



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

**“ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO EN EL USO DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS SECRETARIALES, DE LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO TÉCNICO EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE, DE LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE LA PRÁCTICA PRE PROFESIONAL”  
PROPUESTA DE GUÍA ACTUALIZADA**

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

**AUTORA:**

**CARRIÓN PABÓN ANA LUCÍA**

**DIRECTORA:**

**DRA. CECILIA REA PÉREZ**

**IBARRA, 2014**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Carrión Pabón Ana Lucía, con cédula de identidad Nro. 1001590924 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: "ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO EN EL USO DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS SECRETARIALES, DE LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO TÉCNICO EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE, DE LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE LA PRÁCTICA PRE PROFESIONAL" PROPUESTA DE GUÍA ACTUALIZADA.", que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 20 días del mes de enero de 2015

(Firma).....  
Nombre: Carrión Pabón Ana Lucía  
Cédula: 1001590924

## **DEDICATORIA**

A mi esposo William, a mis hijos Daniel, Ericka y a mi pequeño compañero Mateo porque son el pilar fundamental para lograr el éxito, por haberme apoyado en todo momento, por sus sabios consejos, por la motivación constante que permitieron darme fuerza y valor, pero sobre todo por su amor y confianza.

A mis familiares y amigos quienes con su nobleza y afectos de cariño demostraron su apoyo incondicional.

Ana Lucía

## **AGRADECIMIENTO**

**“Cuanto mayor sea el esfuerzo, mayor es la gloria”**

**Pierre Corneille**

Agradezco infinitamente a Dios nuestro Creador por darme fortaleza y sabiduría necesaria para no desmayar a lo largo de este proceso lleno de aprendizajes, experiencias y momentos de felicidad.

A esta prestigiosa casona universitaria como es la Universidad Técnica del Norte, a los docentes por impartir sus conocimientos, y de manera muy especial a la Dra. Cecilia Rea tutora de mi Trabajo de Grado quien con su experiencia y pedagogía supo ser un verdadero apoyo para culminar con éxito la investigación.

A mis amigas y compañeras con las cuales compartí momentos de felicidad, tristezas y nostalgias durante toda la carrera y que de una u otra forma contribuyeron para alcanzar esta meta tan anhelada.

**Gracias**

Ana Lucía

## **ÍNDICE GENERAL**

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
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	3
1.4.1 Unidades de Observación	3
1.4.2 Delimitación Espacial	3
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	5
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>8</b>
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Fundamentación Filosófica	8
2.1.1 Teoría Humanista	8
2.1.2 Fundamentación Psicológica	9
2.1.3 Teoría Cognitiva	9
2.1.4 Fundamentación Sociológica	10

2.1.5 Teoría Socio-crítica	10
2.1.6 Fundamentación Axiológica	11
2.1.7 Teoría de Valores	11
2.1.8 Desempeño Laboral	12
2.1.9 Técnica	16
2.1.10 Técnicas de Archivo	16
2.1.11 Técnicas de Oficina	19
2.1.12 Técnicas de Atención Telefónica	20
2.1.13 Técnicas de Atención al Público	21
2.1.14 Herramientas Secretariales	23
2.1.15 Muebles e Implementos para organizar Archivos	30
2.1.16 La Secretaria	34
2.1.17 Las Relaciones Humanas	40
2.1.18 Ética Profesional	42
2.2 Posicionamiento teórico personal	42
2.3 Glosario de términos	43
2.4 Interrogantes	45
2.5 Matriz Categorial	46
<b>CAPÍTULO III</b>	49
3. MARCO METODOLÓGICO	49
3.1. Tipo de Investigación	49
3.2. Métodos	49
3.3. Técnicas e instrumentos	50
3.4. Población	51
3.5. Muestra	51
<b>CAPÍTULO IV</b>	52
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	52
4.1 Encuesta estudiantes Tercero de Bachillerato Técnico en	

Secretariado Ejecutivo Bilingüe U.E. Víctor Manuel Guzmán	52
<b>CAPÍTULO V</b>	62
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1 Conclusiones	62
5.2 Recomendaciones	63
<b>CAPÍTULO VI</b>	64
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	64
6.1 Título de la Propuesta	64
6.2 Justificación e Importancia	64
6.2.1 Aporte de la propuesta	65
6.2.3 Factibilidad	66
6.3 Fundamentación	66
6.4 Objetivos	68
6.4.1 Objetivo General	68
6.4.2 Objetivos Específicos	68
6.5 Ubicación sectorial y física	69
<b>6.6 Desarrollo de la Propuesta</b>	70
<b>6.7 IMPACTOS</b>	109
6.7.1 Impacto Pedagógico	109
6.7.2 Impacto Educativo	109
6.7.3 Impacto Social	110
6.8 Difusión	111
6.9 Bibliografía	111
<b>ANEXOS</b>	116
Matriz de coherencia	117
Formato de la Encuesta	117
Árbol de Problemas	120
Fotografías de socialización	121

## RESUMEN

El trabajo de grado, es una investigación que trata sobre el uso de técnicas y herramientas secretariales en los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán durante su práctica pre-profesional, desarrollando una investigación de campo en los diferentes departamentos de la institución donde realizaron sus prácticas y se recopiló información a través de la técnica de la encuesta dirigida a los estudiantes, esto sirve como orientación para realizar la propuesta que consiste en la elaboración de una guía, la misma que ayudará a fortalecer los conocimientos adquiridos en la institución educativa, puesto que estar actualizados comprende la aptitud, el dominio, las destrezas y las condiciones que disponen los estudiantes para el correcto desempeño en su tarea y la solución de problemas; así como también la experiencia, la práctica, las reglas cotidianas, las instrucciones para la acción, se convierten en el conjunto de capacidades y habilidades para el buen rendimiento cuando van a realizar sus prácticas pre-profesionales. Hacer énfasis en la actualización de técnicas y herramientas secretariales constituye un activo intelectual que equivale a resultados excelentes, transformándose en materia prima de la innovación cuando se combina con la tecnología, puesto que la competitividad exige que el personal que realiza las funciones de secretaría, cuente con herramientas necesarias y oportunas para ofrecer un trabajo de calidad y que siempre esté actualizado en el uso de las mismas. Al combinar las capacidades, el compromiso y la acción se obtendrá la máxima eficiencia; por lo cual, realizar las prácticas pre-profesionales es de suma importancia para los estudiantes que cursan el tercer año de bachillerato, esta experiencia es el inicio de su vida profesional. La importancia del uso de las técnicas y herramientas secretariales en la administración de la oficina se identifica con el manejo eficiente de la información, servicio de calidad al cliente, manejo adecuado de los recursos de la oficina y la asistencia efectiva a los ejecutivos.



## **ABSTRACT**

This research identifies the technical skills and tools of secretary that are used by the third year students of Technical Baccalaureate of Executive Assistance in Victor Manuel Guzman High School during their internships. The survey method was applied in order to recover information in a fieldwork at different departments in the institution. These data are going to be used as a source to design a guide that will help students to encourage knowledge that have been gained at school. Also it develops abilities to do homework and solve problems. The experience, practice and daily rules are very important to improve students' performance at pre-professional training. The combine of techniques and secretarial capabilities are necessary to emphasis the updating of new things. The main reason to use techniques and tools in secretarial office administration is to identify efficient information management, customer service quality, proper management of office resources and effective assistance to executives. The technical and secretarial updated tools under investigation guarantee success in marketing communication and services of a company because the secretary is the first bond between institution and customers; proper handling of these techniques and tools requires highly trained office staff that enhances the prestige and institutional image producing a strategy in competitive condition.

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación trata sobre “Análisis del desempeño en el uso de técnicas y herramientas secretariales, de los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

El Trabajo de Grado se realizó en la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán durante la práctica pre-profesional.

Para una mejor comprensión el trabajo se lo organizó en capítulos y temas estructurados de la siguiente manera:

### **Capítulo I**

Dentro de este capítulo se contempla el problema de investigación, con los siguientes componentes: planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación, objetivos y justificación.

### **Capítulo II**

En este capítulo se hace mención al marco teórico, posicionamiento teórico personal, glosario de términos y matriz categorial.

### **Capítulo III**

Este capítulo engloba la metodología que se aplicó en la elaboración del Trabajo de Grado incorporando la aplicación de métodos y técnicas.

### **Capítulo IV**

Este capítulo comprende el análisis e interpretación de resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán, de la ciudad de Ibarra.

## **Capítulo V**

En este capítulo se plasman las conclusiones elaboradas en base a los resultados obtenidos durante la investigación y las recomendaciones necesarias para mejorar el desempeño de las funciones encomendadas a los estudiantes durante sus prácticas pre-profesionales.

## **Capítulo VI**

Dentro de este capítulo se encuentra la propuesta planteada por la investigación, la misma que encierra todos los elementos necesarios tales como el título de la propuesta, justificación, objetivos, ubicación sectorial y el desarrollo de la misma, luego se plantea los impactos que genera la presente investigación y finalmente la difusión de la propuesta.

## **CAPÍTULO I**

### **I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Antecedentes**

El amor y la entrega a la noble causa de la educación han sido los pedestales sobre los cuales se han afincado su buen nombre, su tradición y su gloria.

La Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán de educación fiscal y laica está ubicada, en la Avenida El Retorno y Ricardo Sánchez, Ciudadela Los Ceibos, cantón Ibarra, provincia de Imbabura, región norte del Ecuador, cuyo nombre simboliza el reconocimiento a un ilustre educador imbabureño.

El amor a la juventud ha mantenido incólume el prestigio de la Unidad, pues no ha existido obstáculo ni barreras que no hayan sido vencidos por los patriotas maestros, en todo tiempo y época.

#### **MISIÓN**

Formar seres humanos íntegros, con excelencia académica y competencias científicas y técnicas en Contabilidad, Informática y Secretariado con valores morales, respetuosos del entorno, capaces de desenvolverse en los ámbitos laborales y universitarios, acordes a los avances y necesidades de la sociedad.

## **VISIÓN**

Ser en el año 2015, una Institución Educativa que brinde a la colectividad servicios educativos de calidad y calidez, constituyéndose en la mejor entidad de educación técnica del norte del país, formando personas íntegras, con docentes de calidad, vinculando la teoría con la práctica, buscando la excelencia académica y profesional para servicio de los bachilleres y de la sociedad.

### **1.2. Planteamiento del Problema.**

Uno de los requisitos para que los estudiantes logren obtener su título de Bachiller Técnico es la realización de las prácticas pre-profesionales, las cuales son parte de su formación académica.

El uso de técnicas y herramientas actualizadas es importante para un eficiente desempeño; por esta razón se vio la necesidad de indagar, el conocimiento actualizado sobre técnicas y herramientas secretariales para que los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán, puedan obtener mejores posibilidades para realizar una buena práctica y desarrollar el más alto nivel de competencia profesional.

No tener profesionalismo en el desempeño de las funciones puede darse por la falta de interés, la inadecuada actualización de conocimientos y la errónea utilización de técnicas y herramientas secretariales, todo esto hace que los estudiantes disminuyan la capacidad de trabajo influyendo notoriamente en la eficiencia de sus labores encomendadas.

Crear una cultura de servicio al cliente implica una estrategia colectiva donde participan todos los niveles de la organización con el fin de evitar una inadecuada atención al público; y su recompensa será cuando los mismos clientes perciban y manifiesten su satisfacción en la prestación del servicio al cliente.

### **1.3. Formulación del Problema.**

De lo expuesto anteriormente se puede formular el problema de la siguiente manera:

¿Cuáles son las dificultades en el desempeño con el uso y aplicación de técnicas y herramientas secretariales en los estudiantes del tercer año de bachillerato técnico en secretariado ejecutivo bilingüe de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán durante la práctica pre-profesional?

### **1.4. Delimitación**

#### **1.4.1 Unidades de Observación**

Estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán.

### **1.4.2 Delimitación Espacial**

El Trabajo de Grado se ejecutó en la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán ubicada en la Avenida el Retorno y Avenida. Ricardo Sánchez, Ciudadela los Ceibos, de la ciudad de Ibarra.

### **1.4.3 Delimitación Temporal**

Periodo de práctica pre-profesional segundo quimestre del año lectivo 2013-2014

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Analizar el desempeño con el uso y aplicación de técnicas y herramientas secretariales en los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, en las prácticas pre-profesionales.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- ✓ Diagnosticar el uso de técnicas y herramientas secretariales de los estudiantes de tercer año de bachillerato en la práctica pre-profesional.
- ✓ Fundamentar teóricamente las técnicas y herramientas secretariales del Bachillerato Técnico en Secretariado.

- ✓ Elaborar una guía actualizada de técnicas y herramientas secretariales
  
- ✓ Socializar la guía con los estudiantes del área de secretariado.

### **1.6. Justificación**

Los conocimientos obtenidos en las aulas de la universidad y la experiencia laboral como secretaria, han permitido que se realice de manera óptima la investigación para detectar los problemas existentes en el desempeño de las prácticas pre-profesionales de los estudiantes en la especialidad de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán, referente al uso de técnicas y herramientas y aportar a través de la aplicación de una guía para mejorar los conocimientos adquiridos.

En la actualidad, además de la complejidad de tareas se añade la transformación e innovación de tecnología; por esta razón los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en la especialidad de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán, deben tener la capacidad de adaptarse para desarrollar un excelente desempeño de sus labores en los lugares donde puedan prestar su contingente humano mediante un trabajo discreto, ordenado y metódico.

El personal que realiza las funciones secretariales no son simples receptores de llamadas, ni oficinistas con la habilidad de redactar cartas, memorandos y otros documentos característicos de una oficina; por eso la importancia de esta investigación en el uso y aplicación de Técnicas y



Herramientas Secretariales que garanticen el éxito del desempeño de los estudiantes cuando realicen su práctica pre-profesional, debido a que es la primera persona que representa a la organización y constituye la carta de presentación ante los clientes y público en general.

Es preciso además de cooperar con la colectividad y con las normas de conocimientos y conducta extraídas de la realidad actual, que permiten formar profesionales de criterio objetivo, con carácter firme y pulcro que eviten la problemática de la sociedad. Por ello, la competitividad exige que él o la secretaria cuenten con herramientas necesarias y oportunas para ofrecer un trabajo de calidad, que siempre estén actualizadas en el uso de las mismas.

Con una guía de técnicas y herramientas secretariales la Unidad Educativa estará en condiciones de ofrecer un adecuado apoyo a las actividades estudiantiles.

Este trabajo de investigación se justifica porque es un requisito que exige la universidad para obtener el título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

### **Factibilidad**

La investigación en el uso de técnicas y herramientas secretariales en los estudiantes del tercer año Bachillerato Técnico en la especialidad de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, se realizó gracias a las siguientes facilidades:

- ✓ Colaboración de autoridades de la UEVMG
- ✓ La investigadora dispuso de los recursos económicos y el tiempo necesario para la investigación.

- ✓ Los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitieron que la investigación se realice y facilite el desarrollo de la propuesta.
- ✓ Existió la suficiente bibliografía e información tanto en libros como en internet.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Fundamentación Filosófica.**

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

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

##### **2.1.1 Teoría Humanista**

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

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

### **2.1.2 Fundamentación Psicológica**

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

La investigación está basada específicamente en la conducta humana, que será una herramienta indispensable para la práctica pre-profesional de los estudiantes de tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, ya que esta permite organizar ordenadamente las múltiples acciones que existen en una oficina; para garantizar de esta manera en lo posible, el éxito de sus funciones y de la Institución en la cual adquieren experiencia.

### **2.1.3 Teoría Cognitiva**

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

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

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

Por lo tanto se toma la práctica pre-profesional como una gran meta trazada por los estudiantes, que una vez alcanzada, la satisfacción será inmensa tanto personal como laboral, puesto que adquieren experiencia en el buen desempeño de sus funciones.

#### **2.1.4 Fundamentación Sociológica**

CASATI, Roberto. (2008) “Sociología estudia al hombre en su medio social; en el seno de una sociedad, cultura, país, ciudad, clase social basándose en la idea de que los seres humanos no actúan de acuerdo a sus propias decisiones individuales, sino bajo influencias culturales e históricas”

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

#### **2.1.5 Teoría Socio-crítica**

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

### **2.1.6 Fundamentación Axiológica**

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

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

### **2.1.7 Teoría de Valores**

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

Lo más importante de la ética secretarial se relaciona con la integridad y la confiabilidad de quienes ejercen este cargo. La lealtad de un individuo que ejerce estas funciones se relaciona con el respeto de sí misma como una

persona y como profesional, el respeto por la individualidad de cada miembro de la organización y el compromiso con los valores de su propia organización; la confiabilidad alude, por una parte, a su condición de depositaria de información variada, muchas veces reservada, que se espera utilice siempre en beneficio de los procesos que le corresponde apoyar y jamás en contra de las personas o de la institución.

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

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

### **2.1.8 Desempeño Laboral**

Se define como un conjunto de acciones cotidianas que realizan los empleados en el desempeño de sus funciones, se entiende por Desempeño Profesional a la manera en que se cumplen las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. No se trata solo de cumplir las obligaciones, sino de la manera en que éstas se cumplen. Se dice que una persona tiene un alto desempeño cuando realiza sus funciones de manera eficiente en un tiempo determinado, es responsable en su gestión, produce resultados de calidad, usa adecuadamente los recursos que están a su alcance, e intenta contribuir positivamente al funcionamiento global de la organización. (Boyatzis)

#### **Importancia y Evaluación del Desempeño Profesional**

Es importante que todo individuo sepa del valor inmenso del desempeño laboral y profesional, al saber identificar se adopta nuevas y mejores prácticas laborales, para alcanzar buenos y mejores resultados.

