi madre Dolores Alegría quien me ha dado su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera.

LILIA VIRGINIA VALENCIA MENDOZA

RECONOCIMIENTO

Agradecer es un valor de mucha importancia, por eso doy gracias a Dios por darme las fuerzas para seguir adelante y culminar mis estudios, que es parte de la superación del ser humano.

De la misma manera le agradezco a mi tutor de tesis Lic. Pedro Idrovo Flores que ha sido una persona muy importante desde que empecé mis estudios en la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí; y, en la realización de mí trabajo de investigación. Y por ende a mis profesores por ser esa guía en los años de estudios universitarios.

A mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida y por todo su apoyo incondicional, por todos ellos Gracias mami, e hijos por confiar en mi capacidad de culminar este reto con éxito.

A todos, muchas gracias por ser parte de este logro.

LILIA VIRGINIA VALENCIA MENDOZA

ÍNDICE

CONTENIDO	PAG.
PORTADA	I
TEMA	II
CERTIFICACION DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
1. DATOS GENERALES	1
1.1 Título del Proyecto	1
1.2 Tipología del proyecto de investigación	1
1.3 Área del conocimiento	1
1.4 Duración del proyecto	1
2. OBJETIVO GENERAL	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO	2
4.1 Introducción	2
4.2 Marco Teórico	6
4.2.1 Antecedentes Investigativos	6
4.2.2 Fundamentación Legal	8
4.2.3 Fundamentación Filosófica	10
4.2.4 Fundamentación Teórica	11
4.2.4.1 Secretaria Bilingüe	11
4.2.4.1.1 Origen	11
4.2.4.1.2 Definición	12
4.2.4.1.3 Importancia	13
4.2.4.1.4 Tipo de Secretarios/as	14
4.2.4.1.5 Características	14
4.2.4.1.6 Competencias	16
4.2.4.1.7 Tipo de Competencias	18

4.2.4.1.8 Habilidades 18
4.2.4.2 Gestión Administrativa 20
4.2.4.2.1 Importancia de la Gestión Administrativa 20
4.2.4.2.2 Elementos 21
4.2.4.2.3 Gestión Administrativa y Educación 21
4.2.4.2.4 Tipos de Actividades 23
4.2.4.2.5 Gestión Secretarial 24
4.2.4.2.6 Gestión Administrativa Escolar 25
4.2.4.2.7 La Comunicación y la Información 27

4.3 Preguntas de Investigación 28
4.4 Justificación 28
4.5 Metodología 30
a. Diseño del estudio 30
b. Sujetos y tamaño de la muestra 33
c. Definición de variables 33
4.6 Resultados Esperados 34

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 34
5.1 WEB GRAFÍA 35
6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA 37
ANEXOS 38

1. DATOS GENERALES

1.1. Título del proyecto de investigación

Importancia y alcances de la secretaria bilingüe en la gestión administrativa del bachillerato internacional en la Unidad Educativa Stella Maris, año 2016

1.2. Tipología del proyecto de investigación

Investigación básica

1.3. Área del conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: educación comercial y administración.

1.4. Duración del proyecto

Fecha de inicio: 15/07/16 **fecha de culminación:** 15/07/18

2. OBJETIVO GENERAL

Analizar la conceptualización de la variable importancia y alcances de la Secretaria Bilingüe en la gestión administrativa del Bachillerato Internacional de la Unidad Educativa Stella Maris, año 2016".

3. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Conceptualizar las variables importancia y alcances de las secretarias bilingüe y gestión administrativa
- Determinar las técnicas de la secretaria bilingüe y gestión administrativa.
- Establecer las estrategias de la secretaria bilingüe y gestión administrativa.
- Identificar los aportes de la secretaria Bilingüe y gestión administrativa.

4. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROYECTO

4.1. Introducción

El estudio del presente proyecto de investigación en relación a la Importancia y alcance se la secretaria bilingüe en la gestión administrativa, juega un papel importante en el desarrollo profesional de toda secretaria, más aún cuando las exigencias en las empresas superan las necesidades que ellas demandan, es así que:

> La secretaria superior Bilingüe es una profesional emprendedora con capacidad de servicio proactivo, con valores éticos, disciplina, habilidad de comunicación, con las competencias suficientes para ejecutar procesos de asistencia y apoyo administrativo en idioma español e inglés, con alta calidad de prestación y servicio, orientada a la búsqueda del bienestar institucional. El American Junior Collage. (2016).

Es importante recalcar que a más de lo que manifiesta el American Junior College en relación a los valores éticos, la profesional en secretaría ejecutiva bilingüe debe tener una personalidad definida, altos valores éticos, morales, sociales y culturales con espíritu emprendedor; con capacidad organizativa y tecnológicamente para brindar soporte y asistencia administrativa de manera eficiente, a la administración institucional en los niveles medios y operativos, contribuyendo a la consecución de los objetivos, en cualquier tipo y tamaño de institución en franco alineamiento con su misión y visión.

Por otro lado, la administración como su nombre lo indica significa administrar, organizar para lo que se vale de los seres humanos y de innumerables recursos como lo manifiesta:

Terry, G. (2011) ”Proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”, según Terry manifiesta que dividiendo de los conceptos antes señalados, Las nuevas tendencias en el campo de la administración educativa señalan a la secretaría como pieza fundamental. Por consiguiente una de las dimensiones cruciales en el ejercicio de sus funciones es la de ejercer liderazgo administrativo hacia el logro de la visión de la institución. La secretaria bilingüe debe tener el conocimiento, las destrezas y atributos para entender y mejorar la organización, implantar planes operacionales, manejar los recursos y aplicar procesos y procedimientos administrativos.

