



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN INSTITUCIONES, EMPRESAS Y UNIDADES EDUCATIVAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERÍODO 2015-2016”

Trabajo de Grado previa a la obtención de Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORA:

Cupuerán González Alexandra Yomaira

DIRECTOR:

Msc. David Ortiz

Ibarra, 2016

CERTIFICADO DEL DIRECTOR



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

Yo, Msc. David Ortiz catedrático de la Universidad Técnica del Norte en calidad de Director del trabajo de Grado; CERTIFICO: haber asesorado el presente trabajo de investigación: **“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN INSTITUCIONES, EMPRESAS Y UNIDADES EDUCATIVAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERÍODO 2015-2016”**; de autoría de la Srta. Cupuerán González Alexandra Yomaira el cual se orientó, revisó y corrigió oportunamente; por lo que cumple con las normas y requisitos establecidos.

Particular que informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Msc. David Ortiz
DIRECTOR TRABAJO DE GRADO

Ibarra 06 de junio 2017



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

Yo, Msc. David Ortiz catedrático de la Universidad Técnica del Norte en calidad de Director del trabajo de Grado; CERTIFICO: haber asesorado el presente trabajo de investigación: **“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN INSTITUCIONES, EMPRESAS Y UNIDADES EDUCATIVAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERÍODO 2015-2016”**; de autoría de la Srta. Cupuerán González Alexandra Yomaira el cual se orientó, revisó y corrigió oportunamente; por lo que cumple con las normas y requisitos establecidos.

Particular que informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



Msc. David Ortiz
DIRECTOR TRABAJO DE GRADO

Ibarra 06 de junio 2017

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
H. CONSEJO DIRECTIVO

Oficio 257-16 – HCD
19 de octubre de 2016

Magister
David Ortiz
DOCENTE FECYT

Señor Docente:

El H. Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología en sesión Ordinaria del 19 de octubre de 2016, analizó una comunicación suscrita por una estudiante, referente al cambio de Director y modificación del tema de un trabajo de grado, al amparo del Art. 38 numeral 11 del Estatuto Orgánico, RESOLVIÓ:

1. Designar como nuevo director del trabajo de grado de autoría de la Srta. Alexandra Cupuerán al Msc. David Ortiz.
2. Aprobar la modificación del trabajo de grado de autoría de la estudiante arriba señalada quedando de la siguiente manera: "Análisis comparativo del perfil profesional de las secretarías ejecutivas en instituciones públicas, empresas y unidades educativas de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura en el periodo 2015-2016."

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,
CIENCIA Y TECNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

Dr. Ricardo León Yacelga
SECRETARIO JURÍDICO
Copia. Srta. Alexandra Cupuerán



DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a Dios por haber permitido que exista; por estar a mi lado en todo momento, por darme salud, fortaleza, sabiduría, inteligencia; además de, iluminar mi camino en todo momento permitiendo superar dificultades y lograr cumplir mis metas.

A mi familia; en especial a mi hijo Andrés, quien con su amor ha sabido motivarme con sus palabras siempre supo entender la razón por la que era privado de atenciones mientras su madre trabajaba y asistía a clases e incluso en ocasiones sin poder acompañarlo a eventos especiales; a mis padres por haberme dado la existencia, por haber sembrado en mí valores, por entregarme su cariño, confianza, consejos, por su esfuerzo constante para darnos la educación, por su apoyo incondicional en las buenas y malas; a mis hermanas que me han animado a cada momento, a mis sobrinos y a una persona especial del cual he recibido comprensión, apoyo incondicional pero sobre todo amor, a mis amigos y más familiares por ser parte de mi vida; a mis compañeras con las que he compartido este tiempo grandiosas e inolvidables experiencias.

Cupuerán Alexandra

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por bendecirme, cuidar de mí y guiarme con sabiduría en cada decisión tomada; permitiéndome una vida feliz, aun en momentos de debilidad. Agradezco a mi hijo Andrés por ser mi motor, mi orgullo, mi motivación por resistir varias horas sin la presencia de su madre, pese a eso es un adolescente responsable, bueno, educado, cariñoso por él he superado tantas adversidades.

Gracias a Dios, tengo a mis padres Guillermo y María a quienes estoy eternamente agradecida por creer en mí, apoyarme y estar pendientes a cada instante, por enseñarme que con esfuerzo, trabajo y constancia todo es posible, por heredarme magnos valores, por darme la oportunidad de recibir una educación y por ser un ejemplo de superación y constancia, sobre todo por el amor que nos siguen entregando a mis hermanas y a mí.

A Pablo Xavier quien Dios puso en mi camino para completar mi felicidad gracias por ser un pilar importante en mi vida, por su amor, paciencia y entrega.

A la Universidad Técnica Del Norte que abrió las puertas de su Casona para formar parte de ella y poder recibir una formación profesional de calidad.

A mi Director de Trabajo de Grado Msc. David Ortiz mi agradecimiento sincero; por sus conocimientos, orientación, tiempo, motivación y paciencia; él supo darme las directrices necesarias para culminar con éxito la investigación.

Mi gratitud a todos los docentes que han venido impartiendo sus enseñanzas; además de, incentivar mi vida personal y estudiantil. A mis amigas y compañeras quienes de manera directa o indirectamente supieron darme ánimo y consejos en tiempos de flaqueza.

Cupuerán Alexandra

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO DEL DIRECTOR	ii
APROBACION DEL TRIBUNAL.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. Marco teórico	3
1.1 Fundamentación teórica	3
1.2 Fundamentación sociológica.....	4
1.3 Secretaria ejecutiva	5
1.3.1 Perfil de ingreso	7
1.3.2 Perfil de egreso	8
1.3.3 ¿Cómo se establece el campo ocupacional?	10
1.4 Funciones	11
1.5 Valores	13
1.5.1 Discreción	13
1.5.2 Lealtad.....	14
1.5.3 Responsabilidad	14
1.5.4 Educación y cortesía	14
1.5.5 Honestidad	14
1.5.6 Tolerancia	15
1.5.7 Fidelidad	15
1.5.8 Confianza	15
1.5.9 Entereza.....	15
1.5.10 Modestia.....	16
1.5.11 Dignidad.....	16
1.5.12 Solidaridad	16
1.5.13 Transparencia.....	16

1.6 Ética laboral	17
1.7 El papel de la secretaria ejecutiva moderna	17
1.8 Cualidades de la secretaria	17
1.9 Imagen Personal	18
1.9.1 La secretaria ejecutiva	18
1.9.2 La postura del cuerpo	18
1.9.3 Vestuario	19
1.9.4 Maquillaje y peinado	19
1.10 Instituciones, empresas y unidades educativas	21
1.11 Gestión Documental	22
1.11.1 Importancia de la Gestión Documental	22
CAPÍTULO II	23
2. Metodología de la investigación	23
2.1. Tipo de Investigación	23
2.1.1 Investigación participativa	23
2.1.2 Investigación bibliográfica	23
2.1.3 Investigación de campo	24
2.1.4 Investigación documental	24
2.1.5 Investigación propositiva	24
2.1.6 Investigación descriptiva	25
2.2 Métodos	25
2.2.1 Recolección de Información	25
2.2.1.1 Método inductivo	25
2.2.1.2 Método deductivo	26
2.2.1.3 Método científico	26
2.2.1.4 Método Analítico-Sintético	27
2.2.1.5 Método estadístico	27
2.3 Instrumentos y técnicas	27
2.3.1 Cuestionario	27
2.3.2 Entrevista	28
2.3.3 Encuesta	28
2.4 Matriz de coherencia	29
2.5 Población-Universo	30

2.6 Muestra	30
CAPÍTULO III	31
3. Análisis e interpretación de resultados	31
3.1 Proceso.....	31
3.1.1 Resultado de las encuestas aplicadas a secretarías de instituciones, empresas y unidades educativas.....	32
CAPÍTULO IV	42
PROPUESTA ALTERNATIVA	42
4.1 Antecedentes	42
4.2 Justificación	43
4.3 Fundamentación.....	45
4.4 Objetivos.....	46
4.4.1 Objetivo General.....	46
4.4.2 Objetivos Específicos.....	46
4.5 Ubicación sectorial y física.....	46
4.6 Desarrollo de la propuesta	47
4.7 Impactos.....	98
4.7.1 Impacto educativo.....	98
4.7.2 Impacto social.....	98
4.7.3 Impacto político	98
4.7.4 Impacto económico.....	99
4.8 Difusión.....	99
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	102
GLOSARIO DE TÉRMINOS	104
BIBLIOGRAFÍA	106

ANEXOS	107
Anexo 1: Árbol de problemas	108
Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	109
Anexo 3 Entrevista.....	110
Anexo 4 Encuesta	111
Anexo 5 Fotografías.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1, Matriz de coherencia	29
Tabla N° 2, Población	30
Tabla N° 3, Análisis comparativo del Perfil Profesional.....	32
Tabla N° 4, Capacitaciones.....	33
Tabla N° 5, Formación	34
Tabla N° 6, Falencias de la Secretaria.....	35
Tabla N° 7, Objetivos institucionales.....	36
Tabla N° 8, Buena profesional	37
Tabla N° 9, Capacitación sobre el perfil profesional	38
Tabla N° 10, Diagnóstico Situación actual	39
Tabla N° 11, Capacitación continúa	40
Tabla N° 12, Capacitaciones importantes.....	41
Tabla N° 13, Malla Curricular Secretariado Ejecutivo Universidad Técnica del Norte	50
Tabla N° 14, Metodología ERCA - Experiencia	52
Tabla N° 15, Reflexión taller	53
Tabla N° 16, Conceptualización.....	55
Tabla N° 17, Agenda.....	56
Tabla N° 18, Cuestionario	57
Tabla N° 19 Funciones de la Secretaria	60
Tabla N° 20, Metodología ERCA - Experiencia	62
Tabla N° 21, Reflexión Taller	63
Tabla N° 22, Conceptualización.....	65
Tabla N° 23, Agenda.....	67
Tabla N° 24, Cuestionario	68
Tabla N° 25, Valores.....	70
Tabla N° 26, Metodología ERCA - Experiencia	72
Tabla N° 27, Reflexión Taller	73
Tabla N° 28, Conceptualización.....	74
Tabla N° 29, Agenda.....	77
Tabla N° 30, Cuestionario	78
Tabla N° 31, Destrezas.....	80

Tabla N° 32, Metodología ERCA - Experiencia	82
Tabla N° 33, Reflexión Taller	83
Tabla N° 34, Conceptualización.....	84
Tabla N° 35, Agenda.....	87
Tabla N° 36, Cuestionario	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Secretaria ejecutiva	5
Gráfico N° 2 Ocupación de la Secretaria.....	12
Gráfico N° 3, Importancia del Perfil Profesional	32
Gráfico N° 4, Escasa capacitación administrativa	33
Gráfico N° 5, Importancia formación de la Secretaria.....	34
Gráfico N° 6, Microfilmación	35
Gráfico N° 7, Capacitación fortalece objetivos	36
Gráfico N° 8, Más eficientes.....	37
Gráfico N° 9, Relaciones Humanas	38
Gráfico N° 10, Resultado-capacitaciones	39
Gráfico N° 11, Atención al cliente, archivo e informática	41
Gráfico N° 12, Tecnología.....	44
Gráfico N° 13, Portada guía.....	47
Gráfico N° 14, Dinámica	53
Gráfico N° 15, Imagen Ejecutiva	54
Gráfico N° 16, Actitud	56
Gráfico N° 17, La secretaria y el archivo	60
Gráfico N° 18, Dinámica	63
Gráfico N° 19, Atención al cliente y liderazgo en la secretaria	64
Gráfico N° 20, Trabajo en equipo.....	66
Gráfico N° 21, Dinámica	73
Gráfico N° 22, Valores.....	74
Gráfico N° 23, Liderazgo	76
Gráfico N° 24, Dinámica	83
Gráfico N° 25, TIC	84
Gráfico N° 26, Confianza	86
Gráfico N° 27, Contraportada guía	97

RESUMEN

El perfil de las secretarías del momento revelan la problemática de mejorar las capacidades: atención al cliente, relaciones humanas, gestión empresarial, alta gerencia entre otras; el proyecto es factible, en tal virtud procede la investigación de trabajo de grado **“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN INSTITUCIONES, EMPRESAS Y UNIDADES EDUCATIVAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERÍODO 2015-2016”**; el objetivo de la investigación fue realizar un análisis comparativo con el fin de recabar información, así establecer las diferentes falencias al instante de prestar su servicio profesional e impedir molestias a clientes internos y externos; además de orientar, reforzar y apoyar con procedimientos viables, aportando solución a problemas suscitados dentro y fuera de instituciones, empresas y unidades educativas. La metodología de la investigación permite establecer el estudio de demanda que conducen a una solución más factible; gracias a los métodos usados se recopiló directa e indirectamente datos de importancia; también se entrevistó, encuestó, analizó; los datos fueron tabulados para determinar la necesidad que constituye el perfil profesional. El marco teórico consta de tipos de fundamentación para entender el problema y estructurar procedimientos abordando temas que infieren en el campo competitivo secretarial, estos lineamientos permiten determinar el perfil profesional y otros temas relacionados a la capacidad competente y desempeño en el área; la Universidad debe preparar estudiantes líderes, competitivas para trabajar eficiente y eficazmente.

PALABRAS CLAVES

Perfil profesional, secretariado ejecutivo, instituciones, empresas, unidades educativas, pertinencia, estudio de demanda.

ABSTRACT

The profile of modern secretaries reveals the need of improving skills like customer service, human relations, business management, top management, among others. This study is called “COMPARATIVE ANALYSIS OF THE EXECUTIVE SECRETARY IN INSTITUTIONS, ENTERPRISES, AND EDUCATION UNITS OF IBARRA, PROVINCE OF IMBABURA DURING THE YEARS 2015 – 2016”. The objective of this research was to conduct a comparative analysis to establish the difficulties when providing a service so that difficulties to internal and external customers are avoided. It is also considered to orientate, reinforce and support with viable procedures in order to solve problems inside and outside the institutions, enterprises and Education Units. The methodology allowed to conduct a demand study that leads to a more feasible solution. As far as the tools, a survey and an interview were used to collect direct and indirect relevant data. This information was tallied to determine the professional profile. The theoretical framework includes references to understand the problem and structure procedures with topics related to the competitive secretarial field. These guidelines allowed to determine the professional profile and other issues related to the secretarial competence and performance.

KEY WORDS

Professional profile, executive secretary, institutions, enterprises, education units, demand study

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tuvo como propósito definir la problemática en cuanto al perfil de la secretaria ejecutiva a nivel institucional, académico, empresarial; para así, plantear posibles soluciones y garantizar la calidad de educación a futuras generaciones; la exploración fue de importancia, abarcó una serie de temas de interés en lo profesional y académico, la atención de la secretaria frente al cliente debe ser de calidad así asegura su permanencia en el sitio de trabajo, generando ventajas para desarrollar un sin número de actividades, procedimientos que garanticen satisfacción en los usuarios creando un ambiente laboral con calidad y calidez. Los escasos recursos económicos asignados para capacitaciones, la carencia de interés de directivos, ocasiona la carencia de éxito en el desempeño de procesos administrativos de las funciones diarias; provoca escasa actualización de conocimientos de las secretarias al momento de cumplir sus funciones secretariales.

El objetivo general es realizar el análisis comparativo del perfil profesional de la secretaria ejecutiva que laboran en Instituciones, Empresas y Unidades Educativas para optimizar el trabajo. Los objetivos específicos planteados es el de caracterizar la demanda de secretarias que requieren profesionales en el área de gestión y servicios; procesar la información obtenida, mediante la tabulación de datos adquiridos en la exploración usando técnicas estadísticas; definir el análisis de pertinencia mediante la investigación del perfil profesional de las secretarias ejecutivas. La investigación es un indicador de las necesidades existentes en el ámbito secretarial; por este motivo, surge el análisis comparativo del perfil de las secretarias ejecutivas en Instituciones, Empresas y Unidades Educativas en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura; con el fin de determinar las falencias que preocupan al profesional en el sitio de trabajo; por ello es necesario se mejore el nivel de conocimientos mediante la preparación que

exige el mundo globalizado para adoptar aptitudes y actitudes asertivas en su vida profesional. Con este material de investigación las futuras licenciadas podrán desempeñar, desarrollar y orientar eficazmente tareas delegadas.

El compendio de la información obtenida para el análisis comparativo es específica, sencilla y fácil de entender, así pues en el primer capítulo se habló sobre la fundamentación teórica y sociológica, y la matriz categorial usada para establecer categorías de estructura y organización del marco teórico de temas y subtemas; además establece en los indicadores la preguntas desarrolladas en la investigación. En el capítulo II se estudió la metodología, métodos, técnicas e instrumentos, población, tipos de investigación, muestran la obtención de información oportuna para la ejecución del trabajo cumpliendo así los objetivos deseados. En el siguiente capítulo se realizó el desarrollo, análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas a secretarías de instituciones, empresas y unidades educativas que han sido de utilidad; pues me ayudó a entender el problema proyectando el propósito del estudio. En el capítulo IV se hizo el planteamiento y adelanto de la propuesta dando como resultado una guía que se replicará como un legado para nuevas generaciones a quienes estén interesados y estudiantes de la carrera. Luego tenemos conclusiones y recomendaciones basadas en la información primaria y secundaria obtenida en el transcurso de la investigación.

