



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

**La Gestión Secretarial Y El Fortalecimiento De Los Procesos Administrativos
De La Fundación Inca Link-Programa Bonsai, Manta 2019**

AUTORA:

Mercedes Stefany Briones Palma


**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

2019-MANTA

Tema:

*LA GESTIÓN SECRETARIAL Y EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA FUNDACIÓN INCA LINK-PROGRAMA BONSAI,
MANTA 2019*

“Lo que pienses o lo que sepas no importa, a menos que te lleve a glorificar a Dios y a ser agradecido” — Charles Spurgeon

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1 Página iv de 49

Certificación

En calidad de docente tutora 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 Proyecto de Investigación, cuyo tema es “**La gestión secretarial y el fortalecimiento de los procesos administrativos de la Fundación Inca Link- Programa Bonsai, Manta 2019**”, 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 Briones Palma Mercedes Stefany estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2019 – 2020 (1), 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.

Manta, 15 de agosto de 2019.

Lo certifico,

Ing. Cindy Peñaherrera Vélez
Docente Tutora

Dedicatoria

Dedico todo el esfuerzo reflejado en este proyecto de investigación al Rey de Reyes y Señor de Señores, quien por su gracia me ha permitido culminar una etapa más de mi vida. Sin Dios de mi lado esto no hubiera sido posible, porque toda la sabiduría que yo adquirí durante este tiempo fue únicamente porque Él me la dio, porque Dios es la fuente misma de la sabiduría y de la inteligencia.

De igual forma, dedico este proyecto de investigación a mis padres, Mónica y Wilton, quienes me animaban cuando ya no tenía fuerzas para avanzar, quienes me apoyaron económicamente durante todo este proceso de arduo trabajo, a mi madre quién me aconsejó con sus sabias palabras y experiencias, y a mi padre quién dedicó mucho tiempo en compartir sus útiles pensamientos conmigo.

Por último, dedico este proyecto de investigación a Karen y Kenny, mis preciosos hermanos, ellos con su buen sentido del humor hicieron que todo este trabajo se hiciera más llevadero.

La autora

Reconocimiento

A Dios, porque sin El nada de lo que pasa a mi alrededor sería posible. A mis padres porque sin sus abrazos, sin sus palabras de ánimo me hubiera sido muy complejo terminar este proyecto de investigación, a ellos porque son fuente fundamental de mi vida.

Agradezco a mis hermanos porque en todo tiempo estuvieron para decirme que todo lo podía en Cristo quien me fortalece, porque muchas veces me dijeron que yo era su ejemplo y eso es lo que quiero transmitirles, quiero ser un legado para ellos.

A mi tutora, Ing. Cindy Peñaherrera quien dedicó tiempo valioso en el proceso de la elaboración de esta investigación, por los conocimientos brindados y por la entrega incondicional en cada consejo brindado.

A la facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo la que se convirtió en mi segunda casa, que contribuyó a mi formación académica, que, a más de abrirme sus puertas para empezar mi crecimiento profesional, me permitió conocer seres muy valiosos y sobre todo aprender de ellos.

A los docentes, que contribuyeron con su tiempo y sus conocimientos a lo largo de los cuatro años de estudios, impartiendo sus cátedras con sabiduría e inteligencia, quienes me motivaban a superarme y a dar siempre lo mejor de mí.

Índice

Tema.....	ii
Certificación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Reconocimiento.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Palabras Claves.....	ix
Introducción.....	1
Árbol Del Problema.....	4
1. Objetivos.....	5
2. Fundamentaciones.....	6
Antecedentes Investigativos.....	6
2.1. Fundamentación Legal.....	8
2.2. Fundamentación Filosófica.....	9
Contextualización De Variable Independiente.....	9
2.2.1. Gestión Secretarial.....	9
2.2.1.1. Manejo Y Conservación De La Información.....	11
2.2.1.2. Relaciones públicas y protocolo.....	11
2.2.1.3. Características de las Relaciones Públicas.....	13
2.2.2.1. Procedimientos Administrativos.....	14
La planeación.....	15
La organización.....	16
La ejecución.....	16
El control.....	17
Importancia del Proceso Administrativo.....	18
3. Diagnóstico o Estudio De Campo.....	19
3.1.2. Análisis e interpretación de los resultados del diagnóstico o estudio de campo.	
3.1.2.1. Entrevista realizada al administrador del Programa Bonsai.....	19
3.1.2.2. Encuesta realizada a los usuarios del Programa Bonsai.....	23
4. Conclusiones.....	29
5. Recomendaciones.....	30
6. Bibliografía.....	31

ANEXOS	33
---------------------	-----------

Resumen

La gestión secretarial argumenta que las nuevas exigencias de la demanda empresarial deriva a las diversas diligencias de la tecnología en general; en este caso, se integran una serie de temáticas que garantiza el desarrollo e integración de habilidades, técnicas, actitudes fundamentales para el buen desempeño de las secretarías.

Es por eso que el presente trabajo de investigación se basó en: **“La Gestión Secretarial y el Fortalecimiento de los Procesos Administrativos de la Fundación Inca Link-Programa Bonsai, Manta 2019”** el mismo que pretende dar a conocer información sobre cómo está la gestión que emprende una secretaria dentro de una empresa, además se da recomendaciones que pueden llevar a cabo el jefe/administrador dentro del Programa.

En el marco teórico se pudo observar las fundamentaciones investigativas, legales y filosóficas, árbol del problema, la contextualización, formulación del problema central, preguntas directrices y objetivos.

En el análisis de la entrevista y encuestas se observó el análisis e interpretación de los resultados de la investigación aplicada a través de las técnicas metodológicas y luego se presentan las conclusiones y recomendaciones que darán un aporte significativo a este proyecto de investigación y finalmente se presentan los respectivos anexos por medio de fotografías.

Con el desarrollo y aporte del presente trabajo de investigación obtendré el título de Licenciada en Secretariado Bilingüe, para cumplir con la meta propuesta profesionalmente, beneficiando a la colectividad con mi formación académica y con la debida experiencia obtenida en mi trayectoria profesión.

Palabras Claves

Gestión secretarial, Procedimientos administrativos, Procesos, Control, Documentos, Gestión, Ejecución, Fortalecimiento.

Introducción

El presente proyecto de investigación propicia el vínculo que tiene la gestión secretarial y el fortalecimiento de los procesos administrativos.

En el Programa Bonsai del Cantón Manta, se pudo percibir la ausencia de una secretaria, lo cual hace el trabajo de la gestión mucho más compleja para el personal administrativo; ya que ellos no manejan este conocimiento, es decir, lo que incide en las labores secretariales, entre sus primordiales causas se puede marcar la limitada formación profesional; la formación profesional (Cuando se utiliza el término “formación” acompañado del adjetivo “profesional” en una conversación o texto, en general se entiende que se está haciendo referencia a un tipo de formación que tiene por finalidad principal el preparar a las personas para el trabajo. Esta es, seguramente, la definición más simple y más corrientemente utilizada de formación profesional.) requiere, cada vez más, de procesos educativos integrales, integradores y permanentes, orientados hacia una polivalencia tecnológica y hacia una rápida adaptación a contextos técnico-profesionales diversos.

