



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UTN Y SU
INCIDENCIA EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE SUS
FUNCIONES-PROPUESTA ALTERNATIVA

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciadas en la
especialización de Secretariado Ejecutivo En Español

AUTORAS:

SALGADO CEVALLOS GLADIS
NARCISA

RODRIGUEZ ARIAS GISSELA
MARIBEL

DIRECTORA:

DRA. LUCÍA LÓPEZ

Ibarra, 2011

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

En mi calidad de Directora de la tesis titulada “EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UTN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES-PROPUESTA ALTERNATIVA”, realizada por las estudiantes Salgado Cevallos Gladis Narcisa y Rodríguez Arias Gissela Maribel, para la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos suficientes para su presentación y sustentación ante el tribunal designado para el efecto.

Ibarra, marzo de 2011

Dra. Lucía López
Directora de Tesis

INDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	I
INDICE GENERAL.....	II
RESUMEN.....	V
SUMARY.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII
CAPITULO I	1
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	3
1.4.1 Unidad de Observación.....	3
1.4.2 Delimitación Espacial.	4
1.4.3 Delimitación Temporal.....	4
1.5 OBJETIVOS	4
1.5.1 Objetivo General.	4
1.5.2 Objetivos Específicos.	4
1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	5
1.7 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACION	6
CAPITULO II	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 FUNDAMENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA	7
2.1.1 INTRODUCCIÓN	7
2.1.2 TEORIAS.....	8
2.1.2.1 TEORÍA COGNOSCITIVA.....	8
2.1.2.2 TEORÍA HUMANISTA.....	10
2.1.2.3 TEORÍA CONSTRUCTIVISTA.....	12

2.1.2.5 TEORÍA PSICOLOGÍA GENÉTICO-DIALÉCTICA.....	14
2.1.3 PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS.....	15
2.2 POSICIONAMIENTO TEORICO PERSONAL.....	32
2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	33
2.4 INTERROGANTES	34
¿Cómo y de qué manera ayudaría la implementación de un Perfil Profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica del Norte?.....	34
¿De qué manera ayudaría la capacitación continua a las secretarias para lograr un mejor perfil profesional acorde a las necesidades institucionales?	34
¿Con que técnica se puede lograr optimizar el tiempo en el desempeño de sus funciones?	34
¿Qué estrategia debería aplicar una secretaria con el público externo?	34
2.5 MATRIZ CATEGORIAL.....	35
CAPITULO III	38
3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.1 DISEÑO, TIPOS Y ENFOQUE	39
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	40
CAPITULO IV.....	43
4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
4.1 Aplicación de encuestas	43
4.2 ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS EN LA ENCUESTA A LOS DIRECTORES DE CADA DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE...	52
CAPITULO V.....	61
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1 Conclusiones.....	61
5.2 Recomendaciones	62
CAPITULO VI.....	63
6 PROPUESTA ALTERNATIVA.....	63
6.1 Tema:	63
6.2 Objetivos.....	64
6.3 Desarrollo de la Propuesta	64

6.3.1	Perfil Profesional	64
6.3.2	Habilidades de la Secretaria.....	65
6.3.3	Condiciones Personales de las Secretarias	66
6.3.4	Nociones Requeridas	67
6.3.5	Desempeño de la Secretaria.....	67
6.4	Imagen de Superación	69
6.5	Roles que Desempeña la Secretaria	71
6.5.1	Representación al Jefe.....	72
6.5.2	Organización del Trabajo del Jefe.....	72
6.5.3	Clasificación de la Agenda del Jefe	73
6.6	Organización Formal e Informal.....	74
6.6.1	Distribución de la Jornada Laboral.....	75
6.7	Eficiencia y Eficacia	76
6.7.1	Eficiencia	76
6.7.2	Eficacia.....	77
6.7.3	Recursos.....	77
6.8	Perfil Profesional	77
7	IMPACTOS.....	78
8	DIFUSIÓN	78
9	BIBLIOGRAFÍA.....	79
10	ANEXOS.....	82

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un proyecto factible porque existen los recursos humanos, tecnológicos necesarios y equipos informáticos suficientes para la creación del Perfil Profesional de las Secretarias en la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. Esta investigación tiene la finalidad de servir de apoyo y orientación para la aplicación de mejores procedimientos y conocimientos con el propósito de dar soluciones a los inconvenientes que se originan a nivel interno y externo de la Institución. La secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad, ante las nuevas exigencias que demandan las instituciones que se han propuesto ser exitosas, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. En los tiempos debido al introducido mundo de los negocios y de la burocracia la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina sea esta privada o estatal contribuyendo directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza. Es importante e independiente la capacidad de liderazgo habilidad para comunicar, visión a largo plazo, asumiendo nuevas responsabilidades. Unasecretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión con un conocimiento cabal de actividades de que se realizan en la institución, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas de trabajos que desarrollan o pueden desarrollar. La secretaria eficiente debe poseer cualidades personales que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitan desarrollar su trabajo de la manera más óptima lo que le ayudará a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Una de las cualidades que debe caracterizar a la secretaria es la amabilidad, tratar con gentileza, estar siempre presente para ayudar a solucionar los problemas que pueda tener un cliente o usuario dando lugar a buen prestigio para la empresa. Este tema y la realización de esta tesis incluyen forzosamente un proceso de asimilación a estructuras anteriores es decir una integración de estructura previa y de esta forma la asimilación de elementos que acaba de conocer y lo que significa dentro del contexto del ser humano. Es importante para la Universidad Técnica del Norte contar con personal en el área de secretariado que posea características basadas en la incidencia de la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones, además contar con profesionales capacitadas en secretariado que aporten al desarrollo académico administrativo de este Centro de Educación Superior.

SUMMARY

This current investigation is a feasible project, because there are enough human and technological resources and computing equipment for the creation of the Professional Profile of the Secretaries in the UTN UNIVERSITY. This investigation has the purpose of serving as support and orientation for the application of better procedures and knowledge in order to give solutions to obstacles raised inside and outside the institution. The modern executive secretary plays an important role in favor of the efficiency, and productivity, according to the new requirements that are demanded by institutions that have the goal to be successful, in the world of business, in the industry, or in the liberal professions as well. Throughout the time due to the world of business and the bureaucracy, the secretary has become a fundamental mainstay of the activities done in the office in the private or public field, supporting her boss directly in a discrete, meticulous, and dynamic way, assuming even bigger responsibilities with credibility and confidence. It is important and independent, the capacity of leadership ability to communicate, a long term vision, assuming new responsibilities. A secretary is an immediate collaborator of a management center with a great knowledge of the activities that are being executed in the institution, moreover she is trained for the delegation of certain fields of work that she develops or can develop. The efficient secretary should have personal qualities that joined with the skills and knowledge can allow her develop her job in the best way; it will help her to work with other people as members of the same team. One of the qualities that should be part of the secretary is kindness, treat people with courtesy, being always present in order to help to solve problems that a customer or user could have giving place to a good prestige for the company. This topic and the development of this thesis necessarily include a process of assimilation to a previous structure, in other words, the integration of a previous structure and in this way the assimilation of elements recently known and its meaning in the context of the human being. It is important for the UTN University to count with personnel in the area of the secretarial profession who possess qualities based in the incidence of the effectiveness and efficiency in the fulfillment of their duties, moreover to count with professionals trained in the secretarial field who support the academic administrative management in this center of Higher Education.

INTRODUCCION

Este Trabajo de Grado está dirigido a las secretarias de las diferentes instituciones en especial de la Universidad Técnica del Norte, tiene como propósito fundamental ayudar a mejorar El Perfil Profesional de las Secretarias y su Incidencia en la Eficacia y Eficiencia en el Desempeño de sus Funciones-Propuesta Alternativa. Este Trabajo de Gradorecopia temas de mucho interés, en donde se incluyen las actualizaciones de una secretaria moderna en el desempeño de sus funciones.

En general su contenido es sencillo, claro, concreto y es un trabajo aplicativo en las instituciones. Este Perfil Profesional de las Secretarias de la UTN y su Incidencia en la Eficacia y Eficiencia en el Desempeño de sus Funciones-Propuesta Alternativa, se compone de seis capítulos; Se inicia desde el problema de la investigación, el desarrollo del marco teórico, la metodología que se utiliza en la investigación, el análisis, tabulación, interpretación, gráficos de los resultados, hasta la presentación de las conclusiones y recomendaciones; en el capítulo uno se habla del problema, se hace el respectivo planteamiento y la formulación del mismo; la delimitación muestra las unidades de observación utilizadas, presenta los objetivos y su respectiva justificación del problema; capítulo dos.- Marco Teórico en el cual se fundamenta la teoría del problema, además la teoría Humanista, constructivista, psicológica psicogenética y psicológica genético dialéctica y lo que es más importante el perfil profesional de las secretarias; capítulo tres.- Metodología de la Investigación, diseño, tipos, enfoque, población, muestra, métodos, técnicas e instrumentos y esquema de la propuesta; capítulo cuatro.- Análisis e interpretación de resultados mediante la aplicación de encuestas; capítulo cinco.- Conclusiones y recomendaciones; capítulo seis.- Instructivo Perfil Profesional de las Secretarias de la UTN, objetivos

de la propuesta alternativa, roles que desempeña la secretaria, eficiencia y eficacia, bibliografía y anexos.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina, además es una persona comprometida.

La creciente complejidad de la vida empresarial ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien elabore los informes, memorandos, en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia.

La secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad, ante las nuevas exigencias que demandan las instituciones que se han propuesto ser exitosas, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones liberales. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una institución mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

El perfil profesional de las secretarias tiene que ver directamente con la eficiencia con la que desempeñan el trabajo tanto en instituciones públicas y privadas, es requisito indispensable para el buen funcionamiento de estas tener un perfil profesional adecuado que sirva de guía de manera que permitan mejorar el funcionamiento administrativo en forma oportuna y eficiente.

1.2 Planteamiento Del Problema

En la Universidad Técnica del Norte no existe un perfil profesional de la secretaria que sirva de guía a las 112 secretarias que prestan sus servicios en esta casa de estudios y que mucho depende de su perfil profesional para que puedan desarrollar de manera eficiente y eficaz su labor.

Para el ingreso de nuevo personal en la rama secretarial en la Institución, debemos plantear un perfil profesional de las secretarias que esté acorde a las necesidades de la Universidad Técnica del Norte y que vaya de acuerdo al desarrollo educativo, científico, tecnológico, socio económico y cultural de la Institución.

Las secretarias a más de tener el título de secretaria profesional, debe conocer la parte normativa de la UTN, a fin de que en el desempeño de las funciones conjugue con el aporte técnico administrativo para que puedan desempeñar de mejor forma su trabajo y tenga la capacidad de poder adaptarse a los cambios de ambiente, funciones y de normas dentro de su trabajo.

Al no tener el personal de secretariado de la Universidad Técnica del Norte un perfil profesional apropiado para el desempeño de sus funciones causa desconocimiento y molestia para el cliente interno y externo de la institución, provocando retraso en las gestiones administrativas.

Es importante para la Institución contar con Profesionales capacitados en Secretariado que aporten al desarrollo académico administrativo de este Centro de Educación Superior.

1.3 Formulación Del Problema

Luego de las consideraciones anotadas anteriormente, el grupo investigador plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cómo y de qué manera ayudaría la implementación de un Perfil Profesional de las Secretarías de la Universidad Técnica del Norte y su Incidencia en la Eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones?

Es por ello que el problema que se plantea está enfocado a solucionar los inconvenientes que se produce por falta de un perfil profesional de las secretarías al momento de ingresar a trabajar.

1.4 Delimitación De La Investigación.

1.4.1 Unidad de Observación.

Para la realización de nuestro proyecto contamos con todas las dependencias de la Universidad Técnica del Norte con las ciento doce secretarías respectivamente.

N.	Nombre de las Dependencias	N. de Secretarías
1	Facultad de Ciencias Administrativas	10
2	Facultad de Educación Ciencia y Tecnología	12
3	Facultad de Ciencias de la Salud	8
4	Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas	9
5	Facultad de Ingeniería en Ciencias Agropecuarias y Ambientales.	9
6	Edificio Central	40
7	Directores Departamentales	32

1.4.2 Delimitación Espacial.

La Universidad Técnica del Norte.

1.4.3 Delimitación Temporal.

Esta investigación lo realizaremos desde el 10 de abril de 2010 hasta septiembre del presente año.

1.5Objetivos

1.5.1 Objetivo General.

Delinear el Perfil Profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica del Norte y su Incidencia en la Eficacia y Eficiencia en el Desempeño de sus Funciones a través de un recurso alternativo de selección.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico sobre el Perfil Profesional de las secretarias de la Universidad Técnica del Norte su eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones.
- Establecer las funciones que desempeñan las secretarias Universidad Técnica del Norte.
- Evaluar el perfil profesional de las secretarias y socializar los resultados.

1.6 Justificación De La Investigación.

Es importante para la Institución contar con profesionales capacitadas en secretariado que aporten al desarrollo académico administrativo en este Centro de Educación Superior, el perfil profesional servirá de guía a las secretarias que prestan su servicio en esta casa de estudios y que mucho depende de su perfil para que puedan desarrollar de manera eficaz y eficiente su labor.

Esta investigación tiene la finalidad de servir de apoyo y orientación para la aplicación de mejores procedimientos y conocimientos con el propósito de dar soluciones a los inconvenientes que se originan a nivel interno y externo de la Institución.

El alcance de logros y la supervivencia de las instituciones en un entorno cada vez más exigente nos incentivan a tener un perfil profesional más eficiente para la secretaria que posea la función de proyectar en su desempeño diario la eficacia y eficiencia en su labor. Así mismo, este perfil se relaciona directamente con el funcionamiento de las actividades administrativas cotidianas de [la institución](#); su adecuado perfil profesional avala la actividad adecuada de las funciones estratégicas, lo que implica que estas podrían mostrar la absoluta regularidad de la [gestión](#) desde una perspectiva administrativa, legal, [fiscal](#), histórica y confidencial.

Considerando las falencias y problemas que ocasiona el no tener implementado un Perfil Profesional y normas de desempeño de las funciones de las secretarias de la Universidad Técnica del Norte, se plantea la necesidad de crear este perfil, mismo que nos ayudará al mejoramiento en las labores administrativas que se desarrollan dentro de la institución como es la maximización de recursos humanos, manejo ordenado de todo tipo de trámites y calidad de servicios administrativos.

Desde el punto de vista de su trascendencia social e importancia científica es necesario establecer en nuestra realidad profesional el grado de competitividad que existe en la actualidad, en vista de que una secretaria que no se capacita tiene menos oportunidades de conseguir nuevas fuentes de trabajo y peor aún de ascender en el suyo.

