



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL Y SU INFLUENCIA EN LA INSTITUCIÓN.- PROPUESTA ALTERNATIVA .

Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORAS:

Bolaños Lora Miraima Jhadira

Romero Palacios Rosa Matilde

DIRECTORA:

Dra. Lucía López

Ibarra, 2009

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

Dra. Lucia López, certifica

En mi calidad de Directora de la Tesis Titulada “ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL Y SU INFLUENCIA EN LA INSTITUCIÓN”.- PROPUESTA ALTERNATIVA; de las señoras Bolaños Lora Miraima Jhadira y Romero Palacios Rosa Matilde, egresadas de la especialidad de la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad.

En la ciudad de Ibarra a los 14 días del mes de julio del 2009

Dra. Lucía López
DIRECTORA DE TESIS

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto a Dios por ser quien ha estado en todo momento dándonos las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se nos presenten, a nuestros padres, esposos, hijos, hermanos y amigos que fueron el apoyo incondicional a lo largo de esta carrera Universitaria y de nuestra vida.

Jhadira y Rosita

Agradecimiento

Agradecemos y felicitamos a la Universidad Técnica del Norte, por el magnífico acierto de crear los Programas Semi-Presenciales, que dan oportunidad para que el personal que trabajamos en el área secretarial de diferentes instituciones públicas o privadas nos podamos profesionalizar, para ser más eficientes en el trabajo,

A nuestros maestros y tutores por compartir generosamente sus conocimientos.

A nuestros compañeros de estudio por brindarnos su amistad.

Jhadira Bolaños y Rosa Romero.

RESUMEN

El trabajo diario de la Secretaria de Educación Media, exige preparación académica y una constante capacitación en diferentes áreas del conocimiento, de manera especial en lo que se refiere a redacción de documentos, archivo, atención al público, relaciones humanas y ética profesional. Con esta investigación pretendemos motivar al personal de secretaría de los colegios fiscales de la ciudad de San Gabriel para que se capacite en beneficio personal y profesional, lo cual le permitirá tener conocimientos actualizados en estrategias y técnicas secretariales, que le ayudarán a progresar en su lugar de trabajo. El problema de la falta de capacitación de la secretaria, le compete a toda la comunidad educativa, puesto que ella es la imagen de la institución; motivo más que suficiente para que sea valorada y apoyada en sus actividades. En el transcurso de la investigación pudimos observar que en la ciudad de San Gabriel, no existe ningún organismo que se preocupe por la capacitación del personal de secretaría, y que tampoco las secretarias sienten la necesidad de profesionalizarse, por lo que sus conocimientos son desactualizados, no atienden con cordialidad y prontitud a los clientes internos y externos, este problema afecta a la imagen personal e institucional. Por esta razón, nuestra propuesta se orienta a rescatar el valor trascendental de la persona que trabaja en un lugar estratégico de las instituciones como es la oficina de secretaría. A través de los diferentes temas y ejemplos prácticos de redacción de documentos, como llevar el archivo organizado de manera técnica; que son las Relaciones Humanas, como contribuyen en el mejoramiento de nuestra personalidad; que es la Ética Profesional como ayuda al mejoramiento de la actitud profesional. Estos conceptos los hemos consultado en fuentes bibliográficas, y páginas de Internet actualizadas, porque queremos ayudar a las compañeras secretarias que laboran en los 4 colegios motivo de esta investigación, a capacitarse para que logren un cambio en sus actitudes y aptitudes, y lleguen hacia la excelencia.

INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo fue conocer el grado de capacitación y preparación profesional del personal de secretaría que labora en 4 Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel: “Mario Oña Perdomo”, José Julián Andrade”, Compensatorio “General Eloy Alfaro”, Técnico Agropecuario “Jorge Martínez Acosta”, para que el personal de secretaría a través de esta Guía de Estrategias y Técnicas Secretariales puedan desenvolverse de mejor manera en las actividades diarias. Además es importante que las/os secretarias/os dispongan de los elementos teóricos-prácticos con la finalidad de cumplir con los roles y misiones en sus puestos de trabajo. El presente trabajo de investigación consta de:

CAPITULO I: El primer capítulo contiene información concerniente al problema de investigación, el planteamiento del problema, los objetivos, general y específicos, la justificación y la factibilidad

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO: Consta de fundamentaciones, bases teóricas científicas, estratégicas, técnicas, desempeño, la secretaria, impactos: imagen personal y profesional, perfil, cualidades éticas y humanas, fundamento legal de funciones en Instituciones Educativas, relaciones humanas, uso del teléfono, el cliente.

CAPITULO III: METODOLOGÍA: Se refiere al tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, población y cálculo de la muestra.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS: de las encuestas aplicadas, efectuado a través de la representación gráfica. e interpretación de resultados

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.- Se hizo constar los errores detectados y las soluciones que al ser puestas en práctica ayudará a mejorar el desempeño profesional del Personal de Secretaría.

