



Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

TEMA:

“El desempeño laboral en la gestión secretarial del área administrativa de la compañía INDUMASTER S.A, del cantón Montecristi, Año 2017.

AUTORA:

Aida Stefanía Cevallos Lucas

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado
Ejecutivo.**

Carrera Secretariado Ejecutivo

Manta, Febrero de 2018

TEMA

El desempeño laboral en la gestión secretarial del área administrativa de la compañía indumaster s.a del cantón Montecristi, año 2017

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página iii de 75

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de presencial , cuyo tema del proyecto es “El desempeño laboral en la gestión secretarial del área administrativa de la compañía indumaster s.a del cantón Montecristi, año 2017, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita CEVALLOS LUCAS AIDA STEFANÍA estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo , período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, Manta 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Lic. Jonathan Coveña Menéndez
Docente Tutor(a)
Área: INGLES

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: “El Desempeño Laboral en la Gestión Secretarial del área administrativa de la compañía Indumaster s.a del cantón Montecristi, año 2017. Realizado por la Srta. CEVALLOS LUCAS AIDA STEFANIA, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para la sustentación defensa respectiva.

Manta, 20 de Febrero de 2018.

Lic. Jonathan Coveña Menéndez

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia y Hermana, quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Pues ellos me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis amigos que han estado hay de una u otra manera apoyándome de manera infinita.

Aida Stefanía Cevallos Lucas

RECONOCIMIENTO

A quienes conforman la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindar una oportunidad de superación a los estudiantes, sobre todo a la Facultad, Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por los conocimientos impartidos durante nuestra formación profesional, sin olvidar que se convierte en una fuente de enseñanzas y de buenos vínculos amistosos.

A el Licenciado Jonathan Coveña, quien supo guiarme de manera correcta en este importante proceso.

A la empresa indumaster por permitirme desarrollar este proyecto de investigación.

De manera especial, mis sinceros agradecimientos a, mis padres, Hermana, y maestros que fueron parte de este proceso estudiantil y de vida.

Finalmente agradezco a mis compañeras de clase Mafer, Adriana, Jamileth, Gema, Letty, Margoth y Karen que me han apoyado sin fin alguno; Y a las personas que de una u otra manera colaboraron hasta la culminación del presente trabajo investigativo.

Aida Stefania Cevallos Lucas

ÍNDICE

TEMA	ii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRABAJO	iv
DEDICATORIA.....	v
RECONOCIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	6
CAPITULO I	6
FUNDAMENTACIÓN	6
1.1 Antecedentes Investigativos	6
1.2 Fundamentación Legal.....	8
1.3 Fundamentación Filosófica	10
1.4 Fundamentación Teórica	11
CAPITULO II	11
GESTIÓN SECRETARIAL	11
2.1. Clasificación de la Gestión Secretarial.....	11
2.2. Perfiles de la Gestión Secretarial.....	12
2.3. Definición de la Secretaria.	13
2.4.La Secretaria y su Evolución.....	14
2.5. Rol de la Secretaria En la Antigüedad	16
2.6. La Secretarias Ejecutiva Moderna	16
2.7. Clases de Secretarias	19
DESEMPEÑO LABORAL.....	23
3.1 Elementos que influyen en el Desempeño Laboral	24
3.2 Competencias Laborales y su Relación con la Gestión Secretarial	24
3.3. Rol de la secretaria	26
3.4. Perfil de la secretaria	28
3.5. Cualidades de la Secretaria.	28
3.6. Binomio secretaria – jefe.....	32
3.7 Importancia de la Secretaria dentro de la Institucion.	34

3.8. Valores que debe poseer una secretaria	34
3.9. Definición de Valores	34
3.10. Criterio Axiológico	36
3.11. Clases de Valores	38
3.12. Clases de Valores	41
3.13. Ambiente de Trabajo.....	44
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	47
PROPUESTA.....	57
Tema.....	57
Datos Administrativos	57
Introducción.....	57
Objetivo General	58
Objetivos Específicos.....	58
Metodología de la propuesta.....	59
Esquema de la capacitación.	60
Condiciones.	60
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXO	65
ENCUESTA.....	65

RESUMEN

Esto se analizó entorno el tema principal en el cual hablamos acerca del desempeño de las asistentes administrativas y si estas laboran de acuerdo a su profesión.

La calidad del desempeño profesional de cada individuo se vio reflejada en el campo laboral donde ejerce sus funciones y todo esto se vincula con el tipo de formación profesional que este adquirió, además, de las nuevas competencias y desarrollo personal que fueron necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

El trabajo de una secretaria es uno de los más importantes dentro de una empresa. A través de ella se comunican los distintos sectores del organismo por lo que el puesto no puede ser tomado a la ligera necesita una capacitación en comunicación, administración y otras de acuerdo a la actividad que se dedique la entidad.

La comunicación empresarial, la psicología organizacional, y la informática, complementaron las habilidades que este contrajo para estar en condiciones de desempeñarse profesionalmente y que el aprendizaje que adquirió fuera significativo y duradero; el trabajo en equipo, la creatividad y la innovación en el desarrollo de la tecnología, la destreza, la solución de problemas, el espíritu emprendedor y sensibilidad social, se convirtieron en la cara visible de la organización y así se contribuyó al cumplimiento de los objetivos de la empresa para la que prestan sus servicios.

El presente proyecto permitió evaluar y determinar la formación que recibieron las secretarías ejecutivas, y si están en capacidad de desempeñar sus funciones en las diversas entidades públicas y privadas con mayor eficiencia.

INTRODUCCIÓN

El conocimiento administrativo es hoy en día un recurso invaluable. La exigencia social y organizacional de una administración eficiente, se plantea como el gran reto de este siglo. No solo por razones de competitividad, sino y sobre todo por motivos de sobrevivencia y de desarrollo con equilibrio. Las demandas por un nuevo conjunto de conocimientos y prácticas administrativas son cada vez mayores.

Hoy el conjunto de actividades que se va a desempeñar exige de una preparación técnica y profesional, además debe cumplir con un perfil motivador e iniciativo, para que, a través de esto la empresa alcance una máxima aceptación con respecto a relaciones pública, puesto que ella en sí, es la primera persona que encontramos en una institución, es decir la secretaria es la tarjeta de presentación de la empresa.

Por tal razón la asistente ejecutiva en la actualidad es una de las colaboradoras más cercanas a los directivos. Pues ella debe ser una asistente capaz de colaborar de manera amplia con su jefe; ejecutando o transmitiendo órdenes, clasificando y registrando diversos documentos, atendiendo y resolviendo asuntos en representación de su jefe, recordando a tiempo compromisos, motivando a sus compañeros de manera que todo se desarrolle de una forma armoniosa, a más de ellos sugiriendo detalles en general.

La formación profesional en el área de secretaria ha permitido perfiles profesionales en lo que se puntualiza competencias determinadas tanto por las instituciones educativas como por las empresas y organizaciones generadoras de empleo.

Por lo tanto hoy se pide un perfil mucho más completo que abarca una excelente preparación técnica, competencias profesionales que en la actualidad se las identifican como formación humana o factor humano, un poco de cultura y valores transmitidos a través de educación humanística; que hace del ayudante de gerencia o dirección una persona equilibrada capaz de pensar y de analizar diversas situaciones presentadas en la institución, dueña de su propia vida, con buenos dotes comunicativos y con amplitud de miras.

Pues el éxito de una empresa o institución depende del desempeño laboral de los empleadores, para así poder brindar un mejor servicio con mayor productividad, especializado y de excelencia, así alcanzar aquello que se anhela, una mejor sociedad cada día, por ello se considera de vital importancia que los profesionales tengan conocimiento del trabajo o actividad que se esté vaya a realizar. Referente a esto a través de implantar estrategias o políticas de desarrollo organizacional, además de capacitaciones que mejoran el desempeño profesional, según sea su área.

En el presente trabajo de investigación se formula la siguiente problemática: De qué manera incide el desempeño laboral en la gestión secretarial del área administrativa, en la empresa INDUMASTER S.A.

En mencionada institución existe un personal desempeñando una labor no acorde a su profesión es por esto que se ha llegado a realizar un análisis para poder detectar si hay insuficiencia al momento de realizar una actividad y de igual manera visualizar cuantas personas poseen una profesión de Secretaria Ejecutiva.

Es por esto que la formación que se le brinde al profesional de secretariado ejecutivo debe partir de la realidad y responder a las necesidades que estas implican. La educación es la fuente de formación de los valores y de las grandes virtudes.

Su importancia consiste en que las asistentes logren su propia autodeterminación como profesionales que son, esta tarea no es posible sin la cooperación de las instituciones educativas, en este caso la universidad; por ello es imprescindible trabajar de la mano, acompañando el proceso de formación integral desde un proyecto de vida. Este estudio busca resaltar y aportar los valores que hay que distinguir desde el inicio de nuestra formación.

Como objeto de la investigación consta la gestión secretarial y como campo de la misma el desempeño laboral mismo que son variable dependiente y variable independiente.

A continuación, se mostrarán las tareas científicas de este proyecto en forma general:

Como primera tenemos el Análisis del desempeño laboral, seguida de Identificar cual es la importancia de la asistente administrativa profesionalizada; Conocer cómo influye que la asistente administrativa pertenezca a la misma rama e interpretación la variable formación profesional.

Como objetivo general de la investigación esta: Analizar la incidencia del desempeño laboral en la gestión secretarial del área administrativa de la compañía INDUMASTER S.A; y como objetivos específicos se encuentran los siguientes:

Investigar la manera como contribuye la formación profesional al cumplimiento de las tareas administrativas asignadas.

Determinar cuál es el perfil profesional que posee el personal administrativo que labora en esta institución.

Diagnosticar la manera como se relaciona el desempeño laboral de la asistente administrativa en relación a su profesión.

Elaborar una propuesta de capacitación para las asistentes administrativas en relación a la gestión secretarial.

Como hipótesis del proyecto de investigación está lo siguiente: El desempeño laboral incide significativamente en la gestión Secretarial del área administrativa de la compañía INDUMASTER S.A, pues en ella se influye el cumplimiento de las tareas que van a ser asignadas, y así poderlas realizar de una forma más indispensable y correcta; para esto se quiere instruir las de tal modo que se pueda mejorar el servicio a usuarios y el desempeño de diversas actividades a ejecutarse dentro de la organización mediante una capacitación que logre beneficio equitativo

Se desarrolla el campo contextual problemático, es decir el por qué y para que la investigación, importancia de esta investigación y detallamos parte de los puntos que van hacer ejecutados.

Posterior realizamos el marco teórico: es decir en donde investigamos las variables de este proyecto y encontramos las teorías que se van a fundamentar científicamente, como variable dependiente tenemos la gestión secretarial; que es la labor de apoyo administrativa de la organización. Y como variable independiente el desempeño laboral que implica el cumplimiento de las tareas de manera efectiva.

Incluyendo los antecedentes investigativos, donde se ubica diversos conceptos científicos relacionados con el tema principal; además de la fundamentación legal, aquella que está compuesta de artículos que defiendan la investigación y que abarque con los puntos principales.