Realidad que a su vez nos impulsa a buscar alternativas de solución para la problemática planteada.

1.7 Factibilidad De La Investigación

La implementación del Perfil Profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica del Norte y su Incidencia en la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones, es factible realizarlo por las siguientes consideraciones:

- ❖ Existe la predisposición para colaborar con este anteproyecto por las autoridades.
- ❖ Existen los recursos humanos, tecnológicos necesarios y equipos informáticos suficientes.
- ❖ También disponemos de tiempo suficiente y recursos económicos.
- ❖ Y porque en la universidad existe los recursos tecnológicos para la creación del Perfil Profesional de las Secretarias.
- ❖ Los conocimientos adquiridos en el transcurso de nuestra carrera universitaria nos permitirán realizar la investigación para desarrollar la propuesta.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamento Teórico Del Problema

2.1.1 Introducción

Existen dos historias sobre el origen de la Secretaria. Una de ellas, sin comprobar, cuenta que durante la segunda etapa de la Revolución Industrial, en el siglo XIX, Christopher Sholes inventó la máquina de escribir. Su hija Lillian Sholes fue una de las primeras personas en comprobar la eficacia del invento. De esta manera, se convirtió en la primera mujer que se presentó en público escribiendo a máquina.

Los fabricantes de máquinas de escribir realizaron en 1950 diversas actividades para conmemorar la fecha. Entre ellas, un concurso para elegir la mejor dactilógrafa, que se repitió año a año el 30 de septiembre con la participación de muchas secretarias. Los exitosos festejos llevaron a que la asociación que nuclea a las secretarias en ese país fijara un "Día de la Secretaria".

“La secretaria ejecutiva del presente requiere ser una profesional con visión dinámica, preparada para ejercer su cargo con el apoyo de todos los conocimientos necesarios y herramientas tecnológicas de informática que le faciliten su ejercicio adecuadamente, al alcance de los tópicos gerenciales modernos.”

La secretaria debe estar lista para atender cualquier tipo eventos siempre demostrando todo el conocimiento adquirido, por tal motivo que requieren de comunicación constante en donde debe aplicar la cortesía y el buen trato.

2.1.2 Teorías

2.1.2.1 Teoría Cognoscitiva

“De PRATT Trata del aprendizaje que posee el individuo o ser humano a través del tiempo mediante la práctica, o interacción con los demás seres de su misma u otra especie. Es la teoría que trata del aprendizaje, donde el ser humano utiliza sus propias experiencias para obtener el nuevo aprendizaje”. La inteligente.

Es la teoría que nos indica que existen cambios cualitativos en el modo de pensar de los niños, que desarrollan en un serie de cuatro etapas entre la infancia y la adolescencia sensorio motriz, pre operacional, operaciones concretas y operaciones formales. La persona contribuye de manera activa al desarrollo.

“La teoría de PIAGET descubre los [estadios](#) de desarrollo cognitivo desde la [infancia](#) a la adolescencia: cómo las estructuras psicológicas se desarrollan a partir de los reflejos innatos, se organizan durante la infancia en esquemas de [conducta](#), se internalizan durante el segundo año de vida como [modelos](#) de pensamiento, y se desarrollan durante la infancia y la adolescencia en complejas estructuras [intelectuales](#) que caracterizan la vida adulta.” PIAGET divide el desarrollo cognitivo en cuatro periodos importantes:

Etapa Sensorio motora.- La conducta del niño es esencialmente motora, no hay representación interna de los acontecimientos externos, ni piensa mediante conceptos.

Etapa Pre operacional.- Es la etapa del pensamiento y la del [lenguaje](#) que gradúa su capacidad de pensar simbólicamente, imita objetos de conducta, [juegos](#) simbólicos, [dibujos](#), [imágenes](#) mentales y el desarrollo del lenguaje hablado.

Etapa de las Operaciones Concretas.- Los procesos de razonamiento se vuelen lógicos y pueden aplicarse a problemas concretos o reales. En el aspecto social, el niño ahora se convierte en un ser verdaderamente social y en esta etapa aparecen los esquemas lógicos de seriación, ordenamiento mental de conjuntos y clasificación de los conceptos de casualidad, espacio, tiempo y velocidad.

Etapa de las Operaciones Formales.- En esta etapa el adolescente logra la abstracción sobre conocimientos concretos observados que le permiten emplear el razonamiento lógico inductivo y deductivo. Desarrolla sentimientos idealistas y se logra formación continua de la personalidad, hay un mayor desarrollo de los conceptos morales.

Nosotras pensamos que Ningún conocimiento es una copia de lo real, porque incluye, forzosamente, un proceso de asimilación a estructuras anteriores; es decir, una integración de estructuras previas. De esta forma, la asimilación maneja dos elementos: lo que se acaba de conocer y lo que significa dentro del contexto del ser humano que lo aprendió. Por esta razón, conocer no es copiar lo real, sino actuar en la realidad y transformarla.

A si no damos cuenta que la lógica, por ejemplo, no es simplemente un sistema de notaciones inherentes al lenguaje, sino que consiste en un sistema de operaciones como clasificar, seriar, poner en correspondencia, etc. Es decir, se pone en acción la teoría asimilada. Conocer un objeto, para Piaget, implica incorporarlo a los sistemas de acción y esto es válido tanto para conductas sensorias motrices hasta combinaciones lógicas-matemáticas.

Los esquemas más básicos que se asimilan son reflejos o instintos en otras palabras, información hereditaria. A partir de nuestra conformación genética respondemos al medio en el que estamos inscritos; pero a medida que se incrementan los estímulos y conocimientos, ampliamos nuestra capacidad de respuesta; ya que asimilamos nuevas experiencias que influyen en nuestra [percepción](#) y forma de responder al entorno.

Las conductas adquiridas llevan consigo procesos auto-reguladores, que nos indican cómo debemos percibirlos y aplicarlos. El conjunto de las operaciones del pensamiento, en especial las operaciones lógico-matemáticas, son un vasto sistema auto-regulador, que garantiza al pensamiento su autonomía y coherencia.

<http://www.psicopedagogia.com/definicion/teoria%20cognoscitiva>

“DE PRATT”

2.1.2.2 Teoría Humanista

“Según C.R. ROGERS Además del psicoanálisis, otros enfoques de orientación humanista han abordado también el análisis de los procesos internos pero desde una óptica diferente y discrepante con los supuestos psicoanalíticos.”

Estos enfoques humanistas tienen como características comunes, el énfasis en los aspectos subjetivos el influjo de filosofías relacionadas con la fenomenología y el existencialismo, preocupadas por aspectos como el “yo”, el “existir” o el “ser” hasta el punto de que estas teorías son citadas con mucha frecuencia como “fenomenológicas”; el rechazo de los conceptos motivacionales de la teoría psicoanalítica y conductista y, así, el humanismo se ha presentado en ocasiones como la “tercera fuerza” por el carácter determinista y mecanicista de ambas posiciones, así como de los supuestos de los modelos factoriales. Desde estas posiciones se entiende que la conducta es indeterminada, ya que, por uno de sus axiomas centrales, la persona es libre.

<http://html.rincondelvago.com/teoria-humanista-derogers.html>

pag.10.

“Abraham Maslow, se denomina psicología humanista a una corriente dentro de la psicología, que nace como parte de un movimiento cultural más general surgido en Estados Unidos en la década de los 60's y que involucra planteamientos en ámbitos como la política, las artes y el movimiento social denominado Contracultura.”

“La psicología humanista es una escuela que pone de relieve la experiencia no verbal y los estados alterados de conciencia como medio de realizar nuestro pleno potencial humano”.

Surgió como reacción al conductismo y al psicoanálisis, dos teorías con planteamientos opuestos en muchos sentidos pero que predominaban en ese momento. Pretende la consideración global de la persona y la acentuación en sus aspectos existenciales (la libertad, el conocimiento, la responsabilidad, la historicidad), criticando a una psicología que, hasta entonces, se había inscrito exclusivamente como una ciencia natural, intentando reducir al ser humano a variables cuantificables, o que, en el caso del psicoanálisis, se había centrado en los aspectos negativos y patológicos de las personas.

Por esto, uno de los teóricos humanistas más importantes de la época, Abraham Maslow, denominó a este movimiento La Tercera Fuerza para mostrar lo que se proponía con esta corriente: integrar las formas (aparentemente opuestas) en que se expresaba el quehacer psicológico de la época (conductismo y psicoanálisis).

<http://es.wikipedia.org/wiki/psicolog%C3%ADahumanista> “Abraham Maslow”.

2.1.2.3 Teoría Constructivista

DE JEAN PIAGET “La perspectiva constructivista del aprendizaje puede situarse en oposición a la instrucción del aprendizaje. En general, desde la postura constructivista, el aprendizaje puede facilitarse, pero cada persona reconstruye su propia experiencia interna, con lo cual puede decirse que el conocimiento no puede medirse, ya que es único en cada persona, en su propia reconstrucción interna y subjetiva de la realidad”. Por el contrario, la instrucción del aprendizaje postula que la enseñanza o los conocimientos pueden programarse, de modo que pueden fijarse de antemano unos contenidos, método y objetivos en el proceso de enseñanza.

[HTTP://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%Ada_constructivista](http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%Ada_constructivista) del aprendizaje JEAN PIAGET.

2.1.2.4 TEORÍA PSICOLÓGICA PSICOGENÉTICA

JEAN PIAGET desde la investigación y profundización del problema complejo de la formación intelectual, “Piaget postula una nueva concepción de inteligencia, que influye directamente sobre las corrientes pedagógicas del momento.” Según este psicólogo “la inteligencia es la adaptación por excelencia, el equilibrio entre asimilación continua de las cosas a la propia actividad y la acomodación de esos esquemas asimiladores a los objetos.”

A raíz de esta concepción, Piaget formula el proceso de desarrollo de la inteligencia a partir de la división del mismo en seis períodos, cada uno de los cuales supone un avance en relación con el anterior. A lo largo de este desarrollo, el objetivo es lograr el equilibrio del psiquismo, que se caracteriza por la estabilidad y la actividad que permitirán anticipar las situaciones a enfrentar.

En este contexto, lo esencial de cada construcción o período anterior permanece casi siempre en forma de base sobre la cual se alzarán los logros de sucesivas fases del aprendizaje.

Los momentos que marcan la aparición de estructuras sucesivamente construidas son:

- Estadio de los reflejos o montajes hereditarios, al que corresponden las primeras tendencias intuitivas y las primeras emociones.
- Estadio de los primeros hábitos motores y de las primeras percepciones organizadas.
- Estadio de la inteligencia sensorio-motriz o práctica (anterior al lenguaje), que se corresponde a regulaciones afectivas elementales y a las primeras fijaciones exteriores de la afectividad.
- Estadio de la inteligencia intuitiva, de los sentimientos inter-individuales espontáneos y de las relaciones de sumisión al adulto.
- Estadio de las operaciones intelectuales concretas (aparición de la lógica) y de los sentimientos morales y sociales de cooperación.
- Estadio de las operaciones mentales abstractas, de la formación de la personalidad y de la inserción afectiva e intelectual en el mundo de los adultos.

Por otra parte, también analiza el problema de la inteligencia (el problema central de la pedagogía de la enseñanza), ligado al problema de la naturaleza de los conocimientos; ya que se interroga si éstos son copias de la realidad o asimilaciones de lo real a estructuras de transformaciones.

De acuerdo a muchos métodos educativos de aquel entonces, y quizás actuales también, la inteligencia obedece a las leyes del modelo del learning(aprendizaje), el cual describe al conocimiento como una construcción de cadenas de asociaciones que proporcionan una "copia fundamental", a partir de la consolidación de repeticiones que han sido motivadas por las primeras respuestas del organismo a estímulos

externos. Pero Piaget refuta ésta concepción ya que establece que los conocimientos derivan de la acción "(...) como la asimilación de lo real a las coordinaciones necesarias y generales de la acción"². Además, concluye que, la inteligencia en todos sus niveles es una asimilación de lo dado a estructuras de transformaciones, y que estas estructuras consisten en organizar lo real, en acto o en pensamiento, y no simplemente en copiarlo.

Entonces, el aporte de la teoría psicogenética a partir de las concepciones de inteligencia y, ligado a la misma, de conocimiento, produce un esencial cambio de perspectiva de la pedagogía de la enseñanza en el siglo XX. Porque, al ser el objeto de la investigación de éste psicólogo, el niño, comienza a adquirir un valor social que sobrepasa al dado al adulto. Por consiguiente, se reconoce que los aportes de Piaget han sido adoptados por la enseñanza primaria; teniendo en cuenta también, esta nueva metodología del aprendizaje del niño según la forma nombrada en la que capta e incorpora los conocimientos. Cabe destacar que si bien la contribución que Piaget hizo sobre el niño fue principalmente adoptada por la pedagogía.

<http://www.monografias.com/trabajos16/teorias-peaget/teorias-peaget.shtml#TEORIA>

2.1.2.5 Teoría Psicología Genético-Dialéctica

VYGOTSKY y PIAGET “La Psicología Genético-Dialéctica considera que existe una distancia óptima entre lo que se sabe y lo que se puede saber. Recorrer esta distancia necesita de la acción docente y constituye aprendizaje. Esta concepción concede importancia fundamental al lenguaje, puesto que la palabra es el instrumento más rico de transmisión social”.

Ambas mantienen la concepción constructivista del aprendizaje. Pero Vygotsky se diferencia de Piaget, en el papel que juega el medio y la

cultura. Para Vygotsky es esencial la consideración de lo social, que contribuye con los mediadores, a transformar la realidad y la educación.

El psiquismo y la conducta intelectual adulta son el resultado de una impregnación social del organismo de cada sujeto, y esto no es un proceso unilateral, sino dialéctico.

La psicología dialéctica es una tendencia de la psicología científica. Es una tendencia en proceso de integración, articulando corrientes y autores significativos que tienen fundamentos y objetivos comunes. Las principales corrientes de la psicología dialéctica son: psicología histórico-cultural, psicología del individuo concreto, psicología de la liberación y psicología de la actividad personal.

Las categorías psicológicas principales de la Psicología dialéctica son: actividad, conciencia, personalidad y comunicación. El manejo categorial se realiza con el enfoque dialéctico, en el marco de un paradigma en construcción de carácter crítico y constructivo.

<http://www.bibliotecasvirtuales.com/biblioteca/Articulos/metodos.asp>,

TEORIA PSICOLOGIA GENETICO – DIALECTICA, VYGOSTSKY Y PIAGET.

2.1.3 Perfil Profesional De Las Secretarias

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

- Orden y pulcritud en el trabajo.
- Facilidad para las relaciones interpersonales.
- Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.
- Positiva disposición para trabajar en equipo.

