

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ESCUELA DE EDUCACIÓN TÉCNICA

TEMA:

“DES ACTUALIZACIÓN EN EL MANEJO TECNOLÓGICO DE LAS SECRETARIAS DEL CANTÓN ATACAMES EN SU DESEMPEÑO PROFESIONAL”

Tesis previa a la obtención del Título de Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo.

AUTORAS:

ANRRANGO ANRRANGO ROSA MARIBEL

REVELO FLORES JEANETH ANDREA

DIRECTOR:

DR. JULIO ALARCÓN

Ibarra, 2008

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por medio del presente dejo constancia que he leído y revisado este proyecto de tesis, trabajo previo a la obtención del Título de Licenciatura en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo, presentado por las señoritas: ANRRANGO ANRRANGO ROSA MARIBEL Y REVELO FLORES JEANETH ANDREA; el tema es: **“DESACTUALIZACIÓN DE LAS SECRETARIAS EN EL MANEJO TECNOLÓGICO DEL CANTÓN ATACAMES Y EN SU DESEMPEÑO PROFESIONAL”**

Considero que la Tesis reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación respectiva por parte del Jurado Examinador.

Ibarra, 13 octubre 2008

Dr. Julio Alarcón
DIRECTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

*A NUESTRO DIRECTOR DE TESIS, DOCTOR JULIO
ALARCÓN, QUE CON SU APOYO DESINTERESADO FUE
PARTE DE ESTRE TRABAJO EN EQUIPO.*

Y

*A TODOS LOS MAESTROS QUE FORJARON NUESTRA
MENTE DE CONOCIMIENTOS Y ALTO ESPÍRITU DE
MOTIVACIÓN PARA SEGUIR ADELANTE*

Andrea y Maribel

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	I
ACEPTACION DEL TUTOR	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE GENERAL	IV
RESUMEN	VII
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.1. Antecedentes	8
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.4.1. Unidades de Observación.....	13
1.4.2. Delimitación Espacial.....	13
1.4.3. Delimitación Temporal	13
1.5. OBJETIVOS.....	13
1.5.1. Objetivo General.....	13
1.5.2. Objetivos Específicos.....	14
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	14
2. MARCO TEÓRICO	16
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	16
2.1.1. Capacitación	16
2.1.2. Derechos de Capacitación	17
2.1.3. Programas de Capacitación.....	18
2.1.4. Actualización.....	27
2.1.5. Tecnología	27
2.1.6. Educación	30
2.1.7. Informática	30
2.1.8. Funciones de las Secretarias.....	33

2.1.9. Atención al Cliente	46
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	57
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS	58
2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES	61
2.4.1. ¿Cuáles son las principales falencias en el desempeño laboral de las secretarias del cantón Atacames?	61
2.4.2. ¿Existe falta de interés y motivación para actualizar conocimientos informáticos en las secretarias del cantón Atacames en el manejo de equipos tecnológicos?	61
2.4.3. ¿La aplicación de un programa de actualización de conocimientos permitiría superar las dificultades en el manejo de equipos tecnológicos de las secretarias del cantón Atacames?	61
2.5. MATRIZ CATEGORIAL.....	62
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	63
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	63
3.2 MÉTODOS.....	64
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	65
3.3.1. ENCUESTA	65
3.4. POBLACIÓN.....	65
3.5. MUESTRA	66
3.6. Esquema de la Propuesta.....	68
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	69
4.1.- Encuesta aplicada a las Secretarias.....	69
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
5.1. Conclusiones.	83
5.2 Recomendaciones.	84
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	85
6.1. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS DEL CANTON ATACAMES EN EL DESARROLLO TECNOLÓGICO, PERSONAL Y DE DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	85
6.2. Justificación e importancia	85

6.3. Fundamentación	85
6.4. Objetivo.....	86
6.5. Ubicación sectorial y física.....	87
6.6. Desarrollo de la Propuesta.....	87
MÓDULO I	89
COMPUTACIÓN	89
MODULO II	99
REDACCION OFICIAL Y COMERCIAL.....	99
MÓDULO III	103
ATENCIÓN AL CLIENTE	103
6.7. Impactos	107
6.8 Difusión.....	107
6.9. Bibliografía.....	108
ANEXOS	

RESUMEN

La actualización de las secretarías en el campo tecnológico es indispensable ya que la tecnología es una actividad donde día a día se crean nuevos programas de computación adecuados para que las secretarías, puedan ahorrar tiempo, esfuerzo y sus conocimientos aumenten. Esto podemos indicar por que la actualización constante tecnológica significa aplicación sistemática del conocimiento científico. El grado de conocimiento y experiencia que se tenga frente a un servicio, determina una exigencia diferente y por ende, una atención que responda a diversas expectativas. La pérdida del tiempo tanto para la empresa como para el cliente es demasiado y hasta en ocasiones se puede ver el disgusto que causa no contar con el equipo y material necesarios. Con respecto a Redacción Oficial y Comercial podemos decir que no solo es importante el conocimiento teórico sino se complementa con lo práctico, de nada sirve que las secretarías aprendan técnicas de redacción sino lo ejecutan en su trabajo diario sobre todo en la preparación de comunicaciones. Los documentos comerciales y oficiales son todos los comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones que se realizan en cada actividad, La misión que cumplen estos documentos es de suma importancia, conforme surge de lo siguiente, en ellos queda precisada la relación entre las partes que intervienen en una determinada actividad, o sea sus derechos y obligaciones. Por lo tanto, constituyen un medio de prueba para demostrar la realización de los actos. Permiten el control de las operaciones practicadas por la empresa. La metodología utilizada en la presente tesis fue imprescindible por lo que nos permitió llegar a los resultados esperados para poder presentar una propuesta adecuada a la grave situación por la que atraviesan las secretarías del cantón Atacames, con ello se aspira a que se actualicen en computación, redacción y atención al cliente.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

El tema seleccionado fue basado en la desactualización que tienen las secretarías del cantón Atacames por lo que en el sistema administrativo Público y Privado, no existe un desarrollo tecnológico que produzca cambios significativos a las empresas. Este impacto afecta a todos los sectores de la sociedad.

Debemos reconocer que existen problemas muy graves debido a usos incorrectos, inapropiados o simplemente sin control, de determinados desarrollos actuales de tecnología, pero creemos que la responsabilidad no es de la tecnología, sino más bien de quienes, en un desmedido afán de comodidad, de lucro, de poder, utilizan los recursos tecnológicos.

Vivimos en un mundo en que la tecnología marca el ritmo del progreso y las pautas de vida, en otras palabras, vivimos en un mundo modelado por la tecnología. La necesidad de una fuerza de trabajo instruida con preparación de un nivel superior ha aumentado la demanda de empleados multiprofesionales.

Existen tres palabras claves: ciencia, técnica y tecnología, vinculadas a actividades específicas de la secretaría, están indisolublemente ligadas al mundo en que vive, un mundo más artificial que natural, un mundo con ansias de dominar transformar las fuerzas de la naturaleza.

Las secretarias de este sector no están capacitadas, dando como resultado pérdida de tiempo y falta de eficacia en el desempeño de sus funciones.

En el cantón Atacames, ubicado en la provincia de Esmeraldas, de acuerdo con la evolución que se ha venido dando en todo ámbito empresarial, se ha visto que la secretaria desempeña un rol muy importante, debido a que realiza diversas funciones y toma decisiones importantes.

Pero ni aún con esto se ha logrado satisfacer completamente con el perfil acorde para el desempeño de estas áreas, ya que con el avance tecnológico, se ha dado mayor privilegio a ocupar puestos de secretarias a personas que tengan conocimientos informáticos, sin importar que tengan títulos secretariales.

Es por ello que vemos la importancia de que día a día la secretaria se vaya actualizando en todas las áreas, no solo secretariales, sino también tecnológicas, recalcando y preservando los valores éticos de cada individuo para así reflejar en los servicios que brindamos a nivel interno, como externo de un ente o empresa.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de conocimiento tecnológico en las áreas secretariales en el cantón Atacames desde hace años atrás ha dado como resultado la des actualización total de Secretarias, ya que muchas de ellas no son secretarias bachilleres y peor aún tituladas, por tanto no tienen conocimientos en cuanto se refiere a las diferentes funciones que deben ejercer las mismas.

El mal desempeño profesional con el tiempo ha hecho que las empresas cada vez pierdan imagen y credibilidad, solo por no tender las necesidades de los empleados e invertir parte de su presupuesto en el buen desarrollo de sus funciones.

La capacitación de los empleados debería ser continúa en cada empresa, para que no existan dificultades en lo posterior, en la ejecución del trabajo y en el manejo de las instituciones; así, se logrará alcanzar las metas y objetivos proyectados.

Con la práctica de los conocimientos impartidos las secretarías proyectarían una buena imagen a nivel empresarial con un manejo adecuado de la tecnología y en el correcto desempeño en las áreas que a ella le competen.

Nuestro enfoque también fue crear una independencia personal con un espíritu de creatividad, y así no depender solo del jefe, sino también aportar ideas junto con él en la toma de decisiones en sus funciones en el progreso de la empresa y con ello satisfacer al principal beneficiario que es el cliente porque es él quien aporta parcialmente en el desarrollo de todo.

El mantenerse al margen de la tecnología ha producido retraso en el desempeño del trabajo, por que no se cuenta con los equipos necesarios para elaborar las tareas. Esto es a menudo por lo que ocasiona malestar a los clientes cuando solicitan un bien o servicio ya que deben esperar muchos días en recibirlo. La pérdida del tiempo tanto para la empresa como para el cliente es demasiado y hasta en ocasiones se puede ver el disgusto que causa no contar con el equipo y material necesarios.

Ser eficaz es la meta de toda secretaria y para ello es vital capacitarse, es por esto que fue necesaria la realización de este proyecto y para la ejecución del mismo tomamos en cuenta la carga horaria y la disponibilidad de tiempo.

Como promotoras de este programa de capacitación creímos conveniente realizarlo los días sábados, exponiendo temas como son: el correcto manejo y uso del computador, elaborar talleres de enriquecimiento tanto personal como intelectual en el manejo de archivos, correcta redacción, uso adecuado del teléfono, trato con el cliente, relaciones interpersonales, como proyectar una buena imagen (uso de vestuario correcto y maquillaje).

La mala utilización de estrategias de atención al cliente ha hecho que la empresa los pierda más a menudo sin considerar que pueden ir a la quiebra si no mejora la calidad de atención. Hay que tomar en cuenta y sensibilizar al personal que tiene contacto directo con el cliente para que cambie de estrategias y conozca al cliente por que no todos reaccionan de la misma forma.

Siendo la secretaria el eje principal de cualquier ente empresarial no se crea en este sector la imagen que debe representar la misma, el descuido y olvido de la importancia de actualizar recae no solo en la responsabilidad de ella, sino también de los administrativos; ya que ellos conjuntamente con la secretaria deben tomar interés en las innovaciones que día a día se da en el mundo global, el buen manejo del mismo nos conlleva a brindar una calidad total a todos los clientes y personas que requieren de los servicios brindados por ella.

Hay clientes difíciles, complicados y moderados, a los que la persona encargada de atenderlos debe manejarlos con mucha precaución, al menos en este ámbito en que la gente no es paciente.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide el nivel de desactualización de las secretarias en el manejo tecnológico del cantón Atacames en su desempeño profesional?

SUBPROBLEMAS

¿Cuáles son las principales falencias en el desempeño laboral de las secretarias del cantón Atacames?

¿Existe falta de interés y motivación para actualizar conocimientos informáticos en las secretarias del cantón Atacames en el manejo de equipos tecnológicos?

¿La aplicación de un programa de actualización de conocimientos permitiría superar las dificultades en el manejo de equipos tecnológicos de las secretarias del cantón Atacames?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Unidades de Observación

La presente investigación se realizó a los Jefes Departamentales y Secretarías de las Instituciones Financieras, Educativas, Privadas y Públicas.

1.4.2. Delimitación Espacial.

El desarrollo de este trabajo se realizó en el cantón Atacames.

1.4.3. Delimitación Temporal

La realización de este trabajo inició desde el mes de febrero del año 2008, y culminará en octubre del presente año.

La investigación se aplicó a las secretarías de las diferentes dependencias del cantón Atacames: instituciones Financieras, Educativas, Privadas y Públicas.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General.

Determinar el nivel de desactualización de las secretarías del cantón Atacames en el manejo tecnológico y como afecta a su desempeño profesional.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar las principales falencias en el desempeño laboral de las secretarias de Atacames.
- Sensibilizar a las secretarias la importancia de actualización, motivarlas a participar en cursos de preparación que le permitirán obtener eficiencia en la empresa.
- Elaborar un programa de capacitación en el manejo tecnológico dirigido a las secretarias de Atacames.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El propósito de este trabajo se justifica porque luego del análisis que se realizó y como estudiantes del octavo semestre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, modalidad Semipresencial, somos expertas en el campo secretarial y según investigaciones realizadas hemos visto falencias y errores que tienen las secretarias de este cantón, llegamos a la conclusión que nuestra Tesis será accesible en este medio, porque tenemos la colaboración de las autoridades del cantón, rectores de los colegios, y gerentes de empresas del sector público y privado, también fue factible por que no representó mayor gasto y estuvo cerca del lugar en donde habitamos.

Las secretarias del cantón Atacames, mostraron interés y estuvieron dispuestas a colaborar, al igual que las instituciones que se encuentran asentadas en este sector.

Hoy por hoy la secretaria ha llegado a ser el pilar principal de toda empresa, es por esto que esta expuesta a diferentes críticas en su desempeño, dando como resultado que las secretarias sean mal vistas a nivel social.

Nuestro propósito fue elaborar un programa de capacitación en el manejo tecnológico para que las secretarias se puedan capacitar, actualizar y al mismo tiempo enriquezcan su personalidad para mejorar su desempeño, solo así proyectarían una buena imagen en el desarrollo de sus funciones y servicios a nivel social.

La práctica es parte esencial del aprendizaje, ya que la aplicación de los adquiridos favorecería a que las secretarias cumplan los deseados.

La secretaría debería estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaría a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa.

Con una buena actualización mejoraría la eficiencia en el manejo de las herramientas, los cambios se notarían directamente con un trabajo eficaz.

El éxito de la secretaria en su carrera no se debe solamente a su preparación; existen otros factores que influyen en el éxito de su profesión, entre los cuales se puede señalar sus destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes, apariencia física y forma de relacionarse con los demás.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Sin excepción, uno de los requerimientos primarios para el desarrollo y avance de la civilización es la actualización permanente.

En cierto grado esta explosión de información se debe al advenimiento de las computadoras, que les han permitido a las secretarias ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero. Según: (www.tecnologíayempresa.com.)

Esta parte contiene temas muy importantes que ayudarían a las secretarias a desarrollar de mejor forma sus funciones:

2.1.1. Capacitación

La importancia de capacitar es que crea en la persona un ser investigativo, inquieto y despierto; dando la apertura a seguir adquiriendo conocimientos. Las secretarias día a día tienen que buscar la manera de capacitarse debido a que el secretariado ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad empresarial. Con una buena capacitación las secretarias podrán desempeñar sus funciones en forma efectiva.