CAPÍTULO I

1. Marco teórico

1.1 Fundamentación teórica

La secretaria es la profesional a quien se le confía lo más importante de una empresa a más de ser quien: asesora, ordena y vincula a la institución en parámetros de manejar un ambiente agradable para el público interno y externo; siendo así, la tarjeta de presentación de la institución. La ejecutiva es quien redacta la correspondencia, extiende actas, lleva un archivo sistemático y organizado; para ello debe saber resolver problemas a nivel personal y profesional, tener completa disponibilidad, trabajar en equipo, emprendedora con don de gente, ordenada, reservada, cuidadosa al momento de atender a usuarios personalmente y vía telefónica, con excelente redacción, ortografía, dominio de windows, microsoft office entre otros.

El secretariado ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución; porque es una Secretaria ejecutiva que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias, aplica el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado (García T. &, 2008).

1.2 Fundamentación sociológica

El comportamiento de la persona es incierto, si un usuario solicita información de forma grosera lo más probable que dañarán la susceptibilidad de la secretaria pero si son amables permitirá crecer su autoestima.

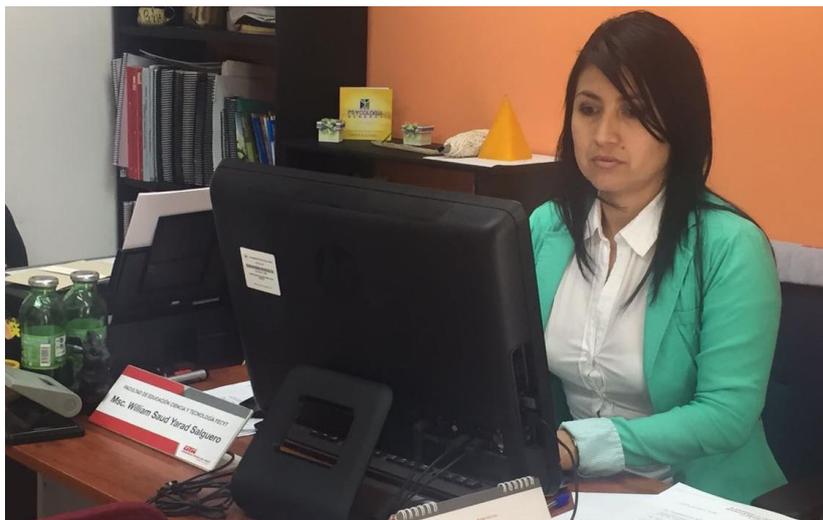
Pese a que es una pieza importante la secretaria no es valorada en ciertos trabajos; así como también, el raro comportamiento y empoderamiento de algunas profesionales interfieren al momento de alcanzar las metas propuestas. Un personal motivado y reconocido por su capacidad desempeña mejor su trabajo inclusive crea un ambiente laboral adecuado; pues son conscientes de lo que representa la asistente de gerencia.

La revolución de las comunicaciones no debe ser sinónimo de comunicaciones frías e impersonales. Las reglas de cortesía siempre pueden ser puestas al día y adaptadas al mundo moderno. En una sociedad dinámica y en un mundo globalizado, tiene especial importancia la formación de las nuevas generaciones, de manera de entregarles las herramientas necesarias para su exitoso desenvolvimiento en el terreno social y profesional futuro (García T. &, 2008).

1.3 Secretaria ejecutiva

En la actualidad las secretarías ejecutivas son consideradas como elemento humano fundamental en la vida organizacional, por lo que siempre es necesario que estén en continúa capacitación con temas actualizados referentes a su profesión y al dominio de la tecnología, programas, y en especial a la atención al usuario interno y externo de la institución. Demostrando así ser una profesional competente, capaz de asumir nuevos retos de su empresa y contribuir en las diferentes áreas del campo secretarial con espíritu emprendedor gracias a su valor agregado la convierte en líder y eje primordial en lo laboral y social.

Gráfico N° 1 Secretaria ejecutiva



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

La oportunidad que tiene la secretaria ejecutiva es única por lo que deben aprovechar al máximo demostrando razonamiento lógico y capacidad de organización en los requerimientos de la empresa para no ser una más del montón. Si la empleada cumple sus obligaciones su vida será más fácil; pero para quien no cumple habrá reclamos, llamados de

atención, quejas de usuarios, entre otros. Son las secretarías ejecutivas quienes manejan, custodian, procesan, almacenan la información en las instituciones; además, están preparadas para responder las expectativas de sus superiores y de quienes la requieran.

Aquella debe contar un sin número de atributos que le permitan cumplir con sus funciones ante las nuevas exigencias que demandan para ser exitosas; dando cumplimiento a su misión, visión de cada una de ellas; pues su rol hoy en día es significativo en pro de la eficacia, eficiencia y productividad de la Empresa, Institución o a su vez de Unidades Educativas.

La administrativa es el brazo derecho del jefe inmediato llegando a sustituirle en ciertos casos; pues, lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria reduciendo al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe.

El haber alcanzado un buen crecimiento personal, empatía, trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente, amabilidad, afectividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética, aspiraciones, superación, creatividad, autoconocimiento de sí mismo; esto le permite tener aceptación al momento de dar referencias de una secretaria, conocimiento de las actividades de su subalterno y del sector en que trabaja; para lo cual, deberá capacitarse en diferentes áreas.

1.3.1 Perfil de ingreso

Para tener éxito en la especialización, la persona interesada debe contar con habilidades, hábitos de estudio, actitudes, motivación habilidad verbal, conceptual, de redacción, comunicación, organización pero sobre todo ganas de aprender e investigar; en conclusión es la figura jurídica para cumplir los procesos de admisión de estudiantes a centros universitarios.

Según el Art. 107 Del Principio de Pertinencia “Consiste en que la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural. Para ello, las instituciones de educación superior articularán su oferta docente, de investigación y actividades de vinculación con la sociedad, a la demanda académica, a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional, a la innovación y diversificación de profesiones y grados académicos, a las tendencias del mercado ocupacional local, regional y nacional, a las tendencias demográficas locales, provinciales y regionales; a la vinculación con la estructura productiva actual y potencial de la provincia y la región, y a las políticas nacionales de ciencia y tecnología” (LOES, 2016).

Se configura por medio del órgano regulador CES (Consejo de Educación Superior), entidad que regula la admisión de los estudiantes a una institución de nivel superior por lo tanto es la encargada y veedora de controlar todos los procesos académicos a nivel nacional.

De acuerdo al Proyecto de Aprobación de la Carrera **“La profesional en Secretariado Ejecutivo en Español será capaz de desarrollar habilidades y destrezas psicomotoras, cognitivas y creativas para lo cual utilizará conocimientos específicos de Taquimecanografía, Redacción Comercial, Computación y más conocimientos acordes con las Licenciaturas, pues en unos casos su preparación será a nivel gerencial y administrativo, mientras que en el otro caso su preparación será a nivel pedagógico, didáctico y psicológico”** (Ejecutivo), 2005).

1.3.2 Perfil de egreso

Los estudiantes titulados en la carrera contarán con los conocimientos necesarios para proporcionar sus servicios a empresas e instituciones certificando con sus habilidades y capacidades su profesionalismo a nivel gerencial, formativo, psicológico, administrativo situando su sitio de estudio en un nivel alto; sin duda, sabrán organizar actividades tanto dentro como fuera, atender cortésmente a beneficiarios, coordinar, digitalizar, ordenar agendas diarias y archivos. La evolución de la nueva tecnología facilita la gestión de documentos haciéndolos llegar en menos tiempo; así también es indispensable la comunicación pues gracias a ella es posible el contacto pese a la distancia además de informar al usuario sobre su funcionamiento.

En el Proyecto de Aprobación de carrera el Perfil de Egreso del estudiante de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte, debe desempeñar las siguientes competencias:

- **“Absolver consultas de carácter institucional, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas a su cargo.**
- **Mantener relaciones de liderazgo.**
- **Planificar con prospectiva todas las acciones que a futuro desarrollará la empresa o institución.**
- **Conocer la planificación, ejecución y evaluación de las acciones de su institución en los diferentes niveles,**
- **Poseer una cultura general amplia.**
- **Capacidad de medir situaciones y tomar decisiones oportunas.**
- **Demostrar en sus acciones iniciativa, creatividad, madurez emocional y juicio crítico.**
- **Propender en toda instancia, gestión y actividad al desarrollo de las buenas relaciones humanas de todo el personal.**
- **Demostrar y actuar con ética profesional cultivando los valores de honestidad, solidaridad y respeto” (Ejecutivo), Proyecto de Aprobación de Carrera, 2005).**

1.3.3 ¿Cómo se establece el campo ocupacional?

Él o la profesional en la carrera tendrá bases sólidas para poder desempeñarse en diferentes empresas ya sean públicas o privadas, instituciones, unidades educativas fiscales-particulares, bancos, agencias de viajes, organizaciones no gubernamentales, empresas de telecomunicaciones, administradoras de fondos, de pensiones, ministerios, gobernaciones, prefecturas, presidencia, embajadas, instituciones promotoras de eventos sociales y culturales, aeropuertos en fin es amplio el campo en el que puede desempeñar una secretaria; desarrollando con liderazgo procesos administrativos y humanos; además de contribuir con el progreso de la colectividad.

Según el Proyecto Aprobado de Carrera “El campo ocupacional de nuestros profesionales está garantizado, en virtud de que a nivel de licenciatura en secretariado no tiene profesionales en la provincia; además la mayoría de estudiantes del programa cumplen ya sus funciones en las diferentes instituciones del norte del país y su preocupación al acceder a este proceso es el de mejoramiento de conocimientos y habilidades que en un futuro no muy lejano le permitan una nueva categorización en su empresa o institución” (Ejecutivo) P. S., 2005).

1.4 Funciones

La ejecutiva es la persona encargada de coordinar y cumplir un sin número de actividades en las que pone en práctica todos sus conocimientos educativos; demostrando competitividad, reserva y lealtad en el cargo a desempeñar.

“Es necesario un conocimiento del entorno laboral para la realización de todo tipo de gestiones, ya sean administrativas, atención al cliente interno y externo, manipulación de documentación confidencial además de un perfil específico que incluyan habilidades emocionales, técnicas y sociales” (Taquechel Barreta, 2008 January).

La trayectoria de la profesión está involucrada en todas las áreas de una empresa (áreas administrativas, financieras, jurídicas, de imagen y comunicación, entre otros); el desempeño de las secretarias en sus sitios de trabajo son diferentes según el ámbito en el que se desenvuelva.

Las funciones que realiza son las siguientes:

- Mecanografiar documentos
- Elaborar comunicaciones oficiales
- Atención de llamadas telefónicas
- Disponibilidad de tiempo para el cumplimiento de funciones
- Dar aviso sobre irregularidades
- Respaldo cada una de las actividades realizadas

- Actuar con liderazgo
- Archivar documentos de forma ordenada
- Tener iniciativa, creatividad, carácter formado
- Recibir y entregar oficios, correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina
- Atención al usuario, administrativos y funcionarios
- Tener conocimiento de misión, visión, objetivos de la dependencia a la que pertenece
- Desenvolverse con respeto, cordialidad, responsabilidad a nivel profesional y personal
- Ser conexión directa entre el jefe inmediato y diligencias concernientes a la oficina
- Redacción ágil y precisa
- Laborar con normas cultivando los valores y cualidades

Gráfico N° 2 Ocupación de la Secretaria



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

1.5 Valores

Los valores son la única herencia que deja el ser humano; estos principios son comportamientos relacionados con la conducta; esto permite orientar la identidad de cada persona utilizadas en lo personal y profesional.

(Estrada, 1992) Afirma. “La clarificación de valores, movimiento iniciado por educadores con preocupaciones y finalidades educativas, ha sido manejada en el campo de las escuelas; por consiguiente la principal referencia ha sido el individuo y su desarrollo personal”.

La secretaria ejecutiva debe contar con diferentes virtudes idóneas para orientar su día a día; así también facilitan la convivencia en el lugar de trabajo, la mala decisión destruye la imagen personal; en fin los valores son características fundamentales que debe poseer para que marque la diferencia, estos son siguientes:

1.5.1 Discreción

Este valor es esencial de toda asistente gerencial en la vida de la secretaria; ella debe actuar con mesura; el jefe confiará temas confidenciales, personales, delicados o de la institución, empresa o unidad educativa, por lo que requiere absoluta cautela.

1.5.2 Lealtad

Este valor es otro de los más importantes en la formación de la secretaria ejecutiva; pues debe ser leal a su jefe, a ella misma, a su sitio trabajo y a sus compañeros.

1.5.3 Responsabilidad

Como buena profesional debe poseer este valor con el que podrá desempeñar sus funciones de forma responsable cumpliendo con las directrices señaladas, alcanzando la confianza en sí misma y la del superior.

1.5.4 Educación y cortesía

Una secretaria ejecutiva debe ser educada, amable con los usuarios aún incluso en momentos críticos en los que el cliente la trata con despotismo, groserías. Ella debe ser paciente, culta e inteligente para responder con cortesía; puesto que, el cliente siempre tiene la razón.

1.5.5 Honestidad

El jefe confía ciegamente en ella la considera su mano derecha; por tal motivo debe proceder honestamente fuera y dentro de su institución, una conducta intachable, asertiva sin encubrir la verdad.

1.5.6 Tolerancia

A mayor presión mayor concentración; esto debe tener presente a lo largo de su diario vivir en virtud de poner en práctica y hacer de sus labores más llevaderas; para desarrollar la cantidad de actividades encomendadas a su cargo necesita tener calma.

1.5.7 Fidelidad

Una excelente profesional precisa de este valor; al ser la persona de confianza sabe que debe saber guardar lealtad no podrá traicionar a colegas peor a su jefe; desempeñándose con dedicación y actitud positiva, ser fiel es cumplir y respetar compromisos.

1.5.8 Confianza

La confianza es un valor que tiene gran significado; puesto que, es difícil construir pero tan fácil destruir; es decir, si la secretaria traiciona a su jefe o a veces pronuncia una palabra fuera de lugar; un error basta para que él no vuelva a tenerle confianza o a su vez considerarla de diferente manera y sin esto será imposible trabajar con tranquilidad.

1.5.9 Entereza

Muestra constancia, integridad, determinación, rectitud, fortaleza y firmeza en el progreso de su labor diaria.

1.5.10 Modestia

Debe ser modesta en su diario vivir para lograr una actitud equilibrada y sin egocentrismos brindando una imagen sencilla, humilde, y agradable.

1.5.11 Dignidad

La secretaria ejecutiva debe ser merecedora del respeto de todos cuantos se rodee y abstenerse de cualquier comportamiento que manche su integridad.

1.5.12 Solidaridad

Ser humana, solidaria; brindar su apoyo, esfuerzo, trabajo en favor de otros sin esperar nada a cambio.

1.5.13 Transparencia

Su actuación debe generar transparencia, claridad en el manejo de información, atención al cliente, documentación completa y veraz para generar confianza en la comunidad.

1.6 Ética laboral

Una profesional sabe organizar su trabajo y da prioridad a lo más importante; rigiéndose a principios y conductas competitivas con respecto a su desempeño laboral, compañeros de trabajo, clientes y usuarios; con el fin de, establecer normas para alcanzar el perfeccionamiento de personal administrativo, mismos que deben caracterizarse por su carácter, responsabilidad, profesionalismo, puntualidad, don de gente, lealtad, entre otros.

1.7 El papel de la secretaria ejecutiva moderna

La secretaria moderna en la actualidad desempeña un papel primordial dentro de una empresa; dado que, es capaz de tomar decisiones gracias a que su formación le exige de mayor preparación; ya no es simplemente la persona que elabora un oficio o atiende al cliente pues en la actualidad debe elaborar, revisar y proponer proyectos, planificaciones, informes, entre otros.

1.8 Cualidades de la secretaria

- Capacidad para escuchar
- Ser creativa
- Ser honesta consigo misma y con los demás
- Saber solucionar problemas
- Ser autosuficiente
- Motivar al personal
- Saber trabajar en equipo

- Manejo eficaz de tecnologías
- Optimizar tiempo
- Ser eficiente, eficaz

1.9 Imagen Personal

1.9.1 La secretaria ejecutiva

Es la carta de presentación de la empresa, considerando que es ella quien se comunica con los clientes, socios, usuarios, personal administrativo en especial con su superior; por tal razón debe mantener una imagen elegante pero sin exagerar, una cultura serena, sencilla, honesta y cordial.

1.9.2 La postura del cuerpo

Toda secretaria cuidará que su postura corporal sea la adecuada, con pasos firmes sintiéndose segura de sí misma, su rostro delicadamente erguido, vientre algo contraído, gestos suaves, actuar serenamente sin nervios y expresarse de forma correcta sintiéndose segura de sí misma.

Evitar posturas inadecuadas, no realizar en exceso esfuerzos, mantener hombros en descanso, solicitar mobiliario ergonómico, tratar de hacer pequeños descansos entre horas laborales, estar en continuo chequeo con el fin de prevenir algunas lesiones, también es necesario utilizar un reposapiés a fin de conseguir mejor calidad de vida, producto; además de comodidad y bienestar. Deben ser conscientes de que si no adoptan una posición corporal adecuada es posible que con el tiempo sufran síndrome del túnel carpiano, tendinitis, lumbalgias entre otras.

1.9.3 Vestuario

El personal que trabaja cara al público y con más razón la secretaria debe dar una imagen agradable, atractiva y cordial. Vestir bien, en medida de lo posible; debe ser: cómodo, elegante, casual, funcional, conservadora; si lleva un traje refinado, clásico y formal será tratada con formalidad, si lleva un vestido moderado la respetarán; la vestimenta dice mucho de una persona. También debe considerar que color, diseño y tela usará para su mayor comodidad sin faltar a las políticas de la empresa desde la confección de su uniforme, tela de calidad con colores claros pasteles, delicados, vestir de acuerdo a la ocasión, tomar en cuenta la hora del evento evitar usar estampados llamativos o con lentejuelas para no caer en lo vulgar.