- Espíritu de superación.
- Buena presencia.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Aptitudes para la Organización.
- Dinámica entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de Decisiones.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

El Perfil Profesional de la Secretaria Ejecutiva Moderna desempeña en el presente un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad del la institución. Debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir éstas, con su misión, desempeñarse adecuadamente en los nuevos escenarios que el presente exige.

2.1.3.1 Perfil Técnico.- Este perfil es importante por la habilidad en la utilización de plataformas Windows y manejo de programas computacionales, medios digitales Macromedia Microsoft Word, Microsoft Excel, PowerPoint, memoria asociativa, capacidad de síntesis y desarrollo, redacción, fluidez verbal y conocimiento de idiomas.

2.1.3.2 Perfil Funcional.- Es importante e independiente la capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de que se realizan en la institución, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar.

Fuente: Días Mosto, Jorge 1981, Temas diversos de utilidad para secretarias, Pág. 48

2.1.3.3 Perfil Personal

- **Simpatía**

Modo de ser y carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás.

Ejemplo:

Al momento de acercarse el usuario a preguntar cualquier duda o problema ante la Secretaria de una empresa la primera impresión que recibe el interesado es confianza, seguridad y sobre todo se siente satisfecho de la atención recibida por parte de la secretaria.

- **Atenta.**

Que tiene fija la atención en algo. Cortés, urbano, comedido.

Ejemplo:

En las Empresas Privadas las Secretarias se caracterizan por la atención que da al cliente satisfaciéndole en los requerimientos que necesita, así podemos observar a una Secretaria del S.R.I. es una persona cortés, comedida, ayuda al que desconoce sobre estos trámites.

- **Paciencia.**

Capacidad de padecer o soportar algo sin alterarse.

Ejemplo:

Una Empleada debe tener buen carácter hacia los clientes, proporcionar una buena atención y dar confiabilidad a lo que él busca o requiere. Podemos observar como ejemplo en una Auxiliar de Enfermería del Seguro Social Campesino tiene paciencia para atender a los afiliados sin importar el horario.

- **Sencillez**

Cualidad de sencillo. Dicho de una persona: Natural, espontánea, que obra con llaneza.

Ejemplo:

Una Secretaria debe actuar con sencillez y respeto ante cualquier cliente sin importar el nivel social, económico o político, logrando con ello ser querida, admirada y respetada por todos.

- **Cordialidad**

Cualidad de cordial (afectuoso). Franqueza, sinceridad.

Ejemplo:

Una Secretaria de una Empresa debe ser cordial ante el cliente con un trato sincero, espontaneo, natural contribuyendo al progreso de la Institución.

- **Amabilidad**

Digno de ser amado. Afable, complaciente (acceder uno a lo que desea el otro y puede serle útil), afectuoso.

Ejemplo:

Una de las cualidades que debe caracterizar a las Secretarias es la Amabilidad, tratar con gentileza, dando lugar a buen prestigio para la Empresa.

- **Cooperar**

Prestar ayuda cooperación. Auxiliar, socorrer. Hacer un esfuerzo, poner los medios para el logro de algo. Valerse de la cooperación o ayuda de alguien.

Además de los aspectos técnicos que debe conocer la secretaria, existen características personales y profesionales que hacen de ella una asistente eficiente que cumpla con la misión y visión dentro de la institución.

Ejemplo:

Una buena secretaria debe estar presta a ayudar a solucionar los problemas que pueda tener un cliente o usuario, se puede citar el siguiente ejemplo: Los Jubilados del Seguro Social Campesino a veces no les depositan sus pensiones en los meses correspondientes, se acercan a las oficinas de la secretaria en donde le ayudan averiguar que pasó llamando por teléfono a Quito, Otavalo, Tulcán y Serví pagos, Tesorería

del IESS, lo que da como resultado la correcta atención al afiliado y la satisfacción de este como cliente y un trabajo bien desempeñado por la secretaria.

2.1.3.4 Destrezas De La Secretaria

Desde tiempos inmemoriales el secretariado ha constituido una función importante en el marco de cualquier actividad empresarial.

En los tiempos actuales, debido al intrincado mundo de los negocios y de la burocracia, la secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, contribuyendo, directamente con su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, asumiendo inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza.

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

Las destrezas más importantes que debe poseer una secretaria son:

- Aptitud profesional
- Calidad humana
- Ser una persona esforzada,
- Debe ser reservada por aquello del secreto profesional
- Facilidad, confianza y fluidez en las comunicaciones,
- Tranquilidad en el entorno ante las dificultades
- Ayudar a persistir en los objetivos y metas del jefe.
- Organizar eventos, preparar presentaciones y hacer relaciones públicas.

2.1.3.5 Cualidades Personales Para El Perfil Profesional De La Secretaria Moderna.

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudaran a trabajar con otras personas como miembros de un equipo.

Existen cuatro tipos de cualidades entre las más importantes tenemos:

Cualidades Intelectuales

- Debe tener conocimientos de cultura general: estar informado sobre temas de actualidad
- Ortografía
- Lenguaje
- Iniciativa

Cualidades Morales

- Responsabilidad
- Discreción
- Honradez
- Lealtad
- Sinceridad

Cualidades Sociales

- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad para dirigir
- Orden
- Excelente comportamiento y relaciones humanas

- Sentido del humor
- Tolerancia
- Solidaridad

Cualidades Físicas

- Excelente presentación personal
- Tono de voz suave
- Agudeza visual
- Trato agradable
- Atractivo personal
- Buena imagen.

Discreción.- es vital para toda secretaria puesto que ocupa un cargo de confianza ya que tiene acceso a documentos reservados de la institución y es necesario que tenga en reserva.

Puntualidad.- es una manifestación de seriedad y formalidad toda secretaria debe ser puntual en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de sus labores encomendadas.

Limpieza y orden.- una secretaria siempre debe ser ordenada tener su oficina y archivos en orden y limpios.

Dedicación.- durante el tiempo que la secretaria pertenezca en la oficina debe demostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

Iniciativa y capacidad de trabajo.- se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin

necesidad de que otras se lo indiquen, una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

Paciencia.- la secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

Cooperación.- el trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

Buena voluntad.- toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran.

Pulcritud.- todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

2.1.3.6 Conocimientos Que Requiere Una Secretaria

Conocimiento Informáticos.- una secretaria debe tener los conocimientos para desempeñarse con eficiencia, que le ahorraran tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.

Archivo.- es de gran importancia conocer las técnicas de archivo para mejorar las actividades diarias dentro de una oficina así mantendrán ordenada de tal forma que puedan ser localizados cualquier tipo de documentos rápidamente cuando sea necesario.

2.1.3.7 Principios Básicos De La Secretaria

- **Ortografía.-** escritura, redacción, enseña a escribir correctamente una lengua y aprende a redactar con claridad y precisión las ideas para una comunicación eficaz.

- **Manejo de equipos.-** Se refiere a la forma que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia en el conocimiento general sobre el manejo de los equipos de la oficina.

Tiznado S., Marco Antonio 1999 en su obra "Manual práctico para secretarias" define los conceptos del perfil profesional de las secretarias.

- **Relaciones públicas.-** Se trata de cómo la secretaria sirve como nexo entre los clientes internos y externos ya que se convierte en un factor decisivo dentro de la gestión de la institución.

La función de las RR.PP. debe ser llevada a cabo por toda la organización, aunque asesorada por un órgano especialista, ya sea propio o externo, que, además de dar asesoramiento, realizará directamente por su cuenta actividades tendientes a proyectar una imagen positiva de la institución.

Fuente: Días Mosto, Jorge 1981, Temas diversos de utilidad para secretarias, Pág. 46

2.1.4 Eficiencia De Las Secretarias

Eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos en la capacidad o cualidad de las secretarias es muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos limitados y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas, es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados"

Por tanto, la Universidad es una institución que requiere de personal eficiente que sea capaz de obtener resultados deseados mediante la óptima utilización de los recursos disponibles.

2.1.5 Eficacia De Las Secretarias

La Eficacia es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la institución alcanza sus objetivos. Es una medida del logro de resultados en términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos.

Es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas además es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva por tanto, la institución es eficaz cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos por medio de la labor que cumple cada una de las secretarias.

2.1.6 Funciones De La Secretaria

La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior.

- Recibe, lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.
- Redacta correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
- Mecnografía/procesa la documentación que se le encomiende.
- Busca informaciones pertinentes en la empresa.

- Realiza tareas administrativas elaboradas aplicando instrucciones recibidas.
- Mantiene al día e introduce eventualmente adaptaciones en el sistema de archivo de su departamento.
- Participa en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior.
- Prepara los desplazamientos del personal del departamento.
- Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes.
- En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas. Concierta las procedentes entrevistas.
- Consigue informaciones pertinentes de sus interlocutores.
- Prepara las condiciones materiales necesarias para la celebración de reuniones, conferencias.
- Utiliza adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, comercial).

2.1.6.1 Imagen De Éxito

La imagen profesional de éxito es uno de los factores más importantes porque no solo se basa en vestirnos bien, saber comportarnos en público o relacionarnos con los demás, sino que reside en todos los aspectos profundos de nuestro ser, es la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual.

Sigo creyendo que el genuino carisma no proviene de hacer bien o muy bien las cosas, no surge de una opinión exterior. Es un

estado interior de ser, estar y sentirse bien. Es la armonía entre el alma y sus emociones que se nutre de amor, amistad, autenticidad e integridad. Es caerse bien, es entablar amistad con nosotros mismos, como resultado de saber que estamos dando nuestro "diez" en todas las áreas de nuestra vida. Ello requiere un esfuerzo constante por mantenerse bien, pues no es algo que aparece y permanece de manera constante es en general el logro de las metas deseadas por medio de los siguientes elementos:

- Conocimientos.
- Valores.
- Modales.
- Personalidad.
- Tacto.
- Humildad y Sencillez.

2.1.6.2 Representación Al Jefe

Esta es una sus primeras funciones, pues por la confianza que el jefe tiene en ella, le delega una serie de responsabilidades: realizar determinadas gestiones, coordinar actividades con otros departamentos, recibir a los clientes y facilitar los trámites, ocuparse en el trato con el personal de la empresa.

Toda esta representatividad debe ejercerse cuidando la imagen de la empresa, de su jefe y la suya propia, por lo que requiere excelentes conocimientos sobre relaciones públicas.

2.1.6.3 Organización Del Trabajo Del Jefe

La secretaria es la más cercana colaboradora del jefe, en consecuencia, le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior. Ella es la memoria de su jefe y te recordara los compromisos internos y externos adquiridos con anticipación, relacionados con entrevistas, viajes, etc.

Además le compete preparar los documentos relacionados a todas estas acciones, tiene que dar prioridad al trabajo del jefe, coordinación adecuada de labores ejecutivas, trabajar con otro personal administrativo, coordinar reuniones, consultas, promociones, charlas, rol de asistente contable, desarrollar y mantener una relación buena y apropiada con el jefe, fijarse en las necesidades de su jefe, apoyar las metas de su jefe, no cruzar los límites.

2.1.6.4 Organización De La Agenda De Trabajo

La organización de la agenda de trabajo del jefe de oficina es de vital importancia para ejecutar las actividades de la empresa. Estas son muy variadas y dependen del tipo de gestión que realiza. Sin embargo las más frecuentes suelen ser: las reuniones entrevistas y viajes de negocios.

La agenda es confidencial, ya que contiene la vida laboral de su titular.

En la agenda hay que colocar adecuadamente la información para recordar al jefe.

Existen varios tipos de Agendas:

Agenda Normal o estándar: Sencilla con todo lo imprescindible.

Agenda Personal: Planificaciones diversas, las diferentes partes de la agenda están diferenciadas por separadores de colores.

Agenda Electrónicas: Son prácticas por la gran cantidad de información que almacenan en el mínimo espacio.

Agenda de Ordenador: están en el ordenador (Outlook)

Partes mínimas de una agenda:

- Listín telefónico y de direcciones
- Calendarios: Año actual, anterior y posterior.

2.1.6.5 Organización De La Jornada Laboral

Para que la jornada laboral sea eficaz, sin que se pierdan horas en actividades repetitivas ni se crucen los trabajos por la falta de organización, es prioritario prever las acciones, cuidar la calidad de cada una, racionalizar metódicamente el tiempo y distribuir todas las tareas según un orden lógico. Así evitara tensiones que a la larga solo llevaría agotamiento físico y mental.

Ante todo, hay que tener en cuenta que una norma muy importante para una secretaria es que su jornada laboral debe adaptarse siempre a la de su jefe ya que la organización de sus propios trabajos depende fundamentalmente de las actividades de él.

2.1.6.6 Organización Previa A La Llegada Del Jefe

- Empezar la jornada laboral llegando cinco minutos antes de la hora de entrada.
- Acudir enseguida al despacho del jefe para comprobar si todo está en orden (los ceniceros vacíos, la mesa limpia y ordenada, la agenda abierta por la página correspondiente y el calendario puesto al día).
- Retirar y archivar la prensa del día anterior.
- Asegurarse de que la agenda propia coincide con la el jefe > ya en su despacho, disponerlo todo para iniciar la jornada.
- Comprobar que no falte nada para tener completo el material de escritorio y de oficina.
- Confeccionar una lista de visitas que se espera recibir durante el día y enviarla a la recepción, si hay en la empresa.