La finalidad de la capacitación en esta área es fundamental; la adquisición de nuevos conocimientos permite que las secretarias se desenvuelvan muy bien en su trabajo diario, dando un mejor prestigio y

eficacia en su labor. Las capacitaciones se las hace ya sea mediante cursos, talleres y charlas.

2.1.2. Derechos de Capacitación

La Capacitación dentro del Servicio Civil y Carrera Administrativa.

De acuerdo a los artículos dictados por la Nueva Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa tenemos los siguientes;

REGISTRO OFICIAL 184. Ley 2003-17 de Servicio Civil y Carrera Administrativa Registro oficial 184, de 6 de octubre 2003, dice: **"Art. 77 Del Subsistema de Capacitación y Desarrollo de Personal.- Es el proceso sistemático y permanente orientado a la adquisición o actualización de conocimientos. Al desarrollo de técnicas y habilidades y al cambio de actitudes y comportamientos tendientes a mejorar los niveles de eficacia y eficiencia de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones."** (p. 95)

REGISTRO OFICIAL 184. Ley 2003-17 de Servicio Civil y Carrera Administrativa Registro oficial 184, de 6 de octubre 2003, dice: **"Art. 78 Programas de Capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad. El Estado ampliará los conocimientos de los servidores públicos mediante la implantación y desarrollo de programas de capacitación. La cual se fundamentará en las necesidades reales que tenga la institución y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados."** (p.95)

REGISTRO OFICIAL 184. Ley 2003-17 de Servicio Civil y Carrera Administrativa Registro oficial 184, de 6 de octubre 2003, dice: **"Art. 80 Efectos de capacitación.- La capacitación efectuada a favor de un servidor público, que no podrá superar el lapso de un año y que se hallare plenamente justificado, en la que el estado hubiere realizado gastos, origina la responsabilidad del servidor a mantenerse laborando en la institución, poniendo en práctica y entregando los nuevos conocimientos adquiridos, por el tiempo que los intereses institucionales. (p. 97)**

REGISTRO OFICIAL 184. Ley 2003-17 de Servicio Civil y Carrera Administrativa Registro oficial 184, de 6 de octubre 2003, dice: **"Art. 81.- De la ejecución de los programas de capacitación.- La capacitación de servidores públicos se desarrollará con sujeción a las políticas, métodos y procedimientos establecidos por la -SENRES- y las Unidades Institucionales de Administración y Recursos humanos, las mismas que efectuarán el seguimiento de los servidores públicos." (p. 97)**

2.1.3. Programas de Capacitación

"Por medio de los programas de capacitación se pueden formar líderes, debido a que los procesos se aplican de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden y desarrollan habilidades, implica la transmisión de conocimientos específicos para una tarea específica.

Es importante que los capacitadores efectúen un análisis de necesidades de capacitación para cada curso, con el objeto de determinar si es verdaderamente necesario y qué debe comprender.

Del análisis de necesidades surgen los objetivos de capacitación y desarrollo. Los capacitadores plantear el contenido del curso a partir de estos objetivos e incorporan tantos objetivos de aprendizaje como sea posible.

No es suficiente impartir capacitación, los capacitadores deben evaluar el efecto que logran con sus actividades, se aplica exámenes antes y después del curso o programa de capacitación; que sirve para evaluar tanto los conocimientos adquiridos como el grado de transferencia efectiva de la labor.

Para lleva a cabo estos enunciados se requiere personal altamente con conocimientos y destrezas especiales. Por eso la formación, que es transversal a todos ellos, deviene en una de las líneas claves para la construcción de poder en el sector cultural. La eficacia y la eficiencia son imprescindibles para crecer desde la gestión.

Capacitar es una manera de crear una masa critica importante para generar conciencia sobre el valor que tiene para una comunidad el desarrollo de sus manifestaciones culturales" Según: (www.proqramasdecapacitacion.com).

Líderes y Liderazgo

Con un buen programa de capacitación se crean líderes, que son personas que tienen la habilidad para crear confianza e influir y motivar a la gente para que logren sus metas y objetivos, y éstos sean compatibles con los objetivos de un grupo o de una organización, dentro de los parámetros del bien común.

Harvard Business Review, (1999), en su obra Didáctica General dice: **"En la pregunta que tenemos sobre si ¿el líder nace o se hace? Tenemos la opinión generalizada de que hay líderes que nacen con capacidades innatas y hay otros que se van formando en su desarrollo profesional. Las habilidades innatas favorecen el desarrollo del líder, pero a veces resulta más determinante la formación que uno va adquiriendo y la experiencia que va acumulando. El ir asumiendo responsabilidades, tomando decisiones, solucionando problemas, haciendo frente a situaciones difíciles permitirá ir forjando a un auténtico líder"** (p. 135)

El Líder comienza por ser Líder ante sí mismo, por lo que tiene primero que conocerse, descubrirse, interiorizar sus valores y principios, después proyectados de forma natural a través de la coherencia de vida, con un sistema de valores bien cimentado y con la voluntad para mantenerse en él, el hombre será capaz de proyectárselos demás con naturalidad y seguridad. Hablar de Liderazgo es hablar de éxito. No hay Líder sin éxito.

Harvard Business Review, (1999), en su obra Didáctica General dice: **“El éxito del Líder no proviene de la casualidad, sino que está cimentada en todo un sistema de va/ores y de coherencia de vida. Et liderazgo conlleva tal nivel de responsabilidad y de presión, requiere tanta ilusión y optimismo, demanda tanta persistencia y dedicación, exige tanta capacidad para convencer, animar, motivar, etc. Que tan sólo una persona con una vida equilibrada será capaz de dar lo mejor de sí misma y estar a la altura de las circunstancias”**. (p 151)

Secretarias Capacitadas

Cuando una secretaria se siente adecuadamente capacitada, tiene la oportunidad para derivar sobre su vida la satisfacción máxima nacida de su trabajo en una factoría, establecimiento u oficina.

Editorial Zapata, (2001), en su obra Didáctica General dice: **“Es evidente que una secretaria se desempeña mejor en su labor cuando se siente cómoda, segura, y acostumbrada, por lo que como consecuencia ocurren menos accidentes cuando se tiene una buena capacitación”** (p. 105).

El interés de una secretaria en la capacitación no se relaciona solamente con la obtención de los altos objetivos de la dirección, sino que además es un asunto eminentemente personal, al llevar a cabo prácticas de mejoramiento continuo que tiendan al desarrollo de una cultura de calidad.

Para saber si cualquier persona es apta o inepta para el trabajo que se propone realizar, es conveniente que el personal conozca previamente en qué consiste dicho trabajo y si se trata de un puesto a desempeñar, saber cuales son las funciones que se le han asignado a dicho puesto.

Por lo tanto es imprescindible que se tenga en cuenta que a una secretaria se le contrata para que se desarrolle en el pleno de sus capacidades, no para que se accidente o enferme como resultado del desempeño de su trabajo.

Harvard Business Review, (1999), en su obra Didáctica General dice: **"No hay mayor esclavitud que el desempeño de un puesto de trabajo, para el que no se tenga vocación, es decir, la inclinación natural para el desempeño de sus funciones, así como la aptitud física y mental para realizarlas, enriquecidas con la capacitación, adiestramiento y actualización convenientes, evitando con ello también los riesgos inherentes de las actividades a realizar"** (p.198)

Harvard Business Review, (1999), en su obra Didáctica General dice: **"Surge entonces como gran objetivo de planeación de las empresas, dentro de la programación de la Seguridad en el Trabajo, la consideración de la misma como un elemento básico de las relaciones comerciales, ya que al promover niveles de calidad de vida que aseguren la salud e integridad física de los trabajadores, permitan que el desarrollo económico repercuta en el bienestar de la población, así como en el logro de la productividad y competitividad que rige las nuevas relaciones industriales, no sólo basta proporcionar**

empleo al personal, sino que también se requiere respetar sus derechos e involucrarlos en los procesos de la administración, no basta capacitarlos, sino también lograr su participación dentro del planteamiento de expectativas de desarrollo".
(p.199)

Antecedentes.

Todo ser humano necesita aprender para poder llevar a cabo las misiones encomendadas y evitar los riesgos inherentes a las actividades a realizar, de ahí que el trabajador necesita capacitarse, adiestrarse y actualizarse periódicamente, para que su productividad sea la adecuada para su economía.

“Dada la magnitud e importancia de las estadísticas alarmantes, que nos muestran que unas cien mil personas mueren cada año en el mundo a consecuencia de los riesgos de trabajo, este hecho, es un recordatorio permanente de la urgente necesidad de valorar en forma sistemática y constante el fenómeno de los riesgos de trabajo". Según: (www.secap.gov.ee)

Capacitación

"La capacitación es uno de los procedimientos de personal utilizado por la empresa para la consecución de sus fines organizativos. Puede dirigirse hacia objetivos intermedios, como reducción de desechos, mejora de la calidad o reducción de accidentes" Según: (Biblioteca de consultas Microsoft Encarta 2005).

Estrategias de capacitación

Se intenta incrementar significativamente en forma cuantitativa y cualitativa a la capacitación, de conformidad con las estrategias siguientes:

Vincular de manera sistemática la planta productiva y la comunidad educativa. La oferta de servicios de formación técnica y de capacitación el trabajo será adecuada cuando atienda las necesidades de la productiva en materia de recursos humanos, sin descuidar la formación integral de las personas.

Para asegurar lo anterior, las autoridades educativas y laborales promoverán, con la participación del sector productivo, el establecimiento de normas de competencia laboral cuya estructura responderá a las condiciones actuales y previsibles del mundo de trabajo.

Se busca establecer nuevas formas de certificación aplicables a las competencias laborales adquiridas empíricamente.

De este modo, se buscará abrir una vía para la capacitación continua de los recursos humanos productivos, con la consiguiente mejora en niveles de productividad, competitividad y bienestar personal.

Se pretende también flexibilizar y adecuar los programas de formación para el trabajo, de tal manera que sea posible la alternancia de estudio y trabajo a lo largo de la vida.

De esta manera, se facilitará el establecimiento de equivalencias entre Instituciones, la incorporación de trabajadores en activo a la

formación escolarizada, y la adecuación precisa de la oferta de formación para el trabajo a necesidades específicas.

Harvard Business Review, (1999), en su obra Didáctica General dice: **“Naturalmente, los cambios cualitativos señalados deberán acompañarse de un aumento significativo en la infraestructura para la capacitación. Al efecto, se continuarán incrementando los planteles públicos, al tiempo que se promoverá la inversión privada en instituciones para la capacitación laboral. Finalmente, se continuarán ampliando los programas que a través de becas y otros apoyos promuevan este proceso”.** (p 111)

Conclusiones

En el camino de la modernización laboral en nuestro país, se requiere adoptar una nueva mentalidad con respecto a la "Cultura del Trabajo" fundamentalmente, en las cúpulas empresariales así como en todos los niveles funcionales y operativos de las organizaciones, en la llamada búsqueda de la excelencia.

Un programa educativo y formativo para los recursos humanos debe estar contemplado en las prioridades de la organización, ya que la empresa y los trabajadores en la actualidad se enfrentan a tecnologías que cambian a ritmos muy acelerados, incidiendo en los procesos y diseño de maquinarias que en algunos casos cuesta mucho adecuar a lo ya establecido, ocasionándose pérdidas de recursos materiales y lo que es peor, causando daños al elemento humano, provocándose con ello un desequilibrio socioeconómico en la vida de nuestro país.

Por otro lado, las investigaciones en el campo de la seguridad, muestran muy elevados índices de ocurrencia de riesgos en el desempeño de las labores imputables al factor humano (actos inseguros): como consecuencia de una falta o inadecuada capacitación del trabajador.

Los empleados reaccionan ante sus superiores, sus inferiores, sus iguales, su entorno psicológico de herramientas, equipo, materiales y maquinaria, se haya hecho o no un intento de canalizar su reacción por caminos específicos.

GUILLEN, Humberto, (2000), en su obra *Didáctica General* dice: **“Fuera del ámbito laboral, también hay que hacer una reflexión vital: "El cuerpo humano se renueva con el aumento y descanso adecuados, no con el pensamiento por más noble que éste sea" (p. 20).**

En la empresa debe haber un equilibrio entre factores técnicos y el potencial productivo que se desprende del factor humano, lo que requiere una nueva cultura de trabajo con un nuevo tipo de supervisor y un nuevo principio de relación laboral.

Seguir avanzando en materia de recursos humanos, requiere de la incorporación del trabajador como sujeto activo en los procesos de formulación, aplicación y evaluación de los programas de capacitación, y en la definición de los perfiles de puestos de trabajo, al ser ellos quienes mejor conocen los problemas de producción y quienes, a fin de cuentas, reflejan la efectividad de los programas de gestión de recursos humanos, y sienten en carne propia la amenaza constante

hacia su salud e integridad física". Según: (Harvard Business Review Estrategias de Crecimiento 1999)

2.1.4. Actualización

**"La actualización es hacer actual algo, que ya paso de moda",
Tomado de: (Biblioteca de consultas Microsoft Encarta 2005).**

Actualización: Es la preparación adecuada y permanente de las personas que permite desarrollar su actividad profesional. Existen habilidades y destrezas concretas que son necesarias para tener éxito en la actualización. Tomado de: (Biblioteca de consultas Microsoft Encarta 2007).

En este tema se indica que las técnicas y procesos secretariales que se utilizaban ya no se usan, en la actualidad existen procedimientos a los avances tecnológicos, debido que la misma sociedad exige constante.

2.1.5. Tecnología

Existen muchas definiciones de tecnología, éstas dependen de la óptica que se tiene para analizar el término. Aquí se puede mostrar algunas definiciones:

Tecnología, término general que se aplica al proceso a través del cual los seres humanos diseñan herramientas y máquinas para incrementar su control y su comprensión del entorno material.

Es el conjunto ordenado de conocimientos, y los procesos que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios, teniendo en

cuenta la técnica, la ciencia y los aspectos económicos, sociales y culturales involucrados; el término se ha hecho extensivo a los productos (si los hubiera) resultantes de esos procesos, lo que deben contribuir a mejorar la calidad de vida.

La tecnología es una actividad social centrada en el saber hacer que, mediante el uso racional, organizado, planificado y creativo de los recursos materiales y la información propia de un grupo humano, en una cierta época, brinda respuestas a las necesidades y a las demandas de las personas y de la sociedad en lo que respecta al diseño, la producción y la distribución de bienes, procesos y servicios.

La actualización de las secretarias en el campo tecnológico es indispensable ya que la tecnología es una actividad social, día a día se crean nuevos programas de computación adecuados para que las secretarias, puedan ahorrar tiempo y sus conocimientos aumenten. Esto podemos indicar por que la actualización constante tecnológica significa aplicación sistemática del conocimiento científico.

Algunos historiadores científicos argumentan que la tecnología no es sólo una condición esencial para la civilización avanzada y muchas veces industrial, sino que también la velocidad del cambio tecnológico ha desarrollado su propio ímpetu en los últimos siglos. Las innovaciones parecen surgir a un ritmo que se incrementa en progresión geométrica, sin tener en cuenta los límites geográficos ni los sistemas políticos.

Estas innovaciones tienden a transformar los sistemas de cultura tradicionales, produciéndose con frecuencia consecuencias sociales inesperadas. Por ello, la tecnología debe concebirse como un proceso creativo y destructivo a la vez.