CAPITULO VI: PROPUESTA ALTERNATIVA.- Contiene una Estrategias y Técnicas sobre diferentes aspectos como son: Atención al Cliente, Redacción de Documentos, Archivo, Relaciones Humanas, Ética Profesional y la Importancia de la Capacitación. Aspiramos que con la lectura el personal de secretaría alcance el éxito personal y profesional.

INDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	vi
INDICE	vii

CAPÍTULO I

1	EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1	ANTECEDENTES	1
1.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4.	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4.1.	DELIMITACIÓN DE LAS UNIDADES DE OBSERVACIÓN	4
1.4.2.	DELIMITACIÓN ESPACIAL	5
1.4.3.	DELIMITACIÓN TEMPORAL	5
1.5.	OBJETIVOS	5
1.5.1	OBJETIVO GENERAL	5
1.5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.6	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	6

CAPITULO II

2.	MARCO TEÓRICO	7
2.1	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.1.1	FUNDAMENTACIÓN EDUCATIVA	8

2.1.2	FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA	8
2.1.3	FUNAMENTACIÓN SOCIAL	9
2.2.4	FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA	9
2.2	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	10
2.2.1	CONCEPTUALIZACIÓN	11
2.2.1.	ESTRATEGIA	11
2.2.1.2.	CLASES DE ESTRATEGIAS	12
2.2.1.3	ESTRATEGIA DELIBERADORA	12
2.2.1.4	ESTRATEGIAS EMERGENTES	12
2.2.2.	TÉCNICAS	13
2.2.3.	DESEMPEÑO	14
2.2.4.	LA SECRETARIA	15
2.2.4.1.	IMPACTO DE LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL	17
2.2.4.2.	PERFIL DE LA SECRETARIA	19
2.2.4.3.	CUALIDADES ÉTICAS Y HUMANAS DE LA SECRETARIA	22
2.2.4.4.	ACTITUD POSITIVA	24
2.2.4.5.	UNA SECRETARIA DE ÉXITO	27
2.2.4.6.	FUNDAMENTO LEGAL DE FUNCIONES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS	29
2.2.4.7.	CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN	30
2.2.5	RELACIONES HUMANAS	31
2.2.5.1.	LAS RELACIONES CON EL JEFE	32
2.2.5.2.	LAS RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS	34
2.2.5.3.	FACTORES QUE AYUDAN A MEJORAR LAS RELACIONES PERSONALES EN LA OFICINA	36
2.2.6.	USO DEL TELÉFONO	39
2.2.6.1.	NECESIDAD E IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.	39

2.2.6.2.	LOS MODALES POR TELÉFONO	40
2.2.6.3.	LA ETIQUETA EN EL TELÉFONO	40
2.2.6.4.	NORMAS DE CORTESÍA EN LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA	41
2.2.6.5.	LOS TÉRMINOS NEGATIVOS Y LAS FRASES POSITIVAS	42
2.2.7.	EL CLIENTE	42
2.2.7.1.	IMPORTANCIA DEL CLIENTE	42
2.2.7.2.	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	43
2.2.7.3.	TIPOS DE CLIENTES.	44
2.3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	44
2.4.	SUBPROBLEMAS E INTERROGANTES	47
2.5.	MATRIZ CATEGORIAL	48

CAPÍTULO III

3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	50
3.2.	MÉTODOS	51
3.2.1.	MÉTODO CIENTÍFICO	51
3.2.2.	MÉTODO INDUCTIVO-DEDUCTIVO	51
3.2.3.	MÉTODO ANALÍTICO- SINTÉTICO	51
3.2.4.	MÉTODO ESTADÍSTICO	51
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	51
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	52
3.4.1.	POBLACIÓN	52
3.4.2.1.	MUESTRA	52

CAPÍTULO IV

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	56
----	-----------------------------------------	----

CAPÍTULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1.	CONCLUSIONES	86
5.2.	RECOMENDACIONES	87

CAPITULO VI

6.	PROPUESTA ALTERNATIVA	89
6.1.	GUÍA DE ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS SECRETARIALES PARA ORIENTAR AL PERSONAL DE OFICINA DE LOS COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL	89
6.2.	JUSTIFICACIÓN	89
6.3.	FUNDAMENTACIÓN	90
6.4.	OBJETIVOS	91
6.5.	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	91
6.6.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	92
6.6.1.	DESTREZAS Y HABILIDADES DE LA SECRETARÍA	92
6.2.	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA EN LA OFICINA	95
6.3.	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	99
6.4.	ESTRATEGIAS SECRETARIALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	102
6.4.1.	ASPECTOS QUE EVALÚA EL CLIENTE	103