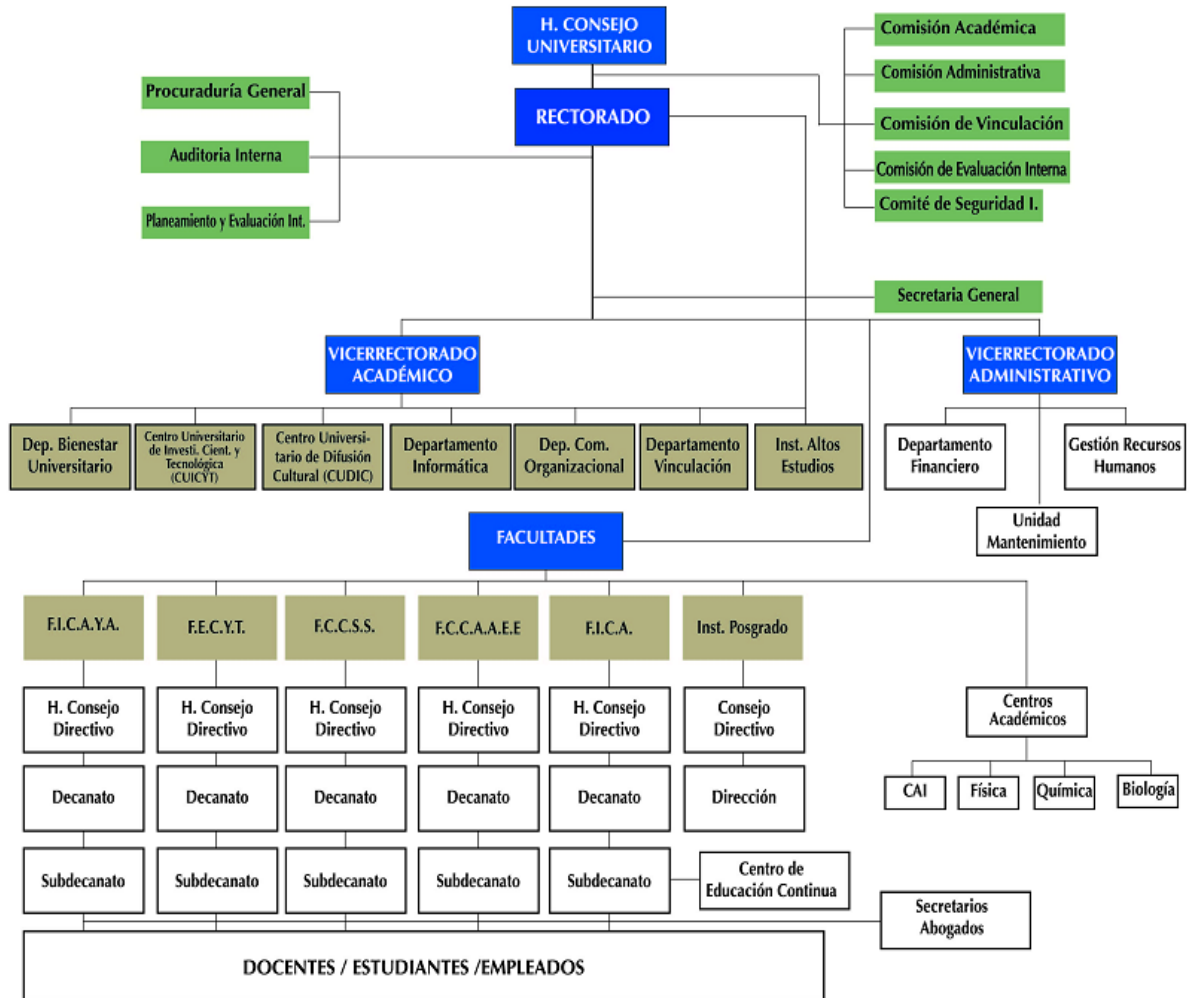
- Revisar el correo del (jefe o superior, hacerlo nada más al llegar. Leerlo, fecharlo y depositarlo en la bandeja de “entrada del jefe”).
- Ordenar el resto de tareas según su urgencia. La buena secretaria es capaz de establecer prioridades racionalmente, utilizando la lógica ante todo.
- Al regresar del despacho del jefe, tras el primer contacto del día, la secretaria debe despachar el correo urgente y pasarlo para que se informe antes del mediodía. El resto del correo puede despacharlo en un momento u otro después durante la tarde.

2.1.6.7 Organización En El Transcurso Del Día

- En el ámbito de las actividades de la secretaria consideradas como fundamentales, se destacan unas acciones diarias:
- Coordinación del trabajo personal y de equipo: agendas, calendarios y actividades subsiguientes.
- Despacho de la correspondencia, correo y fórmulas de envío.
- Comunicaciones de régimen interno y preparación de reuniones.
- Actualización de archivo en cuanto tenga la posibilidad de hacerlo.
- Preparación de viajes de negocios.

LA UNIVERSIDAD Y SUS DEPENDENCIAS

La Universidad Técnica del Norte cuenta con una estructura organizacional de acuerdo al siguiente organigrama.



2.2 Posicionamiento Teórico Personal

Basándonos en las distintas teorías hemos tomado como punto de referencia a algunas de ellas como plataforma para realizar esta investigación; la teoría Cognositivista “De PRATT T dice: “trata del aprendizaje que posee el individuo o ser humano a través del tiempo mediante la práctica, o interacción con los demás seres de su misma u otra especie. Es la teoría que trata del aprendizaje, donde el ser humano utiliza sus propias experiencias para obtener el nuevo aprendizaje”. “Como figuras claves del construccionismo podemos citar a [Jean Piaget](#) y a [Lev Vygostky](#). Piaget se centra en cómo se construye el conocimiento partiendo desde la interacción con el medio. Por el contrario, Vigostky se centra en cómo el medio social permite una reconstrucción interna. La instrucción del aprendizaje surge de las aplicaciones de la [psicología conductual](#), donde se especifican los mecanismos conductuales para programar la enseñanza de conocimiento.

Ausubel resume este hecho en el epígrafe de su obra de la siguiente manera: "Si tuviese que reducir toda la psicología educativa a un solo principio, enunciaría este: El factor más importante que influye en el aprendizaje es lo que el alumno ya sabe. Averígüese esto y enséñese consecuentemente".

Por consiguiente estas teorías son aplicables dentro del marco de procesos mentales que desarrolla el ser humano en su actividad diaria, en este caso las secretarias que serán quienes basándose en sus experiencias previas así como el desarrollo de capacidades intelecto físico afectivas podrán lograr un cambio actitudinal que contribuirá al planteamiento de este proyecto investigativo que busca mejorar el perfil profesional de la secretaria de la universidad.

2.3 Glosario De Términos.

Acta.- cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático, este documento lo redacta una secretaria después de culminar un acto sea público o privado.

Administrativo.- perteneciente o relativo a la administración. Persona empleada en la administración de alguna entidad.

Aptitud.- capacidad para operar competentemente en una determinada actividad en su lugar de trabajo.

Calidez.- se logra al aceptar las características de una persona, sus preocupaciones y dudas vs. Mostrar disgusto o desaprobación hacia las características o expresiones del cliente.

Comercial.- perteneciente o relativo al comercio o a los comerciantes.

Cooperación.- acción y efecto de cooperar.

Cortesía.- actitudes (tono emocional) y detalles de amabilidad

Dedicación.- acción y efecto de dedicarse intensamente a una profesión o trabajo. La que por compromiso o contrato ocupa todo el tiempo disponible, con exclusión de cualquier otro trabajo.

Eficacia.- es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto hacer las cosas correctas.

Eficiencia.- es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

Ejecutiva.- persona que forma parte de una comisión ejecutiva o que desempeña un cargo de alta dirección en una empresa o institución.

Exactitud.- puntualidad y fidelidad en la ejecución de algo, en este caso es importante que la secretaria realice sus tareas a tiempo.

Iniciativa.- cualidad personal que inclina a esta acción. Procedimiento establecido en algunas constituciones políticas, mediante el cual interviene directamente.

Liderazgo.- situación de superioridad en que se halla una empresa, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito.

Potencial.- que tiene o encierra en sí potencia. Perteneciente o relativo a la potencia. Dicho de una cosa: Que tiene la virtud o eficacia de otras y equivale a ellas.

Precaución.- reserva, cautela para evitar o prevenir los inconvenientes, dificultades o daños que pueden temerse.

Productividad.- cualidad de productivo. Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial. Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía.

Pulcritud.- aseado, limpio, bello, esmerado en la conducta.

Simpatía.- demostrar interés por la otra persona y ayudarle a manejar algunas situaciones problema. Se demuestra a través del entusiasmo y la sonrisa.

Técnicas.- conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o actividad.

Tópicos.- perteneciente o relativo ha determinado lugar. Perteneciente o relativo a la expresión trivial o muy empleada.

2.4 Interrogantes

¿Cómo y de qué manera ayudaría la implementación de un Perfil Profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica del Norte?

¿De qué manera ayudaría la capacitación continua a las secretarias para lograr un mejor perfil profesional acorde a las necesidades institucionales?

¿Con que técnica se puede lograr optimizar el tiempo en el desempeño de sus funciones?

¿Qué estrategia debería aplicar una secretaria con el público externo?

2.5 Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORIA	DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICES
<p>1.-En el presente el perfil profesional es capaz de desarrollar habilidades de desempeño en la institución en pro de la eficacia y eficiencia en favor de la institución.</p> <p>2.-Personas que tienen la capacidad de relacionarse en forma efectiva con los demás, capaces de gestionar en forma efectiva su trabajo diario, teniendo en cuenta la responsabilidad y entrega hacia la institución.</p> <p>3.- Resultados obtenidos de la capacidad o cualidad de las secretarias, tienen como propósito alcanzar metas y objetivos deseados.</p> <p>4.- Manera adecuada para producir efecto de hacer correctamente las cosas es decir, las actividades de trabajo con las que la institución alcanza sus objetivos.</p>	<p>1.-Perfil Profesional</p> <p>2.-Las Secretarias</p> <p>3.- Eficiencia</p> <p>4.- Eficacia</p>	<p>1.-Nivel de estudio.</p> <p>2.-Capacitación</p> <p>3. - Imagen Personal</p> <p>4.-Relaciones Humanas</p> <p>5.-Imagen Corporativa.</p>	<p>Bachilleres Técnicas Tecnólogas Licenciadas Ingenieras</p> <p>Cursos Seminarios Talleres Congresos</p> <p>Forma que se viste Arreglo personal (maquillaje, cabello y manos) Crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos</p> <p>Reconocimiento y respeto de la personalidad humana.</p> <p>Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas</p> <p>Imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción</p> <p>Esta está diseñada para ser atractiva al público</p>	<p>Marque con una x el título de que posee:</p> <p>Bachiller <input type="checkbox"/></p> <p>Técnicas <input type="checkbox"/></p> <p>Tecnólogas <input type="checkbox"/></p> <p>Licenciadas <input type="checkbox"/></p> <p>Ingenieras <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p> <p>Cree que el nivel de estudio influye en el desarrollo de las actividades laborales? Siempre A veces Nunca</p> <p>Dentro del grupo de trabajo donde se desempeña existe un ambiente cordial Siempre A veces Nunca</p> <p>¿Dispone del tiempo suficiente para permanecer correctamente presentada durante la jornada de trabajo? Siempre A veces Nunca</p> <p>¿A realizado cursos de relaciones</p>

				<p>Humanas? Si No Cree que las relaciones públicas son importantes para el desarrollo profesional? Si No Piensa que la imagen de la institución está regida a percepciones de apreciación simple? Siempre A veces Nunca Cree usted que las relaciones humanas benefician al desarrollo institucional? Siempre A veces Nunca Le gustaría que la universidad organice cursos de capacitación en diversos ámbitos? Siempre A veces Nunca</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CAPITULO III

3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño, Tipos Y Enfoque

La presente investigación es de carácter cualitativo, porque interpreta la problemática y estudio del problema, lo analiza desde dentro y comprende los hechos, fenómenos, vivencias y experiencias propias y ajenas, puesto que esta investigación es más rica en detalles y profundidad.

Además es participativa, bibliográfica de campo y de carácter social por las siguientes características:

Participativa.- Porque asumió como una forma de investigación social en la cual el grupo forma parte e interactúa con el objeto de investigación y posibilita la participación de todos los actores.

De campo.- Por permitió tener una relación directa con el objeto de estudio en determinado lugar de hechos nos permitió fotografiar y realizar videos.

Según CARVAJAL, L. (1999):Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando 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).

Según TAMAYO TAMAYO, M. (1981): Este tipo de investigación es también conocida como investigación que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando

una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos).

- **De tipo documental.-** Comprende el procesamiento de la información basada en varias fuentes de consulta en forma organizada esto es en: libros, revistas, artículos, conferencias que van hacer fuente de recopilación de datos para el estudio.
- **Propositiva.-** Porque tiene una propuesta alternativa que hoy no está funcionando.

3.2 Población Y Muestra

Población.- La investigación se efectuó con un grupo de 112 secretarias de la universidad Técnica del Norte y se tomó 50 para la aplicación de las encuestas.

Muestra.- la muestra la realizamos con la viabilidad de todas las secretarias de la universidad Técnica del Norte mediante muestreo con la aplicación de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{P \cdot Q \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + P \cdot Q}$$

Notación y Valoración

n = Tamaño de la muestra

N = Población 102

P = Probabilidad de éxito 0.5

Q = Probabilidad de fracaso 0.5

E = Error de estándar 0.05

K = Constante de corrección 2

$$n = \frac{102 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(102 - 1) \frac{(0,05)^2}{(2)^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{102 \cdot 0,25}{101 \frac{(0,0025)}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{25,50}{(101) \cdot 0,000625 + 0,25}$$

$$n = \frac{25,50}{0,063125 + 0,25}$$

$$n = \frac{25,50}{0,313125}$$

n= 81,437125749 Tamaño de la muestra

n= 81 Tamaño de la muestra

En vista de que el número de investigados es menor a 100 los instrumentos se aplicó a toda la población.

3.3 Métodos, Técnicas E Instrumentos

3.3.1 Métodos

3.3.1.1 Métodos Teóricos

- **Deductivo.** Se aplicó este método partiendo de la premisa de que la mayoría de secretarías que laboran en la Universidad Técnica del Norte no tienen los conocimientos necesarios y un perfil profesional adecuado para desempeñarse con eficiencia en sus funciones administrativas.

JULIO CÉSAR ALARCÓN (2007) La deducción va de lo general a lo particular, el método deductivo se presenta conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales, se extraen conclusiones o consecuencias en las cuales se aplican parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y

comprobar así su validez. El método deductivo proviene del latín dedujere = sacar consecuencias.

- **Inductivo.** Se aplicó este método, indagando las particularidades del problema, es decir, perfil, manejo y desempeño de nuevas tecnologías, satisfacción con equipos, programas informático, manejo de trámites de los distintos departamentos, conocimientos generales y seguimiento de documentos.
- **Analítico.** Este método se aplicó para particularizar la investigación del problema, en virtud de que la Universidad se compone de varias dependencias administrativas. También se lo aplicó este método para analizar la información recolectada en la investigación.
- **Modelación.** Nos ayudó a interpretar desde un punto de vista particular las soluciones.

3.3.1.2 Método Estadístico

- **Estadístico.-** Permitió la búsqueda de conocimientos para poder realizar la investigación de datos reales mediante tablas o cuadros.

3.3.3 Técnicas

El grupo investigador utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

Best (1998): afirma que: “es también posible buscar la misma información por distintos caminos en diversos estadios (momentos) de la entrevista”, lográndose así una comprobación de la veracidad de las respuestas.

Encuestas.- Nos ayudó a recolectar datos para recabar mayor información del tema.

ROBERTO SAMPIERI & COAUTORES (1998): Esta investigación va dirigida a autoridades y personal de secretariado que labora en la Institución, para deducir de mejor manera el foco de los problemas, sus causas, sus gestores y sus posibles soluciones.