En todos los casos los programas tecnológicos y la tecnología en sí deben tender a mejorar la calidad de vida del ser humano. Es por esto que la actualización tecnológica conduce al desarrollo de una sociedad de conocimiento.

Es aquella que en el uso de conocimiento y la información domina el trabajo y emplea la mayor proporción de la fuerza laboral. La característica distintiva de una sociedad de conocimiento es que hace en el trabajo intelectual que en el manual.

El trabajo intelectual requiere de una motivación interna y un medio motivacional mas positivo.

Con la actualización tecnológica se avanzando en una forma tan rápida, pocos empleos se mantendrán estáticos. La tecnología no destruye empleos para siempre, sino que crea diferentes empleos. La administración necesita manejar con mucho cuidado la aplicación de la tecnología.

La actualización tecnológica podría forzar a una empresa a ciertos despidos, pero existe una alternativa social que es la de crear programas de reentrenamiento, en los que se les ofrece a los empleados oportunidades para aprender nuevos oficios.

(www.monoqrafias.com. nuevas tecnologías Impacto en las empresas.) “El desarrollo tecnológico debe y puede ser la salvación del hombre y no su condena, pero para esto no se debe ver al mundo como una abstracción, sino como un campo de multifacéticos recursos de los cuales puede ayudarse para el mejor desempeño en su ámbito y desarrollo del conocimientos, ayudado por la práctica diaria, solo y

únicamente así podremos enfrentar con éxito los riesgos de una nueva actualización tecnológica".

2.1.6. Educación

Presentación sistemática de hechos, ideas, habilidades y técnicas a los estudiantes. A pesar de que /os seres humanos rían sobrevivido y evolucionado como especie por su capacidad para transmitir conocimiento, la enseñanza (entendida como una profesión) no aparece tiempos relativamente recientes.

Las sociedades que en la hicieron avances sustanciales en el conocimiento del mundo que nos rodea y en la organización social fueron sólo aquellas en las que personas especialmente designadas asumían la responsabilidad de educar a los jóvenes.

2.1.7. Informática

Tomado de: (Enciclopedia Autodidáctica Océano 1998). "La evolución tecnológica, cuyos orígenes se remontan a los albores de la historia humana, ha conocido, a partir de la década de los cuarenta, un impulso extraordinario gracias al diseño y la progresiva popularización de unas máquinas, llamadas computadoras u ordenadores, según el área de influencia anglosajona o francesa respectivamente". (p 19)

Revolución de la Computadora

La computación o informática es el conjunto de conocimientos científicos y técnicos que hacen posible el tratamiento automatizado de la

información por medio de calculadoras. La palabra computación proviene del inglés computing, cálculo; mientras que la palabra informática viene del francés informatique, contracción de information y automatique.

La computación tiene como misión el proceso de la información con el fin de sintetizarla, combinarla y ordenarla según las necesidades del usuario. Este proceso se realiza en máquinas llamadas computadoras u ordenadores, según instrucciones suministradas en forma de programas.

La Computadora

La computadora es una herramienta de trabajo muy versátil, capaz de realizar una gran diversidad de labores, todas relacionadas con el tratamiento de la información.

Podemos dividir el estudio de la computación en hardware y software. El hardware es la parte física de la máquina, los circuitos, componentes, dispositivos periféricos y, en general, todos los elementos mecánicos y electrónicos que realizan el trabajo.

El software es el conjunto de programas y codificaciones necesarias para hacer que el hardware ejecute la tarea que nosotros deseamos.

La computadora ha sido definida como una máquina capaz de realizar y controlar a gran velocidad cálculos y procesos complicados que requieren una toma rápida de decisiones.

Su función consiste, por tanto, en tratar la información que se suministra y proveer los resultados requeridos. Sin embargo, este

enunciado tan simple está definiendo un hito trascendental en la historia de la humanidad.

La computadora es, por hoy, incapaz de hacer algo para lo que no ha sido programada. Sin embargo, el proceso que representa el que un aparato tenga la capacidad de realizar tareas mecánicas supone ya un salto cualitativo extraordinario, al liberar al hombre de la realización de una multitud de pequeños actos de escasa importancia y tediosa realización. Por otro lado, los continuos avances en los campos de la robótica y la inteligencia artificial dan pie a las fantasías más futuristas que la mente humana pueda imaginar.

La extraordinaria versatilidad de las computadoras en todos los campos de la actividad humana, así como su progresiva miniaturización, han hecho posible el que traspasaran el umbral de los grandes centros de cálculo y el uso restringido de una casta de especialistas, los programadores, para convertirse en la herramienta obligada del gran público.

La computadora ha penetrado en todos los resquicios de la sociedad y domina ya nuestras vidas. En un mundo en constante cambio, cada persona se siente impelida a formar parte de la industria de la información que se ha convertido en el eje principal de la sociedad moderna.

Las secretarías actualizadas deben manejar con facilidad los siguientes programas que se detallan a continuación.

- ✓ Microsoft Office Word
- ✓ Microsoft Office Excel
- ✓ Microsoft Office Power Point

- ✓ Microsoft Office Publisher
- ✓ Microsoft Office Front Page.
- ✓ internet
- ✓ Programas contables

2.1.8. Funciones de las Secretarias.

Las secretarias están preparadas para desempeñar las siguientes funciones:

- ❖ Desenvolverse profesionalmente en los aspectos técnicos, administrativos y humanos en las relaciones intra e inter institucionales como nexo fundamental en los niveles organizativos de una empresa pública o privada de producción de bienes materiales y no materiales y de consumo humano.
- ❖ Organizar, sistematizar y llevar técnicamente el archivo oficial de la empresa a fin de establecer las mejores relaciones de comunicación entre el desarrollo organizacional.
- ❖ Recibir y despachar la correspondencia.
- ❖ Establecer las normas básicas para la organización técnica de una oficina y aplicar adecuadamente técnicas que definan dicha, organización.
- ❖ Manejar éticamente la documentación que se emplea en las actividades comerciales de una empresa.

- ❖ Utilizar las distintas clases de comunicación que se emplean en el medio social, comercial y empresarial de tal manera que se alcancen logros significativos en el proceso.

- ❖ Auxiliarse técnicamente de /os recursos mecánicos propios del ejercicio y optimizarlos a fin de que se conviertan en herramientas de trabajo efectivas.

- ❖ Manejar diestramente los recursos mecanizados, manuales o electrónicos en la elaboración de correspondencia, documentación mercantil y comercial.

Altamirano P, (1998), en su obra Didáctica General dice: **“Aplicar conceptos y contenidos contables en los procesos administrativos de una oficina y manejar algunos elementos propios de desempeño de su función”**. (p. 12)

Perfil Personal y Profesional de la Secretaría

Existen características personales y profesionales que hacen que ella triunfe y cumpla su misión dentro de la empresa.

Cuando consigas sobresalir por tus valores como secretaria, no solo afianzarás tu puesto, sino que tus jefes valorarán tu labor y con esto tu remuneración se verá aumentada.

Quizá otras empresas de ver tu eficiencia te harán proposiciones de trabajo ya que se han dado cuenta de tus conocimientos, iniciativa y

sentido de responsabilidad. ¿Y por que no aspirar a un puesto de director?

Para lograr esto deberás tener confianza y ambición; estar convencida de que posees la preparación necesaria para desempeñar un cargo superior al que actualmente realizas y al mismo tiempo tener deseos de prosperar, superarte en el trabajo, incrementar tus conocimientos y así poder destacar por lo que sabes.

Podrás alcanzar la plenitud si tratas de reunir las siguientes cualidades:

Preparación.- Demuestra tu buena educación, no trates de ser egoísta, de creer que eres superior a los demás, al contrario, las personas que te rodean valen tanto como tú escúchalas,

Pulcritud.- Emplea el tiempo justo y necesario para desarrollar y presentar correctamente tu trabajo.

Eficiencia.- Realiza las cosas bien y te evitarás muchos problemas. Nadie es indispensable, sí tú no haces lo mejor que te sea posible todo lo que te encomienden, vendrá otra persona a desempeñar tu labor.

Iniciativa.- No trates de eludir responsabilidades. Ten iniciativa propia y no esperes a que te digan: tiene que hacer esto, tiene que hacer lo otro. Tú debes ir siempre adelante y con esto demostrarás que tienes confianza en tus posibilidades, recuerda que es la base del éxito.

Honestidad.- No perjudiques a tus compañeros, si no nos gusta que nos hagan daño debemos evitar el hacerlo nosotros, sé honesta

contigo misma. La deshonestidad no significa solamente robar, mentir o engañar, estas deshonestidades si pueden verse pero hay otras como la hipocresía, la calumnia, la envidia. Deshonesta es la persona que emplea el tiempo de trabajo para fines personales o que usa a sus compañeros para escalar puestos que no le corresponden.

Una secretaria que se precie de serlo, debe hacer siempre gafa de honestidad como si se tratara de un adorno insustituible para embellecer su labor.

Lealtad.- Debe ser la guía en tus relaciones humanas. Se leal a tu empresa, a tu jefe, a tus compañeros de trabaja y hasta a ti misma. Si un día crees que has fallado, rectifica tu conducta, te sentirás más tranquila y te verás recompensada.

Cuando se acepta a un trabajo, nos comprometemos a entregar todo nuestro empeño y responsabilidad ya que se tiene un puesto de confianza y continuamente se nos pedirá que transmitamos mensajes confidenciales.

Cortesía.- Es un complemento al trato personal, que puede irse adquiriendo poco a poco a través de las relaciones humanas.

Recordemos que todo ser humano se merece respeto; cada quien tiene sus y forma de actuar.

Tacto.- Es una cualidad fácil de adquirir, propóntelo y lo lograrás. Hay que ser más cordiales con nuestros compañeros. La falta de tacto, provoca con frecuencia enfermedades, preocupaciones, etc.

Inteligencia.- La secretaria requiere un alto índice de inteligencia para facilitar la comunicación con su 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 tendrá que solucionar con serenidad y aplomo.

Razonamiento.- En 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.

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 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.

Ejecutividad y eficiencia.- 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 qué consiste el trabajo a realizar. Si no 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,

Estabilidad emocional.- El equilibrio emocional es importante para que la secretaría pueda hacer frente a distintas situaciones de trabajo. Debe aprender a controlar sus emociones y evitar que le afecten los estados de ánimo de las demás personas; debe permanecer calmada y mantener un humor uniforme. Es conveniente que no pierda la atención, para no afectar al desarrollo normal de sus tareas.

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 los cambios bruscos de genio de las personas que trabajan a su alrededor. Tiene que aprender a adaptarse a disposiciones repentinas y al incremento del trabajo que se pueda presentar.

Espíritu de colaboración.- Significa apoyar a los demás en la ejecución del 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.

Planificación 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, para poder concentrarse en los siguientes, 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 estén bien escritos, verificar que los datos que se incluyen 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 de) jefe, mensajes, asuntos pendientes, etc. Sin embargo, es aconsejable que la secretaria no se fíe únicamente de su memoria, es preciso que tome nota de todas las disposiciones que le dé su superior y que se asegure de 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 imprime en los actos de su vida; significa ser honesta y vertical en sus acciones ante cualquier circunstancia. Adicionalmente, debe defender la imagen de su jefe y de la institución, tanto al interior como al exterior de ésta, a través de las relaciones institucionales con clientes y otros organismos públicos y privados.

Personalidad.- La secretaria debe desarrollar la personalidad adecuada, amoldándose al ambiente de la oficina donde vaya a trabajar, obteniendo los conocimientos y la habilidad necesaria para cumplir con su labor correctamente.

Para desarrollarla, tendrá que poner en práctica, como ya habíamos dicho anteriormente, la cortesía que es el complemento del tacto, pero no se vaya a confundir cortesía con servilismo hacia los superiores.

Cooperar con el jefe, que él sienta que siempre está dispuesta a colaborar con él.

Demuestre pulcritud no solo en tu persona sino en la calidad de tu trabajo.

Su voz tiene que ser clara, modulada, de dicción impecable, empleado además un vocabulario selecto y una expresión afable.

Sevilla Quiroz María Antonieta, (1999), en su obra Didáctica General dice: **“La personalidad no es un don mágico que nos llega al momento. Todo ser humano lo posee. Es algo que nos permite comportarnos y reaccionar en forma particular emocionalmente, ante un determinado problema”** (p. 71)

Conocimientos que requiere la secretaria

Básicamente la secretaria debe realizar sus estudios a nivel medio, superior y una especialización que le permita el conocimiento correcto de determinadas técnicas, sin las cuales no podría realizar sus labores. Si bien, el título de estudios es importante para que la secretaria sea una empleada competente, precisa de una formación específica y continua, para desarrollarse profesionalmente.

Computación.- A pesar de que la secretaría eficiente debe manejar con destreza la máquina de escribir, el avance tecnológico exige que ella posea conocimientos de computación. La computadora se ha convertido en uno de los elementos básicos para hacer el trabajo más fácil y productivo. Gracias a ella, la secretaria puede tener acceso inmediato y mantener ordenada toda la información que necesita en la oficina.

Taquigrafía.- Entre los conocimientos básicos de la secretaria sigue siendo importante el dominio de la taquigrafía, técnica que permite tomar un dictado mediante signos establecidos y con la misma velocidad con la que una persona habla.

Gramática.- Los conocimientos gramaticales son indispensables para que la secretaria aprenda a redactar, pues se espera que ella

prepare la correspondencia y exprese las ideas con la claridad y precisión que se requiere para una buena comunicación.

Ortografía.- Esta parte de la gramática que enseña a escribir correctamente una lengua. El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de la capacidad de la secretaria y si bien es cierto ella es responsable de mecanografiar la correspondencia, no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.

Caligrafía.- A pesar de que la formación de la letra es innata en cada persona, existen formas para mejorar la escritura. La buena caligrafía es un requisito necesario para la secretaria, ya que el trabajo de la oficina siempre requerirá realizar anotaciones, registros, etc. No es suficiente que la secretaria entienda su propia letra, es imprescindible que los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarla. Hacer buena letra y escribir números claros evitará confusiones.

Manejo de equipos de oficina.- Para que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia, siempre requerirá del conocimiento general sobre los equipos de la oficina, que le ahorrarán un tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.

Archivo.- Es de suma importancia para la secretaria conocer sobre la organización de archivos, pues le ayudará a aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar sus documentos. Adicionalmente, el conocimiento de las técnicas de archivo le permitirá manejar los documentos de la oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sea necesario.

Relaciones públicas.- Como la secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, ella se convierte en un factor decisivo dentro de la gestión institucional. Los negocios requieren de una comunicación constante y para que las relaciones internas y externas funcionen adecuadamente la secretaria debe • la cortesía, la paciencia y el tacto necesarios.