En el Ecuador, hace algún tiempo se está requiriendo que los centros educativos se incorporen a las nuevas exigencias mundiales, es así como se han creado centros educativos de carácter bilingüe y de bachillerato internacional para que los estudiantes tengan una educación integral y a la vanguardia de un mundo globalizado.

Además, las universidades ecuatorianas están respondiendo a este requerimiento, con docentes preparados para colegios de estos niveles, sin embargo no se debe olvidar que la excelencia institucional de un colegio no solamente se limita al plano académico, sino que abarca otros sectores de tan importancia para el desarrollo institucional de un colegio, es así como la gestión administrativa y el personal dedicado a aquello son

un puntal importante para en conjunto llevar una institución de carácter bilingüe a niveles y estándares mundiales; es así, como las profesionales secretarias bilingües no se limitan a la función tradicional de una secretaria, si no que aportan desde su formación profesional en el mejoramiento de la gestión y procesos administrativos que los centro educativo bilingüe necesitan, es así que es necesario también aplicar los conocimientos en la práctica.

La incorporación de centros educativos en modelos de instituciones de carácter bilingüe requiere de personal clave dentro de los centros educativos bilingües que efectúen sus actividades dando uso de una segunda lengua que preferentemente es el idioma inglés, a fin de contribuir con el buen funcionamiento de la institución.

Dentro de las gestiones la secretaria bilingüe mantiene relaciones frecuentes con otras instituciones del mismo carácter bilingüe, con instituciones internacionales , padres de familia con hijos de intercambio y estudiantes que se encuentres en el extranjero, a fin de apoyar lo relativo a los requerimientos solicitados, con capacidad de comunicación oral y escrita en un segundo idioma, habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas y capacidad de investigación.

Sin embargo, algunos colegios no cuentan con una profesional en secretaria bilingüe, con las competencias adecuadas, es así como debemos establecer las importancias, alcance de las profesionales en la gestión y manejo de actividades administrativas relacionadas con redacción de documentos de alta complejidad, actas, informes y otros, utilizando el idioma inglés y/o español.

El tener personal administrativo que carezcan de conocimientos bilingües genera deficiencia en cuanto a la atención y gestión administrativa de la institución.

El presente trabajo pretende proporcionar y documentar un análisis de los alcances como también de la importancia de las funciones de la Secretaria Bilingüe en el ámbito de la gestión administrativa, particularmente y tomando como caso de estudio el Bachillerato Internacional que mantiene actualmente la Unidad Educativa Stella Maris de Manta.

La estructura del trabajo de investigación se desarrolla en una primera parte con una introducción donde se contextualiza desde las variables hasta hacer una descripción generalizada de la investigación, se plantea los problemas y nudos críticos que permiten tener una visión más precisa, además, se definen conceptos a través de un marco lógico que nos da un marco general y que sirve de hilo conductor del trabajo para así pasar a desarrollar la metodología investigativa con la que se aborda el caso de estudio y que permite tener resultados concluyente a franco lineamiento de los investigativos de la investigación.

4.2. MARCO TEÓRICO

4.2.1. Antecedente Investigativo.

El viejo estigma de que el profesional de Secretariado es responsable únicamente de atender el teléfono se acabó, actualmente el secretario o la secretaria ha adquirido mayor compromiso que las empresas han influenciado, porque gestionan el flujo de información y participan en la toma de decisiones.

La importancia histórica nace cuando este profesional, o escribas llamados antiguamente debían tener perfecto dominio de la literatura, de la historia y del idioma. El idioma se mantiene hasta los días actuales, porque el profesional de Secretariado Ejecutivo tiene que necesariamente conocer una lengua extranjera. En el Ecuador es exigido el dominio de la lengua inglesa.

Un estudio sobre la profesión de secretariado ejecutivo se encuentra en la Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, los mismos que presentan resultados sobre la investigación "La utilización de materiales didácticos en el proceso de enseñanza –aprendizaje de la lengua española de los estudiantes de secretariado ejecutivo.

Los profesionales de secretariado ejecutivo requieren como base los materiales didácticos para desarrollar la comunicación sea en

idioma español como en inglés para realizar las negociaciones pertinentes en el mundo empresarial.

Además de estas investigaciones en revistas indexadas se encuentran tesis en los repositorios de algunas Universidades como es el caso de un trabajo investigativo de la Universidad Técnica Particular de Loja, de la Escuela Secretariado Ejecutivo Bilingüe con el tema: “Formación integral de la Secretaria Ejecutiva, Instructivo de funciones” de la Dirección Provincial de Salud del Azuay, cuyas autoras son: Elvia Carmita Campoverde y Maryuri Lucero, de mayo de 2011.

El estudio en donde se ha permitido conocer de mejor manera la labor secretarial dentro del sector Salud Pública, en cuanto a los conocimientos que poseen las Secretarias y también imagen empresarial y factores externos que ayudaron a determinar la personalidad de las profesionales del campo secretarial.

Finalizan haciendo una propuesta de Instructivo de Funciones para las Secretarias Bilingües, además de un Plan de Capacitación para mejorar la calidad de servicio y atención al cliente de las profesionales antes indicadas. La propuesta de la autora servirá para que las profesionales puedan leer, poner en práctica y aprender todo lo investigado en ese trabajo de investigación.

4.2.2. Fundamentación Legal

La ley del Ecuador es muy amplia en cuanto a los derechos y obligaciones del trabajador, en este caso la secretaria es una profesional que se debe ajustar a esta ley es así que La Constitución del Ecuador (2008) en la Sección octava Trabajo y seguridad social en su Art. 33.- menciona que: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Además de ser un derecho es una obligación que tiene el profesional tanto para cumplir sus realizaciones personales como para satisfacer las necesidades básicas que la sociedad exige, ser aceptada como un ente que aporte a los objetivos empresariales con la capacitación requerida para el cargo.