- **Consulta a especialistas.**- Al igual que las entrevistas nos permitirá conocer conceptos más precisos.
- **Consulta bibliográfica.**
- **Consulta de internet.**
- **Biblioteca virtual Universidad Técnica del Norte.**

3.3.4 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizó fueron cuestionarios estructurados y diseñados de tal manera que nos permitieron recopilar información sobre el tema.

CAPITULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.5 Aplicación de encuestas

- ¿Cree usted que el nivel profesional del personal de secretariado debe ser acorde con las funciones que desempeña?

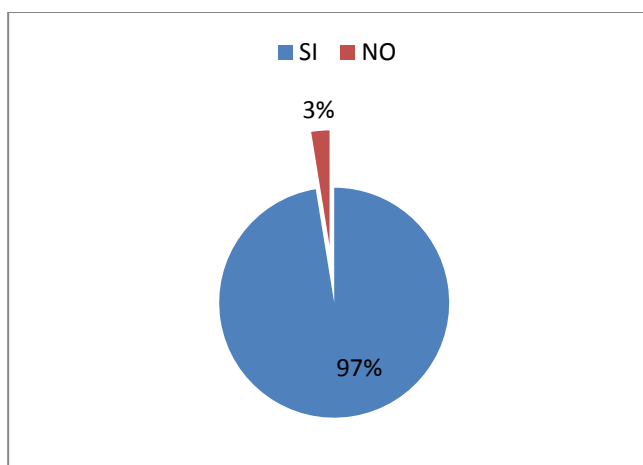
CUADRO 1

RESPUESTA	F	%
SI	76	76
NO	2	2

FUENTE: ENCUESTAS UTN

ELABORADO POR: LAS ENCUESTADORAS

GRÁFICO 1



FUENTE: ENCUESTAS UTN

ELABORADO POR: LAS ENCUESTADORAS

En esta pregunta nos podemos dar cuenta que es necesario, tener un nivel profesional acorde a la función que desempeña las secretarias de la Universidad técnica del Norte, razón que inspira a crear un Instructivo ideal que permita conocer cuál es el perfil adecuado para desempeñar en dicha oficina y no tener dificultades al momento de atender al público interno y externo.

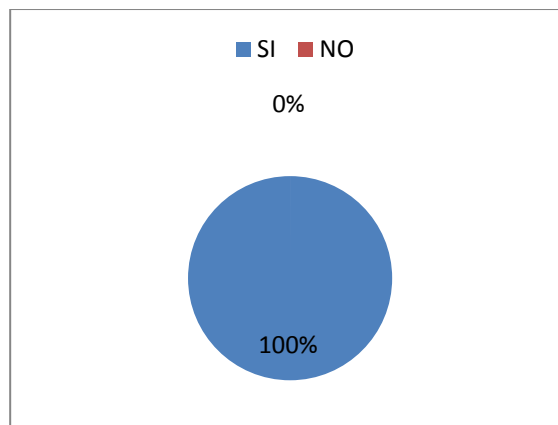
- ¿Cree usted que se debe capacitar al personal de secretariado sobre las nuevas tecnologías aplicables por la Universidad para un mejor manejo y desempeño?

CUADRO 2

RESPUESTA	F	%
SI	78	78
NO	0	0

FUENTE: ENCUESTAS UTN
ELABORADO POR: LAS ENCUESTADORAS

GRÁFICO 2



FUENTE: ENCUESTAS UTN
ELABORADO POR: LAS ENCUESTADORAS

En efecto todas las secretarías de la Universidad Técnica del Norte coinciden que deben capacitarse continuamente para así poder desempeñarse en cada una de sus funciones

además es preciso dar a conocer a sus jefes que es necesario implementar una capacitación trimestral sobre las nuevas tecnologías aplicables por la universidad.

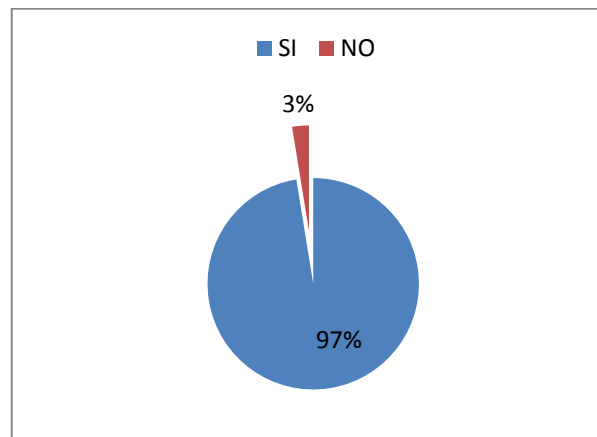
- Se desenvuelve eficientemente en el sistema operativo Windows XP, para realizar su trabajo en su oficina?

CUADRO 3

RESPUESTA	F	%
SI	76	76
NO	2	2

FUENTE: ENCUESTAS UTN
ELABORADO POR: LAS ENCUESTADORAS

GRÁFICO 3



FUENTE: ENCUESTAS UTN
ELABORADO POR: LAS ENCUESTADORAS

Los resultados de esta pregunta nos demuestran que la mayoría de las secretarías de la Universidad Técnica del Norte aplican eficientemente el sistema operativo de Windows XP. por lo que si se podría implementar un sistema operativo más avanzado.

- ¿Cuál es su grado de satisfacción con los equipos y materiales que utiliza para el desempeño de su trabajo.

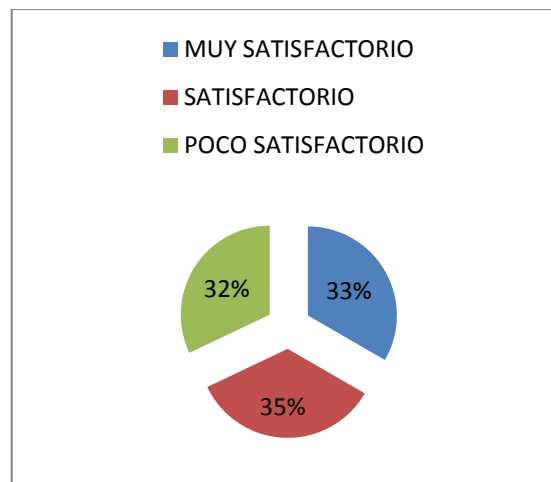
CUADRO 4

RESPUESTA	F	%
MUY SATISFACTORIO	26	26
SATISFACTORIO	27	27
POCO SATISFACTORIO	25	25

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 4



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

Aquí nos damos cuenta que todas las personas que trabajan no están conformes con los equipos y materiales que utiliza para el desempeño de su trabajo, por lo que es necesario dar a conocer a sus jefes que equipos están en mal estado para su inmediata restauración o cambio de los mismos. Además de contar con todos los materiales indispensables para desarrollar el trabajo diario.

- ¿Cuántos programas informáticos de Windows Office maneja en su oficina?

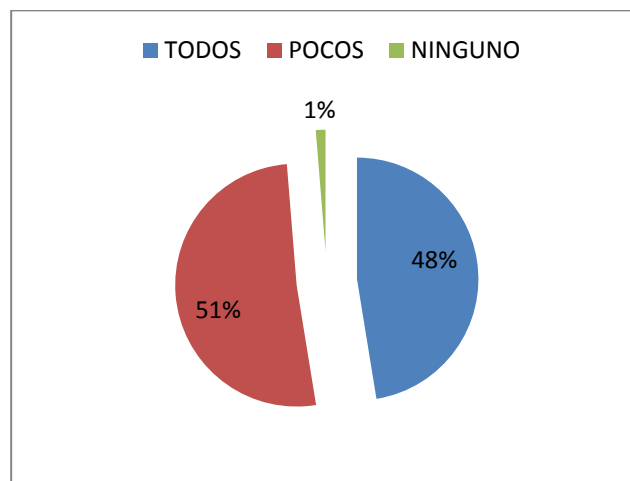
CUADRO 5

RESPUESTA	F	%
TODOS	37	37
POCOS	40	40
NINGUNO	1	1

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 5



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

Este resultado nos da a conocer que por lo general los programas más utilizados son los más necesarios como Word y Excel pero hay en otras oficinas que si utilizan los diferentes programas es importante conocer todos los programas que existen en nuestro computador para dar un buen uso si el departamento lo requiere y desempeñar de mejor manera y ser más ágiles en el trabajo.

- ¿Conoce el manejo de redes para poder recibir y entregar documentos de una oficina a otra?

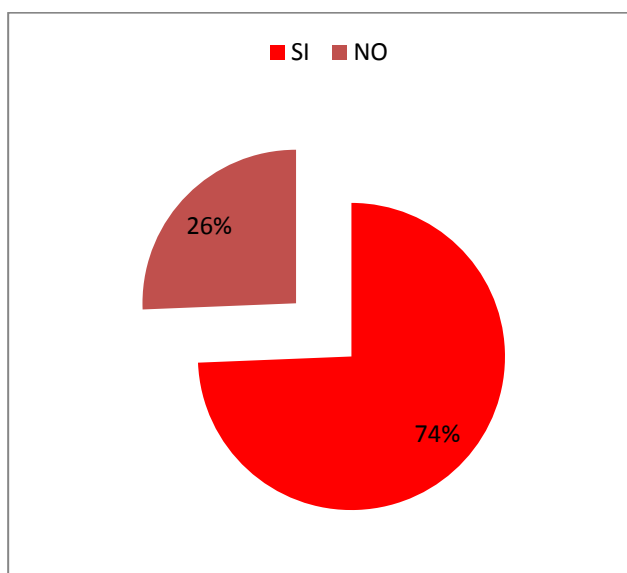
CUADRO 6

RESPUESTA	F	%
SI	58	58
NO	20	20

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 6



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

Fácilmente nos damos cuenta que un gran porcentaje de secretarias desconocen el manejo de Las redes de comunicación por lo que es necesario proporcionar cursos de capacitación sobre este tema.

- ¿Conoce los distintos departamentos de la UTN y la información que manejan cada uno de ellos?

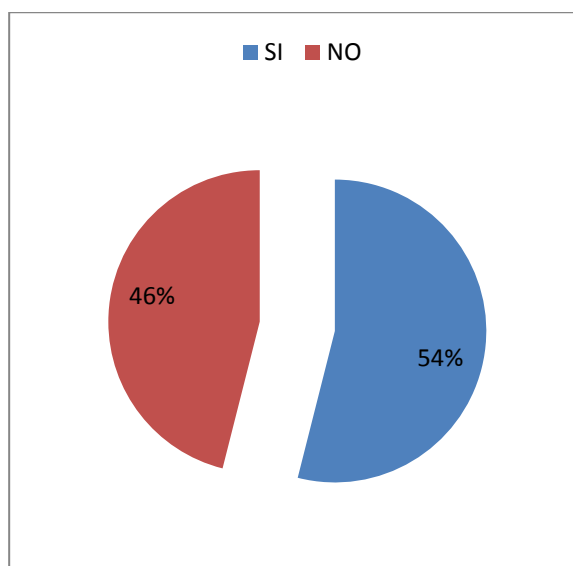
CUADRO 7

RESPUESTA	F	%
SI	41	41
NO	35	35

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 7



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

En esta pregunta nos damos cuenta que el 46% de las secretarías de la universidad desconocen

los diferentes departamentos y la información que manejan cada uno de dichas dependencias

por lo que es necesario sociabilizar más su estructura de la universidad.

- La actitud frente a un escaso conocimiento de los sistema informáticos:

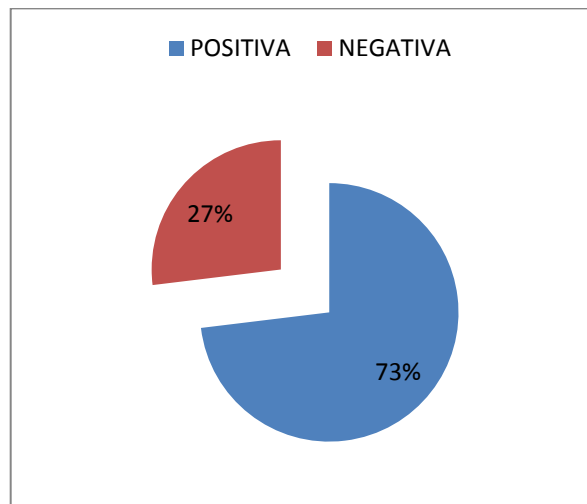
CUADRO 8

RESPUESTA	F	%
POSITIVA	57	57
NEGATIVA	21	21

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 8



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

El resultado nos demuestra que un alto porcentaje de secretarias toman la actitud positiva ante el desconocimiento de los sistemas informáticos, por lo que vemos que pueden capacitarse y dar a conocer su aplicación de todos los sistemas informáticos.

- Le gustaría implementar un control sistemático de archivo.

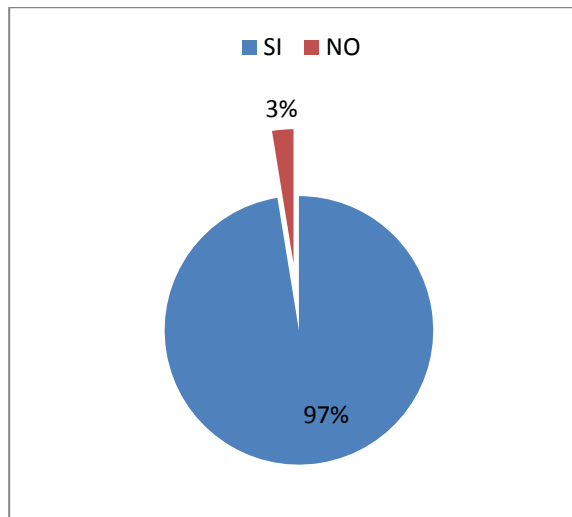
CUADRO 9

RESPUESTA	F	%
SI	76	76
NO	2	2

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 9



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

La mayoría de secretarias si les gustaría implementar un control sistemático de archivo para así optimizar el tiempo en su oficina y tener tiempo de adelantar su trabajo.

4.6 ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS EN LA ENCUESTA A LOS DIRECTORES DE CADA DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CUESTIONARIO:

- ¿Cree usted que el nivel profesional de su secretaria debe ser acorde con las funciones que desempeña?