Sevilla Quiroz María Antonieta, (1999), en su obra Didáctica General dice: **"Idiomas,- "El incremento de las relaciones comerciales implica la necesidad de incluir en el ámbito de los estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia." (p. 101)**

Funciones administrativas de las secretarías

El trabajo administrativo que realiza cada secretaria puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad al que esté dedicada la empresa, la amplitud del negocio, la forma jurídica de la institución, entre otros factores. Para definir las funciones administrativas entre las secretarías será necesario establecer diferencias entre los departamentos que realizan el trabajo de la empresa. En forma general, las ocupaciones administrativas que la secretaria suele desempeñar son:

- ★ Redactar comunicaciones,
- ★ Tomar dictados y transcribirlos.
- ★ Preparar reuniones y juntas,
- ★ Organizar entrevistas y viajes.
- ★ Archivar la correspondencia de la oficina.
- ★ Custodiar los documentos de la oficina.

- ★ Preparar la correspondencia de entrada y salida,
- ★ Atender llamadas telefónicas.
- ★ Recibir y atender a los clientes" Tomado de: (Manual de Secretaria Eficiente Océano 1998)

Apariencia Personal

La apariencia física de la secretaria es tan importante como los conocimientos que debe poseer. No significa estar vestida al último grito de la moda, sino llevar con discreción y sencillez las prendas elegidas, el maquillaje, el calzado y los accesorios.

La función que desempeña una secretaria, hace que esté en contacto permanente con todo tipo de personas, que tenga que asistir a reuniones o realizar trámites fuera de su oficina.

Por estas razones, siempre debe cuidar su aspecto personal, tratando en todo momento de verse impecable y atractiva. Sin embargo, el cuidado de la apariencia personal nada tiene que ver con la belleza física, sino con la adopción de un estilo personal en las actividades que debe realizar.

Relaciones Humanas

Toda actividad comercial supone establecer relaciones interpersonales y éstas constituyen un factor indispensable en el diario convivir laboral. Las buenas relaciones implican llevarse bien con los demás y tener la decisión de aceptarlos, para lo cual es necesario conocer sus necesidades, qué objetivos persiguen, cómo es su carácter, cuáles son sus preferencias, etc.; sin embargo, no es posible conseguir

esto de forma inmediata, es indispensable el trato diario y la aplicación de actitudes positivas para establecer confianza y amistad.

Sevilla Quiroz María Antonieta, (1999), en su obra Didáctica General dice: **"Las relaciones humanas se definen como: "Disciplina que estudia y orienta al ser humano en su relación con el grupo al cual está integrado. El hombre es un ser social por eso necesita comunicarse con las personas, para satisfacer en ellos sus necesidades internas de aprobación, aceptación, afecto, seguridad y autorrealización" (p.113)**

Para la secretaria, el éxito de sus relaciones con el jefe y compañeros depende, en gran parte, de sus actitudes y aptitudes, que se encuentran estrechamente ligadas. El triunfo o el fracaso de las actividades que ella realiza no depende únicamente de las técnicas empleadas en su trabajo; es necesario saber conducirse, qué cualidades impulsar y perfeccionar diariamente y cuáles aspectos de su carácter y personalidad desechar.

Es imprescindible que la secretaria aprenda a mantener relaciones armoniosas y desarrolle habilidad para tratar correctamente a su jefe y otras personas vinculadas con el quehacer de la oficina. Las relaciones humanas son variables porque todas las personas son diferentes, provienen de distintos ambientes familiares, de diversas culturas y de variadas situaciones económicas; por lo que siempre habrá personas con diferentes puntos de vista y una variedad de comportamientos.

La secretaria, al llegar a un nuevo empleo, debe causar buena impresión a todas las personas con quienes trabajará, especialmente a su superior. Él tomará en cuenta su carácter y personalidad.

Sea que tenga alguna experiencia en la empresa o que sea una empleada nueva, debe tener mucho tacto y paciencia para mantener relaciones consistentes y agradables con los demás.

Este capítulo explica cómo debe llevar sus relaciones con el jefe y los compañeros de trabajo, los factores que ayudan a mantener buenas relaciones en la oficina y un auto evaluación que ella debe hacerse con frecuencia.

2.1.9. Atención al Cliente

El Cliente

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sea de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios

distintos para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta tarde que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Sería ocioso tratar de encontrar una descripción amplia y precisa del concepto "cliente". Pero podemos elaborar un listado enumerando los aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto.

Un cliente:

- ☞ Es la persona más importante de nuestro negocio.
- ☞ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ☞ Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- ☞ Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- ☞ Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
- ☞ Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- ☞ Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.

- ☞ Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- ☞ Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- ☞
- ☞ Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.

El cliente es nuestro jefe y nuestra razón de ser como empresarios !.

Conocer al cliente

Cada empresario debe responder preguntas tales como: ¿Para qué mejorar la atención a mis clientes?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Con quién?, ¿Me traerán ventajas o desventajas esos cambios?

Estos interrogantes encuentran respuesta a diario en el comportamiento de los consumidores, que reciben influencia de los medios de comunicación para modificar sus hábitos de compra con mucha rapidez. (Uso de distintos medios de pago, entrega a domicilio, compras por Internet, etc.)

Por otra parte, al consumidor ya "no le venden" nada sino que él decide y exige libremente dónde, qué, cómo y cuánto comprar. No habrá llegado para el pequeño y mediano empresario la hora de preguntarse cosas como: ¿Soy consciente de esto? ¿Qué hago para que los consumidores "me elijan a mi"?

Si uno abre simplemente la puerta del local y espera a que vengan los clientes, ¿Vendrán a comprarme? ¿Seguirán viniendo? ¿Por qué

deberían hacerlo? ¿Por qué no a la competencia? ¿Me alcanzará con lo que hoy hago para crecer? ¿Y para subsistir?.

Alguien le puede preguntar: ¿Ud. vende o le compran?, ¿Cómo construye sus ingresos diarios?, ¿Conoce "a fondo" a sus clientes?, ¿Cómo se entera de sus necesidades y que hace para satisfacerlas?

Estas y otras muchas reflexiones son las que nos permiten conocer a nuestros clientes, crear valor, mejorar la calidad del servicio, lograr fidelidad, crecer, etc.

¿Por qué se pierden los clientes?

En primer lugar debemos conocer que requiere un cliente de nuestra empresa. El siguiente listado enumera una serie de valores apreciados por los consumidores a la hora de realizar una compra. Pensemos por un momento en nosotros mismos, ocupando el rol de consumidores, para verificar si estamos o no de acuerdo con los mismos.

¿Por qué se pierden los clientes?

- ⇒ 1 % Porque se mueren
- ⇒ 3 % Porque se mudan a otra parte
- ⇒ 5 % Porque se hacen amigos de otros
- ⇒ 9 % Por los precios bajos de la competencia
- ⇒ 14 % Por la mala calidad de los productos/servicios
- ⇒ 68 % Por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas y servicio, vendedores, supervisores, gerentes, telefonistas,

secretarias, despachantes, repartidores, cobradores y otros en contacto con clientes.

Es necesario instrumentar un sistema de capacitación y motivación que involucre a todo el personal que interviene en este proceso. Debe haber una clara definición de tareas y responsabilidades, para hacer previsibles los resultados y reducir constantemente la cantidad de clientes insatisfechos. Porque la disminución de los costos por la "no calidad", tiene como contrapartida un aumento de las ventas y la fidelidad de los clientes satisfechos

EL SERVICIO

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico.

El comprador de una computadora espera cierto número de prestaciones, antes durante y después de la compra propiamente dicha: demostraciones, prueba de la máquina con sus componentes, soluciones financieras, reparaciones rápidas, garantía post-venta, etc.

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

Por lo general las pequeñas empresas no están en condiciones de ganar una batalla competitiva basada en los precios. En este juego siempre hay un competidor más poderoso que puede hacerlo mejor.

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica.

La comunicación es la única forma de hacer conocer la ventaja de la empresa en relación a sus competidores. Es la que permite ocupar un lugar en la mente de los consumidores (posicionamiento).

La comunicación debe ajustarse a la magnitud del servicio que se brinda. Una promesa que aumente desmesuradamente las expectativas del cliente, provoca decepción y con frecuencia la pérdida del mismo cuando no se cumple acabadamente.

Características del servicio

Intangible: no se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra.

Inseparable: se fabrica y se consume al mismo tiempo.

Variable: depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.

Perecedero: No se puede almacenar.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

Cortesía: Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".

Confiabilidad: Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

Personal bien informado: El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.

Simpatía: El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Cuando nos **comunicamos** con alguien no solamente emitimos un mensaje, también **recibimos** una respuesta y nuevamente **comunicamos** ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Las comunicaciones comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa.

En términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación:

a. **Comunicación verbal.**-Es la que expresamos mediante el uso de la voz:

Saludar al cliente con calidez.- Esto hará que el cliente se sienta bienvenido.

Ser precisos.- No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda". El cliente no entiende que es "lo que más podemos".

No omitir ningún detalle.- Cuando le diga a un cliente que el producto cuesta \$ 40,00; eso es lo que él espera que le cobren. Si existen cargos adicionales hay que decírselo por anticipado.

Pensar antes de hablar.- Cuanto más sepamos acerca del cliente, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

b. **Comunicación no verbal.-** La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.

Investigaciones recientes demuestran que en una disertación, una comunicación personal ante un grupo de individuos, el 55 % del impacto de transmisión se concreta a través del lenguaje corporal y los gestos, el 38 % llega mediante el tono de voz, cadencia, etc. y sólo el 7 %, a través del contenido y el significado de las palabras.

El trato con el cliente

El cliente discutidor: Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de clientes:

Solicitarle su opinión.

Hablar suavemente pero firme.

Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.

Contar hasta diez o más.....

El cliente enojado: Cuando se trata este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más.

Algunas formas de manejar la situación son:

- ❖ Ver más allá del enojo
- ❖ No ponerse a la defensiva
- ❖ No involucrarse en las emociones
- ❖ No provocar situaciones más irritantes
- ❖ Calmar el enojo
- ❖ No hay que prometer lo que no se puede cumplir
- ❖ Analizar a fondo el problema
- ❖ Hay que ser solidario
- ❖ Negociar una solución

El cliente conversador: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a comprar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

El cliente ofensivo: El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGAN!. Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

El cliente infeliz: Entran en un negocio y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar cambiarlos, se debe procurar de mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

El que siempre se queja: No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas.

Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

El cliente exigente: Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

El cliente coqueteador: Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud calma, ubicada y de tipo

profesional en todo momento. Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.

El que no habla y el indesciso: Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

LA EXCELENCIA

La buena calidad en la atención crea nuevos clientes y mantiene la lealtad con los propios. Ello se logra poniendo en práctica éstos y otros conceptos cuya aplicación debe superar las expectativas pautadas, logrando sorprender al cliente por darle más de lo que esperaba, en síntesis, estaremos logrando la excelencia.

CALIDAD: "Es dar al cliente lo que se prometió"

EXCELENCIA: "Es sorprender al cliente, dándole más de lo que se le prometió".

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Para la realización de este trabajo se tomó en cuenta el modelo de paradigmas pragmáticos, porque solo con la práctica se puede aprender. En la actualidad existen instituciones que dan cursos rápidos, de programas de computación, inglés y muchos más, los cuales suelen dar un buen resultado, porque los estudiantes que asisten a estos cursos son de diferentes edades y no es necesario que sean bachilleres.

Estos cursos rápidos también sirven de gran ayuda para las personas que trabajan, no disponen del tiempo suficiente y necesitan actualizarse constantemente para mejorar su desempeño laboral.

También se tomó en cuenta el Aprendizaje Significativo, este se logra cuando se relaciona la nueva información con las nociones y conocimientos previos. Los conocimientos previos no son errores sino la aproximación a la comprensión de la realidad. Si queremos actualizar información debemos hacerlo de la mejor manera tomando en consideración paradigmas actuales que potencien el desarrollo de habilidades cognitivas y el estudiante sea el actor de su propio conocimiento.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actualizar.- Hacer actual algo, darle actualidad. 2.- Poner al día. 3.-Poner en acto, realizar.

Actualidad.- Tiempo presente. 2.- Cosa o suceso que atrae y ocupa la atención del común de las gentes en un momento dado.

Archivos (ficheros): documentos computacionales que contienen información en forma de texto, imágenes, sonido, video, etc. Ej. Una carta escrita en un procesador de texto.

Charlas: Explicación incentiva de determinada persona con experiencia sobre el tema, para retroalimentar conocimientos a personas afines.

Curso: Tiempo limitado para brindar información sobre determinado tema expuesto.

Capacidad: Propiedad de una cosa de contener otras dentro de ciertos límites. 2.- Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo.

Capacitar: Exponer los conocimientos de nuevos adelantos e invocaciones que se va dando en diferentes áreas sean tecnológicas o científicas que son necesarias para el desempeño laboral, empresarial y ocupacional,

Cliente.- Es la persona más importante de nuestro negocio.

Educación: Acción y efecto de educar (Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2004).

Información: elemento fundamental que manejan los ordenadores en forma de datos órganos.

Informática: ciencia del tratamiento automático y racional de la información considerada como soporte de /os conocimientos y comunicaciones, a través efe los ordenadores.

Menú: conjunto de opciones que se despliegan al hacer clic sobre el nombre de una aplicación.

Multimedia: sistema digital que integra texto, imágenes fijas o en movimiento y sonido en un único soporte.

Programa: redacción de un algoritmo en un lenguaje de programación. Conjunto de instrucciones ordenadas de tal modo que permiten realizar una tarea o trabajo específicos.

Red: conjunto de computadores (dos o mas) unidos entre sí a través de elementos de comunicaciones, que pueden ser permanentes (como cables) o temporales como enlaces telefónicos u otros.

Resolución: nivel de nitidez con que se observa una imagen en un monitor.

SECAP: Servicio Educativo de Capacitación Profesional.

Servicio.- El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico.

Tecnología: Conjunto de teorías y técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. 2- Tratada de los términos técnicos. 3.-Lenguaje propio de una ciencia o un arte. 4.- Conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto.

Tecnología es la modificación sistemática del entorno con fines humanos". (Lynn White. Tecnología y cultura).

Taller: Tiempo que se expone los avances o innovaciones, dando prioridad a las personas asistentes a ser participes del mismo con el desarrollo de temas con previa evaluación.

Ventanas: son los cuadros de diálogos que contienen las instrucciones, opciones y botones para realizar una acción, bajo el sistema operativo Windows.

Virus: pequeño programa que "infecta" una computadora; puede causar efectos indeseables y hasta irreparables.

2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES

2.4.1. ¿Cuáles son las principales falencias en el desempeño laboral de las secretarias del cantón Atacames?

2.4.2. ¿Existe falta de interés y motivación para actualizar conocimientos informáticos en las secretarias del cantón Atacames en el manejo de equipos tecnológicos?

2.4.3. ¿La aplicación de un programa de actualización de conocimientos permitiría superar las dificultades en el manejo de equipos tecnológicos de las secretarias del cantón Atacames?