Estas características determinan la necesidad de construir opciones que den respuestas a vocaciones, necesidades técnico productivas, expectativas de desarrollo personal y social y ritmos de aprendizaje y actualización de conocimientos y competencias. Además, en el transcurso de la investigación se visualizó desorganización en los procesos administrativos.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es el mal manejo de la información que el Programa Bonsai administra, por otro lado, el proceso administrativo el cual está formado por 4 funciones fundamentales que son: planeación, organización, ejecución y control, todas estas funciones las lleva a cabo el Jefe/administrador y esto produce estrés laboral por ser la única persona que maneja todos estos procesos. Así, por ejemplo, en una encuesta patrocinada por la Comisión

Europea “entre casi 16,000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea el 42% indica que su ritmo de trabajo es demasiado alto.” (Paoli, 1997)

En opinión de esta autora, esto sucede por no designar bien los puestos de trabajos y los roles respectivos que lleva a cabo cada profesional, en este caso sería la ausencia de una secretaria la cual su presencia dentro del programa haría que se disminuya dicho estrés ya que se encargaría de algunas tareas que solo le competen a ella.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de saber por qué no tienen una secretaria dentro de su Programa, cómo este personal gestiona toda la información sin ella, las dificultades que enfrentan por no tener una profesional capacitada para lo mencionado anteriormente. Este interés surge del planteamiento del problema que se menciona a continuación.

La gestión secretarial en el mundo, es considerada como el conjunto de las actividades internas en la empresa que son indispensables para su funcionamiento y sobre todo para la consecución de sus objetivos, manteniendo organización en el archivo de documentación, contabilidad, elaboración de comunicación, emisión de facturas, realizar pagos, control de la información, entre otros.

Reyes Cano, Liz De Montserrat. (1990). Manifiesta que: “La gestión secretarial fortalece el servicio al usuario, considera a la secretaria como una persona trascendental para el desarrollo de la empresa, es encargada de recibir y redactar correspondencias; custodia una actividad, ordena documentos de la oficina, realiza sus actividades con eficiencia y eficacia”.

Una de las acciones fundamentales de la secretaria es el cumplimiento de sus obligaciones con cortesía, prudencia, y sobretodo amabilidad, considerándose que es la persona que atiende a todos los clientes o usuarios y colaborando con los compañeros de trabajo para ser un buen equipo.

Consciente de los desafíos más primordiales que afrontan las secretarias en el Ecuador es la Gestión Secretarial, las mismas que son indispensables para la ejecución eficaz de sus labores, ya que ayudan a la sistematización de espacio; sin embargo, aún hay asistentes en nuestro país que no se encuentran

actualizadas y manejan de forma incorrecta estos instrumentos que son de gran importancia para el desarrollo eficiente de su labor.

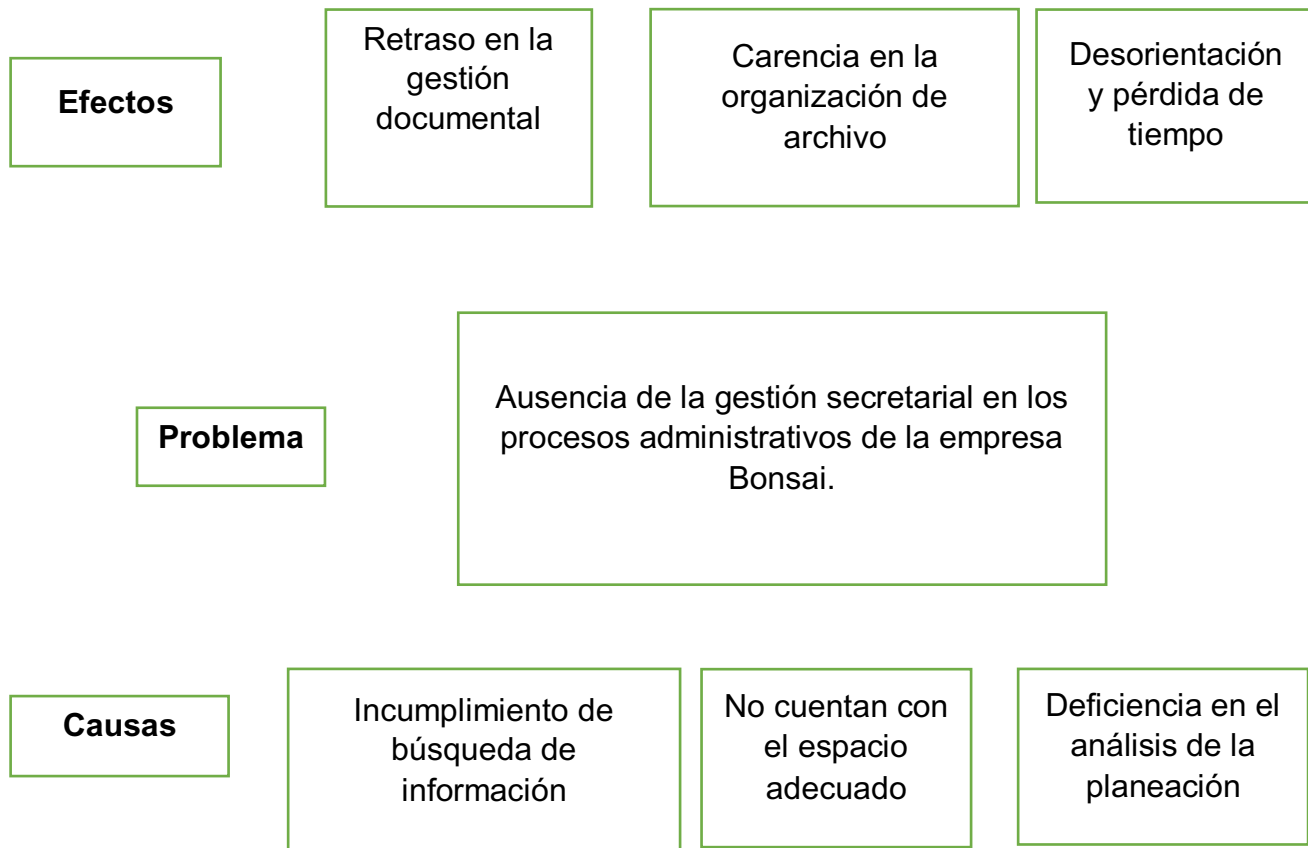
En los actuales tiempos a nivel provincial la profesión de las y los secretarios ha tenido un notable cambio; por ello, que las organizaciones requieren personal con conocimientos de secretaría, es así que dentro de un equipo de trabajo siempre se debe contar con un/a profesional en secretariado que reúna esas características.

En la Fundación Inca link – Programa Bonsai, existe poco personal administrativo, pero dentro de este personal no existe una secretaria, por lo cual no se maneja una calidad buena de Gestión Secretarial y por lo tanto no hay un fortalecimiento en los procesos administrativos, esto produce que las labores ejecutadas por los empleados sean deficientes; al mismo tiempo produce demora en las labores que ascienden.

La débil Gestión Secretarial incide negativamente en el fortalecimiento de los procedimientos administrativos, para conseguir que se mejore, el Jefe debe considerar contratar una secretaria/o además si fuera posible un compromiso con todos los empleados para realizar una técnica de labor que conlleve a la capacitación constante de Recurso Humano; de esta manera, contar con un personal exitoso y eficaz, certificando capacidad y buen servicio para fortalecer la institución y lograr los objetivos planteados.

Es por ello, que el personal del Programa Bonsai debería contar con una secretaria que esté académicamente preparada, que posea conocimientos relacionados con la tecnología actual que le permita el buen desarrollo de sus actividades que intervengan en los objetivos deseados por la institución a la que corresponde.

Árbol Del Problema



PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué manera se realiza la gestión secretarial y el fortalecimiento de los procesos administrativos en el programa Bonsai?

