



UNIVERSIDAD PARTICULAR

SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

UNIDAD ACADÉMICA SOCIAL
CARRERA DE EDUCACIÓN

TESIS DE GRADO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

TEMA:

Las competencias profesionales y su influencia en el desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi.

AUTORA

Iliana Elizabeth Piloso Toledo

DIRECTORA DE TESIS

Dra. Lubis Zambrano Montes Mg. Sc.

PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR

2011 - 2012

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Iliana Elizabeth Piloso Toledo declaro que la presente investigación titulada: LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN SECRETARIAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE MONTECRISI, es fiel testimonio del plan de Tesis presentado a la Lic. Sara Ulloa A. Coordinadora de la carrera de educación, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación, especialidad Administración Secretarial.

La responsabilidad de esta investigación, argumentos, análisis, procedimientos, ideas, resultados, conclusiones y recomendaciones expresadas, pertenecen exclusivamente a la autora.

Iliana E. Piloso Toledo

Dra.
LUBIS ZAMBRANO MONTES, DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que la egresada: Iliana Elizabeth Piloso Toledo, ha realizado el trabajo de tesis titulado: LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN SECRETARIAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI.

La misma que fue ejecutada bajo asesoramiento, habiendo demostrado en ella, eficiencia, capacidad y responsabilidad durante la investigación realizada.

Particular que comunico a ustedes para los fines pertinentes.

Dra. Lubis Zambrano Montes Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS



Tesis de Grado: LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN SECRETARIAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI, DURANTE EL AÑO 2011, de la egresada: Iliana Elizabeth Piloso Toledo.

Firman el Tribunal de Sustentación para su respectiva aprobación, previa al Título de Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialidad Administración Secretarial.

Lic. Sara Ulloa Alvear
**COORDINADORA
CARRERA ED. INICIAL**

Dra. Lubis Zambrano Montes Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios, Padre Todopoderoso, ya que gracias a su divina misericordia me ha permitido culminar con éxito este trabajo, luego a mis padres Sra. Rosa Toledo Pérez y Sr. Enrique Piloso Martínez, quienes me han apoyado económica y moralmente en mis estudios, a mis hermanos: Franklin, Carlos y Rubén, de manera especial a mis hijos: Leonardo y David, que han sido pilar fundamental en la consecución de mis logros.

Iliana Piloso Toledo

AGRADECIMIENTO

Al culminar una etapa más de vida, empiezo agradeciendo primeramente a Dios, ya que gracias a su infinita bondad y misericordia, me ha dotado de sabiduría, inteligencia y humildad para salir adelante.

De manera especial agradezco sinceramente a mi Directora de Tesis, Dra. Lubis Zambrano Montes por sus sabios conocimientos, porque gracias a su entereza y buen dominio de la temática ha podido guiar mi trabajo exitosamente.

También hago extensivo mi agradecimiento a mis compañeras y mis compañeros de trabajo, quienes me apoyaron y me motivaron constantemente para concluir este trabajo, y a todas y cada una de las personas que de una u otra manera me ayudaron y aportaron con un granito de arena para poder conseguir mi meta tan anhelada, y todas aquellas personas que con sus consejos y palabras de aliento me han impulsado para salir airoso y conseguir alcanzar esta meta y de manera especial a mi esposo por su apoyo y comprensión.

Iliana Piloso Toledo

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Declaración de Autoría	ii
Certificación	iii
Firma Miembros del Tribunal	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Introducción	1 4
CAPÍTULO I MARCO REFERENCIAL	
1. Tema	4
1.1. Formulación del problema	4
1.2. Planteamiento del problema	4
1.3. Delimitación de la investigación	6
1.3.1. Objeto de estudio	6
1.3.2. Delimitación espacial	6
1.3.3. Delimitación temporal	7
1.4. Justificación	7
1.5. Objetivos	9
1.5.1. Objetivo General	9
1.5.2. Objetivos Específicos	9 10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2. Categorías Fundamentales	10
2.1. Evolución histórica de las competencias	10
2.1.1. Competencia	10
2.1.2. Competencia profesional	11
2.1.3. Competencias laborales	11
2.1.4. Competencias científicas	13
2.1.5. Competencias ciudadanas	13
2.1.6. Competencias actitudinales	13
2.1.7. Estándares básicos de competencias	17
2.2. Clasificación de las competencias	17
2.2.1. Competencia profesional	17
2.2.2. Competencias técnicas	19
2.2.3. Competencia institucional	21
2.3. Competencias de la Secretaria o Secretario	21
2.4. Gestión	23
2.4.1. El control de gestión	24
2.4.2. Finalidad de la gestión	25
2.4.3. La gestión secretarial	26
2.5. Organización	26
2.5.1. Institución Pública	27
2.5.2. Institución Privada	27
2.6. Secretaria	28
2.6.1. Misión Secretarial	29
2.6.2. Clasificación de las Secretarías según su función	30
2.6.3. La Secretaria Ejecutiva en la empresa moderna	34
2.6.4. Función Secretarial	35
2.6.5. Funciones y responsabilidades más significativas	36
2.6.6. Estilos de Secretarías	37
2.6.7. Perfil de la Secretaria	39

2.6.8.	Formación profesional	40
2.6.9.	Cualidades de la secretaria profesional	41
2.7.	La secretaria y el lugar de trabajo	41
2.7.1.	Habilidades y destrezas de la secretaria moderna	42
2.7.2.	Actitudes y aptitudes de la secretaria ejecutiva	45
2.8.	Hipótesis	49
2.8.1.	Hipótesis General	49
2.8.2.	Hipótesis específica	49
2.9.	Variables	49
2.9.1.	Operacionalización de las variables	49
2.9.1.1.	Variable independiente	49
2.9.1.2.	Variable dependiente	50
2.9.2.	Recolección de información	50
2.9.3.	Procesamiento de la información	50
		51

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.	Metodología	51
3.1.	Modalidad de la investigación	51
3.1.1.	Nivel de investigación	51
3.2.	Métodos	51
3.3.	Técnicas	51
3.4.	Instrumentos	52
3.5.	Población y Muestra	52
3.6.	Recursos	53
3.6.1.	Humanos	53
3.6.2.	Materiales	53
3.6.3.	Económicos	53
3.7.	Presupuesto	53

CAPÍTULO IV

4.	Resultados obtenidos y análisis de datos	54
	Cuadro y Gráfico N° 1	54
	Descripción e interpretación	55
	Cuadro y Gráfico N° 2	56
	Descripción e interpretación	57
	Cuadro y Gráfico N° 3	58
	Descripción e interpretación	59
	Cuadro y Gráfico N° 4	60
	Descripción e interpretación	61
	Cuadro y Gráfico N° 5	62
	Descripción e interpretación	63
	Cuadro y Gráfico N° 6	64
	Descripción e interpretación	65
	Cuadro y Gráfico N° 7	66
	Descripción e interpretación	67
	Cuadro y Gráfico N° 8	68
	Descripción e interpretación	69
	Cuadro y Gráfico N° 9	70
	Descripción e interpretación	71
	Cuadro y Gráfico N° 10	72
	Descripción e interpretación	73
	Cuadro y Gráfico N° 11	74
	Descripción e interpretación	75

Cuadro y Gráfico N° 12	76
Descripción e interpretación	77
Cuadro y Gráfico N° 13	78
Descripción e interpretación	79
Cuadro y Gráfico N° 14	80
Descripción e interpretación	81
Cuadro y Gráfico N° 15	82
Descripción e interpretación	83
Matriz de comprobación de objetivos	84

CAPÍTULO V

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

CAPÍTULO VI

6. Propuesta	88
6.1. Datos informativos	88
6.1.1. Título de la propuesta	88
6.1.2. Período de ejecución	88
6.1.3. Descripción de los beneficiarios	88
6.1.3.1. Beneficiarios directos	88
6.1.3.2. Beneficiarios indirectos	88
6.2. Introducción	89
6.3. Justificación	90
6.4. Objetivos de la propuesta	91
6.4.1. Objetivo General	91
6.4.2. Objetivos Específicos	91
6.5. Fundamentación teórica	92
6.5.1. Metodología de aprendizaje	92
6.6. Impacto de la propuesta	92
6.7. Actividades	92
6.8. Recursos	93
6.8.1. Talento Humano	93
6.8.2. Materiales	93
6.8.3. Financieros	93
6.8.4. Presupuesto	93
6.8.5. Evaluación	93
6.8.6. Cronograma	94
6.8.7. Bibliografía	95
Manual de Competencias	
6.9. Anexos	
Árbol del Problema	
Árbol de Objetivos	
Guía de encuesta	

INTRODUCCIÓN

Las competencias profesionales de la secretaria o secretario de una institución pública o privada, son el conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, lo que da lugar a una relación exitosa, puede definirse como características de su comportamiento que debe llevar a un cargo o función que vaya a desempeñar, para rendir eficientemente.

La temática investigada es de gran importancia y tiene su relevancia en lo innovador del tema, ya que las competencias profesionales en la actualidad se han vuelto muy necesarias en todas las actividades humanas, por lo que se hace imprescindible que se establezcan las condiciones en que se deben desarrollar la gestión y la función de la secretaria o secretario inmersa en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, cambios y redefiniciones que se están dando en la función empresarial y el desempeño estricto que debe haber en lo profesional.

La presente tesis está compuesta por seis capítulos, estructurados de la siguiente manera: **En el capítulo I** se encuentra el marco referencial, que hace mención al tema de la tesis, con sus variables dependiente e independiente. A continuación está el planteamiento del problema, en el cual se considera la globalización de las sociedades, donde se han experimentado grandes cambios, y entre ellos no se puede dejar de lado, la labor que ha venido desempeñando por años la secretaria, aunque en el ámbito empresarial e incluso a nivel de ministerios se habla de secretarios, incluso en la educación actual, los hombres que deseen seguir esta carrera lo pueden hacer, debido a la equidad de género. Pero la secretaria ha ocupado un lugar muy importante dentro de las instituciones ya sean públicas o privadas, es la persona encargada de toda la correspondencia, la mano derecha del Jefe.