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p>Manejar los recursos mecanizados, manuales o electrónicos en el medio social, comercial y empresarial.</p> <p>Proceso aplicado de manera sistemática y organizada mediante la cual las personas aprenden y desarrollan habilidades.</p> <p>Presentación sistemática de hechos, ideas, habilidades y técnicas.</p>	Desactualización	Secretaria	<p>@ Manejo de oficina</p> <p>@ Organización de documentos</p> <p>@ Redacción de documentos</p> <p>@ Atención al cliente</p>
	Manejo Tecnológico	Secretariado	<p>✓ Programas</p> <p>✓ Planes</p> <p>✓ Estrategias</p> <p>✓ Técnicas</p> <p>✓ Evaluación</p>
	Desempeño Profesional	Secretariado	<p>➔ Preparación</p> <p>➔ Eficiencia</p> <p>➔ Creatividad</p> <p>➔ Planificación de Trabajo</p> <p>➔ Buena Imagen</p>

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación fue un **proyecto factible** toda vez que no se planteó hipótesis, sino preguntas que direccionen el trabajo; aspirando solucionar un problema de las señoritas secretarias del cantón Atacames, **este proyecto se fundamentó en la investigación bibliográfica y de campo.**

Es de tipo **bibliográfico** porque, para fundamentar el marco teórico se obtiene la información de diversas fuentes escritas. (Textos, revistas, periódicos, monografías y tesis que tengan relación con el tema o motivo de investigación).

De campo, porque la investigación se realizó en las instituciones Públicas y Privadas, motivo de este estudio.

Descriptiva y explicativa porque, se analizaron y describieron datos detallando hechos y situaciones que son el objeto de este trabajo.

Este proyecto se realizó en el cantón Atacames, Provincia de Esmeraldas analizando las necesidades reales de las secretarias, tiene un enfoque cualitativo porque no analiza cifras que resultan de la aplicación de los instrumentos de estudio, sino que procura conocer y valorar los resultados para diagnosticar el problema y encontrar posibles soluciones.

3.2 MÉTODOS

Método Inductivo, porque previamente se realizó un diagnóstico sobre el dominio del manejo de equipos tecnológicos, del personal administrativo de cada una de las instituciones públicas y privadas seleccionadas, indicando situaciones específicas para llegar al conocimiento general del problema.

Método Deductivo, porque sobre la base de una visión general acerca de la situación del uso de la tecnología en las instituciones públicas y privadas, se identificaron los diferentes niveles de dominio de los equipos y particularizar las necesidades.

Método Sintético, es aplicado en la depuración, tabulación y reducción de los datos que se obtuvieron en la investigación para diagnosticar efectivamente la situación del manejo de equipos en las instituciones seleccionadas.

Método Analítico, se utiliza para procesar los resultados que se obtengan como producto de la aplicación de los instrumentos de investigación, analizarlos y establecer las conclusiones correspondientes.

Método Matemático, Tabulación de encuestas, mediante la Estadística, con la representación de cuadros de frecuencia y gráficos de representación visual en barras paralelas.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. ENCUESTA

Se aplicó **encuestas** a las señoritas secretarias del cantón Atacames para saber el grado de conocimientos en el manejo tecnológico y desempeño profesional.

3.4. POBLACIÓN

El Cuadro de Población de Jefes Departamentales y Secretarias del cantón Atacames **es de 130**.

Institución	Jefes Departamentales	Secretarias
Instituciones Financieras	4	4
Instituciones Educativas	14	10
Instituciones Privadas	45	39
Empresas Públicas	8	6
Total	71	59
TOTAL		130

3.5. MUESTRA

Para el cálculo muestral de la población de 130, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ.N}{\frac{(N-1)E^2}{K^2} + PQ}$$

n = Tamaño de la muestra

PQ - Varianza inedia de la población (0.25)

N - Población o Universo

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes

E = Margen de error admisible en la muestra (0.05)

K « Coeficiente de corrección del error (2)

$$n = \frac{0.25 \cdot 130}{\frac{(130-1) \cdot 0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{32.50}{129(0.0006) + 0.25}$$

$$n = \frac{32.50}{0.0774 + 0.25}$$

$$n = \frac{32.50}{0.3274}$$

$$n = 99.26$$

Cálculo de la Constante Muestral

$$m = \frac{n}{N} E$$

m= Fracción Muestral

n= muestra

N= Población/universo

E= Estrato (Población de cada establecimiento)

$$m = \frac{99}{130} 4 \quad m = 3.04 \quad m = \frac{99}{130} 4 \quad m = 3.04$$

$$m = \frac{99}{130} 14 \quad m = 10.66 \quad m = \frac{99}{130} 10 \quad m = 7.61$$

$$m = \frac{99}{130} 45 \quad m = 34.26 \quad m = \frac{99}{130} 39 \quad m = 29.70$$

$$m = \frac{99}{130} 8 \quad m = 6.09 \quad m = \frac{99}{130} 6 \quad m = 4.56$$

CUADRO DE MUESTRA DE LA POBLACIÓN DE JEFES DEPARTAMENTALES Y SECRETARIAS DEL CANTON ATACAMES

Institución	Jefes Departam.	Secretarias
Inst. Financieras	3	3
Inst. Educativas	11	8
Inst. Privadas	34	30
Emp. Públicas	6	4
Total	54	45
TOTAL		99

3.6. Esquema de la Propuesta

- 1.1. Título de la propuesta
- 1.2. Justificación e Importancia
- 1.3. Fundamentación
- 1.4. Objetivos
 - 1.4.1 General
 - 1.4.2 Específicos
- 1.5 Ubicación Sectorial y Física
- 1.6 Desarrollo de la Propuesta
- 1.7 impactos: social y educativo.
- 1.8 Difusión
- 1.9 Bibliografía

ANEXOS

CAPITULO IV

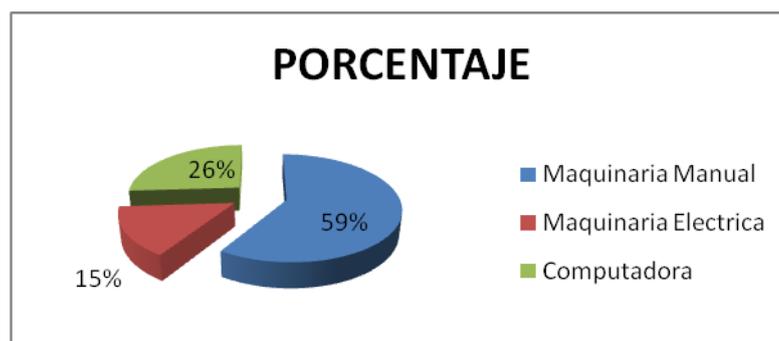
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

4.1.- Encuesta aplicada a las Secretarias.

Resultados obtenidos de las encuesta aplicada a las Secretarias del Cantón Atacames.

1. ¿Qué equipo de oficina utiliza para la elaboración de oficios, cartas, etc.?

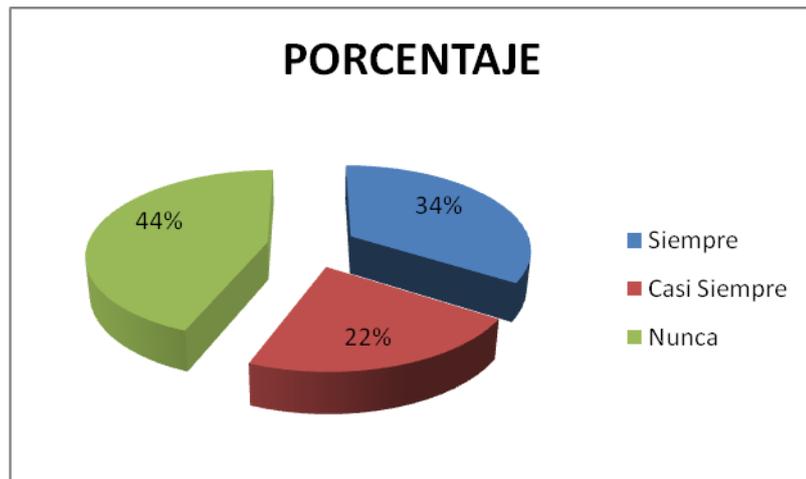
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Maquinaria Manual	58	59%
Maquinaria Eléctrica	15	15%
Computadora	28	26%



Análisis.- De las opciones presentadas acerca de la utilización de equipos para la elaboración de documentos, el 59% de las secretarias utilizan la máquina manual, lo que nos orienta para realizar la programación de la propuesta.

2. ¿Al ejecutar un trabajo utiliza usted el computador?

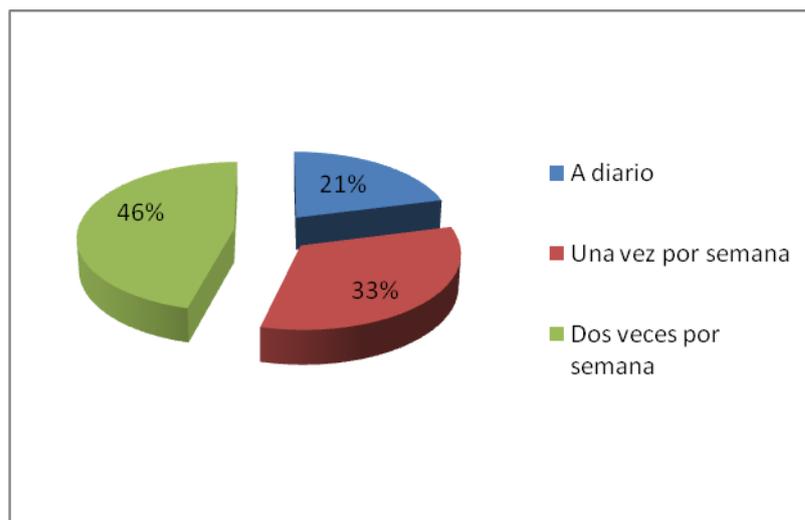
OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	32	34%
De vez en cuando	22	22%
Nunca	43	44%



Análisis.- El 44% de las secretarías encuestadas manifestaron que, no utilizan el computador para realizar su trabajo, lo que nos preocupa porque una secretaria debe manejar perfectamente el computador.

3. ¿La utilización del fax, usted lo hace?

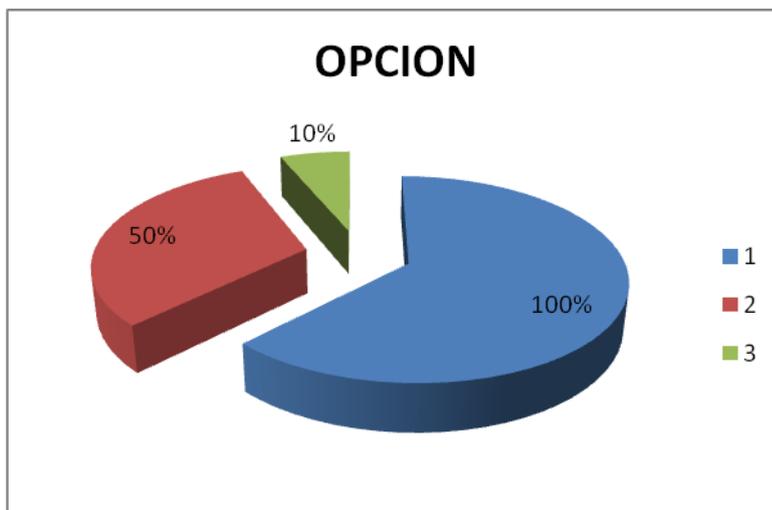
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A diario	21	21%
Una vez por semana	32	33%
Dos veces por semana	45	46%



Análisis.- El 46% de las secretarías encuestadas utilizan el fax dos por veces por semana, por lo que llegamos a la conclusión de que no disponen de equipos y materiales de oficina disponibles para ejecutar su trabajo.

4. ¿Cuánto utiliza el Internet para realizar su trabajo?

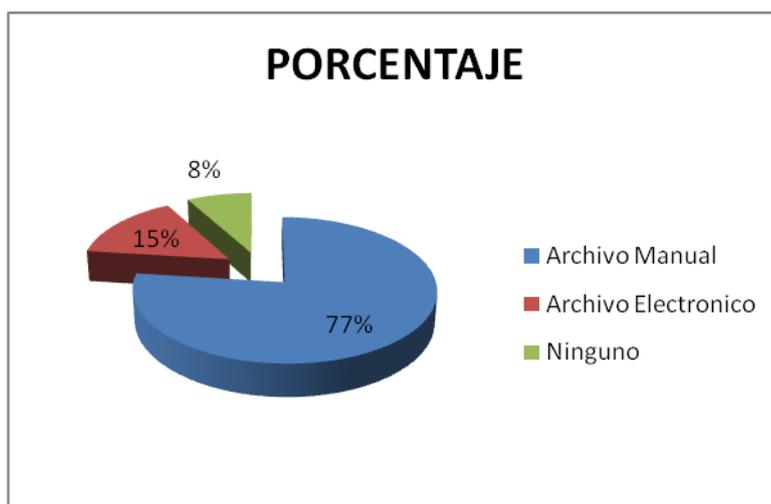
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
100%	11	11%
50%	25	23%
10%	62	63%



Análisis.- El 63%, de las secretarias encuestadas, tienen escasos conocimientos en lo que respecta a la utilización del Internet.

5. ¿Qué tipo de archivo utiliza en la organización de documentos?

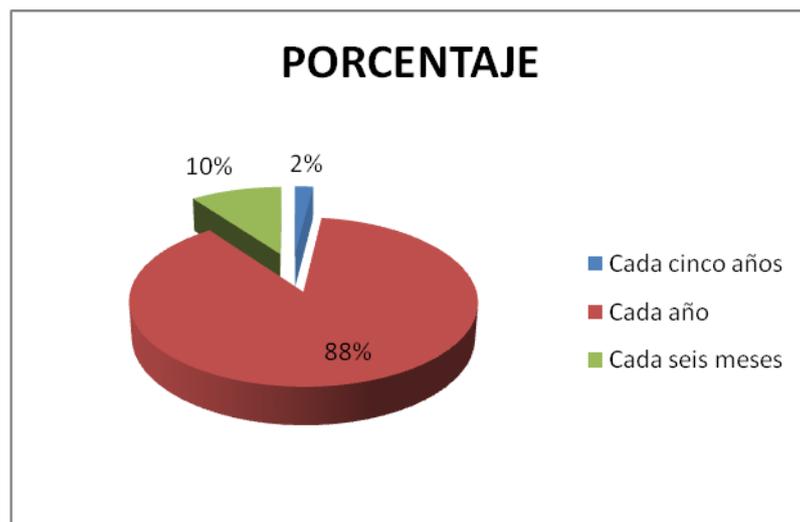
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Archivo Manual	75	77%
Archivo Electronico	15	15%
Ninguno	8	8%



Análisis.- De las opciones planteadas acerca del tipo de archivadores utilizados, el 77 % de las secretarias utilizan el archivo manual. Nuestra opinión es que el archivo manual es importante e indispensable, pero hoy en día la tecnología nos permite archivar electrónicamente toda la documentación de la oficina; por tanto es necesario disponer de los dos tipos de archivadores.

6. ¿La renovación del archivo cada que tiempo lo realiza?