TAREAS CIENTIFICAS

- ¿Cuáles son las razones por la que no cuentan con un/a secretario/a?
- ¿Cómo influye en los usuarios que Bonsai no cuente con una secretaria y no se maneje una gestión secretarial?
- ¿Cuál es la importancia del proceso administrativo dentro del Programa Bonsai?

1. Objetivos

Para este trabajo de investigación se define como:

1.1. Objetivos Generales

- Describir teóricamente la Gestión Secretarial y los fortalecimientos de los procesos administrativos, aplicada al personal administrativo de la Fundación Inca Link-Programa Bonsai.

1.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar como gestionan la documentación en el Programa Bonsai.
- ✓ Analizar qué tipo de documento usan para informar sobre los avances de los niños que pertenecen al Programa por medio de encuestas.
- ✓ Descubrir el motivo por el cual no cuentan con una profesional en secretariado ejecutivo.

La investigación se realizó con una serie de encuestas aplicada a los usuarios y una entrevista al jefe/administrador del Programa Bonsai.

Este proyecto de investigación es de tipo descriptiva, de acuerdo a las observaciones realizadas se alcanzó a especificar las variables de la problemática, sustentándose en un diseño bibliográfico, que permitió la búsqueda de la información apoyada en una base teórica científica, a partir de ello, se delimitó el tema.

Marco Teórico

En este punto se presentan los sustentos teóricos y filosóficos que suscitan a conocer la definición de la Gestión Secretarial y el Fortalecimiento de los Procesos Administrativos y los diversos conceptos que se relacionan con el tema; así mismo las normas legales que respalda este proyecto.

2. Fundamentaciones

Antecedentes Investigativos

El presente perfil (es decir, la profesional en secretariado) contiene las competencias (conocimientos, habilidades/destrezas y valores o actitudes), Díaz M. (2005) que deben desarrollarse a fin de satisfacer los requerimientos de las instituciones gubernamentales y particulares, acordes a las nuevas herramientas tecnológicas: El profesional en Gestión Secretarial debe demostrar dominio en las áreas generales de conocimientos como: manejo informático (especialmente en los programas utilitarios Word, Excel, Power Point, así como utilización de internet y base de datos), redacción comercial y excelente ortografía para una comunicación asertiva; cultura general, etiqueta social y protocolo; así como, preparación básica en marketing y publicidad.

Estas fortalezas le permitirán un óptimo empleo de los recursos y tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) actuales para asistir a los mandos altos y medios, con suficientes conocimientos sobre herramientas de uso tecnológico, optimizar la misión del cuerpo directivo empresarial con sus labores de apoyo a la organización y coordinación, habilidad para tomar nota y elaborar los informes aplicando las técnicas modernas de redacción, demostrar excelente ortografía y destrezas mecanográficas, manejo óptimo de la correspondencia y tratamiento de la información, aplicando los sistemas de clasificación de archivo, tanto documentales como digitales; y competitividad.

Este profesional se caracteriza por ser una persona discreta, organizada, que demuestra empatía, puntualidad, responsabilidad, espíritu de servicio, ética, honradez, lealtad confiabilidad, iniciativa y facilidad para las relaciones

interpersonales mejorando la integración con sus jefes, compañeros de oficina y clientes.

De acuerdo al tema considerado en esta investigación, se encontraron trabajos similares, que aportaron para este proyecto de investigación.

Historia de la Administración

Desde los tiempos antiguos, aparece dentro de la administración, que el ser humano comienza a trabajar en sociedad. El ser humano fue creado para socializarse con los que le rodean, por ello tiende a organizarse y cooperar con sus semejantes.

Con el paso de los años, la administración se ha desarrollado como una ciencia, en donde intervinieron grandes filósofos. Los griegos fueron los primeros en diferenciar el ocio por el no-ocio, término que dio origen a la palabra negocio.

Un ejemplo de administración es la iglesia católica, que desarrolló principios de autoridad, jerarquía, obediencia y delegación, y fue la primera institución en crear una forma de administración centralizada, la cual sigue existiendo hasta nuestra época.

El autor Juan Gerardo Garza Treviño expone que, en la actualidad, las organizaciones requieren de la administración sin excepción de giro o actividad económica. Las empresas deben considerar como nuevas reglas estratégicas:

- Alianzas estratégicas
- Interdependencia
- Cambio cultural
- Calidad en el trabajo
- Responsabilidad social
- Visión de negocio
- Flexibilidad
- Internacionalización
- Talento directivo

2.1. Fundamentación Legal

El proyecto de investigación está fundamentado en el Código Orgánico Administrativo del Ecuador, lo que indica que respalda este trabajo de investigación:

El Código Orgánico Administrativo entró en vigencia luego de transcurridos doce meses, contados a partir de su publicación en el Registro Oficial. Dado por Disposición Final, publicada en Ley No. 0 de Registro Oficial Suplemento 31 de 7 de Julio del 2017.

CAPITULO CUARTO, PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Art. 29.- Principio de tipicidad. Son infracciones administrativas las acciones u omisiones previstas en la ley. A cada infracción administrativa le corresponde una sanción administrativa. Las normas que prevén infracciones y sanciones no son susceptibles de aplicación analógica, tampoco de interpretación extensiva.

Art. 30.- Principio de irretroactividad. Los hechos que constituyan infracción administrativa serán sancionados de conformidad con lo previsto en las disposiciones vigentes en el momento de producirse. Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorezcan al presunto infractor.

Régimen Legal de las Fundaciones

Las Fundaciones son personas jurídicas creadas por iniciativa particular para atender, sin ánimo de lucro, servicios de interés social, conforme a la voluntad de los fundadores de acuerdo al Artículo 5° del Decreto 3130 de 1968.

Se caracterizan porque:

1. Se debe contar con unos bienes o dineros preexistentes como patrimonio.
2. Legalmente no tiene definida una forma organizativa.
3. Se regulan totalmente por sus estatutos.
4. No tienen ánimo de Lucro
5. El periodo de duración es de carácter indefinido.

Las Fundaciones se rigen por las siguientes normatividades: El código civil artículo 633, ley 80 de 1993, ley 22 de 1987, ley 52 de 1990, decreto 3130 de 1968, decreto 0427 de 1996, decreto 2150 de 1995, decreto 1407 de 1991, decreto 2035 de 1991, decreto 525 de 1990 y el decreto 091 de 1987.

2.2. Fundamentación Filosófica

La actual investigación fue elaborada para una relación entre la Gestión Secretarial y la variable dependiente la cual permite estudiar el valor de los Procedimientos administrativos de la secretaria, para de esta manera ofrecer un servicio de calidad y calidez, todo esto a beneficio del Programa Bonsai.

Contextualización De Variable Independiente

2.2.1. Gestión Secretarial

La palabra gestión proviene de “gestus”, una palabra latina que significa: actitud, gesto, movimiento del cuerpo. En principio, este significado remite a lo que el sociólogo Pierre Bourdieu ha designado la hexis, esto es: el modo en que un hábitus (una serie de esquemas, dispositivos e interpelaciones culturales internalizadas por los sujetos) se expresa a través del cuerpo en gestos, posiciones, movimientos, etc. Pero este significado no nos dice nada sobre el carácter activo de la gestión, ya que pone énfasis en movimientos y actitudes vividas como “naturales” por los sujetos de una determinada cultura. Sin embargo, “gestus” es derivada de otra palabra latina: “gerere”, que posee varios significados: llevar adelante o llevar a cabo, cargar una cosa, librar una guerra o trabar combate, conducir una acción o un grupo, ejecutar, en el sentido de un artista que hace algo sobre un escenario. La palabra gestión proviene directamente de “gestio-onis”: acción de llevar a cabo.