6.5.	ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO Y PROFESIONAL DE LA SECRETARIA	104
6.6.	TÉCNICAS DE CÓMO ATENDER A UN CLIENTE CUANDO LLEGA A LA OFICINA.	107
6.7.	TÉCNICA PARA ATENDER AL CLIENTE DIFÍCIL	108
6.7.1.	PROCESO PARA MEJORAR A UN CLIENTE DIFÍCIL	108
6.7.2.	USTED TIENE QUE DECIR	109
6.8.	TÉCNICAS QUE DEBE MANTENER EN LA OFICINA	110
6.9.	TÉCNICAS DE REDACCIÓN	113
6.9.1.	CLASES DE REDACCIÓN	115
6.10.	MÁRGENES	135
6.11.	TÉCNICAS DE MANEJO DE ARCHIVO	137
6.11.1.	ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS	138
6.11.2.	DE ACUERDO CON EL CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS	138
6.11.4.	PRINCIPIOS DE ORDENAMIENTO	140
6.11.5.	CONFORMACIÓN DEL ARCHIVO SEGÚN LAS NECESIDADES	141
6.11.6.	TIPOS DE ARCHIVO	144
6.11.7.	RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS	145
6.11.8.	RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE ARCHIVOS DE DOCUMENTOS	146
6.11.9	MUEBLES, EQUIPOS Y MATERIALES DE ARCHIVO	150
6.12.	ÉTICA PROFESIONAL	151
6.12.1.	NECESIDAD DE LA ÉTICA	152
6.12.2.	PROBLEMAS ÉTICOS	153
6.12.3.	PRINCIPIOS Y VALORES MORALES	160
	CONCEPTO DE RELACIONES HUMANAS	160
6.13.1.	RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LAS RELACIONES	161

	HUMANAS Y LAS RELACIONES PÚBLICAS	
6.13.2.	CUÁLES SON LOS FACTORES QUE LAS PONEN EN FUNCIONAMIENTO	161
6.13.3.	QUÉ NOS ENSEÑA LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS EMPRESAS	162
6.14.	TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN	162
6.14.1.	BASES DE LA CAPACITACIÓN	163
6.14.2.	TIPOS DE CAPACITACIÓN	163
6.14.3.	PLAN DE FORMACIÓN PROFESIONAL	164
6.14.4.	VENTAJAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL	164
6.14.5.	EL ESFUERZO PERSONAL PARA CAPACITARSE.	165
6.14.6.	EL AUSPICIO DE LA INSTITUCIÓN PARA LA CAPACITACIÓN DE LA SECRETARIA	166
6.14.8.	OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN	167
6.14.9.	PROCESO PARA TODA LA VIDA	167
6.13.1.	TÉCNICA DE EFICIENCIA Y EFICACIA	168
6.15.1.	LOS PILARES DE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA	169
	BIBLIOGRAFÍA	170
ANEXO NO. 1	ENCUESTA PARA PROFESORES Y DIRECTIVOS DE CUATRO COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL	175
Anexo No: 2	ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE CUATRO COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL.	177
Anexo No: 3	ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE CUATRO	

	COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL.	179
ANEXO NO. 4	MATRIZ DE COHERENCIA	180
ANEXO No. 5	MATRIZ CATEGORIAL	181
ANEXO No. 6	ÁRBOL DE PROBLEMAS	183
ANEXO No. 7	FOTOGRAFÍAS	185
ANEXO No. 8	VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA LIC. MAGDALENA PAZMIÑO	187
ANEXO No. 9	VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DR. LUIS ENRÍQUEZ	188
ANEXO No.10	VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA LIC. ROSA NAVARRETE	189
ANEXO Nro.11	VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DR. MANUEL CHIRIBOGA	190
ANEXOS Nro.12	CERTIFICACIONES DE SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA DE ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS SECRETARIALES.	191

CAPÍTULO III

3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	41
3.2.	MÉTODOS	42
3.2.1	MÉTODO CIENTÍFICO	42
3.2.2	MÉTODO INDUCTIVO-DEDUCTIVO	42
3.2.3	MÉTODO ANALÍTICO	42
3.2.4	MÉTODO ESTADÍSTICO	42
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	42
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	43

3.4.1	POBLACIÓN	43
3.4.2	MUESTRA	43
CAPITULO IV		
4.	MARCO ADMINISTRATIVO	45
4.1	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (GANTT)	45
4.2	RECURSOS	46
4.2.1	HUMANOS	46
4.2.2	ATERIALES	46
4.3	PRESUPUESTO	
	46	
4.3.1	INGRESOS	46
4.3.2	EGRESOS	46
	BIBLIOGRAFÍA	
	47	
	ANEXOS	