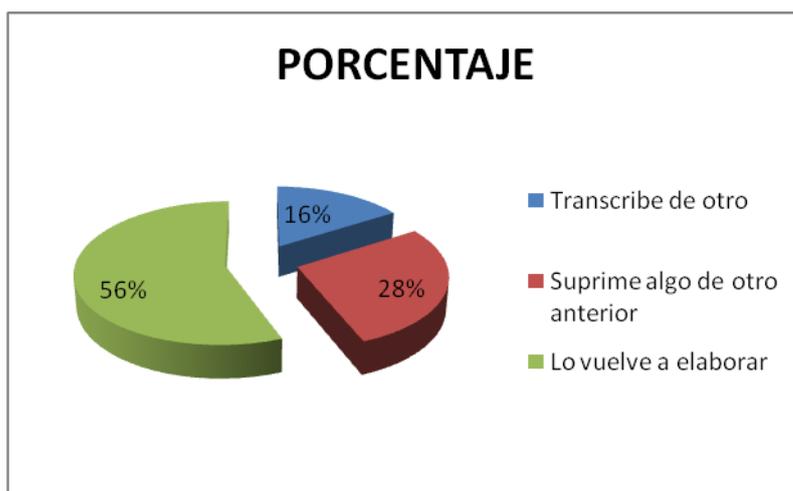
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada cinco años	2	2%
Cada año	86	88%
Cada seis meses	10	10%



Análisis.- El 88% de las secretarias encuestadas, renuevan el archivo cada año. Recomendamos hacerlo cada seis meses debido a que es más práctico y nos permite tener bien organizados todos los documentos.

7. ¿Cuándo le solicitan un oficio, usted?

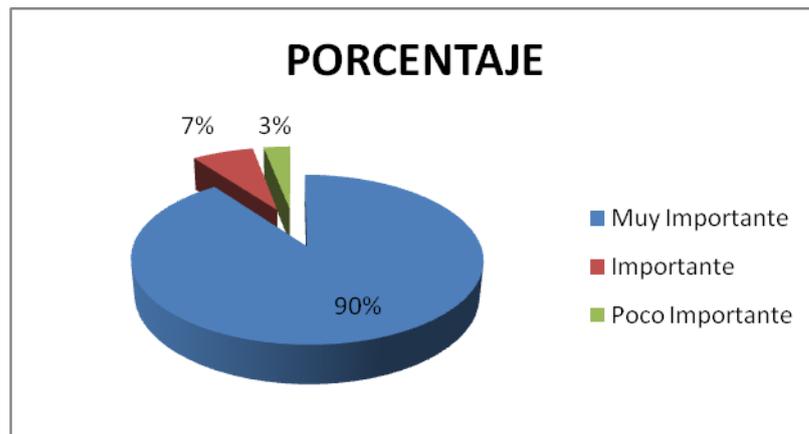
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Transcribe de otro	16	16%
Suprime algo de otro anterior	27	28%
Lo vuelve a elaborar	55	56%



Análisis.- El 56 % de las secretarias encuestadas, los oficios lo vuelven a redactar cada vez que sea necesario. Estamos de acuerdo con esta opción, debido a que ningún oficio es igual, porque cada uno que se redacta tiene diferente asunto, sin embargo hay que tener en cuenta la numeración de los mismos para no perder la secuencia.

8. ¿Qué tan importante cree usted que el cliente se encuentre satisfecho de su desempeño?

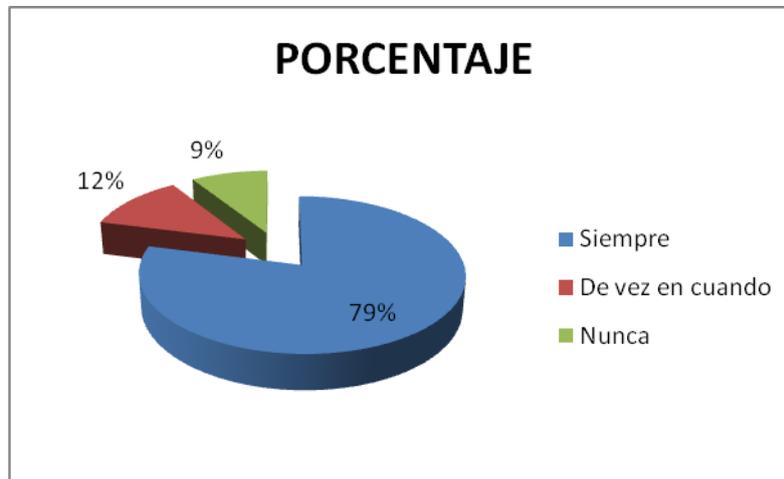
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Importante	88	90%
Importante	7	7%
Poco Importante	3	3%



Análisis.- El cliente en una empresa es el más importante y siempre tiene la razón, por lo que el 90% de todas las secretarias encuestadas coinciden con esta temática.

9. ¿Cree usted que la iniciativa debe prevalecer en la secretaria?

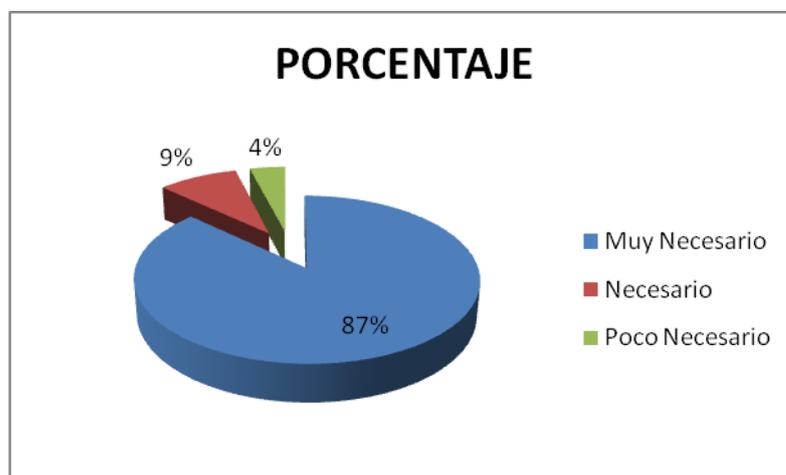
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	77	79%
De vez en cuando	12	12%
Nunca	9	9%



Análisis.- Una secretaria eficaz debe tener la iniciativa en todo asunto y evento de la empresa, siempre y cuando lo permitan sus jefes y tenga colaboradores, razón por la cual el 79 % de las secretarias están de acuerdo.

10. ¿El ahorro del tiempo en sus funciones es?

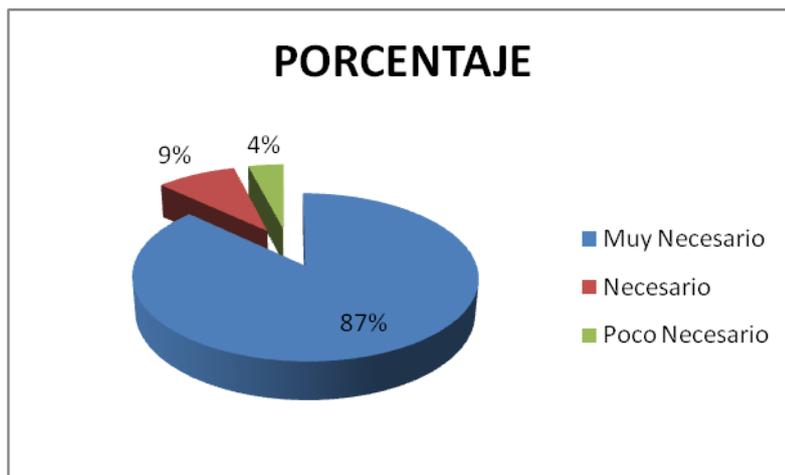
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Necesario	85	87%
Necesario	9	9%
Poco Necesario	4	4%



Análisis.- Ahorrar tiempo es necesario e indispensable de una secretaria eficiente, lo que le permite en sus tiempos libres recibir cursos de capacitación. Razón por la cual el 87% de las encuestadas coinciden con esta opción.

11. ¿Usted está de acuerdo que la cortesía es el mejor mecanismo para alcanzar el éxito?

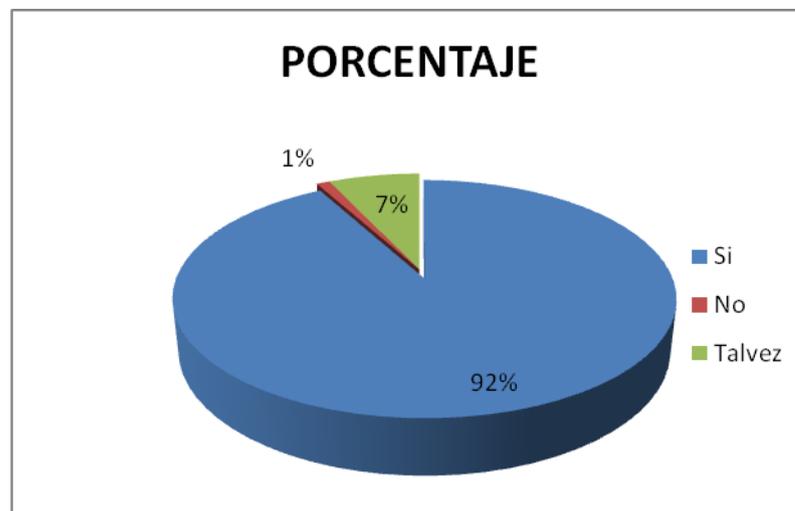
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	85	87%
NO	9	9%
A Veces	4	4%



Análisis.- La cortesía es el mejor mecanismo para alcanzar el éxito, lo que le permite en que la Secretaria crezca como persona y como profesional. Razón por la cual el 87% de las encuestadas coinciden con esta opción.

12.- ¿Le gustaría recibir cursos de capacitación?

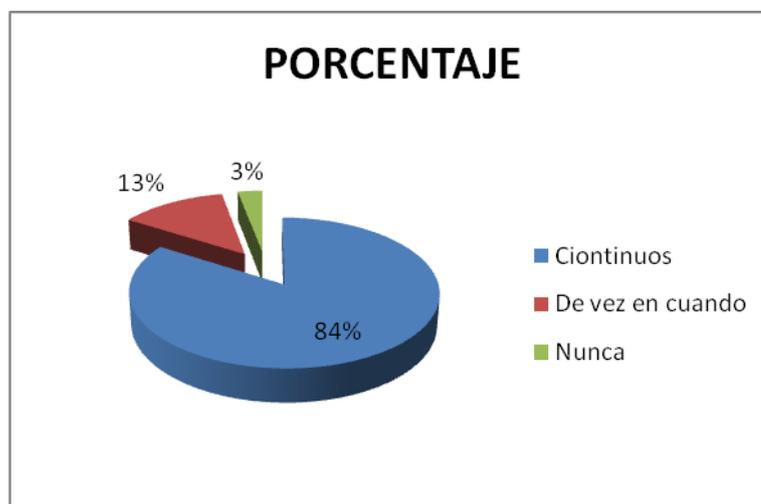
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	90	92%
No	1	1%
Talvez	7	7%



Análisis.- A la mayoría de las secretarías les gustaría recibir cursos de capacitación, debido a que existe la necesidad de un mejoramiento profesional continuo. Se debe aprovechar esta actitud para empezar a capacitar a las secretarías y obtener un desempeño eficaz.

13.- ¿Los programas de capacitación cada que tiempo cree usted que deben realizarse?

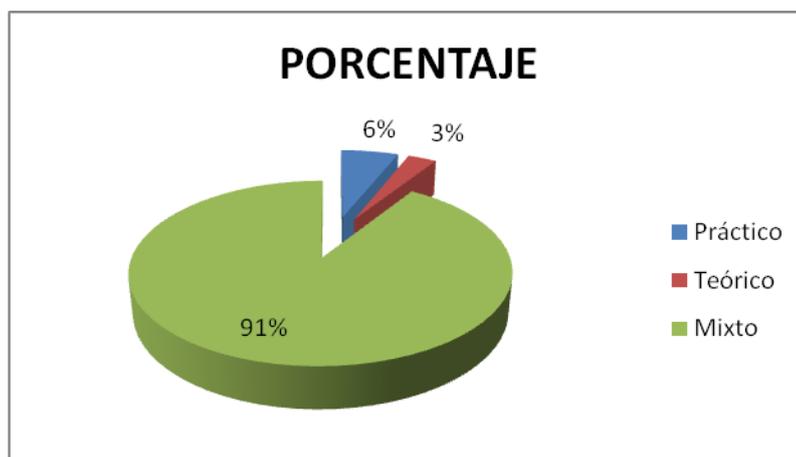
OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Continuos	82	84%
De vez en cuando	13	13%
Nunca	3	3%



Análisis.- La capacitación tiene que ser constante, debido a que ofrece varias alternativas, la secretaria desempeñará mejor su trabajo, elevará su autoestima y darán una buena imagen a la empresa. El 84% de las secretarias encuestadas están de acuerdo con esta propuesta, esto nos permitió evaluar a las mismas llegando a la conclusión que deben capacitarse continuamente.

14.- ¿Qué tipo de programa de capacitación le gustaría recibir?

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Práctico	6	6%
Teórico	3	3%
Mixto	89	91%



Análisis.- La mayor parte de las secretarías no se sienten satisfechas, porque no tienen una buena capacitación y asisten a cursos de capacitación por su propia iniciativa. El 91% de las secretarías les gustaría recibir una capacitación teórica - práctica.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

Luego del análisis de los resultados obtenidos en la investigación se plantean las siguientes conclusiones:

- ◆ Las Secretarias encuestadas del Cantón Atacames, necesitan mejorar y actualizar su formación profesional.
- ◆ Varias de las oficinas visitadas no disponen de equipos de oficina con programas actualizados y suficientes. Este es el motivo para que las secretarias no desempeñen bien su trabajo.
- ◆ El manejo de los equipos de computación, lo realizan por auto aprendizaje, más no por haber recibido cursos de capacitación, lo que resulta muy limitado y no se puede explotar todas las ayudas que prestan los equipos actuales.
- ◆ Las secretarias encuestadas no se han capacitado por lo menos desde hace unos tres años, y considerando que esta función es la que debe estar actualizada nos damos cuenta de las grandes falencias que tienen las secretarias de Atacames.
- ◆ La mayoría de las secretarias poseen títulos de bachilleres, lo que no es suficiente debido a que las necesidades de una empresa son muy grandes y exigen mucho conocimiento y dedicación.

- ◆ Las señoritas secretarias de Atacames solicitan que en forma urgente se aplique un curso de actualización y capacitación.

5.2 Recomendaciones.

- ✓ Se recomienda a los dueños de las Empresa y a las Autoridades de Atacames que, la formación de una secretaria exige el aprendizaje de estudios diversos y una actualización constante de técnicas y procedimientos.
- ✓ Para las secretarias del cantón Atacames, es urgente la capacitación en programas de computación, los que ayudarán a mejorar las actitudes en el trabajo y elevar su autoestima.
- ✓ Los dueños de las respectivas empresas deben solicitar recursos económicos para la adquisición de equipos actualizados y con programas acordes a las funciones de la secretaria.
- ✓ Se recomienda a las diferentes Empresas e Instituciones Educativas de la del cantón Atacames, realicen una evaluación a las secretarias para determinar el grado de conocimientos, realizada la evaluación se deben dar los cursos o seminarios de capacitación.
- ✓ En la medida de lo posible las empresas e instituciones deberían motivar a que sus empleados continúen su preparación académica, en alguna institución de educación superior porque los beneficios a futuro serían para los mismos establecimientos de trabajo.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS DEL CANTON ATACAMES EN EL DESARROLLO TECNOLOGICO, PERSONAL Y DE DESEMPEÑO PROFESIONAL.