Es decir, que toda la función que desempeña una secretaria es importante dentro de una empresa, organización o programa, el o la profesional de secretariado

debe estar enteramente preparada/o para gestionar información, eventos, reuniones, entre otros. La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado.

Como manifiesta Fajardo (2005), el término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y ahora es entendido como gestión de organizaciones, referida al “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” (Fajardo, 2005).

Por otra parte, para referirnos a la gestión secretarial debemos entender que la profesional de secretariado es aquella coadjutora inmediata de un centro de gestión, con una noción íntegra de las diligencias de su jefe y del lugar donde labora, también está preparada para la representación de diversos espacios que desenvuelven o pueden desenvolver sus jefes; es decir, una secretaria tiene que ser multifuncional; y ¿qué es ser multifuncional?

Para la autora de este trabajo de investigación ser multifuncional es poder desempeñar varias funciones al mismo tiempo, es la capacidad que una secretaria debe tener para afrontar varias tareas a la vez de forma eficiente, es evidente que no son elementos que solo se aprenden, sino va más allá de lo que es un individuo, es el perfeccionar esas acciones, es decir, se encarga de estar pendiente de cada detalle y compromisos de su jefe, ella es la que está pendiente de su agenda cada día y de varias tareas como:

- Organizar, archivar documentación
- Formar y planificar el tiempo de su jefe
- Transcribir correctamente
- Acudir a reuniones en caso de que se requiera
- Organizar los viajes de negocios

Entre otras acciones, porque verdaderamente una secretaria nunca sabe en qué lugar laborará, por eso es sumamente importante que esté en constante aprendizaje, de esa manera se preparará para llegar a ser multifuncional.

2.2.1.1. Manejo Y Conservación De La Información

Para Páez Urdaneta (1992), la gestión de información abarca un conjunto de elementos y procesos vitales dentro de la gestión en diferentes dimensiones. En todas las empresas existen los archivos que se encargan de administrar la documentación. Sin embargo, la secretaria siempre maneja documentos que deben guardarse en las oficinas y no en el archivo general; además, es la responsable de administrar la correspondencia de la oficina y las documentaciones personales del jefe. La necesidad de perfeccionar los sistemas de manejo y conservación de la información ha influido de manera preponderante en el área de la informática en la cual vivimos y ello obliga a que el servicio que presta el archivo sea más preciso y eficiente. Con el fin de que el archivo cumpla con su cometido y sea útil a la empresa debe tener las siguientes particularidades.

- Sencillez, es decir que su manejo no sea complicado y que no conduzca a referencias confusas
- De fácil acceso, para que los documentos sean encontrados rápidamente.
- Que brinde seguridad en la conservación, para evitar la pérdida de documentos.
- Que esté ubicado en un lugar claro, cómodo y ventilado.

2.2.1.2. Relaciones públicas y protocolo

En los últimos tiempos se ha producido un cambio global de la secretaria tradicional: alguien quien escribía a máquina las cartas que dictaba su jefe, gestionaba su agenda y servía café a las visitas. Rotos los estereotipos, la secretaria multifuncional es indispensable dentro del mecanismo del sistema, el

primer y principal apoyo de la gestión directiva. Por tanto, debe manejar una serie de habilidades sociales que los ejecutivos en ocasiones obvian.

La secretaria interviene directa o indirectamente en la gestión de los siguientes eventos corporativos.

- Un trato correcto a los clientes
- Organizar eventos donde la secretaria debe mostrar sus dotes de gestión.

Por ello, el conocimiento de unas técnicas protocolarias y de determinadas pautas de comportamiento corporativo, sin duda, le ayudaría a asumir estas tareas.

Según el conocido autor, Manuel Antonio Carreño, una secretaria debe ser:

1. Eficiente, discreta y respetuosa.
2. Debe vestir bien y, en la medida de lo posible, ser agradable, y porque no, lucir atractiva. Debe evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes.
3. Debe llevar un maquillaje y peinados adecuados.
4. Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.
5. Debe congeniar con sus compañeros de trabajo, pero sin llegar a tener relaciones demasiado personales que puedan dar lugar a tener malas interpretaciones.
6. Las comidas con el jefe y compañeros de oficina deberán ser de trabajo, dejando para otras ocasiones las invitaciones con otra finalidad que no sea la de trabajo.
7. Debe ser discreta y prudente, y no revelar conversaciones u otro tipo de información que pueda escuchar en las distintas reuniones o conversaciones en las que esté presente.

2.2.1.3. Características de las Relaciones Públicas

Deliberada: es intencionada y se realiza para influir, comprender, proporcionar información y lograr un feedback.

Planificada: es una actividad sistemática y organizada que busca identificar unas necesidades de comunicación y realizar una serie de acciones.

Bidireccional: la comunicación establecida requiere un feedback. Esto la diferencia de otras formas de comunicación persuasiva.

Directiva: se encuentra involucrada en proceso de toma de decisiones de una organización.

Procesual: implica un conjunto de acciones que conducen a un resultado.

2.2.1.4. Formación profesional

La secretaria en general, tiene una gama de aspectos técnicos relativos a su profesión, que se aplican a cualquier tipo de empresas, abarca diferentes temas, tales como, reglas, sugerencias, ejercicios prácticos y un glosario de términos que les ayudaran en el cumplimiento de su gestión.

La formación básica del profesional del secretariado, en el ámbito de la formación reglada, existen unos requisitos mínimos que se relacionan a continuación.

- Comunicación y relaciones profesionales
- Organización del servicio y trabajos de secretariado.
- Comisión de datos.
- Elaboración y presentación de documentos e información.
- Primera lengua extranjera: ingles.
- Formación y orientación laboral

2.2.2. Contextualización De La Variable Dependiente

2.2.2.1. Procedimientos Administrativos

Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de la administración es:

- **La planeación:** para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.
- **La organización:** para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.
- **La ejecución:** por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.
- **El control:** de las actividades para que se conformen con los planes.

Para Henry Fayol, (1841-1925) la planificación era lo más importante, este partidario identificó cuatro reglas de la administración las cuales están mencionadas anteriormente. Fayol creía que la administración se podía enseñar, le interesaba mucho mejorar la calidad de la administración y propuso varios principios para orientar en el que hacer administrativo.

Aunque otros partidarios tienen conceptos muy similares a los de Fayol, tales como los principios de coordinación que se basan en la razón fundamental para organizar y la acción en la consecución de un proceso común, el principio de escala que trata de la organización que se conoce con el nombre de jerarquía, que se refiere a la línea de autoridad que va desde el nivel más alto al más bajo de la organización; para este proyecto lo que menciona Fayol es el más apropiado.

El proceso administrativo es una metodología racional y es una forma sistematizada de hacer las cosas. Refiere a un conjunto de actividades independientes llevadas a la práctica por el administrador de una organización

para desarrollar las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una empresa. Münch y García (2004, p. 31) lo definen como: "...la administración en acción, o también como: El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral".

La planeación

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basen sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades. Se ocupa tanto de los fines (¿qué hay que hacer?).

La planificación es el primer paso del proceso administrativo donde se determinan los resultados que pretende alcanzar el grupo social. Determina planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los Planes Estratégicos.

Las necesidades de planificar se derivan del hecho de que todo organismo social se encuentra en un medio que constantemente está experimentando, cambios tecnológicos, económicos, políticos, sociales, culturales. Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempo.