Actualmente la secretaria o secretario, no es solamente quien contesta el teléfono, quien escribe cartas o sirve una taza de café a sus jefes, el secretario o secretaria está capacitada tecnológicamente y científicamente para resolver los problemas que se le presenten en el diario vivir, reto que debe enfrentar para mejorar la calidad de su institución pública o privada, siendo competente en su ámbito profesional.

Dentro de los aspectos a tratarse en este capítulo, además se considera la formulación del problema, planteado mediante una interrogante. La delimitación de la investigación con sus subtemas: objeto de estudio, campo, área, aspectos, término de relación, tema, delimitación espacial, delimitación temporal, fecha en que se concluirá la tesis, también constan los objetivos general y específicos, planteados para el desarrollo de la misma, finalmente la justificación, en donde se plantean ideas concretas acerca del tema, su importancia, su relevancia, su tratamiento y su finalidad.

El capítulo II, hace referencia al Marco Teórico, a las categorías fundamentales que consideran el análisis de las dos variables, relevantes en el trabajo investigativo, exponiendo un amplio estudio de los contenidos propuestos para la investigación, fundamentales como soportes para el desarrollo científico de la tesis.

El Capítulo III, enfoca la metodología de la investigación, la modalidad de campo, documental y bibliográfica, el nivel de la investigación es de carácter descriptivo, el método no experimental, la aplicación de la técnica encuesta. Como instrumento utilizado, estuvo la guía de encuesta; la muestra consideró el 100% de la población; se alude también a la operacionalización de las variables: independiente y dependiente; además la recolección de la información, basada en el trabajo de campo; para el procesamiento de la información, se elaboraron cuadros y gráficos estadísticos que permitieron la comprobación de la hipótesis. Los resultados obtenidos demostraron que las secretarías consideran que algunas de las habilidades que poseen son competencias profesionales; mientras que sus jefes creen que necesitan desarrollarlas para aplicarlas en la institución que se desempeñan.

El Capítulo IV, presenta el análisis de la información procesada estadísticamente y la comprobación de la hipótesis planteada, proceso que involucró la tabulación de datos, el diseño de 15 cuadros estadísticos con sus respectivos gráficos, análisis e interpretación, como consecuencia de ello, mediante la matriz de comprobación de objetivos e hipótesis, se evidencia que la hipótesis planteada es nula.

El Capítulo V, se refiere a las conclusiones, mismas que resaltan los aspectos más importantes del estudio investigativo; abarca también las recomendaciones que se

proponen para mejorar el desempeño de las secretarias o secretarios en el ámbito laboral y que conozcan de forma sencilla y fácil las competencias profesionales de la rama secretarial, tendentes a mejorar la calidad y rendimiento laboral y profesional.

El Capítulo VI plantea como solución a la problemática presentada, la elaboración de un Manual de Competencias Secretariales, con la finalidad de dar a conocer las competencias específicas que les corresponden a las secretarias o secretarios, quienes desempeñan una función específica en el ámbito institucional.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1. TEMA.

LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN SECRETARIAL EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI.

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen las competencias profesionales en el desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi?

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la era de la globalización las sociedades han experimentado grandes cambios en los diferentes aspectos de la vida humana. Desde una perspectiva económica se puede afirmar que en el marco de la “mundialización” del neoliberalismo, el capitalismo ha atravesado las fronteras internacionales por medio de la eliminación de las barreras arancelarias y la apertura de los mercados al libre comercio.

En una dimensión política, se ha visto como los países cada vez más se fijan objetivos comunes en defensa de la democracia, la seguridad y la protección del medio ambiente, mediante la firma de tratados y acuerdos internacionales logrados en las cumbres y reuniones de jefes de estado o de sus delegados.

Al mismo tiempo, son claros los cambios sociales que ha traído la llegada de la sociedad post-industrial, más conocida como sociedad de la información que con el avance tecnológico logrado en las telecomunicaciones, la informática, los medios de transporte y en la industria en general, ha convertido a las sociedades cerradas en sociedades abiertas a la llamada aldea global.

Como corolario de lo suscitado, en la actualidad, el mundo se ha vuelto muy competitivo en todas las actividades humanas, produciendo cambios y redefiniciones en las instituciones y función empresarial, por lo que es imprescindible que se establezcan las condiciones en que se deben desarrollar la gestión y la función de la secretaria o el secretario inmerso en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y como respuesta a las tendencias actuales en las instituciones y empresas- para que su desempeño profesional, su participación en la gestión de la institución pública o privada se cumpla satisfactoriamente.

Particularizando lo que sucede en varias instituciones públicas o privadas del cantón Montecristi respecto de la gestión del personal de secretaría, se tiene que, al no contar con suficiente personal, especialmente en épocas de mayor demanda de los usuarios, la atención en muchas oficinas se complica, produciendo desconcierto, desazón y hasta mal humor en las personas interesadas en el servicio; en otras instituciones, por el contrario, existe suficiente personal, pero si la demanda de atención no es exclusivamente con ella, se evidencia poco trabajo en equipo y bajo nivel de cooperación entre el personal de secretaría.

Otra situación que se presenta en el desempeño de funciones, es la referida a la orientación al ciudadano y usuario interno, observándose a veces, que al requerírsela ampliación de explicaciones sobre una determinada situación, es muy poco lo que puede aportar para esclarecer el asunto.

En varias instituciones públicas del cantón Montecristi, no disponen en todas las oficinas de los equipos tecnológicos actualizados, lo que retrasa la atención al público, a pesar que la secretaria/o puede estar capacitada/o en el manejo de los nuevos programas informáticos, poseer habilidades y destrezas en el desempeño del puesto.

Debe enfatizarse también que las instituciones del sector comprendidas entre estatales y particulares, tienen su propia sistematización, lo que hace necesario conocerlas para definir de qué manera debe ser el desempeño secretarial.

Factores como los descritos juegan un papel preponderante en el desempeño de la

función y la gestión de la secretaria en su lugar de trabajo y en el éxito de la institución, lo que implica determinar de qué manera están cumpliendo las funciones a ellas encomendadas.

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETO DE ESTUDIO: Las competencias profesionales y su influencia en el desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi.

1.3.1.1. CAMPO: Educativo.

1.3.1.2. ÁREA: Administración.

1.3.1.3. ASPECTOS: Las competencias profesionales – desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas.

1.3.1.4. TÉRMINO DE RELACIÓN: influencia

1.3.1.5. TEMA: Las competencias profesionales y su influencia en el desempeño de la gestión empresarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi.

1.3.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL: La presente investigación se llevó a cabo en la provincia de Manabí, específicamente en la ciudad de Montecristi, en instituciones públicas y privadas.

Las unidades de análisis fueron: las secretarias y secretarios de las siguientes instituciones: Instituto Superior Pedagógico “23 de Octubre”, Colegio Experimental “23 de Octubre”, Municipio del Cantón Montecristi, Casa de la Cultura de Montecristi, Sistema de Rentas Internas (SRI), Universidad Particular Latinoamericana, Registro Civil, Jefatura Política del Cantón, Departamento de Correo, Comisaría Nacional, Cuerpo de Bomberos, Notaría Pública del Cantón, Registraduría de la Propiedad, Juzgado Primero y Segundo de lo Penal, Fiscalía General, Ministerio de Inclusión Social(MIES).

1.3.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL: La investigación se realizó en el período comprendido entre 2011 – 2012.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Las competencias adquieren una relevancia especial ya que se necesitan capacidades integradas por un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permitan la realización con excelencia de determinadas tareas y funciones dentro de una profesión.

El nuevo milenio, ha dado un cambio radical, en donde lo primordial de todo profesional, debe ser la parte humana, desarrollar capacidades afectivas, que le permitan mejorar su perfil profesional, incluyendo en él, el desarrollo cognitivo, la adquisición de nuevos conocimientos para mejorar y satisfacer las necesidades de su lugar de trabajo, convirtiéndose en un profesional que dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, además puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Las razones que justifican el interés de la investigadora, fue la importancia de la temática: de las competencias profesionales y su influencia en el desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi, ya que permitió abrir una ventana hacia la observación y el análisis para detectar si el personal de secretaría de las instituciones de Montecristi poseen o están desarrollando y en qué medida se están aplicándolas competencias secretariales, y, si están conscientes de la gran responsabilidad que implica poseer dichas competencias y saberlas utilizar.

El impacto que tuvo la presente investigación fue en el campo laboral y profesional de las secretarias, siendo de vital importancia para su desempeño, ya que permitió conocer e identificar falencias y aciertos en la función secretarial, cuáles son las competencias para que estos profesionales crezcan afectiva y cognitivamente, demuestren capacidades frente a sus jefes e institución donde laboran, siendo

beneficiados los gerentes, rectores, directivos y en general todas las instituciones del cantón Montecristi, mejoramiento que se podrá observar- después que se ejecute la propuesta - a través del eficiente trabajo que realizarán las secretarias en el desarrollo y aplicación de las competencias profesionales.

Definitivamente la gerencia moderna debe contratar a una secretaria que reúna todas aquellas características que le ayuden a desempeñar su rol con eficiencia, secretarias bien capacitadas, creativas, capaces de aportar sus conocimientos y habilidades que ayuden a alcanzar un clima organizacional positivo y favorezca a que sus asistente se identifique plenamente con sus funciones y responsabilidades.

La factibilidad de este trabajo se debió a que se contó con el tiempo y los recursos económicos necesarios para su investigación, además del suficiente sustento bibliográfico para su fundamentación teórica y la predisposición de todos los involucrados.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer las competencias profesionales de las secretarias y su influencia en el desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cómo influyen las competencias profesionales en el desempeño de la gestión secretarial en las diferentes instituciones de Montecristi.
- Determinar el nivel de gestión de las secretarias en las instituciones públicas y privadas de Montecristi.
- Diseñar una propuesta que potencialice el desempeño de la gestión secretarial a través de competencias profesionales en las instituciones públicas y privadas de Montecristi.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.1. Evolución histórica de las competencias

El concepto de “competencia”, está incidiendo de un modo definitivo en la transformación de la educación en general. La historia de las competencias, empezó al menos hace cien años, cuando Inglaterra y Alemania buscaron precisar las exigencias que debían cumplir quienes aspiraban a obtener una certificación oficial para ejercer oficios específicos, significando, tener conocimientos determinados y aplicarlos en ciertos contextos con destreza. Con los años, el criterio habría de ampliarse a otras ramas del saber científico.