Se desarrolla el diagnóstico y análisis de datos recolectados en la institución, en el mismo se muestran los cuadros gráficos de cada pregunta. Y al finalizar se realizará la propuesta de esta investigación, misma que está compuesta por una breve introducción, objetivo general, y específicos, e hipótesis; una propuesta es dada para poder dar solución del problema en general.

Para finalizar se realizará la conclusión de esta investigación, las recomendaciones de la misma, anexos que constará del material utilizado en este proyecto y la bibliografía de acuerdo a las normas APA.

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I FUNDAMENTACIÓN

1.1 Antecedentes Investigativos

De la revisión a diferentes trabajos de investigación sobre la temática que se investiga se obtienen los siguientes antecedentes. Aguilera (2012) graduada en la universidad de Babahoyo realizó la siguiente investigación “Desempeño de las secretarias ejecutiva y su incidencia en la atención a los usuarios de la facultad de ciencias jurídicas, sociales y de la educación de la universidad técnica de Babahoyo”.

Como conclusión: las secretarias de la facultad de ciencias jurídicas, sociales no atienden de manera correcta a los usuarios que llegan por información o se les proporción información incompleta.

La autora tuvo como propuesta: determinar cuál es la incidencia que tiene el desempeño profesional de las secretarias ejecutivas en la atención a los usuarios.

Espinoza, Izquierdo, Reyes, y Sánchez (2013) graduadas en la universidad técnica de Manabí realizaron la siguiente investigación “Etiqueta y protocolo ceremonial dirigido a las secretarias del gobierno municipal del cantón Portoviejo para optimizar el Desempeño profesional”.

Como conclusión de este proyecto: las secretarias del gobierno municipal de Portoviejo no poseen conocimientos adecuados con respecto a la etiqueta y protocolo profesional.

Las autoras tuvieron como propuesta capacitar a las secretarias del gobierno municipal del cantón Portoviejo en etiqueta y protocolo ceremonial para optimizar el desempeño profesional.

Aldaz (2013) realizó la siguiente investigación “El ambiente de trabajo y su efecto en el desempeño laboral en el gobierno municipal de San Pedro de Pelileo”.

Como conclusión de este proyecto: El ambiente de trabajo en el gobierno municipal de san pedro de Pelileo es conflictivo es decir algunos de los miembros de esta institución no actúan con profesionalismo.

La autora tuvo como propuesta: determinar las clases de conflicto en el personal mediante una consulta mutua para conocer los requerimientos de cambio de actitudes en la empresa.

Rueda (2012), graduada de la universidad católica realizó la siguiente investigación: “Estudio de la asignación de funciones a las secretarias del Gobierno Municipal de Cotacachi”

Como conclusión de este proyecto: las secretarias del gobierno municipal de Cotacachi asignan a las mismas diferentes actividades no acordes a su trabajo.

El autor tuvo como propuesta elaborar un manual de funciones para las secretarias del ilustre municipio de Santa Ana de Cotacachi.

Salazar (2013), “Elaboración de una guía de Ergonomía, para el mejor desempeño laboral del personal de secretariado de las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Pujilí”

Como conclusión de este proyecto: El desempeño laboral de las secretarias no es autosuficiente.

La autora tuvo como propuesta elaborar mencionada guía para así poder mejorar el desempeño no solo de las secretarias, pues también de todos los empleados

Endara (2011), graduado en la universidad de Cotopaxi, realizó el siguiente proyecto: “El servicio al cliente del personal administrativo de la Universidad Técnica Cotopaxi del cantón Latacunga”.

Como conclusión de este proyecto: El personal administrativo de la Universidad Cotopaxi no brinda un servicio suficiente a los usuarios de la institución.

La autora tuvo como propuesta la elaboración de un manual con el tema atención al cliente.

1.2 Fundamentación Legal

El artículo 234 de la constitución del Ecuador contextualiza lo siguiente:

El estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el estado.

En el artículo 228 menciona lo siguiente:

El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determina la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Según la ley orgánica de educación superior

Art. 5.- Derechos de las y los estudiantes. - Son derechos de las y los estudiantes los siguientes:

a) Acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos:

b) Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades:

c) Contar y acceder a los medios y recursos adecuados para su formación superior; garantizados por la Constitución:

d) Participar en el proceso de evaluación y acreditación de su carrera;

c) Elegir y ser elegido para las representaciones estudiantiles e integrar el «¡gobierno, en el caso de las universidades y escuelas politécnicas:

f) Ejercer la libertad de asociarse, expresarse y completar su formación bajo la más amplia libertad de cátedra e investigativa:

g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento:

h) El derecho a recibir una educación superior laica, intercultural, democrática, incluyente y diversa, que impulse la equidad de género, la justicia y la paz: e.

i) Obtener de acuerdo con sus méritos académicos becas, créditos y otras formas de apoyo económico que le garantice igualdad de oportunidades en el proceso de formación de educación superior.

1.3 Fundamentación Filosófica

Según France (2014). El rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo es muy importante dentro de una organización que sean sumamente eficiente y realice su actividad pues de esto depende en forma general la empresa o institución.

A más de que la asistente administrativa que es la clave en nuestra investigación es un profesional que se dedica a realizar variedad de tareas administrativas y de oficina tales como: redactar cartas, manejo de correspondencia, manejo de agenda, organizar y mantener archivos en físico o virtuales y proveer información vía telefónica. Entre otras.

1.4 Fundamentación Teórica

CAPITULO II

GESTIÓN SECRETARIAL

La gestión secretarial ejecutiva se enfoca en la labor de apoyo administrativa y se ha convertido en parte fundamental de la organización, en el desarrollo de procesos internos y de interacción con el medio externo. Su labor se convierte en gestión y proyección de imagen empresarial. De esta manera, este programa avala y refuerza ese nuevo desempeño, formando con calidad un talento imprescindible para la actividad. (ZUÑIGA, 2014).

Tiene como finalidad recoger y ordenar el saber acumulado en el proceso de desarrollo de algunas competencias como: elementos de secretariado, formación humana, formación socio laboral, matemática contable, tecnología informática y lecto escritura.

La gestión secretarial se realiza para contribuir, informar y guiar a aquellos que operen en espacios laborales, sin necesidad de esperar a que el medio se los ofrezca, para habilitar un medio de consulta hacia cualquier inquietud y para crear iniciativas de desarrollo que motive a las personas a interrogarse sobre algunos conceptos básicos y de suma importancia en la vida laboral.

2.1. Clasificación de la Gestión Secretarial

Las tareas que realiza la secretaria se clasifican de la siguiente manera:

1. **Cotidianidad:** Se refiere a la apertura y clasificación de la correspondencia, manejo de la red telefónica solo para uso exclusivo de

la empresa, planificación permanente de la empresa de la agencia personal diaria y semanal del jefe.

2. **Periódicas:** Se refiere a la organización de reuniones del personal de los diferentes departamentos de la empresa y ser la interlocutora en el proceso de comunicación de la empresa.
3. **Ocasionales:** Preparar y reservar viajes, hoteles, visados o espacios que el jefe o la empresa lo necesiten. (ZUÑIGA, 2014)

2.2. Perfiles de la Gestión Secretarial.

Existen dos tipos de perfiles que abarca la gestión secretarial:

PERFIL PROFESIONAL

- ✓ Creativo, líder, prospectivo, interdisciplinario y formado integralmente para asumir funciones que le implican dicha formación, gracias al dominio de los conceptos básicos de la administración y su aplicación en la gestión secretarial.
- ✓ Optimiza la misión del cuerpo directivo empresarial con sus labores de organización, coordinación, planeación, y evaluación, de procedimientos propios de su gestión y lidera los cambios requeridos para una mejor proyección social de la empresa y de sus productos o servicios.
- ✓ Comprometido con el desarrollo del país y con la construcción de una sociedad democrática más justa, se constituye en elemento participativo dentro de la misma dinámica social. (ZUÑIGA, 2014)

PERFIL OCUPACIONAL

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 profesionales liberales.

Según ZUÑIGA (2014). 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 en una oficina.

En la actualidad el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de este, con credibilidad. Es ella quien confecciona los informes, memorándum y otra documentación de suma importancia; en definitiva, es quien facilite el trabajo de su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, debe tener conocimientos en líneas generales, como las características de este, para poder colaborar con ciertos conocimientos de la materia, es decir, trabajo administrativo en relación al campo de actividades de la empresa.

Dentro del perfil ocupacional se encuentra diversas clases de secretaria, sin embargo, antes de nombrarlas se definirá que es una secretaria.

2.3. Definición de la Secretaria.

Según Cultural S.A. (2012), menciona que: “una secretaria es la persona encargada de un organismo u oficina, y cuyas funciones, en sentido amplio son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc.” (p. 46).

Aserción que permite inferir que la secretaria, es la persona encargada de los asuntos y correspondencia de otra, es la persona encargada de los trabajos propios de una oficina, asamblea, corporación, Se considera entonces a la secretaria como la persona que una serie de actividades que permiten un desempeño importante de las funciones y objetivos que debe cumplir una institución u organismo; de acuerdo a las funciones generales es asistente directa de quien ejerce las funciones de jefe, es portavoz de las decisiones de su superior.

La secretaria es con frecuencia la primera persona de una empresa u oficina pública con que se establece un contacto, las funciones varían según el departamento o tipo de empresa en la que prestan servicios; cumplimiento que se hace realidad con el desarrollo de ciertas cualidades .El trabajo diligente requiere creatividad, los fundamentos, procesos y otros aspectos que son tratados en el periodo académico en los que tratan generalidades, sin embargo en el ejercicio de la profesión a de requerir del ingenio y la creatividad para aplicar esos conocimientos en la solución de problemas de su trabajo.

2.4.La Secretaria y su Evolución

Aunque la historia no lo mencione, los escribanos o letrados fueron los primeros en ejercer funciones similares a los de una secretaria/o, escribían a mano mediante jeroglíficos manuscritos la información dictada por reyes y patriarcas. Siendo éste el inicio de una gran evolución.

Las primeras secretarias en el mundo fueron mujeres que hasta ese entonces estaban acostumbradas a las tareas del hogar los hijos. Los esposos cuando llegó la primera guerra mundial se alistaron para pelear; las esposas se armaron de valor y se dedicaron a las comunicaciones: telegrafía, mecanografía y taquigrafía a la par hicieron las tareas de los varones en medios de transporte urbano, fábricas, entre otras.

Se dice que los mecanógrafos eran suplantados por las mecanógrafas porque ellas poseían más rapidez en los dedos, sin embargo, otros opinan que preferirían a las mujeres porque eran más serias, honradas y guapas.

La invención de la máquina de escribir ayudó a la mujer a obtener puestos de secretaria, también fue la aparición del método taquigráfico, este sistema se arraigó en el mundo al igual que la máquina de escribir, con el tiempo ambos inventos crecieron al ritmo del desarrollo de la historia lo que hizo más complejo, requiriendo por ello mayor especialización del personal que habría de manejarlas. La imagen de la secretaria está asociada a la máquina de escribir; de la misma manera que el origen de esta profesión se relaciona con este instrumento que revolucionó la escritura.