De la misma forma como tiene que cumplir derechos también la secretaria bilingüe tiene que cumplir obligaciones tal como precisa La Constitución del Ecuador (2008) en la Sección octava Trabajo y seguridad social en su Art. 45.- Literal a en donde menciona lo siguiente: Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador: “Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la

intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos".

Por lo tanto, dentro de las obligaciones de la profesional de secretariado bilingüe como expone la ley, necesita demostrar las habilidades y destrezas necesarias en el cargo las mismas que deben estar convenidas en un contrato realizado por el empleador.

Además es muy importante mencionar que en cuanto a capacidades, habilidades y destrezas que se menciona en el PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR (2009-2013) DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR cuando habla de los Objetivos Nacionales para el Buen Vivir, en el numeral 1 señala: "Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. Política 2.3., que expone: Fortalecer la educación intercultural bilingüe y la interculturalización de la educación".

Indudablemente la sociedad crece si sus profesionales tienen un alto nivel de desarrollo de capacidades y destrezas en todas y cada una de las profesiones que los Institutos de Educación Superior gradúan, para entregar a la sociedad ciudadanos con un alto nivel de preparación además de mejorar la educación intercultural bilingüe.

4.2.3. Fundamentación Filosófica

El mejoramiento práctico de los procesos educacionales posee como importante precedente la reflexión crítica y el asentamiento sobre sólidas y multidisciplinarias bases científicas de la labor de los profesores, directivos y del resto de los sujetos implicados en dicho proceso. El estudio y la fundamentación científica de la práctica educativa puede tener lugar a partir de diversas ópticas y perspectivas disciplinarias, como son la economía de la educación, la psicología educativa, la sociología de la educación, la didáctica educativa, la historia de la educación, la metodología de la investigación educativa y la filosofía de la educación, entre otras.

> En la actualidad se muestran posiciones que consideran que la filosofía de la educación ha dejado de ser una reflexión dentro de la filosofía sobre la educación o una aplicación de la primera sobre la segunda para convertirse en estudio desde el interior de la práctica y la investigación de la educación hecha por los educadores mismos. FOLLARI, (1996)

Considerándose así que la educación es una práctica, es acción, la investigación llegó a las instituciones educativas desde los mismos docentes para mejorar los sistemas administrativos y de aprendizaje. Las Instituciones Educativas son parte también de los cambios que la ciencia abarca, una buena gestión realizada desde la administración, es sinónimo de cambio.

Es la teoría la que lleva a examinar el aparato conceptual utilizado por maestros y teóricos, a fin o también que dicha disciplina es la

brújula orientadora y la guía teórica necesaria que ofrece CHÁVEZ, (2003), “La unidad de pensamiento que tiene que dar coherencia a las diferentes respuestas que se ofrezcan a todas las esferas del proceso educativo”.

La filosofía es un componente importante en el proceso de formación de los profesionales y si la meta es formar administradores íntegros y ciudadanos ejemplares la filosofía estudia una variedad de problemas fundamentales que dan un verdadero significado de esta como una de las distintas visiones sobre el objeto del que habla el conocimiento.

4.2.4. Fundamentación Teórica.

4.2.4.1. Secretariado Bilingüe.

4.2.4.1.1. Origen.

El término secretario tiene su origen en el latín medieval “secretarios” que significa algo confidencial, o a quien se le confía secretos. “El termino secretario se deriva del Latín “secretum” algo secreto”. La WEBSTER´S ENCICLOPEDIA OF DICTIONARIES (2014recuperadowww.websterenciclope), de ahí el término secretaria, algo que se mantiene en la discreción, persona que guarda celosamente los secretos de la empresa.

En la época del renacimiento, los hombres eran los encargados de la correspondencia, poco a poco se les fue encargando más funciones como la de secretario financiero, secretario general, secretario de estado, administrativo, personal, asistente personal o administrativo. Luego con el modernismo (1880) y el aparecimiento de la máquina de escribir, las mujeres entran en escena y es a partir de la Segunda Guerra Mundial, el rol del secretario se asocia más a las mujeres.

BARRET, WOODBRIDGE Y KLENFUS (1952) manifiesta que los "Defensores de la gestión secretarial, crearon el día de la profesión secretarial un 26 de abril por lo que se reconoce el trabajo duro del personal de oficina", entonces, debido a la importancia del cargo se ha creado un día especial en el que el cargo y el término que ya no es únicamente femenino se realza para rendir un justo homenaje a su labor diaria. Por lo que se concluye que el término ha cambiado del plano masculino al femenino, actualmente en el Ecuador la mayoría de profesionales secretarias son mujeres, aunque por cuestiones de género ya están incluyéndose los hombres como asistentes o secretarios.

4.2.4.1.2. Definición.

Muchos conceptos se han realizado acerca del término de Secretaria.

> La definición es: “La secretaria bilingüe actual es una persona profesional con título de tercer nivel universitario, que tiene una visión emprendedora, dispuesta a establecer su cargo con el soporte de todos los conocimientos necesarios y herramientas tecnológicas de la información que le faciliten su trabajo.” DICCIONARIO ABC (2016)

La misión de la secretaria es brindar a su jefe un apoyo completo con las funciones establecidas, asimismo el de asistir en el cuidado de los métodos a seguir dentro de la empresa. Un concepto que cambia la forma tradicional de reconocer el trabajo que realizaba la secretaria el de contestar llamadas y archivo, hoy en día se considera el soporte tanto tecnológico como físico del jefe.

4.2.4.1.3. Importancia.

La importancia radica en combinar las capacidades con el compromiso y la acción para lograr resultados favorables en la gestión de la oficina. El talento es lo primordial que logra resultados excelentes constituyéndose en la base de la innovación el mismo que tiene que ir acompañado de la tecnología. Independientemente de la diversidad de funciones o tipos el profesional de la oficina debe poseer conocimientos multifacéticos para tener más opciones de trabajo en el campo de la carrera secretarial.