Al hacer su entrada en el mundo de la educación, gana en perspectiva, amplía su horizonte, se enriquece y se hace mucho más compleja: las competencias siguen dando cuenta de un saber, y de un saber hacer, pero ahora también de un saber ser; la nueva sociedad del conocimiento, el mundo profesional, el laboral, el mundo ciudadano, la cotidianidad. Educación y competencias se confabulan para garantizar una formación que se prolonga a lo largo de la vida, se convierte en un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes que, relacionados entre sí, permiten al individuo argumentar, interpretar, proponer y actuar en todas sus interacciones a lo largo de su vida.

2.1.1. Competencia

Según lo que manifiesta Sandoval (2010). El término competencia se lo define como un “conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes aplicados en el desempeño exitoso de una ocupación o cargo, combinando dentro de un sistema integrado a los diferentes conocimientos, experiencias, habilidades mentales, actitudes, valores, motivos, aptitudes y capacidades que permiten desempeñar tareas y actividades laborales con éxito”. Entonces las destrezas son un conjunto de conocimientos, que permiten desempeñarse con éxito en su labor.

Las competencias implican el despliegue de capacidades relacionadas con el uso de competencias lingüísticas, discursivas, pragmáticas, etc. Las competencias en la lengua escrita y las habilidades lingüísticas, desde el enfoque funcional y comunicativo de los usos sociales de la lengua, se concretan en cuatro: escuchar, hablar, leer y escribir; contextualizadas en una gran variedad de géneros discursivos, orales y escritos (exposiciones académicas, debates, presentaciones, entrevistas, reseñas, asambleas, cartas, narraciones, autobiografías, tertulias, etc.).

2.1.2. Competencia profesional

Son las capacidades profesionales que abarcan el conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes, cuya finalidad es la realización de actividades definidas y vinculadas a una determinada profesión.¹ Por lo que, la competencia, es la capacidad de aplicar conocimientos, destrezas, actitudes, al desempeño de la ocupación de que se trate, incluyendo la capacidad de respuestas a problemas imprevistos, la autonomía, la flexibilidad, la colaboración con el entorno profesional y con la organización del trabajo.

Involucra también, la aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, el hacer y el saber hacer.

El supuesto de base, es que los individuos formados en el modelo de competencias reciben una preparación que les permite responder a los problemas que se les presenten en la práctica profesional.

2.1.3. Competencias laborales

Las competencias laborales, son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en

¹www.aiu.edu/.../IDENTIFICACION%20DE%20LAS%20COMPET

su empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio.

Desarrollar competencias laborales en los estudiantes contribuye a su capacidad para conseguir trabajo, mantenerse en él y aprender elementos propios del mismo, así como para propiciar su propio empleo, asociarse con otros y generar empresas o unidades productivas de carácter asociativo y cooperativo².

El desarrollo de competencias se constituye en la base de la certificación laboral y de la modernización productiva. En la formación de estas competencias deben participar los empresarios, trabajadores y gremios, desde la estrategia de identificación de las competencias hasta la formulación de los procesos de enseñanza/aprendizaje.

Dentro de las competencias laborales se encuentran las profesionales, aquellas que posibilitan desempeños flexibles, creativos y competitivos en un campo profesional específico, e impulsan el mejoramiento continuo del ser, del saber y del hacer. Éstas «deben potenciar y hacer posible desempeños competitivos, flexibles y creativos, y deben preparar al individuo para la profesión, la sociedad, la familia y también para el trabajo, pero no exclusivamente para éste.

El profesional de hoy tiene una alta probabilidad de verse obligado a asumir distintas ocupaciones a lo largo de su vida en las que habrá de demostrar desempeños competitivos; necesitará ser consciente de sus conocimientos y de la forma de ponerlos en práctica en tareas y ocupaciones complejas y cambiantes. El reto es pasar, como dice R. B. Dilts, de una ‘competencia inconsciente’, es decir, saber hacer sin saber cómo se hace, a una ‘competencia consciente’, esto es, saber hacer y saber cómo se hace, a lo que se agrega que, como profesional, debe saber por qué se hace así y estar en capacidad de proponer nuevas formas de hacerlo futuras normas de desempeño laboral. Para impulsar el necesario cambio de cultura, las competencias profesionales pueden considerar modelos orientados a la metacognición, conocimiento de lo que se conoce y de cómo se conoce y a la meta competencia, entendida como la posibilidad de uso y desarrollo continuo de sus propias

²Info@mundolaboral.cl – Consultores y Asesores en Capacitación Chile Limitada.

competencias. La metacognición es la base para orientar el ‘aprender a aprender’ y lograr la responsabilidad del individuo por su propio aprendizaje y adaptación permanentes.

2.1.4. Competencias científicas

El propósito de los estándares es propiciar el desarrollo de las habilidades científicas y de las actitudes requeridas para explorar hechos y fenómenos; analizar problemas; observar y obtener información; definir, utilizar y evaluar diferentes métodos de análisis, compartir los resultados, formular hipótesis y proponer soluciones, es decir, comprender para, si es el caso, poder transformar su propia realidad.

2.1.5. Competencias ciudadanas

Conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en una sociedad democrática.

Los estándares en competencias ciudadanas establecen lo que se debe saber y saber hacer para interactuar de tal manera que se promuevan la convivencia y el respeto, la promoción de los derechos humanos, la toma de decisiones cada vez más autónomas y la realización de acciones que reflejen una mayor preocupación por los demás y contribuyan al bienestar común.

2.1.6. Competencias actitudinales

Las secretarías desempeñan un rol muy relevante en pro de la colaboración de que el gerente desempeñe sus funciones de la manera más eficiente que garantice el desempeño esperado en pro del desarrollo, éxito de la empresa.³

Para ello es necesario contar con una secretaria que además de sus competencias administrativas, destrezas y habilidades en el ejercicio de su función tenga una alta

³ <http://xn-alejandrofaria-2nb.com/competencias-actitudinales/>

confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, las que en algunos casos se ha descuidado, requiriéndose darles la atención necesaria para garantizar un excelente rol de la ejecutiva moderna.

No se puede ignorar, que el presente muestra grandes transformaciones económicas, comerciales en los actuales escenarios en donde se desenvuelven las empresas en pro de tener una participación pro activa, que le garantice no solo conquistas de mercados, sino permanencia.

Todo ello hace que la empresa moderna se involucre más en cuál debe ser su recurso humano apto para garantizar un buen desempeño, productividad y desde luego, uno de los actores importantes es la secretaria ejecutiva que debe ser un buen aval de ayuda, cooperación en pro del desempeño de la gerencia.

El compromiso, participación de la gerencia moderna obligan a reestructurar el perfil de la secretaria ejecutiva y en donde a la hora de contratarla, se debe tomar muy en cuenta las competencias, pero especialmente las actitudinales, y otros aspectos que permitan seleccionar la persona idónea en el desempeño del cargo, en escenarios que se caracterizan por:

- La Importancia significativa del conocimiento, no sólo en la esfera de lo económico, donde la vitalidad de los sistemas productivos y la competitividad internacional dependen cada vez más de innovaciones tecnológicas y del conocimiento concomitante, sino también en todas las otras esferas socioculturales, llevando a considerar la sociedad actual como la sociedad del conocimiento.
- El rol de las comunicaciones, la apertura que ha generado el Internet, la informática, que conlleva a saber manejar sus fundamentos básicos que le den paso al manejo de herramientas que faciliten las comunicaciones y otras operaciones de oficina más fácilmente.
- Las exigencias que los sistemas económicos y comerciales hoy demandan en las empresas para ser competitivas y la forma de cómo colaborar con la gerencia en pro de facilitar su desempeño.

- La exigencia de responder a nuevas e impredecibles necesidades productivas y de ocupación.
- El rol, alcance de la competitividad.

Lo cierto que al evaluar los requisitos que deben cumplir las secretarías ejecutivas en la actualidad, se debe tener muy en cuenta todas las capacidades, competencias que el cargo demanda, no obstante, se considera, se haga énfasis en una de las grandes debilidades que se encuentra en el ejercicio de la función, como es lo relacionado a las competencias actitudinales.

En realidad, las competencias actitudinales, forman, junto a los conocimientos y habilidades, la triada de competencias laborales, que en su estándar más alto definen nuestras fortalezas de trabajo. La actitud, a diferencia de las otras competencias mencionadas, generalmente es una cualidad innata del ser humano y no fácilmente pasible de ser aprendida o adquirida, como si pueden serlo los conocimientos (en idiomas, por ejemplo) o las habilidades (práctica en el uso de un software en particular).

Se vuelve importante para ambos actores la gerencia y su secretaria ejecutiva contar con óptimas competencias, por ejemplo, las correspondientes al gerente serían:

- Capacidad de liderazgo.
- Iniciativa y tenacidad.
- Relaciones públicas.
- Comunicación.
- Planificación y organización estratégica.
- Orientación a resultados.
- Orientación a la calidad.
- Desarrollo y motivación de personas.
- Trabajo en equipo y delegación
- Negociación y persuasión.
- Asunción de riesgos.
- Confianza en sí mismo y autocontrol.

En lo concerniente a la Secretaria:

- Autoconfianza.
- Autodesarrollo.
- Auto motivación.
- Comunicación interpersonal.
- Disponibilidad.
- Gestión de conflictos.
- Gestión de recursos.
- Impacto e influencia.
- Autoestima y asertividad.
- Trato.
- Necesidades de logro.

El gerente, debe prestar mucha atención al ejercicio de las funciones de la secretaria, y determinar cómo está plenamente identificada con su rol y si realmente ha evaluado su responsabilidad, alcance, repercusiones que genera su participación en apoyo de la gestión del gerente.