Para evaluar el rendimiento de los trabajadores, se hace mediante un proceso técnico, integral y sistemático por parte de las autoridades o jefes inmediatos, dentro de un parámetro de actitudes y aptitudes, en el desempeño de sus funciones y responsabilidades; mediante el cual se determina la forma de desempeño en sus labores, se comunica y se establece un conocimiento compartido acerca de lo que se debe conseguir y cómo se va a conseguir.

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.

Robbins S., (2004) en su libro Comportamiento Organizacional, dice:

**Para resumir nuestra definición, el CO se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de la organización. Como el CO se interesa particularmente en las situaciones que atañen al empleo, no es de sorprender que se destaque el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, puestos, ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano y administración. (pág. 8)**

Para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los



procedimientos a seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos por cumplir.

Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello se puede utilizar diferentes técnicas, delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

### **Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral**

- **La motivación:** La motivación por parte de la empresa, del trabajador y la económica son factores que deben considerarse como importantes en el desempeño laboral. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- **Adecuación / ambiente de trabajo:** Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- **Establecimiento de objetivos:** Es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos...

- **Reconocimiento del trabajo:** El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- **La participación del empleado:** Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también encontrará que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificar su trabajo ya que es él quien lo realiza, es por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- **La formación y desarrollo profesional:** Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

### 2.1.9 Técnica

Las técnicas son procedimientos que buscan alcanzar eficazmente el trabajo, a través de una continuidad establecida de pasos o medios, uno o varios productos exactos.

SEVILLA M, (2008) en su obra 1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz Segunda Edición., dice:

**“Al igual que otras actividades, el ejercicio del secretariado, tanto en la actividad pública como privada, implica un conjunto de técnicas y procedimientos que van innovándose permanentemente de acuerdo a las necesidades de ahorro de tiempo, espacio y recursos. Esta sección contiene las técnicas para uso del teléfono, atención al público, organización de la agenda del trabajo de oficina, preparación de algunos documentos secretariales, elaboración de documentos comerciales y manejo del archivo”. (pag.73)**

Las técnicas establecen de manera ordenada la forma de llevar a cabo un proceso, sus pasos detallan claramente cómo ha de ser guiado el curso de las acciones para conseguir los objetivos planteados.

#### **2.1.10 Técnicas de Archivo**

Son el proceso de receptar, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado, a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas o deterioros.

El archivo tiene como función básica ofrecer fácil acceso y guardar la documentación de acuerdo a la importancia que tiene, por el tiempo que sea necesario.

Parera C. (2006) en su libro Técnicas de archivo y documentación en la empresa, dice:

**“Las agendas, los archivos y el archivo de Pendientes nos permiten eliminar muchos papeles de nuestro escritorio. Sin embargo, nos encontramos con que todavía nos enfrentamos a muchos papeles que necesitan acción.**

**Si nuestra carga de trabajo no es excesiva, tres bandejas priorizadas por su urgencia: (A) Urgente, (B) Prioritario, (C) Normal, pueden ser suficientes. Pero hay papeles muy variados que requieren acción, como, por ejemplo, hacer una llamada telefónica, preguntar por un nuevo producto, escribir una carta de agradecimiento, etc.”(pág. 32)**

Los documentos son colocados en un mismo orden, debidamente clasificados, y de esta manera facilitar su localización y manejo, optimizando tiempo y dinero.

También se puede decir que es un conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión. La técnica que trata sobre conservación, administración, clasificación, ordenación e interpretación de la correspondencia en los archivos, fuentes de consulta, tanto interna como externa, se llama archivología, que es la que estudia la sistematización de los archivos con el objeto de determinar métodos de ordenación, conservación, restauración, encuadernación y administración.

PEREZ M., DUARTE A., (2006) en su obra La Informática Presente y Futuro en la Sociedad, dicen:

**“Todas las aplicaciones de computadora necesitan almacenar y recuperar bajo unas condiciones esenciales de tal manera que se**

**garantice el almacenamiento de los datos en lapso de tiempo determinado. Las condiciones a tener en cuenta son: debe permitir almacenar una gran cantidad de información, asegurar que la información perdure hasta que concluya el proceso que la utilice: debe ser posible que varios procesos tengan acceso concurrente a la información. En general un archivo es una secuencia de bits, bytes, líneas o registros, cuyo significado lo define el creador y el usuario.”**

Como dicen los autores un archivo bien organizado permite llegar a la información ahorrando tiempo y dando un tratamiento apropiado desde la creación del documento hasta la fecha de su destrucción o archivo histórico.

Para esta tarea de clasificación de archivos, existen numerosas maneras de organizarse y de archivar la documentación, dependiendo del rubro y la actividad que tenga la oficina, los básicos y más conocidos son:

- Archivos Generales
- Archivos Alfabéticos
- Archivos Numéricos
- Archivos Alfa Numéricos

**El archivo General.**- Está destinado para aquella documentación que no está inmersa en las funciones de la empresa y que no guarda relación directa, pero que si debe ser archivada; por ejemplo pueden ser oficios recibidos para contribuir a la mejora de un jardín, etc. Entonces, usted podrá optar por archivar en correspondencia recibida dentro de un sistema de archivo escogido, del mismo modo para la correspondencia que sale de la oficina y no hay relación directa con algún proveedor o comprador, usted la archivará en correspondencia saliente y de igual manera bajo el sistema elegido.

**El sistema alfabético.-** Ordena de acuerdo a la letra inicial o al nombre del documento, que coincida con la letra del alfabeto.

**El sistema numérico.-** Usa números en vez de usar el alfabeto, generalmente se usa para clasificar por años, luego los meses y los días, son muy útiles para realizar cualquier tipo de archivo especialmente financiero.

**El archivo alfanumérico.-** Es una combinación de ambos sistemas por ejemplo: A-1, A-2, A-100, etc.; pueden ser también 1-A, 1-B, 1-C, etc., para la orientación de las personas que lo usan debe contener la hoja de control o guía.

#### **2.1.11 Técnicas de Oficina**

Son el conjunto de procedimientos y habilidades que debe conocer el oficinista para organizar y desarrollar eficientemente su trabajo dentro de la oficina.

##### **Importancia:**

- 1) Las técnicas de oficina permiten una organización y sistematización de toda la información de la empresa.
- 2) Facilitan el desempeño laboral de las empresas y oficinistas
- 3) Agilizan el curso de las transacciones de la empresa dejando una imagen de eficiencia y organización ante su público.

##### **Aplicación:**

Las técnicas de oficina se aplican en todos y cada uno de los cargos de oficina, es decir en las diferentes ocupaciones necesarias según el objeto de la empresa, en el correcto funcionamiento de una oficina cualquiera que sea la naturaleza de sus actividades, se consideran 3 factores esenciales que son:

- Equipo humano o personal de trabajo
- Equipo material o equipo de trabajo
- Equipo mecánico o máquinas de la oficina

### **Ocupaciones más comunes en la oficina**

#### **Recepcionista:**

Es una función que desempeña una persona cuando personal o telefónicamente atiende al público sirviendo de enlace entre este y los funcionarios de la empresa, es una tarea interesante y a veces muy difícil porque en algunas ocasiones pondrá a prueba el criterio y la personalidad del contratado.

#### **2.1.12 Técnicas de Atención Telefónica**

El **teléfono** es un medio de comunicación rápido, práctico y valioso que requiere de una técnica definida para manejarlo adecuadamente.

A continuación algunas técnicas al momento de atender las llamadas telefónicas.

- Atender las llamadas con prontitud
- Atender las llamadas para el jefe
- Manejar los mensajes en la contestadora

- Transferir llamadas
- Efectuar llamadas
- Atender y hacer llamadas de larga distancia
- Llamadas de discado directo.
- Atender con amabilidad al cliente ya sea interno o externo
- Manejo de relaciones interpersonales

### **2.1.13 Técnicas de Atención Al Público**

Las técnicas de servicio al cliente nunca han sido tan importantes como en la actualidad, para las empresas que se encuentran tratando no sólo con competencia en el mundo real, sino también con la creciente competencia en línea. Los consumidores de hoy tienen muchas opciones para elegir lo que significa que las empresas que desean tener más éxito deben centrarse en proporcionar un servicio excepcional.

### **Responsabilidad**

Más que nunca los consumidores están demandando a las empresas un alto nivel cuando se trata de ofrecer productos y servicios excepcionales. Cuando las empresas hacen afirmaciones en su publicidad y otras comunicaciones, los clientes esperan plenamente que honren esas afirmaciones. La responsabilidad es un hecho. Esto se aplica no sólo a la calidad del producto, sino, aún más importante, a la prestación de servicios

### **Oídos abiertos y mentes abiertas**

Escuchar es una habilidad crítica para cualquier interacción de servicio al cliente. El primer paso al responder a una queja de un cliente o preocupación, o incluso cuando se recibe un elogio, es escuchar



atentamente y no ponerse defensiva a lo que el cliente tiene que decir, esto implica estar alerta para no sólo escuchar las pistas verbales sino también aquellas no verbales cuando la interacción es en persona.

### **Cumplir con las necesidades del cliente**

Las empresas y los vendedores que construyen relaciones sólidas con los clientes, lo hacen mediante la construcción de la confianza y la satisfacción de sus necesidades, aun cuando personalmente no pueden satisfacer sus necesidades.

### **Desarrollo de las relaciones**

La atención al cliente implica la construcción de relaciones con los clientes para que vengan a confiar y recomendar los productos y servicios de una empresa a otras personas. El tratamiento de cada encuentro como una oportunidad para construir y fortalecer la relación con el cliente es una habilidad fundamental del servicio al cliente.

En la actualidad, muchas organizaciones cuentan con un departamento de relaciones públicas, que es el encargado del mejoramiento de la imagen institucional. Sin embargo como la secretaria es la primera persona con quien trata el visitante, es ella la llamada a atender los requerimientos del cliente. La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la empresa y los clientes, por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión empresarial.

### **2.1.14 HERRAMIENTAS SECRETARIALES**

Se llama ofimática al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir, almacenar o para la información necesaria en una oficina. Actualmente es fundamental que estas estén conectadas a una red local y/o a Internet.

Cualquier actividad que pueda hacerse manualmente en una oficina puede ser automatizada o ayudada por herramientas ofimáticas: dictado, digitación, archivado, fax, microfilmado, gestión de archivos y documentos, etc.

Londoño M. (2005), en su obra Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: Organización, planificación, habilidades y protocolo, dice:

**“Las nuevas tecnologías están transformando nuestra sociedad en todos los aspectos aunque quizá el mayor impacto se ha producido en el mundo laboral. Con respecto al secretariado, el cambio es de tanta importancia como la transformación que se produjo con la invención de la máquina de escribir. Las tecnologías de la información han descargado a las secretarias y secretarios de trabajos repetitivos, de manera que a medida que ciertos trabajos se automatizan, estos profesionales dedican cada vez menos tiempo a realizar tareas de carácter manual y mayor tiempo a realizar funciones más polivalentes.” (pág. 26)**

La importancia de conocer el manejo correcto de todas las herramientas secretariales es un reto para las personas que desempeñan funciones

secretariales, por esta razón se debe estar constantemente actualizándose, para de esta manera brindar un servicio eficiente y de calidad.

### **El uso del teléfono como herramienta**

El teléfono es una herramienta que permite a los ejecutivos comunicarse inmediatamente con cualquier persona, en cualquier parte del mundo y a cualquier hora, lo que ha acrecentado la importancia y la necesidad de la utilización de esta herramienta.

RODRIGUEZ A. FERNANDEZ C. RIASCOS A. (2006), en su libro Utilización de Herramientas Ofimáticas: Guía Práctica para el Manejo de un Procesador de Textos, una Base de Datos y Hoja de Cálculo, dice:

**“Los sistemas gestores de base de datos constituyen la herramienta adecuada para almacenar, tratar y explorar esa información en función de nuestras necesidades. Estos sistemas cuentan con las herramientas necesarias para introducir datos de manera independiente o masiva, realizar copias, borrar y mantener la información, y un sistema avanzado de explotación de datos en forma de listados y consultas para mostrar la información en el formato deseado por el usuario o usuarios.”**

A referencia de lo que describe el autor se puede decir que se debe conocer la utilidad de cada uno de estos sistemas y aprender a manejarlos adecuadamente, con la finalidad de hacer las labores más ágiles, sencillas y eficaces.

### **El teléfono móvil o celular**

Forma parte ya de uno de los elementos indispensables para nuestra comunicación y comodidad. Debemos hacer un uso adecuado de este aparato no sólo para cuidar nuestros bolsillos evitando facturas exageradas por hacer llamadas demasiado largas a teléfonos fijos, o, simplemente, innecesarias. También debemos seguir unas reglas de buena educación que resultan imprescindibles a la hora de relacionarnos en sociedad.

El teléfono móvil, como cualquier teléfono, se debe utilizar sólo cuando sea necesario.

### **Central Telefónica**

Una Central Telefónica, es un Equipo Electrónico que realiza intercomunicaciones de VOZ y AUDIO, dispone de puertos para instalar líneas telefónicas públicas y puertos para conectar teléfonos, establece las conexiones entre las líneas telefónicas públicas con las extensiones telefónicas internas distribuidas en una Edificación, Empresa, Comercio, Hotel, Domicilio o cualquier lugar donde esté instalada una Central Telefónica, red de telefonía y teléfonos.

Las Centrales Telefónicas Públicas son las que proporcionan las líneas telefónicas a las Empresas Privadas, dependiendo del número de líneas telefónicas públicas y el número de personas de la empresa privada que van a operar las llamadas telefónicas, se configura el tamaño de una Central Telefónica Privada, la distribución de la Red Telefónica y los modelos de teléfonos para ejecutar las llamadas telefónicas entre la Empresa Privada y el mundo exterior.

### **Teléfonos con video conferencia**

Una videoconferencia es algo así como una llamada telefónica con imágenes.

Esto es porque la videoconferencia es una tecnología de comunicaciones que integra video y audio, con el fin de conectar a los usuarios más allá de su ubicación geográfica. Es por ello que el término suele ser usualmente aplicado a aquel tipo de comunicación en la que intervienen tres o más usuarios, los cuales se encuentran en al menos dos lugares diferentes y distantes.

### **El uso de las Computadoras**

En la actualidad, la computadora es un recurso indispensable en el lugar de trabajo. Su cuidado debe ser extremado, ya que un daño en este proporciona un gasto elevadísimo para su reparación.

Una computadora (también llamada ordenador o computador) es un sistema digital con tecnología, microelectrónica, capaz de recibir y procesar datos a partir de un grupo de instrucciones denominadas programas , y finalmente transferir la información procesada o guardarla en algún tipo de dispositivo o unidad de almacenamiento.

La característica principal que la distingue de otros dispositivos similares, como una calculadora no programable, es que puede realizar tareas muy diversas y distintos programas en la memoria para que el procesador los ejecute.

La computadora le sirve al hombre como una valiosa herramienta para realizar y simplificar muchas de sus actividades.

Para obtener un correcto manejo de la computadora, la secretaria debe conocer las innovaciones en los distintos programas de aplicación en la Oficina, como levantamiento de texto, contabilidad, hojas electrónicas, diseño gráfico, programas avanzados, entre otros.

La informática se ha convertido, para la secretaria en la preparación básica necesaria en su medio laboral. Su herramienta, la computadora, permite agilizar el trabajo administrativo, a todos los niveles, hasta límites sorprendentes. Conocer su funcionamiento es básico en las empresas e instituciones de hoy día.

### **El uso de las Impresoras**

Una impresora es un dispositivo periférico del ordenador que permite producir una gama permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos, normalmente en papel, utilizando cartuchos de tinta o tecnología láser (con tóner).

Muchas impresoras son usadas como periféricos, y están permanentemente unidas al ordenador por un cable. Otras impresoras, llamadas impresoras de red, tienen un interfaz de red interno (típicamente wireless o ethernet), y que pueden servir como un dispositivo para imprimir en papel algún documento para cualquier usuario de la red.

Para trabajos de mayor volumen existen las imprentas, que son máquinas que realizan la misma función que las impresoras pero están diseñadas y optimizadas para realizar trabajos de impresión de gran volumen como sería la impresión de periódicos. Es muy indispensable saber utilizar una herramienta como es la impresora, que nos permite obtener un respaldo físico de todos los documentos que elaboramos con la ayuda de la computadora.

## **El uso del Fax**

El fax es un dispositivo que permite transmitir por medio de una línea telefónica y a distancia, el envío y recepción de documentos escritos o gráficos a través de un sistema denominado telecopia.

El fax, se relaciona muchas veces con un escáner de imágenes, un módem y una impresora, combinados en un aparato especializado. El escáner convierte el documento original en una imagen digital, el módem envía la imagen por la línea telefónica, al otro lado el módem lo recibe y lo envía a la impresora que hace una copia del documento original.

La secretaria debe tener papel suficiente en stock para el fax, de manera que pueda cubrir necesidades que se presenten por la transmisión muy extensa o porque está por terminar el papel existente en el fax.

## **El uso de la Fotocopiadora**

Utilizar una fotocopiadora puede ser complicado. Hoy en día las fotocopiadoras de última tecnología vienen con una amplia gama de botones y funciones que fácilmente pueden confundir a un principiante o a alguien que no está acostumbrado a utilizar este equipo. Este artículo te ofrece algunas recomendaciones básicas para que puedas utilizar la fotocopiadora sin enredarte.

1.- Asegúrate de que la fotocopiadora esté conectada y prendida. Si hay un interruptor entonces enciéndelo (si el interruptor tiene una línea y un círculo, la línea es la que significa que está encendido). Toda fotocopiadora debe

tener un botón de encendido que generalmente debe decir “Power”, encendido/apagado (on/off), o debe tener dibujada una línea y un círculo.

2.- Pon el documento que deseas copiar en la pantalla que encontrarás en la parte superior de la fotocopidora, asegúrate de no tocar la pantalla con los dedos.