4.2.4.1.4. Tipos de Secretarios/as.

Existen una serie de topologías en el área: Secretario Comercial, Secretario Ejecutivo, Secretario Ejecutivo bilingüe, Recepcionista, Oficinista de Contabilidad, Asistente Administrativo, Secretario de Oficina Pública, Secretario cajero, que a continuación se mencionan:

- **Secretario/a de una Persona Jurídica**. Se refiere a las sociedades mercantiles creadas por el Estado para tener calidad jurídica propia y ser sujeto de derecho público o privado.
- **Secretario/a Docente o Auxiliar.-** Trabajan en Centros Educativos, colegios privados como secretario docente o auxiliar
- **Secretario/a Judicial.-** trabajan según el Código Procesal Penal y tiene atribuciones específicas.
- **Secretario/a Comercial.-** Puede ser ejecutiva o administrativa, se encarga de la oficina de asistir a su jefe, cumpliendo requisitos determinados

4.2.4.1.5. Características.

Es importante en esta profesión analizar los valores y las cualidades para que se realice una buena gestión secretarial basada siempre en el talento. Entre estas características están:

- **Inteligencia emocional** .- se refiere a la habilidad de percibir, comprender y gobernar los estados emocionales derivados de estímulos determinados y sus consecuencias adoptando una conducta emocional equilibrada y tomando decisiones satisfactorias para sí mismo y para las relaciones interpersonales.
- **Perfil.-**El secretario/a bilingüe es una persona que trabaja como asistente administrativo para un alto ejecutivo. No es un simple trabajo de una secretaria tradicional es por esto que se opta por una educación universitaria para obtener esta posición.

En muchos casos el o la secretaria ejecutiva es la mano derecha de un ejecutivo de rango superior en una empresa o establecimiento, es muy a menudo la fuerza impulsora detrás de las escenas, lo que garantiza que el negocio funcione sin problemas día a día. Son muchas las tareas que deben realizar a más de las comunes como cartas correos escritos en nombre de su jefe, tomar recados entre otras cosas. Además del apoyo administrativo a otros directivos del departamento.

Es necesario que el o la secretaria sea una especialista graduada en la universidad, muchas veces no se le da la importancia que merece e incluso se minimiza al puesto. Sin

embargo, es una profesión que requiere de conocimientos y capacidades necesarias para ejercerla.

Generalmente el perfil de una Secretaria Bilingüe va más allá en el campo de responsabilidad, son muchas las páginas de internet que buscan Secretarias Ejecutivas Bilingües, tomamos el caso de la Universidad de los Andes de (2016) la misma que está radicada en países de Latinoamérica y escribe en su página que solicitan una secretaria con el siguiente perfil y ámbito de la actuación como ellos lo llaman en cuanto a responsabilidades:

- Responsabilidad en cuanto a materiales y equipos.
- Dinero en efectivo, títulos y valores
- Información confidencial de alto grado
- Toma de decisiones
- Supervisión general directa e indirecta constante
- Relaciones internas con las unidades administrativas estudiantes y personal docente.
- Relaciones externas con organismos o instituciones y público en general. Universidad de los Andes (2016 p. www.universidaddelosandes)

4.2.4.1.6. Competencias.

El profesional en secretariado según: Ernest & Young (2005), debe tener la competitividad como una característica de una

persona ya sea innata o adquirida, que está relacionada con la actuación de éxito en un puesto de trabajo.

Ser competente conlleva a “Saber y Hacer”:

- El saber son los conocimientos que posee la persona para desempeñarse con éxito.
- Saber hacer como la habilidad y aptitudes que se exigen en un puesto de trabajo.
- El saber estar los rasgos de la personalidad como valores y actitud.
- El querer hacer es el sentir la motivación, el deseo e interés por la tarea encomendada.
- El poder hacer es el contar con los recursos materiales y condiciones ambientales para hacerlo. según: Ernest & Young. (2005)

En el saber y el hacer hay una interrelación porque no solo basta el conocimiento, es necesario conocer para poder llevarlo a la práctica en un cargo o puesto de trabajo, y no solo hacerlo, sino hacerlo bien si se tiene los recursos a su disposición.

> El glosario define al término habilidad como la capacidad de realizar tareas y solucionar problemas, mientras que puntualiza que una competencia es la capacidad de aplicar los resultados del aprendizaje en un determinado contexto puede ser en educación, trabajo, desarrollo personal o profesional. CEDEFOP de la Comisión Europea. (2008).

El término habilidad se entiende como el hacer en base al saber, aplicar lo aprendido en el contexto laboral, es así como el hacer se demuestra en el campo profesional día a día y en el cargo de la secretaria Bilingue son los conocimientos adquiridos en la universidad lo que está poniendo en la práctica.

4.2.4.1.7. Tipos de Competencias.

Entre los tipos de competencias que debe reunir un profesional se ha dividido en:

- Primarias o básicas, aptitudes, actitudes, rasgos de personalidades.
- Secundarias o complejas agrupan varias competencias como liderazgo, capacidad de organización.

4.2.4.1.8. Habilidades.

- Habilidad de percepción, comprensión, manejo y uso de las emociones.
- Ser abierta, cooperativa y agradable a los demás
- Evitar problemas conductuales, comportamientos negativos y destructivos como el fumar, drogadicción, alcohol.
- Manejo emocional
- Habilidad para percibir e identificar las emociones en el rostro, tono de voz y en el lenguaje corporal

- Habilidad para comunicarse emocionalmente de forma clara y directa.
- Habilidad para usar las emociones en la solución de problemas y toma de decisiones.