Evaluar, que tanto demuestra su autoconfianza en ella misma, su seguridad, sus emociones, comunicaciones, así, si está plenamente identificada con su desarrollo, necesidades de logros, autoconocimiento de sí mismo, motivación, saber escuchar, ser asertiva, respetuosa, maneja adecuadamente las interrelaciones humanas.

En la medida que la gerencia colabore con el desarrollo, compromiso y logro de las funciones eficaces de su secretaria en el desempeño de sus funciones, le ayudará significativamente a lograr los objetivos propuestos, en donde ambos, se beneficiarán y cumplirán con una verdadera integración de equipo que conllevará resultados beneficiosos.⁴

⁴ Perfil de secretarias y sus competencias. <http://www.gestiopolis.com>

2.1.7. Estándares básicos de competencias

Estos estándares son criterios claros y públicos que permiten conocer lo que las generaciones que se están formando deben aprender, y establecen el punto de referencia de lo que se espera estén en capacidad de saber y saber hacer en cada una de las áreas donde se estudia o trabaja. Los estándares son también una herramienta privilegiada para la evaluación: propician la reflexión que sobre su trabajo hacen las instituciones que los aplican, contribuyen a que ellas mismas evalúen su desempeño, promuevan prácticas creativas y diseñen planes de mejoramiento.⁵

2.2. CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

2.2.1. COMPETENCIA PROFESIONAL

a) Desarrollo de personal

Es la persona que construye y contribuye a crear capacidad organizacional durante la gestión, con el objetivo de atraer y retener el personal clave y asegurar las necesidades futuras de personal. Alienta a sus colaboradores e invierte tiempo tanto en la fijación de objetivos y estándares como en dar retroalimentación durante el proceso, a fin de desarrollar el potencial y las capacidades de cada uno para el logro de los objetivos individuales, del sector y la organización.

b) Planificación y gestión

Establece y planifica un conjunto de actividades (proyecto de trabajo) para sí mismo o para otros. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva. Visión global y evaluación de las metas a corto y mediano plazo en relación con los objetivos a largo plazo. Desarrollo de estrategias para su ámbito de trabajo y para la organización.

⁵ <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-116042.html>

c) Comprensión del entorno organizacional

Habilidad individual para comprender las relaciones de poder en su propia organización y en otras (usuarios, proveedores, etc.), con el objeto de contribuir al desarrollo de la organización. Incluye las habilidades para identificar quiénes son los reales decisores y los individuos que influyen en ellas; y predecir cómo nuevos eventos y situaciones afectarán individuos y grupos dentro de la organización, o la posición de la organización en el contexto.

d) Construcción de relaciones

Actúa para construir y mantener relaciones o redes cordiales de contactos con aquellas personas internas o externas a la organización, valiosos para conseguir los objetivos organizacionales.

e) Liderazgo de Visión

Crea una serie de metas a largo plazo para su propia área, alineada con la visión del organismo. Comunica estas metas efectivamente, de modo tal que compromete e inspira a otros para adoptarlas y lograrlas. Orienta la acción de grupos de personas en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción del grupo y promoviendo la efectividad del equipo.⁶

f) Capacidad cognitiva

Capacidad para comprender las situaciones y resolver los problemas, en función de separar sus partes constituyentes y reflexionar sobre ellas de una forma lógica y sistemática. Identifica modelos o conexiones entre situaciones y aspectos claves o subyacentes en asuntos complejos.

⁶www.liderazgo.edu.ec/

g) Uso de Tecnología

Manejo de los sistemas y las tecnologías disponibles. Conoce los sistemas informáticos de la organización y propone cambios organizativos en función de las tecnologías disponibles o que se prevé introducir.

2.2.2. COMPETENCIAS TÉCNICAS

a) Dominio técnico profesional

Domina su campo de especialización, posee un conjunto de conocimientos (técnicos, profesionales y gerenciales) y se mantiene permanentemente actualizado. Trata de obtener retroalimentación sobre su propio desempeño y actúa basándose en el mismo. Identifica enfoques nuevos frente a problemas relacionados con el trabajo y está dispuesto a cuestionar los supuestos tradicionales.

b) Compromiso con el aprendizaje

Muestra un interés genuino por aprender rápidamente nuevas metodologías y utilizar nuevas tecnologías. Maneja conceptos de manera rigurosa e integral. Está dispuesto a experimentar alternativas diferentes, teniendo una noción clara de los riesgos razonables a asumir.

c) Flexibilidad

Adecua su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, cambios en el entorno y la organización. Se conduce con criterio en situaciones de incertidumbre y es capaz de tomar decisiones en situaciones cambiantes. Supone versatilidad frente a distintos interlocutores, contextos y valora perspectivas distintas y/o encontradas, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiere.

d) Proactividad

Actúa con iniciativa, dinamismo e interés, contribuyendo activa y constructivamente en los asuntos de la organización. Aborda las situaciones problemáticas con una actitud positiva y trata de anticipar los problemas y resolver los obstáculos que se interponen, basando su accionar en propuestas creativas que rompan el status para evitarlos o solucionarlos y participa efectivamente de la implantación y ejecución de las actividades necesarias.

e) Trabajo en equipo y cooperación

Disposición para trabajar con otras personas, con una actitud proactiva y contribuyendo para el éxito de objetivos comunes, ayuda a los demás y comparte sus habilidades y conocimientos. Es receptivo a las ideas de otras personas, respeta opiniones y tiene habilidad para resolver conflictos intergrupales. Supone facilidad para la relación interpersonal y capacidad para comprender el impacto de las propias acciones sobre el éxito y las acciones de los demás.

f) Integridad y ética profesional

Actúa con integridad y procede de acuerdo a las políticas y normas establecidas. Muestra y posee una conducta honesta y profesional. Disposición para dar a conocer de forma clara y precisa la gestión del área a su cargo.

g) Compromiso con la organización

Alinear el comportamiento laboral con las necesidades, prioridades y metas de la organización, actuando de forma tal de promover dichas metas y cumplir con la misión de la organización.

h) Orientación al ciudadano y usuarios internos

Focaliza los esfuerzos en la detección, creación de soluciones y prestaciones que respondan a las necesidades y mejoras en el servicio a la comunidad y/o personal de la organización receptores de los servicios.

2.2.3. COMPETENCIA INSTITUCIONAL

a) Orientación al logro

Establece y comunica altas expectativas y sentido de urgencia, impulsa los logros, usando medidas eficaces de avance y administración de recursos, realizando las acciones necesarias para lograr los objetivos.

2.3. COMPETENCIAS DE LA SECRETARIA O SECRETARIO

Es un conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la relación exitosa de una actividad puede definirse como características de su comportamiento que la persona debe llevar a un cargo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones.

Competencia es lo que hace que la persona sea capaz para realizar un trabajo o una actividad de manera exitosa. Tres aspectos complementan a la competencia:⁷

- La potencialidad para aprender a realizar un trabajo.
- La capacidad real, actual, para llevar a cabo el trabajo.
- La disposición para realizarlo, es decir, su motivación o su interés.

Estos tres aspectos se complementan, ya que es posible que alguien tenga los conocimientos para hacer el trabajo, pero no lo desea hacer, o que tenga el deseo de

⁷ <https://www.serina.es/empresas/aspm/documentos/comision>.

realizarlo pero no sepa cómo hacerlo; pero este dispuesto aprender y tenga las condiciones de hacerlo. Boyatzis plantea que una competencia puede ser “una motivación, un rasgo, una destreza, la auto imagen, la percepción de su rol social, o un conjunto de conocimientos que se utilizan para el trabajo”.⁸

Al revisar las características o componentes de las competencias, se observa que, de alguna manera, están asociados con los constructos psicológicos, pero los mismos se combinan de una manera determinada, para generar la capacidad de rendir eficientemente tareas o actividades específicas. La forma en que se combina, solo se puede determinar mediante el análisis de cómo las personas exitosas actúan en el trabajo.

Es importante diferenciar las competencias necesarias para realizar un trabajo exitosamente, de lo que la persona hace en su trabajo. Woodruffe (1993) destaca, que, por ejemplo persuadir a otros no es una competencia, sino algo que la persona debe hacer en su trabajo. Para persuadir a otros eficientemente, la persona debe tener ciertas competencias. Ser incisivo en su comprensión de los asuntos, ser abierto en su forma de razonar a fin de encontrar opciones, desear resolver malos asuntos y obtener resultados, tener confianza en dirigir a otros, ser sensible a los puntos de vista de otros, actuar en forma cooperativa con otros y estar orientados hacia logros de objetivos.

La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

Del análisis de estas definiciones puede concluirse que las competencias: son características permanentes de una persona, que se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo, sea laboral o de otra índole. Tienen una relación casual con el rendimiento laboral, es decir no están solamente asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan. Pueden ser generalizables a más de una actividad.

⁸ <http://www.articuloz.com/administracion-articulos/el-perfil-de-la-nueva-secretaria-ejecutiva>

2.4. GESTIÓN

La gestión es quizás uno de los elementos más abstractos contenidos dentro del argot gerencial moderno. Anteriormente, manejar una empresa se resumía en los cumplimientos de varios procesos administrativos fundamentales y muy precisos, a través de los cuales era posible convertir los recursos de la empresa en productos. Entender la gestión a la luz de planificar, ejecutar, dirigir, controlar y evaluar provee una visión bastante elemental, que deja de lado una diversidad de aspectos involucrados en la coordinación de grupos humanos y recursos limitados para alcanzar objetivos.

La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. La gestión, siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa.

Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre, no se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas ideas que en el pasado.

Los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión. En las primeras etapas del desarrollo económico, las empresas se definían porque realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir. En el taller o en la oficina el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión.

El resultado se medía según lo que se producía, y funcionaba bajo una fuerte disciplina y control riguroso. Había que satisfacer las expectativas de los propietarios y esa era la mayor motivación.

La automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y las crecientes expectativas de la sociedad han puesto al descubierto muchas carencias de los directivos. La naturaleza de la gestión se ha hecho innovación, debemos relacionarla con la evolución económica de la empresa.

En la actualidad se pretende que el desarrollo de personal construya y contribuya a crear capacidad organizacional durante la gestión, con el objetivo de atraer y retener el personal clave y asegurar las necesidades futuras de personal.

2.4.1. EL CONTROL DE GESTIÓN

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:⁹

- a. Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- b. Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.
- c. Identificar – mejorando o corrigiendo los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

El dirigente en las sociedades industriales actuales ocupa un puesto de responsabilidad y liderazgo, similar al que en épocas pasadas ocupaban militares y sacerdotes.

Para entender el papel que desempeña la gestión en el mundo de la empresa, es necesario comprender que los seres humanos son por naturaleza orgánica y no mecánica, máquinas que solo reciben órdenes, o que se las programa para que realicen tal o cual función.

Al observar cómo funciona el mundo, se puede ver claramente que toda empresa, institución o establecimiento progresa en base a una estrecha relación que mantienen los de más alto rango con sus subordinados, ya que el flujo de información que circule entre ellos es de vital importancia, porque le permite conocer sus metas, objetivos, ideales, y el grupo de abajo, quien realice la mano de obra, tendrá conocimientos claros hacia donde pretende dirigirse la empresa o

⁹ es.wikipedia.org/wiki/Controldegesti3n

institución, para de esta manera trabajar todos hacia un mismo fin, una misma meta.

Los propietarios que solo piensan en crecer, consideran a veces si la solución es crear una SOCIEDAD, en la que pueden entrar otros socios, o seguir de forma individual. Por desgracia estas asociaciones de personas son muy susceptibles a malentendidos y discrepancias entre ellos, y terminan disolviéndose. Esta falta de continuidad dificulta la posibilidad de que la sociedad pueda consolidarse y pierda la oportunidad de ser líder en su sector o gremio, tal como fue diseñada.¹⁰

2.4.2. FINALIDAD DE LA GESTIÓN

Los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión.

En las primeras etapas del desarrollo económico, las empresas se definían porque realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir. En el taller o en la oficina el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión.

La labor del Director Gerente era supervisar la marcha de los trabajos en curso en un proceso reiterativo. El resultado se medía según lo que se producía, y se funcionaba bajo una fuerte disciplina y control riguroso. Había que satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero y esa era la mayor motivación.

Esta simple interpretación de la gestión que existía entonces sigue aún en el presente, como un eco del pasado. Algunos empresarios siguen comportándose como si nada hubiese cambiado. Pero son los zarpazos de la realidad lo que ha hecho que los empresarios tengan en cuenta muchos otros factores, porque los mercados ya no creen en función de la oferta, y hay que luchar en mercados muy competitivos y a veces poco recesivos interiormente, sin contar con los problemas de competencia de empresas foráneas.

¹⁰es.wikipedia.org/wiki/Controldegestión

2.4.3. LA GESTIÓN SECRETARIAL

La palabra gestión implica, en el ámbito del trabajo, algo más que realizar tareas o trámites; este concepto alude, principalmente, a la acción de tomar decisiones de manera responsable y planificada, durante un proceso.

El concepto de gestión secretarial toma en cuenta todas las áreas y funciones al interior de un sistema, donde las partes están relacionadas entre sí. En este sentido, la empresa como sistema constituye un todo interrelacionado donde la gestión cobra su verdadero sentido, ya que las partes se necesitan unas a otras para generar sus productos y servicios, y las personas deben colaborar para lograr sus objetivos como grupo.

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

El secretario(a) es el principal encargado de que la comunicación entre las personas de su empresa fluya, es un/a facilitador/a de la comunicación, lo que quiere decir que no interpreta ni cambia la información, sino más bien que la hace fluir entre los distintos agentes, de manera efectiva y confiable a través de los distintos medios con que ella cuenta.

2.5. ORGANIZACIÓN

Para definir el término organización existen muchas formas, pero, al hacer una pequeña reflexión acerca del mundo que nos rodea, se verá, que la mayoría de los seres vivos se encuentran agrupados, realizando diferentes actividades que le permitirán la supervivencia.

Esta concepción se la puede explicar, al observar a las hormigas, donde se puede apreciar un modelo de comportamiento cooperativo con una clara definición de las funciones: parte de la población se dedica a construir y reparar el hormiguero; otras recogen materiales y otras protegen al resto. Cuando se trata de trasladar una carga pesada o difícil las hormigas trabajan en equipo y cada una de ellas presta la fuerza necesaria.

2.5.1. INSTITUCIÓN PÚBLICA

Las instituciones son estructura y mecanismos de orden social y cooperación que gobiernan el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser reducido o coincidir con una sociedad entera). Las instituciones trascienden las vidas e intenciones humanas al identificarse con la permanencia de un propósito social, y gobiernan el comportamiento humano cooperativo mediante la elaboración e implantación de reglas.

El término institución pública se aplica comúnmente a las normas de conducta y costumbres consideradas importantes para una sociedad, como las particulares organizaciones formales de gobierno y servicio público. Como estructuras y mecanismos de orden social en la especie humana, las instituciones son uno de los principales objetos de estudio en las ciencias sociales, como sociología, ciencia política y economía. Las instituciones son un tema de estudio central para el derecho, el régimen formal para la elaboración e implantación de reglas. La creación y evolución de las instituciones es un asunto central para la historia, y una de sus principales secciones es la historia de las instituciones.

2.5.2. INSTITUCIÓN PRIVADA

Se denomina institución privada a las instituciones no manejadas por el Estado, por ejemplo: Escuelas, bancos, museos, universidades, hospitales.

Una institución privada es una organización encuadrada dentro de un marco legal en el cual hay un propietario o varios propietarios que persiguen su propio lucro es decir

se juntan para lograr un fin común, que generalmente es un rédito económico para ellos. Ejemplos: clubes deportivos, asociaciones de bomberos voluntarios, etcétera.

2.6. SECRETARIA

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

El diccionario de la Lengua española define a la secretaria: “Perteneiente o relativo a la profesión o cargo de secretario”. Se dice de la función que desempeña la secretaria en una empresa, institución educativa, bancaria, etc.

Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Sera ella quien confeccione los informes, memorandos o dossiers; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características generales de éste para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia.

La secretaria, es también denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna dependencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo con el cual colabora, es decir, la secretaria del presidente de una empresa es de alguna manera la gestora de su tiempo, para que éste no tenga más que preocuparse en lo que respecta a la toma de decisiones de la empresa y así conseguir mejores clientes, del resto se encargará la secretaria.

Un secretario(a) que solo trabaja en función de las tareas que se le asignan, se encasilla, se auto impone límites.

Un secretario(a) que define su trabajo como “gestión”, se mueve con flexibilidad en los distintos ámbitos de acción de su rol toma en cuenta todas las variables que sean del caso en cada tarea y se constituye al interior de su grupo como alguien con capacidad para resolver problemas.

Según el aporte que hace Fernando Canda, manifiesta que: “...Secretaria es una palabra que etimológicamente significa la persona a quien se le comunica un secreto”, también “Una secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones, en sentido amplio, son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de las otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc.”¹¹

2.6.1. MISIÓN SECRETARIAL

La misión secretarial apunta a “facilitar la comunicación y optimizar el trabajo, a través de todas las herramientas y recursos que participan en los procesos de la organización”¹².

Cuando se habla de optimizar el trabajo, se trata de la eficiencia, efectividad y la eficacia que, aunque parecidos los términos entre sí, resultan perfectamente distinguibles cuando se les aplica al trabajo cotidiano.

La **eficiencia** consiste en realizar la mayor cantidad de cosas posibles, utilizando menor cantidad de recursos. Es decir, hacer más con menos, reducir los costos manteniendo los índices de calidad.

La **efectividad** es la medida que se aplica para saber si las cosas están bien hechas, sin embargo no basta que una acción sea eficiente ni efectiva si no se logra el impacto o resultado esperado.

¹¹ CANDA, Fernando, Secretaria Ejecutiva, Editorial Grafilles, Madrid, P.21, 22

¹² Información extraída de curso de capacitación para Secretarías dictado por la U. del Norte Antofagasta.

La **eficacia** cuando se consigue se logra el impacto esperado, entonces se dice que una acción fue eficaz.

2.6.2. CLASIFICACIÓN DE LAS SECRETARIAS SEGÚN LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑAN.

Una SECRETARIA puede desempeñar distintas funciones, que conllevan diferentes grados de responsabilidad, y de ahí que su profesión pueda desdoblarse dando lugar a la siguiente clasificación:

1) Secretaria de Gerencia

Ocupa el puesto de mayor responsabilidad al que puede acceder la secretaria a lo largo de su carrera profesional. Su trabajo se desarrolla en el nivel superior de la empresa, en cuya cúspide se encuentra la dirección general o gerencia. Por tanto, el organigrama refleja la existencia de una secretaría general que afecta el órgano máximo de dirección. Al frente de la secretaría está la persona encargada de la tarea de coordinación de la actividad de los departamentos, y de la conexión y enlace entre las jefaturas y el director general al frente de la entidad.

2) Secretaria de Dirección

Por lo general, se encuentra adscrita a una jefatura de dirección de la empresa. Presta sus servicios con carácter de exclusividad a las órdenes del jefe o director. El número de secretarias de dirección que figuren en el organigrama establecerá en función del tamaño de la empresa, siendo mayor a medida que aumenta y se ramifica la estructura departamental.

3) Secretaria de Departamento

Dentro de la empresa suele dedicarse a tareas puramente administrativas, como son las que se refieren al archivo, la introducción de datos al ordenador, la redacción de los informes o documentos que le faciliten los técnicos del departamento en el que se encuentre adscrita, etc.

4) Secretaria Particular

La característica más relevante que la diferencia, reside en el hecho de que se encuentra al servicio de un profesional independiente. Esto significa que no trabaja en el seno de una estructura piramidal de empresa sino que lo hace, con una persona que se encuentra en el sector de las profesiones liberales: abogados, arquitectos, médico, etc.