Koontz y O'donnell Junto a Terry apoyan a Fayol al decir que la previsión es la base de la planificación. Estos autores consideran la planificación como: "una función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa".

Por otro lado, Agustín Reyes Ponce dice que la planificación Consiste en “fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.”

La organización

Los administradores deben organizar la fuerza de trabajo de una manera y estructura eficiente para que de esta manera se puedan alinear las actividades de la organización. Los administradores también deben capacitar y contratar a las personas adecuadas para el trabajo, y siempre asegurar una mano de obra suficientemente calificada y educada.

La administración debe crear el entorno organizacional material y social de la empresa. Debe proporcionar las cosas útiles para el adecuado funcionamiento empresarial, movilizandolos recursos materiales y humanos para llevar el plan a la acción.

Una manera de plantear esta función administrativa es organizar la fuerza de trabajo de tal manera que sea eficiente para que se puedan alinear las actividades de todos los departamentos de la organización, así tendrían una opción para incrementar el rendimiento y contratar personas capacitadas para el trabajo e incrementar el adiestramiento de las mismas a través de cursos y estudios especializados, para asegurar una mano de obra calificada y eficiente.

La ejecución

“Como cabida del proyecto, la ejecución de la técnica suele demorar mucho tiempo, ya que no es solo de escribir un documento más bien es de figurarse y colocar a prueba toda una organización capaz” (Lic. Romero Pineda, Kerly Vanessa).

Es decir, que se debe armonizar todas las actividades del negocio, facilita el trabajo y sus resultados. Sincroniza cosas y acciones en las proporciones adecuadas y adapta los medios a los fines. La coordinación de los servicios de

cada uno de los departamentos implica ver a éstos como clientes internos y, por lo tanto, responsabilizarse por sus acciones para no crear ineficiencias en todos los niveles. Es importante generar juntas periódicas (semanales o quincenales) con el fin de no simplemente utilizarlas como un medio de crear los planes de trabajo, sino de escuchar y resaltar todo lo bueno y malo que sucede dentro de la empresa, en este caso, en el programa Bonsai.

El control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico. A fin de incentivar que cada uno establezca una definición propia del concepto se revisara algunos planteamientos de varios autores estudiosos del tema: según Henry Fayol: El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede. También hay otras connotaciones para la palabra control:

- Comprobar o verificar
- Regular
- Comparar con un patrón
- Ejercer autoridad sobre alguien (dirigir o mandar);
- Frenar o impedir.

En la práctica real, las 4 funciones fundamentales de la administración están entrelazadas e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo (termina) antes que se inicie la siguiente. Y por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación.

La secuencia deber ser adecuada al objetivo específico. Típicamente el gerente se halla involucrado en muchos objetivos y estará en diferentes etapas en cada uno. Para el no gerente esto puede dar la impresión de deficiencia o falta de orden. En tanto que en realidad el gerente tal vez está actuando con todo propósito y fuerza. A la larga por lo general se coloca mayor énfasis en ciertas funciones más que en otras, dependiendo de la situación individual. Así como algunas funciones necesitan apoyo y ejecutarse antes que otras puedan ponerse en acción.

Importancia del Proceso Administrativo.

Una organización como ente social implica una estructura que debe armonizar sus elementos fundamentales: las personas, las tareas y la administración. Por consiguiente, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas.

El proceso Administrativo: conduce al cambio.

Las organizaciones deben prepararse para la adaptación rápida y eficiente a los avances tecnológicos, preferencias del cliente o usuarios, exigencias del mercado, la competencia, las variaciones macro y microeconómicas. Esto implica disposición al cambio. Intereses de todo tipo pueden favorecer o no a los propósitos de cambio organizacional. Los factores que inciden directamente sobre el cambio se pueden ver aquí:

Fuerzas que los impulsan:

- . El temor al fracaso que puede inducir a un mayor esfuerzo, transformándose en un elemento más de cambio.

- . La capacidad para prever y supervisar conflictos y tensiones.
- . Los incentivos de carácter interno y externo.
- . Las motivaciones de los particulares.
- . El nivel de insatisfacción de los involucrados, respecto a la situación actual.
- . La presencia de participantes inquietos y emotivos.

3. Diagnóstico o Estudio De Campo

La presente investigación se realizó con una recolección de información mediante la utilización de encuestas y entrevistas dirigidas a los usuarios y al jefe/administrador de la empresa Programa Bonsai, Cantón Manta.

Las características manejadas en esta investigación son bibliográficas, de campo y fundamentados, porque su fundamentación se asienta en textos, documentos, Pdf, descripciones, entre otros que ofrecen otros enfoques del tema de investigación. En la modalidad de campo se conseguirá en el lugar de los hechos, mediante el cual la investigadora podrá palpar con una observación real el aporte al desarrollo de la problemática del presente estudio.

3.1.1. Características de la población

La población está compuesta por un administrador y 15 usuarios, de lo cual se tomará 10 usuarios como muestra.

3.1.2. Análisis e interpretación de los resultados del diagnóstico o estudio de campo.

3.1.2.1. Entrevista realizada al administrador del Programa Bonsai

Las respuestas originales de las preguntas realizadas en la respectiva entrevista no se mencionarán por motivos de fiabilidad. Únicamente se presentará el análisis e interpretación de la autora.

1. ¿cómo está constituida su empresa?

- Gerente ()
- Administrador ()
- Contador ()
- Secretaria ()
- Otros ()

Análisis e interpretación

En el Programa Bonsai únicamente cuentan con un administrador y un contador; este contador cumple su labor para toda la fundación Inca Link, dicha fundación es internacional por lo tanto el profesional administra las cuentas de todos los programas que hay en Latinoamérica.

2. ¿Por qué el Programa Bonsai no cuenta con una secretaria?

Análisis e interpretación

El administrador de Bonsai respondió que no cuentan con una secretaria porque piensa que los roles que ellos ponen en práctica en su día a día los pueden cubrir el poco personal que ha contratado.

Desde el punto de vista de la investigadora es aquí la fuente del problema, porque en una empresa con un pensamiento tan limitado es sinónimo de que hay un déficit en todos sus procesos administrativos.

3. ¿Considera usted que si contaran con una profesional en secretariado sería de gran apoyo para las actividades que gestiona el Programa? ¿por qué?

Análisis e interpretación

Las secretarías ejecutivas deben de tener cualidades personales como: discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios, adaptabilidad, puntualidad, responsabilidad, limpieza y orden, paciencia, cooperación, buen criterio, buena voluntad, dedicación, pulcritud, previsión, sinceridad y buena educación. Las secretarías ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho, también han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones

a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas. (Clavería A. 2015).

El administrador, aunque al principio lució muy seguro de su respuesta, al finalizar de su comentario añadió que verdaderamente contar con una secretaria en su Programa sería de mucha ayuda.

4. ¿Qué tipo de documentación usan cuando necesitan gestionar alguna información?

Análisis e interpretación

El programa Bonsai usa plantillas en la que ingresan información, también carpetas para cada empleado y familia que participa en el programa, pero no cuentan con un espacio en el que puedan archivar todo lo mencionado anteriormente.

5. Ya que no cuentan con una secretaria ¿Cómo logran gestionar dicha información?

Análisis e interpretación

La respuesta a esta pregunta fue muy corta, ya que ellos solo cuentan con un coordinador/administrador y un coordinador de redes sociales en las que patrocinan sus servicios, por lo tanto, la investigadora llega a interpretar dicha respuesta como un déficit en los fortalecimientos administrativos y por ende el no contar con una profesional capacitada en secretariado hace la labor más ardua.