El origen del ingenioso invento se ajusta al año 1714, cuando un inglés de nombre Henry Mill patentó una rudimentaria “máquina artificial, capaz de volcar cualquier escrito en papel. Pero la historia indica a Cristopher Latham Sholes como inventor de la máquina de escribir, la patentó en Estados Unidos en 1868. Después de muchos modelos y mejoras en su invento, Sholes, el 1 de marzo de 1873 decide firmar un contrato con un armero al borde de la bancarrota para que reprodujera el modelo, el visionario se llamaba Remington quien fue el primero en intentar la utilidad comercial de la máquina creada por Sholes, a la que rebautizó como “REMINGTON” Fue por ese tiempo que Liliam Sholes y una de las hijas de Rémington, se dedicaron a promocionar el nuevo invento, convirtiéndose en pioneras de las secretarías actuales. El 23 de junio de este mismo año, es decir de 1873, Liliam Sholes fue la primera SECRETARIA que registra la historia, luego de dar al fin el uso comercial a la máquina inventada años antes.

Sin embargo, en la época de los 60 fueron tiempos de ensueños, los 70 fueron años de la lucha, las mujeres latinoamericanas comenzaron a reclamar posiciones de trabajo, salarios más justos e igualdad de oportunidades.

En este ambiente, a inicios de los 70 se realizó en Argentina – Buenos Aires el primer Congreso Interamericano de Secretarias, donde se acuerda entre otras cosas fijar, el día 26 de abril, Día de la secretaria en los 26 países que asistieron a dicha asamblea, en memoria del primer encuentro de países americanos y se crea la federación Interamericana de Asociaciones de secretarias “FIASS”. (CANDA, 2015, pág. 35)

2.5. Rol de la Secretaria En la Antigüedad

Según, CANDA (2015). La televisión del pasado las ha estereotipado como lindas señoritas que tomaban mensajes en las rodillas de sus jefes; las nuevas tendencias en materia organizacional incluso las han querido borrar del mapa empresarial.

Lamentablemente a la secretaria no se le daba la importancia que merecía, únicamente su trabajo se limitaba a:

- ✓ Tomar nota taquigráficamente
- ✓ Transcribir dictados
- ✓ Tener buena ortografía
- ✓ Redactar cartas y escritos
- ✓ Archivar y mantener en orden el archivo
- ✓ Ser puntual y discreta

2.6. La Secretarias Ejecutiva Moderna

Los escenarios económicos en donde operan las empresas se caracterizan por dar proactivos, cambiantes, retadores, con grandes oportunidades y en donde sale adelante aquellas empresas que se han preparado para ello, que cuentan con un buen recurso humano, ejecutivos capacitados, capaces de actuar en estas características.

A todo ello se agrega, como lo indica VIGORENA (2012), Vivimos en un cambio de época y no una época de cambios lo que se traduce en un verdadero proceso de anorexia estructural que vive la empresa moderna, internalización de funciones medio asía proveedores externos, estructuras en redes, el peso de mercado masivos a mercado segmentados y en general un ambiente poco propicio para “hacer carrera laboral”, en empresas con estructuras desmontables, descartables, transportables, desechables y hasta virtuales que están en permanente cambio.

En este contexto el trabajo de secretaria tradicional pasa a ser una pieza de museo y surge una nueva actividad, la de una secretaria, asistente Emprendedora, una profesión de apoyo a la gestión.

La gerencia ante esta realidad de los cambios, grandes retos que hoy se dan en los escenarios, más en uno turbulento, agresivo, riesgoso, incierto, debe contar con la colaboración de una secretaria ejecutiva, proactiva, que permite transitar exitosamente en este proceso se hace necesario, cada vez más, adquirir nuevos conocimientos, en un mundo en el que se maneja mucha información.

Definitivamente, la secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad del gerente. Debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir estas, con su misión, desempeñarse adecuadamente en los nuevos escenarios que el presente exige.

Muy válido cuando se comenta, que se tenga presente que la secretaria ejecutiva, es el brazo derecho del gerente pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe.

Es necesario contar con conocimiento básicos de los actuales tópicos gerenciales modernos; a fin de interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos, saber los fundamentos básicos que la telemática presenta en función de un desempeño exitoso en el ejercicio fundamental de la secretaria.

Haber alcanzado un buen crecimiento personal, empatía, trato, manejo adecuado de las Interrelaciones humanas servicio al cliente, amabilidad, asertividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética, aspiraciones, superación, creatividad, autoconocimiento.

A todo ello se debe considerar en la actualidad lo que aporta, por ejemplo, mujeres de empresas.com, en relación a un tópico que muchas empresas han descuidado, como es el concerniente que al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar u visó a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo, desde mediados de los años 90, cuando las tecnologías de la comunicación e información sacudieron hasta sus simientes una serie de conceptos de la gestión empresarial. (REYES, 2005)

Definitivamente es válido cuando se indica, que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de si jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas aéreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

Es decir, en general se ocupa de:

- ✓ Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones.
- ✓ Establiher Buenos contactos telefónicos.
- ✓ Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.
- ✓ Planificar su tiempo y el de su jefe.
- ✓ Prepara y tratar la información adecuadamente.
- ✓ Concertar, acoger y atender a las visitas.
- ✓ Preparar presentaciones de productos o servicios.

- ✓ Organizar los viajes de negocios.

Resumiendo, se nos indica, debes saber: trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

Muy importante que una secretaria que entre su futuro en sus capacidades técnicas no estará aprovechando el cambio de época que se está verificando, sino más bien estará preparándose solo para sobrevivir. Quienes sepan que solo el cambio de uno mismo podrá asegurar un éxito, será las secretarias del siglo XXI. (CANDA, 2015)

2.7. Clases de Secretarias

Secretaria Ejecutiva

Espino (2009), señala que, Para ser asistente ejecutiva, se requiere responsabilidad, conocimientos y profesionalismo para apoyar al gerente que quiere ser líder en su empresa, la asistente debe desarrollar las habilidades de liderazgo dentro del ámbito de sus funciones.

Hablando en el campo institucional el caso no es aislado, sus administrativos piensan en forma similar, que sin una asistente administrativa su vida laboral seria como cerebros sin brazos.

Por lo tanto, es necesario que la asistente tenga plena conciencia que es mucho mas que una empleada, 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 institución.

Los contactos con los administrativos dentro de la institución suelen hacerse a través de la secretaria; el primer contacto se establece con un directivo, tanto por teléfono como en persona se produce a través de la asistente. Misma que se

convierte en imagen de la institución, es el vínculo entre los usuarios y el administrativo o viceversa, de igual forma dentro de la institución frente al resto del personal.

En sentido de labor la asistente se convierte en unos de los pilares decisivos, tanto de las relaciones internas como externas de la empresa.

En el trabajo diario de la secretaria se producen diferentes tipos de relaciones profesionales, en este caso se habla acerca de la relación que mantiene dentro de la organización como:

Con su propio jefe: por medio de su actitud debe fomentar relaciones satisfactorias con él, puesto que forman parte de los equipos fundamentales de cualquier organización. Para ello se toma en cuenta el trato amable y cortés, con una actitud positiva y colaboradora.

Con otros directivos de la institución: Si le solicitan algún servicio, con la autorización de su jefe debe realizarlo con rapidez y diligencia.

Con sus compañeros de trabajo: la clave es la discreción, puesto que la relación puede ser delicada al estar la secretaria en un puesto de mando intermedio, manejan información en ocasiones confidencial o privilegiada. Para ello deberá superar estas dificultades con mucho tacto y aprender a trabajar en equipo.

Secretaria de Gerencia

La secretaria de gerencia en una empresa alta calidad, debe poseer conocimientos altos, lo cual servirá como base en las actividades de desempeño en nuestra carrera para de esa manera poder realizar con mayor eficiencia, eficacia y efectividad.

Funciones de la secretaria de gerencia

1. Realizar apoyo administrativo, logístico, comercial al área donde se desempeñará, para lo cual deberá, redactar presupuestos, concertar citas con clientes
2. Ejecutar y coordinar actividades relacionadas con el registro, procesamiento, clasificación y verificación de documentos de la empresa y de terceros.
3. Clasificar los documentos para ser derivados y/o archivados.
4. Llevar el registro de ingresos y egresos.
5. Coordinar y controlar la ejecución de los programas y actividades relacionados con las competencias financieras, del talento humano, de contratación y de servicios administrativos.
6. Adelantar acciones y trámites necesarios relacionados con el presupuesto y la contabilidad del Ministerio, ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y demás organismos estatales.
7. Procesar y generar la información necesaria para la realización de planes, programas y proyectos para apoyar la toma de decisiones.

Secretaria de Mercadeo

Este cumple la actividad que incluye desde la planificación, organización, dirección y control de la toma de decisiones sobre promoción y servicios de oferta, es decir, son las atribuciones cotidianas en la ampliación de funciones como ejecutiva moderna, cuyo propósito es aplicar simples y practicas funciones de marketing que le dan valorización de su trabajo.

Secretaria de Producción

El asistente de producción trabaja principalmente en cooperación con el resto del grupo, pero el trabajo también incluye trabajos adicionales tales como pagar los derechos, escribir reportes, entre otros.

Secretaria Personal

Un asistente personal puede trabajar como empleado dentro de una organización o como profesional independiente.

Esta proporciona apoyo administrativo al personal superior, generalmente a un gerente o director. Su objetivo principal es ayudar a reducir la carga de trabajo al gerente o jefe superior para que los procedimientos y operaciones del negocio ocurran de forma eficiente.

Por otro lado, un empresario puede tener un asistente personal independiente es decir para asistir en la gestión de agenda y tiempo, atención a llamadas telefónicas, correspondencia, viajes de negocio y organización de diversos proyectos, este tipo de secretaria puede asistir por un tiempo completo o por medio tiempo.

Asistente Administrativo

Es quien efectúa una diversidad de funciones, por lo general, en las oficinas centrales de las empresas o instituciones. Las principales son asistir, coordinar y ejecutar tareas gerenciales, entrega de informes de labores y presentación de cumplimiento de metas.

Asistente de relaciones publicas

su función principal es el diseño de los materiales publicitarios o promocionales del ministerio; Apoyar a mejorar y mantener la imagen institucional: diseñar el formato de presentación para las carteleras informativas; encargada de las fotografías y del archivo fotográfico de los eventos que se realicen.

Recepción

Ella es una profesional que atiende a los clientes o usuarios de un edificio en una zona particular conocida como recepción. Su función consiste en proporcionar todo tipo de información y asistencia, por lo que usualmente suelen poseer conocimientos administrativos o secretariales. Dependiendo de su especialidad; las tareas que puede llegar a realizar varían significativamente.

DESEMPEÑO LABORAL.