En cualquier caso, las labores que se realizan en un despacho particular son similares a las que se llevan a cabo en una empresa, por ejemplo: atención telefónica, clasificación de la correspondencia, organización del archivo, preparación de viajes, recepción de visitas, etc."¹³

5) Secretaria Ejecutiva

“Una secretaria que centre su futuro en sus capacidades técnicas no estará aprovechando el cambio de época que se está verificando, sino más bien estará preparándose sólo para sobrevivir. Quienes sepan que sólo el cambio de uno mismo podrá asegurar un éxito, serán las secretarías del Siglo XXI.

La secretaria, tiene que hacer gala de sus dotes de tipo psicológico que le permitan solventar con éxito determinadas situaciones y circunstancias a las que deberá hacer frente. Bien es cierto, que esto último, suele adquirirse a medida que se va acumulando experiencia, aunque en algunas personas se trata de cualidades inherentes a su personalidad.

Una secretaria maneja y tiene acceso a información confidencial, que recaba y filtra, por lo que si no ejerce sus funciones con la discreción requerida, se descalificará a sí misma desde el punto de vista profesional, e incluso personal, y, en su consecuencia, la empresa correspondiente se verá abocada a prescindir de sus servicios. Así pues, los asuntos de despacho no deben conocerse fuera del mismo, y, si esto acontece, no

¹³Op. Cit. CANDA, Fernando P.24

será nunca por indiscreción de la secretaria, ya que en ellas se ha hecho un importante depósito de confianza por parte de la dirección."¹⁴

Una secretaria debe poseer iniciativa y capacidad de decisión en el ámbito de sus competencias, sobre todo porque es fundamental que descargue al jefe de cuestiones accesorias o poco relevantes. Además, puede incluso llegar a desempeñar funciones ejecutivas cuando una mando superior se las delega.

El nivel de conocimientos e información que hoy una asistente necesita dominar ya no abarca el campo puramente administrativo ni la atención telefónica. En muchos de los casos, las tareas que aplican hoy a esta profesión requieren competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas, e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los clientes de las compañías.

Hoy se lleva a pensar el antiguo puesto de la asistente como un nuevo rol de valor integrado, asociado con la gestión de proyectos especiales y el manejo de sistemas internos de los distintos departamentos. El trabajo pasa por incorporar el concepto de *Project Management* (proyecto de dirección), porque una secretaria ejecutiva o administrativa hoy coordina tareas, recursos humanos y económicos. Esto implica, de alguna manera, tener que liderar, ya no sólo seguir a otros. Antes el rol era reactivo, hacía lo que le pedían. Hoy el rol es proactivo: no espera que le pidan las cosas, siempre se anticipa a lo que se pueda necesitar de ella. Esto sucede porque está, por un lado, mucho más inmersa en el *corebusiness* (el negocio del centro) de las empresas y, además porque se informan mucho más, incluso en aspectos de la realidad nacional política y económica.

En cuanto a su rol, la secretaria asistente es el brazo derecho del gerente o departamento corporativo y su función y tareas son múltiples y fundamentales en la empresa moderna, destacando la ejecución y seguimientos de las instrucciones y directivas emanadas de su jefe o gerencia, hasta la coordinación de tareas como asistente del departamento en el cual se desempeña. Además de los conocimientos humanísticos que atienden a la relación y vínculo con otros departamentos, clientes,

¹⁴ PARERA, Cristina, **Manual de Perfeccionamiento para Secretarias**, Cultural, S.A. de Ediciones, P. 38

proveedores o empresas, la secretaria debe dominar el ceremonial y protocolo, conocer las tareas contable-administrativas básicas, tener conocimientos de marketing, comercio exterior, organización de agendas, manejo de correspondencia, organización del escritorio, organización de eventos, etc., y todo esto utilizando las más modernas herramientas de informática presentes en la oficina. En algunos casos también se le demanda el manejo fluido de un segundo o tercer idioma.

La secretaria ejecutiva del presente requiere ser una profesional con visión, dinámica, preparada para ejercer su cargo con el apoyo de todos los conocimientos necesarios que le facilite su ejercicio, manejar adecuadamente los términos, alcance de los tópicos gerenciales modernos, negociación interrelaciones humanas, conocimiento de sí mismo, optimista, agradable, con personalidad, presentable, buena conducta, valores , ética, comportamiento que genere un clima organizacional positivo en su ejercicio, dominio de idiomas, especialmente inglés, los aspectos básicos de las herramientas tecnológicas de informática.

Ser una secretaria con los conocimientos y aplicación de las herramientas básicas de crecimiento personal que garantice el manejo de conflictos, de paso a un clima organizacional en donde su rol sea muy positivo para el desempeño de las funciones de la gerencia.

Se necesita de una secretaria en donde la gerencia deposite su confianza, le colabore en la minimización de problemas con la ayuda de sus comentarios, participación en todo aquello que beneficie el desempeño del gerente. Una secretaria con capacidad de crear, innovar e implementar con visión global el negocio de la empresa, asertiva y con autoestima alta, que sepa planificar su tiempo y el de su jefe, preparar y tratar la información adecuadamente, concertar, acoger y atender a las visitas, organizar los viajes de negocios, entre otras funciones. Es muy válido lo que anota mujeressinfronteras.com “que el nivel de conocimientos e información que hoy una asistente necesita dominar ya no abarca el campo puramente administrativo ni la atención telefónica. En muchos de los casos, las tareas que aplican hoy a esta profesión requieren competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas, e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los clientes de las compañías.

2.6.3. LA SECRETARIA EJECUTIVA EN LA EMPRESA MODERNA.

"Las empresas modernas han originado grandes cambios en pro de su participación eficaz en los actuales escenarios económicos, que se caracterizan por ser dinámicos, cambiantes, retadores, competitivos, en donde solamente pueden actuar aquellas empresas que se han preparado de acuerdo a las exigencias del presente.

Se ha escrito sobre este tópico, que no cabe la menor duda, en este mundo nuevo ha ido surgiendo en la sociedad industrializada. La secretaria es probablemente el símbolo más universal de la presencia de la mujer en este mundo de los negocios. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada. Se involucra en ella misma, el devenir histórico y participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna.

Se señala que es frecuente que la secretaria sea la primera imagen de la institución hacia los de afuera: tanto para los que acuden a ella, como también para los que permanecen lejos, para estos últimos a través de la correspondencia y del teléfono.

La figura de la secretaria sigue evolucionando, como sigue evolucionando la empresa; y no sabemos especificar hasta qué punto dicha evolución se deba a ella. Cada día es más trascendental dentro de la sociedad moderna el papel de la empresa y parece ser que cada día es más importante la secretaria en la empresa. La vemos como promotora, como animadora, como coordinadora, como ejecutiva, como asistente cercana y activa en las grandes decisiones."¹⁵

Ser secretaria es una profesión importante. Definitivamente, en el presente, las empresas deben contar con el insumo del recurso humano bien definido a fin de dar paso a características básicas que se requieren para ser altamente operativas, además de su tecnología, finanzas, producción, como contar con una excelente capacitación, desarrollo, integración, productividad, pertenencia, cultura organizacional

¹⁵ LONDOÑO, M^a Claudia, **Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz**, 2^a Edición, Cultural S.A. P. 45

compromiso, responsabilidad a fin de colaborar con la gerencia en pro del logro de los objetivos establecidos.

Justamente, dentro de ese equipo humano no se puede ignorar el rol que representa la secretaria ejecutiva, colaboradora dinámica de la gerencia, a quien le debe prestar su apoyo, a fin de dar paso a que las acciones, compromisos, funciones, responsabilidades de éste se pueden realizar sin dificultades.

La gerencia moderna proactiva, requiere de una secretaria, que además de sus cualidades personales en donde se manifieste un buen carácter, trato, personalidad, comportamiento, responsabilidad, compromiso, atención, sepa manejar eficientemente las interrelaciones humanas, ser asertiva, con una alta autoestima y sobre todo, con los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere para apoyar al gerente en aquellas acciones necesarias que le faciliten la realización de sus funciones.

2.6.4. FUNCIÓN SECRETARIAL

La función secretarial es una de las actividades determinadas en la Administración Pública, para que los resultados finales de los procesos de trámites y servicios cumplan con los objetivos y metas establecidas, motivo por el cual, el personal ubicado en esa área debe contar con competencias necesarias, que le permitan desempeñar sus funciones con calidad y así satisfacer los requerimientos de quienes solicitan la atención.

Se puede afirmar que la función de la secretaria es uno de los que más ha evolucionado dentro de las instituciones ya que en el pasado, una secretaria solía entrar en una institución con conocimientos básicos y por medio de la experiencia en el puesto de trabajo, conseguía la capacitación necesaria para desempeñar su labor con eficacia y profesionalidad.

En los últimos años ha pasado de ser fundamentalmente una mecanógrafa, telefonista y recepcionista a ejercer una posición clave en el organigrama de cualquier

institución, dependiendo del tamaño y la dimensión de las instituciones, lo que determina el alcance, la variedad de las tareas que desarrollará una secretaria.

2.6.5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES MÁS SIGNIFICATIVAS:

- Recibe, lee y distribuye el correo de entrada de su departamento.
- Redacta correspondencia de trámite, o más compleja, en base a las indicaciones recibidas, preparándola para su firma y salida.
- Mecanografía/procesa la documentación que se le encomiende.
- Busca informaciones pertinentes en la empresa.
- Realiza tareas administrativas elaboradas, aplicando instrucciones recibidas al efecto (Estadísticas, cuadro de mando del departamento, etc.).
- Mantiene al día e introduce eventualmente adaptaciones en el sistema de archivo de su departamento.
- Participa en la confección y gestión de la agenda de trabajo de su superior.
- Prepara los desplazamientos del personal del departamento.
- Eventualmente, participa en las reuniones del departamento y redacta los informes y actas correspondientes.
- En ausencia de su superior, puede sustituirle momentáneamente en actividades rutinarias y de trámite.
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas. Concierta las procedentes entrevistas.
- Consigue informaciones pertinentes de sus interlocutores.
- Prepara las condiciones materiales necesarias para la celebración de reuniones, conferencias, etc.
- Utiliza adecuadamente la información confidencial (personal, técnica, comercial, etc.) que conoces.
- Formación.
- Mecanografía a partir de 250 pulsaciones por minuto.
- Taquigrafía, a partir de 80 palabras por minuto y traducción de lo escrito a nivel normal de lectura.