Para destacar las cualidades físicas de personas es necesario usar un buen vestuario acorde a la situación y lugar. La personalidad, la imagen, la educación, la pulcritud y la elegancia están directamente relacionadas con la vestimenta. A través del vestuario se revela mucho sobre el individuo: sexo, raza, costumbres, profesión, posición social, gustos, preferencias, estado de ánimo, nuestra estima, el respeto que tenemos por nosotros mismos y hacia los demás sobre todo comunicamos si somos o no una persona de éxito (García A. T., Aprende a ser secretaria, 2008).

1.9.4 Maquillaje y peinado

El maquillaje debe ser delicado, sencillo, natural con una piel cuidada e hidratada haciendo resaltar sus atributos; pues de esto dependerá el resultado final. El maquillarse no es otra cosa que hacer uso de cosméticos en el rostro para destacar la fisonomía, para verse más

atractiva, para disimular posibles imperfecciones; ya sea: manchas naturales o provocadas por el sol, cicatrices, entre otros. Al ser la primera cara que ve el público debe dar una buena impresión sintiéndose cómoda y segura. Es fundamental en la apariencia personal el peinado; por lo que el cabello siempre debe estar limpio, cuidado; solo así podría llevarlo suelto o un recogido sencillo. La secretaria debe saber tratar y cuidar el maquillaje considerando que representa a la corporación; cuidará de su imagen por su empresa no es más bonita una persona exagerada en todo sentido que una persona natural y sencilla que utilice tonos suaves.

La imagen personal no es solamente saber vestir, maquillarse o que su postura del cuerpo sea la correcta. Una secretaria ejecutiva debidamente formada debe saber comportarse, dirigirse al jefe de usted aunque tengan mucha confianza, hablar correctamente articulando con fluidez y claridad, haciendo uso del vocabulario adecuado. La voz es también un elemento que debe destacarse, procurando que sea agradable, una dicción impecable y ajustada, sin elevar el tono jamás.

1.10 Instituciones, empresas y unidades educativas

La Asistente de Gerencia es una profesional altamente formada para solucionar problemas en el ámbito educativo, cultural, académico entre otras. Destacando su perfil de alto nivel en el desenvolvimiento diario tanto en instituciones públicas, privadas y mixtas. El manual y el procedimiento de la secretaria dan como resultado instituciones, empresas y unidades educativas satisfechas por el buen rol que se ha tenido en cada una de ellas. En conclusión lo que se quiere por medio de la investigación es que cada una de las oficinistas se conviertan en el brazo derecho de sus jefes y se involucren en cada una de las gestiones mediante capacitaciones con el objetivo de que tengan conocimientos en diferentes áreas y se conviertan en asesoras directas del jefe.

1.11 Gestión Documental

1.11.1 Importancia de la Gestión Documental

Son tantos los motivos de la eficacia de los servicios que presta la gestión documental; todo organismo sea gubernamental o privado debe contar con un sistema de gestión documental, los ejecutivos deben dar valor a este sistema; ayuda a mantener organizado el archivo pese a la cantidad de documentación que maneje; este será personificado para cada entidad, permite tener un control de entrada y salida eficiente, guardar archivos en pdf, escanea, envía-recibe información en el menor tiempo posible, recupera, distribuye, elimina documentos sin afectar al medio ambiente así también el ahorro en la adquisición de materiales. Dentro del perfil de la secretaria ejecutiva es indispensable hablar sobre la vanguardia de programas para optimizar recursos.

La gestión documental se ha convertido en un concepto de uso cada vez más frecuente en las organizaciones, pero hay un cierto desconcierto en la marea de siglas de soluciones de gestión documental y, sobre todo, aún hay un gran desconocimiento de la importancia que tiene para las organizaciones manejar correctamente la documentación (d'Alòs-Moner, 2006).

CAPÍTULO II

2. Metodología de la investigación

2.1. Tipo de Investigación

2.1.1 Investigación participativa

Se consideró como una investigación participativa porque los encuestados tuvieron una retroalimentación de información sobre el tema; se analizó sus experiencias esto facilitó el estudio para determinar el perfil profesional de la secretaria ejecutiva.

2.1.2 Investigación bibliográfica

Una de las formas más conocidas para recabar y procesar información de forma organizada son: libros, revistas, artículos, conferencias, entre otros; mismos que, sirven de apoyo para el normal desarrollo y respaldo de la investigación.

“Esto significa que en esta investigación obtuve ayuda de diferentes fuentes creíbles”
(Ángel, 2012).

2.1.3 Investigación de campo

Se reunió la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encontraron en estudio.

Es decir; **“Es la principal fuente de la cual se recabó información para así completar el tema a investigar” (MORENO, 2011).**

Se trató de recabar datos directamente de instituciones, empresas y unidades educativas para probar la efectividad de un método o a su vez del material que se pondrá en práctica registrando en forma sistemática los resultados que se fueron observando.

2.1.4 Investigación documental

Se procesó la información de varias fuentes de consulta en forma organizada: libros, revistas, artículos, encuestas, entrevista; datos recopilados para el estudio. La información establecida en otro tipo de formatos que no sean libros corresponden a este tipo de investigación, como por ejemplo: aspectos legales que emitieron organismos reguladores que controlan la Educación Superior.

2.1.5 Investigación propositiva

La productividad y el buen manejo de las empresas, instituciones y unidades educativas de la ciudad de Ibarra serán favorecidas por los conocimientos profesionales de una excelente secretaria; pero si pese a eso no sobresalen es necesario hacer uso de la propuesta alternativa que hoy en día no está funcionando; solo así se logrará fomentar principios para la formación

integral competitiva con discernimiento y potencialidad; fortaleciendo así la calidad humana, laboral y de rendimiento contribuyendo con ideas innovadoras al momento de solucionar problemas sean estos internos o externos.

2.1.6 Investigación descriptiva

Se definió la problemática en el ámbito educativo donde la Universidad respondió de una manera positiva. El marco teórico respalda la base conceptual para el estudio comparativo del perfil profesional de la secretaria ejecutiva en las instituciones de la ciudad de Ibarra; en base a las necesidades que arrojó las investigaciones realizadas y la sustentación sistemática de los elementos que constituyeron el perfil profesional sirvieron como un soporte para el planteamiento inicial del proyecto de carrera

2.2 Métodos

2.2.1 Recolección de Información

2.2.1.1 Método inductivo

Se aplicó este método porque permitió recabar y analizar diferentes puntos de vista de la encuesta que se realizó pues se tomó en cuenta una serie de antecedentes y experiencias de instituciones públicas, privadas que demandan conocimientos necesarios y un perfil profesional adecuado para desempeñar con eficiencia sus funciones administrativas a fin de determinar conclusiones y sugerir una posible solución.

2.2.1.2 Método deductivo

Para este estudio se partió con la recopilación de información directa e indirecta, vivencias, conocimientos, análisis y comparación; de esta forma, permitió señalar la problemática del análisis comparativo del perfil profesional de las secretarías ejecutivas.

2.2.1.3 Método científico

Mediante este método se logró obtener conocimientos verídicos, permitiendo así que la investigación sea auténtica; el estudio de resultados, la experiencia, observación, dudas, necesidades determinan las diferentes variables.

Según CARVAJAL, L. (1999): Es el proceso que utiliza el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

2.2.1.4 Método Analítico-Sintético

El análisis de los componentes del perfil profesional se realizó en función de la realidad de la Secretaria Ejecutiva, los datos obtenidos se sintetizaron para el proceso de un documento estratégico.

2.2.1.5 Método estadístico

Todos los datos obtenidos de la evaluación a las secretarías que laboran en: EMAPA, UTN, EMELNORTE, San Francisco, Experimental Teodoro Gómez de la Torre, Ibarra, Comercial Hidrobo, KIA Motors y NISSAN fueron organizados adecuadamente para su tabulación.

2.3 Instrumentos y técnicas

2.3.1 Cuestionario

Son una serie de preguntas estructuradas de forma concisa con el afán de obtener información importante que pueda aportar en la descripción de la investigación.

2.3.2 Entrevista

Es una técnica en la que se formula preguntas a una persona a fin de recabar información que servirá en el avance y desarrollo de la investigación.

2.3.3 Encuesta

Para recopilar datos y poder tabular la información fue seleccionada esta técnica al tratarse de una investigación cuyo soporte inicial es cuantitativa con el fin de obtener diferentes criterios de manera que los resultados sean confiables. Se formuló preguntas cerradas mismas que fueron realizadas en diferentes instituciones, empresas y unidades educativas a secretarias.

2.4 Matriz de coherencia

Tabla N° 1, Matriz de coherencia

CONCEPTO	CATEGORÍA/ VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Las Secretarias Ejecutivas son consideradas como elemento humano fundamental en la vida organizacional, profesionales competentes capaces de asumir nuevos retos de su empresa y contribuir en las diferentes áreas del campo secretarial	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil de ingreso - Perfil de egreso - ¿Cómo se establece el campo ocupacional? - Funciones - Valores - Ética laboral - El papel de la secretaria ejecutiva moderna - Cualidades de la secretaria - Imagen personal - Instituciones, empresas y entidades Educativas - Gestión documental 	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos para ingresar a la universidad - Conocimientos, destrezas y habilidades para desempeñar trabajo - A través de su liderazgo, sapiencia e iniciativa - Coordina y cumple con un sin número de actividades laborales - Discreción, lealtad, responsabilidad, educación y cortesía, honestidad, tolerancia, fidelidad, confianza, entereza, modestia, dignidad, transparencia - Toma de decisiones - Creativa, trabaja en equipo, eficiente, eficaz, soluciona problemas, manejo de tecnología, motivadora, autosuficiente - Postura del cuerpo, maquillaje, peinado, vestuario - Perfil alto en desenvolvimiento de funciones - Optimizar recursos, seguridad en documentos

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

2.5 Población-Universo

Secretarias de instituciones EMAPA, UTN, EMELNORTE; empresas Comercial Hidrobo, KIA Motors, NISSAN y unidades educativas San Francisco, Ibarra y Teodoro Gómez de la Torre; ubicadas en la ciudad de Ibarra.

Tabla N° 2, Población

EMPRESAS	SECRETARIAS
EMAPA	1
Universidad Técnica del Norte	72
EMELNORTE	6
Unidad Educativa San Francisco	2
Unidad Educativa Experimental Teodoro Gómez de la Torre	3
Unidad Educativa Ibarra	2
Comercial Hidrobo	1
KIA Motors	1
NISSAN	1
TOTAL:	89

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

2.6 Muestra

El universo investigado fue de 89 unidades; la muestra se tomó de la siguiente manera: NISSAN 1, KIA Motors 1, Comercial Hidrobo 1, Unidad Educativa Ibarra 1, Experimental Teodoro Gómez de la Torre 3, San Francisco 1, EMAPA 1; EMELNORTE: 2 secretarias consideradas ahora como asistentes administrativas para poder rotar en diferentes sitios, en honor a su tiempo y funciones similares no se encuestó al resto; lo mismo sucede en la Universidad Técnica del Norte al ser una institución numerosa y con iguales actividades se consideró realizar a 20 secretarias.

CAPÍTULO III

3. Análisis e interpretación de resultados

3.1 Proceso

Una vez ejecutadas las encuestas a las asistentes administrativas de entidades educativas y empresas de la ciudad de Ibarra, se ha obtenido resultados mediante gráficos estadísticos necesarios para el planteamiento y solución del problema del trabajo de grado; mediante la tabulación se observó que las preguntas y respuestas proporcionan datos cuantitativos.

Los resultados ejecutados en las diferentes instituciones recogieron elementos oportunos para la interpretación de las preguntas en el desenvolvimiento de la tesis, con la investigación pude darme cuenta de las necesidades al momento de ejecutar los procesos que se aprendieron en el aula. Razón por la cual el trabajo de grado contribuirá al mejor desempeño de cada una de las secretarias.

3.1.1 Resultado de las encuestas aplicadas a secretarías de instituciones, empresas y unidades educativas.

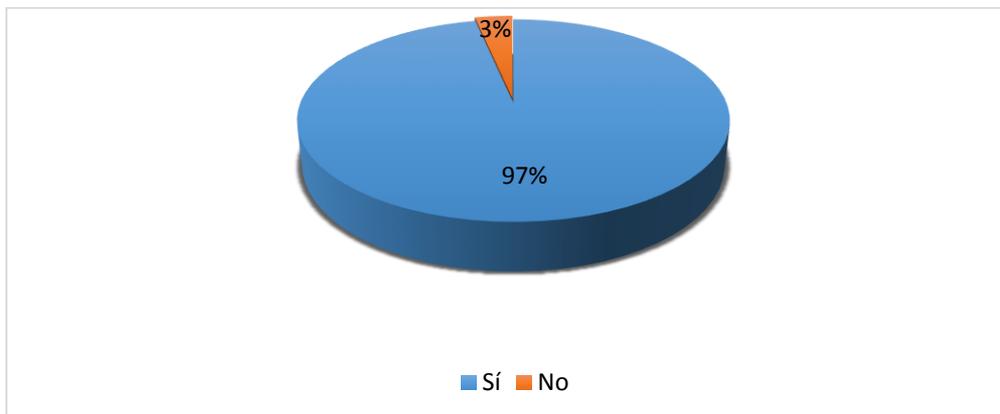
1. ¿Cree usted que es importante el análisis comparativo del perfil profesional de las Secretarías Ejecutivas en instituciones, empresas y unidades educativas en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura?

Tabla N° 3, Análisis comparativo del Perfil Profesional

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	29	97%
No	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 3, Importancia del Perfil Profesional



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

Según el personal encuestado de instituciones, empresas y unidades educativas en la ciudad de Ibarra, la mayoría señala que es fundamental el análisis comparativo del perfil profesional; por tanto, lo más viable es trabajar en los Centros Educativos Superiores con nuevas estrategias para concientizar a estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo sobre la importancia de su conocimiento en su futuro trabajo.

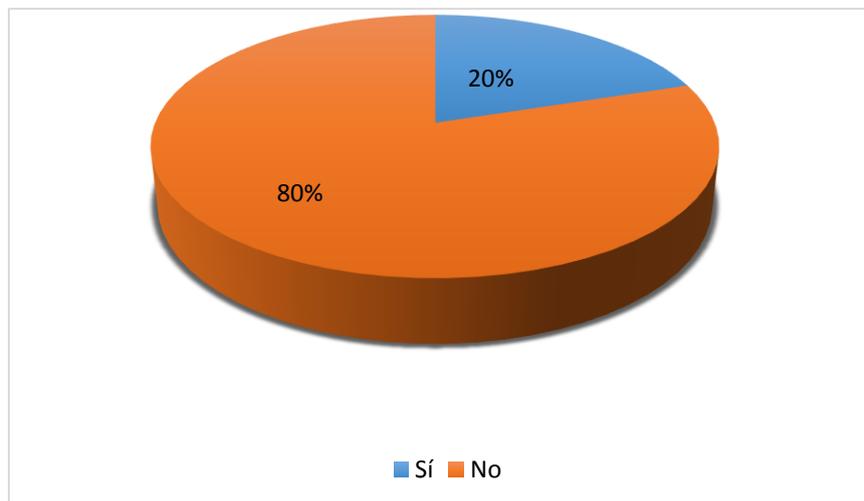
2) En la ciudad de Ibarra ¿conoce usted si las Secretarias Ejecutivas reciben capacitaciones dentro de su área administrativa?

Tabla N° 4, Capacitaciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	6	20%
No	24	80%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 4, Escasa capacitación administrativa



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

La mayor parte de las secretarías ejecutivas de instituciones, empresas y unidades educativas no reciben capacitaciones administrativas; los directivos no ofrecen oportunidades; sea por el límite de tiempo o poco interés e incluso compromiso de parte de las secretarías y de presupuesto; esto hace imposible que den un buen servicio, se recomienda prestar más interés y capacitar de manera periódica

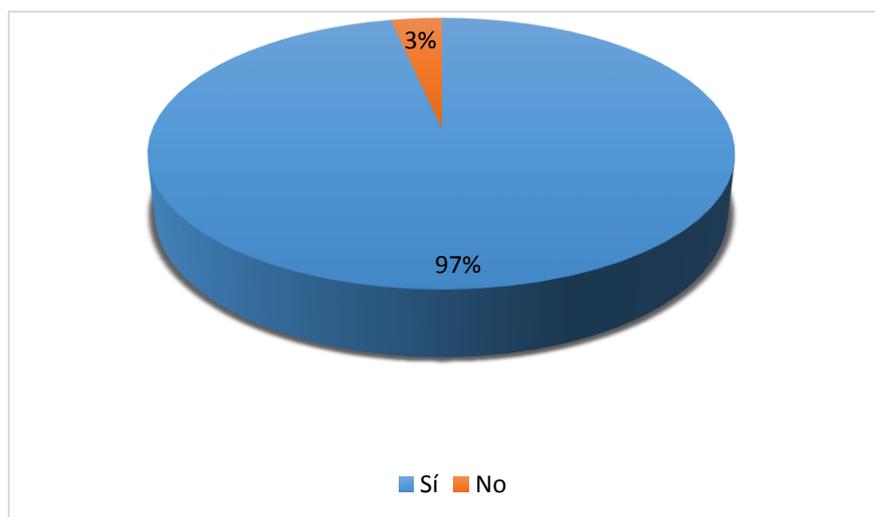
3. ¿Considera que es importante la capacitación y formación de la Secretaria Ejecutiva?

Tabla N° 5, Formación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	29	97%
No	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 5, Importancia formación de la Secretaria



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

Una vez obtenido el resultado se puede establecer que gran parte del público encuestado considera la importancia de las capacitaciones en secretarías de distintas entidades para su actualización, pese a que no se les prestan mayor atención; de cambiar esto sería la única forma de erradicar tantos obstáculos al momento de dar trámite a una petición.

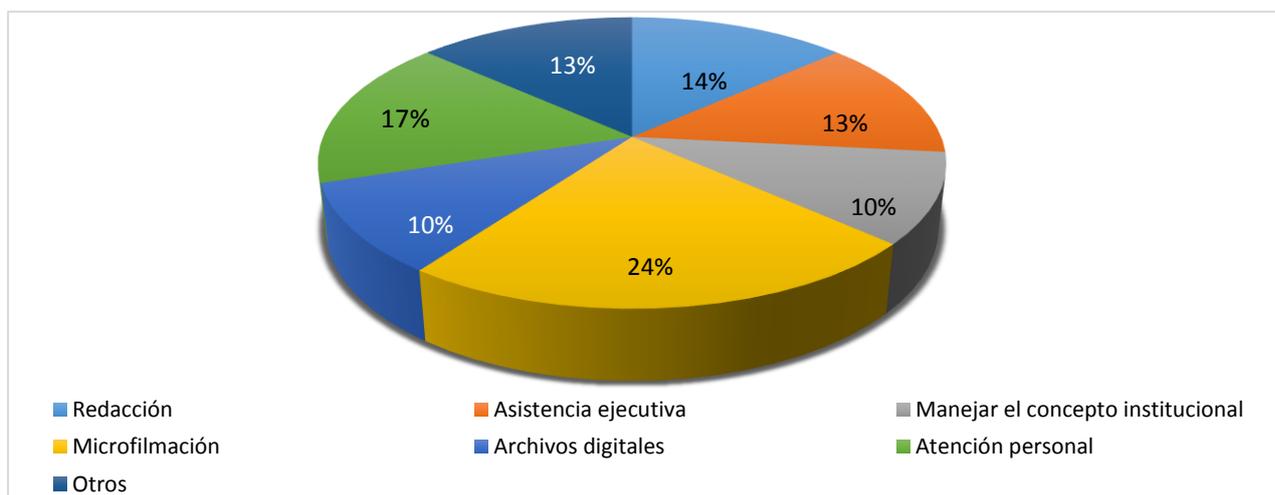
4. ¿Cuál cree que es la mayor falencia que tienen las Secretarías Ejecutivas?

Tabla N° 6, Falencias de la Secretaria

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Redacción	4	13%
Asistencia ejecutiva	4	13%
Manejar el concepto institucional	3	10%
Microfilmación	7	24%
Archivos digitales	3	10%
Atención personal	5	17%
Otros	4	13%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 6, Microfilmación



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

Luego de obtener el resultado se logra deducir que menos de la mitad de las secretarías ejecutivas tienen mayor falencia en utilizar la técnica de microfilmación; técnica que es utilizada para preservar, reconstruir y almacenar archivos; así también se determina que la minoría no conocen de conceptos institucionales; por tal motivo, es indispensable reforzar su formación y estar a la vanguardia en estos temas.

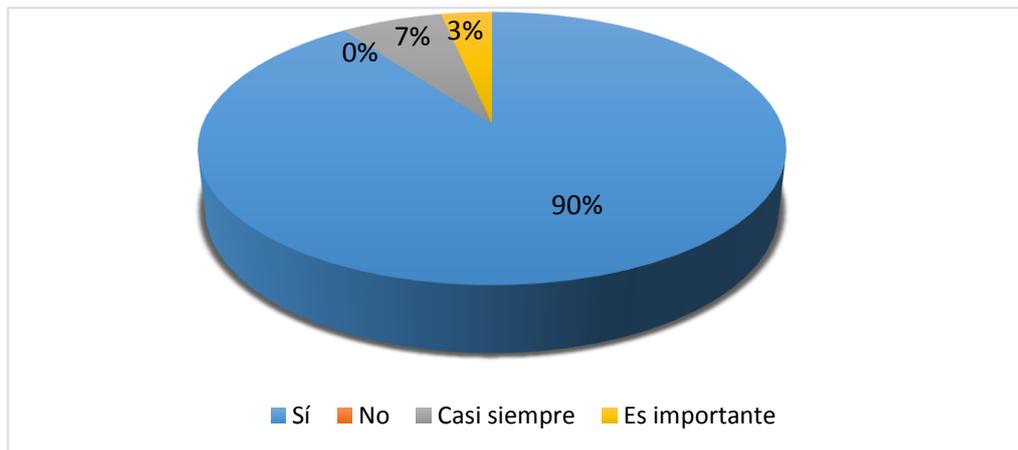
5. ¿Cree usted que la capacitación fortalecería en los objetivos institucionales a las profesionales en el área de secretariado?

Tabla N° 7, Objetivos institucionales

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	27	90%
No	0	0%
Casi siempre	2	7%
Es importante	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 7, Capacitación fortalece objetivos



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

Una vez realizada la tabulación obtenida de las encuestas realizadas se determinó que la mayoría de secretarías de instituciones, empresas, unidades educativas estiman que es importante las capacitaciones para fortalecer los objetivos institucionales esto permitirá eficiencia al momento de desarrollar sus labores; para lo cual, las capacitaciones son esenciales para alcanzar sus objetivos.

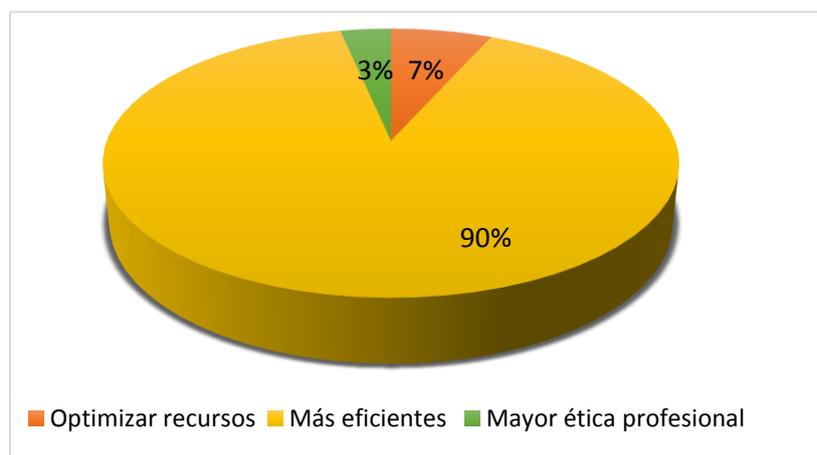
6. ¿Por qué considera importante formar buenas profesionales en el área de secretariado? Por:

Tabla N° 8, Buena profesional

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Optimizar recursos	2	7%
Más eficiencia	27	90%
Mayor ética profesional	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 8, Más eficientes



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

Una vez tabulado los resultados de las encuestas, la mayoría de población encuestada señala que una buena profesional tiene que ser eficiente al momento de cumplir sus funciones mientras que para la minoría lo hacen por ética; por esta razón se busca dar mayor énfasis en su formación para obtener mejores profesionales

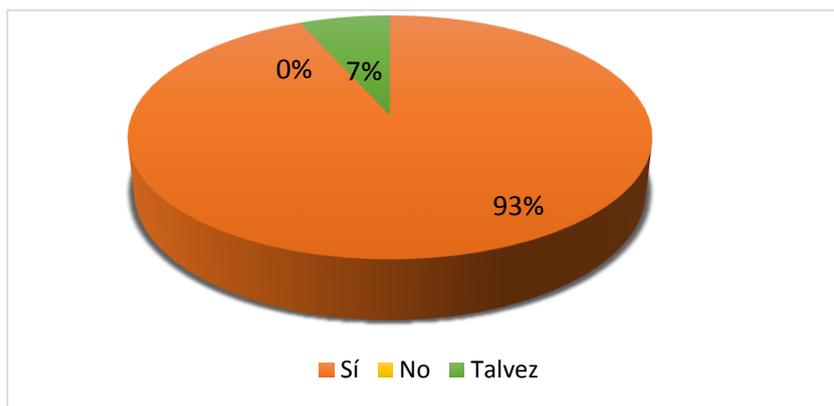
7. ¿El perfil profesional de la Secretaria Ejecutiva implica mucha entrega y dedicación cree usted que deberían recibir capacitación en relaciones humanas?

Tabla N° 9, Capacitación sobre el perfil profesional

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	28	93%
No	0	0%
Talvez	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 9, Relaciones Humanas



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

Después de tabular los datos la mayoría del personal encuestado cree que es preciso que la secretaria ejecutiva debe ser capacitada en lo referente a relaciones humanas; consideran que es fundamental capacitarse perennemente a nivel humanístico; gran parte del tiempo interactúan con su entorno; así obtendrían satisfacción personal y a la vez rendirá el doble cumpliendo las metas propuestas.

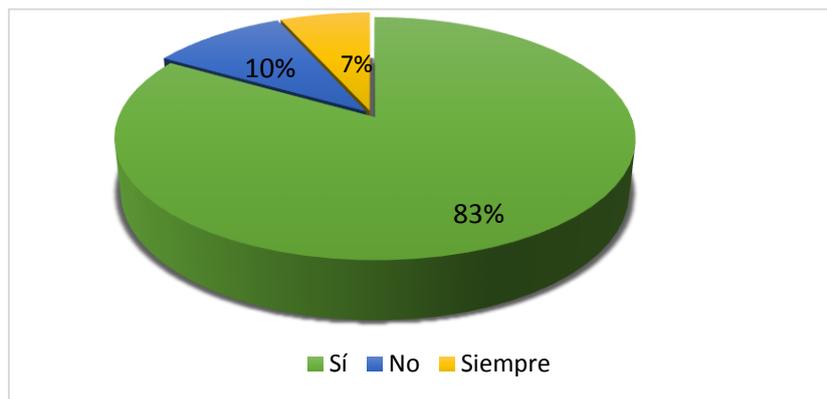
8. ¿Ante la formación profesional de la Secretaria Ejecutiva, cree que es necesario realizar un diagnóstico para saber cuál es la situación actual y si han tenido capacitaciones durante este período?

Tabla N° 10, Diagnóstico Situación actual

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	25	83%
No	3	10%
Siempre	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 10, Resultado-capacitaciones



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de encuestadas coinciden de la necesidad de realizar diagnósticos periódicos con el fin de establecer su situación actual en lo que se refiere a capacitaciones; piensan que las capacitaciones en este y anteriores períodos son mínimas; consideran que no se da importancia; recomiendan dar solución mediante capacitaciones.

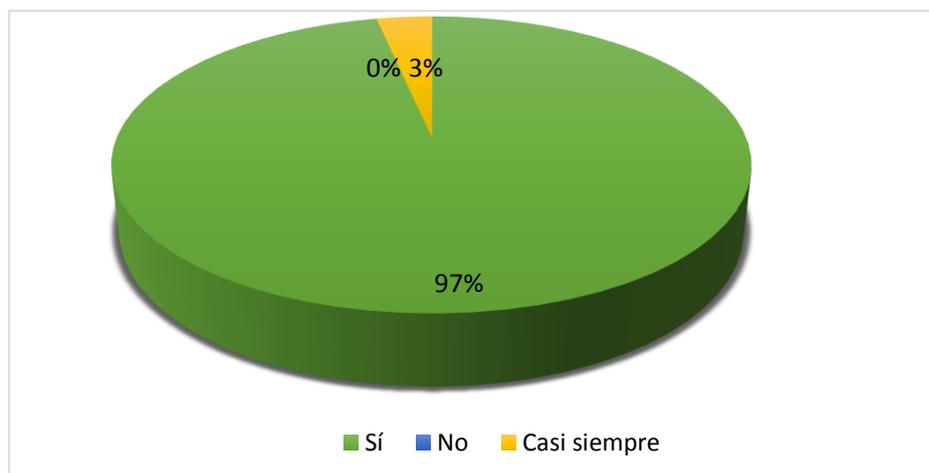
9. Si las Secretarías Ejecutivas tienen capacitaciones continuas, ¿cree usted que su formación se fortalecerá?

Tabla N° 11, Capacitación continúa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	29	97%
No	0	0%
Casi siempre	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 11, Necesario capacitar



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

El resultado de la tabulación de esta pregunta con mayor porcentaje, establece que es necesario capacitar a la secretaria para adquirir conocimientos y dar solución a la problemática de este entorno social; fortaleciendo así su formación profesional en cualquier institución donde se desempeñe.

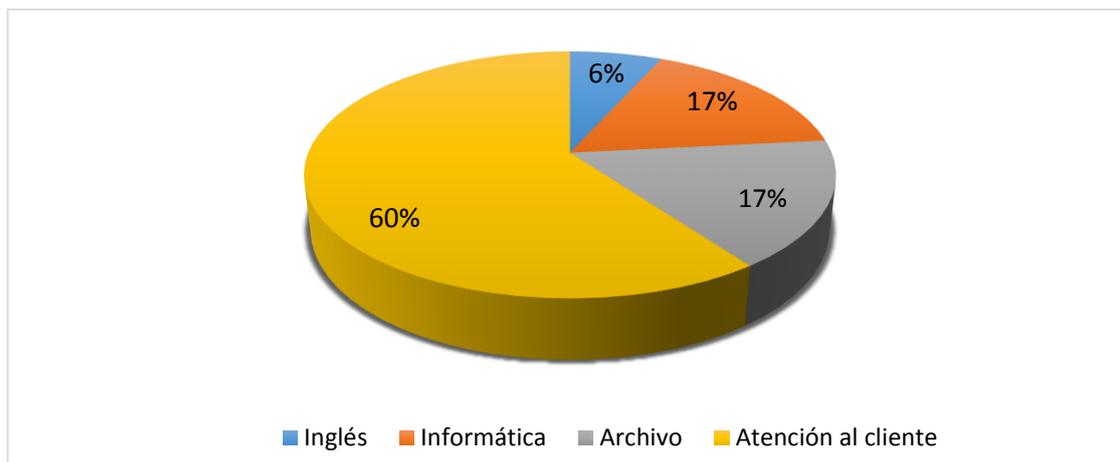
10. ¿Qué tipo de capacitaciones cree usted que son importantes en la Secretaria Ejecutiva para mejorar su perfil profesional?

Tabla N° 12, Capacitaciones importantes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inglés	2	6%
Informática	5	17%
Archivo	5	17%
Atención al cliente	18	60%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a entidades en estudio

Gráfico N° 11, Atención al cliente, archivo e informática



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Conclusión e interpretación:

Una vez analizado los resultados se establece que la Secretaria Ejecutiva debe ser capacitada dentro de su formación profesional con conocimientos actualizados en: Atención al cliente, archivo e informática; estas son las áreas donde se debe fortalecer. La Secretaria es la tarjeta de presentación de su entidad.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA ALTERNATIVA

GUÍA DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

4.1 Antecedentes

La asistente de gerencia es el pilar fundamental de la institución, empresa o unidad educativa; por lo que es importante que su preparación esté actualizada periódicamente, esto contribuirá a que la imagen corporativa sea eficiente y eficaz a la hora de prestar sus servicios. Al realizar la investigación se ha encontrado un sin número de falencias; tanto en la formación humana como profesional, esto se debe a la carencia de capacitación y actualización de conocimientos; por este motivo, es necesario crear una guía que detalle el perfil de la secretaria ejecutiva misma que servirá de apoyo en las diferentes funciones encomendadas; desempeñándose de forma correcta evitando disgustos a clientes y usuarios. El ícono de instituciones, empresas y unidades educativas son las secretarias; por eso debe mostrar siempre una actitud positiva con predisposición al momento de atender mostrándose amable, paciente, organizada sobre todo con capacidad de comunicación para así llegar al usuario y demostrar sus aptitudes, habilidades, destrezas, deseos de superación, capacidades además de una autoestima sin minusvalorarse ante nadie; siendo consiente del grado de exigencia que hoy en día demanda la profesión.

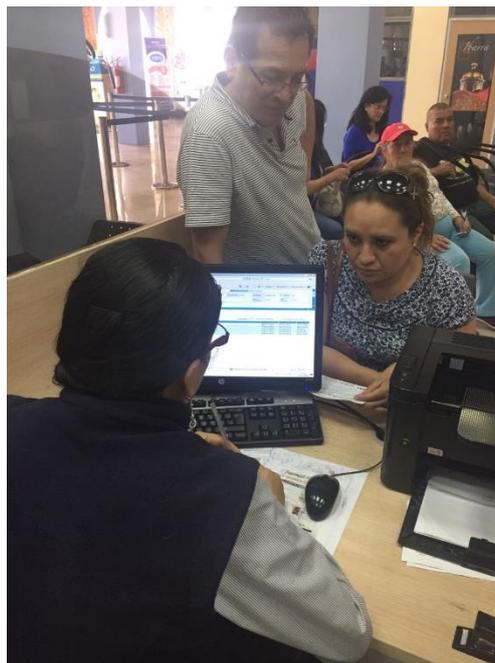
4.2 Justificación

Con el transcurso de los años la asistente ha ido evolucionando; antes las secretarias no tenían los mismos conocimientos y recursos con los que cuenta al momento, se utilizaba la máquina de escribir tradicional, las hojas de papel bon, los acetatos, disquetes, se tenía un archivo análogo, no había internet, redes sociales; hoy se utiliza la digitalización, el avance de las computadoras táctiles, teléfonos inteligentes, con la tecnología es fácil enviar y recibir correspondencia a otras partes del mundo facilitando el trabajo y optimizando recursos. Luego de la investigación se determina que la problemática es por la poca capacitación a nivel secretarial sea por descuido, corto tiempo e interés por parte de directores.

La guía del perfil profesional de la secretaria ejecutiva será direccionada a estudiantes y profesionales del área; a su vez el tema de investigación servir como material de apoyo a futuras generaciones; es indispensable la función que cumple la asistente gerencial aparte de ser la imagen del organismo que representa; proporciona seguridad, confianza, se asegura de que exista buen funcionamiento, armonía, da solución a pequeños y grandes conflictos, entre otros. Los funcionarias tienen conocimientos obsoletos lo que les impide desarrollar óptimamente sus funciones. La propuesta es creada para ofrecer una excelente atención; el usuario merece un buen trato de parte del personal administrativo en especial de la secretaria; puesto que, es la primera persona con quien tiene contacto; es satisfactorio ser valorada y a la vez tan fácil solo basta recibir con sonrisa amable al cliente y atenderle en el menor tiempo posible. Se ha podido evidenciar también que la mayoría de las encuestadas carecen de conocimientos en temas relacionados a: atención al cliente, imagen ejecutiva, valores, TIC; por lo que, es necesario un modelo de capacitación permanente.

El sistema de educación superior tiene como finalidad formar académica y profesionalmente con visión científica y humanista; investigación científica y tecnológica; innovación, promoción, desarrollo y difusión de saberes y culturas; solución a problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo, rigiéndose por los principios de autonomía como: responsabilidad, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y producción global (Reglamento de armonización de la Nomenclatura de títulos profesionales y grados académicos, 2014).

Gráfico N° 12, Tecnología



Fuente: Atención a usuarios, EMAPA 2016
Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

4.3 Fundamentación

En la actualidad la Secretaria Ejecutiva presta sus servicios en las diferentes dependencias; para lo cual debe estar capacitada permanentemente en diferentes áreas del conocimiento; de esta manera podrá desenvolverse de forma correcta en su sitio de trabajo; se planteó mejorar el perfil para brindar calidad en los servicios prestados.

Para elaborar esta guía fue preciso analizar el perfil de la secretaria en tiempos pasados y como ha ido evolucionando con el pasar de los años. El desarrollo del estudio correspondiente del análisis comparativo del Perfil Profesional de las Secretarías Ejecutivas en Instituciones, Empresas y Unidades Educativas de la ciudad de Ibarra en el período 2015-2016; da como resultado un Recurso Humano más eficiente con calidad y calidez al momento de recibir al usuario. La asistente gerencial es considerada importante a nivel profesional ella es quien está pendiente de presentar trámites a tiempo, recordar agenda al jefe, redactar informes, oficios, actas, entre otros; de no existir no se podría alcanzar las metas. Esta investigación realizada de libros, revistas, artículos, repositorios digitales con variada información en sus fuentes de consulta, entre otros; sirvieron como soporte para el planteamiento inicial del proyecto de carrera.

4.4 Objetivos

4.4.1 Objetivo General

Diseñar una guía que permita mejorar el Perfil Profesional de las secretarías ejecutivas; mediante el desarrollo de actividades formativas a fin de lograr el éxito deseado de la entidad.

4.4.2 Objetivos Específicos

- Interpretar los elementos de la investigación a través de los resultados de encuestas para diagnosticar el problema.
- Diseñar talleres de capacitación en temas formativos.
- Socializar la guía del Perfil Profesional a estudiantes de la carrera y personas interesadas.

4.5 Ubicación sectorial y física

Las instituciones, empresas y unidades educativas en las que se realizó la investigación para definir el perfil profesional son: EMAPA, UTN, EMELNORTE, San Francisco, Ibarra, Teodoro Gómez de la Torre, Comercial Hidrobo, KIA Motors, NISSAN por tener mayor número de personal y ser las más significativas de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura a nivel público y privado.

4.6 Desarrollo de la propuesta

Gráfico N° 13, Portada guía



Guía

DEL PERFIL PROFESIONAL
DE LA SECRETARIA
EJECUTIVA"



Autor: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

“GUÍA DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA”

“La presente guía se diseñó con el fin de brindar una herramienta estratégica para las secretarías ejecutivas en funciones y a sus jefes de quienes dependen el cumplimiento de las actividades propuestas, a fin de aportar a la superación personal y profesional con la actualización de conocimientos. La propuesta busca mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios de las entidades públicas y privadas”.

Esquematación del perfil profesional de la secretaria ejecutiva

La secretaria ejecutiva en todo momento debe tener una actitud positiva y cordial pese a los altibajos de la vida, no sirve de nada angustiarnos es complicado tener todo bajo control, más bien se debe guardar energía para laborar con gusto; hay que aprovechar cada una de las experiencias vividas que dejan enseñanzas y da significado a cada día teniendo una razón, motivación y un objetivo; solo así, se sentirá feliz.

Es indispensable que se realice una transformación en el ambiente laboral, la plena seguridad y confianza que demuestre cambiará notablemente el trabajo en equipo de trabajo; tendrán motivación suficiente a la hora de tomar decisiones; siempre respetando opiniones y habilidades para satisfacer las necesidades de la dependencia que represente. El perfil profesional de la secretaria ejecutiva debe contener lo siguiente:

Áreas generales-conocimientos de la secretaria ejecutiva

La secretaria ejecutiva a lo largo de su formación contó con diferentes y variados conocimientos en áreas de administración, básicas y humanísticas y así asumir responsabilidades, competencias y funciones. Si bien es cierto que la función básica de la secretaria es asistir a su jefe con diferentes conocimientos; hoy en día es multifuncional puesto que debe tener la habilidad para saber llevar distintas actividades en el ámbito empresarial, institucional y a la vez personal; entonces la secretaria es la tarjeta de presentación, si un usuario es bien atendido dará buenas referencias siempre hay que recordar que el usuario siempre tiene la razón lo que no ocurre cuando no recibe la información necesaria.

La diferencia entre una asistente de Dirección y otro tipo de secretaria radica, fundamentalmente, en las competencias y conocimientos técnicos que debe reunir, ya que al trabajar en este puesto tendrá que desarrollar mayores habilidades de comunicación, colaborar en el armado de presentaciones, resolver situaciones conflictivas y saber organizar las prioridades, entre otras habilidades (Pernas, 2011)

Tabla N° 13, Malla Curricular Secretariado Ejecutivo Universidad Técnica del Norte

ÁREAS GENERALES	CONOCIMIENTOS
HUMANÍSTICA	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de Estudio
BÁSICAS	<ul style="list-style-type: none"> - Expresión Oral - Metodología de la Investigación - Trabajo de Grado I - Trabajo de Grado II - Ortografía II - Redacción de Textos - Redacción Composición - Contabilidad I - Comunicación Organizacional - Contabilidad II - Administración I - Administración II - Economía
PROFESIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanografía Computarizada II - Mecanografía Computarizada III - Redacción Comercial - Redacción Oficial - Derecho Laboral I - Derecho Laboral II - Legislación de Archivo - Cultura Tributaria - Gerencia - Secretariado Gerencial - Gestión - Alta Gerencia - Etiqueta y Protocolo I - Etiqueta y Protocolo II - Planificación Estratégica - Creatividad Empresarial - Archivo - Marketing, Mercadotecnia - Relaciones Humanas - Relaciones Humanas I - Ética Profesional - Imagen Personal - Relaciones Públicas II
OPTATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Computación Publisher

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Taller 1

Tema: Imagen Ejecutiva

a) Objetivo

Apreciar la importancia de la nueva imagen integral de la asistente de gerencia; mediante refuerzo sobre la confianza y actitud mental positiva en la dinámica planteada a desarrollarse en las entidades que laboran.

b) Contenidos

- Confianza
- Actitud amable
- Presentación personal (maquillaje, vestimenta, accesorios)
- La higiene personal impecable
- Como tener una imagen ejecutiva positiva

c) Duración: 4 horas

d) Metodología

En el taller se aplicará el método ERCA que implica, experiencia, reflexión, conceptualización y aplicación. Permite identificar los procesos a seguir, con la finalidad de potencializar los resultados del taller y garantizar el aprendizaje. Para el cumplimiento del cometido, se describen cuatro pasos a seguir:

1) Experiencia

Es una vivencia con relación al tema a explicar durante el taller; se puede presentar diapositivas, videos e incluso entrevistas sobre los temas específicos e incluso dinámicas de grupo, una dramatización.

Tabla N° 14, Metodología ERCA - Experiencia

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
IMAGEN EJECUTIVA - Confianza - Actitud amable - Presentación personal (maquillaje, vestimenta, accesorios) - La higiene personal impecable - Como tener una imagen ejecutiva positiva	-Presentación de video relacionado al tema -Dinámica -Lluvia de ideas	30 minutos	Video, computador proyector, dinámica, papel, esfero	En grupo de 4 personas que no se conozcan nombrar un líder, escribir cada persona un breve comentario sobre: Confianza, actitud amable, imagen ejecutiva positiva, presentación personal e higiene personal; escoger el mejor, luego dará lectura

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

2) Reflexión

Con esta experiencia los participantes dan a conocer el liderazgo, su conocimiento e interés sobre el tema; además se demuestra la valía del trabajo en grupo. Situación que fortalece a cada uno de ellos.

Tabla N° 15, Reflexión taller

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
Imagen Ejecutiva	Elaborar preguntas ejes para MOTIVAR al grupo a la reflexión sobre las experiencias	30 minutos	No se requiere	Las preguntas deben ser elaboradas con anterioridad, para evitar la improvisación. Las respuestas deben ser cortas

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Gráfico N° 14, Dinámica



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

3) Conceptualización

En la etapa es necesario demostrar el conocimiento mediante la experiencia y la reflexión; un motivo que permite establecer criterios sobre el tema, es una de las más utilizadas para aprender.

Gráfico N° 15, Imagen Ejecutiva



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Tabla N° 16, Conceptualización

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
Imagen ejecutiva	Mapa Conceptual	20 minutos	Bibliografía Aula Proyector Pizarra Marcadores	Ninguna

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

4) Aplicación

Se parte de la experiencia y reflexión individual, señalando el conocimiento adquirido; trataremos el tema la Imagen Ejecutiva; con ayuda de una dinámica motivadora se evalúa la comprensión e interés del mismo facilitando el aprendizaje; se presta mayor atención en los contenidos de confianza, actitud amable, presentación personal, apariencia e higiene personal; temas valiosos dentro de formación de la Secretaria; al finalizar el taller se solicita a los participantes realizar un ensayo sobre el tema máximo de cuatro hojas; para ello, se propone el siguiente esquema:

- Tema
- Resumen
- Palabras clave
- Introducción
- Desarrollo
- Conclusión
- Recomendación
- Bibliografía

Gráfico N° 16, Actitud



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

e) Cronograma

Tabla N° 17, Agenda

TALLER IMAGEN EJECUTIVA		
HORARIO	ACTIVIDAD	RECURSOS
08:00 a 08:30	Inscripción	Hojas de registro, esferos
08:30 a 09:00	Inauguración del evento	Equipos, amplificación
09:00 a 10:00	Desarrollo del taller: experiencia, reflexión (Imagen Ejecutiva, confianza, actitud amable, imagen ejecutiva positiva, presentación personal e higiene personal- dinámica)	Equipos, video, dinámica, papel, esfero
10:00 a 10:30	RECESO	
10:30 a 12:00	Conceptualización, aplicación	Actitud participativa
12:00 a 12:30	Evaluación	Hoja-esfero

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

f) Evaluación

Consiste en evaluar los conocimientos adquiridos

TALLER 1

TEMA: La Imagen Ejecutiva

El propósito de este cuestionario es recabar su punto de vista con el afán de evaluar por indicadores el grado de satisfacción del taller; por lo que solicitamos se responda en base a la experiencia obtenida. Leer cada una de las preguntas, seleccione con una **X** la respuesta que usted conveniente.

DATOS:

Género: Edad: Etnia:

Los estándares de calificación son los siguientes:

1= Favorable

2= Bueno

3= Regular

4= Malo

5= Pésimo

Tabla N° 18, Cuestionario

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1) ¿Considera que la metodología del taller fue lo suficientemente clara?					
2) ¿Piensa que será de su utilidad en el desempeño de su trabajo el taller recibido?					
3) El tema Imagen Ejecutiva es de su interés					
4) Valore el grado de interés que su institución le da a las capacitaciones					
5) Conoce si en su lugar de trabajo existe un plan de capacitaciones					
6) Desearía tener capacitaciones a menudo con el fin de mejorar personal y profesionalmente					

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

g) Conclusión

- 1) Se consiguió que los participantes reconozcan la valía del tema Imagen Ejecutiva en el desempeño de sus funciones.

h) Recomendación

- 2) Se recomienda planificar capacitaciones posteriores que sirvan para alcanzar el éxito del organismo que represente.

Funciones-tareas-acciones de la secretaria ejecutiva

La asistente de gerencia actualmente desempeña diversas funciones le permite tener nuevas experiencias y a la vez le da oportunidad a ser reconocida; pero esto no quiere decir, que la secretaria se descuide y no busque integrarse o colaborar con la entidad que presta sus servicios; si sabe diferenciar lo importante de lo urgente seguro destacará de las demás. Con el paso del tiempo la secretaria ejecutiva ha venido perfeccionándose en función de los requerimientos de su empresa o institución a causa de la demanda que tiene; de modo que, debe estar en continua formación y preparada cuando el jefe disponga alguna actividad.

La humanidad ha estado en constante cambio a nivel tecnológico y de comunicación; los cuales han servido para la correcta distribución de tareas, entrevistas, visitas laborales, entre otras. Si se aplica de forma eficiente y eficaz obtendrá resultados en poco tiempo alcanzando los objetivos deseados. Si la secretaria prioriza y organiza las funciones de su director no tendrá problemas en su desempeño diario.

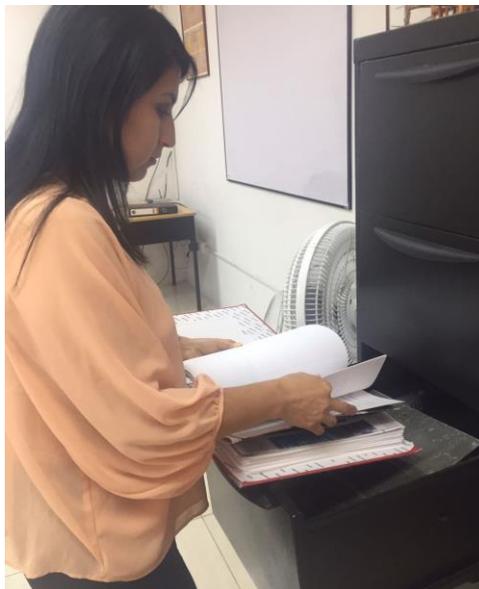
Pues es a ella a quien le corresponde realizar todo lo que concierne a su jefe con antelación, así conseguirá anticiparse a posibles problemas con personal interno y externo, facilitando reuniones, consultas, promociones, capacitaciones inclusive tener una relación apropiada y respetuosa con él apoyándole en todo sentido tratando de cubrir sus necesidades (Apolo, 2016).

Tabla N° 19 Funciones de la Secretaria

FUNCIONES	TAREAS	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Archivo - Ortografía - Redacción - Organización de eventos - Atención al cliente - Atención de llamadas - Ser cordial - Enviar y recibir oficios físico o digital - Agenda del jefe - Agenda de trabajo diario - Seleccionar archivo físico o digital por departamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad entrega documentos - Envío de correo - Oficios, - Certificados, actas, resolución - Organizar - Archivar 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesar información - Informes - Proyectos - Colaborar en equipo - Asistir a reuniones - Toma de decisiones - Utilizar debidamente la información confidencial - Acondicionar la oficina a fin de tener lo necesario - Conseguir información de interlocutores

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Gráfico N° 17, La secretaria y el archivo



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Taller 2

Tema: Atención al cliente y liderazgo en la formación secretarial

a) Objetivo

Analizar el tema detenidamente a fin de esclarecer dudas de los participantes y sirvan de utilidad para su trabajo.

b) Contenidos

- Atención al cliente
- Importancia de Atención al cliente
- Quienes son nuestros clientes
- Elementos clave de atención al cliente
- Liderazgo, autoestima y motivación
- Importancia del liderazgo en la secretaria
- Tipos de liderazgo
- Roles de la secretaria en función del liderazgo.

c) Duración: 4 horas

d) Metodología

En el taller se aplicará el método ERCA que implica, experiencia, reflexión, conceptualización y aplicación. Permite identificar los procesos a seguir, con la finalidad de potencializar los resultados del taller y garantizar el aprendizaje. Para el cumplimiento del cometido, se describen cuatro pasos a seguir:

1) Experiencia

Es una vivencia con relación al tema a explicar durante el taller; se puede presentar diapositivas, videos e incluso entrevistas sobre los temas específicos e incluso dinámicas de grupo, una dramatización.

Tabla N° 20, Metodología ERCA - Experiencia

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
Atención al cliente y liderazgo en la formación secretarial	Presentación de diapositivas y video relacionados al tema Dinámica Lluvia de ideas	30 minutos	Diapositivas, video, dinámica Equipos (deseos de aprender y divertirse)	Salir a un espacio abierto, el expositor da las indicaciones que son: formar un círculo, sentarse en el césped, escoge a un participante al azar, luego describe lo que cada uno deben hacer y es el de dar su punto de vista de forma verbal sobre cada uno de los temas a tratarse, según el orden que se encuentren ubicados; también puede intervenir el presentador; esta dinámica es enriquecedora porque está llena de experiencias, conocimientos además permite respetar lo expresado

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

2) Reflexión

Se describe el conocimiento adquirido partiendo de la experiencia a fin de reflexionar de manera individual, sirve para despertar el interés por el liderazgo y atención al cliente, facilita el aprendizaje mediante la motivación.

Tabla N° 21, Reflexión Taller

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
Atención al cliente y liderazgo en la formación en la secretarial	Elaborar preguntas ejes para MOTIVAR al grupo a la reflexión sobre las experiencias	30 minutos	No se requiere	Las preguntas deben ser elaboradas con anterioridad, para evitar la improvisación. Las respuestas deben ser cortas

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Gráfico N° 18, Dinámica



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

3) Conceptualización

En la etapa de conceptualización es necesario demostrar el conocimiento mediante la experiencia y la reflexión; un motivo que permite establecer criterios sobre el tema, es una de las más utilizadas para aprender.

Gráfico N° 19, Atención al cliente y liderazgo en la secretaria



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Tabla N° 22, Conceptualización

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
Atención al cliente y liderazgo en la formación secretarial	Mapa Conceptual	20 minutos	Bibliografía Aula Proyector Pizarra Marcadores	Ninguna

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

4) Aplicación

Escuchan y detallan todo el conocimiento adquirido a través de la dinámica, se parte de la experiencia a fin de recabar información y reflexionar de manera individual; en esta sección abordaremos temas sobre: atención al cliente y liderazgo en la formación secretarial concretamente a su importancia, quienes son nuestros clientes, elementos clave de atención al cliente, autoestima-motivación, tipos de liderazgo, roles de la secretaria en función del liderazgo; temas indispensables en la formación de la empleada; al finalizar el taller se solicita a los participantes realizar un ensayo sobre el tema máximo de cuatro hojas; para ello, se propone el siguiente esquema:

- Tema
- Resumen
- Palabras clave
- Introducción
- Desarrollo
- Conclusión
- Recomendación
- Bibliografía

Gráfico N° 20, Trabajo en equipo



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

e) Cronograma

Tabla N° 23, Agenda

TALLER ATENCIÓN AL CLIENTE Y LIDERAZGO EN LA FORMACIÓN SECRETARIAL		
HORARIO	ACTIVIDAD	RECURSOS
08:00 a 08:30	Inscripción	Hojas de registro, esferos
08:30 a 09:00	Inauguración del evento	Equipos, amplificación
09:00 a 10:00	Desarrollo del taller: experiencia, reflexión (Atención al cliente-liderazgo, su importancia, quienes son nuestros clientes, elementos clave de atención al cliente, autoestima-motivación, tipos de liderazgo, roles de la secretaria en función del liderazgo personal- dinámica)	Equipos, video, diapositivas, dinámica, espacio libre
10:00 a 10:30	RECESO	
10:30 a 12:00	Conceptualización, aplicación	Actitud participativa
12:00 a 12:30	Evaluación	Hoja-esfero

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

f) Evaluación

Consiste en evaluar los conocimientos adquiridos

TALLER 2

TEMA: Atención al cliente y liderazgo en la formación secretarial

El propósito de este cuestionario es recabar su punto de vista con el afán de evaluar por indicadores el grado de satisfacción del taller; por lo que solicitamos se responda en base a la experiencia obtenida. Leer cada una de las preguntas, seleccione con una **X** la respuesta que usted conveniente.

DATOS:

Género: Edad: Etnia:

Los estándares de calificación son los siguientes:

1= Favorable

2= Bueno

3= Regular

4= Malo

5= Pésimo

Tabla N° 24, Cuestionario

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1) ¿Considera que la metodología del taller fue lo suficientemente clara?					
2) ¿Piensa que será de su utilidad en el desempeño de su trabajo el taller recibido?					
3) El tema atención al cliente y liderazgo en la formación secretarial es de su interés					
4) Valore el grado de interés que su institución le da a las capacitaciones					
5) Conoce si en su lugar de trabajo existe un plan de capacitaciones					
6) Desearía tener capacitaciones a menudo con el fin de tener mejor desarrollo personal y profesional.					

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

g) Conclusión

- 1) Se evidenció en los participantes el escaso conocimiento e importancia que le dan los temas: atención al cliente y liderazgo en la formación secretarial.

h) Recomendación

- 2) Se recomienda capacitar de manera periódica sobre: desarrollo personal, debido a la desactualización del tema.

Valores de la secretaria

Existe una serie de valores y actitudes que la secretaria debe poseer pues estos establecen las decisiones que tome y su conducta depende de cada persona de la educación que haya tenido; si este fuere el caso de alguna funcionaria por conducta debe cuidar su comportamiento y con esto su puesto de trabajo; actitudes, valores e incluso la conducta están entrelazados.

Tabla N° 25, Valores

ÉTICOS	MORALES	HUMANOS	ACTITUDES
- Dignidad	- Lealtad	- Amor	- Ordenada
- Responsabilidad	- Fidelidad	- Respeto	- Limpia
- Servicio	- Confianza	- Solidaridad	- Puntual (antes de tiempo)
- Libertad	- Entereza	- Amistad	- No
- Razón	- Educación y	- Equidad	entrometerse en
- Justicia	cortesía	- Responsabilidad	la vida de nadie
- Solidaridad	- Responsabilidad	- Sinceridad	- No dejar para
- Justicia	- Diplomacia	- Perseverancia	mañana lo que
	- Honestidad	- Tolerancia	puede hacer hoy
	- Honradez	- Valentía	- Tener buena
	- Modestia	- Generosidad	presentación
	- Tolerancia		

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Taller 3

Tema: Valores

a) Objetivo

Concientizar a las secretarias sobre la práctica de valores personales y profesionales, mediante el desarrollo de jornadas dinámicas de capacitación en las entidades donde laboran las secretarias en estudio.

b) Contenidos

- Definición de valores
- Clasificación de valores
- Casos prácticos de aplicación de valores en la función profesional
- Valores en la práctica secretarial

c) Duración: 4 horas

d) Metodología

En el taller se aplicará el método ERCA que implica, experiencia, reflexión, conceptualización y aplicación. Permite identificar los procesos a seguir, con la finalidad de potencializar los resultados del taller y garantizar el aprendizaje. Para el cumplimiento del cometido, se describen cuatro pasos a seguir:

1) Experiencia

Es una vivencia con relación al tema a explicar durante el taller; se puede presentar diapositivas, videos e incluso entrevistas sobre los temas específicos e incluso dinámicas de grupo, una dramatización.

Tabla N° 26, Metodología ERCA - Experiencia

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
Valores éticos, morales y profesionales	-Presentación de diapositivas relacionado al tema -Dinámica carrera de prendas -Lluvia de ideas	30 minutos	-Diapositivas, dinámica, equipos (Deseos de aprender y divertirse)	Dos grupos iguales formar fila, poner nombre a cada equipo, abrir las piernas, ubicar un objeto en un sitio visible, quien está ubicado en la parte posterior, pasa por debajo de las piernas de los participantes, hasta llegar a tomar el objeto. Pierde quien llegue al último, su castigo es dar comentario sobre el tema

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

2) Reflexión

Los participantes compiten por alcanzar el triunfo, se demuestra la valía del trabajo en equipo y la práctica de valores, en todas las actividades por simples que parezcan, situación que permite fortalecer la unión y el liderazgo.

Tabla N° 27, Reflexión Taller

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
Valores	Elaborar preguntas ejes para MOTIVAR al grupo a la reflexión sobre las experiencias	30 minutos	No se requiere	Las preguntas deben ser elaboradas con anterioridad, para evitar la improvisación. Las respuestas deben ser cortas

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Gráfico N° 21, Dinámica



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

3) Conceptualización

En la etapa es necesario demostrar el conocimiento mediante la experiencia y la reflexión; un motivo que permite establecer criterios sobre el tema, es una de las más utilizadas para aprender.

Tabla N° 28, Conceptualización

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
Valores	Mapa Conceptual	20 minutos	Bibliografía Aula Proyector Pizarra Marcadores	Ninguna

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Gráfico N° 22, Valores



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

4) Aplicación

Se detalla todo el conocimiento adquirido a través de la recreación, competencia partiendo de la experiencia a fin de reflexionar de manera individual; en esta sección abordaremos conceptualización e importancia de los valores temas referentes a los valores con los que se identifica la secretaria; haciendo mayor énfasis en los valores éticos, morales y profesionales por ende es un tema amplio y a la vez valioso lleno de emociones y sentimientos que están conectados directamente mediante la motivación; al finalizar el taller se solicita a los participantes realizar un ensayo sobre el tema máximo de cuatro hojas; para ello, se propone el siguiente esquema:

- Tema
- Resumen
- Palabras clave
- Introducción
- Desarrollo
- Conclusión
- Recomendación
- Bibliografía

Gráfico N° 23, Liderazgo



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

5) Cronograma

Tabla N° 29, Agenda

TALLER VALORES		
HORARIO	ACTIVIDAD	RECURSOS
08:00 a 08:30	Inscripción	Hojas de registro, esferos
08:30 a 09:00	Inauguración del evento	Equipos, amplificación
09:00 a 10:00	Desarrollo del taller: experiencia, reflexión (Definición, clasificación de: valores éticos, morales y profesionales- dinámica)	Equipos, video, diapositivas, dinámica, espacio libre
10:00 a 10:30	RECESO	
10:30 a 12:00	Conceptualización, casos prácticos de aplicación de valores en la función profesional, valores en la práctica secretarial, aplicación	Actitud participativa
12:00 a 12:30	Evaluación	Hoja-esfero

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

6) Evaluación

Consiste en evaluar los conocimientos adquiridos

TALLER 3

TEMA: Los valores

El propósito de este cuestionario es recabar su punto de vista con el afán de evaluar por indicadores el grado de satisfacción del taller; por lo que solicitamos se responda en base a la experiencia obtenida. Leer cada una de las preguntas, seleccione con una **X** la respuesta que usted conveniente.

DATOS:

Género: Edad: Etnia:

Los estándares de calificación son los siguientes:

1= Favorable

2= Bueno

3= Regular

4= Malo

5= Pésimo

Tabla N° 30, Cuestionario

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1) ¿Considera que la metodología del taller fue lo suficientemente clara?					
2) ¿Piensa que será de su utilidad en el desempeño de su trabajo el taller recibido?					
3) Le parece importante los valores desde el punto de vista profesional					
4) Valore el grado de interés que su institución le da a las capacitaciones					
5) Conoce si en su lugar de trabajo existe un plan de capacitaciones					
6) Desearía tener capacitaciones a menudo con el fin de tener mejor desarrollo personal y profesional.					

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

g) Conclusión

- 1) Se analizó en los participantes la poca práctica e importancia que dan a este tema tan indispensable como son: los valores.

h) Recomendación

- 2) Es recomendable concientizar a antes de lo importante de la práctica y conocimientos sobre valores para su capacitación inmediata.

4.6.1.4 Destrezas

La empresa depende del valor que demuestre la secretaria aunque el éxito es conjuntamente con el jefe; convirtiéndose en indispensable. La secretaria ejecutiva tiene que ser multifacética; en la actualidad ya no es únicamente quien redacta, recibe llamadas, atiende clientes ahora pasó a ser versátil con la utilización de nuevas tecnologías; por lo que tendrá que dominar internet y sus herramientas esto permitirá incrementar; parte de las destrezas que demanda su sitio de trabajo las desarrolla en el desempeño diario de sus funciones para poder comunicarse, entregar información en el menor tiempo posible, organizar, llevar base de datos y administrar; proporcionando confianza a sus superiores y a sí misma aparte de economizar tiempo e incrementar la productividad.

Tabla N° 31, Destrezas

DESTREZAS	TECNOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none">- Comunicación jefe, público interno y externo- Facilidad de expresión- Facilidad de redacción- Buenas relaciones- Creativa y dinámica- Responsabilidad- Confiabilidad- Calidad humana- Reservada por lo del secreto- El ambiente, recursos y herramientas de trabajo- Accesibilidad- Toma de decisiones- Solución de problemas	<ul style="list-style-type: none">- Programas instalados para llevar libreta de direcciones, correo electrónico, para elaborar documentos en Word, Excel, pdf- Comunicación directa (WhatsApp, twitter LinkedIn)- Redes sociales- Skipe- Sistema de gestión documental

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Taller 4

Tema: TIC

a) Objetivo

Valorar y reconocer la importancia del tema a través aprendizaje sobre: terminología TICs, redes, terminales, navegador de internet, skipe, entre otros

b) Contenidos

- Terminología TICs
- Las redes
- Los terminales
- Navegador de internet
- Programas libreta de direcciones, correo electrónico, documentos Word, Excel, pdf
- Comunicación directa (WhatsApp, twitter LinkedIn)
- Skipe
- Sistema de gestión documental

c) Duración: 4 horas

d) Metodología

Para el desarrollo del taller se aplicará el método ERCA que implica, experiencia, reflexión, conceptualización y aplicación. Permite identificar los procesos a seguir, con la finalidad de potencializar los resultados del taller y garantizar el aprendizaje. Para el cumplimiento de este cometido, se describen cuatro pasos a seguir:

1) Experiencia

Es una vivencia con relación al tema a explicar durante el taller; se puede presentar diapositivas, videos e incluso entrevistas sobre los temas específicos e incluso dinámicas de grupo, una dramatización.

Tabla N° 32, Metodología ERCA - Experiencia

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
TICs Importancia	Presentación de diapositivas relacionados con la tecnología Dinámica Lluvia de ideas	30 minutos	Diapositivas, dinámica Equipos (deseos de aprender y divertirse)	Salir a un espacio abierto, en este taller se utilizará una dinámica llamada serpiente, formar una sola fila y seguir haciendo lo que el primer participante hace, al que se equivoca el expositor le pregunta que sabe acerca del tema, o ¿por qué le parece importante el taller? Y así sucesivamente hasta hacer participar a todos con el afán de enriquecerse más sobre el contenido; aquí se pone en juego la unión, confianza, compañerismo, diversión y aprendizaje

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

2) Reflexión

Esta dinámica permite adquirir conocimientos con la ayuda de una dinámica en la cual se parte de la experiencia a fin de reflexionar de manera individual, sirve para despertar el interés de todo lo concerniente a las TIC, la motivación facilita el aprendizaje.

Tabla N° 33, Reflexión Taller

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
TIC	Elaborar preguntas ejes para MOTIVAR al grupo a la reflexión sobre las experiencias	30 minutos	No se requiere	Las preguntas deben ser elaboradas con anterioridad, para evitar la improvisación. Las respuestas deben ser cortas

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Gráfico N° 24, Dinámica



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

3) Conceptualización

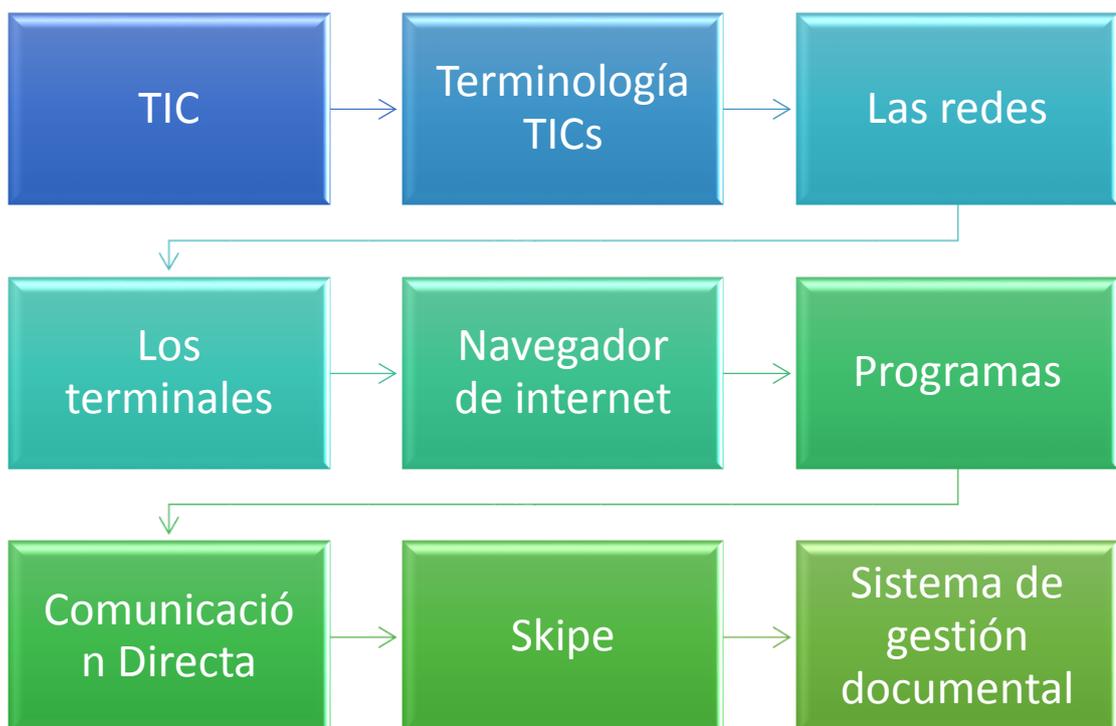
En la etapa es necesario demostrar el conocimiento mediante la experiencia y la reflexión; un motivo que permite establecer criterios sobre el tema, es una de las más utilizadas para aprender.

Tabla N° 34, Conceptualización

TEMA	ACTIVIDAD	DURACIÓN	RECURSOS	OBSERVACIÓN
TIC	Mapa Conceptual	20 minutos	Bibliografía Aula Proyector Pizarra Marcadores	Ninguna

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Gráfico N° 25, TIC



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

4) Aplicación

Los asistentes participan de manera aceptable, reciben las normas de la dinámica y continúan con la misma nombrando un líder a quien imitarán detallan todo el conocimiento adquirido a través de la dinámica, se parte de la experiencia a fin de recabar información y reflexionar de manera individual; en esta sección abordaremos temas sobre: terminología Tics, redes, terminales, navegador de internet, programas, libreta de direcciones, correo electrónico, documentos Word, Excel, pdf, comunicación directa (WhatsApp, twitter LinkedIn), skipe y si utilizan o conocen el sistema de gestión documental; temas que no deben faltar al momento de capacita, al finalizar el taller se solicita a los participantes realizar un ensayo sobre el tema máximo de cuatro hojas; para ello, se propone el siguiente esquema:

- Tema
- Resumen
- Palabras clave
- Introducción
- Desarrollo
- Conclusión
- Recomendación
- Bibliografía

Gráfico N° 26, Confianza



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

5) Cronograma

Tabla N° 35, Agenda

TALLER TIC		
HORARIO	ACTIVIDAD	RECURSOS
08:00 a 08:30	Inscripción	Hojas de registro, esferos
08:30 a 09:00	Inauguración del evento	Equipos, amplificación
09:00 a 10:00	Desarrollo del taller: experiencia, reflexión (terminología Tics, redes, terminales, navegador de internet, programas, libreta de direcciones, correo electrónico, documentos Word, Excel, pdf, comunicación directa (WhatsApp, twitter LinkedIn), skipe- dinámica)	Equipos, diapositivas, dinámica, espacio libre
10:00 a 10:30	RECESO	
10:30 a 12:00	Conceptualización, aplicación	Actitud participativa
12:00 a 12:30	Evaluación	Hoja-esfero

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

f) Evaluación

Consiste en evaluar los conocimientos adquiridos

TALLER 4

TEMA: TIC

El propósito de este cuestionario es recabar su punto de vista con el afán de evaluar por indicadores el grado de satisfacción del taller; por lo que solicitamos se responda en base a la experiencia obtenida. Leer cada una de las preguntas, seleccione con una **X** la respuesta que usted conveniente.

DATOS:

Género: Edad: Etnia:

Los estándares de calificación son los siguientes:

1= Favorable

2= Bueno

3= Regular

4= Malo

5= Pésimo

Tabla N° 36, Cuestionario

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
7) ¿Considera que la metodología del taller fue lo suficientemente clara?					
8) ¿Piensa que será de su utilidad en el desempeño de su trabajo el taller recibido?					
9) El tema TIC es de su interés					
10) Valore el grado de interés que su institución le da a las capacitaciones					
11) Conoce si en su lugar de trabajo existe un plan de capacitaciones					
12) Desearía tener capacitaciones a menudo con el fin de tener mejor desarrollo personal y profesional.					

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

a) Conclusión

1) Se comprobó en los participantes el no conocimiento de las TIC, su aprendizaje sobre el tema es básico.

b) Recomendación

2) Se recomienda capacitar de forma periódica sobre todo lo relacionado a las TIC esto servirá de refuerzo y facilitará su trabajo.

Agenda Zonal

La incidencia de la Universidad Técnica del Norte de acuerdo a la organización política-administrativa en el Ecuador corresponde a la Región Norte 1; por lo que, es necesario revisar los criterios macro y meso en su incidencia se podrá establecer las necesidades y planificaciones ya establecidas.

La agenda zonal fue creada a fin de favorecer el trato entre gobernantes considerando las necesidades y oportunidades para lograr resultados planteados, se caracterizan por su breve diagnóstico de las condiciones reales del territorio en la zona con acciones propuestas tanto del gobierno como sectores públicos y privados para la optimización de recursos; así también, la actualización y cumplimiento a nivel jurídico a fin de proteger a las actividades de funcionarios basándose en reglamentos internos. Con el fin de facilitar la labor del directivo en lo que concierne a redacción de políticas, lineamientos, planificación, participación e incluso en la ejecución de los mismos evitando problemas, estableciendo un orden jerárquico priorizando objetivos tomando en cuenta siempre el campo en el que se desenvuelve permitiendo así su desarrollo y estabilidad social aunque es posible que en ciertos trabajos no sean tomadas en cuenta.

“El Buen Vivir privilegia el bienestar de las personas en su ámbito material y no material, la convivencia pacífica entre seres humanos y la armonía con la naturaleza” (José Francisco Cevallos, 2017).

Plan Nacional del Buen Vivir

La pertinencia es la acción que comprende el análisis de las políticas de estado, agendas zonales que corresponden e identifiquen las necesidades a nivel administrativo, en función del ejercicio de profesionalización de la secretaria.

El Buen Vivir privilegia el bienestar de las personas en su ámbito material y no material, la convivencia pacífica entre seres humanos y la armonía con la naturaleza. (José Francisco Cevallos, 2017)

El Plan del Buen Vivir es nuestro tercer plan a escala nacional; está conformado de doce (12) objetivos útiles para la transformación del Ecuador; ligados al Plan de Desarrollo lo que permite clasificarlos según su importancia y dar soporte en el cumplimiento de metas tanto provincial, cantonal como parroquial; revelando incluso conflictos ocultos por los mismos entes y a la vez facilitando soluciones. El objetivo 4 permite fortalecer las capacidades que respaldan la educación con equidad e inclusión en lo referente al desarrollo científico, tecnológico, humanístico; incrementándose en los últimos años el interés por la investigación lo que supone inversión en ciencia y tecnología por parte del gobierno brindando así educación de calidad del mismo modo el objetivo 8 constituye la consolidación del sistema económico social y solidario, de forma sostenible. La visión de las agendas zonales son: productiva, económica, social y cultural; para determinar el perfil profesional de la secretaria es obligatorio ceñir estas necesidades que alimentarán de una forma más pertinente al perfil profesional.

Entre las principales acciones de la estrategia se consideran: la vinculación con la comunidad a través de procesos de formación ciudadana, consolidación del sistema

de participación ciudadana, reconocimiento y formalización de los espacios y de las organizaciones sociales y el apoyo a toda iniciativa de democracia directa y formas de expresión ciudadanas (GPI, 2014-2019).

Modelo Educativo de la UTN

El Modelo Educativo de la Universidad Técnica del Norte esquematiza una visión basada en el tipo de ser humano que aspiran formar tanto pedagógico, curricular y didáctico. La institución Académica contribuye al desarrollo y progreso nacional mediante la formación de profesionales en diferentes carreras, alcanzando resultados óptimos de aprendizaje.

La Constitución de la República del Ecuador, en vigor desde el 2008 y la nueva Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) 2010.

Ello hace posible concretar en la educación superior grandes principios y aspectos como:

- a) Concebirla como un derecho permanente de las personas, ya no la visión de privatización y segregación por razones económicas y/o sociales, educación gratuita con tecnología, equipamiento e infraestructura funcional;**
- b) La educación como una garantía de inclusión, igualdad de oportunidades y atención en el sistema regular de las discapacidades, no a la discriminación de género, y tratamiento pedagógico de las dificultades de aprendizaje;**
- c) La educación como un espacio de participación de la comunidad, esto significa una oportunidad para elevar la calidad de la educación y la vigencia de procesos de cogestión**

de tal manera que la sociedad en general participe y se involucre para ejercitar veeduría ciudadana. (Dr. Miguel Naranjo Toro, 2013).

Misión y visión de la UTN

Misión

“La Universidad Técnica del Norte es una institución de educación superior pública y acreditada, forma profesionales de excelencia, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social; genera, fomenta y ejecuta procesos de investigación, de transparencia de saberes, de conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación; se vincula con la comunidad con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultural ecológico de la región y del país”.

Visión

“La Universidad Técnica del Norte, en el año 2020, será un referente regional y nacional en la formación de profesionales, en el desarrollo de pensamiento, ciencia, tecnología, investigación, innovación y vinculación con estándares de calidad internacional en todos sus procesos; será la respuesta académica a la demanda social y productiva que aporta para la transformación y la sustentabilidad”.

Historia de la carrera de Secretariado Ejecutivo

La Universidad Técnica del Norte y la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, una vez realizado un análisis determina la realidad institucional, local, seccional; considera que es preciso dar solución a la demanda secretarial creando una institución para formar profesionales en la especialización de secretariado Ejecutivo a fin de favorecer al desarrollo de la comunidad.

La Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología propone la creación de la creación de la carrera de Tecnología en Secretariado Ejecutivo Español, Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español y Licenciatura en Docencia en Secretariado, cumpliendo con las aspiraciones de las estudiantes que pueden participar a nivel de Tecnología y con aquellas que quieren una formación a nivel de Licenciatura.

La Facultad de Educación Ciencia y Tecnología a través de este Programa, ha profesionalizado a cuatro promociones a nivel de Tecnología en Secretariado Ejecutivo en un número aproximado de 240 estudiantes, número más que suficiente para acceder ya sea a la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo o Docencia en Secretariado, a más de ellas actualmente existe la solicitud de egresadas de otros institutos superiores y de las que están por egresar en el presente semestre quienes están en capacidad de acogerse a la propuesta de este proceso educativo (Ejecutivo, 2005).

Visto la necesidad de la profesión en cada una de las empresas; se creó la carrera a fin de llenar las expectativas profesionales y formar personas competitivas capaces de contribuir

al desarrollo además del buen funcionamiento del sitio laboral; así pues él o la persona que opte por la profesión debe ser cuidadosa con la organización, tiene q ser carismática, con valores, capaz de trabajar en equipo con vocación de servicio, buena presencia con este perfil más los conocimientos adquiridos se logrará alcanzar los objetivos.

A la especialidad no suelen darle la importancia que merece; por lo que, es probable que piensen que el estudiante que elige la carrera es por facilidad o simplemente por trabajar lo antes posible pero se equivocan, no es nada fácil puesto que su preparación abarca varias ramas relaciones públicas, humanas, administrativas, tecnológicas, entre otras; claro está, la experiencia es fundamental pero no siempre necesaria. El título hace que las oportunidades de trabajo se multipliquen no es lo mismo trabajar sin un título en su currículum aun pese a la experiencia que tenga; es importante que tenga capacitaciones dentro de su formación profesional lo cual mejorará su situación personal.

Necesidad

La guía del Perfil Profesional de la secretaria ejecutiva para instituciones, empresas y unidades educativas de la Ciudad de Ibarra, surge de una serie de falencias encontradas luego de tabular los resultados aplicados. La guía servirá de apoyo a estudiantes y profesionales de la carrera de Secretariado Ejecutivo con el firme propósito de que hagan uso de ella y pongan en práctica; transformando su conducta, respetando las diferentes situaciones que se presenten, brindando una atención de calidad a usuarios internos-externos, facilitando trámites, optimizando tiempo y recursos materiales, actuando con protocolo, respeto, consideración, responsabilidad, seguridad e inteligencia; solo así, se dará relevancia al sitio de trabajo.

Relaciones Interpersonales

La comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos. Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida. Las personas se comunican porque esa comunicación es totalmente necesaria para su bienestar psicológico. La comunicación no es sólo una necesidad humana sino el medio de satisfacer otras muchas.

La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las suyas.

Las relaciones interpersonales constituyen un aspecto básico en la vida, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo (Monjas, 1999). Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

Gráfico N° 27, Contraportada guía



**FECYT
IBARRA-ECUADOR**

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

4.7 Impactos

4.7.1 Impacto educativo

A nivel educativo la guía del perfil profesional de la secretaria ejecutiva pretende incidir de manera directa a personas interesadas y estudiantes de la carrera, les ayudará a mejorar sus capacidades diarias realizadas mediante capacitaciones, aportará y reforzará conocimientos; es la formación que han tenido en cada una de las cátedras por parte de la Universidad Técnica del Norte formando profesionales proactivos y emprendedores como dice el lema Ciencia y Técnica al servicio del pueblo; les servirán de ayuda en la formación profesional para un mejor desempeño laboral al momento de brindar atención a usuarios.

4.7.2 Impacto social

La guía se replicará causando un fenómeno social con un cambio de mentalidad e interés humanista; es decir, pasar de lo empírico a lo científico pues ya no son unas simples secretarias sino asistentes de gerencia e incluso asesoras en proyectos.

4.7.3 Impacto político

Los conocimientos e importancia que da a directrices y reglamentos hace de ella un instrumento indispensable en la educación de la asistente de gerencia; razón por la cual fue receptada de forma favorable la guía del perfil profesional de la secretaria ejecutiva.

4.7.4 Impacto económico

La guía pretende ofrecer a la sociedad secretarias competentes que puedan aplicar a empresas de prestigio para que tengan estabilidad laboral y gran remuneración.

4.8 Difusión

Por medio de la propuesta se pretende socializar a las estudiantes en formación se espera los resultados deseados en cada una de las capacitaciones, es gratificante haber aportado con la investigación la misma que fortalecerá los conocimientos de las secretarias ejecutivas.

CONCLUSIONES

- 1) Mediante el análisis de los resultados obtenidos se determinó; parte del universo estudiado requiere mayor atención en lo concerniente a la formación humanística.
- 2) Una vez realizado el diagnóstico, se verificó en: unidades educativas, empresas e instituciones de Ibarra la carencia del perfil profesional de la secretaria.
- 3) Luego de los resultados obtenidos se establece: la práctica de valores es primordial en el ser humano y más en la asistente de gerencia que es la imagen de la institución; sin embargo, las evidencias señalan lo contrario pues más del 50% de población estudiada trabajan por cumplir sin empoderarse de su dependencia.
- 4) Se constató las falencias de las funcionarias en atención al cliente; no cuentan con los conocimientos necesarios en temas relacionados al puesto desempeñado; del mismo modo su actitud al momento de dar información.
- 5) Las empleadas en su totalidad coinciden en la carencia de capacitaciones dentro del lugar donde se desenvuelven; la carencia de motivación, el exceso de trabajo son factores que inciden en el mal funcionamiento de su trabajo.
- 6) Es importante destacar que en las encuestas realizadas da como resultado capacitar en conocimientos tecnológicos a las funcionarias a fin de mejorar su desenvolvimiento en cada una de sus puestos de trabajo.

- 7) Si la secretaria se desenvuelve en un ambiente agradable, se encuentra motivada y permanentemente preparada los resultados serán óptimos al momento de ejecutar su trabajo.

- 8) La comunicación es un eje transversal que debe haber en cada una de las instituciones por lo tanto la secretaria es la pieza clave para ejecutar todos los proyectos en pro de mejoras de las dependencias.

RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere a la carrera de Secretariado Ejecutivo incrementar materias afines a Relaciones Humanas en la malla curricular a fin de que tenga un abanico de conocimientos sólidos al momento de interactuar con público interno y externo.
- 2) De manera general se recomienda a las funcionarias de la ciudad de Ibarra hacer conciencia sobre su formación profesional y capacitarse grupal e individual logrando así fortalecer sus conocimientos.
- 3) Dentro de las capacitaciones es importante destacar el empoderamiento de la asistente en cada una de sus funciones; se recomienda fomentar los valores día a día para tener un buen ambiente laboral.
- 4) Es importante capacitar a las secretarias para una mejor atención al cliente; ellas son la tarjeta de presentación en cada una de las instituciones.
- 5) Se recomienda tener espacios agradables dentro de su lugar de trabajo para oxigenar y optimizar los recursos; la motivación es el motor para la toma de decisiones tanto para la vida personal como institucional; por lo tanto, si la secretaria se encuentra motivada rendirá de mejor manera.
- 6) Se recomienda implementar dentro de sus capacitaciones temas relacionados a tecnología de punta; para un mejor desenvolvimiento en su vida laboral.

- 7) Se considera necesario que los jefes designen un área específica de descanso, con espacios adecuados, agradables a la vista y con un área de encuentro para compartir con el equipo de trabajo, momentos de relajación, especialmente en jornadas largas y tediosas.

- 8) Si no existe una retroalimentación entre secretaria y jefe no se podrá tener los resultados esperados; por lo tanto, se debe fomentar la comunicación en cada una de ellas por medio de capacitaciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Perfil profesional.- es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

Secretariado ejecutivo.- es una carrera creada con el fin de satisfacer las demandas ocupacionales con profesionales formados para aportar al buen desenvolvimiento de las empresas, organizaciones e instituciones; un perfil que contribuya a este objetivo de contar, capaz de dinamizar el desenvolvimiento en las instituciones.

Instituciones.- son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos.

Empresas.- es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

Unidades educativas.- son instituciones educativas públicas, con carácter experimental de alto nivel, fundamentadas en conceptos técnicos, pedagógicos y administrativos innovadores, como referente de la nueva educación pública en el país.

Pertinencia.- es la cualidad de pertinente. Se trata de un adjetivo que hace mención a lo perteneciente o correspondiente a algo o a aquello que viene a propósito.

Estudio de demanda.- es un estudio del mercado en el cual vas a utilizar "herramientas de investigación" para la "búsqueda de estrategias" para esa demanda.

Modelo Educativo.- es un patrón conceptual a través del cual se esquematizan las partes y los elementos de un programa de estudios.

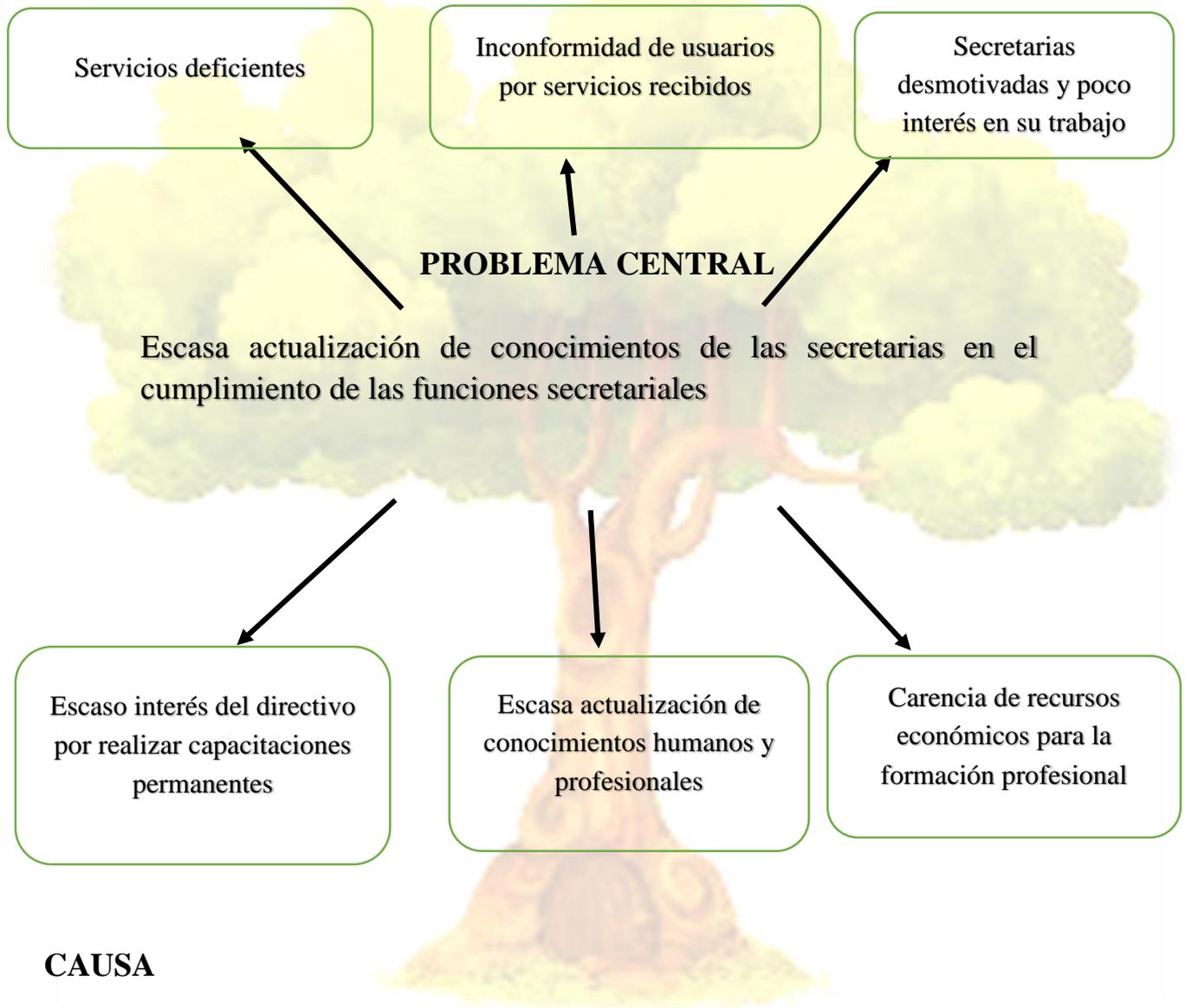
BIBLIOGRAFÍA

1. Ángel, J. G. (2012). *Obras completas II de la metodología de la Investigación sociojurídica-bibliográfica*. Ibagué, Colombia: León Gráficas Ltda. Obtenido de www.unibague.edu.co
- Apolo, A. M. (2016). *ÁMBITO DE DESARROLLO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA. MACHALA, ECUADOR.*
- d'Alòs-Moner, A. (2006). *La gestión documental: aspectos previos a su*.
- Dr. Miguel Naranjo Toro, D. F. (2013). *Modelo educativo*. Ibarra: Inprenta Universitaria.
- Estrada, M. R. (1992). *Los valores clave de la excelencia*. México: Reg. Núm. 1890 ISBN 970-10-0201-6.
- FERNÁNDEZ, David. (s/f). *Gestión Documental*. Caracas: Instituto de Estudios Superiores en Administración.
- García, A. T. (2008). *Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria*. LA HABANA: Universitaria.
- García, A. T. (2008). *Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretari*. La Habana: Universitaria.
- García, T. &. (2008). *Aprende a ser secretaria. Manual para el desempeño profesional de la secretaria*. La Habana: CU: Editorial Universitaria.
- GPI. (julio de 2014-2019). *PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL . GOBIERNO PROVINCIAL DE IMBABURA PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2014-2019*. Ibarra, Imbabura, Ecuador: GPI.
- Guillermo Jácome, Lupe Zumárraga. (2013-2017). *Agenda Zonal ZONA 1-Norte. Agenda Zonal ZONA 1-Norte Provincias de Esmeraldas, Imbabura, Carchi, sucumbíos*. Quito, Pichincha, Ecuador: Ediecuatorial.
- José Francisco Cevallos, D. S. (2017). *google*. Obtenido de www.desarrollosocial.gob.ec
- Maldonado, M. (26 de Febrero de 2012). *Que es la comunicacion estratégica*. Obtenido de <http://maridaliyamaldonado.blogspot.com/2012/02/que-es-la-comunicacion-estrategica.html>
- MORENO, M. G. (2011). *iNTRODUCCIÓN A LA METOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA I*. 127: PROGRESO EDITORIAL.
- Pernas, M. (27 de Marzo de 2011). *Clarín*. Obtenido de Clarín: C.A.B.A, ARGENTINA
- Pratt, D. (2010).
- Reglamento de armonización de la Nomenclatura de títulos profesionales y grados académicos, Art. 350 (Consejo de Educación Superior 2014).
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (13 de julio de 2015). *google*. Obtenido de <http://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-Suplemento-78-Resolucio%CC%81n-2.pdf>
- Taquechel Barreta, A. G. (2008 January). *Aprende a ser secretaria, Manual para el desempeño profesional de la secretaria*. La Habana: Universitaria.--ISBN 978-959-16-0654-9.
- (2005). *TECNOLOGÍA Y LICENCIATURA EN DOCENCIA Y SECRETARIADO EJECUTIVO ESPAÑOL (PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES)*. IBARRA: FECYT.

ANEXOS

Anexo 1: Árbol de problemas

EFECTO



Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Anexo 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo implementar una unidad de estudio de la demanda del perfil profesional de la secretaria ejecutiva de la Región Norte?</p> <p>Sub problemas (interrogantes)</p> <p>¿De qué manera va ha incidir el impacto en cada una de las profesionales en el ámbito secretarial?</p> <p>¿Cuál es el perfil profesional de las secretarias ejecutivas de la ciudad de Ibarra?</p>	<p>Objetivo General Realizar el análisis comparativo del perfil profesional de la secretaria ejecutiva que laboran en Instituciones, Empresas y Unidades Educativas para optimizar el trabajo.</p> <p>Objetivos Específicos Caracterizar la demanda de secretarias ejecutivas en instituciones, empresas y unidades educativas que requieren profesionales en el área de gestión y servicios. Procesar la información obtenida, mediante la tabulación de datos adquiridos en la exploración usando técnicas estadísticas Definir el análisis de pertinencia mediante la investigación del perfil profesional de las secretarias ejecutivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentación teórica - Fundamentación sociológica - Definición de secretaria ejecutiva - Perfil de ingreso - Perfil de egreso - ¿Cómo se establece el campo ocupacional? - Funciones - Valores - Discreción - Lealtad - Responsabilidad - Educación y cortesía - Honestidad - Tolerancia - Fidelidad - Confianza - Entereza - Modestia - Dignidad - Solidaridad - Transparencia - El papel de la secretaria ejecutiva moderna - Cualidades de la secretaria - Imagen personal - Postura del cuerpo - Vestuario - Maquillaje y peinado - Instituciones, Empresas y Unidades Educativas -Gestión documental 	<p>Variables</p> <p>VI: Estudio investigación</p> <p>VD: Perfil profesional</p> <p>VT: Secretaria Ejecutiva</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Participativa Bibliográfica De Campo Documental Propositiva Descriptiva</p> <p>Métodos: inductivo deductivo científico analítico-sintético estadístico</p> <p>Técnicas e instrumentos de Investigación: Cuestionario Encuesta Entrevista</p> <p>Población: Secretarias de Instituciones EMAPA, UTN, EMELNORTE; Empresas Comercial Hidrobo, KIA Motors, NISSAN y Unidades Educativas San Francisco, Ibarra y Teodoro Gómez de la Torre; ubicadas en la ciudad de Ibarra.</p> <p>Muestra: 30</p>

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Anexo 3 Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Nos encontramos en las instalaciones de
.....; con
.....con quien abordaremos el tema de mi
tesis: **“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA
SECRETARIA EJECUTIVA EN INSTITUCIONES, EMPRESAS Y UNIDADES
EDUCATIVAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL
PERÍODO 2015-2016”**.

LAS PREGUNTAS SON LAS SIGUIENTES:

¿Cree que si la secretaria tuviese capacitaciones de manera periódica rendirá en el sitio de trabajo?

¿Cree usted que la imagen institucional puede fortalecerse si la secretaria presta mejor atención al cliente?

¿Considera que los conocimientos de la secretaria ejecutiva referentes a su profesión deben ser actualizados con el fin de poder contribuir en lo laboral y social?

La escases de motivación en secretarias influye al momento de desarrollar su trabajo?

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Anexo 4 Encuesta



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TEGNOLOGIA SECRETARIADO EJECUTIVO

ENCUESTA DIRIGIDA A SECRETARIAS

La presente encuesta debe ser contestada como crea conveniente según sus conocimientos.

Indicaciones Generales:

- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- Por favor responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.
- Preguntas cerradas

OBJETIVO: ANALIZAR DE FORMA COMPARATIVA EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS PERIODO 2015-2016 EN INSTITUTOS, EMPRESAS Y UNIDADES EDUCATIVAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

CARGO:

1. **¿Cree usted que es importante el análisis comparativo del perfil profesional de las Secretarias Ejecutivas en instituciones, empresas y unidades educativas en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura?**

Sí _____
No _____

- 2) **En la ciudad de Ibarra ¿conoce usted si las Secretarias Ejecutivas reciben capacitaciones dentro de su área administrativa?**

Sí _____
No _____

3. ¿Considera que es importante la capacitación y formación de la Secretaria Ejecutiva?

Sí _____
No _____

4. ¿Cuál cree que es la mayor falencia que tienen las Secretarias Ejecutivas?

Redacción _____
Asistencia ejecutiva _____
Manejar el concepto institucional _____
Archivos digitales _____
Microfilmación _____
Atención personal _____
Otros _____

5. ¿Cree usted que la capacitación fortalecería en los objetivos institucionales a las profesionales en el área de secretariado?

Sí _____
No _____
Casi siempre _____
Es importante _____

6. ¿Por qué considera importante formar buenas profesionales en el área de secretariado?

Optimizar recursos _____
Más eficientes _____
Mayor ética profesional _____

7. ¿El perfil profesional de la Secretaria Ejecutiva implica mucha entrega y dedicación cree usted que deberían recibir capacitación en relaciones humanas?

Sí _____
No _____
Talvez _____

8. ¿Ante la formación profesional de la Secretaria Ejecutiva, cree que es necesario realizar un diagnóstico para saber cuál es la situación actual y si han tenido capacitaciones durante este período?

Sí _____
No _____
Siempre _____

9. Si las Secretarias Ejecutivas tienen capacitaciones continuas, ¿cree usted que su formación se fortalecerá?

Sí _____
No _____
Casi Siempre _____

10. ¿Qué tipo de capacitaciones cree usted que son importantes en la Secretaria Ejecutiva para mejorar su perfil profesional?

Inglés _____
Informática _____
Archivo _____
Atención al cliente _____

Elaborado por: Alexandra Yomaira Cupuerán González

Anexo 5 Fotografías



Secretaria se KIA MOTORS llenando encuesta



Solicitando encuesta a secretaria EMAPA



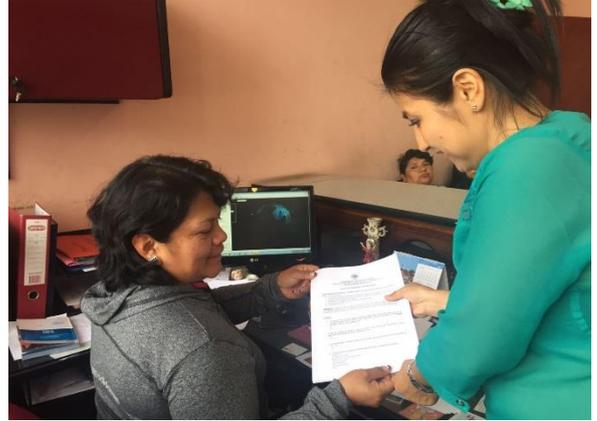
Director de Comercialización firma documentos



Secretaria dando información



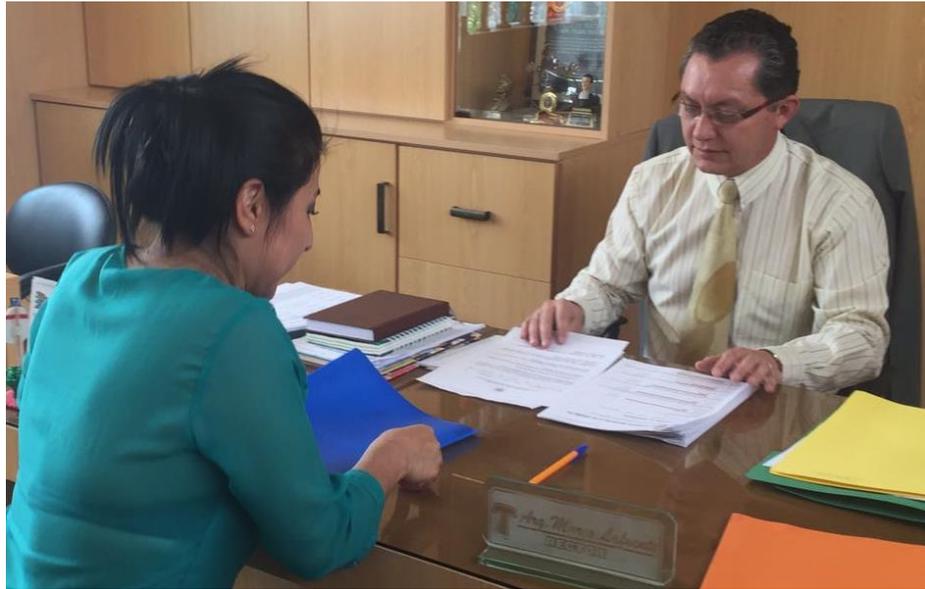
Entrevista Vicerrectora Unidad Educativa Ibarra encuesta



Secretaria Unidad Educativa Ibarra



Firma de documentos Vicerrectora Unidad Educativa Ibarra



Entrevista Rector Unidad Educativa San Francisco



Entrega y aplicación de encuesta secretario Unidad Educativa San Francisco



Entrevista Rector Unidad Experimental
Teodoro Gómez De La Torre



Firma documentos Rector Unidad
Experimental Teodoro Gómez De La
Torre



Secretarias Unidad Experimental Teodoro Gómez De La Torre recibiendo encuesta

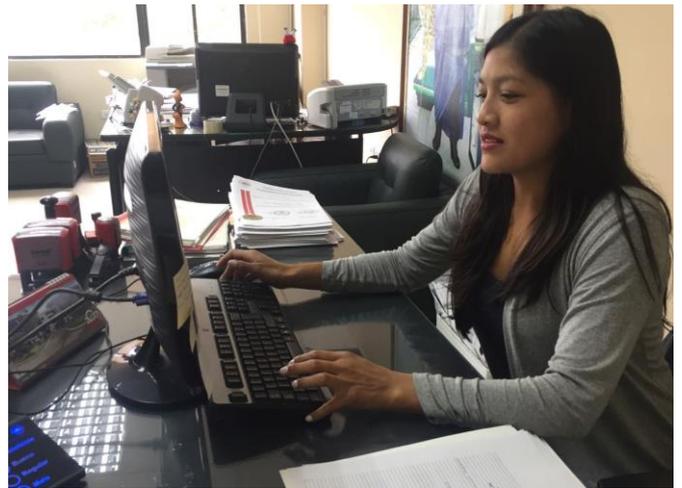




Entrevista Directora Talento Humano UTN



Firma documentos Directora Talento Humano UTN



Secretaria UTN Trabajando



Socialización guía a estudiante



Socialización guía a estudiante



Diferentes dinámicas con estudiantes

AUTORÍA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

DECLARACIÓN

Yo, Cupuerán González Alexandra Yomaira con cédula de identidad N° 100261602-5, declaro bajo juramento que el Trabajo de Grado: **“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN INSTITUCIONES, EMPRESAS Y UNIDADES EDUCATIVAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERÍODO 2015-2016”** aquí descrito es de mi autoría y que no ha sido presentado anteriormente a 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 la Propiedad Intelectual Reglamentos y Normativa vigente de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 27 de julio 2017

(Firma).....

Cupuerán González Alexandra Yomaira



AUTORIZACIÓN BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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 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 DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	1002616025		
APELLIDOS Y NOMBRES	CUPUERÁN GONZÁLEZ ALEXANDRA YOMAIRA		
DIRECCIÓN	Av. 17 de Julio Urb. Los Tulipanes		
E-MAIL	alexacup9309@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO	062616197	TELÉFONO CELULAR	0959078899
DATOS DE LA OBRA			
TEMA	“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN INSTITUCIONES, EMPRESAS Y UNIDADES EDUCATIVAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERÍODO 2015-2016”		
AUTOR	CUPUERÁN GONZÁLEZ ALEXANDRA YOMAIRA		
FECHA	JUNIO 2017		
PROGRAMA	PRE-GRADO		
TÍTULO POR QUE OPTA	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL		
DIRECTOR	MSC. DAVID ORTIZ		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Cupuerán González Alexandra Yomaira con cédula de identidad Nro. 100261602-5, 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 formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora 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 es el titular de los derechos patrimoniales; 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, 27 de julio 2017

LA AUTORA:



(Firma).....

Cupuerán González Alexandra Yomaira

Cédula: 100261602-5



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

Yo, Cupuerán González Alexandra Yomaira con cédula de identidad Nro. 100261602-5, 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: **“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN INSTITUCIONES, EMPRESAS Y UNIDADES EDUCATIVAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERÍODO 2015-2016”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciatura 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 autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 27 de julio 2017

(Firma).....

Cupuerán González Alexandra Yomaira

Cédula: 100261602-5