Tal como lo menciona Tames Solis: “Es preciso advertir que uno de los grandes retos en la sociedad del conocimiento será que todas las personas tengan que aprender a desenvolverse con soltura en medio de la avalancha aplastante de documentos, y también a desarrollar una actitud crítica y la capacidad cognitiva suficiente para diferenciar la información pertinente de la que no lo es”. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2005).

En otras palabras, será necesario que desarrollemos una cultura de la información que nos permita funcionar eficientemente en la sociedad del

conocimiento y en lo que se ha dado en llamar las ciudades del conocimiento. (Tames Solis. J P. 2014).

6. Como es de su conocimiento, la secretaria es la encargada de elaborar documentación de suma importancia, ella se encarga de responder correos y llamadas telefónicas, de organizar eventos y reuniones, entre otras actividades que la hacen fuente indispensable en cualquier entidad. Mencionado esto, ¿Quién realiza estas actividades?

Análisis e interpretación

La coordinadora y el administrador son aquellos que realizan las actividades que ejecuta una secretaria, es decir que se provoca un estrés laboral en ellos ya que se encargan de todo lo que le corresponde a una profesional en gestión secretarial.

7. Como es de mi conocimiento Bonsai programa varias actividades al año entre esas actividades está el agasajo navideño, este agasajo requiere de mucha gestión ¿Considera usted importante que una secretaria deba estar al frente de la organización de eventos en la entidad?

Análisis e interpretación

Entendemos por evento aquellos sucesos de ocio importantes y programados, fuera de la programación habitual de actividades o, en otras palabras, acontecimientos extraordinarios de ocio organizados (Ortega, C. 2010).

El coordinador generalmente elige un local en el que se responsabilizan en organizar todo, además cuentan con el apoyo de interinos (jóvenes extranjeros que ayudan en el Programa por alrededor de tres meses, es decir, tres grupos de jóvenes tres veces al año) para organizar este evento.

Mencionado lo anterior, uno de los puntos que ellos reconocen es que sería más fácil si pudieran contar con una profesional en secretariado, ya que así podrían encargarse de otras actividades.

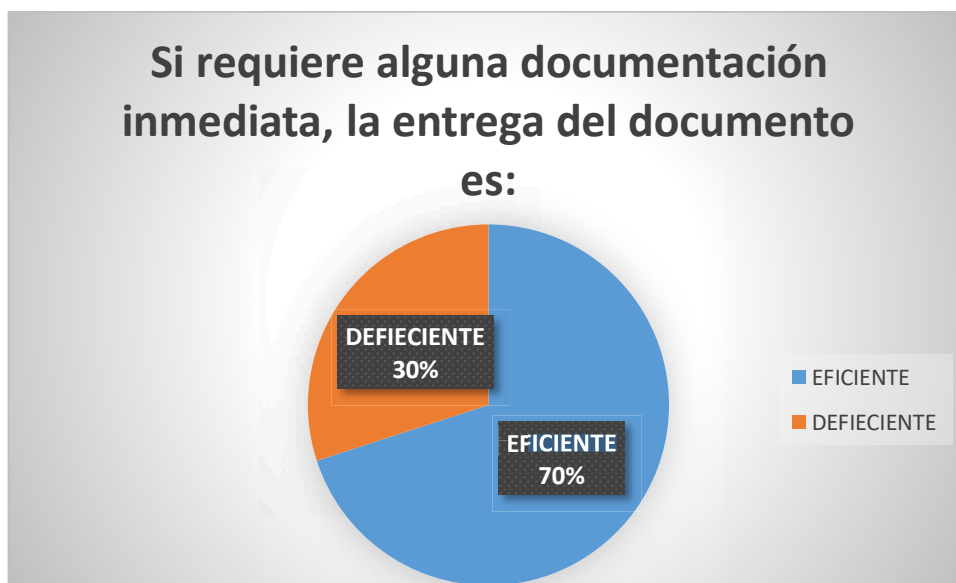
3.1.2.2. Encuesta realizada a los usuarios del Programa Bonsai

Tabla 1

1. Si requiere alguna documentación inmediata, la entrega del documento es:

- eficiente ()
- deficiente ()

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	7	70%
Deficiente	3	30%
Total	10	100%



FUENTE: observación de las encuestas

ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 70% de los usuarios, es decir siete personas consideraron la gestión documental como eficiente dentro de la empresa, en cambio el 30% de ellos, es decir tres usuarios consideraron que fue deficiente.

Realmente fue muy poca la diferencia, eso quiere decir que a pesar de no contar con una secretaria maneja una buena gestión documental.

Tabla 2

2. ¿De qué forma es convocada/o usted a las reuniones?

- Vía email ()
- Por medio de una convocatoria ()
- Vía WhatsApp ()

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Email	0	0%
convocatoria	4	40%
WhatsApp	6	60%
Total	10	100%



FUENTE: observación de las encuestas

ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la era moderna, en muchas empresas para poder convocar de una manera informal se usa WhatsApp, pero no debería ser usado esta plataforma para tal.

Por eso, en la segunda pregunta de las encuestas un 60% afirmó que es convocado a las reuniones de sus representados vía WhatsApp, mientras que el

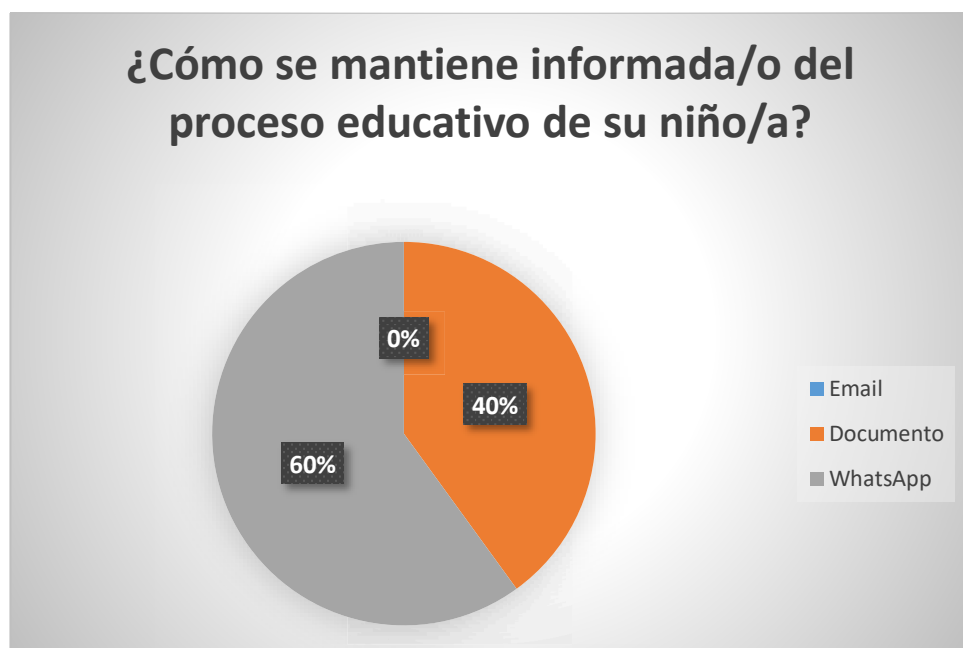
40% manifestó que ha sido citado por medio de una convocatoria a las reuniones; que de hecho es la manera formal de realizarlo.

Tabla 3

3. ¿Cómo se mantiene informada del proceso educativo de su niño/a?

- Vía email ()
- Por medio de un documento ()
- Vía WhatsApp ()

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Email	0	0%
Documento	4	40%
WhatsApp	6	60%
Total	10	100%



FUENTE: observación de las encuestas

ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 60% de los usuarios manifestaron que se mantienen informados del proceso educativo de sus hijos por medio de WhatsApp.

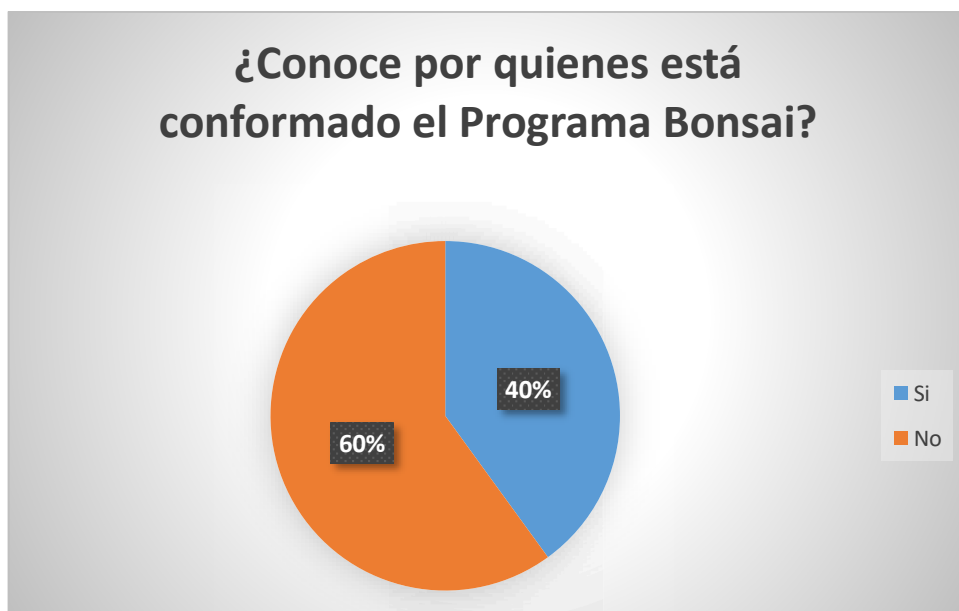
El 40% de los padres de familia encuestados expresaron que se mantienen informados por medio de un documento

Tabla 4

4. ¿Conoce por quienes está conformado el Programa Bonsai?

- Si ()
- No ()

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%



FUENTE: observación de las encuestas

ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

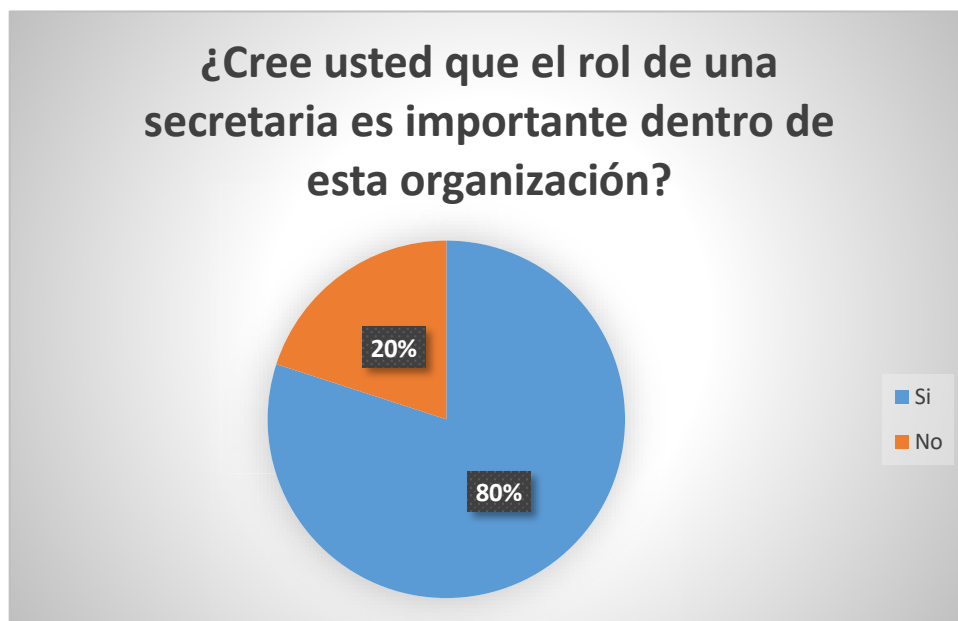
Un 60% de los usuarios no conoce por quienes está conformado el programa Bonsai, por lo cual se sobreentiende que no está pública dicha información.

El 40% de ellos mencionó que sí los conoce, y en sus respuestas coincidieron que existe un coordinador y un administrador.

Tabla 5

5. ¿Cree usted que el rol de una secretaria es importante dentro de esta organización? ¿por qué?
- Si
 - No

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%



FUENTE: observación de las encuestas
ELABORADO POR: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 80% de los encuestados dicen que sí es importante una secretaria dentro de una entidad, ya sea esta pública o privada, pero en este caso se refiere a si es o no importante dentro del Programa Bonsai, es por eso que la autora de este proyecto de investigación toma las palabras de García Cedeño quien afirma que:

“Dentro de la innovación y actualización de conocimientos que fortalezca su accionar profesional, la secretaria tiene que encaminar esta renovación de información en especialidades como: tecnología computarizada, idiomas, relaciones humanas, redacción comercial-oficial, contabilidad, ortografía y redacción. La secretaria debe considerar que, si mejora su capacitación profesional, estará en mejores condiciones de conseguir aumentar su cotización y de promocionar su valoración profesional”. (Cedeño García D C. 2015).

En cambio, el 20% de los usuarios mencionaron que no es importante que haya un rol secretarial dentro del programa Bonsai ya que ellos solo se acostumbraron a pedir toda la información directamente al jefe/administrador del Programa.

4. Conclusiones

Una vez analizado el tema de investigación y el haber alcanzado con responsabilidad el trabajo de campo, en este caso a los jefes del programa Bonsai y sus respectivos usuarios se concluye en lo siguiente:

- Existe poco interés por la gestión secretarial
- No existe una documentación formal en el que puedan informar a los padres de familia sobre el avance de sus representados.
- Los usuarios reconocen que es importante que haya un profesional en secretariado
- Al realizar la entrevista al jefe se pudo determinar que desconocen el perfil secretarial y sus roles dentro de una empresa, ignoran la gran ayuda que les podría brindar si tuviesen a un profesional en secretariado ejecutivo.
- Como el programa tiene pocos años de creación, se evidenció la falta de un espacio adecuado para mantener sus documentos en buen estado.

5. Recomendaciones

- Hacer con más frecuencia (cuando la situación lo amerite) uso de las convocatorias.
- Mantener a los padres informados de los avances de sus hijos por medio de informes escolares y no vía WhatsApp.
- Mantener una agenda que les permita planificar sus labores diarias.
- Adecuar un espacio para mantener sus archivos en buen estado.

6. Bibliografía

- CEDEÑO GARCIA D C, V. C. (2015). *Archivo tradicional y computarizado en las funciones administrativas de las secretarías de las instituciones públicas y privadas, financieras*. Recuperado el 13 de agosto de 2019, de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/105/1/EL%20ARCHIVO%20TRADICIONAL%20Y%20COMPUTARIZADO%20EN%20LAS%20FUNCIONES%20ADMINISTRATIVAS%20DE%20LAS.pdf>
- Claveria, A. (09 de abril de 2010). El nuevo perfil de las secretarías ejecutivas. *Recursos Humanos*.
- Duran, A. G. (s.f.). *Universidad Rey Carlos* . Obtenido de www.albertodeduran.es
- Figueroa, L. N. (2014). *Repositorio UTA EDU*. Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7298/1/FCHE_LSE_60.pdf
- *Gestión secretarial de la oficina*. (2018). San José, Costa Rica: UNED .
- Ivancevich, J. L. (1997). *Gestión Calidad y competitividad*. . Madrid: McGraw-Hill.
- Oficial, H. d. (07-jul.-2017). *CODIGO ORGANICO ADMINISTRATIVO*. Quito-Ecuador : Lexis Finder .
- Pineda, K. R. (2015). *DocPlayer*. Obtenido de <https://docplayer.es/97594234-Universidad-tecnica-de-machala-unidad-academica-ciencias-empresariales-carrera-de-secretariado-ejecutivo-computarizado.html>
- Rolón, O. E. (2010). *Proceso Administrativo*.

- Silla, J. M. (2001). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=201228>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA BONSAI

INDICACIONES GENERALES:

- a. Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- b. La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.
- c. Conteste con una “x” la opción que usted cree conveniente.

1. Si requiere alguna documentación inmediata, la entrega del documento es:

- eficiente ()
- deficiente ()

2. ¿De qué forma es convocada/o usted a las reuniones?

- Vía email ()
- Por medio de una convocatoria ()
- Vía WhatsApp ()

3. ¿Cómo se mantiene informada del proceso educativo de su niño/a?

- Vía email ()
- Por medio de un documento ()
- Vía WhatsApp ()

4. ¿Conoce por quienes está conformado el Programa Bonsai?

- Si ()
- No ()

Si su respuesta es Sí, detalle a continuación:

5. ¿Cree usted que el rol de una secretaria es importante dentro de esta organización? ¿por qué?

- Si
- No

¿Por qué?

ANEXO 2

FORMATO DE ENTREVISTA

INDICACIONES GENERALES:

- a. Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- b. La entrevista realizada será de absoluta confidencialidad.
- c. Conteste con una “x” la opción que usted cree conveniente.

1. ¿cómo está constituida su empresa?

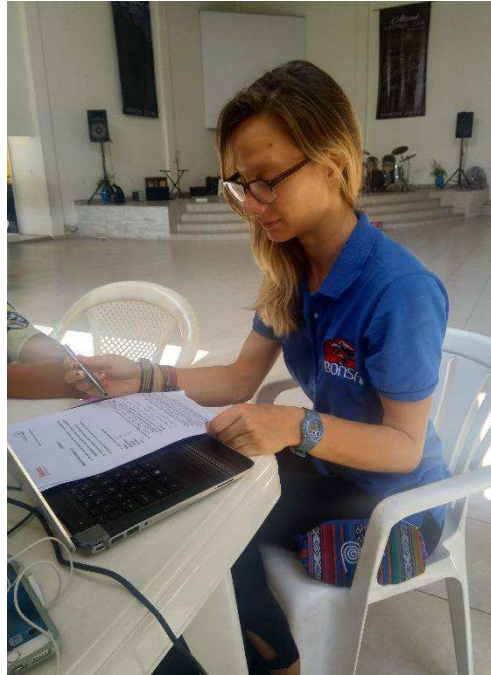
- Gerente ()
- Administrador ()
- Contador ()
- Secretaria ()
- Otros ()

2. ¿Por qué el Programa Bonsai no cuenta con una secretaria?
3. ¿Considera usted que si contaran con una profesional en secretariado sería de gran apoyo para las actividades que gestiona el Programa? ¿por qué?
4. ¿Qué tipo de documentación usan cuando necesitan gestionar alguna información?
5. Ya que no cuentan con una secretaria ¿Cómo logran gestionar dicha información?
6. Como es de su conocimiento, la secretaria es la encargada de elaborar documentación de suma importancia, ella se encarga de responder correos y llamadas telefónicas, de organizar eventos y reuniones, entre otras actividades que la hacen fuente indispensable en cualquier entidad. Mencionado esto, ¿Quién realiza estas actividades?
7. Como es de mi conocimiento Bonsai programa varias actividades al año entre esas actividades está el agasajo navideño, este agasajo requiere de mucha gestión ¿Considera usted importante que una secretaria deba estar al frente de la organización de eventos en la entidad?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 3

Entrevista realizada a la coordinadora de Patrocinio y coordinadora de redes sociales



ANEXO 4

Encuestas realizadas a los padres de familia del Programa Bonsai



ANEXO 5



Meet Our Team



(De izquierda a derecha: Anna Jacobson; coordinadora de patrocinio y redes sociales, Janeth Hernández; tutora, Amanda Eason; coordinadora del Programa, Will Eason; Jefe/administrador, Wilton Briones; chofer, Maura Macías; cocinera, Nelly Demera; tutora)


ANEXO 6




Actividades diarias que realizan con los niños del Programa Bonsai

ANEXO 7

Entrevista Familiar (2017 08 03)

 Modo de accesibilidad

 Editar en el explorador



ENTREVISTA FAMILIAR

Niño o Niña:

Nombres y Apellidos: _____

Número de Cédula: _____ Fecha de Nacimiento: ____/____/____

¿Sufre alguna alergia, enfermedad, discapacidad u otro problema de salud? Sí () No ()

¿Cuál? _____

Nombre de la escuela o colegio donde asiste: _____

Particular () Fiscal () Grado: _____ Profesor/a: _____

¿Quién cuida al niño/a la niña en las tardes (después de la escuela)? _____

Niño o Niña:

Nombres y Apellidos: _____

Número de Cédula: _____ Fecha de Nacimiento: ____/____/____

¿Sufre alguna alergia, enfermedad, discapacidad u otro problema de salud? Sí () No ()

Plantilla del Programa

ANEXO 8

Modo de accesibilidad

Editar en el explorador



ACUERDO DE PARTICIPACIÓN FAMILIAR

Se hace este acuerdo el día _____ de _____, 2018, entre la FUNDACIÓN INCA LINK ECUADOR, una organización sin fines de lucro que opera dentro del país de Ecuador y la organización responsable del programa "Bonsai", como la primera parte y

("Padre" o "Apoderado"), con número de cédula _____ y

("Madre" o "Apoderada"), con número de cédula _____ como la segunda parte (también denominados en este acuerdo como "Padres" or "Apoderados").

Autorización Legal de la Fundación Inca Link Ecuador y del Programa "Bonsai" – La FUNDACIÓN INCA LINK ECUADOR tiene como propósito ayudar al mejoramiento del nivel de vida de los sectores pobres de la ciudad y del campo, promover el bien común general de la sociedad, incluyendo las actividades de promocionar, desarrollar e incentivar el bien general en sus aspectos sociales, culturales, educacionales, así como actividades relacionadas con la filantropía y beneficencia pública, y crear hogares para menores de edad, niñas y niños y/o adolescentes. Es una institución sin fines de lucro, bajo el MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES), autorizada mediante Acuerdo Ministerial No. 0837, de fecha 9 de julio del 2008.

El Artículo 6 de los Estatutos de la FUNDACIÓN INCA LINK ECUADOR le autoriza a desarrollar y ejecutar programas, proyectos de beneficio y progreso social-comunitario dirigidos a las personas más vulnerables. El programa BONSAI es un programa extra-curricular que opera bajo la cobertura

Plantilla del Programa