- Conocimiento práctico, como usuaria, de procesador de textos, hojas de cálculo y aplicaciones informáticas.
- Idiomas. Conveniencia/necesidad, según la empresa y el departamento debe conocer/dominar uno o más idiomas extranjeros (inglés, francés, alemán, entre otros).
- Experiencia: Dos o tres años. Uno de ellos, al menos, realizando tareas similares a las anteriormente descritas.
- Perfil.
- Orden y pulcritud en el trabajo.
- Facilidad para las relaciones interpersonales.
- Rapidez de comprensión.
- Discreción y cuidada atención en el trato personal y telefónico.
- Positiva disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de iniciativa para redactar escritos y resolver situaciones imprevistas.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Espíritu de superación
- Resistencia física y ecuánime.

2.6.6. ESTILOS DE SECRETARIAS

"PINTURITA: Bonita y atractiva, constituyendo la atracción de la oficina. Se le atribuye poca capacidad y mucha influencia. Estereotipada por muchos, generalmente joven y que pocos ven como una secretaria.

EMPRENDEDORA: Capaz de enfrentar los cambios que vive la empresa moderna, sin ni siquiera despeinarse. Un verdadero apoyo para un gerente en proceso de cambio permanente, asistiéndolo con ideas y manejando una agenda propia de un malabarista en gira.

CONFORMISTA: Dócil y siempre a disposición de todos. Es una especie de animalito de carga que lleva en sus espaldas todos los problemas de la sección. Es la que no sabe decir que no, por miedo a herir a sus compañeros.

TELEFÓNICA: Se mantiene pegada al teléfono y no sobrevive ni cinco minutos sin éste. Mientras tanto el trabajo se acumula sobre la mesa.

CENTRALIZADORA: No confía en el trabajo de los otros, por eso se considera autosuficiente aunque cuente con apoyo. Es anti-trabajo en equipo. Es aquella que no para ni un minuto, escribe, atiende el teléfono, archiva, da órdenes, todo a la vez.

CONVENCIONAL: Sin ideas propias, se limita a hacer lo que manda el jefe. Aunque tenga una idea mejor, es incapaz de dar una sugerencia. Estructurada y cartesiana, temerosa y con un pavor a recibir críticas. Amante de los memorándum, archivos, reuniones y manuales.

MISTERIOSA: Nadie sabe lo que piensa. Carga un eterno aire de misterio. Es discreta, poco afecta a los grupos y se mantiene a distancia de éstos. Pero a pesar de todo eso, conoce los entretelones de la oficina.

INFORMADA: Siempre está al tanto de todo lo que pasa. Conoce todos los "secretos" que se discuten en las reuniones, los cambios, las "aserruchadas de piso" y el resultado del tradicional retiro de los ejecutivos en los Termas del Corazón. Su información "probada", suele conocerse rápidamente.

GUARDIAN: Es uno de los especímenes más comunes y constituye el guardián de seguridad del templo del jefe y no deja que nadie se le aproxime. Cree que mantenerlo inmune a las personas es señal de estatus y prestigio, e inconscientemente, lo va aislando y desinformando.

SUPERMADRE: Manifiesta la impresión de pasar el día entero pensando en sus hijos, en los amigos de los hijos, en la alimentación de los hijos, en los carretes (salidas en la noche) de los hijos, etc. Les da decenas de telefonazos a sus "guaguas"(recién nacidos) durante el día y mantiene así el total control de su casa..... Pero sólo de su casa.

METÓDICA: Es aquella que no aguanta ver una cosa fuera de su lugar. Tiene todo planificado, una hora para recibir cartas, telefonar, pensar. Cuando su jefe exige alteración a su cronograma, se irrita y confunde.

GUERRERA: Peleadora, responde a su altura cuando es interpelada y defiende como nadie su territorio. Es aquella con la cual a nadie le gustaría enfrentarse.

AMBICIOSA: Pierde una vez, gana dos veces enseguida. Día a día acumula poder, ampliando su influencia al punto de representar una fuente de persuasión. Crea un imperio, donde ella es la reina y el resto súbditos.

SOCIABLE: Se lleva bien con todo el mundo, entusiasmándose con todo. Es siempre la que se preocupa de los cumpleaños, recolección de fondos para los funcionarios con problemas, visita enfermos, maneja los matrimonios, nacimientos y otros.... y sin trabajar en Recursos Humanos.

PELEADORA: Se mete en todo, sus comentarios son mortales y pueden significar entrar en desgracia dentro de la empresa si se le atraviesa alguien."¹⁶

2.6.7. PERFIL DE LA SECRETARIA

- Capacidad para adaptarse a los cambios.
- Poseer conocimientos de técnicas y principios de gestión.
- Estudiosa y lectora de todo tipo de libros.
- Tolerante.
- Con capacidad de crear, innovar e implementar.
- Poseer visión global.
- Tener dominio de dos idiomas al menos.
- Manejar tecnología informática.
- Carácter, personalidad, hábitos y estilos proactivos y de alto estándar.
- Habilidad para redactar.
- Manejo de la correspondencia.
- Manejo de archivos.
- Trabajo en equipo.
- Posee ética profesional.
- Discreta.

¹⁶ INTERNET, **Club de Secretarias**, Univisión.com

2.6.8. FORMACION PROFESIONAL

La Formación Profesional, es la enseñanza de habilidades directamente relacionadas con la preparación para una profesión o actividad laboral concreta, incorporando en el proceso educativo aspectos teóricos y prácticos. La naturaleza de la formación profesional ha variado de forma considerable a lo largo de los años, al estar en estrecha relación con el cambio social. Con el papel del trabajo en la sociedad y con la percepción de los diferentes tipos de profesión. No es sorprendente, por tanto, que la finalidad y el desarrollo de la formación profesional haya sido algunas veces tema de intensos debates.

Para cualquier profesional es importante el acierto en el diseño de su proyecto de formación profesional, capacitación y actualización profesional. El Asistente Administrativo no es la excepción, sino al contrario; la complejidad de las tareas que debe asumir, y sobre todo, el hecho de que ocupe en el organigrama de la empresa un espacio de articulación o de engranaje entre departamentos y personas, aumentan esta necesidad.

Las secretarias deben poseer una actualizada formación y experiencia para el desarrollo de su actividad profesional. Esta formación sólida y continuada, se basará en una adecuada formación general, y una consolidada experiencia.

- Formación general: cultura general básica, ortografía, lenguaje y formación conocimiento a cierto nivel, de su entorno y convencimientos sociales.
- Formación profesional: actualización de los conocimientos adquiridos, formación continua en función de las necesidades y conveniencias de la empresa.
- Desarrollo y experiencia: adecuada aplicación puesta en práctica de los conocimientos adquiridos.
- Eficaz ejecución de tareas y misiones encomendadas
- Utilización racional de los medios organizativos y materiales disponibles.

2.6.9. CUALIDADES DE LA SECRETARIA PROFESIONAL

"Seleccionar a esa secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de unos conocimientos técnicos que se suponen: como ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación, etc." recuerda Adela González. Pero además añade, "debe poseer habilidades personales, como: saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar".¹⁷

Puede tener muchos conocimientos pero luego no adaptarse a la forma de trabajar de su jefe o de la empresa, y por supuesto sus actitudes: saber establecer buenas relaciones personales internas y externas de la organización, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal como la asertividad (el ser asertivo es tener seguridad en uno mismo, y eso se aprende) o desarrollar su inteligencia emocional. Y además están el protocolo, las habilidades sociales: saber recibir una visita; saber presentar a un directivo; organizar reuniones; atender a las personas que asisten a la reunión que organiza su jefe; hacer el seguimiento de los compromisos que han tomado los asistentes en esa reunión, etc. Lo de servir café y llamar a casa del jefe diciendo que va a llegar tarde, ha quedado muy atrás.

2.7. LA SECRETARIA Y EL LUGAR DE TRABAJO

En la actualidad la secretaria está ubicada generalmente en un lugar de trabajo dotado de adecuadas condiciones ambientales y provistas de medios materiales que le permiten, le facilitan y le simplifican la procedente ejecución de su tarea profesional. Un espacio físico ordenado con un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

- Se deben colocar los instrumentos de trabajo, útiles diversos, archivo y documentos de forma tal que se puedan encontrar y utilizar sin pérdida de

¹⁷Secreto organización <http://www.sectw.com.ar>

tiempo y con el mínimo esfuerzo; precisando ordenar las cosas, no “enterrarlas”.

- Volver a colocar las cosas en su lugar una vez utilizadas.
- Tener siempre al día la documentación y agenda de trabajo. Caso contrario éstas no tienen valor alguno.
- No dejar que los papeles se acumulen.
- No conservar más que los objetos y documentos útiles.
- Mantener las máquinas útiles e instrumentos de trabajo en buen estado.
- Apartar los objetos que distraigan inútilmente del trabajo que se realice.¹⁸

2.7.1. HABILIDADES Y DESTREZAS DE LA SECRETARIA MODERNA

❖ HABILIDAD PARA REDACTAR

Hay quienes afirman que una buena secretaria nace, no se hace. Otros por el contrario estiman que cualquier chica perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero a todos los directivos coinciden en que la secretaria en especial si es de dirección constituye un elemento vital si se requiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

De todas maneras, quiera o no, la importancia del puesto de secretaria sigue sin ser comprendido cabalmente por buena parte de directivos y ejecutivos.