Así como se habla de habilidades también se habla de capacidades que es un término que engloba todo, una de estas capacidades que se debe tener presente es la capacidad de la lectura crítica y todo lo que conlleva a mejorar la comunicación.

> Menciona las capacidades: Capacidad lectora con énfasis en la lectura crítica, técnicas de estudio, la discusión lectora, el lenguaje y las técnicas comunicativas como el pensar, escuchar, hablar y escribir.
> Capacidad lingüística de la redacción, técnicas de conceptualización, el parafrasear un texto. El o la secretaria debe dominar la espontaneidad y planificación de textos orales así como las técnicas de expresión oral planificada, la exposición escrita narración, descripción, diálogo y la corrección de textos escritos, el orden de ideas, riqueza de vocabulario y aplicación de normas de corrección. GARCÌA, E. (2001).

Entre las habilidades y destrezas que requiere el profesional en esta área, se distingue mucho la comunicativa que engloba la Lengua y Literatura conocimientos las mismas que son básicas para transmitir mensajes claros precisos y concisos los mismos que servirán para lograr cumplir con los objetivos de la institución de la que forma parte.

4.2.4.2. Gestión Administrativa.

La Real Academia Española de la Lengua (2000) conceptúa a la administración como "La acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar." Y gestión es el efecto de gestionar o administrar o el conjunto de actividades de dirección y administración. Los dos términos están relacionados unidos gestión se conceptúa como la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles y el otro como los tramites que se deben realizar para dirigir o administrar.

4.2.4.2.1. Importancia de la Gestión Administrativa.

La importancia de la administración en el papel en el desarrollo económico y social del país, la tarea de construir una sociedad económicamente mejor, que las leyes sociales que regulen las actividades y procesos para que el gobierno sea eficaz, ese es el reto de la gestión administrativa moderna.

Las empresas necesitan que la función administrativa sea efectiva, el valor y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos reposan en manos del administrador, por tanto, la administración ocupa una categoría fundamental para la realización de los objetivos de una empresa,

en toda clase de situaciones donde se encuentre recursos materiales y talento humano.

4.2.4.2.2 Elementos.

La gestión administrativa está relacionada con cuatro elementos fundamentales, no es posible que funcione sin que estén incluidos estos son:

- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y Control

4.2.4.2.3. Gestión Administrativa y Educación.

Uno de los factores que incide en la eficacia del sistema educativo lo constituye la buena o mala gestión administrativa, se le considera a la administración una parte fundamental en el proceso educativo.

En general los administrativos son los responsables de la marcha de las organizaciones dedicadas a la enseñanza, sin embargo, no miran la importancia de que sea manejado profesionalmente, algunos lo manejan empíricamente ya sea porque no están preparados como administradores o porque no visualizan el valor de la administración moderna como disciplina organizativa, de conducción y de control.

En el caso de las instituciones educativas a diferencia de las empresas de producción o industriales, el producto es el fruto inmediato de la inteligencia humana, está considerada a las Instituciones Educativas como empresas de servicio. Conceptualmente la Institución Educativa es una empresa que utiliza como materia prima al estudiante, un capital con valores humanos constituidos por la planta docente que guían el conocimiento y un factor humano que es el elemento dinámico de gestión encargado de dirigir e integrar todos los elementos anteriores.

Así como hace referencia a la gestión en el marco institucional, amerita definirla en el contexto en el que ella se sitúa; según Palladino, (1998) “la gestión incluye la acción y el efecto de administrar de manera tal que se realicen diligencias conducentes al logro apropiado de las respectivas finalidades de las instituciones.

Iniciarte, A. (2006) menciona que: “La gestión administrativa crea las condiciones para pronosticar, organizar, hacer seguimiento a los procesos que se generan en la ejecución de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, en atención a los objetivos formulados”.

Según lo manifestado por los autores el procedimiento de la gestión administrativa se basa en el proceso de las actividades para determinar y elaborar el objetivo establecido. Además está vinculada en la realización de distintas acciones y técnicas administrativas para de esta manera dar cumplimiento a los procesos sistematizados para lograr dicho propósito. Es así que la Unidad Educativa Stella Maris debe sumarse a realizar una buena gestión administrativa para la construcción de sus labores diarias.

4.2.4.2.4. Tipos de Actividades.

Las instituciones educativas señalan dos grandes grupos de actividades:

Actividad Educativa que constituye la esencia y la razón de ser de dichas instituciones y Actividad administrativa sirve de apoyo y servicio a la primera actividad para que se logre alcanzar los objetivos con calidad. Esta variable administración se hace presente tanto en la actividad docente como en la administrativa misma. La administración maneja:

- Planes y programas educativos
- Una estructura docente
- Un Sistema de información y comunicación educativa
- Un Sistema de control del proceso enseñanza - aprendizaje

Para las actividades administrativas que sirven de apoyo al proceso educativo se considera:

- Planes y normas administrativas
- Una organización administrativa
- Un sistema de información y comunicación administrativos
- Un sistema de control administrativo y
- Un sistema de actividades funcionales tales como:
- Administración de personal
- Gestión financiera
- Contabilidad
- Logística y aprovisionamiento
- Servicios escolares
- Comercialización

La función administrativa del Bachillerato Internacional de la Unidad Educativa Stella Maris, es la que deberá responder sobre el camino que recorre la institución en sentido a dónde se dirige y por qué camino lo hace, sin perder los objetivos y metas que son su razón de ser.

4.2.4.2.5. Gestión Secretarial.

La secretaria o secretarios de las instituciones educativas y en este caso de la Unidad Educativa Stella Maris, proporcionan apoyo administrativo a la dirección y demás personal en la Institución. Son también asistentes personales de los rectores,

organizan su agenda y sus citas y en este caso para el Bachillerato Internacional cumple una función específica.