3.- Presiona el botón de Copiar (Copy) y espera a que todas las páginas salgan de la bandeja de copiado de la fotocopidora.

Un consejo importante es mantener hojas de papel y tinta de reserva cerca de la fotocopidora.

La secretaria debe conocer detalladamente el funcionamiento correcto de la fotocopidora para conservarla en buen estado y evitar daños posteriores por el mal manejo de los servicios que ofrece este equipo de oficina.

### **2.1.15 Muebles e Implementos para la Organización de los Archivos**

#### **Archivadores**

Muebles metálicos o de madera especialmente diseñados para organización de archivos.

Pueden ser:

#### **Archivadores Horizontales**

Requieren carpetas colgantes con pestañas horizontales.

#### **Archivador de Gavetas**

**Características.-** Las gavetas se deslizan con facilidad, permitiendo visualizar el contenido, y debido al desplazamiento de la gaveta hacia fuera



del mueble, se requiere espacio adicional para su manejo. La tapa de cada gaveta tiene una porta-índice o casilla para colocar una tarjeta indicando el nombre de la primera y de la última carpeta que contiene. En la parte superior tiene un mecanismo de seguridad que opera para todas las gavetas. Cada gaveta tiene en su interior una canastilla de varillas llamada soporte o porta carpetas, en la cual se cuelgan las carpetas, se utiliza para toda clase de archivos en los que los documentos estén colocados en carpetas o fólder.

### **Archivadores verticales - folderamas**

Se les denominan verticales debido a que para estos archivos se utilizan carpetas con pestaña vertical que permiten una visualización lateral de los nombres.

#### **Características:**

Tienen puertas articuladas, corredizas, enrollables dentro del mueble, con llave central para ambas puertas, no requieren espacio adicional para su manejo, puesto que las puertas no abren hacia fuera, al abrirlos, todo el material archivado queda a la vista, lo que facilita la tarea de archivar y localizar documentos, se puede utilizar para: correspondencia, legajadores A-Z, libros de contabilidad, etc..

### **Estanterías metálicas abiertas**

Son estructuras metálicas de 2 metros de altura por 0.85 cm. de ancho a las cuales se les adaptan los entrepaños de acuerdo con el tamaño de las carpetas o cajas a ubicar en ellas, ideales para la organización de ARCHIVO CENTRAL, ARCHIVO HISTÓRICO y FONDOS ACUMULADOS

(éstos son depósitos de archivo inactivo) se adaptan al espacio disponible y son movibles

## **IMPLEMENTOS DE ARCHIVO**

### **Tarjetero**

Caja metálica o de madera para las tarjetas o fichas, tiene guías alfabéticas. Se utiliza como auxiliar de archivo para agilizar la localización de carpetas.

Las tarjetas tienen un rayado especial para escribir el nombre con el que se identifica el material archivado en cada carpeta y la información adicional que se desee anotar. Ejemplo de tarjeta para un cliente.

### **Ganchos legajadores**

Son los que sostienen y sujetan los documentos. El mercado ofrece ganchos metálicos y plásticos; por orientaciones del Archivo General de la Nación (entidad rectora de las políticas archivísticas del Estado) se recomienda utilizar el gancho plástico, en razón a que el gancho metálico cuando se oxida deteriora los documentos.

Se compone de dos partes: Una flexible que recibe los documentos perforados y una tapa con dos pasadores que sirven para cerrar el gancho y sostener la documentación.

### **Perforadora**

Se utiliza para perforar los documentos. Es importante tener en cuenta que la perforación se debe hacer de tal manera que los documentos queden alineados en la parte superior al ubicarlos dentro del legajo.

## **PAPELERÍA PARA ARCHIVO**

### **Carpetas o fólderes**

Son cubiertas de cartulina resistente que se utilizan para guardar los documentos en el archivador. Vienen en tamaño oficio y carta. Tienen una pestaña que sirve para identificar su contenido y que puede estar en posición HORIZONTAL, es decir en el borde superior opuesto al lomo, o VERTICAL, es decir, a un lado de la carpeta.

Las carpetas tienen pliegues de expansión marcados en el lomo que permiten darles una base plana para que conserven su forma original aunque aumenta su contenido. Estos pliegues se conocen con el nombre de grafado.

Existen varios tipos de carpetas:

### **Carpeta colgante**

Lámina de cartón resistente, diseñadas para cada tipo de archivador. Tienen pestaña visible y se utilizan para separar un grupo de carpetas dentro del archivo, lo cual facilita la búsqueda de los documentos.

De acuerdo con su finalidad, las guías se destacan en guías principales que son las que separan grupos principales (series) y las subguías, subgrupos (subseries) dentro de los grupos principales.

### **Guía de afuera**

Tiene doble soporte enterizo incorporado a la carpeta, que la mantiene colgada la porta-carpeta, ventanilla o pestaña movable en acetato transparente con aumento, lo que permite ver el nombre con mayor facilidad.

### **Carpeta celuguía con pestaña vertical o lateral**

Diseñada para archivador vertical. Pestaña de acetato transparente en dos posiciones: superior e inferior.

### **Formato préstamo documento**

FECHA

DOCUMENTO

PRESTADO A:

RECIBIDO POR:

FECHA DEVOLUCIÓN

Su finalidad es llevar un control de todos los documentos que se saquen del archivo. El diligenciamiento de esta guía garantiza a quien maneja el archivo, la devolución del documento prestado.

### **Marbetes**

Son tiras de cartulina que se utilizan para escribir los nombres de las series, subseries o códigos de las carpetas, se fabrican en diferentes colores y tamaños.

### **Índice**

Consiste en una tarjeta de cartulina que identifica el contenido de la gaveta. Se coloca en el porta índice de cada gaveta después de escribir el nombre de la primera y última carpeta.

### **Legajos**

Son dos tapas de cartulina en donde se colocan los documentos correspondientes a cada carpeta sujetos por un gancho legajador que se coloca hacia abajo de manera que el último documento sea el de fecha más reciente. La documentación se organiza teniendo en cuenta el principio de orden natural.

### **Legajador a-z**

Se utiliza para documentos voluminosos. Su gancho permite sacar sólo el documento que se necesita. Son legajadores fabricados en cartón grueso de notable resistencia y rigidez, vienen en tamaño oficio y carta. Tienen gancho sujetador a presión, con tapa para sostener los documentos, lomo de 8 cms para tamaño carta y oficio, lomo de 4 cms únicamente en tamaño oficio

### **2.1.16 LA SECRETARIA**

La secretaria viene del latín secretarius; una secretaria o un secretario es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina. El cargo que ocupa una secretaria suele conocerse como auxiliar administrativo; por lo tanto, realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización.

Según SEVILA, M., (1998), en su obra 1001 Sugerencias para una Secretaria Eficaz, dice.

**“La Secretaria es un pilar fundamental dentro de las actividades de la oficina, sea esta privada o estatal, al contribuir directamente con**

**su jefe en forma discreta, meticulosa y dinámica, y al asumir inclusive mayores responsabilidades con credibilidad y confianza.” (pág. 79)**

Es una persona que está orientada a realizar actividades elementales en cualquier entidad.

Londoño M. (2005) en su obra *Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz: Organización, Planificación, Habilidades y Protocolo*, dice:

**“Actualmente, el secretariado es una profesión reconocida tanto social como laboralmente. La Secretaria de Dirección o el Secretario y el o la Asistente ha de ser una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una sólida formación, en definitiva, una persona capacitada para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación”.** (pág. 25)

Sin duda, es un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

## **Funciones de la Secretaria**

Ser puntual en todas sus actividades de funciones.

- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de estos.
- Recibir e informar asuntos que tengan que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.

- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamento dentro de la empresa.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informados a los jefes de los compromisos y demás asuntos.

### **Misión de la Secretaria**

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

La misión de la Secretaría consiste en suministrar servicios eficaces de alta calidad a los miembros de la Organización, especialmente durante conferencias, asambleas, reuniones, foros, exposiciones y otros eventos, así como en la divulgación de la información.

La Secretaría realiza sus tareas específicas y cumple las obligaciones identificadas en las leyes, así como otros deberes y responsabilidades de conformidad con los Reglamentos internos de las empresas o instituciones.

### **Perfil Personal y Profesional de la Secretaria**

Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, que triunfe y cumpla su misión dentro de la empresa.

**Inteligencia.-** Facilita la comunicación con su jefe, compañeros de oficina y clientes, para planificar, coordinar y ejecutar las actividades. Su intelecto le permite comprender las inquietudes y disposiciones de su jefe, interpretar los requerimientos y necesidades del público, sentir un interés genuino por su trabajo.

**Razonamiento.-** Contribuye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos que la secretaria tiene que preparar y a entender las diferentes situaciones que diariamente se presentan en la oficina.

**Creatividad.** El grado de creatividad que alcanza una secretaria depende, en gran medida de la oportunidad que le brinde su jefe para desenvolverse en su trabajo, introducir nuevos mecanismos para lograr éxito en sus tareas le puede dar muchas satisfacciones profesionales.

**Iniciativa.-** Le permite adelantarse en una acción determinada antes de que le digan lo que debe hacer. Una secretaria no espera disposiciones sobre el trabajo que ya conoce; sino que toma la decisión de hacerlo y no permite que una actividad se postergue.

**Ejecutividad y eficiencia.-** Implica hacer bien las cosas que le encomiendan con prontitud y cuidado en sus tareas, para llegar a la eficiencia. Si no entiende muy bien las instrucciones sobre un tema determinado, debe preguntar y solicitar las aclaraciones necesarias para corregir los errores en el momento justo.

**Estabilidad emocional.-** Es importante para que la secretaria pueda hacer frente a distintas situaciones de trabajo. Debe aprender a controlar sus emociones y evitar que le afecten los estados de ánimo de las demás personas; debe permanecer calmada y mantener el buen humor.

**Espíritu de colaboración.-** Significa apoyar a los demás en la ejecución del trabajo hacia un bien común, que es el cumplimiento de las metas propuestas por el jefe, demostrar generosidad y deseo de participar activamente.



**Buena memoria.-** Permite disponer, en un momento dado, de lo que se ha aprendido con los estudios y la experiencia laboral; recordar las instrucciones del jefe, mensajes, asuntos pendientes; etc. Sin embargo, es aconsejable que la secretaria tome nota de todas las disposiciones que le proporcione su superior para mayor seguridad.

**Buena imagen.-** No se trata solo de la apariencia física; es además, la calidad moral o las reglas de conducta que demuestra en los actos de su vida. Adicionalmente, debe defender la imagen de su jefe y de la institución, tanto al interior como al exterior de la misma.

- 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.
- Dominar aplicaciones ofimáticas
- 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.

## **EL PROTOCOLO Y LA SECRETARIA**

CUADRADO C. (2004) en su libro Mi Jefe me Sigue Cediendo el Paso. Manual de Protocolo para la Secretaria Ejecutiva, dice:

**“El protocolo es una disciplina con la que, quieras o no, tendrás que familiarizarte. De hecho lo estás poniendo en práctica a diario en tu entorno laboral consciente o inconscientemente. Quizás piensas que este no es tu caso, que tu empresa tan solo cuenta con cinco empleados y que en tu compañía no se recibe a gente importante y, al fin y al cabo, tampoco tienes que organizar grandes eventos multitudinarios. O que puede que pese a tener plena conciencia de su importancia, desconoces su correcta aplicación y tiendes a comportarte ante determinadas situaciones como buenamente puedes. No obstante, ese “como buenamente puedes” no suele corresponderse con un “como buenamente debes”. (pág. 23)**

De acuerdo a lo expuesto por el autor se logra definir que las secretarias son, en la mayor parte de las ocasiones, las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, y por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa.

### **2.1.17 Las Relaciones Humanas**

Es el conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, el cual tiene grados de órdenes jerárquicos.

Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad. Gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual, etc.

CAMPABADAL M. (2012) en su obra Relaciones Humanas y su Entorno, dice:

**“Son reacciones de un individuo frente a las de otro. Por eso, el ser y el actuar de las personas no se pueden explicar adecuadamente sin acudir a las relaciones del sujeto con otras personas o grupos, es decir, con sus raíces conocidas, porque en estas relaciones es donde se constituye en ser social. Martín-Baro refiere al respecto “...el ser humano es un animal social por la naturaleza, esto equivale a decir que su ser y actuar están referidos o vinculados al ser y actuar de los demás.” (1983:53).**

**Para comprender al hombre, debe comprender como sus experiencias y sus actos están moldeados por su participación en la sociedad en la cual vive, porque siempre su proceder va a estar referido al “otro”, ya sea que lo considere amigo o enemigo, compañero o rival, y sea cual sea la naturaleza específica de esta relación mutua.” (pág. 3)**

Lo que dicen los autores es realmente cierto, las relaciones humanas son el arte que permite la interacción entre personas para convertirlas en humanas.

GOLEMAN D. (2012), en su obra Inteligencia Social: La Nueva Ciencia de las Relaciones Humanas, dice:

**“La receptividad social del cerebro nos obliga a ser sabios y a retener no sólo el modo en que los demás influyen y moldean nuestro estado de ánimo y nuestra biología, sino también el modo en que nosotros influimos en ellos. En realidad, una de las formas de valorar esta especial sensibilidad consiste en considerar el impacto que los demás**

**tienen con nosotros y el que nosotros tenemos en sus emociones y en su biología.**

**La influencia biológica pasajera que una persona ejerce sobre otra nos sugiere una nueva dimensión de la vida bien vivida: comportarnos de un modo que resulte beneficioso, aun a nivel sutil, para las personas con las que nos relacionamos.”**

Con lo expuesto por el autor se resume que las relaciones humanas tienen un propósito en el ámbito personal y laboral, plasmado, con los valores y principios éticos de la persona.

SANTOS, (2008), en su obra Las Relaciones Humanas en la Empresa, dice:

**“Cuando un trabajador se incorpora a una empresa desconoce en gran medida las relaciones, los valores, las formas de actuar, hasta las costumbres que marcan el quehacer diario de las personas en la organización. En este primer momento, la actitud del trabajador es receptiva, analizando la situación y manteniéndose a la espera de oportunidades para poder captar toda la información precisa sobre las normas de conducta de la empresa con la intención de adaptarse a ellas.”(pág. 15)**

Cuando en una empresa u organización, la secretaria se incorpora poco a poco hasta conocer las costumbres de cada individuo se va adaptando al sistema de trabajo y así se desarrolla con plena confianza y se vincula a la sociedad con éxito.

#### **2.1.18 ÉTICA PROFESIONAL**

La ética es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir. Requiere la reflexión y la argumentación. El estudio de la ética se remonta a los orígenes mismos de la filosofía en la Antigua Grecia, y su desarrollo histórico ha sido amplio y variado.

La ética estudia qué es lo moral, cómo se justifica racionalmente un sistema moral, y cómo se ha de aplicar posteriormente a nivel individual y a nivel social. En la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la adopción de un sistema moral u otro.

## **2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

Las autoridades de la institución tienen como finalidad socializar esta guía didáctica, que permite al ser humano capacitarse y tener una competencia para mejorar el desempeño en la utilización de las técnicas y herramientas secretariales, las cuales comprenden la aptitud, los conocimientos, el dominio, las habilidades y las cualidades que dispone una persona para realizar su tarea y solucionar problemas; así como la práctica, la experiencia, las reglas cotidianas y las instrucciones para la acción: todo esto es el conjunto de capacidades y disposición que los estudiantes del tercero de bachillerato en Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán de la ciudad de Ibarra, deben saber dominar para poder apreciar las variables que fortalecen la calidad de los resultados, el compromiso y la potencialidad para desenvolverse en el ámbito profesional.

Bajo este punto de vista es necesario realizar la presentación de una guía que motive, incentive y socialice, con la finalidad de lograr que los estudiantes del tercer año de bachillerato dominen a la perfección estas

técnicas y herramientas fundamentales para el desempeño profesional, constituyéndose en la esencia de la innovación en esta unidad educativa.

### **2.3 Glosario de Términos.**

**Archivo.-** Proceso de recibir, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos.

**Desempeño laboral.-** Conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo.

**Didáctica.-** Estudio de los procesos y elementos existentes en la enseñanza y el aprendizaje.

**Esquema.-**Conjunto de datos o informaciones sobre un asunto o materia que se ordenan y relacionan con líneas o signos gráficos.

**Ética.-** Es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir.

**Guía.-** Proceso de enseñanza –aprendizaje.

**Herramienta.-** Es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere de una aplicación correcta de energía.

**Metódico.-** Que se realiza de manera ordenada, siguiendo un método

**Ofimática.-** Conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas.

**ÓPTIMA.**-Que es extraordinariamente bueno o el mejor, por lo cual resulta inmejorable.

**Proactiva.**- Tener dominio total de tu propio pensamiento, emociones y actitudes.

**Proceso.**- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Polivalente.**-Que es útil y eficaz en diversos aspectos.

**Prácticas Pre-Profesionales.**-Conjunto de acciones pedagógicas, tutoriales, de gestión, y de promoción educativa que se realizan por parte de los estudiantes...

**Técnica.**- Es el conjunto de procedimientos que nos ayudan a materializar los instrumentos.

## **2.4 Interrogantes**

1.- ¿De qué manera se podría diagnosticar la dificultad en el uso y aplicación de las técnicas y herramientas secretariales que los estudiantes utilizan al momento de realizar sus prácticas pre-profesionales?

Realizando una encuesta a los estudiantes en los diferentes departamentos de las instituciones donde prestan su contingente al momento de realizar sus prácticas.

2.- ¿Cómo aplicar los conocimientos fundamentados en la práctica pre-profesional?

Los conocimientos deben aplicarse de una manera responsable y coherente con el fin de alcanzar la optimización de su trabajo.