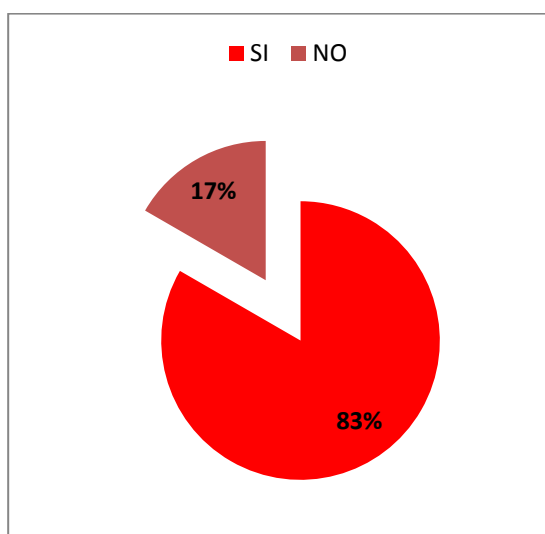
CUADRO 1

RESPUESTA	F	%
SI	25	25
NO	5	5

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 1



FUENTE : ENCUESTAS
ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

Como jefes se dan cuenta que las secretarias deben tener un nivel profesional alto para poder desempeñarse bien en sus funciones como secretarias, es por eso que si necesitan de un Instructivo para ver en que dependencia mejor desempeñarían sus funciones.

- ¿Está de acuerdo que se debe capacitar a su secretaria sobre las nuevas tecnologías aplicables por la Universidad para un mejor manejo y desempeño?

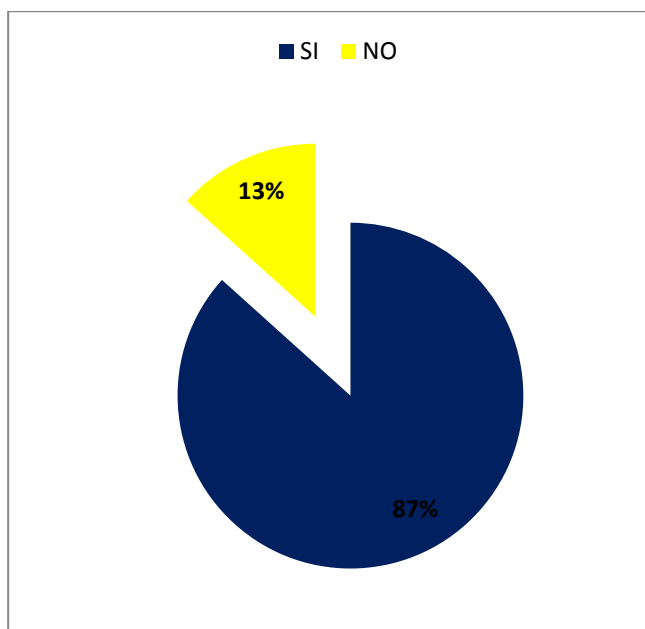
CUADRO 2

RESPUESTA	F	%
SI	26	26
NO	4	4

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 2



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

En este resultado nos permite clarificar la importancia de capacitar a las secretarías para que rindan en su trabajo de la mejor manera con eficiencia y eficacia en su dependencia. Ellas a más de conocer las nuevas tecnologías podrán aplicar en su trabajo y compartir sus experiencias.

- Su secretaria se desenvuelve eficientemente en el sistema operativo Windows XP, para realizar su trabajo en su oficina?

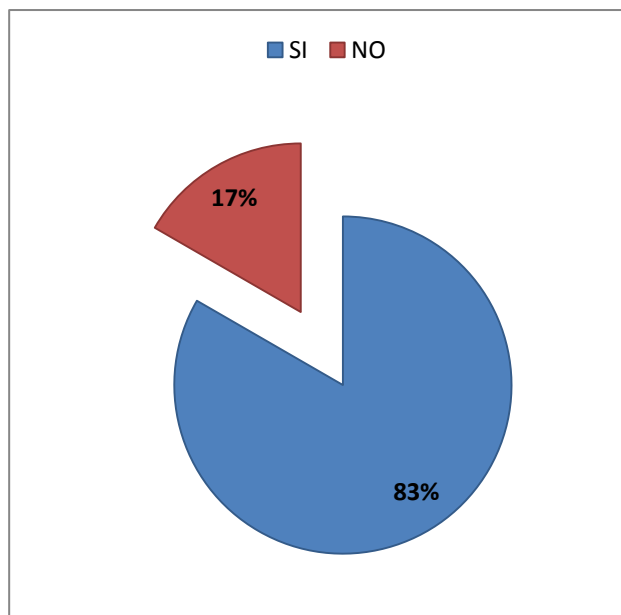
CUADRO 3

RESPUESTA	F	%
SI	25	25
NO	5	5

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 3



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

La mayoría de los Directores de la Universidad están conformes con el desempeño de sus secretarías en el sistema operativo Windows XP pero saben que existen pocas fallencias en dicho sistema que necesitan superar.

- ¿Está de acuerdo que los equipos y materiales que utiliza su secretaria son adecuados para el desempeño de su trabajo.

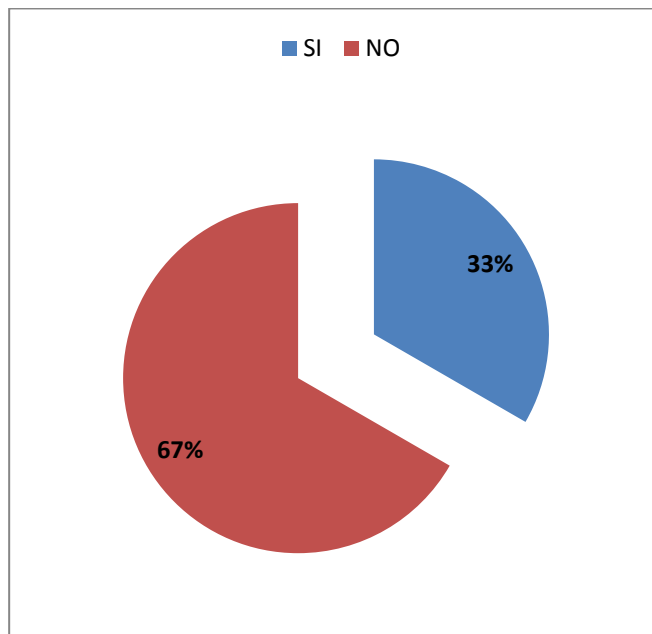
CUADRO 4

RESPUESTA	F	%
SI	10	10
NO	20	20

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 4



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

Aquí demuestra que los mismos jefes saben que necesitan renovar muchos equipos por lo que se buscará una alternativa para dar una buena revisión a todos los equipos para un mejor desempeño de funciones.

- ¿Conoce cuántos programas informáticos de Windows Office maneja su secretaria en su oficina?

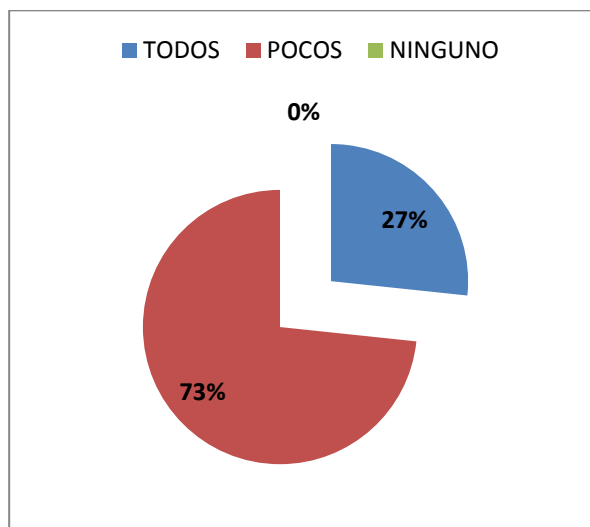
CUADRO 5

RESPUESTA	F	%
TODOS	8	8
POCOS	22	22
NINGUNO	0	0

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 5



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

En este resultado demuestra que 73% de Directores saben que sus secretarias solo manejan los principales programas computacionales como Word, Excel y desconocen los demás Programas que les pueden ayudar de mucho en su trabajo.

- ¿Sabe si su secretaria conoce el manejo de redes para poder recibir y entregar documentos de una oficina a otra?

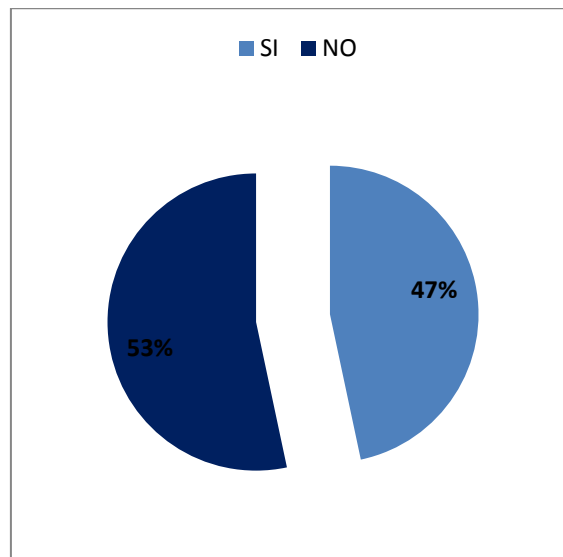
CUADRO 6

RESPUESTA	F	%
SI	14	14
NO	16	16

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 6



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

En esta pregunta nos damos cuenta que si existe un alto porcentaje de secretarias que aplican las redes de comunicación para poder recibir y entregar documentos de una oficina a otra Pero vemos que el 53% de secretarias no aplican este nuevo sistema.

ANTECEDENTE

- ¿Cree que su secretaria conoce los distintos departamentos de la UTN y la información que manejan cada uno de ellos?

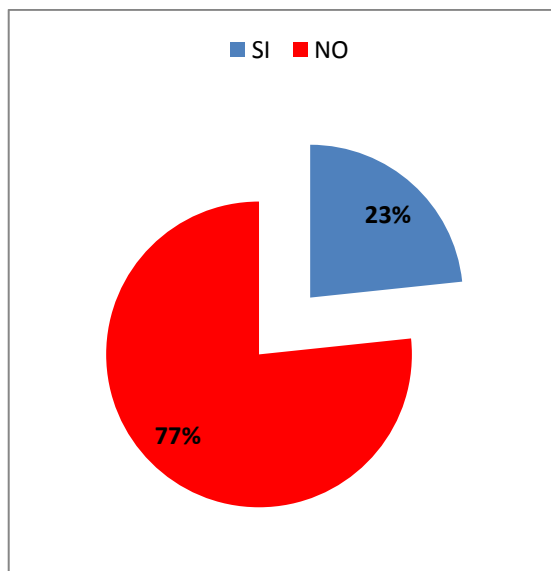
CUADRO 7

RESPUESTA	F	%
SI	7	7
NO	23	23

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 7



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

Analizamos que un alto porcentaje de Directores tiene alguna experiencia con sus secretarías sobre el desconocimiento de los distintos departamentos UTN, es necesario sociabilizar las dependencias y sus funciones.

- ¿Su actitud frente a un escaso conocimiento de los sistema informáticos:

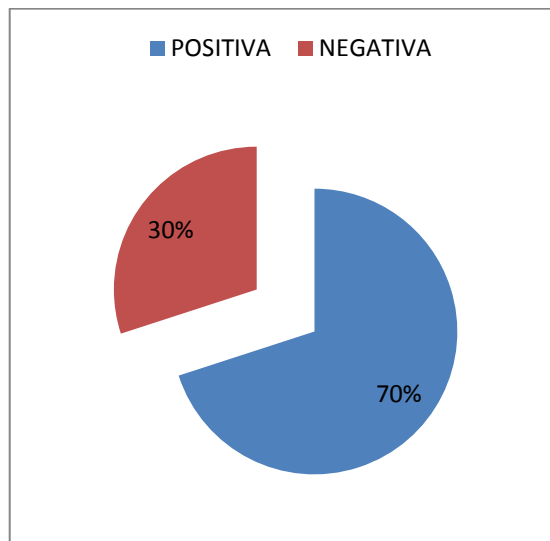
CUADRO 8

RESPUESTAS	F	%
POSITIVA	21	21
NEGATIVA	9	9

FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

CUADRO 8



FUENTE : ENCUESTAS

ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

Vemos que un alto porcentaje de Directores tienen una actitud positiva ante el desconocimiento de los sistemas informáticos por lo que es factible dar cursos rápidos de informática.

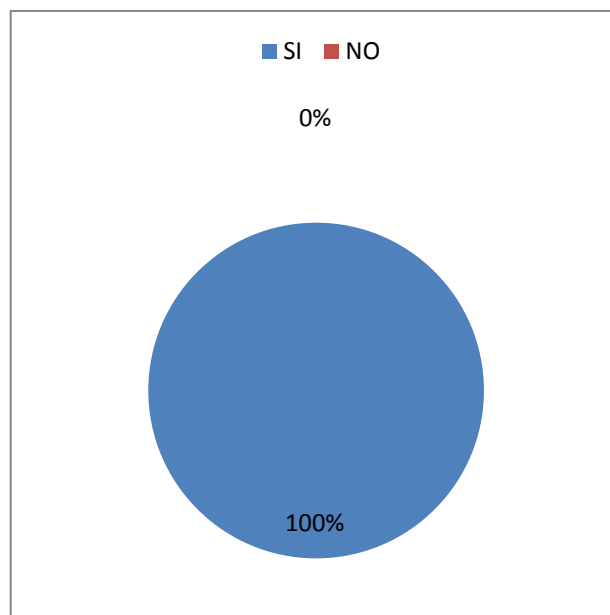
- ¿Le gustaría que su secretaria implemente un control sistemático de archivo.

CUADRO 9

RESPUESTAS	F	%
SI	30	30
NO	0	0

FUENTE : ENCUESTAS
ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

GRÁFICO 9



FUENTE : ENCUESTAS
ELABORADO POR: LOS ENCUESTADORES

Nos damos cuenta que todos los Directores desean implementar un control sistemático de archivo, adicionalmente el conocimiento de las técnicas de archivo le permitirá manejar los documentos de oficina, de tal forma que Puedan ser localizados rápidamente cuando sea necesario.

CAPITULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. En la Universidad Técnica del Norte no existe un instructivo sobre el perfil profesional de las secretarias para su contratación y ubicación en los puestos de trabajo adecuados permitiendo mejorar la eficiencia de sus labores.
2. De acuerdo a las encuestas se estableció que es necesario tener un nivel profesional acorde a la función que desempeñan las secretarias de la Universidad Técnica del Norte, por lo que se considera importante el instructivo que permita conocer el perfil adecuado para desempeñar sus labores eficientemente.
3. Otro resultado importante y que la universidad debe tomar en cuenta es la falta de equipos de última tecnología y materiales adecuados para el desempeño del trabajo.
4. Manejar archivos adecuadamente en las labores diarias de las secretarias es muy importante, de las encuestas realizadas se desprende que esta actividad es ejecutada en forma no sistemática, concluyendo que el proceso que se maneja actualmente es obsoleto.
5. De las conclusiones descritas se desprende que es necesario elaborar un instructivo del perfil profesional de la secretaria de la UTN.