6.2. Justificación e importancia

La presente propuesta se justifica por los resultados de las encuestas realizadas a las secretarias del cantón Atacames, de las que pudimos observar la necesidad que tienen por descubrir algo nuevo y prepararse para el futuro.

La capacitación de las secretarias en las instituciones de este sector facilitará, a que cada una de ellas tenga un buen prestigio y una buen desempeño profesional.

6.3. Fundamentación

En vista que las secretarias del sector de Atacames, no han recibido cursos intensivos de capacitación, nos hemos visto en la necesidad de realizar un Programa de Capacitación y Actualización, en el campo tecnológico.

Para Llevar a cabo esta propuesta necesitaremos el apoyo de las autoridades de los diversos planteles educativos y de las empresas tanto

públicas como privadas, debido a que las secretarias necesitan de los permisos necesarios para asistir a los cursos de capacitación.

El Programa de capacitación que se dictará será de acuerdo a las necesidades que tienen las secretarias

6.4. Objetivo

General

- Capacitar a las secretarias con conocimientos, que les permitirán desempeñar con eficiencia su rol laboral y personal.

Específicos

- ★ Mejorar el nivel profesional y la calidad de atención al cliente proyectando una buena imagen.
- ★ Difundir el programa de capacitación a las secretarias de las diferentes instituciones.

6.5. Ubicación sectorial y física.

El programa de capacitación, se realizará para las secretarías de las Empresas Públicas, Privadas, Instituciones Educativas e Instituciones Financieras, del cantón Atacames.

6.6. Desarrollo de la Propuesta.

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS DEL CANTÓN ATACAMES EN EL DESARROLLO TECNOLÓGICO, PERSONAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL”

CONTENIDOS:

MODULO I

COMPUTACIÓN

MODULO II

REDACCIÓN COMERCIAL

MODULO III

ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción:

Los módulos propuestos, contienen información de fácil captación, para las secretarias que recibirán los cursos de capacitación, estos fueron seleccionados minuciosamente viendo las necesidades y falencias de cada una de las secretarias

Objetivo General:

Capacitar a las secretarias del cantón Atacames, en el conocimiento básico de computación, relaciones humanas y secretariado ejecutivo, con el fin de obtener de ellas un trabajo eficaz y de calidad.

Objetivos Específicos:

- Lograr el conocimiento y manejo de los módulos de la propuesta.

- Obtener un trabajo de calidad, en el desempeño de sus funciones.

DESARROLLO:

MÓDULO I

COMPUTACIÓN

La computación tiene como misión el proceso de la información con el fin de sintetizarla, combinarla y ordenarla según las necesidades del usuario.

Este módulo permitirá que las secretarias obtengan conocimientos básicos que hagan posible optimizar su trabajo y tiempo a través de comandos de fácil ejecución.

WORD 2007

UNIDAD 1

- ◆ Arrancar Word 2007
- ◆ El primer texto
- ◆ Guardar un documento
- ◆ Cerrar un documento
- ◆ Abrir un documento
- ◆ Cerrar Word 2007

UNIDAD 2

- ◆ INTRODUCCIÓN. ELEMENTOS DE WORD 2007
- ◆ Elementos de la pantalla inicial
- ◆ Ayuda de Word
- ◆ Las barras de herramientas

UNIDAD 3

- ◆ EDICIÓN BÁSICA
- ◆ Desplazarse por un documento
- ◆ Seleccionar

- ◆ Eliminar
- ◆ Deshacer y rehacer
- ◆ Copiar, cortar y pegar
- ◆ Opciones de pegado
- ◆ Buscar
- ◆ Buscar y reemplazar
- ◆ Distintas formas de ver un documento
- ◆ Ratón con rueda
- ◆ Buscar y reemplazar

UNIDAD 4

- ◆ GUARDAR Y ABRIR DOCUMENTOS
- ◆ Guardar, guardar como
- ◆ Abrir
- ◆ Recuperar archivos
- ◆ Unidades, archivos y carpetas
- ◆ Diferentes visiones de Abrir
- ◆ Cambiar carpeta predeterminada
- ◆ Búsqueda avanzada

UNIDAD 5

- ◆ FORMATO, CARÁCTER Y PÁRRAFO
- ◆ Formato de un texto
- ◆ Formato carácter. Fuentes
- ◆ Formato párrafo
- ◆ Tabulaciones
- ◆ Cambio a mayúsculas
- ◆ Copiar formato
- ◆ Formato carácter

UNIDAD 6

- ◆ ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA
- ◆ Revisión ortográfica
- ◆ Revisión gramatical

- ◆ Autocorrección
- ◆ Errores ortográficos
- ◆ Errores gramaticales
- ◆ Opciones de ortografía

UNIDAD 7

- ◆ DISEÑO DE PÁGINA
- ◆ Configurar página
- ◆ Encabezados y pie de página
- ◆ Números de página

UNIDAD 8

- ◆ TABLAS
- ◆ Creación de tablas
- ◆ Desplazarse, seleccionar y borrar en las tablas
- ◆ Barra de herramientas, tablas y bordes
- ◆ Modificar tablas
- ◆ Ajustar textos y márgenes
- ◆ Mover libremente, tablas unidades y ajuste de imágenes

UNIDAD 9

- ◆ IMÁGENES Y GRÁFICOS
- ◆ Introducción
- ◆ Tipos de archivos y gráficos
- ◆ Insertar imágenes
- ◆ Manipular imágenes
- ◆ Insertar Autoformas y dibujar
- ◆ Añadir textos a los gráficos
- ◆ Modificar gráficos
- ◆ Insertar Word
- ◆ Insertar gráficos de Excel
- ◆ Insertar imágenes prediseñadas
- ◆ Insertar desde la Galería Multimedia

UNIDAD 10

- ◆ IMPRESIÓN
- ◆ Desde la opción del menú
- ◆ Impresión rápida
- ◆ Desde el comando imprimir
- ◆ Descripción de la ventana imprimir
- ◆ Vista preliminar
- ◆ Instalar una impresora
- ◆ Asistente instalar una impresora

UNIDAD 11

- ◆ SEGURIDAD
- ◆ Introducción
- ◆ Añadir contraseña a nuestro documento
- ◆ Restricciones de formato y edición
- ◆ Otras opciones de seguridad

EXCEL 2007

UNIDAD 1

- ◆ INTRODUCCIÓN. ELEMENTOS DE EXCEL 2007
- ◆ Iniciar Excel 2007
- ◆ La pantalla inicial
- ◆ ¿Qué es y para qué sirve Excel2007?

UNIDAD 2.

- ◆ Empezando a trabajar con Excel
- ◆ Movimiento rápido en la hoja
- ◆ Movimiento rápido en el libro
- ◆ Introducir datos
- ◆ Modificar datos

- ◆ Tipos de datos
- ◆ Tipos de datos de Excel
- ◆ Las fórmulas

UNIDAD 3.

- ◆ Guardar un libro de trabajo
- ◆ Cerrar un libro de trabajo
- ◆ Empezar un nuevo libro de trabajo
- ◆ Abrir un libro de trabajo ya existente
- ◆ Guardar
- ◆ Proteger libros de trabajo
- ◆ Cerrar todos los libros abiertos

UNIDAD 4.

- ◆ Fórmulas y funciones
- ◆ Introducir fórmulas y Funciones
- ◆ Insertar función con el asistente
- ◆ Funciones de fecha y hora
- ◆ Funciones de Texto
- ◆ Funciones de búsqueda
- ◆ Funciones financieras
- ◆ Otras funciones
- ◆ Operadores más utilizados

UNIDAD 5.

- ◆ Formato de celdas
- ◆ Fuente
- ◆ Alineación
- ◆ Bordes
- ◆ Rellenos
- ◆ Números

UNIDAD 6.

- ◆ Cambios de estructura
- ◆ Alto de fila

- ◆ Autoajustar
- ◆ Ancho de columna
- ◆ Autoajustar a la selección
- ◆ Ancho estándar de columna
- ◆ Cambiar nombre de la hoja
- ◆ Cambiar el color a las etiquetas de hoja

UNIDAD 7.

- ◆ Insertar y eliminar elementos
- ◆ Insertar filas en una hoja
- ◆ Insertar columnas en una hoja
- ◆ Insertar celdas en una hoja
- ◆ Insertar hojas en un libro de trabajo
- ◆ Eliminar filas y columnas de una hoja
- ◆ Eliminar celdas de una hoja
- ◆ Eliminar hojas de un libro de trabajo
- ◆ Mover una hoja de cálculo
- ◆ Copiar una hoja de cálculo

UNIDAD 8.

- ◆ Corrección de la ortografía
- ◆ Configurar la autocorrección
- ◆ Verificación de la ortografía
- ◆ Crear un nuevo diccionario
- ◆ Agregar al diccionario

UNIDAD 9.

- ◆ Vista preliminar
- ◆ Configurar página
- ◆ Imprimir
- ◆ Encabezado y pie de página

UNIDAD 10.

- ◆ Gráficos
- ◆ Crear gráficos

- ◆ Añadir una serie de datos
- ◆ Modificar características del gráfico
- ◆ Modificar el tamaño
- ◆ Modificar la posición
- ◆ Crear tipos personalizados

UNIDAD 11.

- ◆ Imágenes
- ◆ Insertar imágenes prediseñadas.
- ◆ Insertar imágenes desde archivo.
- ◆ Manipular imágenes.
- ◆ Insertar Autoformas y dibujos.
- ◆ Modificar dibujos.
- ◆ Insertar WordArt.
- ◆ La Galería multimedia

UNIDAD 12.

- ◆ Tablas de datos
- ◆ Crear una tabla
- ◆ Modificar datos de una lista
- ◆ Modificar estructura de la tabla
- ◆ Estilo de la tabla

POWER POINT 2007

UNIDAD 1.

Conceptos Básicos

- ◆ Iniciar PowerPoint
- ◆ La pantalla Inicial
- ◆ Cerrar PowerPoint

UNIDAD 2.

Crear una presentación

- ◆ Crear una presentación en blanco
- ◆ Crear una presentación con Plantilla

UNIDAD 3.

Guardar una presentación

- ◆ Guardar una presentación
- ◆ Guardar una presentación como página Web
- ◆ Guardado Automático

UNIDAD 4.

Abrir una presentación

- ◆ Abrir una presentación

UNIDAD 5.

Tipos de Vistas

- ◆ Vista normal
- ◆ Vista clasificador de diapositivas
- ◆ Vista presentación con diapositivas
- ◆ Zoom
- ◆ Moverse por la vista presentación

UNIDAD 6.

Trabajar con diapositivas

- ◆ Insertar una nueva diapositiva
- ◆ Copiar una diapositiva
- ◆ Duplicar una diapositiva
- ◆ Mover diapositivas
- ◆ Eliminar diapositivas

UNIDAD 7.

Manejar objetos

- ◆ Seleccionar objetos

- ◆ Copiar objetos
- ◆ Duplicar objetos
- ◆ Mover objetos
- ◆ Modificar tamaño
- ◆ Girar y voltear
- ◆ Alinear y distribuir
- ◆ Ordenar objetos
- ◆ Eliminar objetos

UNIDAD 9.

Trabajar con textos

- ◆ Insertar texto
- ◆ Añadir texto nuevo
- ◆ Cambiar el aspecto de los textos
- ◆ Alineación de párrafos
- ◆ Las sangrías
- ◆ Numeración y viñetas
- ◆ Corrector ortográfico
- ◆ Personalizar viñetas

UNIDAD 10.

Trabajar con tablas

- ◆ Crear una tabla
- ◆ Eliminar tabla, fila y columnas
- ◆ Insertar filas y columnas
- ◆ Bordes de una tabla
- ◆ Color de relleno
- ◆ Combinar y dividir celdas
- ◆ Efectos de color

UNIDAD 11.

Trabajar con gráficos

- ◆ Insertar un gráfico

- ◆ Modificar el tipo de gráfico
- ◆ Opciones de diseño

UNIDAD 12.

Trabajar con organigramas

- ◆ Crear un organigrama
- ◆ Añadir texto
- ◆ Agregar relaciones
- ◆ Organizar sus elementos

UNIDAD 13.

La barra de dibujo

- ◆ Dibujar una forma
- ◆ Dibujar flechas
- ◆ Modificar las formas
- ◆ Texto en una forma
- ◆ Estilos de formas

UNIDAD 14.

Insertar sonidos

- ◆ Insertar sonidos
- ◆ Sonidos de la galería multimedia
- ◆ Cambiar las propiedades de un sonido

UNIDAD 15.

Animaciones y transiciones

- ◆ Animar textos y objetos
- ◆ Ocultar diapositivas
- ◆ Transición de diapositiva
- ◆ Ensayar intervalos

MODULO II

REDACCION OFICIAL Y COMERCIAL

En este módulo lo que se busca es, lograr que las secretarías del cantón Atacames tengan una guía que les proporcione una gama de conocimientos sobre el tema y que de hecho ayudará a las secretarías en el cumplimiento de su gestión, ya que muchas de las satisfacciones está en saber cultivar adecuadamente lo que se ha aprendido, permitiendo de esta manera enfrentar retos que implica el desarrollo en la sociedad actual.

CONTENIDOS:

- Concepto de Redacción Oficial y Comercial

- Elaboración de Documentos Comerciales
 - ✓ Que es un documento comercial
 - ✓ Importancia de los documentos comerciales
 - ✓ Características de los documentos comerciales
 - ✓ Normas para la preparación de los documentos comerciales
 - ✓ El recibo, factura, letra de cambio, el cheque y pagaré

- Estructura de las Cartas de Negocios
 - ✓ Línea de la localidad y la fecha
 - ✓ Línea del nombre y dirección del destinatario
 - ✓ Línea de atención
 - ✓ Línea de saludación o vocativo
 - ✓ Línea del asunto
 - ✓ Línea de referencia

- ✓ Cuerpo de la carta
 - ✓ Línea de la despedida
 - ✓ Líneas del nombre mecanográfico y cargo
 - ✓ Relación de copias
 - ✓ Anexos
 - ✓ Iniciales de identificación
 - ✓ Carta más de una página
 - ✓ El sobre de la carta comercial u oficial
 - ✓ La apariencia de la carta comercial
- Como mejorar la Redacción de las Cartas De Negocios
 - ✓ Qué es redactar
 - ✓ Objetivos de la redacción
 - ✓ Pasos preliminares para preparar la carta
 - ✓ Cualidades básicas en el estilo de la redacción
 - ✓ El lenguaje de la carta
 - ✓ El párrafo de la introducción
 - ✓ El párrafo de la conclusión
 - ✓ Ejemplos de párrafos de introducción y conclusión para diferentes tipos de cartas.
- Tipos comunes de Cartas Comerciales
 - ✓ La responsabilidad de la secretaria en la correspondencia
 - ✓ Cartas que prepara la secretaria para que firme su jefe
 - ✓ Cartas que puede preparar y firmar la secretaria.
- Correspondencia Comercial
- Correspondencia Interna
 - ✓ El Memorándum

- ✓ El Certificado
 - ✓ La Solicitud

- Correspondencia oficial
 - ✓ El oficio

- Dudas sobre Ortografía
 - ✓ Como se escriben palabras compuestas
 - ✓ Reglas para dividir sílabas una palabra al final del renglón
 - ✓ Palabras que se deben escribir juntas o separadas

- Uso de los signos de puntuación
 - ✓ Uso de la coma, punto y coma, dos puntos, punto, puntos suspensivos, signos de interrogación y exclamación, paréntesis, comillas, guión, raya y diéresis.