**3.-** ¿Qué beneficio brindará la guía actualizada de técnicas y herramientas para secretarias en los estudiantes de tercero de bachillerato en la práctica pre-profesional?

El beneficio de esta guía será primeramente, reforzar los conocimientos adquiridos en su institución educativa como estudiantes y posterior en su actividad laboral para desempeñarse con eficiencia.

**4.** ¿Cómo socializa la guía de apoyo?

Visitando la institución y con la autorización del rector y vicerrector, organizar una socialización con los estudiantes del área de comercio en la cual dé a conocer el propósito del material.







La importancia de conocer el manejo correcto de todas las herramientas secretariales es un reto para las personas que desempeñan funciones secretariales, por esta razón se debe estar constantemente actualizándose, para de esta manera brindar un servicio eficiente y de calidad.

computadoras, fax, copiadoras, centrales telefónicas, archivadores, etc.

-Seguridad al realizar actividades secretariales en diferentes instituciones de la provincia.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo de Investigación.

La investigación se realizó específicamente en la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, la misma que estuvo fundamentada en una investigación de campo y bibliográfica.

**De Campo:** La investigación se concentró en los diferentes departamentos de la institución pública, con la finalidad de recolectar información necesaria para determinar el uso de técnicas y herramientas secretariales en las prácticas pre-profesionales de los estudiantes de tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de esta prestigiosa institución educativa.

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

#### 3.2 MÉTODOS

Para la presente investigación se aplicó los siguientes métodos:

**Inductivo.-** Se usó para la interpretación de los resultados obtenidos de las observaciones del diagnóstico y relacionó su comprensión más profunda

en las síntesis racionales del Trabajo de Grado, porque se inició desde las encuestas y luego de su tabulación, se realizó la respectiva interpretación.

**Deductivo.-** Se utilizó para realizar los conceptos de hechos observables directa e indirectamente en la investigación. Se basó en la aplicación, comprensión y demostración los componentes de la investigación.

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

**Científico.-** Este método se utilizó para conocer la realidad actual, en forma organizada y sistemática, identificando y definiendo el problema, lo cual permitió formular la propuesta y definir conclusiones.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos:**

Se utilizó las siguientes Técnicas:

**Observación.-** Es una etapa del método científico que sirvió para lograr el máximo grado posible de objetividad en el diagnóstico y desarrollo de la investigación que permitió cuantificar y cualificar las variables. La modalidad de observación fue directa e indirecta, al momento que se realizaron las prácticas pre-profesionales en las diferentes instituciones.

**Encuesta.-** Se aplicó a los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico de la especialidad Secretariado Ejecutivo Bilingüe, para conocer el uso de las técnicas y herramientas secretariales durante la realización de sus prácticas pre-profesionales, lo cual permitió el mejor análisis de las

respuestas y la opinión de los estudiantes involucrados en este proceso investigativo.

### **3.4. Población**

Para desarrollar esta investigación, se seleccionó a la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán, a los estudiantes del tercer año en la especialidad de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, en la ciudad de Ibarra, la misma que se detalla de la siguiente manera:

#### **UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN**

<b>Establecimiento</b>	<b>Número total</b>
Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán	19 estudiantes

### **3.5. Muestra**

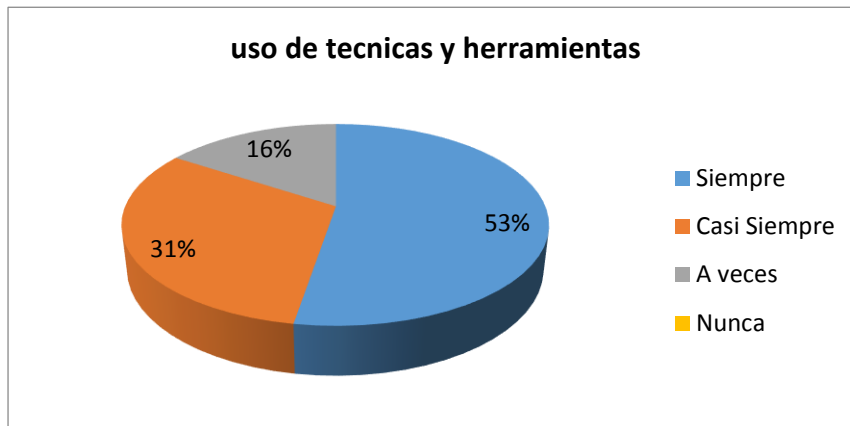
Para el presente trabajo no se utilizó fórmula, debido a que la población es un número relativamente pequeño, que no amerita el cálculo de la muestra; la investigación se realizó con el número total de la población

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES DE TERCER AÑO DE BACHILLERATO TÉCNICO EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE DE LA UNIDAD EDUCATIVA “VÍCTOR MANUEL GUZMÁN”, DURANTE LA PRÁCTICA PRE-PROFESIONAL

1.- ¿Considera que al momento de realizar sus prácticas pre-profesionales, utiliza las técnicas y herramientas secretariales?

RESPUESTA	NÚMERO	%
Siempre	10	53%
Casi siempre	6	31%
A veces	3	16%
Nunca	0	
TOTAL	19	100%



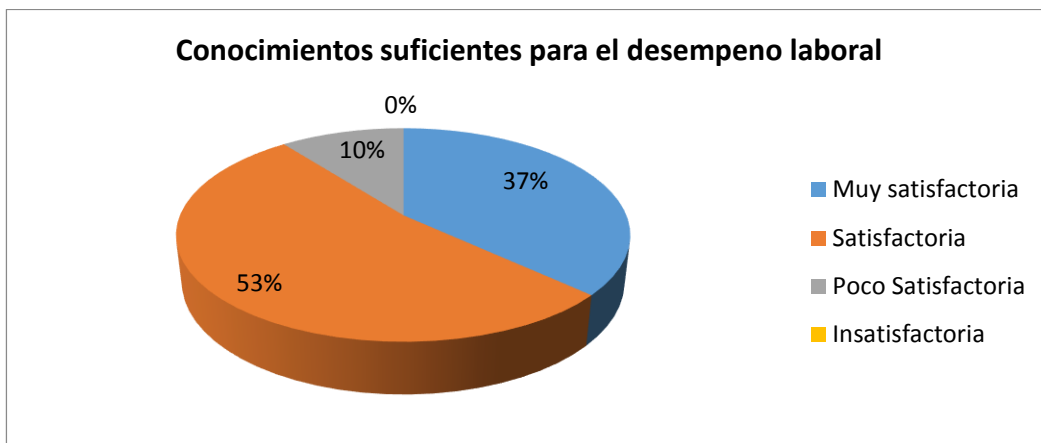
### Interpretación de los Resultados

De acuerdo a las respuestas se puede deducir que la mayoría de los estudiantes consideran que utilizan técnicas y herramientas secretariales al momento de realizar sus prácticas pre-profesionales.

2.- ¿De qué manera los conocimientos adquiridos en técnicas y herramientas secretariales en las aulas de su institución educativa, son suficientes para el desempeño laboral?

RESPUESTA	NÚMERO	%
Muy satisfactoria	7	37%
Satisfactoria	10	53%
Poco satisfactoria	2	10%
Insatisfactoria		
TOTAL	19	100%



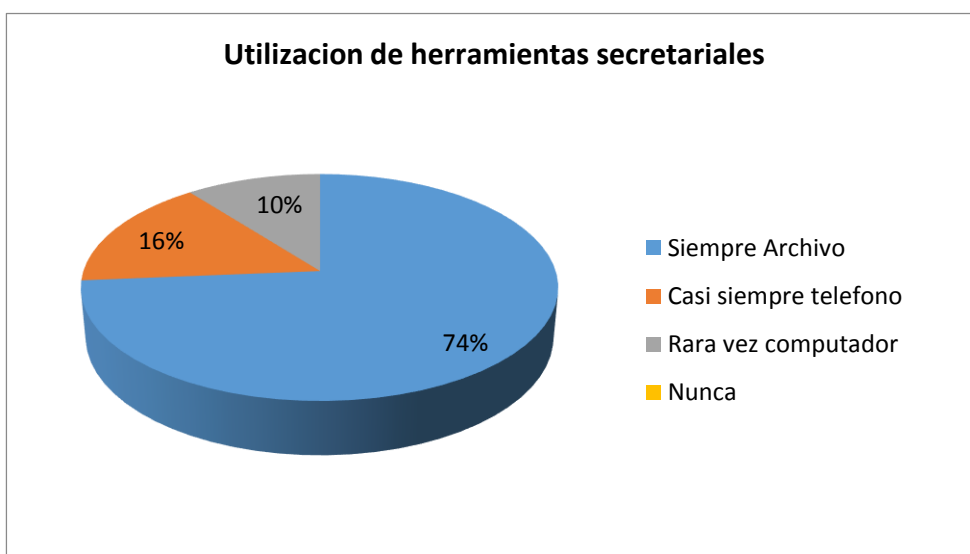


### Interpretación de resultados

Como se puede apreciar en las respuestas la mitad de los encuestados señala que los conocimientos adquiridos en las aulas no son suficientes para el desempeño laboral.

3.- ¿Con qué frecuencia utilizó estas herramientas en su práctica pre-profesional como son: teléfono, fax, correo electrónico, computador, archivo?

RESPUESTA	NÚMERO	%
Siempre Archivo	14	67%
Casi siempre Teléfono	3	16%
Rara vez computador	2	10%
Nunca		
TOTAL	19	100%

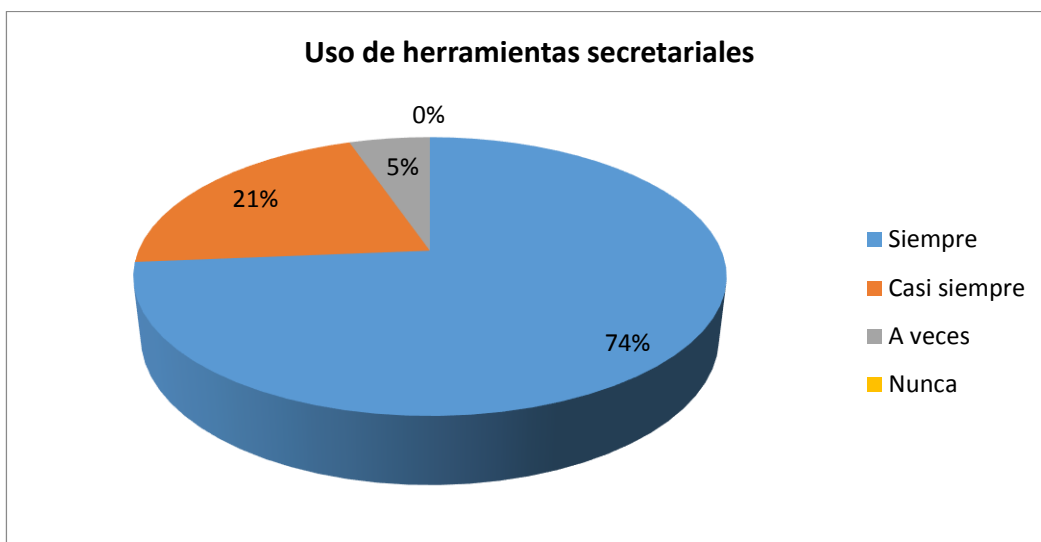


### Interpretación de resultados

Para la mayoría de estudiantes encuestados, el uso de las herramientas secretariales fue enfocado en la utilización de los archiveros, con la finalidad de guardar documentos importantes para la oficina.

4.- ¿Cree que estar actualizado en técnicas y herramientas secretariales ayuda en el desempeño eficiente de las labores encomendadas?

RESPUESTA	NÚMERO	%
Siempre	14	74%
Casi Siempre	4	21%
A veces	1	5%
Nunca		
TOTAL	19	100%

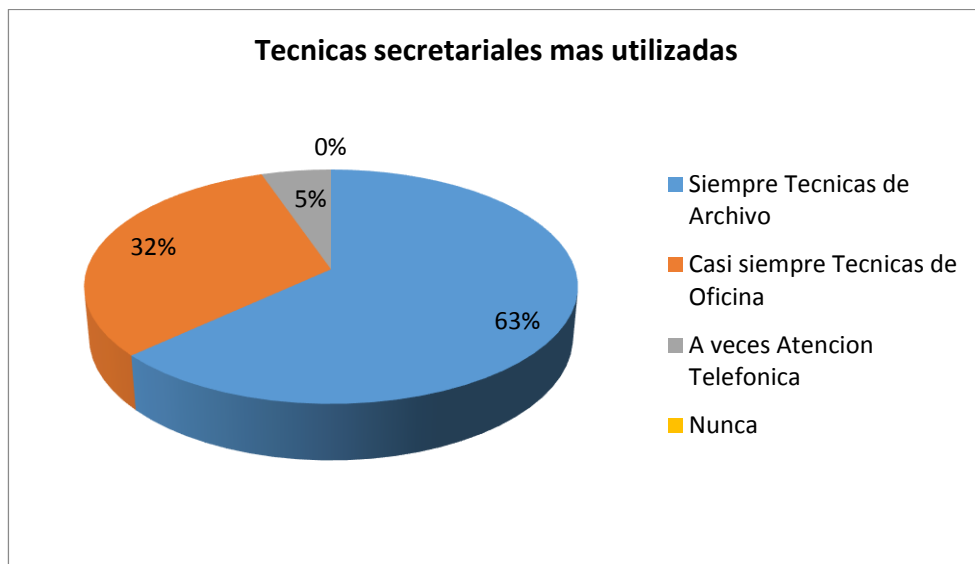


### Interpretación de resultados

De acuerdo a la encuesta realizada se puede observar que los practicantes consideran que al momento de realizar sus prácticas es importante utilizar todas las técnicas y herramientas y no utilizar constantemente los archiveros.

**5.- ¿Cuáles son las técnicas que utiliza con mayor frecuencia durante sus prácticas pre-profesionales?**

RESPUESTA	NÚMERO	%
Siempre Técnicas de Archivo	12	63%
Casi Siempre Técnicas de Oficina	6	32%
A veces Atención Telefónica	1	5%
Nunca		
TOTAL	19	100%

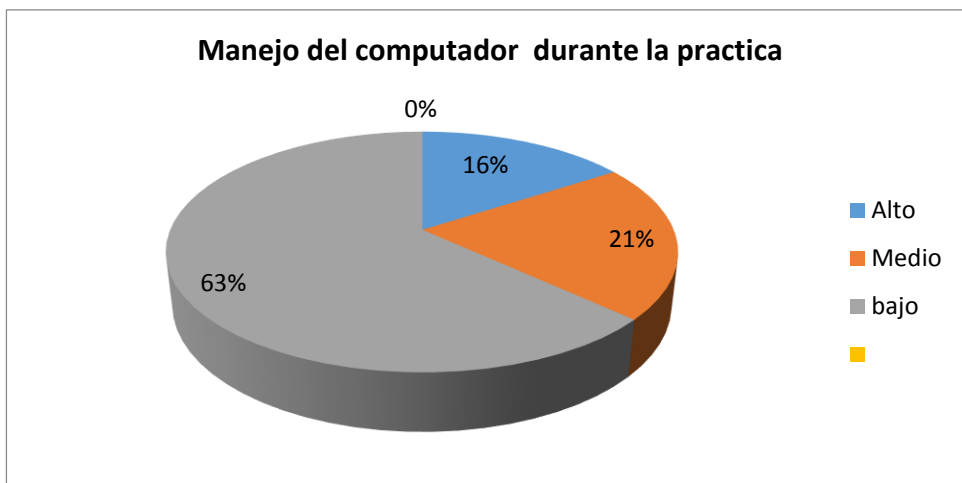


### Interpretación de resultados

De los estudiantes encuestados una gran mayoría manifiestan que al momento de desarrollar sus prácticas, la técnica que es utilizada con más frecuencia es la de Archivo.

6.- ¿El manejo del computador durante sus prácticas es?

RESPUESTA	NÚMERO	%
Alto	3	16%
Medio	4	21%
Bajo	12	63%
TOTAL	19	100%

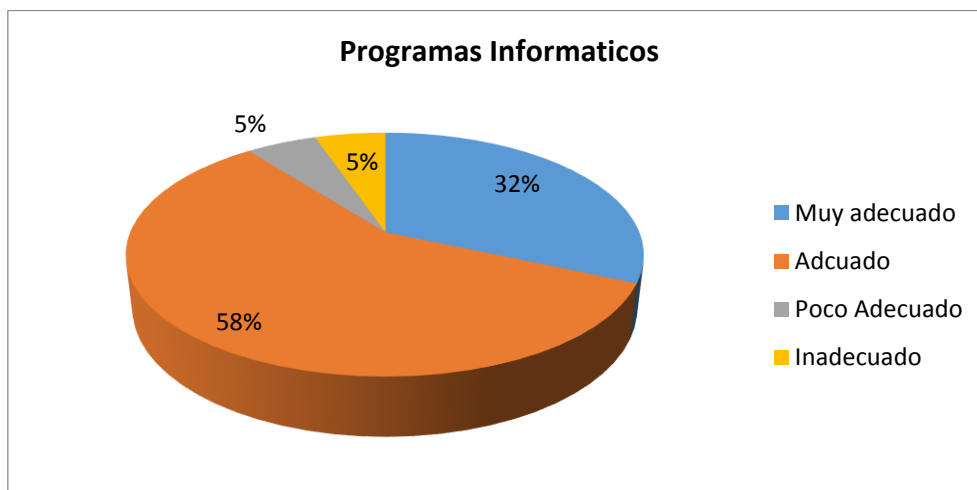


### Interpretación de resultados

De los resultados obtenidos la mayoría de los estudiantes no tienen acceso al uso del computador durante el desarrollo de sus prácticas.