5.2 Recomendaciones

1. Proponer a las autoridades de la Universidad Técnica del Norte la aplicación de un instructivo para la contratación del personal de secretariado.
2. Solicitar que en el plan estratégico de la institución se haga constar la capacitación permanente en las áreas afines a las funciones de las secretarias permitiendo así mejorar los conocimientos y el desempeño.
3. Es necesario también dotar de equipos modernos y materiales necesarios para atender con satisfacción al cliente interno y externo.
4. Para realizar la selección y contratación en forma eficiente es necesario que en la Universidad Técnica del Norte se aplique un instructivo que permita seleccionar los perfiles adecuados para cada función requerida.
5. Sugerir a las autoridades de institución incorpore un cronograma de capacitación para todo el personal de secretariado que laboran en las diferentes áreas administrativas.

CAPITULO VI

6 PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 Tema:

INSTRUCTIVO - PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UTN

La Universidad Técnica del Norte amerita tener profesionales en Secretariado Ejecutivo, ya que los empleadores contratan personas no capacitadas que al momento se encuentran trabajando, pero que no son profesionales en Secretariado.

Entonces es necesario que las compañeras secretarias, tengan conocimiento de técnicas actuales de secretariado, para que puedan cumplir sus funciones de la mejor manera y que no tengan los problemas que tienen al momento.

Para la realización de las encuestas que realizamos en esta institución solicitamos el permiso correspondiente, mediante la elaboración de un oficio que dirigimos al Director de Talento Humano Ing. Carlos Merizalde, el cual muy gentilmente nos concedió realizar dichas encuestas.

En nuestra investigación que realizamos a los Directores y secretarias de esta institución nos hemos dado cuenta que existen falencias, pero con una ayuda de un Instructivo elaborado para un perfil ideal de la secretaria y una capacitación actualizada sobre todas las técnicas en secretariado saldrán adelante en un ambiente laboral.

El beneficio de actualizar a las secretarias es valioso ya que la Institución mejorara su imagen corporativa y las secretarias ayudaran al público eficientemente en lo que necesiten.

6.2Objetivos

- Fortalecer la formación integral con educación de calidad.
- Fortalecer la investigación científica y tecnológica orientada al desarrollo sostenible.
- Desarrollar y diversificar los vínculos de la Universidad con el entorno social en general y con los sectores productivos, de servicios, gubernamental e instituciones educativas, en los ámbitos local, regional e internacional en materia de docencia, investigación y extensión.
- Mejorar de manera continua la calidad de la gestión universitaria.

6.3Desarrollo de la Propuesta

6.3.1Perfil Profesional

La secretaria de la Universidad Técnica del Norte, deberá poseer cualidades como: simpatía para brindar confianza y seguridad para satisfacer adecuadamente las inquietudes y necesidades de las personas; atenta con los requerimientos solicitados; paciente en cualquier circunstancia; sencilla y respetuosa logrando ser querida y respetada por todos; cordial con un trato sincero, espontaneo, natural contribuyendo al progreso de la Institución; amable dando lugar a buen prestigio para la institución y colaboradora solucionando los problemas que puedan tener los estamentos de la universidad y personas en general.

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

- Buena presencia.
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.

- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Aptitudes para la Organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

6.3.2 Habilidades de la Secretaria

La secretaria universitaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones, además es importante que posea los conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaran a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la institución.

Las destrezas más importantes que debe poseer una secretaria son:

- Aptitud profesional
- Calidad humana
- Ser una persona esforzada,
- Debe ser reservada por aquello del secreto profesional
- Facilidad, confianza y fluidez en las comunicaciones,
- Tranquilidad en el entorno ante las dificultades
- Ayudar a persistir en los objetivos y metas del jefe.
- Organizar eventos, preparar presentaciones y hacer relaciones públicas.

6.3.3 Condiciones Personales de las Secretarias

La secretaria de la universidad debe poseer cualidades personales que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudaran a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Las cualidades más importantes que debe poseer son: ser intelectual, moral, social, presencia física adecuada, discreta, puntual, ordenada, dedicada enteramente a su trabajo, paciente, cooperadora, pulcra y tener buena voluntad en el desarrollo de todas sus actividades.

✓ **El éxito del buen vestir dependerá de los siguientes factores:**

- Código de vestimenta corporativa.
- Combinación de piezas cómodas de vestir, tales como: trajes, chaquetas, pantalón, blusa y falda.
- Telas lavables, suaves y sin arrugas.
- Combinación de zapatos y carteras.
- Colores básicos.
- Coordinación de accesorios.

La combinación y coordinación de los elementos de la vestimenta es un arte y debe reflejar profesionalismo, cultura corporativa y compromiso con el cliente.

El vestuario es muy importante en todos los ámbitos de nuestra vida, pero en el ámbito laboral adquiere una cierta importancia en función del cargo que desempeñemos. Las personas que trabajan de cara al público deben dar una determinada imagen, agradable y cordial, y el vestuario hace mucho. Aquí podríamos aplicar la conocida frase, una imagen vale más que mil palabras. La gente entra en un establecimiento, despacho u oficina, y lo primero que ve es nuestra imagen, por ello debemos cuidarla.

6.3.4 Nociones Requeridas

La secretaria en la Universidad Técnica del Norte deberá tener conocimientos de informática para la habilidad en la utilización de plataformas Windows y manejo de programas computacionales, medios digitales Macromedia Microsoft Word, Microsoft Excel, PowerPoint, memoria asociativa, capacidad de síntesis y desarrollo, redacción, fluidez verbal y conocimiento de idiomas.

Además es de gran importancia conocer las técnicas de archivo para mejorar las actividades diarias dentro de una oficina así mantendrán ordenada de tal forma que puedan ser localizados cualquier tipo de documentos rápidamente cuando sea necesario.

6.3.5 Desempeño de la Secretaria

La secretaria será asistente directa del jefe y constituirá el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, será portavoz de las decisiones de su superior; además debe realizar adecuadamente las siguientes actividades:

- Recibir, leer y distribuir el correo de entrada de su departamento.
- Redactar correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
- Mecnografiar procesar la documentación que se le encomiende.
- Buscar informaciones pertinentes en la empresa.
- Realizar tareas administrativas elaboradas aplicando instrucciones recibidas.
- Mantener al día el sistema de archivo de su departamento.
- Participar en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior.
- Preparar los desplazamientos del personal del departamento.

- Participar eventualmente en las reuniones del departamento y redactar los informes y actas correspondientes.
- En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.
- Atender y filtrar visitas y llamadas telefónicas, concertar las procedentes entrevistas.
- Conseguir informaciones pertinentes de sus interlocutores.
- Preparar las condiciones y materiales necesarias para la celebración de reuniones y conferencias.
- Utilizar adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, comercial).

Además de poner en práctica ciertas técnicas para el mejor desempeño en su trabajo:

✓ **Técnicas de la Comunicación Oral**

- Escuche todo lo que la otra persona le esté comunicando aunque le disguste.
- No emita un juicio sobre el mensaje a partir de sus prejuicios o estado emocional.
- Escuche todos los puntos de vista de quienes intervengan en una conversación o discusión.
- Planifique la forma cómo va a comunicar algo.
- No exprese una opinión si no está seguro de lo que está diciendo.
- Verifique el efecto que su comunicación produce en el receptor.
- Trate de ser lo más objetivo posible cuando exprese una opinión.
- No exagere sus sentimientos para tratar de convencer a la otra persona.
- Considere siempre los sentimientos ajenos.
- No descalifique una opinión porque no es suya.

✓ **La Comunicación Escrita**

La comunicación escrita, a diferencia de la oral, no está sometida a los conceptos de espacio y tiempo. La interacción entre el emisor y el receptor no es inmediata e, incluso, puede llegar a no producirse nunca, aunque aquello escrito perdure eternamente. Por otro lado, la comunicación escrita aumenta las posibilidades expresivas y la complejidad gramatical, sintáctica y léxica con respecto a la comunicación oral.

La composición como parte de la comunicación escrita lleva mucha creatividad y sensibilidad en sus textos ya que es la expresión de un trabajo por un individuo para demostrar su manejo del idioma y el tema, con ésta se intenta lograr que los estudiantes desarrollen la imaginación y creatividad. Sus características son: narración, reelaboración de acciones, creatividad, subjetividad, interpretación, emotividad, estilo personal e intencionalidad de entender. Últimamente se ha dejado atrás la tendencia del análisis y la lógica por medio de los trabajos escritos en los colegios de educación secundaria y lo han reemplazado por otros métodos como la matemática. Aunque tengan la misma finalidad, en este caso la metodología escrita les ayuda más a desarrollar mejor el lenguaje.

En una narración el emisor relata hechos pasados, ésta algunas veces se ve afectada ya que se suele utilizar la subjetividad y esto distorsiona la realidad de los hechos, al ser percibida de una forma personal, y ser contada desde este punto de vista puede tener incongruencias con el verdadero hecho.

6.4 Imagen de Superación

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

Es un estado interior de ser, estar y sentirse bien. Es la armonía entre el alma y sus emociones que se nutre de amor, amistad, autenticidad e integridad. Es caerse bien, es entablar amistad con nosotros mismos, como resultado de saber que estamos dando nuestro "diez" en todas las áreas de nuestra vida. Ello requiere un esfuerzo constante por mantenerse bien, pues no es algo que aparece y permanece de manera constante es en general el logro de las metas deseadas por medio de los siguientes elementos:

- Conocimientos.
- Valores.
- Modales.
- Personalidad.
- Tacto.
- Humildad y Sencillez.

✓ **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 amenazarán 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, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, 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.

6.5 Roles que Desempeña la Secretaria

La secretaria es asistente directa del jefe y constituye el principal eslabón de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior.

- Ser puntual en todas sus actividades de funciones
- Recibe, lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.
- Redacta correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
- Mecnografía/procesa la documentación que se le encomiende.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la institución. Realiza tareas administrativas elaboradas aplicando instrucciones recibidas.
- Mantiene al día e introduce eventualmente adaptaciones en el sistema de archivo de su departamento.
- Participa en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior.
- Prepara los desplazamientos del personal del departamento.
- Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes.
- En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas. Concierta las procedentes entrevistas.

- Consigue informaciones pertinentes de sus interlocutores.
- Prepara las condiciones materiales necesarias para la celebración de reuniones, conferencias.
- Utiliza adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, comercial).
- Mejora y aprendizaje continuo.

6.5.1 Representación al Jefe

Esta es una sus primeras funciones, pues por la confianza que el jefe tiene en ella, le delega una serie de responsabilidades: realizar determinadas gestiones, coordinar actividades con otros departamentos, recibir a los clientes y facilitar los trámites, ocuparse en el trato con el personal de la empresa, etc.

Toda esta representatividad debe ejercerse cuidando la imagen de la empresa, de su jefe y la suya propia, por lo que requiere excelentes conocimientos sobre relaciones públicas.

6.5.2 Organización del Trabajo del Jefe

La secretaria es la más cercana colaboradora del jefe, en consecuencia, le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior. Ella es la memoria de su jefe y te recordara los compromisos internos y externos adquiridos con anticipación, relacionados con entrevistas, viajes, etc.

Además le compete preparar los documentos relacionados a todas estas acciones, tiene que dar prioridad al trabajo del jefe, coordinación adecuada de labores ejecutivas, trabajar con otro personal administrativo, coordinar reuniones, consultas, promociones, charlas, rol de asistente contable, desarrollar y mantener una relación buena y apropiada con el jefe, fijarse en las necesidades de su jefe, apoyar las metas de su jefe, no cruzar los límites.

6.5.3 Clasificación de la Agenda del Jefe

La organización de la agenda de trabajo del jefe de oficina es de vital importancia para ejecutar las actividades de la empresa. Estas son muy variadas y dependen del tipo de gestión que realiza. Sin embargo las más frecuentes suelen ser: las reuniones entrevistas y viajes de negocios.

La agenda es confidencial, ya que contiene la vida laboral de su titular.

En la agenda hay que colocar adecuadamente la información para recordar al jefe.

Existen varios tipos de Agendas:

Agenda Normal o estándar: Sencilla con todo lo imprescindible.

Agenda Personal: Planificaciones diversas, las diferentes partes de la agenda están diferenciadas por separadores de colores.

Agenda Electrónicas: Son prácticas por la gran cantidad de información que almacenan en el mínimo espacio.

Agenda de Ordenador: están en el ordenador (Outlook)

Partes mínimas de una agenda:

- Listín telefónico y de direcciones
- Calendarios: Año actual, anterior y posterior.

6.6 Organización Formal e Informal

✓ Organización Formal

Es la organización basada en una división del trabajo racional, en la diferenciación e integración de los participantes de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio. Es la organización planeada y aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos, etc. En otros términos, es la organización formalmente oficializada.

✓ Organización informal:

Es la organización que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal y a partir de las relaciones que establecen entre sí como ocupantes de cargos.

Se forma a partir de las relaciones de amistad o de antagonismo o del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama, o en cualquier otro documento formal.

La organización informal se constituye de interacciones y relaciones sociales entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización formal.

La organización informal comprende todos aquellos aspectos del sistema que no han sido planeados, pero que surgen espontáneamente en las actividades de los participantes, por tanto, para funciones innovadoras no previstas por la organización formal.

Tres etapas de organización del trabajo

- Actividades y funciones.
- Jerarquías para niveles de autoridad.
- Obligaciones que deben asignarse a cada persona

6.6.1 Distribución de la Jornada Laboral

La secretaria universitaria emplea tiempo en la preparación de toda la jornada laboral para que sea eficaz en lo referente al cumplimiento directo y aseguramiento necesario de las tareas que ejecuta en el puesto de trabajo que ocupa, para, sin que se pierdan horas en actividades repetitivas ni se crucen los trabajos por la falta de organización, es prioritario prever las acciones, cuidar la calidad que le confiere la **capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas de cada una**, racionalizar metódicamente el tiempo y distribuir todas las tareas según un orden lógico. Así evitará tensiones que a la larga solo llevaría agotamiento físico y mental, hay que tener en cuenta que una norma muy importante para una secretaria es que su jornada laboral debe adaptarse siempre a la de su jefe ya la de la institución.

Para que la jornada laboral sea eficaz, sin que se pierdan horas en actividades repetitivas ni se crucen los trabajos por la falta de organización, es prioritario prever las acciones, cuidar la calidad de cada una, racionalizar metódicamente el tiempo y distribuir todas las tareas según un orden lógico. Así evitara tensiones que a la larga solo llevaría agotamiento físico y mental.

Ante todo, hay que tener en cuenta que una norma muy importante para una secretaria es que su jornada laboral debe adaptarse siempre a la de su jefe ya que la organización de sus propios trabajos depende fundamentalmente de las actividades de él.