Gestionan la secretaría del Bachillerato Internacional y organizan el correo entrante y saliente, el mantenimiento de registros, a menudo representan el primer punto de contacto con la institución, ya que deben contestar el teléfono y recibir a los visitantes. Están en contacto con los padres de familia y también con los estudiantes, también en ausencia de las autoridades se ocupan de los problemas u organizar reuniones y también pueden ser responsables de la realización de primeros auxilios.

Los secretarios escolares suelen llevar registros informatizados de las actividades escolares, incluyendo el número de alumnos, las ausencias, las entradas, los resultados de los exámenes y la información financiera. EDUCAWEB (2015, Recuperadowww.educaweb). También podrían ser responsables de verificar, ordenar y recibir suministros. Podrían utilizar hojas de cálculo y bases de datos para realizar este trabajo.

4.2.4.2.6. Gestión Administrativa Escolar.

Es necesario gestionar en referencia Blejmar B. (2006) en su libro Gestionar es hacer que las cosas sucedan…menciona, entre otras cosas cuestiones de importancia, que la gestión crea

condiciones, construye escenarios adecuados, provee capacidades e instrumentos a los equipos de trabajo.

Cuando se hace referencia a la gestión administrativa para mejorar la calidad es importante tener en cuenta una gestión global que según el Ministerio de Educación (2010), primero:

> Capte la realidad institucional de forma global y en el marco de su propio contexto en forma democrática y participativa a todos los integrantes de la comunidad educativa.Establecer un Plan de acción o un Proyecto Educativo Institucional o PEI, que abarque el Bachillerato Internacional compuesto por acciones sistemáticas, coordinadas con lo referente a lo pedagógico, administrativo, organizativo y comunitario. El Ministerio de Educación (2010)

Alcanzar como finalidad el logro de la calidad de la educación con equidad para los estudiantes del Bachillerato Internacional. De esta manera se optimiza el resultado integro de los propósitos determinados en las diversas actividades institucionales dando paso a un proceso de educación de calidad comunitaria organizado y sistematizado en el desarrollo de dicho objetivo cumpliendo con las normativas apropiadas para su ejecución.

En la gestión educativa de este tipo de Bachillerato se integran cinco dimensiones de manera ordenada que deben ser tomadas en cuenta, las mismas son:

- Dimensión Pedagógica
- Dimensión Organizativa

- Dimensión Administrativa
- Dimensión Comunitaria

> Todas estas dimensiones hacen referencia a todas las personas y actores que deben estar presentes con el fin de cooperar, participar y aprovechar las habilidades y capacidades profesionales, la secretaria debe estar partícipe en todas estas dimensiones, es importante la presencia para recabar toda la información de manera tal que llegue a los directivos y pueda ser considerada para el crecimiento de la institución educativa. El Ministerio de Educación (2010 recuperado www.ministerioeudcacion.gob.ec).

Este proceso de crecimiento de la persona tiene lugar en un contexto cultural determinado. La secretaria es parte de todas estas dimensiones está relacionada a cada una de ellas, participa, actúa y es importante su presencia para lograr que la información sea transformada en acciones que posteriormente será la gestión administrativa.

4.2.4.2.7 La Comunicación y la Información.

Se refiere a transmitir todos los conocimientos elaborados de un emisor a un receptor, debe intercambiar información con una intencionalidad determinada representada por las relaciones entre las personas vinculadas y las dificultades que surgen en el ámbito escolar.

Los procesos de comunicación y sus formas de implementación en la institución escolar pueden generar conflictos pero a su vez consigue disipar o desafiar otros ya existentes, la gestión administrativa tiene que ver en sí con la comunicación y la información dentro de la institución y en este caso dentro del programa del Bachillerato Internacional de la Unidad Educativa Stella Maris de Manta.

4.3. Preguntas De Investigación

- ¿Cuál es la importancia y alcance de la secretaria bilingüe y gestión administrativa?
- ¿Cuáles son las técnicas de la secretaria bilingüe y gestión administrativa?
- ¿Cuáles son los tipos de alcance de la secretaria bilingüe y gestión administrativa?
- ¿Cuáles son los aportes de la secretaria ejecutiva y gestión administrativa?

4.4. Justificación

La investigación se justifica plenamente debido a que permitirá establecer las competencias adquiridas durante los años de estudio en la Carrera de Secretariado Bilingüe de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para de esta manera hacer frente a los continuos retos que nos ofrece un mundo globalizado.

Las tareas administrativas en las instituciones educativas han asumido, a lo largo de los últimos años, un lugar preponderante. Con el tiempo, se fue constituyendo en una tarea en sí misma, con una lógica propia en muchos casos sobredimensionada y desarticulada de las restantes actividades que se desarrollan en la institución, asumiendo una lógica propia que en algunos casos queda divorciada de la tarea pedagógica, generando un proceso que produjo, que las mismas se llevaran a cabo con el único fin de cumplir con la demanda externa, perdiendo el sentido pedagógico de las mismas. Por lo tanto, es imprescindible reflexionar sobre la gestión administrativa buscando que fundamente y oriente decisiones, que coloque a lo administrativo en una dimensión de apoyo a una gestión institucional requerida para los tiempos que corren.

Actualmente algunos centros educativos como es en éste caso de la Unidad Educativa Stella Maris se han puesto en la tarea de tener Bachillerato Internacional para mejorar su estatus institucional y ofrecer mejores niveles académicos, por lo tanto abordar lo administrativo en centros educativos bilingües al servicio de la gestión, lo cual implica articular a la profesional secretaria bilingüe con el resto de tareas, funciones y actividades que se desarrollen en los centros con bachillerato internacional En consecuencia, se requiere de una mirada amplia, abierta y flexible que se centre tanto en procesos como en resultados, en contenido y en forma.

Con el desarrollo de la investigación se visibilizará y se podrá establecer las competencias de la secretaria bilingüe en el desarrollo y gestión de los centros educativos con bachillerato internacional. Además, la investigación se encuentra dentro de los lineamientos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, que pretenden vincular a sus estudiantes con el desarrollo de la Provincia, para formar secretarias eficientes altamente competentes, que sean motivadoras, dinámicas, comunicativas con la finalidad de mejorar el ambiente laboral y los procesos.

En cuanto a la investigación se podrá también identificar las diversas falencias en el área administrativa de la secretaria, este estudio es para proponer soluciones para contribuir a un correcto desempeño laboral y administrativo, todo está en plantear estrategias en la gestión de la secretaria bilingüe para el cumplimiento de los objetivos y metas, llegar al éxito y un buen desarrollo de las instituciones donde laboren.

La factibilidad de realizar este proyecto en centros educativos bilingües en la ciudad de Manta, es favorable ya que se cuenta con el apoyo de los directivos y personal que laboran y a su vez es beneficioso para el desarrollo de las instituciones seleccionadas.

4.5. Metodología

a. Diseño del estudio

El presente trabajo de investigación se desarrollará desde un enfoque de gestión y calidad en base al cargo específico del estudio que se va a

realizar, en éste caso las competencias de Secretaria Bilingüe en el entorno al bachillerato internacional de la Unidad Educativa Stella Maris y así los nudos críticos y causas de ésta, para de esta forma llegar a la solución; por tanto, esta investigación está diseñada de la siguiente forma:

Investigación descriptiva.- Se utilizará en base a las variables y el marco teórico, el poder describir de manera sustentada la información del objeto de estudio, para determinar los resultados esperados y obviamente señalar la propuesta adecuada.

Bibliográfica.- Proporciona el conocimiento de la investigación ya existente con teorías y conceptos que permiten fundamentar la investigación, estos elementos son proporcionados a través de textos, libros, revistar, tesis, artículos científicos entre otros, las cuales tiene relación con el objeto o problema de estudio que el investigador se propone investigar o resolver.

Exploratoria.- Éste tipo de investigación permite una mayor penetración y comprensión del problema y facilita al investigador tener un mejor alcance del trabajo investigativo.

Métodos de análisis.- Este método es de mucha importancia el trabajo de investigación ya que se describirá las cualidades y las características de la secretaría bilingüe y sus niveles de gestión dentro

del entorno laboral en la institución educativa para así determinar los alcances.

SINTESIS.- Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente dispersos para estudiarlos en su totalidad y que permita tener una correlación entre las variables.

INDUCTIVO.-Éste método nos permite elaborar enunciados generales a partir de indicios y hechos particulares, los mismos que le dan sentido a la elaboración de la propuesta.

DEDUCTIVO.- Este método se lo considera toda vez que permitirá tener implícito las premisas en el proceso de la elaboración de los resultados y por ende la propuesta a partir de la organización y elaboración de las teorías, mismas que partirán de hechos generales y de momentos particulares.

Técnica de la observación.- Esta técnica permite cerciorar personalmente los hechos y circunstancias relacionadas con la forma como se realizan las operaciones en la empresa por parte del personal; por tanto, de esta forma se obtendrá la información de las causas y efectos del problema a investigar.

b. Sujeto y tamaño de la muestra.

La población del objeto de estudio es el personal administrativo, docentes, padres de familia extranjeros, estudiantes de intercambio y autoridades del colegios seleccionado.

La muestra es una selección de informantes claves que tienen mayor relación con la secretaria bilingüe en el campo de acción y ambiente laboral de la Unidad Educativa Stella Maris de Manta. Esta muestra es no probabilística donde abarca un número de 8 personas: rectora (1), Vicerrectora (1) Coordinadora Gestión Administrativa (1) , Secretarias (1), Padres de familia extranjeros (2), estudiantes de bachillerato internacional (2)

c. Definición de variables.

Variable Independiente:

Secretaria Bilingüe.-Secretaria Ejecutiva Bilingüe: Profesional que se desempeña en servicios de oficina del área administrativa, posee conocimientos en técnicas de administración, contabilidad básica, dominio de idiomas, uso computacional y dominio de técnicas de comunicación, cumple funciones ejecutivas y aporta al logro de un ambiente armonioso de trabajo en equipo.

Variable dependiente

Gestión Administrativa del Bachillerato Internacional.- Conjunto de acciones mediante las cuales la secretaria ejecutiva desarrolla

actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar).

4.6. Resultados Esperados

Los efectos esperados del presente trabajo de investigación se reflejan en:

- Generación de espacios administrativos de participación de los distintos integrantes de la comunidad educativa.
- Profundización de las acciones de cooperación entre las diferentes áreas administrativas orientada a fortalecer las políticas de mejoramiento
- Diseño de un instrumento de la gestión administrativa de la secretaria bilingüe que sirva de base para la redacción de un artículo científico.
- Mejoramiento del desempeño de los roles específicos del cargo específico en la Institución.