- Uso de Mayúsculas

- Uso de Abreviaturas
 - ✓ Regla para el uso de abreviaturas
 - ✓ Sugerencias para el momento de abreviar
 - ✓ Abreviaturas más frecuentes

- Crítica y Corrección de Frases
 - Redacción de Párrafos

Entender lo que implica la Redacción Oficial y Comercial puede ser algo definitivo para el éxito de una Secretaria, no basta con dar un buen servicio, el cliente debe saber lo que está recibiendo.

La correspondencia comercial siempre ha sido la cara visible de una empresa y hoy es el rostro y la voz de esa empresa en Internet.

La Correspondencia comercial se refiere a la cruzada entre comerciantes, industrias, banqueros, etc. Y su finalidad es promover y agilizar las diversas transacciones comerciales

La correspondencia es un elemento importante en las organizaciones diariamente, ya que la misma nos permite enviar y recibir documentos, además de un trato recíproco entre dos personas mediante el intercambio de cartas, esqueletas, tarjetas, telegramas, catálogos, folletos, etc. En las empresas se considera que la correspondencia es el alma del comercio y la industria.

De ella depende el desarrollo de las operaciones comerciales; el éxito de un negocio, una venta, por su eficiencia y rapidez hacen que las empresas aumenten el volumen de sus ventas

Es imprescindible la existencia de una buena comunicación y buenas relaciones entre los diferentes departamentos y secciones, es decir, entre las personas que trabajan en ellos, revisten una gran importancia para el éxito de la empresa. Una mala relación producirá inevitablemente un trabajo deficiente.

MÓDULO III

ATENCIÓN AL CLIENTE

Capacitar a las Secretarias en la atención al cliente, ya sea cara a cara y/o telefónicamente, para que sepan transmitir los beneficios y ventajas del servicio prestado por la institución.

El cliente es un individuo con necesidades que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio.

UNIDAD 1

EL CLIENTE

- ❖ La Psicología del Cliente.
- ❖ El Cliente Interno
- ❖ El Cliente Externo
- ❖ El cliente silencioso
- ❖ El cliente lento
- ❖ El cliente manipulador
- ❖ El cliente desconfiado
- ❖ El cliente obstinado
- ❖ El cliente pesimista
- ❖ El cliente impulsivo
- ❖ El cliente discutidor
- ❖ El Poder del Cliente.
- ❖ Semejanzas entre Clientes.

UNIDAD 2.

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- ❖ Acciones de Atención al Cliente.
- ❖ Necesidad de ser comprendido
- ❖ Necesidad de ser bien recibido
- ❖ Necesidad de ser importante
- ❖ Necesidad de comodidad

LA CALIDAD DEL PERSONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- ❖ Características de la calidad del personal
- ❖ Importancia de la calidad del personal
- ❖ Objetivos de la calidad del personal
- ❖ Objetivos de salud y vida
- ❖ Objetivos familiares
- ❖ Objetivos de carrera de trabajo o profesionales
- ❖ La planeación de los objetivos de la calidad
- ❖ Fijar metas
- ❖ Detectar fuerzas
- ❖ Precisar debilidades
- ❖ Encontrar oportunidades
- ❖ Determinar amenazas
- ❖ Seguir planes de acción

FUNDAMENTOS DE LA VENTA Y LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

- ❖ Nos gusta más hablar que escuchar
- ❖ No somos tan buenos escuchas como creemos
- ❖ No el que más habla es el que más vende
- ❖ El peligro de escuchar demasiado
- ❖ Obstáculos que impiden hablar
- ❖ Nosotros mismos podemos ser un obstáculo
- ❖ El temor al fracaso
- ❖ Donde se inicia el proceso activo de escuchar con eficiencia
- ❖ La importancia del contacto visual y el tomar notas
- ❖ Debemos descubrir lo que el cliente realmente quiere

UNIDAD 3.

SERVICIO AL CLIENTE

- ❖ Concepto de calidad en el servicio.
- ❖ Técnicas.
- ❖ Factores que influyen en los Clientes Servicio y Calidad.
- ❖ Estrategias para el éxito
- ❖ Nuestra experiencia con el servicio
- ❖ Cómo tratar con clientes difíciles
- ❖ Herramienta para la Gestión del Servicio de Calidad

IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- ❖ Calidad
- ❖ Concepto de Calidad de servicio.
- ❖ Calidad y la percepción de los clientes.
- ❖ Calidad y dirección.
- ❖ Calidad y comunicación.
- ❖ Calidad y formación.
- ❖ Calidad y trabajo en equipo.
- ❖ El control de los procesos de atención al cliente.

ACTITUDES POSITIVAS QUE GENERAN CALIDAD

- ❖ Receptividad
- ❖ Apertura
- ❖ Tomar riesgos
- ❖ Curiosidad
- ❖ Falta de temor
- ❖ Gusto por experimentar
- ❖ Interés por los demás
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Comunicación
- ❖ Colaboración
- ❖ Desconexión emocional
- ❖ Insensibilidad frente a mis necesidades y las de los demás
- ❖ Incomunicación

- ❖ Falta de colaboración
- ❖ Desconfianza

UNIDAD 4

Comunicación

- ❖ ¿Qué significa comunicación?.
- ❖ Ideas para comunicarse mejor.
- ❖ Habilidades de Comunicación.
- ❖ Lenguaje y sistemas representacionales.
- ❖ Las cuatro "E" de la comunicación.
- ❖ Momentos de la verdad.
- ❖ La recepción y la despedida.

UNIDAD 5

Fidelización

- ❖ Concepto de Fidelización.
- ❖ Ocho factores claves.
- ❖ Fidelización del Cliente Interno.
- ❖ Clientes y situaciones difíciles.

UNIDAD 6

Quejas

- ❖ Origen de las quejas y objeciones.
- ❖ ¿Ud. se conoce atendiendo al cliente?.
- ❖ Actitud profesional frente a las quejas.
- ❖ Disgustos que se pueden evitar.

6.7. Impactos

Las secretarias como profesionales requieren perfeccionar sus conocimientos día a día, actualizarse, buscar nuevas formas de aprendizaje y oportunidades para poner en práctica lo aprendida.

6.8 Difusión

Este programa de capacitación será difundido a todas las secretarias del cantón Atacames, provincia de Esmeraldas.

6.9. Bibliografía

1. ALTAMIRANO, P.(1998), Perfiles Profesiográficos en el Ecuador.
2. (Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta 2005. 1993-2004 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos).
3. DICCIONARIO OCÉANO UNO, (2000)
4. EDÍTORIAL ZAPATA, (2001) Manual de Secretaría Eficiente, Océano Editorial Zapata.
5. EL COMERCIO, (2004), Fascículo Informática Fácil, Editorial El Comercio.
6. ENCICLOPEDIA AUTODIDÁCTICA OCÉANO, (1998).
7. GUILLEN H, (2000), Iniciativa Emprendedora, Ediciones Deusto.
8. HARVARD BUSINESS REVÍEW, (1999), Iniciativa Emprendedora. Ediciones Deusto.
9. HARVARD BUSINESS REVIEW, (1999), Liderazgo, Ediciones Deusto.
10. HARVARD BUSINESS REVIEW, (1999), Estrategias de Crecimiento. Ediciones Deusto.
11. REGISTRO OFICIAL 184. Ley 2003-17 de Servicio Civil y Carrera Administrativa Registro Oficial 184, de 6 de octubre 2003.
12. SEVILLA QUIROZ, María Antonieta, (1999), 1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz.
13. Internet Explorer. Páginas Web.
14. www.monografias.com
15. www.programasdecapacfiacforr.com
16. www.microsoftoffice.com
17. www.tecnologíayempresa.com
18. www.secap.gov.edu

19. www.oceproject.org
20. www.calidad.org.hpt
21. www.relacioneshumanas.net
22. www.seaeljefe.com
23. www.rincondelvago.com
24. www.comunicacion.org.ar
25. www.comunicacionymedios.com
26. www.empresa.com
27. www.laempresa.net
28. www.lawebdelcliente.com.php
29. www.atenciónalcliente.ws.php
30. www.idealista.com
31. www.desempre.com.ec

A

N

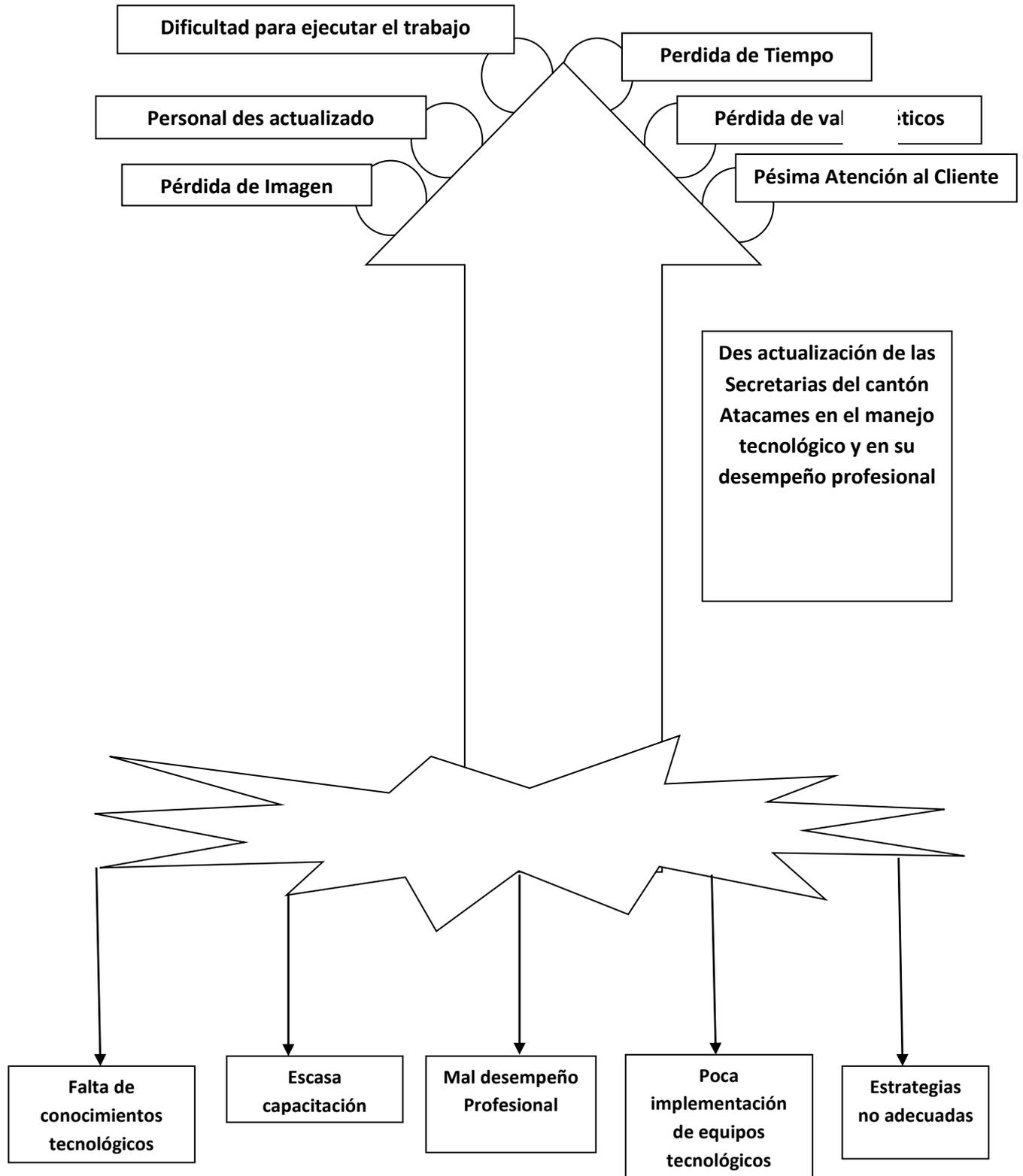
E

X

O

S

ARBOL DEL PROBLEMA



MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿De qué manera incide el nivel de desactualización en el manejo tecnológico de las secretarías del cantón Atacames en su desempeño profesional?	Determinar el nivel de desactualización de las secretarías del cantón Atacames en el manejo tecnológico y como afecta a su desempeño profesional.
SUBPROBLEMAS / INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuáles son las principales falencias en el desempeño laboral de las secretarías del cantón Atacames?2. ¿Existe falta de interés y motivación para actualizar conocimientos informáticos en las secretarías del cantón Atacames en el manejo de equipos tecnológicos?3. ¿La aplicación de un programa de actualización de conocimientos permitiría superar las dificultades en el manejo de equipos tecnológicos de las secretarías del cantón Atacames?	<ol style="list-style-type: none">1. Diagnosticar las principales falencias en el desempeño laboral de las secretarías del cantón Atacames.2. Sensibilizar a las secretarías sobre la importancia de actualización, motivarlas a participar en cursos de preparación que le permitirán tener un buen manejo de equipos tecnológicos.3. Elaborar un programa de capacitación en el manejo tecnológico dirigido a las secretarías de Atacames.

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ESCUELA DE EDUCACIÓN TÉCNICA

Encuesta dirigida a las secretarias de diferentes empresas y entidades del cantón Atacames.

OBJETIVO:

Diagnosticar el nivel de capacitación y actualización que las secretarias tienen en el campo tecnológico y secretarial de este cantón.

INSTRUCCIONES:

Agradecemos responder las siguientes preguntas de esta Encuesta con honestidad y veracidad.

1. **¿Qué equipo de oficina utiliza para la elaboración de oficios, cartas, etc.?**

Máquina Manual Máquina Eléctrica Computador

2. **¿Al ejecutar un trabajo utiliza usted el computador?**

Siempre De vez en cuando Nunca

3. **¿La utilización del Fax usted lo hace?**

A diario Dos veces por semana Una vez por semana

4. **¿Cuánto utiliza el Internet para realizar su trabajo?**

100% 50% 10%

5. **¿Qué tipo de archivo utiliza en la organización de documentos?**

Archivo manual Archivo Electrónico Ninguno

6. ¿La renovación del archivo cada qué tiempo lo realiza?

Cada 5 años Cada año Cada 6 meses

7. ¿Cuándo le solicitan un oficio, usted?

Transcribe de otro Suprime algo de otro anterior Lo vuelve a elaborar

8. ¿Qué tan importante cree usted que el cliente se encuentra satisfecho de su desempeño?

Muy importante Importante Poco importante

9. ¿Cree usted que la iniciativa debe prevalecer en la secretaria?

Siempre De vez en cuando Nunca

10. ¿El ahorro de tiempo en sus funciones es?

Muy necesario Necesario Poco necesario

11. ¿Usted está de acuerdo que la cortesía es el mejor mecanismo para alcanzar el éxito?

Si No A veces

12. ¿Le gustaría recibir cursos de capacitación?

Si No A veces

13. ¿Los programas de capacitación cada qué tiempo cree usted que debe realizarse?

Continuos De vez en cuando Nunca

14. ¿Qué tipo de programa de capacitación le gustaría recibir?

Práctico Teórico Mixto

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN