



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA GESTIÓN SECRETARIAL PARA EL ADELANTO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE EL PERÍODO ENERO A JULIO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTOR:

Echegaray Villarreal Denitze Beatriz

DIRECTOR:

MSc. Gladys Cisneros

IBARRA, 2014

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director del Trabajo de Grado con el siguiente tema: **“LA GESTIÓN SECRETARIAL PARA EL ADELANTO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE EL PERÍODO ENERO A JULIO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”**. Trabajo realizado por la señorita egresada ECHEGARAY VILLARREAL DENITZE BEATRIZ, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial y corresponsable Directora del desarrollo del trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado.

MSc. Gladys Cisneros
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Este trabajo de grado dedico principalmente a Dios por ser quien ilumina mi camino día a día, por tenerme viva gozando de un mundo lleno de obstáculos, pero así también de un mundo lleno de gente luchadora. A mi Madre la dueña y el motivo de mis logros, mi amiga fiel en todo momento, la mujer que ha sabido mostrarme que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. ¡Gracias Madre por confiar en mí!

También va dedicado a aquellos que no creyeron en mí, a aquellos que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mi carrera, a todos aquellos que apostaban a que me rendiría a medio camino, a todos los que supusieron que no lo lograría...

AGRADECIMIENTO

Agradezco inmensamente a mí querida Universidad que supo abrirme las puertas de sus aulas, para que mis inolvidables maestros me brinden sus conocimientos.

A mi directora de trabajo de grado Magister Gladysita Cisneros por su paciencia, consejos y la incalculable ayuda que supo brindarme, gracias a ella y a sus correcciones puedo gozar de esta dicha que hoy embarga mi corazón.

A mis amigas que más que eso han sido mis hermanas, mis consejeras y en muchas ocasiones incluso mis maestras en cosas de la vida.

A mi amiga María José Sierra que en cierto momento fue mi ángel que supo llegar a mi vida cuando quizá mi ilusión la miraba desfallecer.

Y así agradecería a tantas personas que durante mi trayectoria de estudiante supieron estar conmigo, con palabras de ánimo, consejos, experiencias y tantos recuerdos que hoy los llevaré en mi mente. A todos ustedes un Gracias de corazón porque sé que Dios con su infinito amor ha sabido rodearme de gente buena y sincera.

RESUMEN

Para la realización de este trabajo investigativo fue de gran utilidad ser ex alumna de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” lo que permitió observar durante seis años, las falencias en el área de Gestión Secretarial, situación que investigué con la aplicación de una encuesta a los padres de familia de segundo y tercero Año de Bachillerado de la especialidad de Secretariado de la Institución; evidenciándose la escasez de tiempo y de recursos convirtiéndose así en un problema motivo de estudio, lo que repercute en la desconcentración al realizar las diferentes actividades de las asistentes ejecutivas. Este problema influye negativamente en la imagen institucional, y en base a esta dificultad se elaboró una Guía de apoyo de Gestión secretarial, para lograr mejorar el desempeño en las funciones de las señoritas secretarias. Tomando en cuenta que la gestión secretarial es la capacidad productiva de una persona, en técnicas, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para realizar un trabajo efectivo y de calidad, consiguiendo alcanzar la máxima eficiencia en sus funciones en las cuales deben desempeñarse con cualidades humanas y éticas que las hagan amables, respetuosas y de criterio para la toma de decisiones; y fortalecer el desarrollo organizacional y por ende el adelanto institucional. Mi intención al crear esta guía es evitar un sin número de dificultades que se presentan en el camino, y contribuir con la sociedad puesto que dentro del material realizado se plantea objetivos claros, así como una variedad de consejos útiles y temas claros. Deseo colaborar con el adelanto de mi centro educativo para conseguir un mayor prestigio

ABSTRAC

For the realization of this research work was of great use to be a former student of the Educational Unit "Victor Manuel Guzman" which allowed to observe for six years, the weaknesses in the area of Secretarial Management, a situation that I investigated with the application of a survey parents of second and third year of High school specialty Secretariat of the Institution; evidencing the lack of time and resources making it an object of study problem, which affects the concentration to perform the various activities of the executive assistants. This issue adversely affects the corporate image, and based on this difficulty a Guide to Management secretarial support was developed to achieve improved performance in the roles of secretaries ladies. Considering that the secretarial management is the capacity of a person, techniques, skills and attitudes necessary for effective and quality work, achieving maximum efficiency in office in which they must perform with human qualities and ethical to make them friendly, respectful and criteria for decision-making; and strengthen the organizational development and institutional advancement thus. My intention in creating this guide is to avoid a number of difficulties that arise along the way, and contribute to society because within the material made clear goals are, as well as a variety of helpful tips and clear themes. I want to work with the advancement of my school for a more prestigious

INTRODUCCIÓN

La investigación trata sobre **“LA GESTIÓN SECRETARIAL PARA EL ADELANTO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE EL PERÍODO ENERO A JULIO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”**, el cual sigue el esquema que exige la Universidad Técnica del Norte de la siguiente manera:

PRIMER CAPÍTULO.- Detalla el problema y sus antecedentes, la factibilidad

SEGUNDO CAPÍTULO.- Enmarca a todo lo que se refiere el Marco Teórico, siendo la base fundamental de la investigación con su parte teórico – científica

TERCER CATÍTULO.- Se refiere a la metodología de la investigación que se caracteriza por tratar temas como las modalidades de investigación tipos de investigación, procedimientos, población y muestra

CUARTO CAPÍTULO.- En este capítulo encontramos el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de los colegios investigados

QUINTO CAPÍTULO.- Se refiere a las conclusiones mismas que se hacen de acuerdo a los cuadros de las encuestas, las recomendaciones serán en base a las conclusiones como también del marco teórico, posibles soluciones del problema investigado.

SEXTO CAPÍTULO.- se refiere a la propuesta que consta de una guía de apoyo para motivar a las señoras secretarias de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”

ÍNDICE

CAPÍTULO I	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Formulación del Problema	6
1.4 Delimitación	7
1.4.1 Unidad de Observación	7
1.4.2 Delimitación espacial	7
1.4.3 Delimitación Temporal	8
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo General	8
1.5.2 Objetivos Específicos	8
1.6 Justificación	8
1.6.1 Factibilidad	9
CAPÍTULO II	10
2.1 Fundamentación Filosófica	10
2.1.1 Teoría Humanista	10
2.2 Fundamentación Psicológica	10
2.2.1 Teoría Cognitiva	11
2.3 Fundamentación Axiológica	11
2.3-1 Teoría de valores	12
2.4 Fundamentación Sociológica	13
2.4.1 Teoría Socio-Crítica	13
2.5 Categorías	14
2.5.1 La Gestión Secretarial	14
2.5.2 Ética Secretarial	14
2.5.3 Misión de la Secretaria	15
2.5.4 Perfil de la Secretaria	15
2.5.5 Imagen de éxito	16

2.5.6 Vestimenta profesional	16
2.5.7 Gestión Contable	17
2.5.8 Perfil Profesional	17
2.5.9 Adelanto institucional	18
2.6 Gestión Secretarial	19
2.6.1 “Muy útil será la distinción entre...	20
2.6.2 “En educación superior la oferta...	20
2.6.3 “¿Qué ocurriría si se gastara el dinero...	21
2.6.4 “Las personas que no reconocen la importancia...	22
2.6.5 “Deberá lograr convertir las estrategias...	22
2.6.6 “Los defensores del enfoque de las instituciones...	23
2.6.7 “Si un falso principio pretende sacrificar el sentido...	23
2.6.8 “la apariencia física de la secretaria es tan importante	24
2.6.9 “Seguimos utilizando la misma etiqueta – seretarial	25
2.7 Posicionamiento Teórico-personal	26
2.8 Glosario de Términos	27
2.9 Matriz Categorical	29
2.10 Interrogantes	30
CAPITULO III	31
3 Marco Metodológico	31
3.1 Tipo de Investigación	31
3.2 Métodos	31
3.3 Técnicas e instrumentos	31
3.4 Población	32
3.5 Muestra	32
CAPITULO IV	33
4 Análisis e Interpretación de resultados	33
CAPITULO V	44
5 Conclusiones y Recomendaciones	44
5.1 Conclusiones	44

5.2 Recomendaciones	45
CAPITULO VI	46
6 Propuesta alternativa	46
6.1 Título	46
6.2 Justificación	46
6.3 Fundamentación de la propuesta	47
6.4 Objetivos	47
6.5 Ubicación sectorial y física	48
6.6 Desarrollo de la propuesta	49
6.7 Impactos	93
6.8 Difusión	93
ANEXOS	94

CAPÍTULO I

I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

Dentro de la misión de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” Consta como formar seres humanos íntegros, con excelencia académica y competencias científicas y técnicas en Contabilidad, Informática y Secretariado con valores morales, respetuosos del entorno, capaces de desenvolverse en los ámbitos laborales y académicos

Indague en la Gestión Secretarial y en el adelanto institucional que es prioritario. Al hacer la investigación se determinó que uno de los factores que afecta notoriamente es la escasez del tiempo y de los diferentes recursos; así como también en ocasiones el estrés y la tensión de los problemas personales que atacan a las secretarias. Actualmente el estrés es considerado una enfermedad moderna, que acata a las diferentes zonas del cuerpo de una persona tornándola cansada, adolorida, frustrada, entre otras dolencias.

En su visión consta ser en el año 2015, una institución educativa que brinde a la colectividad servicios educativos de calidad y calidez, constituyéndose en la mejor entidad de educación técnica del norte del país, formando personas integrales, con docentes de calidad, vinculando la teoría con la práctica, buscando la excelencia académica y profesional para servicio de los bachilleres y de la sociedad.

Para lograr cumplir con la visión, es necesario enfocarse en las actividades, centrarse en una meta trazada, la cual sería el progreso y el adelanto

constante de la Institución, para que de esa manera la imagen de la secretaria cambie rotundamente a ojos de los padres de familia, y visitantes que asisten a este centro educativo.

1.2. Planteamiento del Problema

La desconcentración de las secretarias, así como la imperfección a la hora de realizar oficios y otros documentos necesarios son dos de los factores que se visualiza en la institución; por tal razón, es que la Gestión secretarial es fundamenta, debido a que la secretaria es la encargada de gestionar procesos y brindar asistencia eficiente a su jefe, y de esta manera obtener un trabajo eficaz y efectivo en la sociedad

Las Secretarias desempeñan un rol muy relevante en la colaboración de las funciones que ejecuta el jefe, para ello es necesario contar con una secretaria que además de sus competencias administrativas, destrezas y habilidades en el ejercicio de su función tenga una alta confiabilidad.

La competitividad se ha vuelto exigente la cual se constituye en un punto determinante de apoyo de una institución. El compromiso y la participación que la obligan a reestructurar el perfil de la secretaria, se debe tomar muy en cuenta; las competencias, pero especialmente las actitudes, y otros aspectos que permitan seleccionar a la secretaria idónea para el desempeño del cargo.

Es así que la Gestión secretarial para el adelanto institucional de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”, es una pieza indispensable para comprobar si el nivel de conocimiento que tienen las secretarias de la

institución es eficiente para su desempeño laboral, en donde los comentarios negativos se dan de parte de las personas que observan los errores que comenten las secretarias, pero son los comentarios los que impulsan tanto a los estudiantes como a los señores administrativos y a las secretarias en si a mejorar en todos los aspectos por el adelanto de la institución.

1.3 Formulación del Problema.

Escasez de tiempo y de recursos así como también el estrés y la tensión que causan los problemas personales en las secretarias

1.4 Delimitación

1.4.1 Unidad de Observación

Dos Secretarias administrativas de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

1.4.2 Delimitación Espacial

Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”.

1.4.3 Delimitación Temporal

La investigación se realizó en un período desde enero a julio del 2014

1.5. Objetivos:

1.5.1 Objetivo General

Determinar la Gestión Secretarial y la influencia de la tecnología informática para el Adelanto Institucional en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” durante el período Enero a Julio 2014.

1.5.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar la Gestión secretarial que realizan las secretarias de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” su eficacia y eficiencia en el desempeño de cada una de sus funciones.

Incorporar diferentes funciones que pueden desempeñar las secretarias de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”

Elaborar una guía de apoyo para mejorar la Gestión Secretarial

Socializar la guía de apoyo a las secretarias de la institución

1.6. Justificación.

Es importante para la Institución contar con profesionales capacitadas en secretariado que aporten al desarrollo académico administrativo en este Centro de Educación, Con una guía de apoyo la gestión secretarial y su desempeño en su lugar de trabajo sin duda será más eficiente y de esta manera podremos visualizar el adelanto institucional.

Los conocimientos adquiridos en las aulas de la universidad y en la poca experiencia laboral que he tenido en calidad de secretaria, han permitido que se realice de manera óptima la presente investigación para detectar los problemas existentes en el desempeño de las señoras secretarias de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”, y aportar a través de la aplicación de una guía de herramientas para mejorar los conocimientos adquiridos.

Por ello, en la actualidad la competitividad exige que la secretaria cuente con herramientas necesarias y oportunas para ofrecer un trabajo de calidad sin dejar de un lado las constantes actualizaciones en el uso de las mismas.

1.6.1 Factibilidad

La investigación de la Gestión secretarial y el Adelanto institucional en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” dentro del período enero a julio del 2014

- ✓ Gran colaboración de las autoridades de la Unidad Educativa en donde se realizó la investigación
- ✓ La investigadora dispone de los recursos económicos y del tiempo necesario para la investigación.
- ✓ Los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitirá que la investigación se realice y se dé con mayor facilidad el desarrollo de la propuesta.
- ✓ Existe la suficiente bibliografía e información tanto en libros como en internet.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Filosófica.

“La filosofía es una rama del conocimiento humano, que se caracteriza por estar integrada por un conjunto incorporado de ideas y concepciones, adquirido en forma altamente ajena a la percepción por medio de los sentidos, y que versan sobre cuestiones directamente referidas al hombre como ser, como sujeto inteligente, como especie esencialmente social. La filosofía analiza el lugar que el hombre ocupa en el universo y la naturaleza, los instrumentos, procesos y objetos de su pensamiento, los valores a que debe atenerse en su relación con otros hombres y con la sociedad humana.”. AGUILAR, campo Elias. (2008). Serie Educación y desarrollo. Filosofía de la Educación. Dominio personal. Codeu. Graficas Ruiz. Quito. Ecuador., p.13.

Dentro de lo que es el pensamiento Filosófico se dice que este abre la mente hacia nuevas alternativas de conocimiento, fortaleciendo el desarrollo mediante aplicación de los diferentes procesos

2.1.1 Teoría Humanista

Abraham Maslow influyó notablemente en la visión del mundo para la sociedad. Proporcionó un nuevo rostro al estudio del comportamiento humano. Llamó a su nueva disciplina «Psicología Humanista».

Los psicólogos humanistas postulan que todas las personas tienen un intenso deseo de realizar completamente su potencial, para alcanzar un nivel de «autorrealización». Para probar que los seres humanos no solamente reaccionan ciegamente a las situaciones, sino que tratan de realizar una tarea mayor, Maslow estudió mentalmente a individuos saludables en lugar de a personas con serios problemas psicológicos. Esto le proporcionó información para su teoría de que la gente vive «experiencia cumbre», momentos sublimes en la vida en los que el individuo está en armonía consigo mismo y con su entorno. Desde la perspectiva de Maslow, las personas autorrealizadas pueden vivir muchas experiencias cumbre durante el día, mientras que otras tienen esas experiencias con menor frecuencia.

2.2 Fundamentación Psicológica

WOLF, Werner Manifiesta que “La psicología de la conducta del hombre, de sus experiencias íntimas y las relaciones entre ambas”

La investigación está basada específicamente en la conducta humana, que será una herramienta indispensable para la gestión secretarial, ya que esta permite organizar ordenadamente las múltiples acciones que existen en una oficina; para garantizar de esta manera en lo posible, el éxito de las secretarías y de su Institución.

2.2.1 Teoría Cognitiva

Las teorías cognitivas de la motivación acentúan como determinantes de la conducta motivada, la percepción de la fuerza de las necesidades

psicológicas, las expectativas sobre la consecución de una meta y el grado en el que se valora un resultado correcto.

Como autores más representativos de esta teoría podríamos citar a Festinger, Tolman, Weiner, Heider

Es por lo tanto que se toma la gestión secretarial y el adelanto institucional como una gran meta trazada por las secretarias, que una vez alcanzada esta mencionada meta la satisfacción será inmensa tanto personalmente como laboral, puesto

2.3 Fundamentación Axiológica

“La aplicación de valores morales, sociales, espirituales son de vital importancia en las relaciones sociales donde el ser alcanza armonía en el desarrollo de sus actividades laborales, personales, sociales, profesionales” MOSQUERA CONGO, Leonardo. (2012). Ejercicio para el Espíritu, cuerpo y mente. P 25

Para reforzar la atención a los diferentes visitantes o cliente en cualquier institución ya sea esta pública o privada es necesario la aplicación de múltiples valores humanos, sociales, que serán los que contribuyan a su mejoramiento, tomando en cuenta las virtudes que una secretaria debe poseer como por ejemplo: la interminable tolerancia, comprensión, en todo momento y lugar la cortesía, siempre irradiar confianza, seguridad, y estabilidad para construir una estructura laboral fuerte que favorezca el trabajo en equipo integrando a los miembros de la organización generando un ambiente de respeto y cordialidad.

2.3.1 Teoría de Valores

Los valores éticos están presentes en toda relación humana y, en consecuencia, en todas las relaciones laborales. Un abogado, por ejemplo, asará su trabajo en el valor de la equidad ante la ley; un profesor tendrá especialmente en cuenta la condición irrepetible de cada persona; y, un médico, se regirá por el valor de la vida.

Lo más importante de la ética secretarial se relaciona con la integridad y la confiabilidad de quienes ejercen este cargo. La integridad de una secretaria se relaciona con el respeto de sí misma como una persona y como profesional, el respeto por la individualidad de cada miembro de la organización y el compromiso con los valores de su propia organización; la confiabilidad alude, por una parte, a su condición de depositaria de información variada, muchas veces reservada, que se espera utilice siempre en beneficio de los procesos que le corresponde apoyar y jamás en contra de las personas o de la institución.

Una secretaria íntegra es aquella que se compromete con los valores de su cargo y fomenta el respeto por las personas y el trabajo que realiza en cada uno de sus ámbitos de acción. Una secretaria confiable es aquella que cumple consistentemente su tarea, con sentido de discreción y reserva.

PATIÑO; Hilda (Módulo de Valores Éticos 2010-2011)

2.4 Fundamentación Sociológica

CASATI, Roberto. “Sociología estudia al hombre en su medio social; en el seno de una sociedad, cultura, país, ciudad, clase social donde la satisfacción del ser humano”

La sociología sin duda busca el desarrollo integral del ser humano, en este caso de las secretarías de los y las estudiantes, maestros y demás; en un ambiente de respeto, solidaridad y porque no libertad para así formar personas honestas y responsables con la meta de integrarse a la sociedad laboral con una mentalidad diferente a la antigua

2.4.1 Teoría Socio-crítica

Es el estudio de las diferentes perspectivas en los modelos de organizaciones el mayor interés para profundizar en el conocimiento de la evolución de la enseñanza FERNANDEZ; Severino (Consideración sobre teorías)

2.5 Categorías

2.5.1 La Gestión Secretarial

El proceso de transformación que en la actualidad experimenta el rol del secretario (a), se ve fuertemente influido por los significativos cambios que está viviendo la organización moderna. El elemento más importante de esta transformación se encuentra en la distinción entre lo que hemos denominado la realización de tareas versus la resolución de problemas, como así también la flexibilidad en las responsabilidades del cargo versus la rigidez en el cumplimiento de las funciones centradas en la tarea.

A partir de estas características construiré un modelo de gestión secretarial que, sin duda, deberá ser adaptado por cada secretario (a) a la realidad de su trabajo.

Un modelo es una herramienta que nos permite entender el funcionamiento de las cosas. Es como un mapa que nos entrega información de un territorio y nos orienta para movernos dentro de él. En este sentido, tres de los principios antes presentados nos servirán de guía en la construcción de este modelo.

La Profesional de Secretariado Ejecutivo se relaciona con la gestión, que necesita unas a otras para generar un excelente servicio ya que en la actualidad las labores que realizan cada una de ellas se ve fuertemente influido por los cambios de la formación moderna, esto define a que ellas deben de realizar tareas y darle resolución a los problemas que se presenten, como también demostrar flexibilidad en las responsabilidades del cargo y rigidez en las funciones de su ámbito laboral.

2.5.2 Ética Secretarial

La ética secretarial, es el comportamiento y profesionalismo que debe tener una secretaria, que como bien dice el nombre y te enseñan siempre en esta carrera, la palabra viene de secreto, o sea que una secretaria su ética profesional debe ser: VER, OIR Y CALLAR.

2.5.3 Misión de la secretaria

Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.

2.5.4 Perfil de la secretaria

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

- ✓ Buena presencia.
- ✓ Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- ✓ Excelente redacción y ortografía.
- ✓ Facilidad de expresión verbal y escrita.
- ✓ Persona proactiva y organizada.
- ✓ Facilidad para interactuar en grupos.
- ✓ Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet
- ✓ Brindar apoyo a todos los departamentos
- ✓ Desempeñarse eficientemente en su Área.
- ✓ Aptitudes para la Organización
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Dinámica entusiasta.
- ✓ Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión
- ✓ Funciones de una secretaria
- ✓ Ser puntual en todas sus actividades de funciones
- ✓ Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- ✓ Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- ✓ Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- ✓ Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- ✓ Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa

- ✓ Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos
- ✓ Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.
- ✓ Mejora y aprendizaje continuo

2.5.5 Imagen de éxito

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

Conocimientos.

Valores.

Modales.

Personalidad.

Tacto.

Humildad y Sencillez

2.5.6 Vestimenta profesional

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

Ropas de brillo.

Sandalias demasiados altos

Faldas cortas y muy ajustadas.

Ropas transparentes

Escotes.
Zapatos dorados o plateados
Maquillaje recargado
Accesorios grandes y muy llamativos.

2.5.7 Gestión Secretarial Contable

Formar profesionales Tecnólogos(as) en Gestión Secretarial-Contable, altamente calificados con elementos científicos-técnicos, teóricos y prácticos, que les permitan aplicar eficientemente los adelantos tecnológicos en la gestión secretarial-contable de una organización, institución, empresa o microempresa; con capacidades para apoyar y propender al crecimiento y desarrollo de las mismas; con valores éticos, morales, culturales y espíritu emprendedor; con manifiesto interés por la investigación e innovación tecnológica y con responsabilidad social y comprometidos con el adelanto personal y organizacional.

2.5.8 Perfil Profesional.

El o la Tecnóloga en Gestión Secretarial Contable es un profesional capaz de ejecutar, asesorar y apoyar con calidad y eficiencia, procesos contables y secretariales en una organización, institución, empresa, o microempresa, mediante un sistema de organización y desempeño eficiente y el empleo de técnicas y tecnologías de avanzada. El profesional en la Gestión Secretarial Contable contribuirá como apoyo efectivo en la gestión institucional, empresarial, dirigiendo, coordinando y motivando el trabajo de las personas, el flujo de documentos, el manejo

de recursos financieros y, fomentando la cooperación y calidad de las relaciones internas y externas.

2.5.9 Adelanto Institucional

La Secretaría de Desarrollo y Gestión Institucional asiste y asesora al Rectorado y al Consejo Directivo en cuanto a la formulación de instrumentación de políticas articuladoras para aprovechar las potencialidades latentes, con el fin de programar acciones estratégicas a mediano y largo plazo.

Entre sus principales funciones se encuentran las de intervenir en todo lo relativo al Plan de Desarrollo Institucional y su correspondiente implementación, como también las de crear, administrar y controlar proyectos y/o programas pertinentes a la misión y visión que establezca dicho Plan de Desarrollo Institucional.

Se ocupa además de coordinar los proyectos institucionales vinculados a las funciones académicas, de investigación, recursos humanos, extensión y gestión de la Facultad para consolidar la transformación y el desarrollo institucional, y actúa en representación de la Facultad en todas las actividades para las cuales el Decano designe.

2.6 Gestión Secretarial

Para Marco Antonio Álvarez Gómez en su obra de Apuntes sobre la reforma al Código de procedimiento Civil Ley 794 de 2003

“Muy útil será la distinción entre memoriales, escritos y comunicaciones, contenida en el artículo 12 de la Ley 794 del 2003, modificadorio del artículo 107 del Código de Procedimiento Civil. Los primeros pasarán a la mesa del juez a condición de que requiera un pronunciamiento, lo demás se agregarán al expediente sin necesidad de auto que lo ordene, lo que impedirá la interrupción de términos por causas innecesarias, a la par que facilitará la actividad judicial.

Siendo una reforma al Código de procedimiento Civil Ley 794 de 2003 son leyes muy acertadas, debido a que ponen a las secretarias en un marco mucho más importante porque es y será la encargada de una variedad de actividades en su lugar de trabajo, y las cuales estarán realizadas para el beneficio de su jefe y de su imagen como asistente o secretaria directa

2.6.1 Para Jan AJ. Karremans y Petra Petry en su obra de Mujeres Rurales y la Brecha entre Oferta y Demanda de Microcréditos del año 2003 dicen:

“En educación superior la oferta educativa está conformada principalmente por el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) con su sede en Santa Clara de San Carlos, la Universidad Estatal a Distancia (UNED), especialmente en San Carlo y Upala y las Instituciones privadas, como la Universidad de San José, Universidad Latina y el Colegio Universitario de

Alajuela (CUNA); todas concentradas principalmente en Ciudad Quesada Cantón de San Carlos”.

En la obra Mujeres Rurales y la Brecha entre Oferta y Demanda de Microcréditos, recalca que dentro de lo que es la educación regular predomina el área de comercio pero también es cierto que la gestión empresarial es un punto muy importante

2.6.2 Para María Claudia Londoño en su obra de Habilidades de Gestión para la Secretaria del año 2007 dice:

“¿Qué ocurriría si se gastara el dinero de la empresa como se gasta el tiempo? Si existe algo que debemos apreciar en nuestro trabajo es el tiempo. Apreciarlo, por su importancia y porque su incorrecta gestión, puede influir negativamente en la toma de decisiones, en el trabajo realizado, en abordar nuevos asuntos, en la propia calidad de vida personal y laboral.

Al gestionar el tiempo se controla la actividad de preveer lo inesperado y, sobre todo, es importante trabajar.

En la gestión del tiempo como en cualquier otro proceso de gestión hay que: Plantear objetivos, introducir correcciones, programas actividades, planificar los hechos y realizar un seguimiento”

El tiempo es muy importante en todas las carreras y a la hora de desempeñar dichas funciones, es por eso que este libro enseña a

apreciar y valorar el tiempo y ante todo saber usarlo de la mejor maneja para el beneficio institucional y empresarial

Ética laboral

2.6.3 Para Luis Miguel Rondón García y María Luisa Taboada González en su obra de Voces para la ética del trabajo social en tiempos trémulos del año 2013 dice:

“Por eso, más que nunca, se hace necesario que la profesión y el conjunto de nuestras actuaciones sean acordes con los que decimos defender, de ahí que sea primordial trabar y profundizar para tener unos buenos cimientos éticos en donde se puede anclar nuestras decisiones.” P. 15

La ética profesional es muy indispensable ya que como secretarias somos quienes podemos sugerir a los gerentes o jefes a realizar o tomar una decisión que en muchas ocasiones podrán ser las más acertadas

Ética Profesional

2.6.4 Para Olmeda García María del Pilar., en su obra Ética profesional en el ejercicio del derecho del año 2007, dice.

“Las personas que no reconocen la importancia de las normas morales en su vida viven como si éstas no existieran, e incluso algunas se jactan de que con normas morales o sin ellas viven como les complace. Debe considerarse que aún estas

personas reconocen su existencia, desde el momento en que declaran ser ajenas a ellas. La humanidad está frente a un hecho universal; la presencia de normas morales, estemos conscientes o no de su existencia, es una realidad de naturaleza social, que se acrecienta en la medida que sea mayor la trascendencia de nuestros actos.” p.15

Las normas morales son aquellas que reflejan como es una persona y por esa razón las secretarias debemos tener una ética intachable, porque la sociedad en la que vivimos aún tiene la idea errónea de que la secretaria es aquella que sirve para trabajar como mesera o cafetera; y no sabe que eso ha quedado en el pasado

2.6.5 Para Dirube José Luis, (2004), en su obra Un Modelo de gestión por competencias, dice.

“El conocimiento de las diferencias en las aptitudes de los hombres sugiere inmediatamente la conveniencia de medir la cantidad de trabajo que los hombres realizan en una tarea.

Estas mediciones no sólo revelarían las diferencias existentes en la aptitud, sino que también servirá para distinguir entre los trabajadores superiores e inferiores y, a partir de ello, analizar las capacidades que separan.”(p24,25)

Las aptitudes de las personas a la hora de conseguir un trabajo o empleo son elementales puesto que son aquellas capacidades que se adquiere o se tiene, con la finalidad de poner en práctica

Recursos Humanos

2.6.5 Para Alles M.,(2006), en su obra Dirección Estratégica Recursos Humanos, dice.

“Deberá lograr convertir las estrategias empresariales en prioridades de recursos humanos. Para ello deberá conocer y hacer suya la estrategia organizacional, desarrollando métodos de trabajo para llevarla adelante. Como se dijo en párrafos precedentes, a partir de la Misión y Visión se definirá, junto con la máxima conducción, cuales son las características básicas requeridas para los distintos puestos y los valores a seguir (por ejemplo, calidad de servicio y del producto y comportamientos éticos que integran las competencias).” (p.26)

Los recursos humanos en la secretaria sirven de mucha ayuda para identificar a las personas y saber o descifrar su pensar, su sentir y también su misión y visión que tienen a la hora de trabajar

2.6.6 Para Portes Alejandro., en su obra La Obras en el Desarrollo Latinoamericano en el año 2009

“Los defensores del enfoque de que las “instituciones son todo” pueden replicar que el marco conceptual aquí propuesto es anticuado porque se basa en gran parte en la obra de los clásicos del siglo XIX y comienzos del XX. Pueden añadir que ha habido progresos desde entonces, y que el “institucionalismo difuso” es más flexible, por lo cual es preferible en muchas circunstancias. A esto respondo que el progreso es deseable pero que, con excepción del abandono de los supuestos patentemente inverosímiles de la economía neoclásica, el neoinstitucionalismo aún está lejos de alcanzar

su potencial. Lo atribuiría, en primer lugar, al olvido de una rica herencia teórica y, en segundo lugar, a las definiciones imprecisas

2.6.7 Para Cintio Vitier en su obra *Ese Sol del Mundo Moral* en el año 2004 dice:

“Si un falso principio político pretende sacrificar el sentido moral de la vida, la única condición posible para que los pueblos se eleven a la categoría de sujetos superiores de la Historia, sin más razón que la conservación de sus intereses materiales, yo estaré siempre en contra de tal principio. Mucho respeto me inspira la propiedad, sobre todo la bien adquirida; pero es de notar que si es legítima, la ciencia económica y la razón con sentidos irrefutables argumentos la defienden, si no puede ponerse en contradicción con el progreso de las instituciones sociales, y a este estado sólo debe tenerse como un mero obstáculo que es fuerza orillar a todo trance”

Apariencia Personal

2.6.8 Para María Antonieta Sevilla en su obra *1001 Sugerencias para la secretaria eficaz* en el año 2009 dice:

“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.”

“Un empleado bien vestido, pulcro y con buena apariencia dará la impresión de que su trabajo se caracteriza por las mismas cualidades”. De allí que es necesario que la secretaria dedique un tiempo para sí misma y cuide su imagen externa, ocupándose de pequeños pero importantes detalles: la ropa limpia y planchada, el cabello bien peinado, el calzado nítido, las uñas limpias y arregladas etc

La imagen personal es una de las claves para que la secretaria tenga mayor aceptación de parte de los clientes externos y de sus mismos compañeros, puesto que la imagen es lo que dice en sí de la persona

Ética en las secretarias

2.6.9 Para José María Acosta en su obra *Uso eficaz del tiempo* en el año 2010 dice:

“Seguimos utilizado la misma etiqueta – secretarial – para una función que evoluciona muy rápidamente. Hace tiempo que no se necesita mecanógrafas ni taquígrafas, y ha desaparecido la que cabría calificar como *mujer florero*. Es un lujo que cada vez menos empresas están dispuestas a pagar. Las secretarias que no eran realmente necesarias – han evolucionado hasta transformarse en la nueva especie de secretaria compartida, si es que la hay. Por término medio, una secretaria de la Unión Europea atiende a más de cinco directivos

La secretaria en la actualidad ya no es aquella persona que sus únicos conocimientos eran la taquigrafía y mecanografía, sino que la secretaria de hoy se ha convertido en el pilar fundamental de una empresa u organización.

2.7. Posicionamiento Teórico Personal.

Las autoridades de la institución tienen como finalidad socializar esta guía didáctica, enfocada a mejorar el nivel de las secretarias en la institución.

Bajo este punto de vista es necesario realizar la presentación de una guía que motive, incentive y socialice, con la finalidad de lograr que las secretarias de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán perfeccionen sus conocimientos anteriormente ya obtenidos que son fundamentales para el desempeño profesional, constituyéndose la esencia de la innovación en esta unidad educativa

2.8 Glosario de Términos.

ACERTADAS: Adecuado o conveniente

ADVENIMIENTO: venida o llegada, de un acontecimiento importante o de una época

BIZARRA: Persona valiente

CIMIENTOS: Fundamento principios de algo

CONMEMORAR: Recordar generalmente a un personaje o una fecha

DEFICIENCIA: Imperfección

DIFUSO: Impreciso, borroso no tan claro

DIMENSIONAR: Establecer la longitud exacta de algo

DESIGNIOS Intención o plan para realizar una cosa

DISÍMILES: Diferente, distinto

DIVERGENCIAS: Falta de coincidencia entre las ideas y tendencias sociales, culturales o económicas de varias personas o grupos

ELOCUENCIA: Es la capacidad de expresarse en público de forma fluida, elegante y persuasiva. Es una manera de expresar emociones de tal forma que produce convicción o persuasión en el oyente, mediante la lengua hablada o escrita, de una forma llamativa y apropiada.

ESTRATEGIAS. Arte de dirigir las operaciones militares. Arte, traza para dirigir un asunto. En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento

ESTEREOTIPOS Es una imagen trillada y con pocos detalles acerca de un grupo de gente que comparte ciertas características, cualidades y habilidades. Por lo general, cuando en algún caso se concreta es porque ya fue aceptada por la mayoría como patrón o modelo de cualidades o de conducta. Etimológicamente proviene de la palabra griega etéreos, que significa sólido, y tipos, que significa marca.

INCÓLUME: que no ha sufrido o no tiene lesiones

INMERSAS Se aplica a la persona que tiene la atención puesta intensamente en un pensamiento o en una acción, con descuido de cualquier otra cosa

INMUTABLE Es lo que no cambia. Se dice que es inmutable lo que no está sometido a la condición temporal, requisito necesario del cambio.

Es un atributo de Dios, de quien se dice que no cambia, ni él ni sus designios

INTRÍNSECAMENTE Interiormente, esencialmente

IRREBATIBLES: rechazar con argumentos u opiniones

INTERACTUAR: Saber actuar

IVEROSÍMILES: Que no tiene apariencia de algo cierto o verdadero

IRREBATIBLES: Que no puede contradecirse

INAMOVIBLES. Que no se puede mover:

JACTAR: mover, agitar

LEGÍTIMA: Convertir algo en legítimo, o lícito

LUSTRO: Espacio de cinco años

ORILLAR: Esquivar, evadir una dificultad

PRAGMATISMO único medio de juzgar la verdad de una doctrina moral, social religiosa o científica

PROPENDER Inclinarsse o apegarse a una cosa en especial

PERIPLO: Viaje largo durante muchos días

PREDILECCIÓN: Preferencia por un objeto o cosa en especial

PROACTIVA: Persona que asume el control de su conducta de una manera activa

PULCRO: Limpio

TRASCENDENTAL: que tiene mucha importancia o en cierta ocasión que traspasa los límites

RIGIDEZ: Inflexibilidad o incapacidad de doblarse

SUSTENTO: Apoyo o sustento

STATUS: En su pura forma latina status, es el estado o posición de algo dentro de un marco de referencia dado

TENSIÓN: Estado de un cuerpo sometido a la acción de fuerzas que lo estiran

TRÉMULO: movimiento parecido a un temblor

VEHEMENTE: Persona que suele actuar de una manera impulsiva

2.9 Interrogantes

¿De qué manera se podría diagnosticar la gestión secretarial en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”?

Realizando una encuesta a los visitantes y padres de familia que acuden a la institución y necesitan de la ayuda de las señoritas secretarias

¿Cuáles son las principales funciones que puede desempeñar la secretaria?

Existe un cuadro muy amplio dentro de las funciones varias que la secretaria debe desempeñar, mencionando algunas podría decir que tramitar, coordinar, informar y realizar documentación específica son ciertas las funciones que debe ejecutar; también atender a los diferentes visitantes que acuden a la institución.

¿De qué manera se puede apoyar la Gestión Secretarial?

Elaborar una guía de apoyo con recomendaciones y consejos que les serán de mucha ayuda en sus labores diarias

¿Cómo socializa la guía de apoyo?

Visitando la institución y con la autorización del rector y vicerrector, organizar una pequeña reunión en la cual dé a conocer el propósito del material.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

De Campo: La investigación se concentró en las estudiantes docentes y compañeros de las secretarías, con la finalidad de recolectar información necesaria para determinar el trabajo que desarrolla a diario,

Bibliográfica: Porque comprende el procesamiento de la información basada en varias fuentes de consulta como son: textos, internet, entre otros, para la elaboración del Marco Teórico y la fundamentación de lo propuesto.

3.2 Métodos

En la presente investigación se usó los siguientes métodos:

Analítico.- Este método se utilizó para presentar conceptos que se los analizó en partes, basándose en los principios técnicos de funcionamiento de esta Institución. Este método permitirá hacer un análisis de los resultados de la investigación en relación a las variables en forma cualitativa y cuantitativa.

3.3. Técnicas e Instrumentos:

En este punto se utilizó

Encuesta.- se aplicó a los padres de familia de segundo y tercero de bachillerato de la especialidad de secretariado de la institución, lo cual permitirá el mejor análisis de las respuestas y la opinión de los encuestados en este proceso de investigación

3.4. Población.

CUADRO DE POBLACIÓN DE ENCUESTADOS

ESTABLECIMIENTO	TOTAL PADRES DE FAMILIA
Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán	30

3.5 Muestra

Para el actual trabajo no se usó la formulación, debido a que la población es un número relativamente muy pequeño, que no amerita el cálculo de la muestra; la investigación se realizará con el número total de la población

n = Tamaño de la muestra.

PQ = Varianza de la población, valor constante = 0.25

N = Población / Universo

$(N-1)$ = Corrección geométrica, para muestras grandes >30

E = Margen de error estadísticamente aceptable:

0.02 = 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendado. en educación.)

K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

Fracción Muestra (de cada establecimiento)

m = Fracción Muestra

n = muestra

N = Población/ universo

E = Estrato (Población de cada establecimiento)

CAPITULO IV

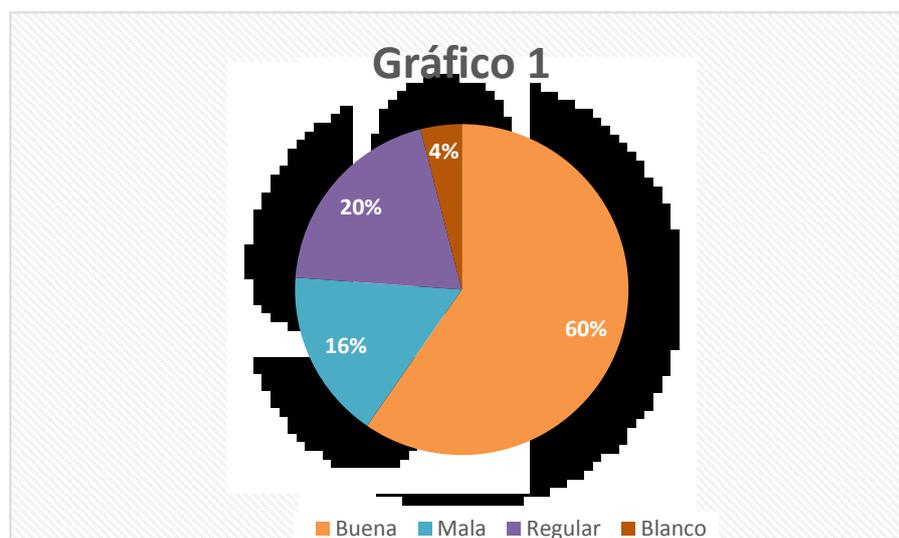
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. Cómo le pareció la atención en su primer contacto con la secretaria

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	18	60%
MALA	5	16%
REGULAR	6	20%
BLANCO	1	4%
TOTAL	30	100%

Gráfico 1

Elaborado por: Denitze Echegaray



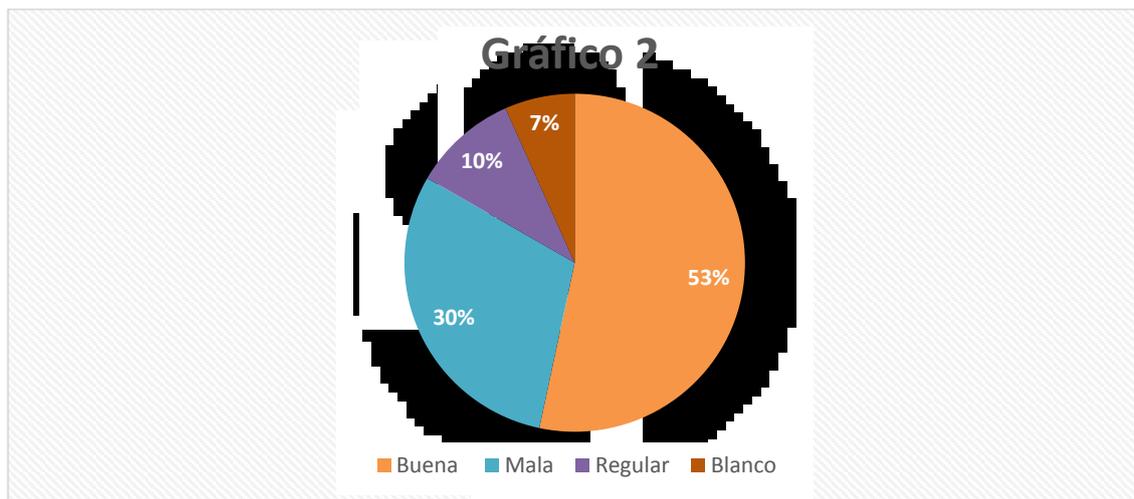
INTERPRETACIÓN De las 30 personas encuestadas, que fueron atendidas en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” la mayoría respondieron positivamente, consecuentemente con los porcentajes que se muestra en el gráfico

2. Cómo fue la orientación por parte de la secretaria al momento de Ud. Solicitar ayuda?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	16	53%
MALA	9	30%
REGULAR	3	10%
BLANCO	2	7%
TOTAL	30	100%

Gráfico 2

Elaborado por: Denitze Echegaray



INTERPRETACIÓN

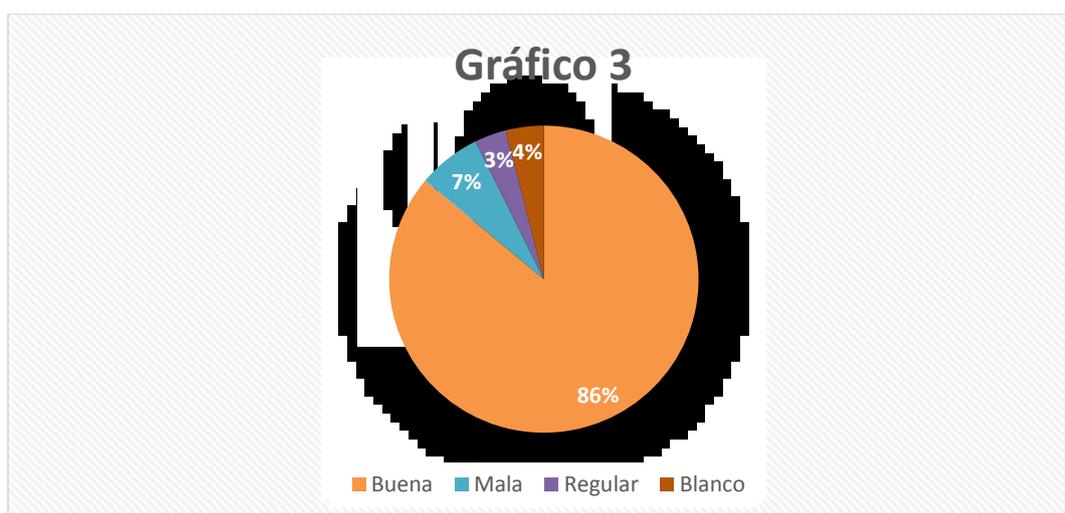
De las 30 personas encuestadas la mayor parte opinan que la orientación solicitada de parte de las secretarías fue adecuada, al igual que los porcentajes visibles en el gráfico demuestra la opinión de cada una de las personas que fueron encuestadas

3. Cómo califica a la documentación solicitada para su proceso?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	26	86%
MALA	2	7%
REGULAR	1	4%
BLANCO	1	3%
TOTAL	30	100%

Gráfico 3

Elaborado por: Denitze Echegaray



INTERPRETACIÓN

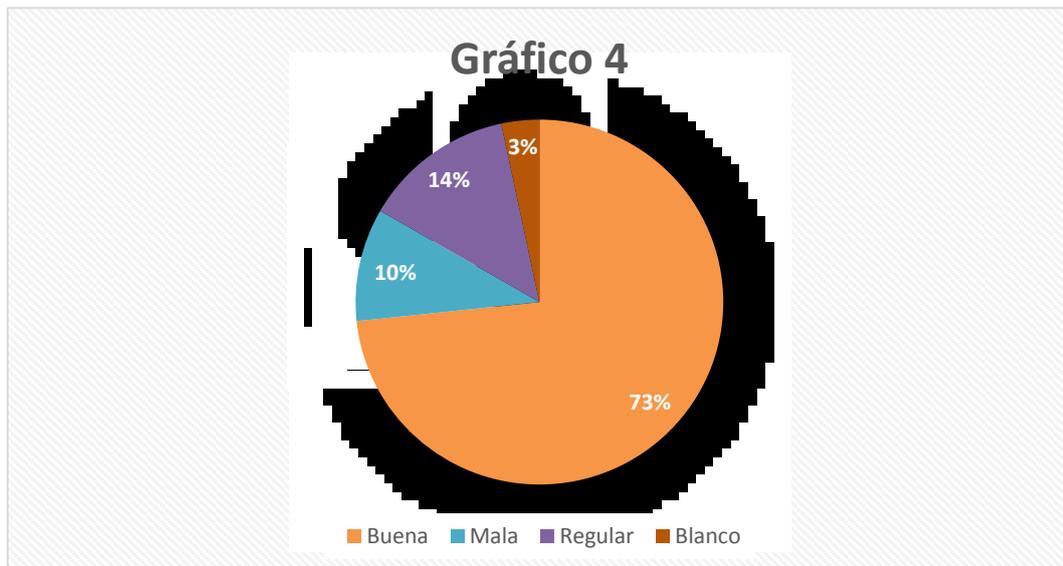
De las 30 personas encuestadas la mayoría opina que la documentación solicitada a las señoritas secretarias es realizada de una manera correcta, así como también hay un porcentaje mínimo que dice lo contrario y otro porcentaje que tiene su punto de vista diferente

4. La atención brindada a sus inquietudes fue?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	22	73%
MALA	3	10%
REGULAR	4	14%
BLANCO	1	1%
TOTAL	30	100%

Gráfico 4

Elaborado por: Denitze Echegaray



INTERPRETACIÓN

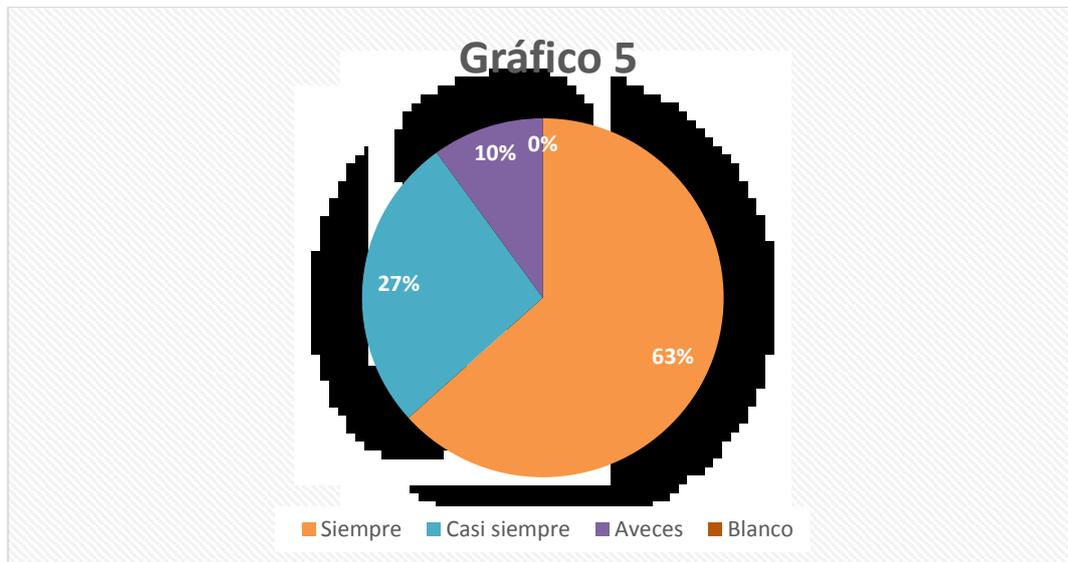
De las 30 personas encuestadas un gran porcentaje opina que sus inquietudes fueron satisfechas por parte de las secretarías, de igual manera hay un porcentaje que opina lo contrario y otro porcentaje que exige un poco más.

5. Se respeta los turnos de atención a los visitantes?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	19	63%
CASI SIEMPRE	8	27%
AVECES	3	10%
BLANCO	0	0%
TOTAL	30	100%

Gráfico 5

Elaborado por: Denitze Echegaray



INTERPRETACIÓN

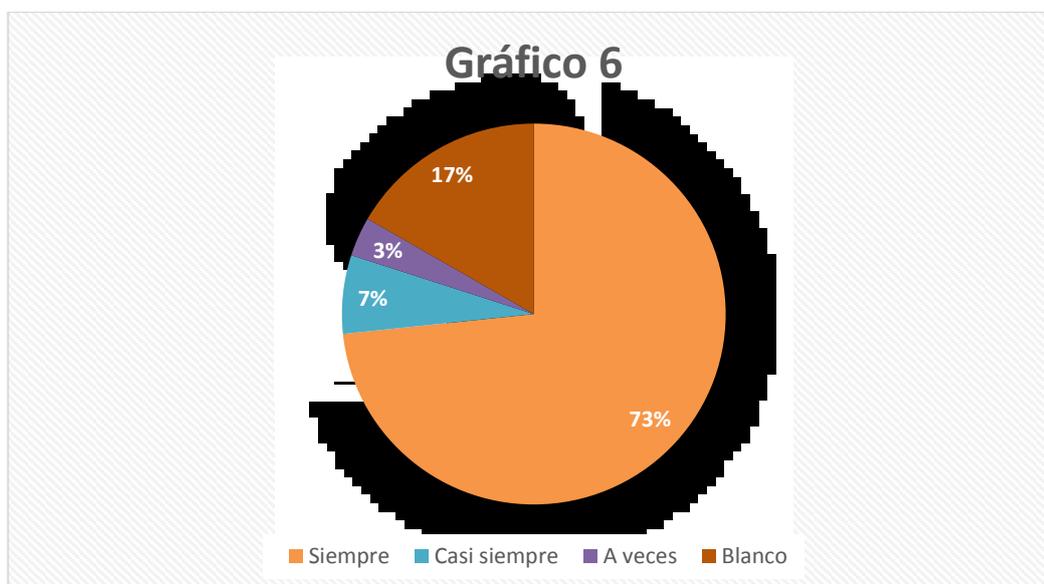
De las 30 personas encuestadas la mayoría del porcentaje opinan que sí es respetado los turnos a la hora de ser atendidos, como otro porcentaje no opina lo mismo y el restante también tiene su punto de vista diferente a los anteriores

6. La atención a los visitantes tanto internos como externos se realiza con cortesía de parte de las secretarías?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	22	73%
CASI SIEMPRE	2	7%
A VECES	1	3%
BLANCO	5	17%
TOTAL	30	100%

Gráfico 6

Elaborado por: Denitze Echegaray



INTERPRETACIÓN

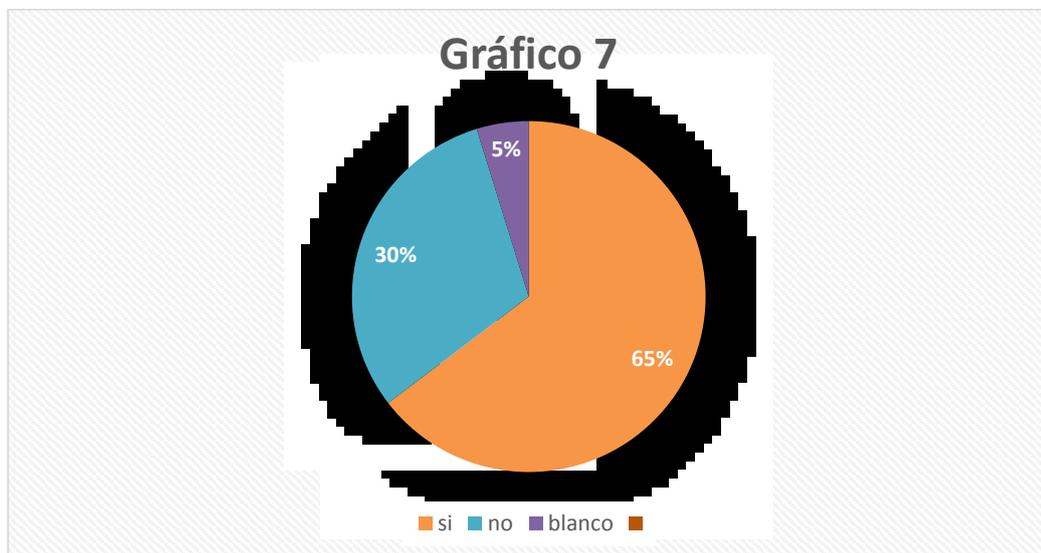
De las 30 personas encuestadas hay un gran porcentaje que opina que las secretarías mantienen un trato agradable y adecuado tanto con los visitantes internos y externos, pero así también hay otro porcentaje que opina lo contrario y el restante que piensa que debería mejorar un poco más

7. Se respeta el tiempo que dura la tramitación de la documentación solicitada?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	65%
NO	9	30%
BLANCO	2	5%
TOTAL	30	100%

Gráfico 7

Elaborado por: Denitze Echegaray



INTERPRETACIÓN

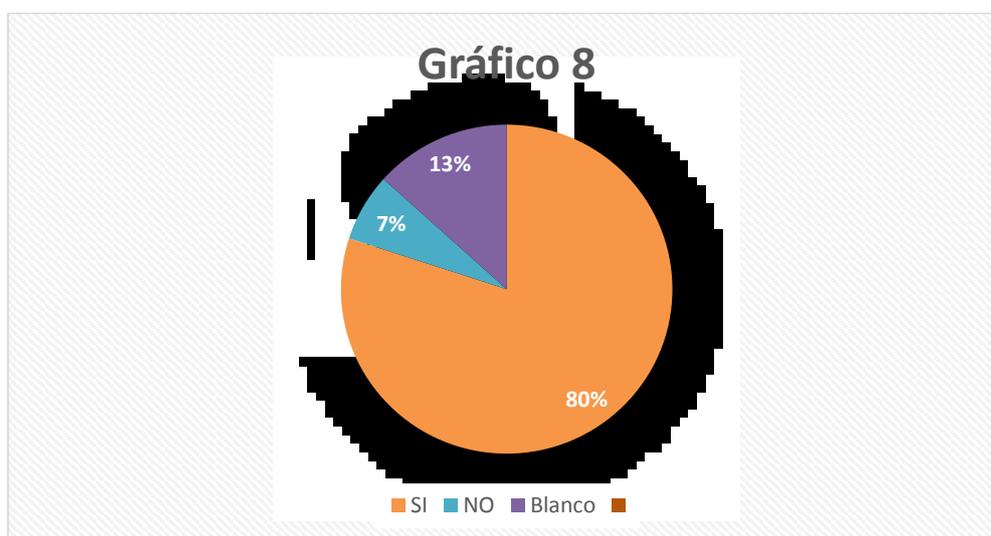
De las 30 personas encuestadas la mayoría del porcentaje dice que las secretarias si respetan el tiempo de la tramitación de los documentos solicitados así como hay otro porcentaje que opina lo contrario de acuerdo a lo indicado en el gráfico

8. Cree Ud. Que la imagen personal de la secretaria es la adecuada para su lugar de trabajo?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	80%
NO	2	7%
BLANCO	4	13%
TOTAL	30	100%

Gráfico 8

Elaborado por: Denitze Echegaray



INTERPRETACIÓN

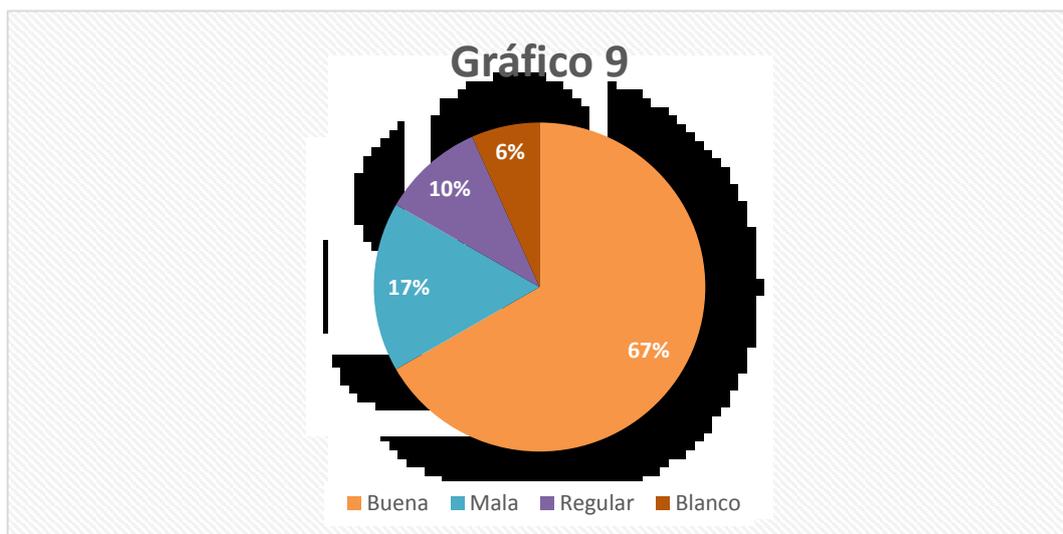
De las 30 personas encuestadas la mayoría del porcentaje piensa que la imagen de las secretarias es la adecuada para su lugar de trabajo así como también hay un pequeño porcentaje que está en desacuerdo tal cual se lo muestra en el gráfico con sus debidos porcentajes

9. Qué criterio tiene Ud. Con respecto a la visualización de la documentación que maneja la secretaria cree que es

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	20	67%
MALA	5	17%
REGULAR	3	10%
BLANCO	2	6%
TOTAL	30	100%

Gráfico 9

Elaborado por: Denitze Echegaray



INTERPRETACIÓN

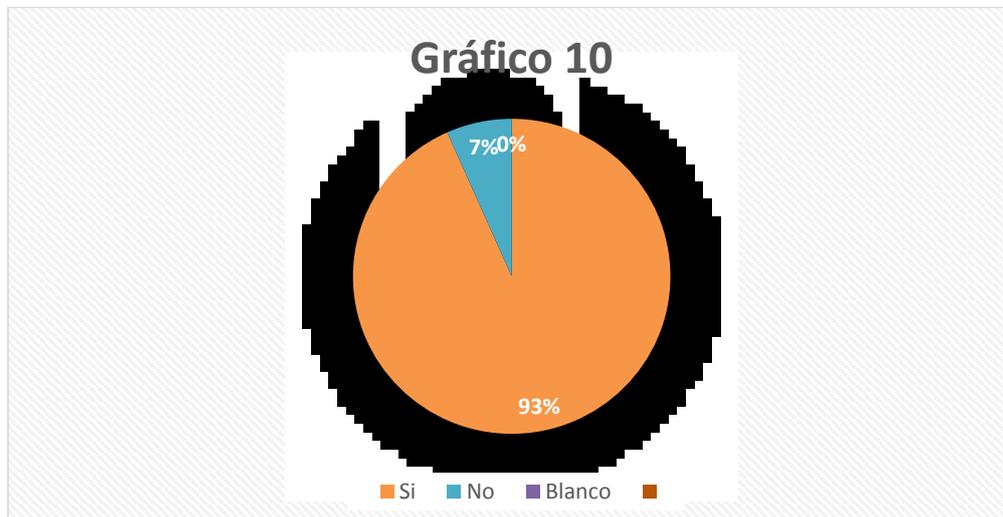
De las 30 personas encuestadas la mayoría tiene un porcentaje de aceptación sobre la documentación realizada por parte de las secretarías, al igual que cierto porcentaje encuestado no opina lo mismo y otros prefieren abstenerse a opinar

10. El lenguaje de la secretaria cree Ud. Que es el adecuado?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	93%
NO	2	7%
BLANCO	0	0%
TOTAL	30	100%

Gráfico 10

Elaborado por: Denitze Echegaray



INTERPRETACIÓN

De las 30 personas encuestadas un gran porcentaje opina que el lenguaje si es el apropiado e indicado a la hora de atender a los visitantes tanto externos e internos

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez realizada la encuesta a los padres de familia de segundo y tercero de bachillerato de la especialidad de Secretariado de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” concluyo que:

- ✓ A cierto porcentaje encuestado no le es suficiente la manera de tratar de las secretarias a la hora de entregar la documentación.
- ✓ Con la aplicación de la guía de apoyo para las secretarias, podrán optimizar los recursos entregando así la documentación a tiempo y brindando una mejor atención a cada uno de los padres de familia o visitantes que pueden acudir a su establecimiento
- ✓ Con un buen hábito de optimización de recursos, materiales, implementos de oficina y sobre todo del tiempo la atención a los padres de familia y a los usuarios cambiarán y se tornarán más óptimos
- ✓ Con la guía de apoyo las secretarias podrán diferenciar los tipos de visitas que pueden concurrir a su institución en la que laboran, y de esa manera poder tratarlos de una manera idónea
- ✓ Las secretarias deben conocer todas las oficinas con sus responsables para poder dar un buen direccionamiento a los padres de familia

5.2 RECOMENDACIONES

Expuesto las conclusiones planteo las siguientes recomendaciones:

- ✓ Recomiendo implementar un registro, en el cual las secretarias puedan llevar un control de los documentos recibidos y despachados

- ✓ Se recomienda hacer un seguimiento constante para constatar si las secretarias tienen un cambio en su actitud y en su forma de tratar a los visitantes

- ✓ Recomiendo a las secretarias, que una vez entregada la guía de apoyo ellas sean las primeras en dar lectura minuciosamente observando y tomando en cuenta los consejos, tips y sugerencias que se plasma en el material

- ✓ se recomienda que en el asunto de atención al cliente o visitas, acojan con seguridad aquellos consejos que puedo proporcionar, puesto que son consejos actuales y les será de mucha ayuda en este tema porque como secretarias debemos saber y tener siempre en mente que el cliente es la parte fundamental de toda empresa o centro educativo

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 CREACIÓN DE UNA GUÍA DE TÉCNICAS DE APOYO PARA LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “VÍCTOR MANUEL GUZMÁN”

6.2 Justificación

Fue indispensable conocer los desatinos que las secretarias de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” tienen a la hora de realizar una buena gestión secretarial, tanto con los estudiantes dentro de la institución y fuera de ella con padres de familia y visitantes que suelen asistir.

Esta observación fue necesaria para poder obtener un mejor adelanto institucional y sobre todo para mantener al personal secretarial actualizado, una vez dada esta observación surgió la necesidad de implementar una guía de apoyo, la cual tendrá algunos tips y consejos

Con la implementación de esta guía de apoyo se beneficiará directamente a las secretarias, puesto que tendrán un material de ayuda para su trabajo diario, con la cual podrán recordar aquellos procedimientos que hoy en día están completamente olvidados y que son muy importantes para dar un mayor realce a la institución en la cual laboran.

6.3 Fundamentación de la propuesta

Hoy en día así como también en tiempos anteriores el desempeño de la secretaria ha sido fundamental en todas las empresas e instituciones, para lo cual las secretarias de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” deben estar actualizadas en sus conocimientos, para enfrentar cada una de las exigencias que el entorno les obliga a conocer y a tener mayor experiencia en su ámbito laboral.

Es indispensable que una secretaria tenga ciertos valores éticos como por ejemplo: debe ser honesta, leal, transparente, responsable entre otros; así como también debe tener un enfoque participativo, colaborador y sobre todo creativo.

6.4 Objetivos

Objetivo General

Brindar una guía básica pero a la vez completa y flexible para el planteo y las diferentes soluciones que puedan presentarse en uno u otro problema ocasionado por factores o imprevistos para mejorar el desempeño de las secretarias

Objetivos específicos

- ✓ Proporcionar una guía de apoyo de técnicas para las secretarias de la institución

- ✓ Proponer la aplicación de las diferentes estrategias, consejos, recomendaciones que constarán como apoyo en la guía

- ✓ Reforzar los consejos sobre la imagen personal de las secretarias en sus diferentes funciones tanto dentro y fuera de la institución

6.5 Ubicación sectorial y física

La Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” se encuentra ubicada en la Provincia de Imbabura, Cantón Ibarra, Parroquia San Francisco, Barrio Los Ceibos Av. El Retorno 31-76 y cuenta con dos secretarias

6.6 Desarrollo de la propuesta

PARA



LA GESTIÓN SECRETARIAL Y EL ADELANTO INSTITUCIONAL



INTRODUCCIÓN

En la guía describo la forma que debe optar una secretaria a la hora de atender a un visitante o cliente, además este material será de mucha ayuda, en aquellos momentos en los que la secretaria debe improvisar puesto que no tiene el conocimiento necesario para resolver uno u otro problema suscitado.

Es fundamental tener una actualización constante para poder brindar a las personas una buena imagen, así la institución irá obteniendo mayor prestigio debido a que en todo establecimiento no solamente la parte académica es la que cuenta sino que la parte administrativa también es un componente esencial a la hora de obtener un mayor adelanto institucional.

Adicional a eso también incluyen tips relacionados con imagen personal, hay que recordar que bien dice el dicho “como te miro, te trato” y la imagen de una secretaria debe ser nítida en todo momento y lugar sin excepciones, la secretaria es el rostro de una empresa o institución, y es por eso que planteo pequeños consejos para salir de aquellos apuros que se pueden suscitar.

La tecnología en muchas personas es un impedimento por el cual no pueden lograr concebir un trabajo, pues la secretaria deberá saber manejar todo lo necesario y relacionado con un computador y ciertos aparatos electrónicos que en ocasiones se ven obligadas a manipular. Para lo cual esta guía consta con recomendaciones sencillas y básicas de computación

Para finalizar con esta herramienta actualizada, debo decir que constará con algunas frases de motivación, las cuales pueden ser usadas diariamente al iniciar su jornada de trabajo, estas servirán como estímulo para recordar en todo momento que la secretaria tiene ese toquesito que ningún otro trabajador lo puede igualar.

PRINCIPALES CUALIDADES QUE DEBE REUNIR UNA BUENA SECRETARIA.

Capacidad organizativa y conocimiento de idiomas y de informática son aspectos valorados a la hora de seleccionar a una secretaria. Una profesión que, además debe reunir otras cualidades como discreción y sobre todo saber resolver los problemas que se presentan con eficiencia y rapidez.

Muchos trabajadores tienen que hacer frente a los cambios que se introducen en su profesión y que proceden no solo de nuevos sistemas de trabajo o de las nuevas tecnologías, sino también de asumir otras funciones o ampliar las que ya se han de desempeñar. En el caso de la secretaria, el rol que comprende hoy en día es una gran variedad de tareas y responsabilidades en que la formación es cada vez más importante.

Asimismo una secretaria debe tener capacidad de organización y ser metódica, puesto que en ocasiones los jefes no tienen estas dos cualidades y es preciso que sean las secretarias las que tengan que asumir funciones de organización.

La discreción es un requisito imprescindible para desarrollar esta profesión, así como la empatía, que es fundamental y debe existir en la comunicación entre secretaria y director o rector dado el caso de ser una unidad educativa, colegio, escuela o centro de estudios, de esta manera podrá interpretar correctamente lo que no siempre se puede expresar de forma clara y directa.

Otros temas como el compaginar la vida laboral y lo profesional; el trato con el jefe o con otras secretarias, además cómo desenvolverse cuando surgen problemas de última hora. La comunicación con el jefe es fundamental y

debe existir una buena relación y confianza entre ambas partes para que así el directivo o jefe delegue responsabilidades.

1. LA SECRETARIA EJECUTIVA

Objetivo:

Proporcionar el significado de la o el secretario, sus actividades, sus responsabilidades y con ello enfocarse a trabajar para su excelencia

Una secretaria o un secretario es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina.

El cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo.

1.1 RELACIÓN JEFE – SECRETARIA

La relación con el jefe se basa en el respeto mutuo, en la confianza, la lealtad y la superación. La secretaria debe trabajar en equipo y aporta con nuevas ideas creativas que serán siempre para el beneficio de la organización. Será su eficiencia la que la haga merecedora de la confianza de su jefe, la secretaria solo así será considerada el brazo derecho.

La secretaria le es leal a su jefe, siempre lo defiende y se expresa de la mejor manera posible de él. En ocasiones será necesario pedir ayuda, pero no debe dudar en hacerlo ya que su jefe es la persona más cercana a su oficina.

LA SECRETARIA PERFECTA DEBE SABER:

- ✓ Decidir lo más conveniente en las tareas
- ✓ Mantenerse en su puesto de trabajo
- ✓ Ganar confianza de sus superiores
- ✓ Anticiparse al trabajo
- ✓ Responsabilizarse del perfecto desarrollo de sus tareas
- ✓ Saber sonreír
- ✓ Modestia
- ✓ Ser puntual
- ✓ Cooperar
- ✓ Ser dinámica

1.2 COMPORTAMIENTO EN LA OFICINA DE UNA SECRETARIA

Debe ser diferente de lo habitual, ya que no se trata de asumir actitudes fingidas, sin embargo hay que tener en cuenta que:

- ✓ Su aspecto debe ser agradable, elegante y ordenado. El vestuario debe estar de acuerdo con el cargo, edad y aspectos físicos
- ✓ Maquillaje natural, agradable y discreto

- ✓ Usar los nombres de pila, siempre anteponiendo el tratamiento social, para visitas, compañeros y directivos; no use apodos ni diminutivos, tampoco sea melosa o cariñosa
- ✓ El arreglo personal no debe realizarse en la oficina
- ✓ No se debe fumar en la oficina
- ✓ No usar gestos o expresiones de mal gusto o de doble sentido
- ✓ Evitar los rumores o los chismes de todo tipo

1.3 NORMAS DE CONDUCTA PROFESIONAL

- ✓ No criticar a la gente
- ✓ No hablar demasiado
- ✓ Sea paciente y ordenada
- ✓ Huir del orgullo y de la vanidad
- ✓ Hacer una cosa a la vez
- ✓ Hacer algo por los demás
- ✓ Evite el ocio
- ✓ Dominar las situaciones
- ✓ Tener sentido del humor

¿CÓMO PROGRESAR EN SU TRABAJO ACTUAL?

DIEZ CONSEJOS

- ✓ Tenga interés por aprender. Un trabajador debe estar en constante proceso de aprendizaje durante toda su carrera profesional.
- ✓ Trabaje en equipo. Las grandes empresas no quieren a tiranos y a déspotas, solo a gestores en equipo.
- ✓ Sea creativo. La única manera de destacarse en una empresa competitiva es creando valor.
- ✓ Mantenga la calma y no sea individualista. Concéntrese en su equipo y en su proyecto.
- ✓ Mire siempre más allá. Crisis es igual a oportunidad, las empresas modernas consiguieron dar el salto gracias a quienes fueron Capaces de aprovechar las oportunidades que otros no vieron.
- ✓ Establezca su carrera y los objetivos en su trabajo. Es muy importante establecer tus objetivos tanto a largo como a corto plazo.
- ✓ Busque oportunidades para reajustar su trabajo actual. Intercambiar tareas con compañeros de trabajo que tengan más experiencia.
- ✓ Sepa tratar a su jefe. Lo difícil para la gente que quiere llegar a un cargo superior es saber tratar al jefe.
- ✓ Demuestre su compromiso con la empresa. Demuestre total predisposición, colaboración y valor a la empresa que representa.
- ✓ Espere su oportunidad. Este atento de las oportunidades, no suelen venir dos veces.

1.4 ORGANIZACIÓN DE VISITAS

Papel de la secretaria respecto a las visitas

La recepción y la selección de las visitas son unas de las funciones de la secretaria por ejemplo:

Es la coordinación y atención a personas o clientes que llegan a empresas, trabajos u otras entidades.

En las empresas grandes, las visitas o clientes son recibidas por la secretaria recepcionista, para antes anunciar y permitir el ingreso al departamento u oficina al que se dirige el visitante

En las empresas pequeñas, despachos o consultorios será la misma secretaria quien recibirá a las visitas o clientes.

Para que una visita sea atendida correctamente la secretaria deberá seguir algunas normas tales como:

- ✓ Al comenzar su jornada laboral, repasará la lista de las visitas programadas.
- ✓ La primera regla de cortesía es atender a los visitantes cuanto antes.
- ✓ El saludo es uno de los aspectos más reveladores sobre los modales de una secretaria, por lo que deberá poner todo su empeño. Una forma correcta de saludar pudiera ser: (Buenos días, señor Rodríguez, ¿en qué puedo atenderlo? A la hora de despedir a la visita, la secretaria también deberá ofrecer un cordial saludo de despedida.
- ✓ No deberá dar nunca la impresión de que atender al visitante supone una molesta interrupción, aunque en ocasiones lo sea.
- ✓ Si está hablando por teléfono cuando llega una visita, debe tener en cuenta que esta persona tiene siempre prioridad sobre la que está al otro lado de la línea, por lo que es correcto hacer una interrupción breve de la conversación telefónica para atender al visitante.

- ✓ Como regla general la secretaria tratará a todos los visitantes de usted, aunque ellos mismos la tuteen.
- ✓ Deberá familiarizarse cuanto antes con todas aquellas personas que acuden habitualmente a la oficina y memorizar sus nombres.
- ✓ Es frecuente que la secretaria para llenar momentos de espera, o bien por cortesía, deberá mantener breves conversaciones con las personas que acuden a la oficina; para esto deberá tener en cuenta lo siguiente:
 - La conversación no debe versar nunca sobre temas demasiado personales o íntimos.
 - Tampoco hablará sobre temas importantes de la empresa.
 - No prolongará más de lo necesario la conversación.

RECOMENDACIONES

La actitud de una secretaria ante una visita cliente o persona particular siempre deberá ser con respeto, amabilidad y cortesía.

Saber clasificar por prioridad, importancia o asunto es un buen consejo que debe tener en cuenta una secretaria

Las visitas deben ser tratadas por la secretaria con la máxima corrección. La actitud positiva y amable es la que da de la empresa.

2. EL VISITANTE

Objetivo:

Conocer, identificar y saber tratar a los diferentes tipos de visitantes que pueden tener las secretarias

2.1 EL VISITANTE PUNTUAL

Es aquel que llega a la hora acordada anteriormente para dicha cita o reunión

En esta situación la secretaria deberá hacer lo siguiente:

- ✓ Recibir al cliente con amabilidad
- ✓ E inmediatamente informar a su jefe la presencia de la persona en cuestión; esto puede ser por el interlocutor o personalmente

2.2 UNA VISITA INESPERADA

En estas situaciones la secretaria con tacto y cortesía tendrá que observar si su jefe puede o no recibir esta visita.

Caso contrario con respeto deberá exponer que para ser atendido tiene que concertar previamente una cita

2.3 CONCERTAR UNA VISITA

La secretaria debe mostrarse siempre muy atenta con toda persona que se acerque a la oficina, pero no puede bajo ningún concepto, concertar una

entrevista sin consultarlo previamente a su jefe y mucho menos hacer pasar a un visitante sin que exista una cita previa.

2.4 UNA CANCELACION SIN AVISO

- ✓ Al cancelar una cita es importante saber qué y cómo comunicárselo a la otra parte. Hay que actuar con la máxima delicadeza si lo que queremos es no dañar el vínculo que existe entre ambos.
- ✓ Una voz firme y siempre mirando a los ojos, es una de las mejores herramientas para poder cancelar una cita con éxito.

2.5 LA VISITA DE UN AMIGO

Un amigo no es lo mismo que la esposa del jefe, por lo tanto en este caso, la secretaria puede hacer unas preguntas antes de comunicar la presencia de su amigo a su superior.

Y una vez advertido éste, deberá retirarse con mucha discreción

2.6 LAS REUNIONES

Las reuniones son muy útiles siempre y cuando se tenga claro el objetivo que se quiere alcanzar.

Es un acercamiento de compañeros en los que se tratan de poner puntos en común.

El número de personas que debe asistir no deberá exceder en ningún caso de 10, y tampoco menos de 5.

IMPORTANTE

La sala donde se celebre también es importante, una buena luz, ventilación y equipamiento (ordenadores, calculadores o todo aquello que sea necesario) son clave para una buena predisposición a la hora de atenderse los unos a los otros.

Si la reunión fuese muy larga o muy formal, es conveniente disponer de un servicio de cafetería y algún aperitivo, para reponer energías y no hacerlo pesado.

COMPORTAMIENTO EN EL AREA LABORAL

La cortesía es indispensable en el ámbito laboral lo que no significa que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente.

La cortesía se coloca en el tono de voz

En toda empresa siempre existirá un gran respeto por las jerarquías

Entre superiores y subalternos, entre ejecutivos y clientes o proveedores. Los rangos estarán claramente diferenciados.

CONVIVENCIA

Es el grado de formalidad en el comportamiento y el vestido depende de la actividad a que se ocupa en la empresa.

Generalmente en las empresas el director es el que marca el estilo, éste puede ser uniformes, o ropa formal

También será muy importante que, además de seguir las convenciones sociales tradicionales, seamos naturales y controlados, que sepamos improvisar para resolver situaciones imprevistas.

EVALUACIÓN

TOMAR EN CUENTA

Un buen Curriculum y un comportamiento excelente hará que usted y la empresa tengan mayor prestigio

A la gente le gusta ser tratados con respeto y buenos modales Es importante ser siempre cortés en el trabajo y en todo lugar

3. CORTESIA TELEFÓNICA

Objetivo:

Brindar cordialidad, saber diferenciar las circunstancias que se pueden presentar y solucionar de una manera agradable y amable los problemas existentes con el interlocutor

El teléfono es una herramienta indispensable en todos los negocios y representa nuevos ingresos, facilidad de acceso, economía de costos y rapidez.

5 REGLAS DE ORO PARA EL LENGUAJE TELEFÓNICO

1. Sonría, (nombre de la empresa y personal)
2. Articule claramente
3. Hable con lentitud (pero no exagere)
4. Anote,
5. Haga preguntas: reformular y mencionar al interlocutor por su nombre.

ACTIVIDADES:

- ✓ sonreír siempre obliga al buen trato. Si el asiento es de pasillo, es obligado ponerse de pie para que el compañero salga.
- ✓ Si no se desea conversar con el compañero que está a su lado es mejor simular estar trabajando y disculparse por no poder atenderlo.
- ✓ Al acudir al baño no lo hagamos cuando haya varios esperando entrar es mejor escoger el momento más oportuno.
- ✓ Al llegar, no se apresure a bajar

- ✓ En cuanto al equipaje es mejor llevar consigo pocas cosas y una maleta de mano si fuera necesario un abrigo es adicional

4. EL CLIENTE

Objetivo:

Proporcionar la ayuda pertinente que el cliente necesita y brindar confiabilidad a la hora de atenderlo así como también saber reconocerlos e identificarlos para evitar contratiempos

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización, por lo cual, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializan productos o servicios.

Un cliente.

- ✓ Es la persona más importante de nuestro negocio.
- ✓ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ✓ No está comprando un producto o servicio, sino haciéndonos un favor.
- ✓ Es el propósito de nuestro trabajo, no una intervención 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, es nuestra misión satisfacerlos.
- ✓ Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- ✓ Es alguien a quien debemos complacer no alguien con quien discutir o confrontar.
- ✓ Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro

4.1 DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Cumpliendo a cabalidad con él, se puede lograr altos estándares.

1. **CONTROL DEL HUMOR:** Impedir que los problemas personales repercutan en el desarrollo del trabajo, controlando el estado de ánimo, cumpliendo a cabalidad con él.
2. **MANTENER IMAGEN PERSONAL:** Mantener la imagen correcta, tanto en el aspecto físico
3. **EDUCACIÓN Y CORTESÍA:** Debe ser esencial y constante de comportamiento en cualquier momento y en cualquier situación.
4. **SOLUCIÓN DE PROBLEMAS:** Es esencial para no perder clientes. Ellos deben percibir que se está interesados en satisfacerlos.

- 5. PROPONER Y ACONSEJAR:** En casos de clientes que soliciten algo que no les pueda ser facilitado, el profesional intentará aconsejar, siempre lo mejor para el cliente, o proponer alternativas que puedan ser también de su agrado.

- 6. PERSONALIZACIÓN:** La persona que acude a un profesional busca algo más que lo que una máquina le puede ofrecer. Al cliente le agrada recibir el servicio como algo hecho a su medida.

- 7. ANTICIPACIÓN:** No debe esperarse que un cliente pregunte lo que es obvio. Hay que adelantarse a sus necesidades siempre que éstas puedan ser deducidas con anticipación, ofreciendo información que pueda mejorar su estancia y plantearles cuestiones que ofrezcan la oportunidad de crearles más servicios.

- 8. SEGUIMIENTO:** No solo hay que satisfacer al cliente sino que es necesario asegurarse de que se cumplió su objetivo.
- 9. TRABAJO EN EQUIPO:** La satisfacción del cliente solo se consigue con coordinación, planificación y apoyo mutuo.

- 10. PREVISIÓN:** No debe darse la improvisación porque ello traerá problemas. Es necesario estar preparado para todas aquellas situaciones que puedan preverse.

4.2 TIPOS DE CLIENTE O USUARIOS

Si bien no podemos recurrir a un manual que nos enseñe la forma de atender a un determinado cliente, lo que podemos establecer son algunas características comunes.

Existen varios tipos de clientes estos son:

4.2.1 CLIENTE POLÉMICO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Provoca la discusión	Cuando no les entendemos de manera comprensiva	Escuchar sus quejas con atención y sin interrupciones
Pretende llevar siempre la razón	Cuando hacemos perder su tiempo con esperas o retrasos	No discutir, adoptar una actitud amable y serena
Desconfía de las soluciones que se le ofrece	Si discutimos con ellos	Tratar de aclarar sus dudas
Necesita una atención preferente	Si perciben que estamos inseguros	Prestarles atención y que así lo perciban

4.2.2 EL CLIENTE MINUCIOSO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Sabe lo que quiere y busca	Situaciones que se escapan de su control	Demostrar seriedad e interés
Es concreto y conciso	Cuando la información que recibe es escasa o deficiente	Trato correcto y amable

Utiliza pocas palabras	Ante problemas que falta de calidad	Dar respuestas concisas y concretas
Exige respuestas concretas e información exacta		Demostrar eficacia y seguridad

4.2.3 CLIENTE HABLADOR

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Amigoso, hablador sonriente de los que se extienden en sus explicaciones.	Cuando se les atiende con mucha preferencia puede hacernos perder más tiempo del necesario en una visita	Mantener sobre ellos la iniciativa y el liderazgo
Seguridad aparente		
Necesita que se esté pendiente de él		
Puede llegar a ser pesado		

4.2.4 EL CLIENTE INDESIDO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Tímido e inseguro	Cuando no nos relacionamos de forma amistosa	Necesita más dedicación
Teme planear su petición o problema		Inspirarle confianza y seguridad
Le cuesta decidirse		Aceptar su punto de vista

Responde con evasivas		Guiarle con preguntas abiertas y ayudarle a que se explique
Intenta aplazar decisiones		Ofrecerle pocas alternativas
Pide opiniones		

4.2.5 EL CLIENTE IMPULSIVO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Cambia continuamente de opinión	Ante situaciones que le hacen pensar	Demostrar firmeza
Es impaciente superficial y emotivo	Cuando tienen varias opciones	Actuar con rapidez
No se concentra y es fácil que dé marcha atrás cuando parecía estar dispuesto a cerrar la compra		

4.2.6 EL CLIENTE DESCONFIADO

Rasgos y características	Situaciones	Tratamientos
Duda de todo y todos	Cuando cree que se le ha dado información incompleta	Conserva la calma y respeta sus ideas
Rechaza hasta los argumentos más lógicos	Cuando piensa que no se confía en él	Hacerle preguntas

Es intransigente	Ante el incumplimiento de acuerdos	Buscar puntos comunes que le dé confianza en nosotros
Trata de dominar al interlocutor	Cuando muestra debilidad	No mostrarse insistente ni discutir
No reflexiona	Cuando siente que es tratado de forma injusta.	No afirmar nada que no podamos demostrar
Es susceptible y le pone faltas a todo		

ACTIVIDADES:

SABER TRATAR LO DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES

Cientes silenciosos:

- ✓ Hablan muy poco.
- ✓ Prestan gran atención a lo que dice el profesional.
- ✓ No dejan traslucir su inquietud fácilmente.

La forma más adecuada para tratarlos es:

- ✓ Hacerlo hablar con preguntas abiertas Mantener la calma y evitar el desconcierto
- ✓ Si expone sus razones, escuchar atentamente.
- ✓ Averiguar las razones que tiene para reclamar.

Cientes negativos:

- ✓ A todas las alternativas ofrecidas dicen que no. No son objetivos para valorar las cosas.
- ✓ No admiten la discusión.
- ✓ Se creen dueños de la verdad.

La forma adecuada de tratarlos es:

- ✓ Permanecer impasibles a sus argumentos.
- ✓ Presentar beneficios firmes de lo que se le dice.
- ✓ Evitar que siga con su posición con el "Si, Pero...".

Cientes positivos:

- ✓ Son decididos en sus movimientos.
- ✓ De gran confianza en sí mismo.
- ✓ Les encanta decidir.
- ✓ No siempre son simpáticos pues les gusta decidir. Se sienten superiores a los demás.

La forma más adecuada para tratarlos es:

- ✓ Administrar su superioridad, escuchando su opinión.

- ✓ Felicitarlo y agradecerle su atención.
- ✓ Dejarlo que crea que las decisiones son de él.

Cientes rutinarios:

- ✓ Son más conservadores que innovadores.
- ✓ Reticentes a los cambios.
- ✓ Tienden a ser rígidos en sus esquemas organizativos.
- ✓ Cuando aceptan un cambio lo encasillan y organizan.

La forma más adecuada para tratarlos es:

- ✓ Mantener y respetar las condiciones pactadas
- ✓ Evitar el trato familiar o demasiado amistoso.

5. LA APARIENCIA PERSONAL

Objetivo:

Seleccionar los atuendos ideales para su lugar de trabajo, tomando en cuenta colores, estilos, diseños entre otros, sin dejar a un lado la sobriedad y seriedad que una secretaria debe tener

¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

“Porque únicamente tenemos una sola oportunidad para causar la primera impresión así que más vale que sea buena”.

La impresión que causamos es tan importante en el mundo de los negocios como es nuestra vida social. Todo profesional, hombre o mujer, debe estar muy atento a su apariencia personal al igual que su condición física para proyectar nitidez, seguridad, orden, eficiencia, buen gusto, salud, salud energía...

Estas cualidades se identifican con el éxito, el triunfo, la autoestima alta y en un plano más amplio, con la imagen que proyectamos de nuestra empresa.

AL COMPRAR ROPA

Ponga atención: compre la mejor ropa que pueda tomando en consideración su poder adquisitivo. Al escoger su ropa, tenga claro lo que realmente necesita y escoja colores básicos que se puedan combinar, pues los colores llamativos limitan el uso repetido de las piezas. De este modo le sacará mayor provecho a su inversión.

Es preferible tener menos ropa de buena calidad que mucha ropa que, después varias usadas, pierda su forma y se vea deteriorada. Con un poco de imaginación y sentido de combinación, su guardarropa le dará un servicio más duradero. (El cuidado es otro punto importante, de él depende en gran medida la durabilidad de la ropa).

Las telas sintéticas son calurosas pues no respiran y además absorben el olor de la tintorería (¡qué desagradable!).

Hay combinaciones de géneros que resultan muy prácticas y duraderas, aunque las fibras naturales, siendo más difícil de cuidar, son las más bellas y ricas en apariencia y textura.

Para hombres y mujeres, hay magníficas tiendas de salida (outlets) que ofrecen ropa de buena calidad a precios reducidos. También es buena idea estar pendiente de las rebajas o ventas especiales que suelen tener algunas tiendas dos o tres veces al año, en las que por lo general se consigue ropa fina a precios reducidos. La ropa de calidad es usualmente de mejor corte, confección y género. Aunque más costosa, resulta al fin y al cabo más económica (pues de otro modo, “lo barato sale caro”).

ACTIVIDADES:

Una secretaria debe tomar muy en cuenta la siguiente guía de vestimenta que de seguro le será de mucha ayuda a la hora de elegir la ropa que debe usar en los diferentes eventos que se le pudiese presentar

GUÍAS DE VESTIMENTA CASUAL

<u>CASUAL PERO CORRECTO</u>	<u>DEMASIADO CASUAL</u>
✓ Manga corta	✓ Sudaderas
✓ Camisa deportiva con cuello	✓ Camisetas
✓ Camisa tipo “Polo”	✓ Camisa sin mangas

✓ Chaquetas deportivas	✓ Ropa de mezclilla o (tela de mahon)
✓ Escotes moderados pero discretos	✓ Escotes indiscretos
✓ Pantalones casuales	✓ “leggings”
✓ Pantalones Khaki	✓ Prendas de cuero
✓ Conjunto de dos piezas informales	✓ Pantalones cortos
✓ Falda pantalón (con medias)	✓ Ropa muy holgada
✓ Mocasines	✓ Sandalias
	✓ Zapatos deportivos
✓ Calcetines/medias	✓ Calcetines blancos o no llevar calcetines o medias.

5.1 El Vestuario

La forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros, si lleva un traje clásico y formal, la tratarán con formalidad; si viste con faldas cortas y blusas descotadas, la tratarán con frivolidad; y si lleva un vestido discreto, la tratarán con respeto.

Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo. En las Organizaciones en donde no tienen reglas o código de vestimenta, se debe evitar utilizar en la oficina: Ropas de brillo, Sandalias demasiados altos, Faldas cortas y muy ajustadas, Ropas transparentes, Escotes, Zapatos dorados o plateados, Maquillaje recargado, Accesorios grandes y muy llamativos.

TOMAR EN CUENTA

- ✓ Combinación de piezas cómodas de vestir, tales como: trajes, chaquetas, pantalón, blusa y falda. No debe utilizar piezas extravagantes ni festivas, ya que caería en lo vulgar. Su vestido debe ser formal. Casi siempre con tela fina, evitando jeans y ropas muy estampadas.
- ✓ Telas lavables, suaves y sin arrugas. La ropa debe estar planchada ser una tela flexible y duradera.
- ✓ Combinación de zapatos y carteras. La combinación es la clave para el buen vestir. La secretaria debe saber combinar su ropa con los zapatos y la cartera para así destacar aún más su personalidad.
- ✓ Colores básicos. Debe llevar colores básicos, nada de tonos chillones ni atrevidos. Los zapatos por ejemplo, siempre deben ser colores oscuros, nada de brillos ni medias de colores.
- ✓ Coordinación de accesorios. Los accesorios deben ser sencillos y delicados, tampoco pueden tener exceso de brillo ni ser muy grandes, las secretarias no deben llevar más de una pulsera y un reloj, juego de aretes y collar muy sencillo

6. TECNOLOGÍA

Objetivo:

Brindar consejos básicos para que la secretaria pueda tener un mayor desenvolvimiento con sus artículos tecnológicos, y que pueda solucionar los pequeños obstáculos que muchas veces pueden ocasionarse

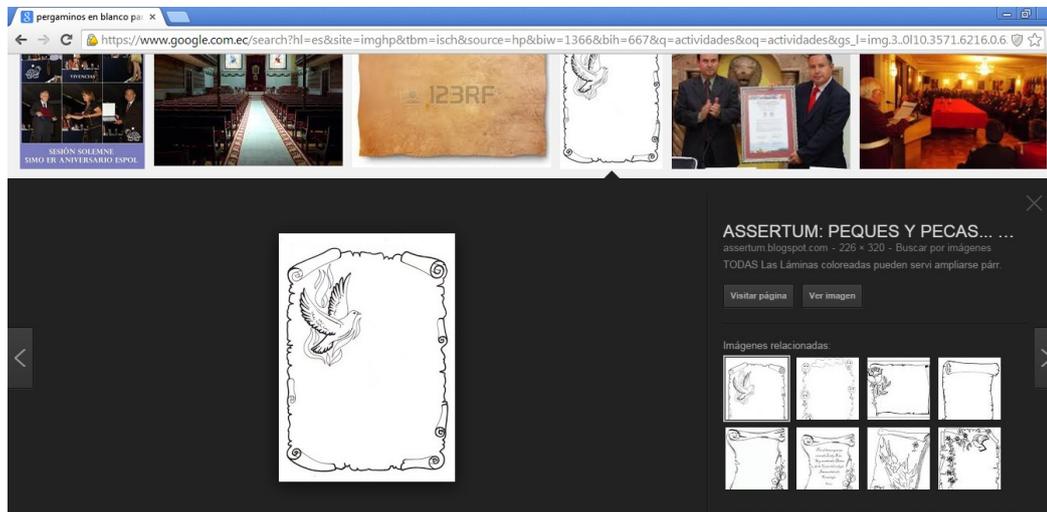
QUE PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN NECESITA SABER UNA SECRETARIA?

Una secretaria por lo general solo necesita un programa de procesador de texto y algunas veces también una planilla de cálculos, en pocas palabras básicamente, Word y Excel que todas las computadoras suelen tener instaladas.

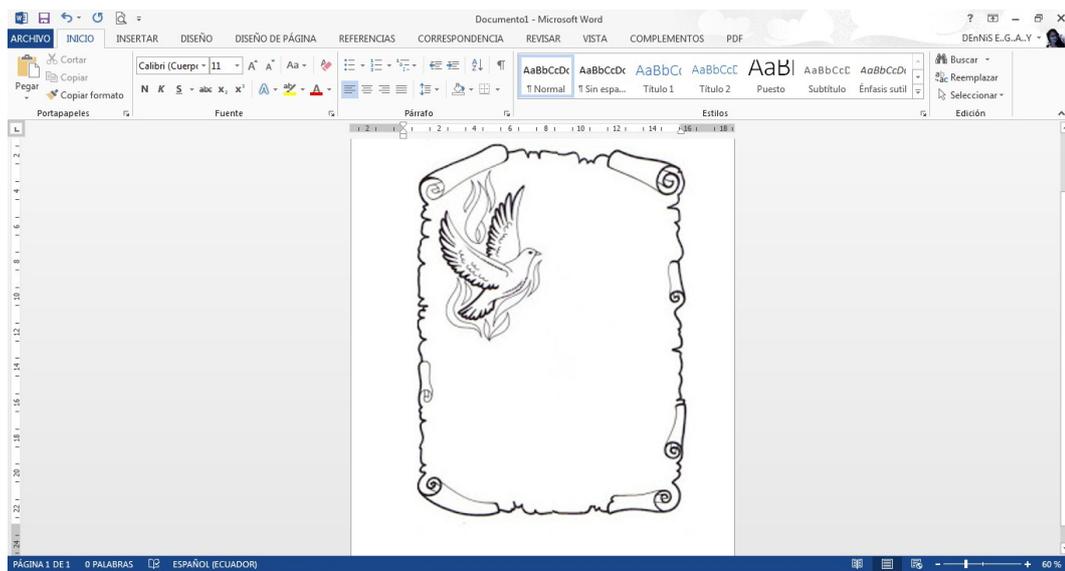
No es necesario tener programas gráficos, por lo general en el tema de diseño son los diseñadores gráficos o informáticos los que se encargan de este tema, pero hay que tomar en cuenta siempre que habrá ocasiones en las que las secretarias deberán crear invitaciones para innovar las clásicas o porque no realizar presentaciones en power point para las reuniones o exposiciones de su jefe: por tal razón la secretaria deberá hacer uso de su creatividad e intuición puesto que son cosas muy sencillas de realizar

TIPS PARA CREAR INVITACIONES

- ✓ En tu buscador preferido en la parte de imágenes ingresa la palabra que deseas buscar por ejemplo: invitaciones en blanco



- ✓ Siguiendo el siguiente paso cópialo en Word esto lo puedes conseguir, haciendo clic derecho en la imagen seleccionada y clic en copiar
- ✓ Una vez realizado estos pasos en Word arreglas la imagen a tu gusto



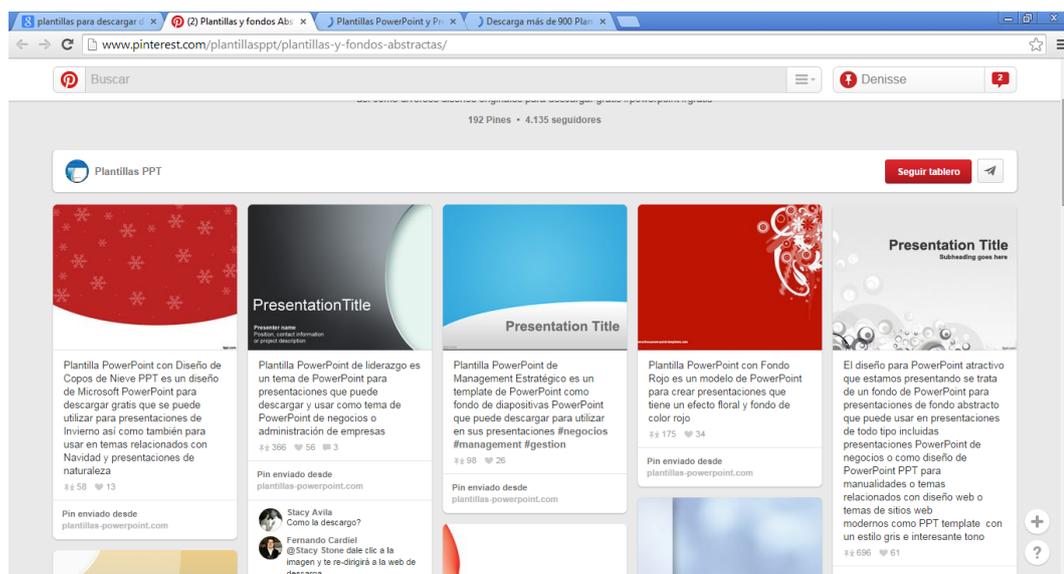
- ✓ Rellena la imagen con los datos, fecha, hora y lugar en donde será el acontecimiento

- ✓ Una vez realizado este procedimiento imprime la invitación en láminas de hilo o en la que sea de tu agrado y se vea atractivo

¿Cómo crear presentaciones en power point?

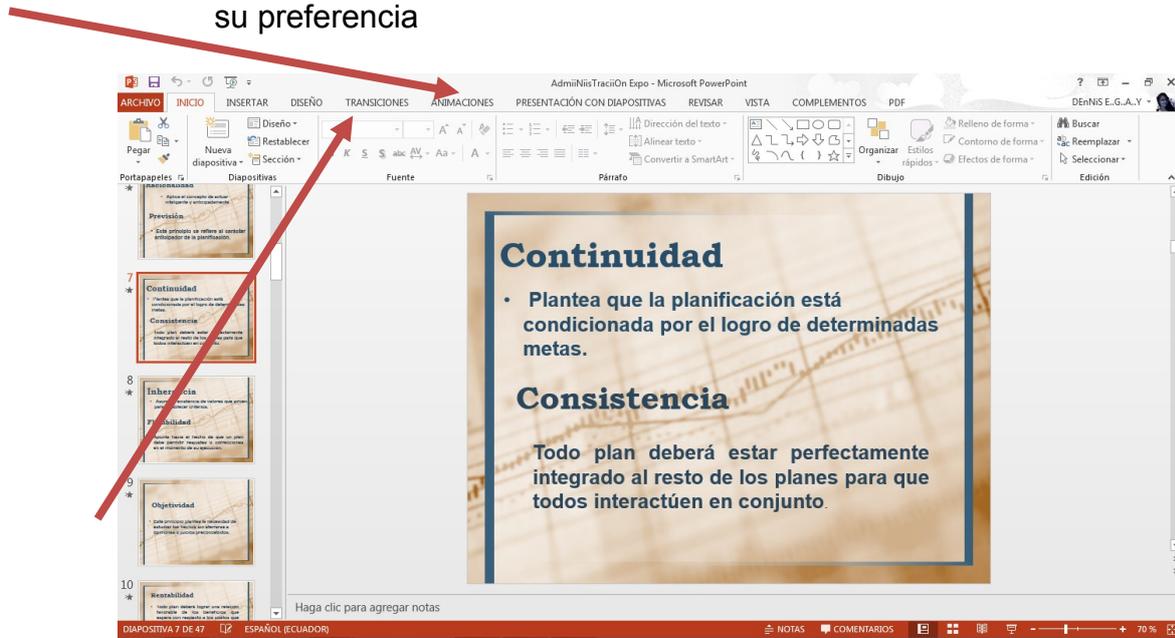
Estas presentaciones servirán para exposiciones o en ciertas ocasiones como videos en días de mucha importancia

- ✓ En tu buscador de preferencia ingresa “plantillas de power point” según el tipo de Windows que uses

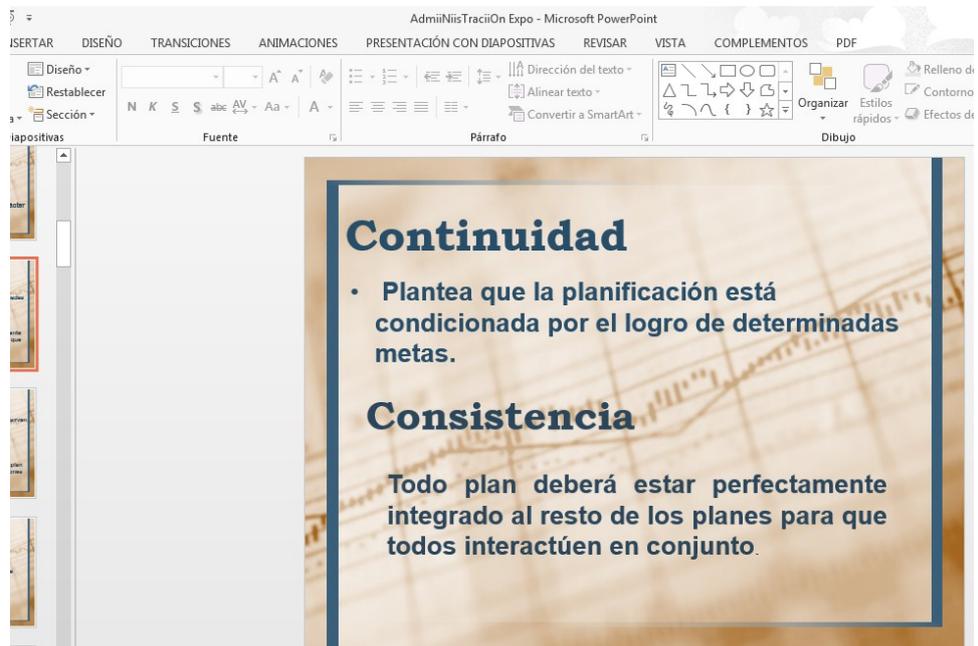


- ✓ Una vez seleccionada la de su preferencia, descárguelas y en la carpeta de descargas encontrará la plantilla
- ✓ Abra la plantilla y coloque el texto que guste
- ✓ De preferencia no exceda la cantidad de texto en las plantillas, ya que a la hora de la presentación se tornará aburrida y cansona, sea concreta y use palabras claves

- ✓ En lo posible si usa plantillas llamativas evite los dibujos, pero en caso de no llevar mucho texto puede usar uno para hacerla más vistosa
- ✓ El tamaño de letra que deberá usar es de 22 a 24 y el tipo será el de su preferencia



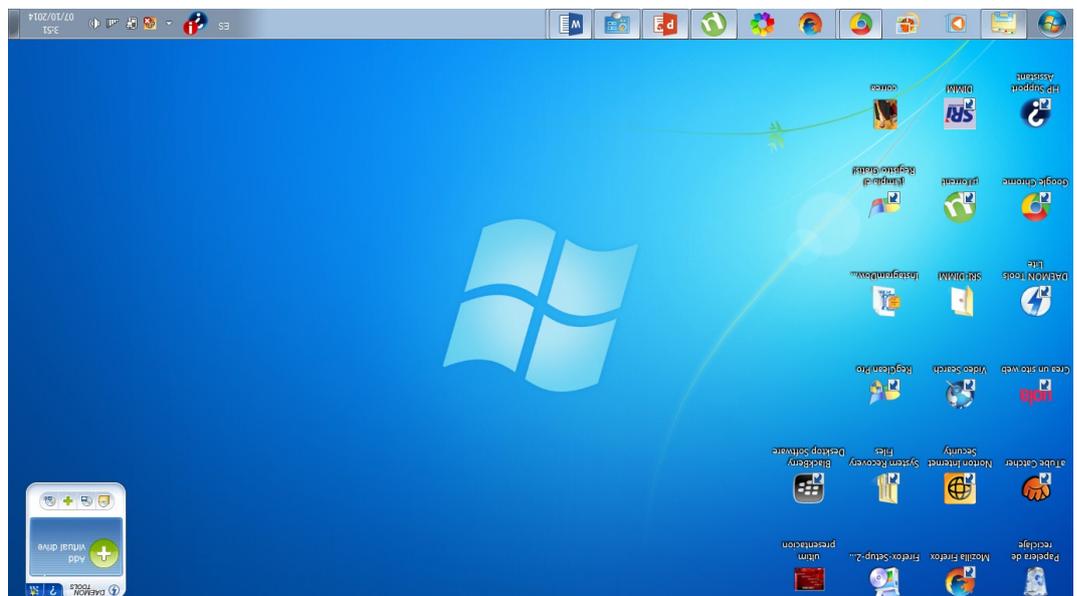
- ✓ Para que las presentaciones tengan vida puede colocar animaciones y transiciones.
- ✓ No exceda de las animaciones porque también puede causar fastidio a los exponentes
- ✓ Si gusta puede insertar una pieza musical, de preferencia clásicas y en muy bajo volumen



Uno de los inconvenientes que suelen suscitarse y que no saben cómo arreglarlo es cuando la pantalla se gira:

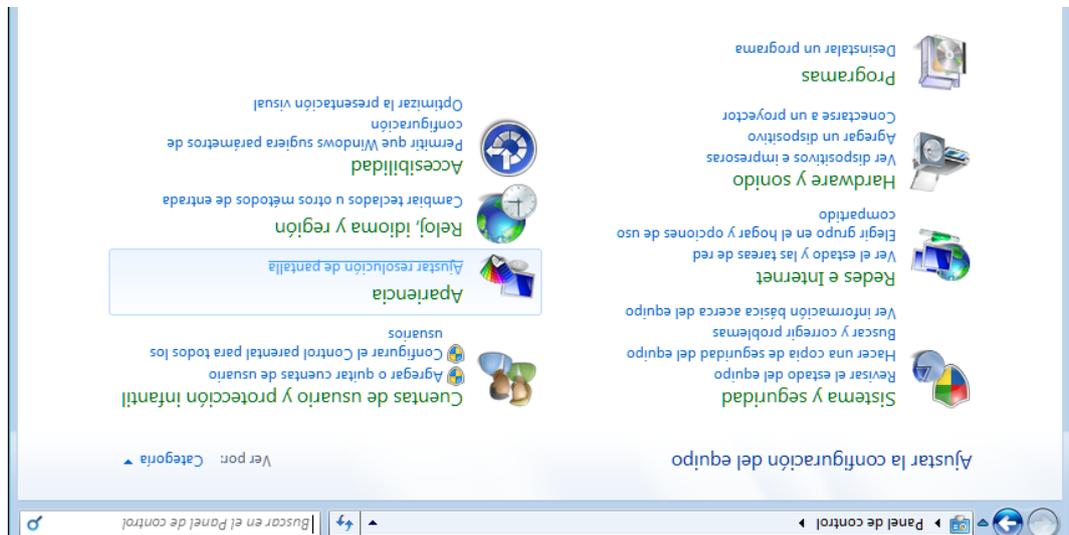
Para eso prueba siguiendo los siguientes pasos:

- ✓ si te paso lo siguiente

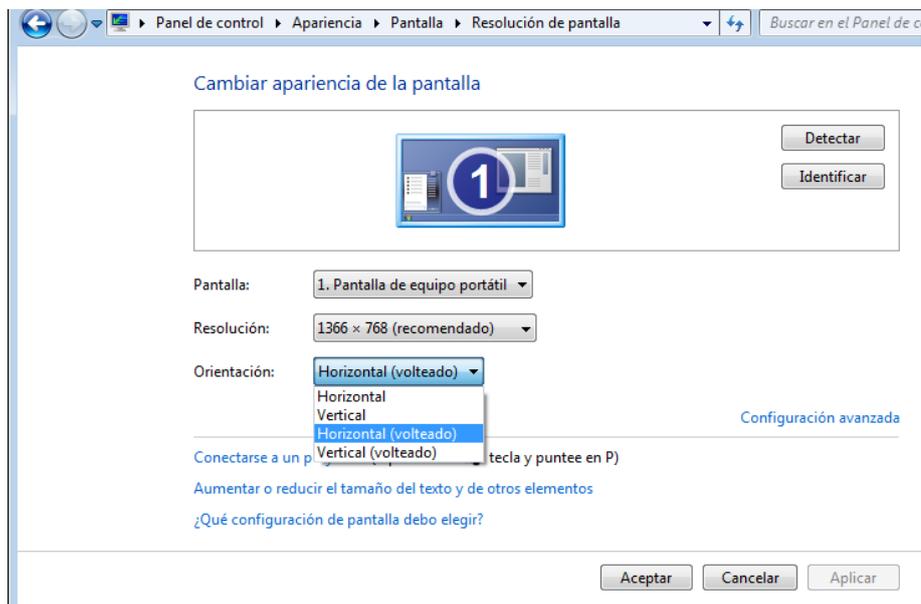


- ✓ En inicio haz clic en panel de control, te aparecerá una pequeña página
- ✓ existen algunas opciones

- ✓ clic en diseño de página



- ✓ a continuación clic en:



- ✓ una vez seleccionado horizontal, clic en aceptar
- ✓ al realizar este procedimiento tu pantalla volverá a la normalidad sin necesidad de pedir ayuda al personal de sistemas

ACTIVIDADES:

- ✓ En momentos libres es aconsejable que explore su computador
- ✓ Observe videos en youtube, estos le ayudarán paso a paso con todo tipo de inconveniente que se le pueda presentar
- ✓ No tenga miedo al usar un computador, puesto que echarla a perder no lo hará únicamente la configuración tendrá que ser modificada, pero en consecuencia aprenderá mucho

7. ARCHIVO

Objetivo:

Brindar temas acerca de archivo, su clasificación y la manera correcta de saber cuidar y llevar su documentación en cuanto a archivística

La archivística es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos, buscando que dicha documentación, se mantenga en el tiempo, pueda ser consultada y clasificada. Documento archivístico es toda expresión testimonial, en cualquier lenguaje, forma o soporte (forma oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica.

COMO MANEJAR EL DOCUMENTO ARCHIVÍSTICO:

- ✓ Mantenga sus manos limpias, lávelas antes y después de utilizar el documento
- ✓ Si se tiene retirar la presilla “paperclip” del documento, no olvide colocarla nuevamente.
- ✓ No moje los dedos para pasar las páginas. (Menos con saliva).
- ✓ Utilice Lápiz, nunca bolígrafo (la tinta mancha el papel)
- ✓ Maneje el documento por los bordes.
- ✓ No coloque libros u objetos encima del documento.

Características principales de los archivos:

- Están compuestos por documentos en cualquier soporte, fecha o forma.
- La finalidad de su conservación es la propia información y la gestión administrativa.
- Los documentos están producidos por una persona física o jurídica, sea un individuo, una familia, o un organismo público o privado.
- Los documentos son generados en el ejercicio de la actividad propia de la persona o institución.
- Han de estar ordenados de manera orgánica, respetando el orden en que fueron producidos y disponer de un sistema que facilite su recuperación.

CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO

- ✓ Según tipo documental Por la tradición documental o forma de transmisión Por el tipo de función a la que sirven los documentos o por su contenido Por el ámbito jurídico al que pertenecen o por su autor, fuente.

CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO

- ✓ Primera edad: Planificación y tramitación Segunda edad: vigencia y Plazo precaucional Tercera edad: Fase permanente o histórica

VALORACIÓN

- ✓ Permite determinar valores primarios y secundarios de los documentos y su permanencia en cada fase de archivo

ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

- ✓ “El objeto esencial de los archivos es de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para el uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia”

OBJETIVOS DE LOS ARCHIVOS

- ✓ Constituir un centro activo de documentación e información, a disposición de toda la entidad. Asegurar una perfecta conservación de los documentos del archivo Satisfacer eficazmente las exigencias de consulta de todas las oficinas y servicios de la entidad.

FUNCIONES DEL ARCHIVO

- ✓ Ser la memoria corporativa Reunir ordenadamente los documentos Asegurar la conservación de la información Soportar la toma de decisiones El archivo puede desarrollar funciones de: oficina de investigación, biblioteca, hemeroteca u oficina de estadística.

CLASES DE ARCHIVOS

- ✓ Según su organización: Centralizado, descentralizado descentralizado con control central y satélites Según su naturaleza: Públicos y privados
- ✓ Según su Jurisdicción o Alcance: Nacionales, distritales, departamentales, municipales, empresariales o institucionales, personales o familiares. Según su ciclo vital : Gestión, central o intermedio e histórico Según su acceso : Públicos y reservados Según su uso : Activo, semiactivo e inactivo

8. ESTRÉS LABORAL

Estrés: una reacción fisiológica del organismo donde son partícipes distintos mecanismos de defensa para afrontar una situación demandante o amenazante para nuestra estabilidad.

Antes de ir al trabajo

1. Mide bien tu tiempo. Aunque no lo crean, el levantarse tarde e ir en contra del reloj para llegar a tiempo a la oficina, puede ser un gran causante de estrés.

2. Repasa tus tareas del día. Haz un análisis rápido de tus responsabilidades diarias, asegurándote de llevar todo lo necesario para poder cubrirlas, de esa manera no tendrás que regresar por alguna cosa que hayas olvidado, causando un mayores tensiones a lo largo del día.

En el trabajo

3. Planea tus tareas. Es importante que pongas prioridad a tus responsabilidades. Sabemos que tienes muchas cosas por hacer, sin embargo, si no organizas adecuadamente tu atención a las prioritarias, todas pueden salir mal.

4. Deja un tiempo para pensar. Al sentirte ahogado por las numerosas tareas a entregar, son muchas las veces que las llevamos a cabo sin darle la precisa atención a cada una de ellas, presentando errores en las mismas. Esta situación reduce la eficiencia y productividad en TODOS los casos.

5. Toma un descanso. Son varias las empresas que cuentan con salas o cocinetas donde puedes reunirte con algunos compañeros para distraerte aunque sea 5 minutos.

Esta actividad es sumamente recomendable ya que el trabajar horas sin parar no sólo disminuirá tu capacidad de concentración, sino que tu capacidad de retención se verá mermada.

Un simple ejercicio de estiramiento, levantarte y caminar por la oficina puede reducir dramáticamente tu cansancio mental y nivel de estrés.

6. Organiza tu lugar de trabajo. Inconscientemente nuestro lugar y ambiente de trabajo influye de gran manera en nuestra estabilidad mental. Por ejemplo, tienes que entregar un proyecto en menos de 10 minutos, y aunque ya lo tenías listo con una semana de anticipación, no logras encontrarlo entre la pila de papeles que tienes sobre tu escritorio por el desorden que tienes entre tus archivos.

7. Evita distracciones. Sabes que hoy es tu día límite para entregar esa tarea en la que tanto has trabajado, sin embargo, recibes 10 llamadas al día, de las cuales poco menos de la mitad suelen ser personales, lo que provoca que estés corriendo al último momento para poder concluirlo. Evita atender asuntos personales lo más posible y dedicarle el tiempo laboral a temas laborales.

Fuera del trabajo

8. Desconéctate del trabajo. Sabemos que para muchos de ustedes, el desconectarse por completo del trabajo puede ser un gran reto, incluso estando de vacaciones. Sin embargo, es uno de los principales puntos que pueden llevar al estrés a su punto máximo.

Si has decidido pedir días de vacaciones, disfrútalos al máximo, deja tus tareas cubiertas con antelación (lo más posible) y olvídate en la medida de lo posible de esa tensión laboral, te aseguramos que al regresar te sentirás con mucha más claridad mental.

En conclusión, no dejes que el estrés acabe contigo. Son muchas las actividades que puedes realizar para distraerte y eliminarlo. Ejemplo de ellas: Come sano, duerme lo suficiente, haz ejercicio, lee, evita llevarte preocupaciones a casa y organiza el trabajo de manera racional y realista.

9. MOTIVACIONES

Objetivo:

Brindar frases motivadoras para iniciar el día con mayor esfuerzo, dejando a un lado los problemas familiares que muchas veces acosan a las secretarias y hacen que bajen su rendimiento

“Un optimista ve oportunidades en toda calamidad. Un pesimista, ve calamidades en toda oportunidad”

Sir Winston Churchill

Nunca tendrás una segunda oportunidad para dar una primera impresión.

Anónimo

La confianza en sí mismo es el primer secreto del éxito.

Ralph Waldo Emerson

El triunfo no está en vencer siempre, sino en nunca desanimarse.

Napoleón Bonaparte

Un hombre inteligente no es el que tiene muchas ideas, sino el que sabe sacar provecho de las pocas que tiene.

Anónimo

La disciplina es el ingrediente más importante del éxito.

Truman Capote

El trabajo que nunca se empieza es el que tarda más en finalizarse.

J. R. R. Tolkien

“La manera de empezar es dejar de hablar y empezar a hacer”

Walt Disney

“Una onza de acción vale una tonelada de teoría”

Ralph Waldo Emerson

“Cuando dejas de soñar dejas de vivir”

Malcolm Forbes

“Un líder es alguien que conoce el camino, anda el camino, y muestra el camino”

John C. Maxwell

“Ganar sin riesgo es triunfar sin gloria”

Pierre Corneille

“No importa lo despacio que vayas, siempre y cuando no te detengas”.-

Confucio

Intenta no volverte un hombre de éxito, sino un hombre de valor.

Albert Einstein

*No hay atajos para conseguir el éxito. Empieza antes, trabaja más duro,
y termina más tarde*

Brian Tracy

"Nunca es demasiado tarde para ser lo que podrías haber sido."

George Eliot

"Cuando creas en ti, ni el cielo será tu límite."

Miles Davis

*"El secreto de la felicidad no es hacer siempre lo que se quiere sino
querer siempre lo que se hace."*

Tolstoi

"Al que cree, todo le es posible."

Jesús

6.7 Impactos

La finalidad de la implementación de esta Guía de apoyo para las secretarías de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” es que con esta guía se garantizará una mejor atención a los padres de familia de la institución y también a las visitas que concurren a este establecimiento; así como también colaborarán para un mayor adelanto institucional.

En los últimos años el Gobierno directamente con su Ministerio de la Educación de nuestro país ha colocado ciertas exigencias que como centro de estudios deben cumplir y adaptarse a ese ritmo para un mejoramiento de la educación en general.

Es esta también una de las razones por la que es imprescindible estudiar las necesidades que tienen diariamente las secretarías en su lugar de trabajo, para poder brindarles una ayuda útilmente con información optima

6.8 Difusión

La guía de apoyo previo a una revisión minuciosa será entregada a las autoridades de la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” directamente al rectorado, para que después se haga la entrega a las señoritas secretarías

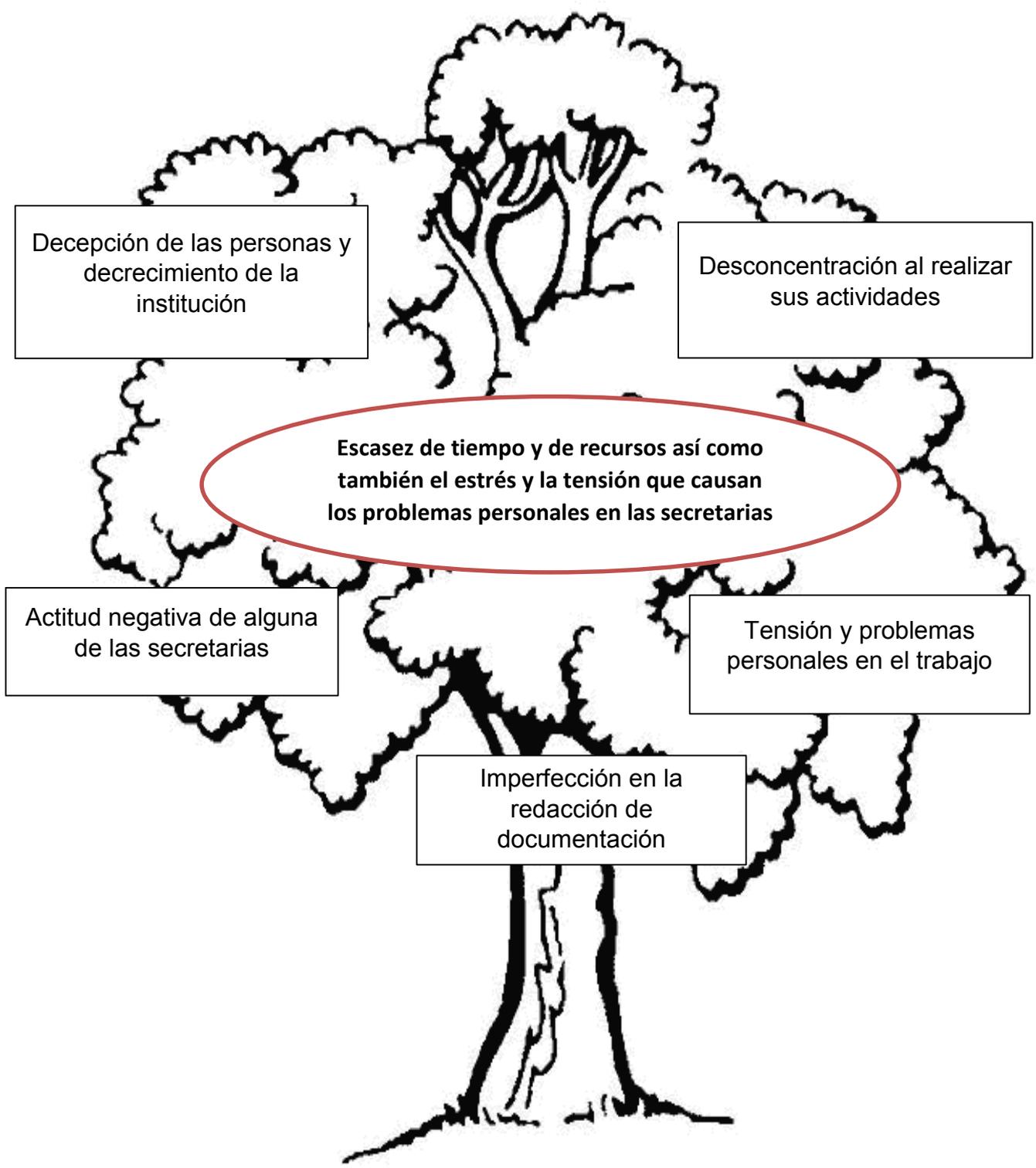
ANEXOS

FOTOGRAFÍAS DE LA REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS



Árbol de Problemas

Deficiente imagen institucional



MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA	OBJETIVO GENERAL
------	------------------

<p>“LA GESTIÓN SECRETARIAL Y EL ADELANTO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE EL PERÍODO ENERO A JULIO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA</p>	<p>Determinar la Gestión Secretarial y la influencia de la tecnología informática para el Adelanto Institucional en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán” durante el período Enero a Julio 2014.</p>
<p>INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN</p> <p>¿De qué manera se podría diagnosticar la gestión secretarial en la Unidad Educativa “Víctor Manuel Guzmán”?</p> <p>¿Cuáles son las principales funciones que puede desempeñar la secretaria?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizando una encuesta a los visitantes y padres de familia que acuden a la institución y necesitan de la ayuda de las señoritas secretarias ➤ Existe un cuadro muy amplio dentro de las funciones varias que la secretaria debe desempeñar, mencionando algunas podría decir que tramitar, coordinar, informar y realizar documentación específica son ciertas las funciones que debe

<p>¿De qué manera se puede apoyar la Gestión Secretarial?</p> <p>¿Cómo socializa la guía de apoyo?</p>	<p>ejecutar; también atender a los diferentes visitantes que acuden a la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar una guía de apoyo con recomendaciones y consejos que les serán de mucha ayuda en sus labores diarias ➤ Visitando la institución y con la autorización del rector y vicerrector, organizar una pequeña reunión en la cual dé a conocer el propósito del material.
--	--



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA INIVERSITARIA**

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional determina la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO

Cédula de Identidad	1004238950
Apellidos y Nombres	Echegaray Villarreal Denitze Beatriz
Dirección	La Victoria Marqués de San José 2-40
Email	goddess_14@hotmail.com
Teléfono Fijo	062615810
Teléfono Móvil	0982531692

DATOS DE LA OBRA

Título	“LA GESTIÓN SECRETARIAL PARA EL ADELANTO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE EL PERÍODO ENERO A JULIO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”
Autor	Echegaray Villarreal Denitze Beatriz
Fecha	21 Enero del 2015
Programa	Pregrado
Título por el que se aspira	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
Director	Magister Gladys Cisneros

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Echegaray Villarreal Denitze Beatriz, con cédula de identidad N°. 1004238950, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, el uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la ley de educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular del derecho patrimonial, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 21 días del mes de enero de 2015

EL AUTOR:



Firma
Denitze Beatriz Echegaray Villarreal
C.I. 1004238950

ACEPTACIÓN:

Firma
Cargo: Jefe de Biblioteca

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Echegaray Villarreal Denitze Beatriz, con cédula de identidad N°. 1004238950, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **“LA GESTIÓN SECRETARIAL PARA EL ADELANTO INSTITUCIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE EL PERÍODO ENERO A JULIO 2014 PROPUESTA ALTERNATIVA”** que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma

Denitze Beatriz Echegaray Villarreal
C.I. 1004238950

Ibarra, enero de 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DECLARACIÓN

Yo, **DENITZE BEATRIZ ECHEGARAY VILLARREAL**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que este no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las leyes de propiedad intelectual, reglamentos y normatividad vigente de la Universidad Técnica del Norte.

Firma

Denitze Beatriz Echegaray Villarreal
C.I. 1004238950

Ibarra, enero de 2015