5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARRET, WOODBRIDGE Y KLENFUS (1952.) P.23). *(ALLEE, J. "Webster's Encyclopedia of Dictionaries", 1975: 18).*
- *BLEJMAR Bernardo. (2006) Gestionar es hacer que las cosas sucedan 1ra edición Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico 2005 144 p. p. 4*
- CEDEFOP de la Comisión Europea. (2008) Pág. (6).
- CHÁVEZ, JUST (2003),Filosofía de la educación superior para el docente. Cuba, Instituto Central de Ciencias Pedagógicas.(p. 10)

- FOLLARI, Roberto (1996). Filosofía y educación: nuevas modalidades de una vieja relación. En: Teoría y educación. Alicia de Alba (coord.). México, Universidad Nacional Autónoma de México, 1996, p. 66- 77
- GARCIA GARCIA, E. (2001). MENTE y Cerebro. Madrid: Síntesis. GARCIA GARCIA, E. (2005). Teoría de la mente y desarrollo de las inteligencias. Educación Desarrollo y Diversidad. Vol. 8, 1, 5-54 (2001 p.125).
- LA CONSTITUCIÒN DEL ECUADOR (2008)
- LUCERO MARYURI, CAMPOVERDE ELVIA, mayo (2011) Cita de citadedspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/.../Tesis_Elvia_Campoverde.pdf
- PALLADINO, ENRIQUE Y PALLADINO, LEANDRO (1998). Administración Organizacional. Argentina. Espacio. (p.9)
- PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR (2009-2013) DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR
- TERRY, GEORGE R. (1991)"El proceso administrativo" Editorial Diana, México. P. (11, 12, 13)
- THE AMERICAN HERITAGE DICTIONARY OF THE ENGLISH LANGUAGE Fourth Edition (2000-2003). Houghton Mifflin Harcourt.

5.1. Webgrafía

- AMERICAN JUNIOR COLLEGE (2016) recuperado en https://ajc.edu.ec/carreras-ajc/tecnicas/secretariado-bilinguee

- http://www2.ula.ve/personal2/index.php?option=com_content&task=view&id=16
- http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/funciones-secretario-escolar-analisis.pdf
- GESTIOPOLIS. (s.f.)."*Secretarias Ejecutivas y competencias actitudinales"*. Recuperado el 25 de Agosto de 2015, de GESTIOPOLIS: http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/perfil-de-secretarias-y-sus-competencias.htm
- Articuloz. (s.f.). "*La Secretaria ejecutiva proactiva"*. Recuperado el 25 de agosto de 2015, de Entorno empresarial: http://www.articuloz.com/ideas-de-negocios-articulos/la-secretaria-ejecutiva-proactiva-718104.html
- Mora, V. (2008). Recuperado el 25 de Agosto de 2015, de Gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/perfil-de-secretarias-y-sus-competencias.htm
- INICIARTE, A. (2006 p.3) recuperado en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005
- DICCIONARIO ABC (2016) recuperado en http://www.abc.com.py/tag/diccionario-22182.html
- EDUCAWEB(2015, Recuperado www.educaweb)
- ERNEST & YOUNG (2005 P. 90), Recuperado en 2015 Entrepreneur Of The Year for Engineering named by **Ernst&Young's** (https://rospg.wordpress.com/perfil-de-la-secretaria-y-el-secretario/tipos-de-competencias/

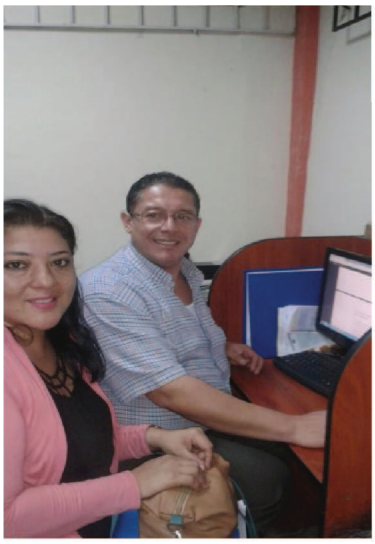
- DICCIONARIO ABC (2016) recuperado en http://www.abc.com.py/tag/diccionario-22182.htmlWEBSTER´S ENCICLOPEDIA OF DICTIONARIES (2014 recuperadowww.websterenciclope)
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2010) El Ministerio de Educación (2010 recuperado www.ministerioeudcacion.gob.ec).

6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

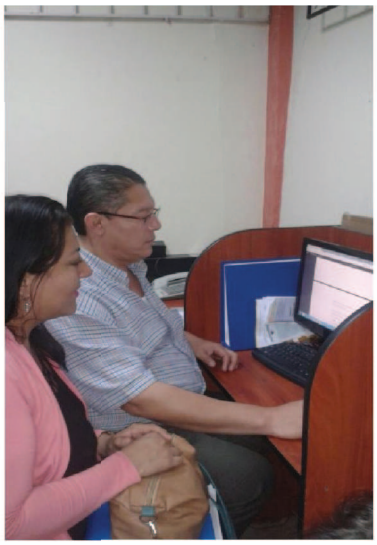
Después del conocimiento sobre los alcances de la Secretaria Bilingüe en la Gestión Administrativa Unidad Educativa Stella Maris, se propone realizar una Guía Metodológica para que la Secretaria del Bachillerato Internacional de la Unidad Educativa Stella Maris, y así conozcan los procesos, estrategias que debe cumplir como parte de la gestión administrativa de la Institución Educativa.

ANEXOS

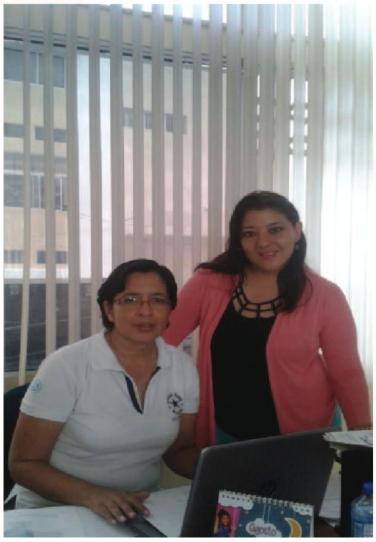
FOTOGRAFÍAS



Recibiendo indicaciones del Tutor Lic. Pedro Idrovo Flores



Entrega de alcances del trabajo de investigación



Junto a la Mg. Lorena Roca Vicerrectora de la Unidad Educativa Stella Maris.

Secretaria de la institución