Según, Zandomeni de Juárez (2008) señala que Es un componente sustantivo de la inserción laboral y que condiciona su éxito, es sin duda, las competencias y comportamientos relevantes para el desempeño laboral.

Cuando se habla del desempeño laboral se puede decir que es la forma como los integrantes de una organización trabajan eficazmente, con el fin de alcanzar las metas propuestas. Para que exista satisfacción laboral dependerá del comportamiento, cualidades, necesidades y habilidades de los miembros de la organización, además de los resultados obtenidos.

3.1 Elementos que influyen en el Desempeño Laboral

Son diversos los elementos que influyen en el desempeño laboral, entre los mas destacados podemos citar los siguientes:

Comunicación, conocimientos, capacidad, iniciativa, adaptabilidad, trabajo en equipo, creatividad, liderazgo, calidad, habilidades, capacitaciones, motivación y supervisión.

3.2 Competencias Laborales y su Relación con la Gestión Secretarial

Según, Ludeña (2009). La define como. Una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es pues una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

La relación entre competencias laborales y asistentes administrativas es de vital importancia, pues son las competencias laborales las que permiten velar y coordinar por el desarrollo administrativo en su lugar de trabajo.

Además, las competencias laborales permiten establecer prioridades de trabajo, tener un buen manejo de documentación, encontrar trabajo en el personal de apoyo y garantizar que los plazos y tramites se cumplan, una buena distribución

de espacios físicos, realizar correctamente los inventarios e informes, así como preparar la agenda de trabajo.

Todo esto y más se puede llevar a cabo gracias a que la asistente administrativa tiene competencias que le ayudan a desarrollar su desempeño.

3.3. ¿Quién es la secretaria?

Taquechel y García (2008). Al respecto mencionan que: Es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación.

La imagen del profesional del personal de secretariado ha cambiado mucho en los últimos años. La idea de la secretaria (profesión vinculada al sexo femenino) ligada a la señorita encargada de la agenda de su jefe, contestaba llamadas, atendía a las visitas, o mecanografiaba y enviaba documentos ha sido superada. Hoy en día se puede ver profesionales varones en esta rama asumiendo altos puestos de trabajo. Además, el avance tecnológico ha dado lugar a que actividades administrativas rutinarias den paso a otros campos de actuación más altos.

Notablemente podemos darnos cuenta que la labor del profesional dentro de esta área ha evolucionado de manera considerable asumiendo competencias relativas a la gestión, protocolo, negociación, habilidades directivas, entre otros.

Sus funciones han variado, pues también la forma de denominar a tales profesionales, ahora se puede conocer como: asistente de dirección o administrativa, secretaria de dirección, secretaria ejecutiva, ayudante de

dirección, denominación que van paralelas a las funciones que actualmente desempeñan.

Cuando nos referimos a un profesional del secretariado nos estamos refiriendo a diversas características que ocupan un puesto de total confianza y de mucha responsabilidad, listo para prestar sus servicios en instituciones o empresas sean estas públicas o privadas.

3.3. Rol de la secretaria

la asistente de dirección contribuye ampliamente en la eficacia de su director. su rol es importante debe colaborar, tanto en el plano profesional como personal, con sus presiones y sus límites. Debe ayudarlo en sus tareas cotidianas, compartir sus actividades, complementándolo, reemplazándolo en su ausencia. El jefe y su asistencia de dirección forman un binomio, un tándem, lo que exige una comunidad de ideas y de intereses, preservando siempre la personalidad de cada uno. (FRANCE, 2014)(p.25)

Los tiempos han cambiado y por ende esto exige que se de paso a nuevas funciones y conocimientos, ahora los directivos ya no quieren solamente una empleada más, en la que pueda descargar parte de su trabajo administrativo diario, quieren una persona con formación, capacidad para la resolución de problema, iniciativa y flexibilidad.

Este conjunto de características hace que la asistente administrativa sea capaz de sustituir a su jefe en cualquier situación.

La exigencia de nuevas funciones ha cambiado significativamente el rol de las Asistentes Administrativas; antes el rol era reactivo, hacían 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 y esto se debe a que está mucho más inmersa en los proyectos que tiene la institución.

Se puede decir que el éxito está asegurado para aquellos administrativos que han sabido organizarse en todos los aspectos y formar equipos de trabajo que garanticen buenos resultados, y que además cuenten siempre con una Asistente Administrativa adaptada a esta realidad, proactiva, creativa, innovadora que sabe usar su talento.

No obstante, a pesar de esta realidad son muchas las instituciones que han descuidado cual debe ser el nuevo rol de la Asistente Administrativa moderna y se preguntan ¿Qué hacer al respecto?

Simplemente, se debe seleccionar con mucho cuidado a la Asistente Administrativa que cumpla con los requisitos de un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de relaciones interpersonales, presentación y comunicación. Además de todo aquello que le permita facilitar la labor de su jefe ayudándole a distribuir adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias.

El departamento de selección de personal debe tener bien definido el cargo de las Asistentes Administrativas, con competencias acordes a los requerimientos de la dinámica de los actuales escenarios. Que sean eficaces, de buen carácter, confiables y que generen mucho entusiasmo.

Los administrativos no deben descuidar en darse cuenta el comportamiento de la Asistente Administrativa y si descubre debilidades de ella en su desempeño, no acorde a lo que pretende, debe, orientarla, capacitarla, apoyarla a fin de colaborar en su crecimiento permitiendo de esta manera que su desempeño sea mejor.

Jamás debe usar un mal trato, lenguaje inapropiado, insultos, regaños sino más bien buscar la manera de como fortalecer las debilidades de tal manera que se convierta en una persona que garantice resultados beneficiosos.

3.4. Perfil de la secretaria

Seleccionar a la secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de unos conocimientos técnicos que se suponen, como ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación, etc. Pero además debe poseer habilidades personales, como: saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar. Sevilla (2013) (p.20).

Ideas que permiten inferir que la secretaria puede tener muchos conocimientos, pero luego no adaptarse a la forma de trabajar de su jefe o de la empresa y por supuesto sus actitudes:

Saber establecer buenas relaciones personales internas y externas de la organización, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal como el asertividad (el ser asertivo es tener seguridad en uno mismo, y eso se aprende) o desarrollar su inteligencia emocional. Y además están el protocolo, las habilidades sociales: saber recibir una visita; saber presentar a un directivo, organizar reuniones; atender a las personas que asisten a la reunión que organiza su jefe; hacer el seguimiento de los compromisos que han tomado los asistentes en esas reuniones, etc.

3.5. Cualidades de la Secretaria.

La secretaria debe poseer una actualizada formación y experiencia para el desarrollo de su actividad profesional. Esta formación, sólida y continuada, se basará en una adecuada formación general, una procedente formación profesional y una consolidada experiencia.

Dentro del nuevo perfil, la secretaria debe poseer las siguientes cualidades:

Inteligencia. - La secretaria requiere un alto índice de inteligencia para facilitar la comunicación con sus jefes, compañeros de oficina y clientes y para planificar, coordinar y ejecutar las actividades. Su intelecto le permite comprender las inquietudes y disposiciones de su jefe, interpretar los requerimientos y necesidades del público, sentir un interés genuino por su trabajo y desempeñarse con desenvoltura frente a hechos imprevistos que tendrán que solucionarse con serenidad y aplomo.

Razonamiento. - Es el área de secretariado, el razonamiento es una aptitud importante, porque contribuye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos que la secretaria tiene que preparar y a entender las diferentes situaciones que diariamente se presentan en la oficina. Como se puede apreciar, se trata de una aptitud relevante para el desarrollo de sus funciones de forma sensata, en juicio.

Estabilidad emocional y equilibrio interno. - Es la característica de una persona cuyo estado emocional no está sujeto a variaciones bruscas y permanece controlado). Esto implica que el auto-control de las emociones evita que un estado de ánimo determinado repercuta en el desarrollo del trabajo, esto se debe manifestar, sobre todo, en los días en que parece que todo va mal - difícil; entonces es un imperativo mantener la calma. Estos aspectos, forman parte del perfil psicológico de la persona que desempeña funciones como las que realiza la secretaria.

Creatividad. - A través de ella, la secretaria puede introducir en su área de trabajo nuevos mecanismos para lograr éxito en sus tareas; es concomitante con los conocimientos y la experiencia que posee y para cultivar esta aptitud es necesario practicar a diario, especialmente la redacción es importante también que la secretaria sepa sugerir a su jefe algunas ideas relacionadas con los trabajos que ella realiza y nunca debe dejar de señalar aquello que le parezca erróneo.

El grado de creatividad que alcanza una secretaria depende, en gran medida, de la oportunidad que le brinde su jefe para desenvolverse en su trabajo; de todas maneras, ella debe buscar esta posibilidad, que le puede dar muchas satisfacciones profesionales.

Iniciativa. - Esta característica personal le permite adelantarse en una acción determinada antes de que le digan que debe hacerlo. Una secretaria eficiente no espera disposiciones sobre el trabajo que ya conoce, sino que toma la decisión de hacerlo y no permite que una actividad se postergue, la secretaria es ejecutiva cuando hace bien las cosas que le encomiendan, cuando se esfuerza por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta que es la eficiencia. Para lograr eficiencia es necesario comprender en que consiste el trabajo a realizar, sino entiende totalmente las instrucciones sobre un tema determinado no debe tener recelo de preguntar, y solicitar las aclaraciones que sean necesarias para corregir los errores en el momento justo.

Adaptabilidad. - La secretaria requiere facilidad de adaptación a los cambios de trabajo de jefes y compañeros lo que significa acomodarse, sin esfuerzo, a nuevos ambientes, funciones y reglamentos. Debe tomar con ánimo bruscos el genio de las personas que trabajan a su alrededor. Tiene que aprender a adaptarse a disposiciones repentinas y al incremento del trabajo que se puede presentar.

Espíritu de colaboración. - Significa apoyar a los demás en la ejecución del trabajo a hacia un bien común que es el cumplimiento de las metas propuestas por el jefe. Hasta donde le sea posible debe demostrar generosidad y deseo de participar activamente. En definitiva, no debe limitarse solo a cumplir sus obligaciones.

Planeación del trabajo. - Significa realizar los trabajos de la oficina en forma ordenada, secuencial y eficiente, buscando formas menos complicadas de

ejecución. Es preferible concluir los trabajos iniciados, y evitar en la medida de lo posible, realizar varias actividades a la vez.

Capacidad de atención. - La función de la secretaria incluye el cumplimiento de pequeños detalles que exigen una excelente capacidad de atención, esto es, considerar las disposiciones del jefe comprobar que los documentos este bien escritos, verificar que los datos que se incluye en un informe sean correctos, asegurarse de incluir los anexos en los sobres dar los mensajes correctos y a tiempo, etc.

Buena memoria. - Esta facultad permite disponer, en un momento dado, de lo que se ha aprendido con los estudios y la experiencia laboral. esta habilidad permite recordar las instrucciones del jefe, mensajes, asuntos pendientes, etc. Sin embargo, es aconsejable que la secretaria no se fie únicamente de su memoria es preciso que tome nota de todas las disposiciones que le dé su superior y que se asegure que las instrucciones sean correctas.

Trato Agradable. - La atracción principal de la secretaria es su trato delicado su sinceridad y su educación. Esta finura supone la adopción de expresiones comedidas, y bien intencionadas y la práctica de actitudes positivas, ajenas a sentimientos de superioridad o inferioridad.

Atractivo personal. - el atractivo es innato en cada persona, sin embargo, la secretaria puede obtener esta característica mediante la formación del carácter, la adopción de maneras distinguidas, la educación de los gestos y ademanes una presentación sencilla por medio de un peinado natural, un arreglo de cara moderado y una vestimenta sobria.

Buena imagen. - No es solamente la apariencia física; es, además la calidad moral o reglas de conducta que imprimen los actos de su vida: significa ser honesta y vertical en sus acciones ante cualquier circunstancia. Adicionalmente

debe defender la imagen su jefe y de la institución tanto al interior como al exterior de esta, a través de las relaciones institucionales con clientes y otros organismos públicos y privados.

La ventaja de contar con un buen profesional de apoyo en su labor directiva supone para el ejecutivo la posibilidad de concentrarse totalmente en sus funciones, optimizar adecuadamente su tiempo de trabajo efectivo. Es decir la labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible, para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas.

3.6. Binomio secretaria – jefe

Según, Ruiz (2010). Al respecto dice que; Si hay una figura dentro del organigrama empresarial cerca a los jefes y mandos superiores de una organización esa es la profesional del secretariado, ellas conocen como nadie el trabajo diario de los gestores de sus respectivas empresas. (Pag. 56)

Debido al trabajo diario de la Asistente Administrativa codo a codo con su jefe, le permite conocer de manera exhaustiva casi todos los departamentos de la institución y los elementos que la conforman.

Por tal motivo la asistente administrativa debe convertirse en el enlace de su jefe con el resto del personal que se relacionan con él, tanto interna como externa, por lo que además de formadas y preparadas, los directivos demandan para este puesto personas capacitadas dentro de esta área.

Es necesario que las relaciones con su jefe tengan respeto mutuo, confianza, lealtad y la cooperación. La asistente administrativa debe saber trabajar en equipo y aportar con ideas creativas que vayan en beneficio de la institución. Su eficiencia le hace merecedora de la confianza de su jefe, que la considera como su brazo derecho.

La Asistente Administrativa debe ser leal a su jefe, siempre defenderlo y cuando va a expresar algo acerca de él debe ser de la mejor manera posible, disimular sus errores y equivocaciones y ayudarlo muy discretamente a corregirlos.

En ocasiones es indispensable pedir ayuda al jefe; y no debe dudar en hacerlo, pues él es una de las personas más cercanas para la Asistente Administrativa. Cuando se presenten malas noticias de manera inteligente debe decirle a su jefe utilizando una técnica muy sencilla como es la de: solicitar ayuda. A todas las personas en todas las organizaciones nos gusta sentirnos útiles, ¡hágale sentir útil a su jefe!

Se debe utilizar expresiones adecuadas tales como:

- ✓ Necesito su ayuda en un asunto
- ✓ ¿Le parece esta la forma más adecuada de hacer...?
- ✓ ¿Me puede dar un consejo sobre un problema que tengo?
- ✓ ¿Qué le parece esto?
- ✓ Necesito su consejo, ¿podemos solucionar esto juntos?
- ✓ ¿Qué piensa usted de...?

Y de este modo no lo pone en alerta con expresiones tales como: tengo un problema, señor.

Comparta con su jefe las responsabilidades de trabajo, lo cual siempre es positivo y eso le ayudará a conocer mucho. No olvide que las malas noticias aparecen menos malas, cuando la forma de comunicarlas es la adecuada.

Es fácil pedir ayuda al jefe, pues la relación se basa en el respeto mutuo y en la colaboración permanente. En el momento de solucionar dificultades se trata de un equipo de trabajo, por lo que es más conveniente colocarse junto a él, y no al frente, mientras se le explica la situación.

En muchas ocasiones la ayuda oportuna del jefe puede evitar una crisis, y siempre es conveniente que él colabore en la solución de problemas

3.7 Importancia de la Secretaria dentro de la Institucion.

La asistente administrativa ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito institucional.

en torno a este tema expresan que: Es la secretaria ejecutiva que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplica el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado. Taquechel y García (2008) (pag.79).

Hoy más que nunca las Asistentes Administrativas se han convertido en el pilar fundamental para el buen funcionamiento de las organizaciones por brindar a su jefe la ayuda incondicional que éste necesita en las tareas establecidas, además de estar pendientes de todos los procesos que se siguen en la institución.

3.8. Valores que debe poseer una secretaria

No hay una actividad que esté desplegada o desarrollada por el ser humano que no esté ligada a la ética y la moral.

Taquechel A. Y García C. (2008). Manifiestan que: la moral puede definirse como el código de buena conducta de los individuos y de los grupos.

Toda Asistente Administrativa que consiga destacarse por sus valores fortalecerá su imagen personal y profesional.

3.9. Definición de Valores

La palabra valor proviene del lenguaje económico; las monedas por ejemplo tienen un determinado valor, así como los productos tienen un precio o valor, estos elementos cuanto más apreciados son, más valor tienen. Un fragmento de plata o de oro tiene un valor sólo cuando los humanos se lo damos; de un modo

parecido, cuando un objeto o una acción es muy apreciado decimos que es valioso.

Los valores son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social. Los valores constituyen el núcleo de toda cultura empresarial ya que aportan un sentido de dirección común a todas las personas que componen la empresa y unas líneas directrices a su labor diaria. Los valores en los que se participa definen el carácter fundamental de la organización y crean un sentido de identidad en ella.

Dentro de los valores podemos distinguir niveles diferentes. Un valor de "primer orden" radica en todas las cosas importantes para nosotros. Un "segundo orden" consiste en el valor de tener valores, volviéndonos hacia adentro, y forzándonos a considerar lo que es importante y porqué. Un "tercer orden" de valores consiste en actuar sobre los valores sin incluso darnos cuenta de ellos, de forma que se vuelven una parte integral, inseparable de quienes somos.

Cada hombre tiene su propio orden de valores dependiendo de lo que quiera hacer en su vida. Todo lo que lo acerque a esta meta va a ser valioso para él, y rechazará todo lo que lo aleje de su fin.

Si un hombre no tiene claro lo que quiere lograr en su vida y vive por impulso, siguiendo la inspiración del momento, nunca va a lograr nada. Su vida será un dar vueltas sin sentido en un laberinto que no tiene principio ni fin.

Al hablar de la definición del valor y fijarnos en algunos de sus aspectos, observamos que los valores están unidos a los seres. Por eso, los valores no se crean, sino que se descubren. También podemos observar que el valor no se percibe sólo en modo racional. Es decir, el valor no surge normalmente como producto de una deducción lógica. Ante todo, el valor es percibido en modo estimativo.

Los valores son esencialmente prioridades basadas en la integridad o elecciones. Están presentes en lo que hacemos y no hacemos, en las cosas a las que nos hemos acostumbrado y lo que somos capaces de tolerar. Los valores están basados en alternativas reales y en una consideración genuina de sus consecuencias. Son expresados de manera pública y abierta, actuados de manera repetida, y defendidos cuando van contra el auto interés personal.

"Los valores son aprendizajes estratégicos relativamente estables en el tiempo de que una forma de actuar es mejor que su opuesta para conseguir nuestros fines, o que nos salgan bien las cosas".

Los valores son palabras. Sin embargo, no hay duda de que las palabras que se identifican como valores tienen una especial potencia para dar sentido y encauzar los recursos humanos, tanto a nivel personal como a nivel de empresa. Los valores son los creadores de la integridad y la responsabilidad, son los forjadores del optimismo y la autoestima, y de las definiciones de quiénes somos. En una sociedad permisiva, las ambiciones personales se situarían como valor fundamental en la conducta individual. Atribuirle a la persona la exclusividad de su acción sería en vano pues estaría actuando en concordancia con el código moral tácitamente aceptado, cuyos valores no necesariamente coinciden con aquellos que se reconocen y difunden corrientemente. (CATZADILLA, 2014)

“Valores; palabra que desgraciadamente y con el tiempo se ha ido modificando u olvidando, sobre todo en el mundo actual en que vivimos y nos desarrollamos”.

3.10. Criterio Axiológico

El Criterio Axiológico se basa en los valores internamente percibidos y apreciados como tales, este criterio coincide con lo que se llama "actuar por propio convencimiento". Con este criterio una persona puede descubrir algunos valores y los aprecia como tales, en función de esos valores puede juzgar su situación y orientar su conducta, aun cuando tenga que ir en contra de las leyes, la presión social y sus costumbres o instintos.

Una propiedad notable de este criterio es la capacidad de eliminar aquellos conflictos que puedan surgir en los niveles previos y actuar con serenidad y responsabilidad, pues su conciencia ya no está dividida, sino que elige y actúa conforme a lo que el percibe como valioso. Por este motivo, su conducta adquiere un valor ético. El Criterio axiológico identifica dos defectos:

El Primer defecto: Una persona normalmente descubre los valores que se practican en su ambiente.

El segundo defecto: Es su individualismo, este criterio trata de una Ética individual y para que pueda ser colectiva se tiene que hacer uso nuevamente del Yo profundo.

Características de los valores:

- ✓ Se desarrollan en condiciones muy complejas.
- ✓ Son necesarios para producir cambios a favor del progreso.
- ✓ Son posibles porque muchos seguimos creyendo en ellos.
- ✓ No son ni pueden ser un simple enunciado.

Hasta que no nos sinceremos y reconozcamos los valores como la verdadera y única plataforma para formar, elegir y poner en marcha el nuevo liderazgo político y empresarial, no habrá resultados serios y efectivos que generen verdadera felicidad y satisfacción en el pueblo, en los accionistas y en los empleados.

Se escucha y se observa que eligen a políticos sin que hablen ni demuestren nada de esto. Eso no está bien, porque así se promueve la gran escala de anti-valores que se difunden y en marcha en el mundo.

3.11. Clases de Valores

Los valores pueden ser clasificados de muchas formas a continuación una de ellas:

De acuerdo a su **radio de acción**:

- ✓ Íntimos.
- ✓ Personales.
- ✓ Familiares.
- ✓ Grupales.
- ✓ Sociales.
- ✓ Nacionales.
- ✓ Internacionales.

Universales.

- ✓ Humanos.
- ✓ Divinos.
- ✓ Naturales.

Según sus polaridades:

- ✓ Valores.
- ✓ Anti-valores.

Según la disciplina:

- ✓ Éticos.
- ✓ Morales.
- ✓ Políticos.

- ✓ Ecológicos.
- ✓ Sociales.
- ✓ Económico.
- ✓ Religioso.
- ✓ Culturales.
- ✓ Artístico.

No existe una ordenación deseable o clasificación única de los valores; las jerarquías valorativas son cambiantes, fluctúan de acuerdo a las variaciones del contexto. Múltiples han sido las tablas de valores propuestas. Lo importante a resaltar es que la mayoría de las clasificaciones propuestas incluye la categoría de valores éticos y valores morales.

Valores morales: El valor moral te lleva a construirte como hombre, a hacerte más humano, pero eso solo podrá lograrse si decides alcanzar dichos

valores mediante el esfuerzo y siendo perseverante. Algunos valores morales son la justicia, la libertad, la honestidad.

“Los Valores Morales perfeccionan al hombre en sí mismo, en su esencia como persona. Por ejemplo: justicia, templanza, fortaleza, prudencia.”

Valores Sociales: Perfeccionan al hombre en su relación con los demás. Por ejemplo: amabilidad, honestidad, servicio, solidaridad, patriotismo.

Los valores éticos: Son medios adecuados para conseguir nuestra finalidad.

Los valores infrahumanos: Son aquellos que sí perfeccionan al hombre, pero en aspectos más inferiores que comparte con otros seres como los animales, por ejemplo: el placer, la fuerza, la agilidad, la salud.

Valores Instrumentales: Son comportamientos mediante los cuales conseguimos los fines deseados.

Los valores humanos infra-morales: Son aquellos valores que son exclusivos del hombre, y entre ellos están los valores económicos, la riqueza, el éxito, la inteligencia, el conocimiento, el arte y el buen gusto. De manera social: la prosperidad, el prestigio, la autoridad, etc.

Valores Terminales: Son metas que al individuo le gustaría conseguir a lo largo de su vida.

Valores Intelectuales: Perfeccionan al hombre en su aspecto, razón, intelecto, memoria. Ejemplo: ciencia, conocimiento, sabiduría. Dentro de esta clase. Podemos mencionar los relacionados con el arte.

Valores Técnicos: Perfeccionan al hombre ayudando a tener mejores condiciones de vida. Por ejemplo: estudio, organización, trabajo, creatividad.

Valores Vitales: Perfeccionan al hombre en su aspecto fisiológico. Por ejemplo: agilidad, fuerza, salud, deporte, placer, ejercicio.

La importancia de este estudio es resaltar los valores ausentes o negados en la praxis universitaria, para la toma de conciencia y trabajar los valores que deben favorecer el ambiente universitario y más aún a las profesionales en Secretariado Ejecutivo, en las diferentes estancias donde desempeñan sus funciones.

La formación que se le brinde al profesional en Secretariado Ejecutivo debe partir de la realidad circundante y responder a las necesidades que éstas implican. La educación es la fuente de formación de los valores donde se aprenden las grandes virtudes.

Su importancia consiste en que las secretarias logren su propia autodeterminación como profesionales que son, esta tarea educativa no es posible sin la cooperación de las instituciones educativas, en este caso la universidad, por ello es imprescindible trabajar de la mano, acompañando el proceso de formación integral desde un proyecto de vida. Este estudio busca resaltar y aportar los valores que hay que distinguir desde el quehacer educativo y así aportando a las profesionales en secretaría una mejor actitud por seguir trabajando en cualquier empresa.

Además, la importancia de los valores en las Secretarías Ejecutivas radica como un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, define el carácter fundamental.

También son importantes porque identifican los resultados que la mayoría espera, guían las actuaciones y determinan el éxito en las empresas donde las secretarias laboran. (CATZADILLA, 2014)(pág. 76)

3.12. Clases de Valores

Entre los valores que más se deben resaltar en una Asistente Administrativa tenemos los siguientes:

VALORES ÉTICOS

Discreción. La Asistente Administrativa diferencia del resto de empleados, tiene conocimiento de temas reservados, por lo que se requiere que ella haga uso de la discreción. Tanto en lo que tiene que ver con la institución como en los asuntos personales del jefe.

Lealtad. Es uno de los valores más importantes de la ética profesional. La Asistente Administrativa debe ser leal a su jefe, su institución, sus compañeros de trabajo y hacia ella mismo.

Fidelidad. Toda Asistente Administrativa debe ser fiel a sus principios, tener fe en lo que hace, serle fiel a sus superiores y no defraudar la confianza depositada en ella.

Confianza. Ésta es indispensable que sea demostrada en todo momento ya que su jefe y las demás personas con las que se relaciona necesitan de colaboración y confianza a toda prueba.

Entereza. Debe reflejar integridad, rectitud, constancia y firmeza en el desarrollo de su labor diaria.

Educación y cortesía. La Asistente Administrativa debe ser cortés con todos y en todos los momentos, incluso y de forma especial con quien no lo es. Responder con cortesía a quien se porta grosero puede ser un arma eficaz.

Responsabilidad. Deberá desempeñarse de manera responsable y con toda la obligación moral de sacar adelante aquello que se le ha encomendado. Debe asumir los compromisos adquiridos y nunca comprometerse con algo que sabe que no va a poder cumplir, ya que puede causar que pierda confianza su profesionalismo.

Diplomacia. Es una actitud sincera y leal que necesita de tacto, prudencia y previsión. Esto ayuda a mantener un mejor desenvolvimiento en sus labores de oficina.

Honestidad. La honestidad debe caracterizarse en su manera de actuar, debe ser veraz ante cualquier situación y deberá distorsionar la realidad. Sebe ser honesta consigo mismo y con los demás.

Honradez. Su correcto proceder, la integridad y rectitud reflejada en el cumplimiento de su deber la hace digna de toda confianza.

Modestia. Debe comportarse con modestia en todo momento, evitando la vanidad y el engreimiento, ofreciendo siempre una imagen

Agradable y accesible, facilitando las relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución.

Tolerancia. Necesita ser tolerante, respetar y considerar las opiniones ajenas, aunque no coincidan con las suyas.

VALORES PROFESIONALES

Disponibilidad. Ya que el horario de una Asistente Administrativa está estrechamente ligado al de su jefe.

Sentido común. Debe saber cómo afrontar con prontitud un imprevisto o una situación que se presente.

Autocontrol. La Asistente Administrativa debe tener dominio propio sobre sí misma.

Seguridad. Cuanto más segura esté de sí misma más confianza infundirá en quienes la rodean.

Previsión. La Asistente Administrativa debe saber anticiparse a las necesidades que pueden surgir.

Tenacidad. El trabajo de Asistente Administrativa por lo general es monótono por lo que necesita mostrar su tenacidad y perseverancia para lograr los resultados deseados.

Adaptabilidad. Debe tener suficiente flexibilidad para adaptarse de ambiente de trabajo y de normativas.

Eficiencia. Toda Asistente Administrativa necesita realizar bien su trabajo por lo que cada vez que se le asigne una tarea y no haya entendido del todo, lo más aconsejable es que pida aclaraciones a quien corresponda para que lo pueda hacer de una manera eficaz y eficiente.

Organización. El orden y la organización son de suma importancia para trabajar sin estrés y pérdida de tiempo.

Paciencia. Debe saber mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado. El tono de voz no debe ser alterado, pues es necesario que aprenda a controlarlo en cualquier momento y circunstancia.

Madurez. Permite encontrar el equilibrio adecuado incluso en las situaciones más delicadas, ayuda a entender la importancia del propio trabajo y a evitar actitudes que no estén acordes con la circunstancia.

Buena Memoria. Para una Asistente Administrativa que no tiene la capacidad de memorizar se le hará complicado su trabajo, para lo cual se recomienda utilizar agendas y anotar en ellas todos los datos; de esta forma es mucho más sencillo recordar las cosas principales sin correr el riesgo de olvidar algo.

Pulcritud. En cuanto a sus trabajos debe realizarlos con esmero y buena presentación.

Puntualidad. La Asistente Administrativa debe ser siempre puntual, tanto en la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y calendarios asignados a cada tarea.

3.13. Ambiente de Trabajo

El ambiente de trabajo es de vital importancia en el desempeño laboral de la Asistente Administrativa.

Las condiciones en que se desarrollan las labores pueden afectar el bienestar y la calidad de vida en el trabajo.

Por eso todo centro de trabajo tiene la obligación de procurar a sus empleados un ambiente agradable y sano, así como cumplir con las medidas básicas de

saneamiento ambiental, donde los directivos se conviertan en promotores, educadores y asesores de la prevención. Según expresan Guerrero y Cañedo (2008) (pag.87).

Es necesario que el espacio en donde nos desenvolvemos sea amplia y bien iluminada, donde nos podamos mover con facilidad y sin obstaculizar el paso a nadie y tampoco que nos obstaculicen a nosotros.

A más de la parte física. Es importante la parte psicológica, y esto se refiere a trabajar con personas con las que tengamos buena comunicación y excelentes relaciones interpersonales.

Está probado que si se trabaja con personas agradables y en un ambiente agradable la producción es mayor.

La creatividad aumenta cuando el ambiente nos ayuda. Es difícil tener buenas ideas en un ambiente estrecho y mal iluminado, como es difícil también si trabajamos a disgustos con los compañeros de trabajo porque no hemos desarrollado buenas relaciones interpersonales.

3.14 Formación Profesional

La formación profesional encierra las acciones formativas que capacitan para el buen desempeño dentro de las distintas profesiones, facilitando el ingreso al empleo, la participación social, económica y cultural.

En un sentido integrador involucra el adiestramiento propio de la formación profesional para el empleo, para ello siempre se está a la expectativa de adquirir y actualizar permanentemente las competencias profesionales.

La formación profesional en el sistema educativo está estructurada en ciclos formativos de grado medio y de grado superior, superados se acreditan mediante el título de técnico y técnico superior respectivamente.

La educación y la formación profesional son áreas importantes donde el financiamiento público se expande mucho casi en todos los países.

Existen al menos dos razones principales para que el estado contribuya a la financiación de los servicios de formación profesional: una, para atenuar desigualdades sociales abriendo oportunidades de educación para el trabajo, subsidiadas a jóvenes y adultos que están excluidos de estos servicios por falta de medios económicos y dificultades de acceso al crédito, aunque la formación profesional sea una opción rentable para ellos y el país. La segunda, para corregir conductas privadas que no armonizan con el interés colectivo, en materia de formación profesional. Según expresa Martínez (2009) (pag.110).

En definitiva, todos los entes encargados de la formación profesional están preocupados por desarrollar sistemas eficaces, que se adapten a las necesidades de los individuos y a la situación socioeconómica.

Tomando en cuenta que la formación profesional es una herramienta que permite que los ciudadanos mejoren su imagen profesional y personal, y a las organizaciones que aumenten su competitividad al disponer de talento humano especializado.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

En el diagnóstico y estudio de campo se realizaron encuestas con las siguientes preguntas:

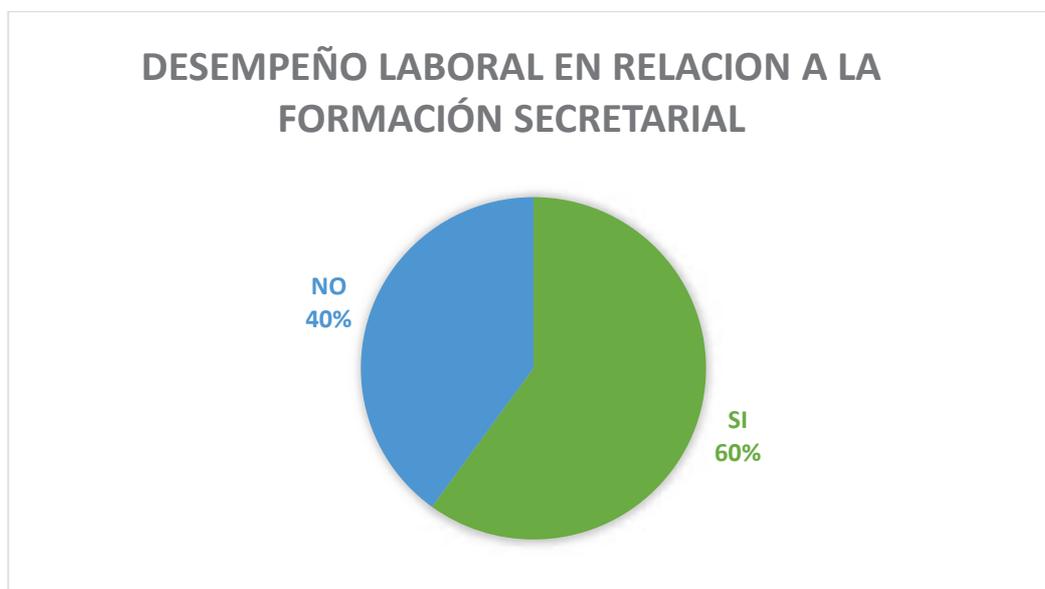
1. ¿Cree usted que el desempeño laboral debe estar acorde con la formación profesional de las secretarias?

Tabla 1

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Grafico 1



La respuesta hacia esta pregunta permite determinar que hay un 60% de acuerdo y un 40% por ciento en desacuerdo; esto nos revela que los empleados de mencionada institución están en acuerdo que el desempeño laboral debe estar acorde a su profesión.

2. ¿Las Secretarías atienden al usuario con eficiencia?

Tabla 2

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Grafico 2



La respuesta para esta pregunta es un 90% positiva y un 10% negativa; esto nos revela que el personal está de acuerdo que atienden satisfactoriamente a los usuarios.

3. ¿Las Secretarías que laboran en esta institución poseen título acorde al trabajo que poseen?

Tabla 3

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Grafico 3



La respuesta de esta pregunta fue un 100%; esto nos revela que el personal que desempeña el papel de una secretaria en esta institución no está relacionado ni vinculado con la profesión adquirida por la misma.

4. ¿El desempeño laboral de las secretarias es satisfactorio?

Tabla 4

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Grafico 4



La respuesta de esta pregunta nos revela que un 20% fue no y que un 80% fue si; esto nos revela que el desempeño laboral si es satisfactorio, pero sin embargo existe un pequeño déficit

5. Califica del 1 al 5 que tan satisfactorio en el desarrollo de la secretaria dentro de la organización.

Tabla 5

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	4	40%
4	4	40%
3	2	20%
2	0	0%
1	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Gráfico 5



Esta pregunta revela su respuesta en 40% el máximo de satisfactorio, en un 40% una buena satisfacción, en una 20% un mínimo de satisfactorio; esto nos revela que existe una buena base de satisfacción sin embargo existe un mínimo de insatisfacción.

6. ¿Las Secretarías se han capacitado en los últimos dos años para mejorar su desempeño laboral?

Tabla 6

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Gráfico 6



los resultados de esta pregunta son un 80% en NO y un 20% SI; Esto nos revela que las secretarías de la compañía INDUMASTER S.A no se han capacitado en los últimos dos años con respecto a temas secretariales.

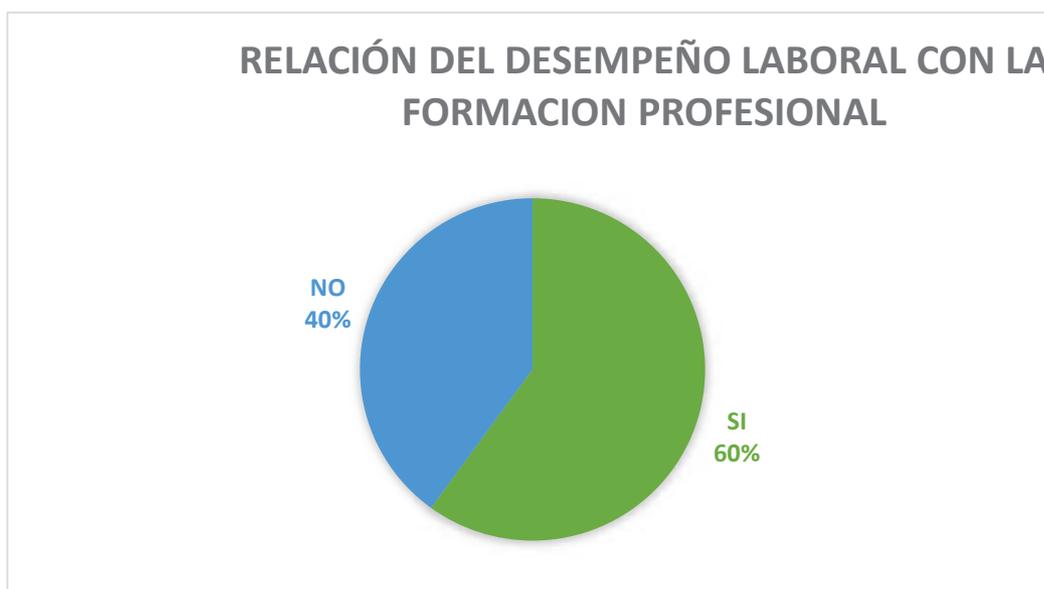
7. ¿Cree usted que debe ir tomado de la mano el desempeño laboral con la formación profesional?

Tabla 7

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Grafico 7



Esta pregunta nos revela un si con el 60% y un no con el 40%; esto nos indica que la mayoría de empleados están de acuerdo que el desempeño vaya de la mano con la profesión que tenga la secretaria que labora en la empresa.

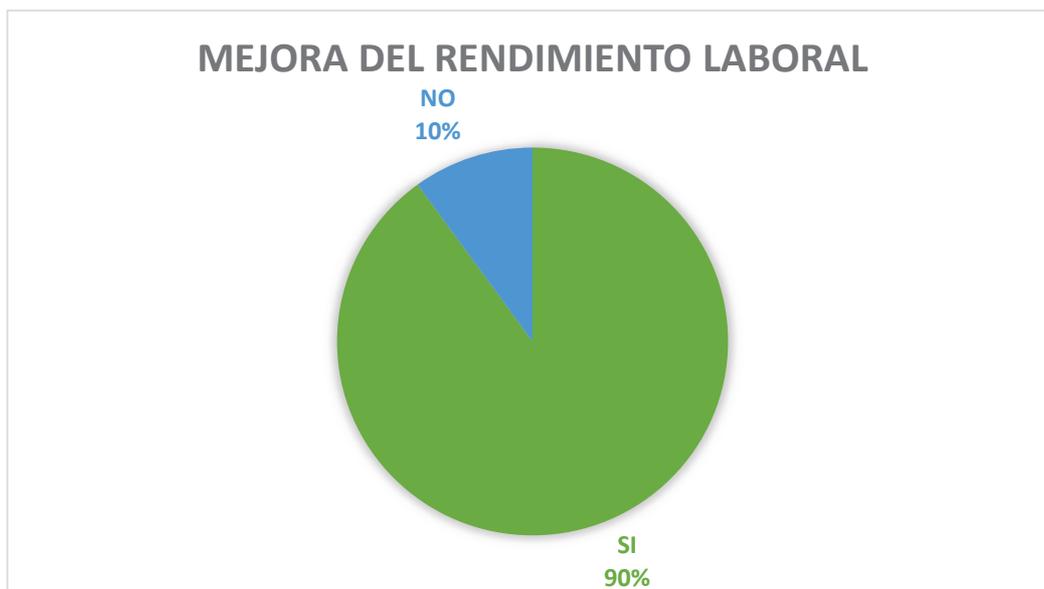
8. ¿Cree usted que la capacitación es un medio que permite mejorar el rendimiento profesional de la secretaria?

Tabla 8

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Gráfico 8



La respuesta de esta pregunta fue un 90% si y un 10% no; es decir los empleados están de acuerdo que una capacitación ayudara al desempeño de las Secretarias a desempeñar una mejor labor dentro de la organización.

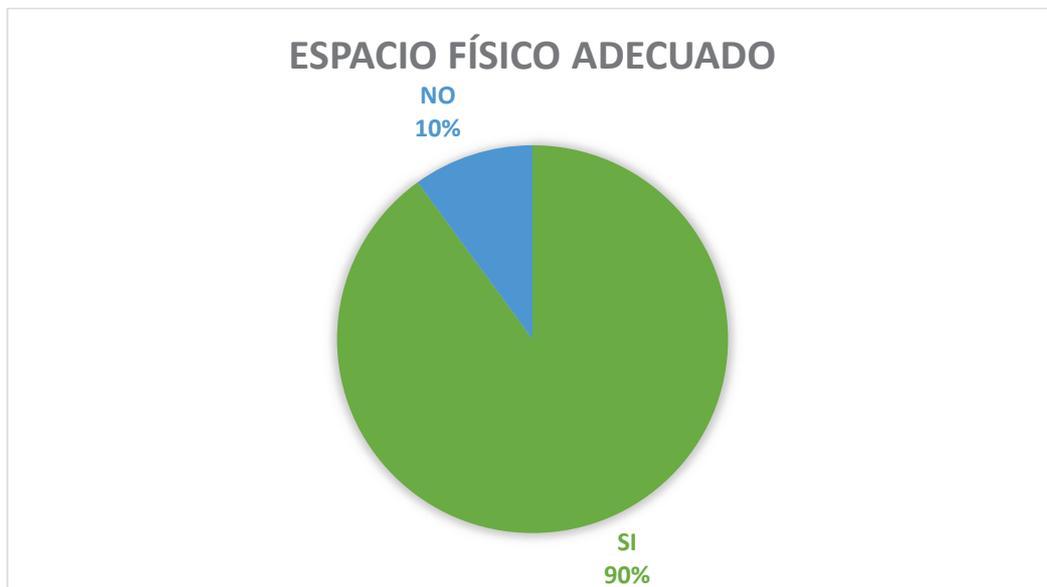
9. ¿Piensa usted que el espacio físico en el que se desenvuelven las Secretarías es adecuado?

Tabla 9

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Gráfico 9



la respuesta de esta pregunta nos dio a conocer que un 90% es si y un 10% no.; Esto indica que los empleadores de esta institución se encuentran satisfecho con el ambiente laboral de la misma sin embargo algunas veces existe falta de material.

10. ¿Cuál perfil considera usted que cumplen las secretarias de esta Empresa?

Tabla 10

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Profesional	5	50%
Ocupacional	5	50%
Total	10	100%

Elaborado por: Aida Stefania Cevallos Lucas
Fuente: Empresa INDUMASTER S.A

Grafico 10



Esta respuesta nos revela que un 50% es ocupacional y un 50% de las asistentes son profesional; esto indica que de las asistentes administrativas o secretarias hay en esta institución la mitad tiene iniciativa propia y el otro medio realiza su trabajo de manera correcta sin embargo se abstiene a las ordenes

PROPUESTA

Tema

Capacitación a las asistentes administrativas de la empresa INDUMASTER S.A perteneciente al cantón Montecristi, con respecto a la gestión secretarial para mejorar su desempeño dentro de la organización.

Datos Administrativos

Empresa: Indumaster S.A

Beneficiarios: Personal Administrativo

Ubicación: Provincia de Manabí – Montecristi

Dirección: Frente a la Fabril

Tiempo estimado para aplicación de la propuesta: Un mes

Responsable: Aida Stefania Cevallos Lucas

Introducción

El conocimiento administrativo es hoy en día un recurso invaluable. La exigencia social y organizacional de una administración eficiente, se plantea como el gran reto de este siglo. No solo por razones de competitividad, sino y sobre todo por motivos de sobrevivencia y de desarrollo con equilibrio. Las demandas por un nuevo conjunto de conocimientos y prácticas administrativas son cada vez mayores.

En esta investigación se pudo analizar mediante las encuestas que el personal que trabaja en esta empresa, no esta capacitado para realizar diversas tareas como secretarias, es decir tiene falencias en diversos temas, por tal motivo se

trata mediante una capacitación ejecutar ideas que sirva de motivación, para que su desempeño sea exquisito, además que ayudara a tener iniciativa propia, y creatividad, de igual manera será muy eficiente, responsable y discreta.

Por tal razón se ha llegado a considerar a realizar esta capacitación en Indumaster S.A en el área administrativa, en el lapso de un mes con respecto a tema relacionados con gestión secretarial, es decir sobre valores, cualidades que debe poseer, herramientas que les pueden ser útil al momento de realizar una actividad, entre otros temas.

La propuesta tiene como finalidad contribuir o mejorar la calidad de desempeño laboral de la institución sin olvidar que es de vital importancia, puesto que de esta manera les permitirán actualizar sus conocimientos con respecto a esta rama y beneficiar no solo al personal, pues de igual manera a la institución, así tendrá un mejor servicio que brindar, sin olvidar que sus actividades se aumentaran al máximo con eficiencia.

Objetivo General

Capacitar a las asistentes administrativas de la Empresa INDUMASTER S.A con respecto a la gestión secretarial.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar las temáticas de la capacitación
- ✓ Lograr mejorar el desempeño de las asistentes administrativas
- ✓ Analizar las funciones encomendadas a cada secretaria, para optimizar el recurso humano, mejorar la eficiencia en la gestión, deslindar responsabilidades,

Metodología de la propuesta

La presente propuesta surge de los resultados obtenidos en la investigación aplicada el personal de la empresa INDUMASTER S.A, el cual estuvo compuesta por 10 personas, misma que nos dieron a conocer las insuficiencias que existen con respecto a temas secretariales.

Para contribuir a la problemática encontrada se presenta esta propuesta de capacitación, misma que se realizará mediante talleres presenciales interactivos dirigidos a los involucrados con la participación y ayuda de profesionales en el área, no solo con teoría, pues se presentará con animaciones, prácticos y dinámicos.

La capacitación como ya ha sido mencionado se realizará de forma presencial, en el lapso de un mes, los días viernes a las 4 horas hasta, las 6 horas, en la cual su asistencia será obligatoria a todos los talleres brindados, para que de una u otra forma poder tener un resultado exitoso y que cumpla todas las metas propuesta en el plan propuesto.

Esquema de la capacitación.

Capacitación dirigida al personal Administrativo de la empresa INDUMASTER S.A		
Tema: la Gestión secretarial		
Horario: viernes 4:00 – 6:00		
Semana	Cronograma de actividades	Tiempo estimado
1	Presentación del módulo	
	Objetivo de la capacitación	
2	Que es la gestión secretarial	
	Clasificación de la gestión secretarial	
	Análisis de la clasificación	
3	Perfiles de la gestión secretarial – profesional	
3	Perfil de la gestión secretarial – ocupacional	
	Clases de secretarias	
4	Análisis	
	Funciones de las diversas clases de secretaria.	

Condiciones.

- ✓ La capacitación tiene como carácter obligatorio para todos los empleadores del área administrativa.
- ✓ Al finalizar la capacitación se entregará un certificado de asistencia.

CONCLUSIONES

En el trabajo investigativo que se ha realizado se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ Ggran parte de las secretarias que laboran en esta institución no poseen el título acorde al trabajo que desempeña es por esta razón que existe pequeñas dificultades en diferentes actividades.
- ✓ El personal que cumple la función de La Secretaria no se ha capacitado ni recibido un curso como temas relacionados a su trabajo, durante los últimos tres años.
- ✓ Se pudo visualizar que el espacio físico donde desarrollan las actividades es adecuado, sin embargo, no existe el material adecuado.
- ✓ Entre otras de las situaciones que se pudo captar es que algunas de las secretarias no tienen conocimientos actuales acerca de tecnología y el uso de la misma

RECOMENDACIONES

Una vez consideradas las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- ✓ Que las secretarias que no tienen su título acorde a su desempeño, mejoren o capaciten su situación académica.
- ✓ Que realice cursos relacionado al trabajo que desempeñan cada cierto tipo, para que actualicen sus conocimientos.
- ✓ Que se faciliten los materiales y recursos tecnológicos para un mejor desempeño de parte de las secretarias.
- ✓ Que la empresa motive a los empleados para asistir a diversas capacitaciones y se beneficien mutuamente.

BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS. (2010). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION* .
- BENALCAZAR. (2010). *GUIA PARA REALIZAR TESIS Y MONOGRAFIAS* .
IBARRA : CREAARTE.
- CANDA. (2015). *SECRETARIA EJECUTIVA*. MMVI.
- CATZADILLA, R. (2014). *ETICA Y EDUCACION HUMANISTICA*. MC
GRAWHILL.
- CORDOVA, A. (27 de ABRIL de 2015). *GESTION SECRETARIAL CENSA
BLOGPOST*. Obtenido de <http://gestionsecretarialcensa.blogspot.com/>.
- DIAZ, G. (2008). *APRENDE A SER SECRETARIA: MANUAL PARA EL
DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA* . CUBA :
UNIVERSITARIA .
- DOMINGUEZ, T. (s.f.). *EL PERFIL DE LA ASISTENTE EJECUTIVA* . MC
GRAWHILL.
- EDUARDO, M. (2009). *FINANCIACION PUBLICA O FINANCIACION PRIVADA
DE LA FORMACION PROFESIONAL* . ORGANIZACION
INTERNACIONAL DE TRABAJO .
- EDUARDO, P. S. (2012). *ETICA EN LAS ORGANIZACION* . MEXICO:
LABORALES DE EGADE.
- Espino. (2009). *papel y desempeño de la secretaria ejecutiva* . mexico: la
universal .
- ESPINO, M. (ENERO de 2018). *EXCELLENCE*. Obtenido de
[https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-
capacitacion/papel-y-desempeno-de-la-secretaria-ejecutiva/](https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/papel-y-desempeno-de-la-secretaria-ejecutiva/)
- FRANCE. (2014). *COMO SER UNA SECRETARIA EFICAZ* . BUENOS AIRES :
GRANICA S.A .
- GIRADO, C. (02 de SEPTIEMBRE de 2014). *CLARIN ENTREMujERES* .
Obtenido de [https://www.clarin.com/trabajo/secretaria-ejecutiva-
profesion-valor-agregado_0_r1WllkqvQl.html](https://www.clarin.com/trabajo/secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado_0_r1WllkqvQl.html)
- JUARES, Z. D. (2008). *INSERCIÓN LABORAL DE LOS JOVENES* . SANTA FE
: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL .
- LUDEÑA. (RECUPERADO MARZO 2014). *LA FORMACION POR
COMPETENCIAS LABORALES* . LIMA: CAPLAB.
- MACHALA, U. D. (2015). *UTMACH REPOSITORIO* . Obtenido de
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/5424>

- MATEO, R. (2014). *manual tecnicas de secretariado: formacion para el empleo*. CEP,S.L.
- MOSTO, D. (2016). *TEMAS DIVERSOS DE UTILIDAD PARA LA SECRETARIA* . LIMA : LIBROS TECNICOS.
- OROZCO, C. (15 de FEBRERO de 2011). *JUST ANOTHER* . Obtenido de <https://carvajalorozco.wordpress.com/manual-de-gestion-secretarial/>
- REYES, B. (2005). *PERFIL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA* . DON BOSCO .
- SANCHEZ. (2010). *REDACCION AVANZADA*.
- SCHAEFER. (2012). *FUNDAMENTACION PSICOLOGICA*. ESPAÑA: S.A.V.
- SEVILLA. (2014). *SUGERENCIAS PARA UNA SECRETARIA EFICAZ*. ECUADOR: F.B.T.CIA. LTDA.
- TEQUECHEL. (2009). *PERFIL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA* . UNIVERSAL
- VICTOR, M. (2012). *RELACIONES PUBLICAS Y HUMANAS* . MEXICO : LIMUSA S.A .
- VIGORENA, F. (2012). *SECRETARIA MODERNA*. ARGENTINA: S.D.
- ZUÑIGA. (2014). *GESTIÓN SECRETARIAL* .

ANEXO

ENCUESTA

Encuesta dirigida al personal administrativo de la empresa INDUMASTER S.A

1. ¿Cree usted que el desempeño laboral debe estar acorde con la formación profesional de las Asistentes Administrativas?
Si NO
2. ¿Las Asistentes Administrativas atienden al usuario con eficiencia?
Si NO
3. ¿Las Asistentes Administrativas que laboran en esta institución poseen título acorde al trabajo que poseen? (en caso de ser la respuesta "No" colocar cuál es su profesión)
Si NO
4. ¿El desempeño laboral de las Asistentes Administrativas es satisfactorio?
Si NO
5. Califica del 1 al 5 que tan satisfactorio es el desarrollo de la secretaria o asistente dentro de la organización.
5 3 1
4 2
6. ¿Las Asistentes Administrativas se han capacitado en los últimos dos años para mejorar su desempeño laboral?
Si NO
7. ¿Cree usted que debe ir tomado de la mano el desempeño laboral con la formación profesional?
Si NO
8. ¿Cree usted que la capacitación es un medio que permite mejorar el rendimiento profesional de la Asistente Administrativa?
Si NO
9. ¿Piensa usted que el espacio físico en el que se desenvuelven las Asistentes Administrativas es adecuado?
Si NO
10. ¿Cuál perfil considera usted que cumplen las asistentes de esta Empresa?
Profesional
Ocupacional

TUTORÍAS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