7.- ¿El nivel de conocimiento para el desempeño de las prácticas en programas informáticos es?

RESPUESTA	NÚMERO	%
Muy Adecuado	6	32%
Adecuado	11	58%
Poco Adecuado	1	5%
Inadecuado	1	5%
TOTAL	19	100%



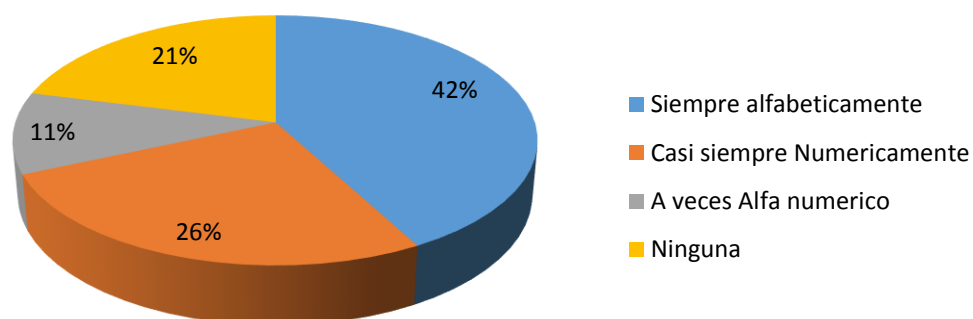
### Interpretación de resultados

De los resultados obtenidos se deduce que la gran mayoría de estudiantes encuestados considera que el nivel de conocimiento para el desempeño de las prácticas en programas informáticos es adecuado.

8.- ¿Cuándo realiza la clasificación y archivo de documentos que técnica utiliza al momento de hacerlo?

RESPUESTA	NÚMERO	%
Siempre Alfabéticamente	8	44%
Casi Siempre Numéricamente	5	28%
A veces Alfa Numérico	2	11%
Ninguna	4	17%
TOTAL	19	100%

## Archivo de documentos

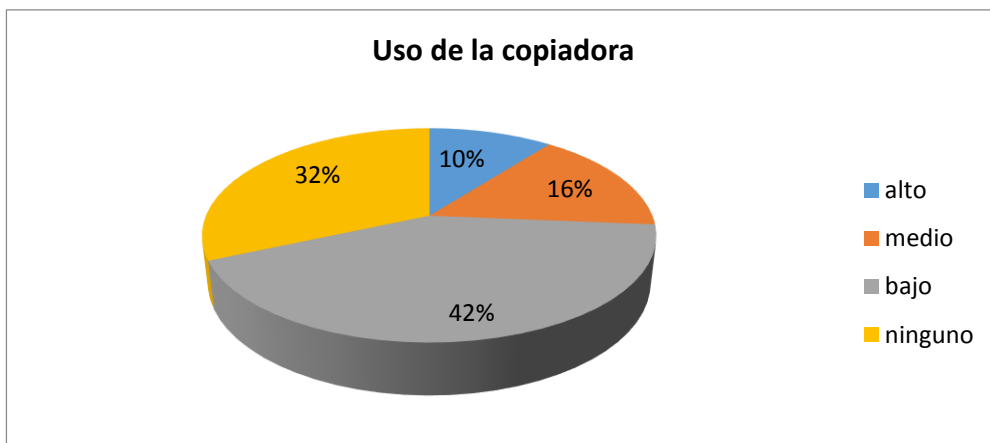


### Interpretación de resultados

Por los datos de la tabla se puede manifestar que los estudiantes al momento de clasificar y archivar la documentación de la oficina aplican la técnica de archivo alfabético, también se puede observar que en una minoría no utilizan ninguna técnica.

### 9.- ¿Tiene el conocimiento básico del manejo de una copiadora?

RESPUESTA	NÚMERO	%
Alto	2	10%
Medio	3	16%
Bajo	8	42%
Ninguno	6	32%
TOTAL		100%



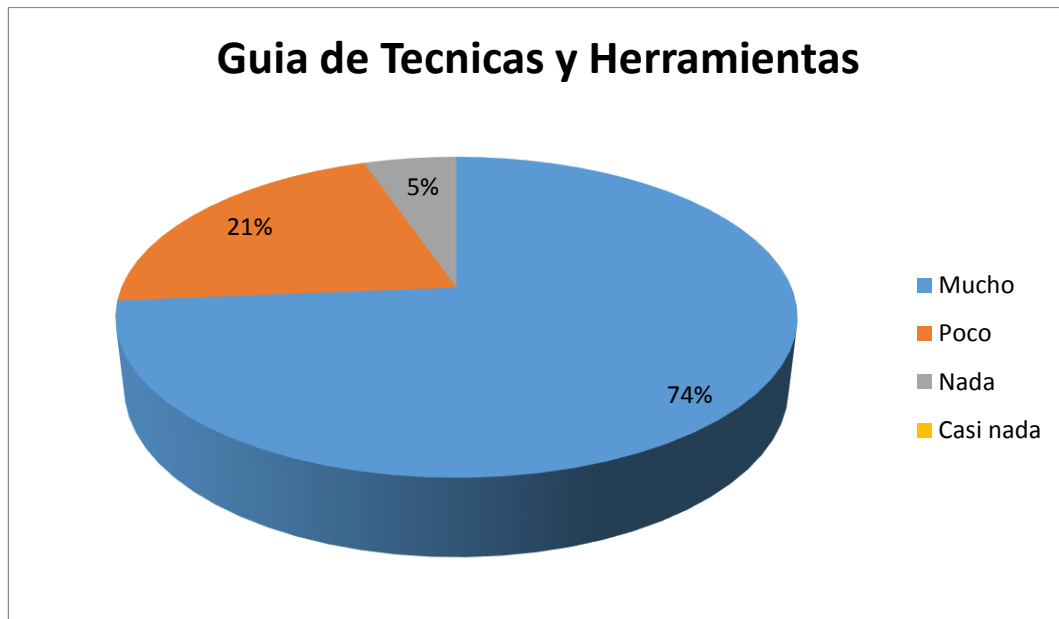
### Interpretación de resultados

La gran mayoría de los encuestados, como se observa en el gráfico manifestaron que no tienen conocimiento sobre el manejo de la copiadora.

**10.-** ¿Le interesaría tener una guía de apoyo sobre Técnicas y Herramientas secretariales para el desarrollo de sus funciones en su práctica pre profesional?

RESPUESTA	NÚMERO	%
Mucho	14	74%
Poco	4	21%
Nada	1	5%
Casi nada	0	
TOTAL	19	100%





### Interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados que se puede observar en la representación gráfica la mayoría de estudiantes encuestados manifiesta que es de gran importancia contar con una guía de apoyo.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

1.- Los conocimientos adquiridos en las aulas no son suficientes para el desempeño laboral al momento de realizar los estudiantes sus prácticas pre-profesionales en las diferentes instituciones.

2.- Se determina que los estudiantes cuando hacen sus prácticas, dedican su tiempo para ordenar y guardar documentos importantes que son elaborados en la oficina de una sola manera y no aplican las diferentes técnicas porque desconocen las herramientas de archivo existentes.

3.- Dotar a los estudiantes de técnicas y herramientas secretariales actualizadas ayuda de gran manera a realizar un trabajo eficiente en sus prácticas pre-profesionales.

4- Los estudiantes ven la necesidad de una guía de apoyo con la finalidad de actualizarse en sus conocimientos, y aplicar en su práctica cuando lo necesiten, sea en el ámbito profesional o personal.

5.-Los programas informáticos que son impartidos no logran las expectativas de los estudiantes al momento de realizar sus prácticas pre profesionales.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Revisar la malla curricular con la cual se encuentran trabajando al momento, con el fin de actualizar y mejorar los conocimientos de las estudiantes y así lograr un desempeño competitivo al momento de realizar sus prácticas.

Realizar convenios con más instituciones con la finalidad de que los estudiantes conozcan el desempeño de funciones tanto a nivel público como privado.

Proporcionar técnicas y herramientas secretariales más óptimas y actualizadas, para impartirlas a los estudiantes y lograr un desempeño eficiente y de calidad.

Capacitación constante para mantener la credibilidad que los estudiantes han logrado en las instituciones que les reciben para que realicen sus prácticas y esto se logrará con el apoyo de una guía de técnicas y herramientas secretariales actualizadas.

Considerar a la tecnología como una prioridad en la malla curricular que se impartirá a los estudiantes puesto que los programas informáticos actualizados aportan para llegar a la excelencia en el desempeño laboral.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. Título de la Propuesta**

**GUÍA ACTUALIZADA DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS SECRETARIALES PARA APOYO DIDÁCTICO DE LOS ESTUDIANTES DE TERCER AÑO DE BACHILLERATO TÉCNICO EN SECRETARIADO**

## **EJECUTIVO BILINGÜE DE LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN.**

### **6.2. Justificación e Importancia**

Las razones por las que se presenta la propuesta alternativa es por cuanto los conocimientos adquiridos por los estudiantes en las aulas no son suficientes para el desempeño laboral al momento de realizar sus prácticas pre-profesionales en las diferentes instituciones, por consiguiente dotar a los estudiantes de técnicas y herramientas secretariales actualizadas ayuda de gran manera a realizar un trabajo eficiente y de calidad.

Tomando en cuenta que los programas informáticos que son impartidos en la institución educativa no logran las expectativas de los estudiantes al momento de realizar sus prácticas pre profesionales, es de suma importancia que la guía que se propone logre satisfacer los conocimientos que los pasantes necesitan para estar actualizados en los avances tecnológicos que cada día presentan nuevas innovaciones.

#### **6.2.1 Aporte de la Propuesta**

La metodología de enseñanza no debe basarse solamente en un modelo de compensación de deficiencias académicas, sino también y sobre todo, sobre un modelo de continuidad de aprendizajes adquiridos, independientemente de cómo, dónde, cuándo y con quien los hayan adquirido.

Con una guía de técnicas y herramientas secretariales la Unidad Educativa estará en condiciones de ofrecer un adecuado apoyo a las actividades estudiantiles, y a su vez tener la confianza que los estudiantes están

capacitados para desarrollar sus prácticas pre-profesionales en las diferentes instituciones con eficiencia y eficacia.

Es preciso además de cooperar con la colectividad y con las normas de conocimientos y conducta extraídas de la realidad actual, formar profesionales de criterio objetivo, con carácter firme y pulcro que eviten la problemática de la sociedad. Por ello, la competitividad exige que la secretaria cuente con herramientas necesarias y oportunas para ofrecer un trabajo de calidad y que siempre estén actualizadas en el uso de las mismas.

Además debe manifestarse la vinculación del estudio con la actividad laboral en función de la formación de hábitos, una disciplina y amor por el trabajo, de tal modo que el futuro trabajador pueda llegar a sentir como una necesidad individual y social que permite su pleno desarrollo.

Esta GUÍA DIDÁCTICA pretende ser un instrumento de ayuda pedagógica que centre el interés de los estudiantes en los temas básicos de técnicas y herramientas secretariales, orientándoles en el estudio sobre los aspectos fundamentales que garantizarán el éxito. Se recomienda, pues, que la primera labor del estudiante sea leer con detenimiento esta Guía Didáctica.

### **6.2.2 Factibilidad**

La presente propuesta es factible porque el ante proyecto ha sido aceptado convirtiéndose en el primer camino, seguido de la aceptación y colaboración por parte de las autoridades del plantel y de los estudiantes en los niveles de primero, segundo y tercer año Bachillerato Técnico en la

especialidad de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, de la unidad educativa Víctor Manuel Guzmán de la ciudad de Ibarra.

### **6.3 FUNDAMENTACIÓN**

Los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Bilingüe deben estar constantemente actualizándose según los avances tecnológicos del mundo actual, con la finalidad de alcanzar el éxito en el desempeño de sus prácticas, ser proactivos, competitivos en las diferentes áreas y de esta manera comprometerse en el desarrollo y crecimiento de las diferentes instituciones que colaboran y dejar en alto grado el prestigio de la institución educativa a la cual representan.

La educación es la base importante para que el ser humano, conozca su razón de ser y día a día sienta la necesidad de aumentar su conocimiento con la finalidad de lograr ser un ente positivo para la sociedad, y esto se logra con una enseñanza que promueva al estudiante a que aprenda, utilizando los recursos didácticos que tenga a su alcance para que sea un aprendizaje efectivo.

La pedagogía pretende buscar mejoras en la educación y perfeccionarla, encargándose del proceso educativo de una persona en el aspecto psicológico, físico e intelectual, teniendo en cuenta los aspectos actuales de la sociedad en la que se desarrolla.

En el proceso enseñanza aprendizaje la guía es una herramienta más para el uso del alumno que como su nombre lo indica apoya, conduce, muestra un camino, orienta, encausa, tutela, entrena, etc. Como se observa muchos sinónimos, en cada sinónimo un matiz distinto. Cada palabra es parecida, pero el objetivo es diferente.

Según AUBERT A. DUQUE E. FISAS M. VALLS R. (2006), en su obra Dialogar y Transformar: Pedagogía Crítica del Siglo XXI, dice:

**“La educación es un derecho de todas las personas para toda la vida y sin limitaciones de edad. Este derecho se incluye dentro del concepto de educación permanente, respondiendo a las nuevas necesidades formativas mostrando a sí mismas y a las demás su gran capacidad de aprendizaje. A su lado, tres grandes líneas de investigación han venido a avalar ese esfuerzo clarificando los errores anteriores y demostrando que la inteligencia adulta puede crecer a lo largo de toda la vida.”(pág. 116)**

De acuerdo al criterio de estos autores se puede promover soluciones en el área de tutoría, cursos de regularización y guías de estudio, así como una continua elaboración de materiales que pueden actualizar los conocimientos, y al mismo tiempo, contemplar los contenidos de cada unidad. Con ello se contribuye a la retención y mejor nivel de desempeño del estudiante.

Una guía didáctica es un instrumento con orientación técnica para el estudiante, que incluye toda la información necesaria para el correcto y provechoso desempeño que esté dentro de las actividades académicas de aprendizaje independiente.

La guía didáctica debe apoyar al estudiante a decidir qué, cómo, cuándo y con ayuda de qué, estudiar los contenidos de un curso a fin de mejorar el aprovechamiento del tiempo disponible y maximizar el aprendizaje y su aplicación.

#### **6.4 OBJETIVOS**

#### **6.4.1 Objetivo General**

Fortalecer los conocimientos adquiridos sobre técnicas y herramientas secretariales actuales en los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán

#### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Potencializar las capacidades del estudiante mediante el uso de técnicas y herramientas secretariales para mejorar sus prácticas pre-profesionales
- Responder a las necesidades y expectativas formativas de los estudiantes.
- Profundizar los conocimientos para desempeñar las funciones secretariales con eficacia, eficiencia y efectividad.
- Dar a conocer las nuevas herramientas y técnicas secretariales

#### **6.5 Ubicación sectorial y física**

La Guía de Actualización de Técnicas y Herramientas Secretariales se ejecutará en la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán ubicada en la Avenida el Retorno # 31-76 y Avenida. Ricardo Sánchez, Ciudadela los Ceibos, de la ciudad de Ibarra y va dirigida hacia los estudiantes del tercer año Bachillerato Técnico en la especialidad de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.





## 6.6 Desarrollo de la Propuesta

La presente guía didáctica sobre técnicas y herramientas secretariales es un principal recurso de enlace entre el docente y los estudiantes dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje y ha sido diseñada con la finalidad de potencializar las capacidades de los estudiantes mediante el análisis, la crítica, el razonamiento, la iniciativa y creatividad tendiente a generar actitudes, hábitos, destrezas y habilidades en el manejo de los conocimientos obtenidos.

La Guía Didáctica sobre Técnicas y Herramientas Secretariales de ninguna manera suple la presencia del docente, pues este se convierte en el motivador o el instrumento didáctico – metodológico quien posibilita un eficaz proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Para el desarrollo de esta guía se consideró los siguientes temas:

- Técnicas de Atención Telefónica
- El uso de Herramientas Secretariales
- Técnicas de Archivo
- Técnicas de Atención al Público
- Técnicas de Oficina
- Perfil Personal y Profesional de la Secretaria

## **1. Técnicas para Atención Telefónica**

**Objetivo:** Mejorar los conocimientos de los estudiantes sobre la técnica y las reglas que tiene el uso del teléfono.



Es un medio de comunicación rápido, práctico y valioso que requiere de una técnica definida para manejarlo adecuadamente.

A continuación algunas técnicas al momento de atender las llamadas telefónicas.

- Atender las llamadas con prontitud
  - Atender las llamadas para el jefe
  - Manejar los mensajes en la contestadora
  - Transferir llamadas
  - Efectuar llamadas
  - Atender y hacer llamadas de larga distancia
  - Llamadas de discado directo.
  - Estar consciente del uso del teléfono de la oficina, es decir, debe evitar tiempos de espera o interrupciones en el momento cuando está hablando con otra persona, a fin de optimizar el tiempo en el consumo del teléfono.
- 
- Al realizar una llamada telefónica es conveniente cerciorarse del número que va a digitar y utilizar los códigos adecuados para ciudades o países, a fin de evitar llamadas innecesarias y gastos extremadamente elevados.

- La conversación que mantenga con una persona, en especial por el teléfono debe ser concisa, clara y directa; evitando mostrar ansiedad o brusquedad en el trato.

## **-REGLAS DE ETIQUETA PARA HABLAR POR TELÉFONO**

Cuando se usa el teléfono como una herramienta de trabajo y se habla correctamente le dará un plus a tu imagen, no olvidemos que no solo es la vestimenta sino también tus modales.

Los consejos van desde cuando llama y cuando recibe una llamada



### **Cuando llame, si no agenda la llamada, pregunte**

Por protocolo, si no agenda la llamada telefónica lo primero que debe hacer es preguntar si existe la posibilidad de hacerlo, basta con un ¿Tiene cinco minutos?, esto se hace para no interrumpir a la persona a la que se llama. Demuestre educación y prudencia.

### **Tener claro el objetivo de la llamada**

Si no sabe para qué la está haciendo, mejor no la realice. Hacer llamadas telefónicas sin sentido demuestra que pierde el tiempo y que la otra persona lo pierda. También ayudaría a propiciar que no le contesten en otra ocasión. Se recomienda apuntar en una hoja los puntos que quiere tratar con la persona.

### **Ser breve**

El tiempo es muy importante en una llamada. Una llamada de calidad no necesariamente tiene que ser larga. “En la actualidad existen muchas maneras para comunicarse, inclusive, la menos sencilla es por teléfono, así que la brevedad es primordial para realizar una llamada de calidad”

### **Realícela.....de pie**

Se recomienda que cuando sea una llamada importante, donde hablará con una persona en el extranjero, cuando cierre un trato o cuando hable con su jefe que lo haga de pie. Esto ayuda a que el diafragma, donde se siente y se externa la voz, se abra y permita mayor fluidez y un mejor tono. Si se encuentra sentada, este se oprime y no permite mayor impacto en la voz.

### **Sonría cuando hable**

Una buena sonrisa se transmite hasta en el teléfono. Contestar de la mejor manera posible ocasionará mayor fluidez y confianza en el diálogo. La simpatía es lo que cuenta por teléfono.

### **Si la recibe, Cuando esté en junta, avise**

Si se encuentra en una reunión o en alguna junta de trabajo es importante que avise con anticipación, esto evitará malos entendidos con los presentes y demostrará interés en las personas con las que se encuentra.

### **Si se encuentra en un momento de expansión mental, evítala**

Cuando se encuentre en momentos importantes de trabajo: en un momento de innovación, de creatividad, de creación, etc; evite tomar una llamada, no pondrá atención y puede boicotear sus objetivos. Pregunte si puede regresar la llamada en cinco minutos.

### **Si está de mal humor, no conteste**

Los directivos y gerentes tienen la obligación de tener una retroalimentación constante con su equipo de trabajo, y el teléfono es importante para ello. Sin embargo, el enojo, la ira o el mal humor, son estados de ánimo que se reflejan en una llamada telefónica, evite tener un mal trato con sus colaboradores o con su jefe. Mejor informe que está ocupado y que le regresará la llamada.

### **Algunos consejos prácticos**

#### **Si el tema es importante, agenda**

Por sí misma, una llamada telefónica amerita importancia, sin embargo, cuando exista un tema que sea por demás relevante, la mejor forma de poner atención y dedicación es agendándola, de esta forma, ambas partes estarán dispuestas a tratar el tema.

#### **Si se corta la llamada**

La manera adecuada es que la persona que realizó la llamada vuelva a llamar, el interés es de ella. Conteste de manera ecuánime. El tono de voz es importante en una llamada telefónica, trata que sea tranquilo y directo. Evita amiguismos innecesarios.

### **El saludo**

Ya existen identificadores de llamada, esto sirve para diferenciar una llamada profesional de una personal. Si la llamada es profesional conteste con unos buenos días u hola.

### **Cuando exista una mala noticia laboral**

Tranquilícese, recuerde que el humor se transmite. Actúe con inteligencia emocional, analice el problema y si existe una solución, llame después.

En muchas ocasiones el contacto con tus clientes, actuales o potenciales, se da a través de una comunicación telefónica. Se pone en juego la imagen de la empresa, a través de un medio que no tiene la riqueza de la relación cara a cara.

**Rápida respuesta.** ¡No haga esperar a su cliente! Es importante contestar el teléfono lo antes posible, intentando que no suene más de tres veces. Si atiende un contestador, informe con quién se ha comunicado y de qué forma alternativa se pueden poner en contacto nuevamente (dejar mensaje, llamar en otro horario, ingresar en página web, etc.).

**Claridad del mensaje.** Tanto en un mensaje grabado como en una conversación, recuerde que no lo están viendo. Por esta razón todo mensaje debe ser preciso: eligiendo las palabras, midiendo la intensidad de la voz, hablando más lento de lo habitual, pronunciando correctamente... es decir, ¡siendo claro!

**Un saludo cortés.** Es fundamental iniciar cualquier conversación saludando a la persona que se comunica de forma agradable, con un tono amistoso y cordial. El saludo debe ser una bienvenida que haga sentir

cómodo al cliente. No olvides indicar el nombre de la empresa e identificarse dando su nombre y el cargo o sector, si eso fuese necesario.

**Escucha activa.** Deje de lado cualquier otra tarea que esté realizando. La idea es descubrir qué es lo que desea o necesita el que llama. Involúcrese activamente en la conversación. Cuanto más sepas y comprendas de la motivación e interés de su interlocutor, mejor será su respuesta.

**Notas rápidas.** Tenga a su alcance alguna herramienta que le permita anotar todo lo que considere relevante (nombres, teléfonos, mensajes). Puede ser alguna aplicación de la computadora, o simplemente papel y lápiz, le ayudará a resolver la atención y también a mantener un registro de llamadas.

**Espera mínima.** ¿Le pregunta al cliente si puede esperar? Es necesario consultarle si dispone de tiempo. Discúlpese si la espera se extiende y consúltelo si puede seguir aguardando. La espera en línea debe ser mínima: ¡el cliente se fastidia!

**La "musiquita"** Utilice correctamente las funciones del teléfono o central. Si el cliente decide esperar, la llamada debe colocarse en modo espera. En caso de acompañar la espera con música, evite las bulliciosas o con letra, son molestas y no se entienden.

**"Gracias por su llamada"**. Termine la comunicación con amabilidad, dejando una imagen positiva de la empresa. Que el cliente siempre cuelgue primero.

## **2.- USO DE HERRAMIENTAS SECRETARIALES**



## Objetivo:

Suministrar el conocimiento necesario para el manejo adecuado de las herramientas secretariales.

## TELÉFONO



El teléfono es una herramienta que permite a los ejecutivos comunicarse inmediatamente con cualquier persona, en cualquier parte del mundo y a cualquier hora, lo que ha acrecentado la importancia y la necesidad de la utilización de esta herramienta.

RODRIGUEZ A. FERNANDEZ C. RIASCOS A. (2006), en su libro Utilización de herramientas ofimáticas: Guía práctica para el manejo de un Procesador de Textos, una Base de Datos y Hoja de Cálculo, dice:

**“Los sistemas gestores de base de datos constituyen la herramienta adecuada para almacenar, tratar y explorar esa información en función de nuestras necesidades.”**

A referencia de los que describe el autor se puede decir que se debe conocer la utilidad de cada uno de estos sistemas y aprender a manejarlos adecuadamente, con la finalidad de hacer nuestras labores más ágiles, sencillas y eficaces.

### **El teléfono móvil o celular**



Forma parte ya de uno de los elementos indispensables para nuestra comunicación y comodidad. Debemos hacer un uso adecuado de este aparato no sólo para cuidar nuestros bolsillos evitando facturas astronómicas por hacer llamadas demasiado largas a teléfonos fijos o celulares, simplemente, innecesarias. También debemos seguir unas reglas de buena educación que resultan imprescindibles a la hora de relacionarnos en sociedad.

- ✓ El teléfono móvil, como cualquier teléfono, se debe utilizar sólo cuando sea necesario.
  
- ✓ Debe estar desconectado en lugares públicos como el hospital, cine, el teatro, un concierto, en misa, etc. No hay nada de peor gusto que

estar en un sitio de estos y que suene el teléfono. No se terminará el mundo ni perderemos un gran negocio por apagarlo un rato.

- ✓ No hay que esperar a que suene para desconectarlo, sino que es una precaución que hay que tomar de antemano.
- ✓ La melodía del móvil debe ser discreta (el último tema de Bisbal o Los Nocheros no son discretos...), y su volumen debe ser el adecuado para que pueda ser oído por su propietario, sin que sea necesario que se oiga a dos cuadras.
- ✓ Cuando uno mantiene una conversación por el móvil debe tratar, en la medida de lo posible, de retirarse a un lugar apartado. A nadie le interesa escuchar una conversación ajena y es muy incómodo para la persona que se queda esperando.
- ✓ Si en una reunión, un almuerzo, etc. uno recibe una llamada tratará de que la conversación sea breve y si fuera posible quedará en devolverla más tarde. Lo que no se puede hacer es estar 10 minutos hablando y el resto de los presentes esperando.

## **Central Telefónica**



Una Central Telefónica, es un Equipo Electrónico que realiza intercomunicaciones de VOZ y AUDIO, dispone de puertos para instalar líneas telefónicas públicas y puertos para conectar teléfonos, establece las conexiones entre las líneas telefónicas públicas con las extensiones telefónicas internas distribuidas en una Edificación, Empresa, Comercio, Hotel, Domicilio o cualquier lugar donde esté instalada una Central Telefónica, red de telefonía y teléfonos.

También se conoce a una Central Telefónica como un Equipo de Conmutación, que sirve para operar llamadas telefónicas, entre otras Centrales Telefónicas de diferentes jerarquías o categorías, con el propósito de Intercomunicar por VOZ y AUDIO entre dos sitios distantes.

Las Centrales Telefónicas Públicas son las que proporcionan las líneas telefónicas a las Empresas Privadas, dependiendo del número de líneas telefónicas públicas y el número de personas de la empresa privada que van a operar las llamadas telefónicas, se configura el tamaño de una Central Telefónica Privada, la distribución de la Red Telefónica y los modelos de teléfonos para ejecutar las llamadas telefónicas entre la Empresa Privada y el Mundo exterior.

### **Teléfonos con video conferencia**



Una videoconferencia es algo así como una llamada telefónica con imágenes.

Esto es porque la videoconferencia es una tecnología de comunicaciones que integra video y audio, con el fin de conectar a los usuarios más allá de su ubicación geográfica. Es por ello que el término suele ser usualmente aplicado a aquel tipo de comunicación en la que intervienen tres o más usuarios, los cuales se encuentran en al menos dos lugares diferentes y distantes.

En lo que respecta a los requisitos, como ya hemos mencionado, cada usuario o grupo de usuarios que participan en una videoconferencia debe disponer de una computadora, una cámara web, un micrófono, una pantalla o monitor, un juego de parlantes o auriculares y el software necesario para establecer la comunicación, siendo actualmente el más popular Skype.

## **Las Computadoras**



En la actualidad, la computadora es un recurso indispensable en el lugar de trabajo. Su cuidado debe ser extremo, ya que un daño en este proporciona un gasto elevadísimo para su reparación.

Una computadora (también llamada ordenador o computador) es un sistema digital con tecnología, microelectrónica, capaz de recibir y procesar datos a partir de un grupo de instrucciones denominadas programas , y finalmente transferir la información procesada o guardarla en algún tipo de dispositivo o unidad de almacenamiento.

La característica principal que la distingue de otros dispositivos similares, como una calculadora no programable, es que puede realizar tareas muy diversas y distintos programas en la memoria para que el procesador los ejecute.



La computadora le sirve al hombre como una valiosa herramienta para realizar y simplificar muchas de sus actividades.

En sí es un dispositivo electrónico capaz de interpretar y ejecutar los comandos programados para realizar en forma general las funciones de:

Operaciones de entrada al ser receptora de información.

Operaciones de cálculo, lógica y almacenamiento.

En la actualidad las computadoras tienen aplicaciones más prácticas, porque sirve no solamente para Computar y calcular, sino para realizar múltiples procesos sobre los datos proporcionados, tales como clasificar u ordenar, seleccionar, corregir y automatizar, entre otros, por estos motivos en Europa su nombre que más común es el de ordenador.

Para obtener un correcto manejo de la computadora, la secretaria debe conocer las innovaciones en los distintos programas de aplicación en la Oficina, como levantamiento de texto, contabilidad, hojas electrónicas, diseño gráfico, programas avanzados, entre otros.

La informática se ha convertido, para la secretaria en la preparación básica necesaria en su medio laboral. Su herramienta, la computadora, permite agilizar el trabajo administrativo, a todos los niveles, hasta límites sorprendentes. Conocer su funcionamiento es básico en las empresas e Instituciones de hoy día.

Una secretaria siempre debe tener un respaldo de la información con la que siempre trabaja, para evitar contratiempos a posterior.

## **Las Impresoras**

Una impresora es un dispositivo periférico del ordenador que permite producir una gama permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos, normalmente en papel, utilizando cartuchos de tinta o tecnología láser (con tóner).



Muchas impresoras son usadas como periféricos, y están permanentemente unidas al ordenador por un cable. Otras impresoras, llamadas impresoras de red, tienen una interfaz de red interna (típicamente wireless o ethernet), y que puede servir como un dispositivo para imprimir en papel algún documento para cualquier usuario de la red.

Además, muchas impresoras modernas permiten la conexión directa de aparatos de multimedia electrónicos como las tarjetas Compact Flash, Secure Digital o Memory Stick, pendrives, o aparatos de captura de imagen como cámaras digitales y escáneres. También existen aparatos multifunción que constan de impresora, escáner o máquinas de fax en un solo aparato. Una impresora combinada con un escáner puede funcionar básicamente como una fotocopiadora.

Las impresoras suelen diseñarse para realizar trabajos repetitivos de poco volumen, que no requieran virtualmente un tiempo de configuración para



conseguir una copia de un determinado documento. Sin embargo, las impresoras son generalmente dispositivos lentos (10 páginas por minuto es considerado rápido), y los gastos por página es relativamente alto.

Para trabajos de mayor volumen existen las imprentas, que son máquinas que realizan la misma función que las impresoras pero están diseñadas y optimizadas para realizar trabajos de impresión de gran volumen como sería la impresión de periódicos. Las imprentas son capaces de imprimir cientos de páginas por minuto o más.

Es muy indispensable saber utilizar una herramienta como es la impresora, que nos permite obtener un respaldo físico de todos los documentos que elaboramos con la ayuda de la computadora.

## **El Fax**



El fax es un dispositivo que permite transmitir por medio de una línea telefónica y a distancia, el envío y recepción de documentos escritos o gráficos a través de un sistema denominado telecopia.

El fax, se relaciona muchas veces con un escáner de imágenes, un módem y una impresora, combinados en un aparato especializado. El escáner convierte el documento original en una imagen digital, el módem envía la imagen por la línea telefónica, al otro lado el módem lo recibe y lo envía a la impresora que hace una copia del documento original.

Los primeros faxes, sólo escaneaban en blanco y negro, pero al mejorar la tecnología se pasó a la escala de grises, siendo estos hoy en día más modernos y sofisticados. La llegada de los equipos multifuncionales, incorpora el escáner en color, aunque las imágenes enviadas por fax, siguen siendo en grises, la única opción actual de mantener el color del documento del fax, es enviar el documento a un computador luego de pasar por el fax generándose una imagen en el disco duro, para su envío por correo electrónico o posterior impresión.

La secretaria debe tener papel suficiente en stock para el fax, de manera que pueda cubrir necesidades que se presenten por la transmisión muy extensa o porque está por terminar el papel existente en el fax.



Es recomendable desenchufar el fax en casos de tormentas, apagones de luz o cualquier otra irregularidad que pueden ocasionar problemas en el funcionamiento de este equipo de oficina.

Utilizar papel muy fino, arrugado o roto para el envío de un documento por medio del fax, provocaría un daño irreparable al buen funcionamiento del mismo.

## **La Fotocopiadora**



Utilizar una fotocopidora puede ser complicado. Hoy en día las fotocopidoras de última tecnología vienen con una amplia gama de botones y funciones que fácilmente pueden confundir a un principiante o a alguien que no está acostumbrado a utilizar este equipo. Este artículo te ofrece algunas recomendaciones básicas para que puedas utilizar la fotocopidora sin enredarte.

1.- Asegúrate de que la fotocopidora esté conectada y prendida. Si hay un interruptor entonces enciéndelo (si el interruptor tiene una línea y un círculo, la línea es la que significa que está encendido). Toda fotocopidora debe tener un botón de encendido que generalmente debe decir “Power”, encendido/apagado (on/off), o debe tener dibujada una línea y un círculo.

2.- Pon el documento que deseas copiar en la pantalla que encontrarás en la parte superior de la fotocopidora, asegúrate de no tocar la pantalla con los dedos.

3.- Presiona el botón de Copiar (Copy) y espera a que todas las páginas salgan de la bandeja de copiado de la fotocopidora.

Un consejo importante es mantener hojas de papel y tinta de reserva cerca de la fotocopidora.

La secretaria debe conocer detalladamente el funcionamiento correcto de la fotocopidora para conservarla en buen estado y evitar daños posteriores por el mal manejo de los servicios que ofrece este equipo de oficina.

El momento que un papel se quede obstruido en la fotocopidora lo que se debe hacer es localizar el lugar del problema y retirarlo suavemente para evitar que ocurra algún daño grave a la máquina fotocopidora.

Cuando la fotocopidora esté con problemas técnicos, no funcione bien o tiene ruidos diferentes, se recomienda llamar inmediatamente a un técnico especializado en fotocopadoras para que venga a reponer los fallos que esta ocasiona y apagarla inmediatamente.

Para iniciar la operación de fotocopiado se debe presionar las teclas adecuadas para regular el color, el papel y la fotografía, se necesita ajustar el tamaño de la copia y definir el número de copias a realizar.

Cuando se ha seleccionado las teclas correspondientes se procede a dar inicio al fotocopiado; así se puede evitar el desperdicio de copias.

### **3.-TÉCNICAS DE ARCHIVO**

**Objetivo:**

Proporcionar a los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Secretariado Ejecutivo Bilingüe las estrategias y herramientas necesarias que facilite el manejo y localización de documentos.