Las sugerencias que se presentan a continuación no supone sino una pequeña guía orientativa de actuación. Seguirlas con mayor o menor fidelidad dependerá en parte del tipo de actividad a que se dedica la empresa y de los hábitos de trabajo de su superior.

6.7 Eficiencia y Eficacia

Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

6.7.1 Eficiencia

Eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos en la capacidad o cualidad de las secretarias es muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos limitados y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas, es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados"

Por tanto, la Universidad es una institución que requiere de personal eficiente que sea capaz de obtener resultados deseados mediante la óptima utilización de los recursos disponibles.

La secretaria universitaria debe tener la capacidad o cualidad para distribuir racionalmente el tiempo, desarrollara habilidades como atención, discreción, honestidad, disciplina, observación, concentración, delicadeza, aptitud para interpretar, da relieve a su persona, moral e intelectual, puntual, responsable, amable, cortés y diplomática; además, debe ser siempre sencilla y agradable tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos ilimitados y muy competitiva.

Por tanto, la Universidad es una institución que requiere de personal eficiente que sea capaz de obtener resultados deseados mediante la óptima utilización de los recursos disponibles.

6.7.2 Eficacia

La Eficacia es la capacidad de la causa eficiente para producir su efecto hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la institución alcanza sus objetivos. Es una medida del logro de resultados en términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos.

Es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas además es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva por tanto, la institución es eficaz cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos por medio de la labor que cumple cada una de las secretarías.

6.7.3 Recursos

- Humanos
- Materiales
- Económicos

6.8 Perfil Profesional

La secretaria de la Universidad Técnica del Norte deberá ser una persona con formación holística, proactiva y profesional, orientada a alcanzar metas de sólida formación moral y académica, capaz de desempeñarse eficiente y eficazmente en cada una de las unidades administrativas, deberá ser líder, con espíritu emprendedor tener habilidades de comunicación y visión a corto, mediano y largo plazo, será responsable y

colaboradora en las gestiones y poseerá conocimientos cabales de las actividades que se realizan en la institución.

Debe ser emprendedora, creativa, constante, persuasiva, orientada siempre al servicio.

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

7 Impactos

En la Universidad Técnica del Norte no existe un instructivo sobre el Perfil Profesional de la Secretaria, además la capacitación debe ser permanente y necesaria para el área de secretariado para que tengan conocimientos de técnicas actuales de secretariado y puedan cumplir sus funciones de la mejor manera.

En nuestra investigación que realizamos a los Directores y secretarias de esta institución nos hemos dado cuenta que existen falencias, pero con una ayuda de un Instructivo elaborado para un perfil ideal de la secretaria y una capacitación permanente sobre todas las técnicas de secretariado, será valioso ya que la Institución mejorará su imagen corporativa.

8 Difusión

Se lo realizará mediante la socialización con el Departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica del Norte.

Se recomienda elaborar cronogramas de la socialización con el personal de secretariado de la Universidad Técnica del Norte, además es indispensable implementar un sistema de valoración y calificación al desempeño personal y profesional de los empleados que elaboran en la Universidad Técnica del Norte.

9Bibliografía

- Alcívar Lara, Zoila Lourdes y Vallejo Guevara, Marcia Marlene (2005). LAS SECRETARIAS Y SUS NECESIDADES DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LA CORPORACIÓN REGIONAL DE DESARROLLO DE LA SIERRA NORTE CORSINOR. Tesis no publicada FECYT-UTN. Ecuador, Ibarra.
- Almeida, M (2002) SECRETARIAS. LA SECRETARIA EN UN MUNDO GLOBALIZADO. Tesis no publicada FECYT-UTN. Ecuador, Ibarra.
- Benalcazar M., Alvarez G y Montesdeoca C. (2005) GUIA PARA REALIZAR MONOGRAFIAS, TESINAS Y TESIS DE GRADO Segunda Edición. Ecuador, Ibarra: CREAARTE
- Bercovici, Genevisve (1995) MANUAL DE LA SECRETARIA Barcelona: Gestión.
- Canda Moreno, Fernanda (1998) (coord.) SECRETARIA EJECUTIVA Madrid: Cultural.
- Dávila Paredes, Martha Obando Grijalva, Genoveva (2004) TÍTULO LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN DE IMBABURA. Tesis no publicada FECYT-UTN. Ecuador, Ibarra.
- Días Mosto, Jorge (1981) TEMAS DIVERSOS DE UTILIDAD PARA SECRETARIAS Lima: Elite.
- González G. Amanda (1981) APTITUD SECRETARIAL Lima: Elite.
- Manrique Morales, Yolanda (1981) REDACCIÓN PARA SECRETARIAS Lima: Elite.
- Rosas Godoy, Ana del Consuelo (2004) COMPETENCIAS DE LA BACHILLER EN SECRETARIADO EJECUTIVO DE LOS COLEGIOS DE LA CIUDAD DE IBARRA Y SU EVALUACIÓN. Tesis no publicada FECYT-UTN. Ecuador, Ibarra.

- Ruis Torres, María del Carmen (2004) ESTILO Y REDACCIÓN DE CORRESPONDENCIA OFICIAL EN LAS INSTITUCIONES DE CAHUASQUI, CANTÓN URCUQUÍ. Tesis no publicada FECYT-UTN. Ecuador, Ibarra.
- Sevilla Quiroz, María Antonieta (2005 1001) SUGERENCIAS PARA LA SECRETARIA EFICAZ Ecuador, Quito.
- Tiznado S., Marco Antonio (1999) MANUAL PRÁCTICO PARA SECRETARIAS Bogotá.
- Vaca Flores, Bernardita Salomé, Méndez Lara, Diana Jacqueline (2004) PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN EL CAMPO LABORAL DE LAS SECRETARIAS EN LAS INSTITUCIONES: CORSINOR Y EMAPA. Tesis no publicada FECYT-UTN. Ecuador, Ibarra.
- Vinuesa A., Rómulo (2005) EJEMPLOS PRÁCTICOS DE...ACTAS, OFICIOS, Quito: s.e.
- Zuñiga de Castañeda, Elvira (1999) GESTIÓN SECRETARIAL Bogotá.

4.4 Linografía

- [www.microsoft office.com](http://www.microsoft.com)
- www.altavista.com
- www.eubca.edu.uy/diccionario/letra_d.htm

<http://www.psicopedagogia.com/definicion/teoria%20cognoscitiva>

“DE PRATT”

<http://html.rincondelvago.com/teoria-humanista-derogers.html>

pag.10.

<http://es.wikipedia.org/wiki/psicolog%C3%ADahumanista> “Abraham Maslow”.

HTTP://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%Ada_constructivista del aprendizaje JEAN PIAGET.

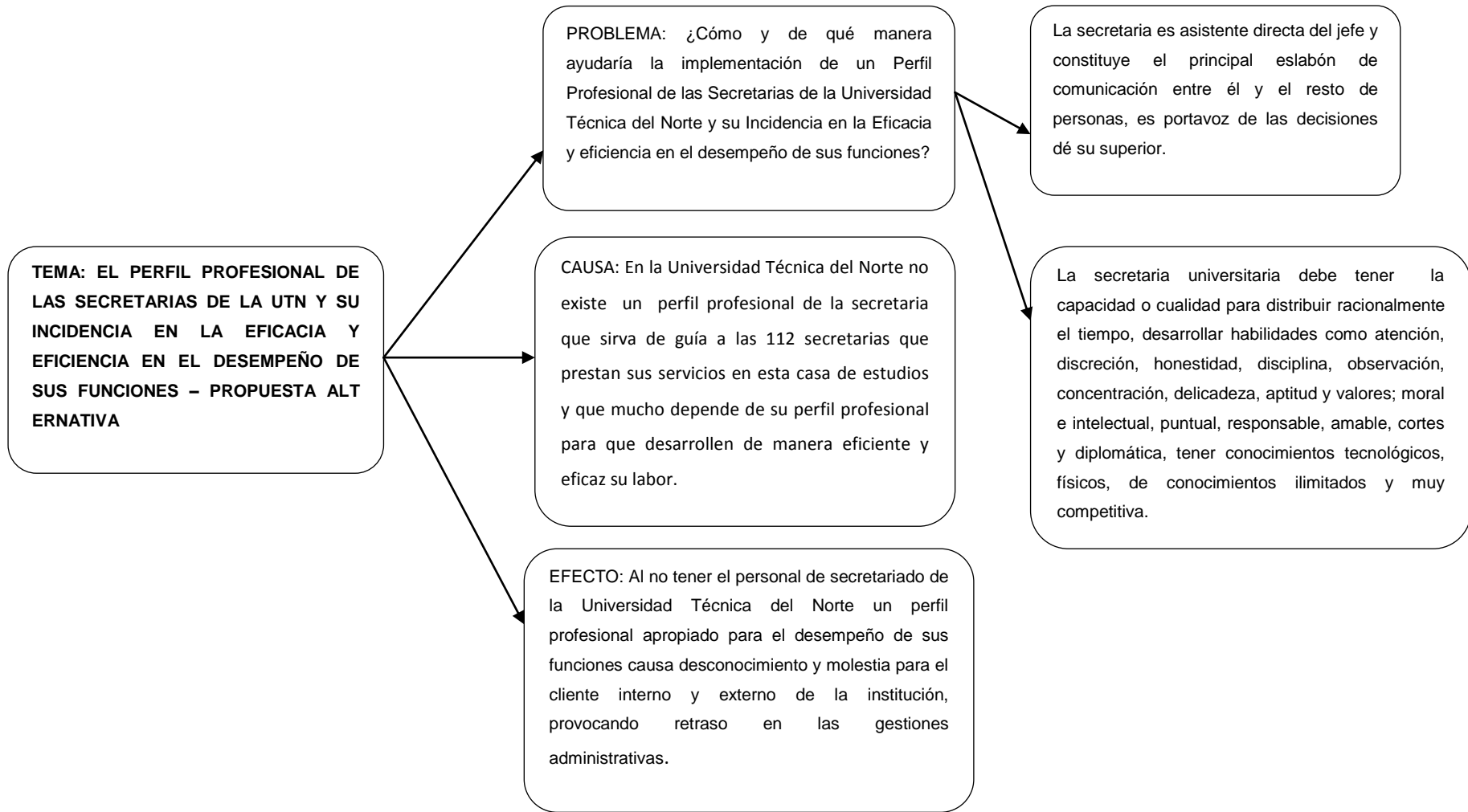
<http://www.monografias.com/trabajos16/teorias-peaget/teorias-peaget.shtml#TEORIA>

<http://www.bibliotecasvirtuales.com/biblioteca/Articulos/metodos.asp>, TEORIA PSICOLOGIA GENETICO – DIALECTICA, VYGOSTSKY Y PIAGET.

www.monografias.com

www.psicopedagogico.com

ANEXOS



MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA: EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UTN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES-PROPUESTA ALTERNATIVA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿Cómo y de qué manera ayudaría la implementación de un Perfil Profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica del Norte y su Incidencia en la Eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones?</p>	<p>Delinear el Perfil Profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica del Norte y su Incidencia en la Eficacia y Eficiencia en el Desempeño de sus Funciones a través de un recurso alternativo de selección.</p>
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>¿Cómo y de qué manera ayudaría la implementación de un Perfil Profesional de las Secretarias de la Universidad Técnica del Norte?</p> <p>¿De qué manera ayudaría la capacitación continua a las secretarias para lograr un mejor perfil profesional acorde a las necesidades institucionales?</p> <p>¿Con que técnica se puede lograr optimizar el tiempo en el desempeño de sus funciones?</p> <p>¿Qué estrategia debería aplicar una secretaria con el público externo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar sobre el Perfil Profesional de las secretarias de la Universidad Técnica del Norte su eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones. • Establecer las funciones que desempeñan las secretarias Universidad Técnica del Norte. • Elaborar un Instructivo y socializar los resultados del perfil profesional de las secretarias.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA
ESCUELA DE EDUCACIÓN TÉCNICA

- La presente información contribuirá a mejorar el desempeño de las secretarias de la Universidad Técnica del Norte tanto en la parte de Relaciones Humanas como en la profesional.
- Lea detenidamente la pregunta y marque con una x en el recuadro según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO:

1. ¿Cree usted que el nivel profesional del personal de secretariado debe ser acorde con las funciones que desempeña?
Si No
2. ¿Cree usted que se debe capacitar al personal de secretariado sobre las nuevas tecnologías aplicables por la universidad para un mejor manejo y desempeño?
Si No
3. Se desenvuelve eficientemente en los programas informáticos, para realizar los diferentes trabajos en su oficina?
Si No
4. ¿Cuál es su nivel de paciencia frente a un cliente externo exigente .
Muy bueno bueno malo
5. ¿Conocen las secretarias de la UTN, los procesos administrativos que se manejan tanto en la Administración Central como en las Facultades?
Todos Pocos ninguno
6. ¿Conoce el manejo de redes para poder recibir y entregar documentos de una oficina a otra?
Si No
7. ¿Conoce todos los departamentos de la UTN y la información que manejan cada uno de ellos?
Si No
8. La actitud que tiene ante la demanda de estudiantes en periodo de matriculas
Positiva Negativa
9. Le gustaría implementar un nuevo control sistemático de archivo para que le facilite su trabajo diario.
Si No

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA
ESCUELA DE EDUCACIÓN TÉCNICA

- La presente encuesta va dirigida a los Directores de cada dependencia administrativa de la institución, esta contribuirá a mejorar el desempeño de las secretarías de la Universidad Técnica del Norte tanto en la parte de Relaciones Humanas como en la profesional.
- Lea detenidamente la pregunta y marque con una x en el recuadro según corresponda su respuesta.

CUESTIONARIO:

1. ¿Cree usted que el nivel profesional de su secretaria debe ser acorde con las funciones que desempeña?
Si No
2. ¿Está de acuerdo que se debe a capacitar a su secretaria sobre las nuevas tecnologías aplicables por la Universidad para un mejor manejo y desempeño?
Si No
3. Su secretaria aplica eficientemente los programas informáticos, para realizar su trabajo en su oficina?
Si No
4. ¿Está de acuerdo que los equipos y materiales que utiliza su secretaria son acordes para el desempeño de su trabajo.
Si No
5. ¿Cree usted que su secretaria es paciente ante un cliente externo exigente en su oficina?
Si No
6. ¿Sabe si su secretaria conoce el manejo de redes para poder recibir y entregar documentos de una oficina a otra?
Si No
7. ¿Cree que su secretaria conoce los distintos departamentos de la UTN y la información que manejan cada uno de ellos?
Si No
8. Está conforme con el servicio que brinda su secretaria al cliente externo en el periodo de matrículas.
SiNo
9. Le gustaría que su secretaria implemente un nuevo control sistemático de archivo para facilitar el trabajo diario.
Si No