Es el proceso de recibir, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado, a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas o deterioros.

Parera C. (2006) en su libro Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa, dice:

**“Las agendas, los archivos y el archivo de Pendiente nos permiten eliminar muchos papeles de nuestro escritorio. Sin embargo, nos encontramos con que todavía nos enfrentamos a muchos papeles que necesitan acción.**

**Si nuestra carga de trabajo no es excesiva, tres bandejas priorizadas por su urgencia: (A) Urgente, (B) Prioritario, (C) Normal, pueden ser suficientes. Pero hay papeles muy variados que requieren acción, como, por ejemplo, hacer una llamada telefónica, preguntar por un nuevo producto, escribir una carta de agradecimiento, etc.”(pág. 32)**

Los documentos son colocados en un mismo orden, debidamente clasificados, toda la correspondencia, papeles y otros documentos,

relacionados con el individuo o firma y a la vez facilitar su localización y manejo.

Es un sistema que nos va a permitir clasificar y buscar rápidamente los documentos.

### **IMPORTANCIA**

Representa la memoria de un negocio o conservación de los documentos. Solo se guarda los documentos importantes.

### **FINALIDAD DE LAS REGLAS DE CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO**

Un archivo no tiene mayor valor cuando los documentos que contiene no pueden ser localizados con prontitud. Si cada persona inventara sus propias reglas para decidir dónde guardar un documento, sólo esa persona podría encontrarlo. Por lo tanto es necesario observar reglas fijas que permitan seleccionar y ordenar los títulos y de esta manera poder archivar todos los documentos adecuadamente.

Para esta tarea de clasificación de archivos, existen numerosas maneras de organizarse y de archivar la documentación, dependiendo del rubro y la actividad que tenga la oficina, los básicos y más conocidos son:

- Archivos Generales
- Archivos Alfabéticos
- Archivos Numéricos
- Archivos Alfa Numéricos

**Archivo General.**- Está destinado para aquella documentación que no está inmersa en las funciones de la empresa y que no guardan relación directa, pero que si deben ser archivadas; por ejemplo pueden ser oficios recibidos para contribuir a la mejora de un jardín, etc. entonces usted podrá optar por archivar en correspondencia recibida dentro de un sistema de archivo escogido, del mismo modo para la correspondencia que sale de la oficina y no hay relación directa con algún proveedor o comprador, usted la archivará en correspondencia saliente y de igual manera bajo el sistema elegido.



En cada sistema de archivo debe tener una hoja de control o guía y un libro de registro de préstamos de documentos, dónde puedan firmar las personas que lo usan y quede la constancia de la entrega o devolución.

También puede usted crear su propio archivo, bajo su criterio y necesidad de acuerdo al rubro al que se dedica la empresa, pero en una oficina bien organizada siempre debe existir un sistema de archivo que facilite ubicar la documentación y sobre todo para no llenar el escritorio de una torre de papeles.

### **Sistema alfabético**



Ordena de acuerdo a la letra inicial o al nombre del documento, que coincida con la letra del alfabeto; por ejemplo si la oficina es un negocio de venta de galletas, tendrá un proveedor y un comprador que deben tener archivos separados, si el cliente o el proveedor tienen un nombre que empieza con la letra “A” usted lo archivará en la letra “A” de su gavetero y así en forma sucesiva, de la misma manera con los compradores, ambos en archivos separados; en la parte seleccionada para el cliente usted colocará el archivo de todo lo referente a él, como ser fechas de compra, fechas de entrega, fechas de pagos, documentos en general; en la parte interior del gavetero o archivador deberá colocar una guía para indicar los archivos que se guardan en el gavetero, por ejemplo en la letra “A” se guardan a las empresas: Abdías, América, etc.,

### **Sistema numérico**



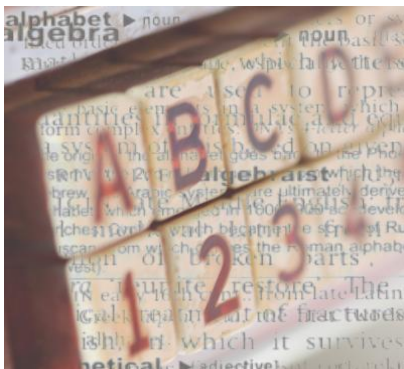
Usa números en vez de usar el alfabeto, generalmente se usa para clasificar por años, luego los meses y los días,



son muy útiles para realizar cualquier tipo de archivo especialmente financiero.

Si va a usar los números consecutivos puede asignarlos de acuerdo a la llegada de documentos o de importancia, al igual que para el archivo alfabético usted necesitará colocar una hoja de control o guía donde indique el orden de archivo y lo que se archiva en él.

### **Archivo alfanumérico**



Es una combinación de ambos sistemas por ejemplo: A-1, A-2, A-100, etc.; pueden ser también 1-A, 1-B, 1-C, etc., para la orientación de las personas que lo usan debe contener la hoja de control o guía.

## **MUEBLES E IMPLEMENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS**

### **Archivadores**

Muebles metálicos o de madera especialmente diseñados para organización de archivos.

Pueden ser:

## Archivadores Horizontales

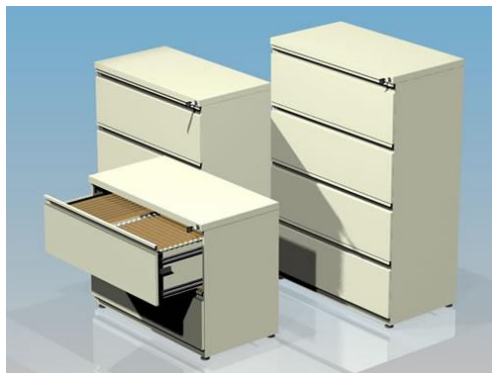


Requieren carpetas colgantes con pestañas horizontales.

Las gavetas se deslizan con facilidad, permitiendo visualizar el contenido, y debido al desplazamiento de la gaveta hacia fuera del mueble, se requiere espacio adicional para su manejo.

## Archivador de Gavetas

La tapa de cada gaveta tiene una porta-índice o casilla para colocar una tarjeta indicando el nombre de la primera y de la última carpeta que contiene. En la parte superior tiene un mecanismo de seguridad que opera para todas las gavetas.

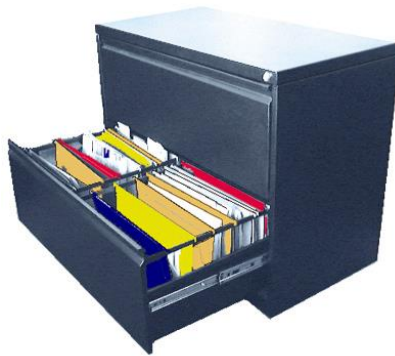


Cada gaveta tiene en su interior una canastilla de varillas llamada soporte o porta carpetas, en la cual se cuelgan las carpetas, se utiliza para toda

clase de archivos en los que los documentos estén colocados en carpetas o fólderes.

Es el uso de gaveta para fines de archivo. Consiste en colocar los papeles en posición horizontal, uno encima de otro sin doblarlos.

### **Archivador lateral.-**



En este método los documentos se apoyan sobre uno de los lados del archivador (estante), en este se va colocando uno junto al otro como los libros de una biblioteca y el título del documento debe de anotarse en el lomo. Este método es adecuado para archivar libros, archivadores de palanca, discos, etc.

### **Archivador vertical**



En este método los documentos se apoyan en forma vertical en bolsas colgantes uno detrás de otro y por lo general se archivan en carpetas (file). Consiste en juntar toda la información referente a un individuo, empresa, lugar o asunto. Este método prevé mayor apariencia, mayor visibilidad,

mayor exactitud y facilidad para archivar o encontrar documentos así mismo ocupa menos espacio.

### **Archivador aéreo**



Es un mueble superior que se instala sobre en alguna parte alta de la pared, a diferentes alturas; sus dimensiones varían de acuerdo a la modulación de la pared del sistema propuesto. Debe poseer tapa de MDF con sistema de apertura y cierre que evite accidentes a los usuarios. Debe tener capacidad para almacenar carpetas tamaño oficina y debe tener cerradura.

### **Estantería metálica abierta**

Son estructuras metálicas de 2 metros de altura por 0.85 cm. De ancho a los cuales se les adaptan los estantes de acuerdo con el tamaño de las carpetas o cajas a ubicar en ellos, ideales para la organización de ARCHIVO CENTRAL, ARCHIVO HISTÓRICO y FONDOS ACUMULADOS (éstos son depósitos de archivo inactivo). Se adaptan al espacio disponible y son móviles

## **IMPLEMENTOS DE ARCHIVO**



Se utiliza para perforar los documentos. Es importante tener en cuenta que la perforación se debe hacer de tal manera que los documentos queden alineados en la parte superior al ubicarlos dentro del legajo.

## **PAPELERÍA PARA ARCHIVO**

### **Carpetas o fólderes**

Son cubiertas de cartulina resistente que se utilizan para guardar los documentos en el archivador. Vienen en tamaño oficio y carta. Tienen una pestaña que sirve para identificar su contenido y que puede estar en posición HORIZONTAL, es decir en el borde superior opuesto al lomo, o VERTICAL, es decir, a un lado de la carpeta.

Las carpetas tienen pliegues de expansión marcados en el lomo que permiten darles una base plana para que conserven su forma original aunque aumenta su contenido. Estos pliegues se conocen con el nombre de grafado.

Existen varios tipos de carpetas:

### **Carpeta colgante**

Lámina de cartón resistente, diseñadas para cada tipo de archivador. Tienen pestaña visible y se utilizan para separar un grupo de carpetas dentro del archivo, lo cual facilita la búsqueda de los documentos.

De acuerdo con su finalidad, las guías se destacan en guías principales que son las que separan grupos principales (series) y las sub-guías, subgrupos (subseries) dentro de los grupos principales.

### **Guía de afuera**

Tiene doble soporte enterizo incorporado a la carpeta, que la mantiene colgada a la porta-carpeta, ventanilla o pestaña movable en acetato transparente con aumento, lo que permite ver el nombre con mayor facilidad.

### **Carpeta celuguía con pestaña vertical o lateral**

Diseñada para archivador vertical. Pestaña de acetato transparente en dos posiciones: superior e inferior.

### **Formato préstamo documento**

FECHA

DOCUMENTO

PRESTADO A:

RECIBIDO POR:

FECHA DEVOLUCIÓN

Su finalidad es llevar un control de todos los documentos que se saquen del archivo. El diligenciamiento de esta guía garantiza a quien maneja el archivo, la devolución del documento prestado.

### **Marbetes**

Son tiras de cartulina que se utilizan para escribir los nombres de las series, subseries o códigos de las carpetas, se fabrican en diferentes colores y tamaños.

### **Índice**

Consiste en una tarjeta de cartulina que identifica el contenido de la gaveta. Se coloca en la porta índice de cada gaveta después de escribir el nombre de la primera y última carpeta.

## **Legajos**

Son dos tapas de cartulina en donde se colocan los documentos correspondientes a cada carpeta sujetos por un gancho legajador que se coloca hacia abajo de manera que el último documento sea el de fecha más reciente. La documentación se organiza teniendo en cuenta el principio de orden natural.

El legajo se identifica con los siguientes datos:

- Razón Social de la empresa en la parte superior
- Nombre de la dependencia a la cual pertenece
- La palabra ARCHIVO
- Las expresiones código, serie y fechas extremas seguidas de líneas en donde se colocan los respectivos datos.

## **Legajador a-z**

Se utiliza para documentos voluminosos. Su gancho permite sacar sólo el documento que se necesita. Son legajadores fabricados en cartón grueso de notable resistencia y rigidez, vienen en tamaño oficio y carta. Tienen gancho sujetador a presión, con tapa para sostener los documentos. Lomo de 8 cms para tamaño carta y oficio y lomo de 4 cms únicamente en tamaño oficio.

## **4.- TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**Objetivo:**



Proporcionar a los estudiantes las herramientas necesarias para desarrollar una atención de calidad hacia el usuario interno y externo al momento de realizar sus prácticas o en su vida profesional.



Las técnicas de servicio al cliente nunca han sido más importantes para las empresas que se encuentran tratando no sólo con competencia en el mundo real, sino también con la creciente competencia en línea. Los consumidores de hoy tienen muchas opciones para elegir lo que significa que las empresas que desean tener más éxito deben centrarse en proporcionar un servicio excepcional.

## **Responsabilidad**

Más que nunca los consumidores están demandando a las empresas un alto nivel cuando se trata de ofrecer productos y servicios excepcionales. Cuando las empresas hacen afirmaciones en su publicidad y otras comunicaciones, los clientes esperan plenamente que honren esas afirmaciones. La responsabilidad es un hecho. Esto se aplica no sólo a la calidad del producto, sino, aún más importante, a la prestación de servicios también. La disponibilidad de los productos, las expectativas de entrega, políticas de devolución, cuando las empresas lo prometen, los clientes esperan que cumplan. Las empresas que no pueden cumplir con estas expectativas no sólo perderán los clientes que tienen, sino que también

aquellos que se van harán correr la voz con comentarios negativos de boca a boca. Esto puede dificultar su capacidad para ganar nuevos clientes en el futuro.

### **Oídos abiertos y mentes abiertas**

Escuchar es una habilidad crítica para cualquier interacción de servicio al cliente. El primer paso al responder a una queja de un cliente o preocupación, o incluso cuando se recibe un elogio, es escuchar atentamente y no ponerte defensiva a lo que el cliente tiene que decir. Esto implica estar alerta para no sólo las pistas verbales sino también aquellas no verbales cuando la interacción es en persona. Los representantes de servicio al cliente que son expertos en escuchar atentamente a los clientes para determinar lo que puede estar detrás de su preocupación o pregunta son valorados por los clientes y para las empresas.

### **Cumplir con las necesidades del cliente**

Las empresas y los vendedores que construyen relaciones sólidas con los clientes, lo hacen mediante la construcción de la confianza y la satisfacción de sus necesidades, aun cuando personalmente no pueden satisfacer sus necesidades.

### **Desarrollo de las relaciones**

La atención al cliente implica la construcción de relaciones con los clientes para que vengan a confiar y recomendar los productos y servicios de una empresa a otras personas. Las empresas están interesadas no sólo en una sola interacción con un cliente, pero, con suerte, con muchas interacciones. El tratamiento de cada encuentro como una oportunidad para construir y

fortalecer la relación con el cliente es una habilidad fundamental del servicio al cliente.

En la actualidad, muchas organizaciones cuentan con un departamento de relaciones públicas, que es el encargado del mejoramiento de la imagen institucional. Sin embargo como la secretaria es la primera persona con quien trata el visitante, es ella la llamada a atender los requerimientos del cliente. La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la empresa y los clientes, por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión empresarial.

## **5.- TÉCNICAS DE OFICINA**

Dentro de las técnicas de oficina se debe tener en cuenta lo siguiente:

**Mantener la limpieza de su lugar de trabajo y preparar material de trabajo del día:** hojas, computadoras, preparar el café, la correspondencia del día, preparar material de trabajo del jefe o superior, colocar la correspondencia a contestar, mantener el orden, entre otros.

**AGENDA TELEFÓNICA DEL DÍA:** Se lleva el registro de clientes, conocidos, entre otros, nombres, e-mail, teléfono, Etc.

**DE REUNIONES Y ACTIVIDADES:** Día por día, se lleva un cronograma de todas las actividades que se llevarán a cabo. Con fecha, hora, actividad, entre otros.

**DE VISITAS:** Tomar nota de todas las personas que van a la oficina. Esto es indispensable en todo oficinista. Dar recados.

Los implementos de trabajo: hojas, grapas, carpetas, tintas, computadora, teléfono, entre otros...se deben cuidar y no usarlos en el plano personal.

La papelera debe estar en un sitio visible y desocupado.

Aproveche los momentos en que no hay mucho trabajo, y procure mantenerse activa, realizando alguna labor productiva. No jugando en la computadora, hablando por teléfono con algún conocido, durmiendo en nuestro lugar de trabajo o abandonando nuestra área laboral.

Mantenga el lugar armonioso y libre de toda carga negativa. Un ambiente musical, con melodías suaves y relajantes, si se lo permiten puede usar ambientadores; esto causa una excelente impresión al público.

**MANTENGA SU ASPECTO IMPECABLEMENTE VESTIDO Y MAQUILLADO (DAMAS).** Si usted es una persona que no se maquilla, le sugerimos aplicar un maquillaje moderado.

Practique la solidaridad laboral con sus compañeros. Sin embargo, nunca abandone su lugar de trabajo, ni deje para luego lo que puede hacer en ese momento.

Procure mantener al público satisfecho, cómodamente sentado e informado. Este arte de atender al público, solo se adquiere con la práctica y con mucha paciencia.

Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos.

## **6.- Perfil Personal y Profesional de la Secretaria**



Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, que triunfe y cumpla su misión dentro de la empresa.

En términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil:

- Personalidad equilibrada y pro-activa.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Flexibilidad.
- Sentido de humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.

Para alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria debe dominar a la perfección una serie de

conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará, tales como son:

- Técnicas de archivo. .
- Técnicas de oficina.
- Digitación o mecanografía.
- Uso apropiado del teléfono.
- Manejo y organización de la agenda.
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- Manejo adecuado de documentos.
- Conocimiento y dominio del idioma del país.

## **CUALIDADES DE LA SECRETARIA**

Una secretaria eficiente debe poseer cualidades propias, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desenvolverse en su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un componente.

**Discreción.-** Es importante para toda secretaria, ya que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado.

**Adaptabilidad.-** Toda secretaria debe tener la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo.

**Iniciativa y capacidad de trabajo.-** Capacidad que tiene toda persona para emprender una trabajo, sin necesidad que otra se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

**Puntualidad.-** Expresión de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las tareas encargadas.

**Responsabilidad.-** La secretaria debe ser competente al realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

**Limpieza y orden.-** Debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías, ordenados y limpios.

**Paciencia.-** Conservar la calma en todo momento, incluso cuando las cosas no salgan como lo espera.

**Cooperación.-** El trabajo administrativo continuamente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto una secretaria debe ser capaz de trabajar y cooperar con los demás compañeros.

**Buen criterio.-** Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.

**Buena voluntad.-** Toda organización demanda en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de manifestar su deseo de servir.

**Dedicación.-** Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus labores usuales.

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

**Previsión.-** Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.

**Sinceridad.-** La relación jefe – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.

**Buena educación.-** Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

**Inteligencia.-** Facilita la comunicación con su jefe, compañeros de oficina y clientes, para planificar, coordinar y ejecutar las actividades.

**Razonamiento.-** Contribuye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos que la secretaria tiene que preparar y a entender las diferentes situaciones que diariamente se presentan en la oficina.

**Buena imagen.-** No se trata solo de la apariencia física; es además, la calidad moral o las reglas de conducta que demuestra en los actos de su vida. Adicionalmente, debe defender la imagen de su jefe y de la institución, tanto al interior como al exterior de la misma.

- 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.

## **6.7. IMPACTOS**

### **IMPACTO PEDAGÓGICO**

Las acciones que se desarrollen en el proceso enseñanza-aprendizaje deben tener relevancia de tal manera que impacte en el aprendizaje del estudiante y esto se logra utilizando herramientas o recursos didácticos innovadores, cambiantes o diferentes día a día.

El perfeccionamiento de los métodos de enseñanza contribuye al logro de un aprendizaje efectivo en los estudiantes, pero esto no resulta suficiente, sino que es necesario emplear una guía que ayude a la enseñanza en forma de procedimiento, con un concepto pedagógico.

Esta guía es una herramienta que puede emplearse en las actividades del docente al momento de dictar sus clases la misma que contribuirá al aprendizaje y obtener un rendimiento del 100% de sus estudiantes.

## **IMPACTO EDUCATIVO**

La educación es una herramienta para el ser humano de gran vitalidad que permite combatir cualquier condición que se presente.

El proceso de enseñanza – aprendizaje de esta guía es necesario para lograr la vinculación de la teoría con la práctica y la aplicación de lo que el estudiante en formación domina para presentarse a realizar sus prácticas pre-profesionales en las diferentes instituciones a las cuales acuden y de esta manera contribuir a cumplir con los objetivos que dichas empresas tienen planteados.

El impacto que se desea alcanzar con esta guía en cuanto al ámbito educativo es que los estudiantes no dejen de lado la forma correcta de utilizar técnicas y herramientas secretariales, por cuanto sabemos que mientras la tecnología avanza se está cambiando la forma adecuada de dirigirse a los demás sea de una manera verbal o escrita, denotando con estas actitudes poco profesionalismo.

## **IMPACTO SOCIAL**

Con la ejecución de esta guía se puede manifestar que es importante la vinculación del estudio con la actividad laboral en función de la formación de hábitos, una disciplina y amor por el trabajo, de tal modo que el estudiante pueda llegar a sentirlo como una necesidad individual y social que permite su desarrollo pleno, por cuanto un estudiante que tiene conocimientos sólidos en la carrera que se está preparando tiene más oportunidades laborales, desempeñándose así de manera eficiente y eficaz.

## **6.8. Difusión**

La difusión de esta propuesta se realizará con la entrega de la guía a los estudiantes y se socializará con charlas en diferentes fechas.

## **6.9 Bibliografía**

- 1.** AUBERT, Adriana & DUQUE, Elena & FISAS, Monserrat & VALLS, Rosa. “Dialogar y transformar: Pedagogía del siglo XXI” (2006) 2da. Edición. Editorial: GRAO. Barcelona.
- 2.** CAMPABADAL CASTRO, Marcela. “Relaciones Humanas” (2012), Primera Edición. Editorial: EUNED. Costa Rica
- 3.** COLEMAN, Daniel. “Inteligencia Social: La nueva ciencia de las Relaciones Humanas” (2007) Cuarta Edición, Editorial Kairos, S.A., España
- 4.** CUADRADO ESCALAPEZ, Carmen “Mi Jefe sigue cediendo el paso. Manual de Protocolo para la Secretaria Ejecutiva” (2004) Primera Edición. Editorial: Fundación Confemetal. Madrid
- 5.** ETKIN, Jorge Ricardo, “Capital Social y Valores en la Organización Sustentable. El deber ser, poder hacer y la voluntad creativa” (2007) Primera Edición, Editorial Granica. Argentina
- 6.** GARCIA BRIZUELA, Luis Alberto. “El Valor de la Responsabilidad Durante las Prácticas Pre-Profesionales”. (2012) Primera Edición, Editorial Académica Española. Las Vegas, NV, U.S.A.

- 7.** GARCÍA, Luisa. “La formación laboral en los educandos” (2013), Primera Edición, Editorial GRIN Verlag, Cuba.
- 8.** LONDOÑO MATEUS, “María Claudia. “Habilidades de gestión para la Secretaria eficaz. Organización, planificación, habilidades y protocolo” (2005) Segunda Edición, Editorial Fundación Confemetal, Madrid
- 9.** MARTINEZ CUSICANQUI, “Juan Manuel. “El arte de aprender... y de enseñar Manual para docentes” (2008) Primera Edición, Editorial Grupo Editorial La Hoguera, Bolivia
- 10.** MOSQUERA CONGO, Leonardo. (2012). Ejercicio para el Espíritu, cuerpo y mente. P 25
- 11.** OLMEDA GARCÍA, Marina del Pilar. “Ética Profesional en el ejercicio del derecho” 2007) Segunda Edición, Editorial Universitaria, Madrid.
- 12.** PARERA PASCUAL, Cristina. “Manual de Perfeccionamiento para Secretarias” (2005) Quinta Edición, Editorial Fundación Confemetal, Madrid.
- 13.** PARERA PASCUAL, Cristina. “Técnicas de Archivo y documentación en la Empresa” (2006) Cuarta Edición, Editorial Fundación Confemetal, Ciudad Madrid.
- 14.** PEREZ HERNÁNDEZ, María Gabriela. “La Informática presente y futuro en la sociedad” (2006) Quinta Edición, Editorial DIKINSON, SL, Madrid
- 15.** ROBBINS, Stephen. “Comportamiento organizacional” (2004) Décima Edición, Editorial Pearson Educación, México.

**16.** RODRIGUEZ YUSTE, Antón María. “Utilización de Herramientas Ofimáticas” (2006) Primera Edición, Editorial Ideas Propias, Madrid-España

**17.** SEVILLA QUIROZ, María Antonieta. “1001 Sugerencias para la secretaria eficaz” (2008) Segunda Edición, Editorial LIBRESA, Quito

**18.** SILVA GONZALEZ, Ma. Del Mar. “Utilización de Herramientas Ofimáticas” (2008) Primera Edición, Editorial Ediciones Paraninfo, S.A., Madrid-España

**19.** SILVA SALINAS, Sonia. “Atención a la Diversidad: Necesidades Educativas” (2010) Segunda Edición, Editorial Ideas Propias, España.

Recuperado el 7 de Marzo del 2014 desde:  
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/fundamentacion-pedagogica-propuestas-curriculares-educativas.htm>

Recuperado el 15 de Febrero de 2014 desde:  
[http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/478/Capitulo\\_1/Basico/Lectura\\_1\\_Fundamentos.pdf](http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/478/Capitulo_1/Basico/Lectura_1_Fundamentos.pdf)

Recuperado el 28 de Enero de 2014 desde:  
<http://www.slideshare.net/dianapaisita/guia-didactica-1769311>

Recuperado el 19 de Febrero de 2014 desde:  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Ofim%C3%A1tica>

Recuperado el 7 de Marzo del 2014 desde:  
<http://www.slideshare.net/hluzardo/fundamentos-de-pedagogia>

Recuperado el 20 de Febrero del 2014 desde:  
[www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/.../complab.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/.../complab.htm)

Recuperado el 5 de Marzo de 2014 desde:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Fundamentos de las ciencias sociales#Fundamentos conceptuales](http://es.wikipedia.org/wiki/Fundamentos_de_las_ciencias_sociales#Fundamentos_conceptuales)

Recuperado el 10 de Marzo de 2014 desde:  
[http://www.itu.int/aboutitu/strategic\\_plans/04-07/s\\_mission-es.html](http://www.itu.int/aboutitu/strategic_plans/04-07/s_mission-es.html)

Recuperado jueves, 27 de febrero de 2014 desde:  
[www.ecured.cu/index.php/Desempeño labora](http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_labora)

Recuperado el 25 de Enero de 2014 desde:  
[http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempeño-laboral-de-los-trabajadores](http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe%C3%B1o-laboral-de-los-trabajadores)

Recuperado el 18 de Febrero de 2014 desde:  
[http://es.wikipedia.org/wiki/Secretario \(administración\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Secretario_(administraci%C3%B3n))  
[es.wikipedia.org/wiki/Relacioneshumanas](http://es.wikipedia.org/wiki/Relacioneshumanas)

# ANEXOS

**ANEXO 1**

**MATRIZ DE COHERENCIA**

**ANEXO 2**



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿Cuáles son las dificultades en el desempeño con el uso y aplicación de técnicas y herramientas secretariales en los estudiantes del tercer año de bachillerato técnico en secretariado ejecutivo bilingüe de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán durante la práctica pre-profesional?</p>	<p>Analizar el desempeño con el uso y aplicación de técnicas y herramientas secretariales en los estudiantes del tercer año de bachillerato técnico en secretariado ejecutivo bilingüe de la unidad educativa Víctor Manuel Guzmán de la ciudad de Ibarra.</p>
SUBPROBLEMAS / INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>1.- ¿De qué manera se podría diagnosticar la dificultad en el uso y aplicación de las técnicas y herramientas secretariales que los estudiantes utilizan al momento de realizar sus prácticas pre-profesionales?</p> <p>2.- ¿Cómo aplicar los conocimientos fundamentados en la práctica pre-profesional?</p> <p>3.- ¿Qué beneficio brindará la guía actualizada de técnicas y herramientas para secretarias en los estudiantes de tercero de bachillerato en la práctica pre-profesional?</p> <p>4.- ¿Cómo socializa la guía de apoyo?</p>	<p>1.- Diagnosticar el uso de técnicas y herramientas secretariales de los estudiantes</p> <p>2.-Fundamentar teóricamente las técnicas y herramientas secretariales del bachillerato técnico en secretariado.</p> <p>3.-Elaborar una guía actualizada de técnicas y herramientas para funciones secretariales.</p> <p>4.- Socializar la guía de técnicas y herramientas secretariales.</p>



**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**ENCUESTA**

Como estudiante del octavo nivel de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de programas semi-presenciales y para la realización del trabajo de grado previo a la obtención del título de licenciatura, solicito llenar la siguiente encuesta, para conocer las diversas opiniones de los estudiantes del tercer año de Bachillerato Técnico en Organización y Gestión de la Secretaría de la Unidad Educativa Víctor Manuel Guzmán, y analizar el uso de técnicas y herramientas secretariales en las prácticas pre-profesionales.

Su opinión es de gran importancia para esta investigación: marque con una x en el literal que crea conveniente.

1.- ¿Considera que al momento de realizar sus prácticas pre-profesionales, utiliza las técnicas y herramientas secretariales?

Siempre	-----
Casi siempre	-----
A veces	-----
Nunca	-----

2.- ¿De qué manera los conocimientos adquiridos en técnicas y herramientas secretariales en las aulas de su institución educativa, son suficientes para el desempeño laboral?

Muy satisfactoria	-----
Satisfactoria	-----
Poco satisfactoria	-----
Insatisfactoria	-----

3.- ¿Con qué frecuencia utilizó estas herramientas en su práctica pre-profesional como son: teléfono, fax, correo electrónico, computador, archivo?

	teléfono	Fax	Correo	Computador	Archivo
Siempre					
Casi siempre					
Rara vez					
Nunca					

4.- ¿Cree que estar actualizado en técnicas y herramientas secretariales ayuda en el desempeño eficiente de las labores encomendadas?

Siempre -----  
 Casi siempre -----  
 A veces -----  
 Nunca -----

5.- ¿Cuáles son las técnicas que utiliza con mayor frecuencia durante sus prácticas pre-profesionales?

	Atención Telefónica	Técnicas de Oficina	Atención al Público	Técnicas de Archivo
Siempre				
Casi siempre				
A veces				
Nunca				

6.- ¿El manejo del computador durante sus prácticas es?

Alto -----  
 Medio -----  
 Bajo -----

7.- ¿El nivel de conocimiento para el desempeño de las prácticas en programas informáticos es?

Muy adecuado -----  
Adecuado -----  
Poco Adecuado -----  
Inadecuado -----

8.- ¿Cuándo realiza la clasificación y archivo de documentos que técnica utiliza al momento de hacerlo?

Alfabéticamente -----  
Numéricamente -----  
Alfa Numérico -----

9.- ¿Tiene el conocimiento básico del manejo de una copiadora?

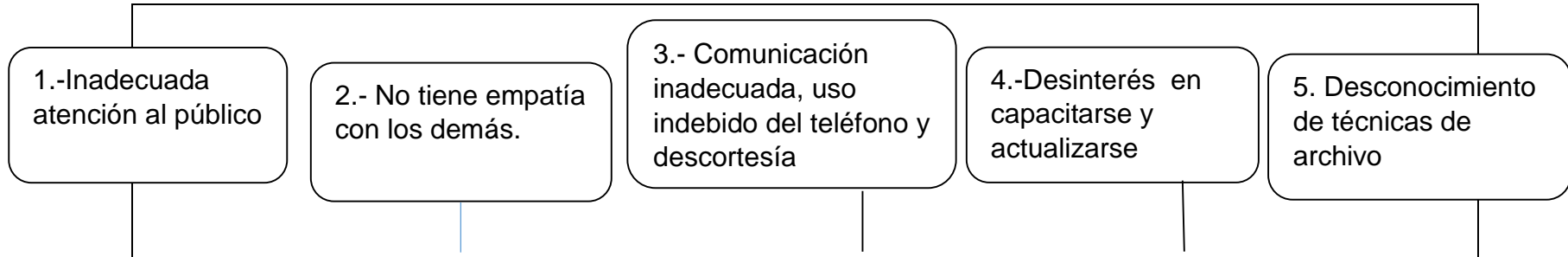
Alto -----  
Medio -----  
Bajo -----

10.- ¿Le interesaría tener una guía de apoyo sobre Técnicas y Herramientas secretariales para el desarrollo de sus funciones en su práctica pre-profesional?

Mucho -----  
Poco -----  
Nada -----  
Casi nada -----

ANEXO NO. 3

ÁRBOL DE PROBLEMA

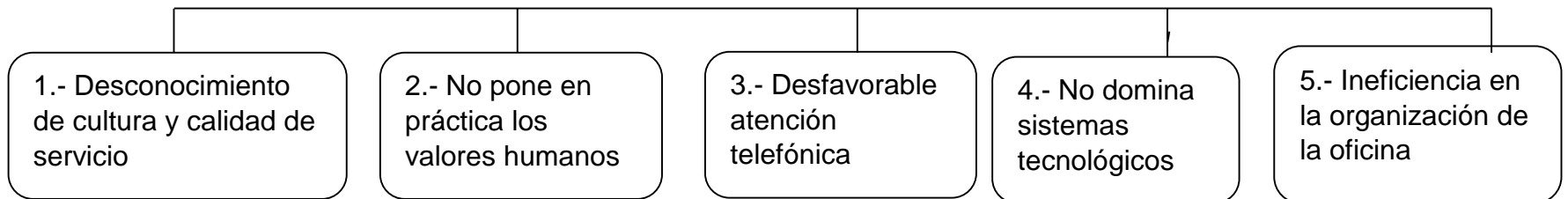


EFEKTOS

PROBLEMA CENTRAL

DIFICULTAD EN EL USO Y APLICACIÓN DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS SECRETARIALES DE LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO TÉCNICO EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE DE LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN.

CAUSAS



ANEXO No. 4

**SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA DE APOYO DE TÉCNICAS Y  
HERRAMIENTAS SECRETARIALES CON LOS ESTUDIANTES DE  
PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO DE BACHILLERATO EN  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**







**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1001590924		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Carrión Pabón Ana Lucía		
DIRECCIÓN:	Juan Francisco Bonilla 3-40 y Maldonado		
EMAIL:	anilu0407@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2601399	TELÉFONO MÓVIL	0984785517

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO EN EL USO DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS SECRETARIALES, DE LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO TÉCNICO EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE, DE LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE LA PRÁCTICA PRE PROFESIONAL" PROPUESTA DE GUÍA ACTUALIZADA.
AUTOR (ES):	Carrión Pabón Ana Lucía
FECHA: AAAAMMDD	2015/01/15
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dra. Cecilia Rea

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD


Yo, Carrión Pabón Ana Lucía, con cédula de identidad Nro. 1001590924, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 20 días del mes enero de 2015

EL AUTOR:

(Firma)   
Nombre: Carrión Pabón Ana Lucía  
C.C. 1001590924





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Carrión Pabón Ana Lucía, con cédula de identidad Nro. 1001590924 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **"ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO EN EL USO DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS SECRETARIALES, DE LOS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO TÉCNICO EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE, DE LA UNIDAD EDUCATIVA VÍCTOR MANUEL GUZMÁN DURANTE LA PRÁCTICA PRE PROFESIONAL" PROPUESTA DE GUÍA ACTUALIZADA.**", que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 20 días del mes de enero de 2015

(Firma)   
Nombre: Carrión Pabón Ana Lucía  
Cédula: 1001590924