Al menos en España aún persiste en muchas empresas aunque ya cada vez menos la visión de secretaria igual a señorita que controla la agenda de su jefe, contesta y filtra sus llamadas, escribe y archiva sus carta hecha una mano en administración y poco más.

No se tiene en cuenta que buena parte de tareas administrativas hoy pueden ser bien desempeñadas por programas de ordenador, o que las funciones del correo electrónico permiten que los jefes transmitan comunicados directamente sin acudir al dictado.

¹⁸ La secretaria. <http://www.slideshare.net>.

En afecto, al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras.

Sobre todo desde mediados desde los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación se sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial. “una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajo que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes. Es una profesional que trabaja en equipo. Es decir, en general se ocupa de: Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones establecer buenos contactos telefónicos redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc. Planificar su tiempo y el de su jefe preparar y tratar la información adecuadamente concertada, acoger y atender a las visitas preparar presentaciones de productos o servicios, organizar los viajes de negocios, etc.

Resumiendo, debe saber: trabajar en equipo, gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones efectivas con el entorno interno y externo de la empresa. Una persona que acepta una delegación, debe poseer las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo esa delegación y que, por supuesto, saben cumplir perfectamente muchas secretarias. Como fondo hay que tener muy claro que la secretaria trabaja constantemente con un equipo, y que cuando las relaciones personales dentro del mismo son buenas, tanto mejor. Su actitud podría plasmarse en la siguiente frase. ¿Cómo puedo ayudar a mi jefe utilizando mis competencias.¹⁹

❖ HABILIDAD MECANOGRÁFICA

Buscar empleo como secretaria puede tomarse toda una aventura. Como la competencia es cada vez mayor, dado que hay en el mercado un gran número de postulantes altamente capacitadas, también nuestro empeño debe crecer en cada aplicación que realizamos. Por ese motivo debemos tener en cuenta varios aspectos al enfrentar los distintos pasos de una búsqueda laboral.

¹⁹ Perfil psicológico. <http://www.bligoo.com>

No solo es aconsejable indicar la disponibilidad horaria y la remuneración pretendida si es requerida en el anuncio, sino también las aspiraciones a nivel profesional, vale decir: búsqueda de crecimiento, aprendizaje, aplicación y perfeccionamiento de los conocimientos, etc.

En lo que respecta al lenguaje corporal se debe tratar de mantener una postura firme pero a la vez relajada, no tensionar las mandíbulas o gesticular demasiado, mirar siempre fijamente a la persona. Generalmente resulta productivo demostrar interés en la propuesta laboral a la cual se aplica.

Es extremadamente importante a la hora de redactar un currículum vitae, carta de presentación o email de seguimiento, asegurarse de que no existe ni un error de ortografía y que se emplearon correctamente las reglas de puntuación así como un vocabulario apropiado, correcto y no demasiado formal. Con respecto a la ortografía, una buena precaución sería utilizar un corrector como los de procesadores de textos o de los programas de correo. También puede recurrirse a un diccionario. En caso de que una palabra o frase nos genere dudas y no sea posible aclararla, es mejor excluirla. En cuanto a las reglas de puntuación y al vocabulario empleado, siempre es útil compartir el texto, antes de enviarlo, con alguna persona que tenga conocimientos al respecto y pueda darnos su opinión.²⁰

❖ MANEJO DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS.

Entre las habilidades técnicas está el manejo computacional de diversos programas: aprendizaje de software de ventas, finanzas, inventario y contabilidad; aprender de internet, e mail, programas de mensajería, agendas electrónicas, etc.; manejo financiero de cuentas corrientes, conciliación bancaria, inversión en el mercado financiero; control de proveedores, clientes, y el personal; forma de planificaciones, orden del control de trabajo propio, de la agenda del jefe y de los colegas o subordinados.

La secretaria debe conocer el uso correcto de todas las formas de comunicación moderna, es decir de todas las habilidades normales de una secretaria moderna y

²⁰ Importancia de la secretaria. <http://www.microsoft.com>

organizada, como computación a nivel de usuario, manejo extenso del computador en el trabajo con programas como Word, Excel, Microsoft, Outlook, Power Point, Software de ventas, compras, etc.

❖ **USO Y APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS**

Por herramientas informáticas se entiende, el conjunto de instrumentos empleados para manejar información por medio de la computadora, como el procesador de texto, la base de datos, graficadores, correo electrónico, hojas de cálculo, buscadores, programas de diseño, presentadores, redes de telecomunicaciones, etc.

El uso de estas herramientas, requiere un conocimiento de las mismas en sus elementos, objetos que manejan y operaciones básicas; para sus aplicaciones se exige reconocer sus lógicas de uso, esquemas de organización y representación. De esta manera sabremos qué se puede hacer con ellas.²¹

2.7.2. ACTITUDES Y APTITUDES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

“Además de la vocación y del convencimiento previo de sentirse dotada para el ejercicio de la profesión, una secretaria debe reunir una serie de actitudes - aptitudes y disponer de unos conocimientos básicos que la cualifiquen para el puesto, posibilitando de esta forma el trabajo diario.”²²

❖ **ACTITUDES POSITIVAS DE LA SECRETARIA**

VOCACIÓN: Es cuando nos gusta algo desde muy pequeños y siempre se dice, que se desea eso cuando seamos grandes. La persona que decide ser secretaria ejecutiva debe querer su profesión, es decir ponerle amor a todo lo que implica el ejercicio de su profesión, ya que siempre le ha gustado desempeñar esta función.

AUTODOMINIO: Es aprender a dominarse a sí mismo, ser secretaria ejecutiva nos es fácil, día a día se tiene que enfrentar con diversas actividades, atender sin números de clientes, etc., todo esto hace que muchas veces la secretaria se vea ofuscada y

²¹ Asesoría ejecutiva. <http://www.gmail.com>

²²Op. Cit. CANDIA, Fernando. P. 26

tienda a perder el control, es aquí donde entra esta actitud el autodominio, ya que la asistente ejecutiva es la imagen de la empresa y no puede pasarle esto.

CONTROL: Toda secretaria debe controlar siempre su oficina, ya que en ella se encuentra información muy confidencial y además porque así mismo atiende a muchas personas, entonces una pérdida de algún documento o información, sería fatal, tanto para ella como para la empresa.

DISCRECIÓN: La secretaria ejecutiva debe tener mucha prudencia, motivo por el cual ella maneja la información importante de la empresa. La etimología de secretaria significa, que es secreto, por ello debe mantenerse siempre con reserva al hablar o actuar ante personas que no deben saber de estas informaciones, discreción al máximo siempre en todo cuanto hace y cuanto tiene a su manejo. Sin embargo debe recordar que a su vez, es la persona que tiene que proveer de información a las personas que la soliciten.

ADAPTABILIDAD: La adaptabilidad es muy importante, porque una secretaria debe aprender todo el manejo y funcionamiento de la empresa a la cual llega, además de las reglas que ésta le imponga, los deberes y derechos que deberá hacer mientras éste en ella, entonces deberá tener esa actitud para que se adapte con facilidad a su nuevo lugar de trabajo y pueda ejercer sus funciones con eficiencia.

INICIATIVA: Es la acción de adelantarse a los demás en hablar u obrar, es decir una secretaria ejecutiva debe poseer iniciativa y capacidad de decisión en el ámbito de sus competencias, sobre todo porque es fundamental que descargue al jefe de cuestiones accesorias o poco relevantes.

DECISIÓN: Es la firmeza de carácter que debe poseer una secretaria ejecutiva, es decir ese tacto para saber si esto se debe o no ejecutar, ya que muchas veces puede llegar a desempeñar funciones ejecutivas cuando un mando superior se las delega, he ahí donde mostrar ese poder de decisión que se tenga.

RESPONSABILIDAD: Es tener mucho cuidado y atención en lo que se hace o decide, es decir, actuar con compromiso en todas las actividades que realiza como secretaria ejecutiva.

FLEXIBILIDAD: Ser susceptible de cambios o variaciones según las circunstancias o necesidades. La secretaria ejecutiva debe ser muy flexible ante sus jefes y ante los clientes, ya que hay que recordar que el cliente siempre tiene la razón así uno sepa que no la tiene, y ante los jefes ya que ellos muchas veces piden que realice una actividad y luego dice que no era así o que le aumente algo o que mejor la cambie, ante estos casos debe mostrar su flexibilidad.

❖ **APTITUDES POSITIVAS DE LA SECRETARIA**

SÓLIDA FORMACIÓN: Toda secretaria debe tener una formación bien definida de su carrera, es decir poseer valores, ética, responsabilidad, compromiso, entre otras características.

CULTURA: La secretaria debe poseer costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser (vestimenta, religión, rituales), normas de comportamiento y sistemas de creencias, es decir toda la información y habilidades que posea como ser humano, todo esto debe ser demostrado positivamente.

EDUCACIÓN: Una secretaria educada tanto a nivel profesional como a nivel personal es de mucha importancia en una empresa u oficina, ya que ella se mostrará siempre con buena educación en cuanto a todo lo que realice en su trabajo.

MEMORIA: Es la facultad que debe poseer toda secretaria para retener y recordar hechos, acciones, estudios, datos, etc., facultad que le permitirá a la secretaria realizar eficientemente su laborar cotidiana.

CAPACIDAD ANALÍTICA: Es la forma para analizar determinado documento, hecho o acción, etc., haciéndolo de forma eficiente y con tenacidad.

TACTO: La prudencia con la que cuenta una secretaria para proceder en un asunto delicado, es importante, sobre todo actuar con sensatez, cordura y precisión en las labores diarias de su trabajo.

PULCRITUD: La secretaria ejecutiva debe ser muy delicada y esmerada en la conducta y en el habla. Su apariencia personal y su oficina deben estar siempre aseadas.

BUENA DISPOSICIÓN: Es la facultad que debe poseer la secretaria para aceptar las órdenes o mandatos de los superiores, además tiene que saber disponer, es decir de la misma manera que recibe órdenes, puede ella dar órdenes a sus compañeros de trabajo, pero debe hacerlo de una manera gentil, sencilla y amable.

CORRECTA ATENCIÓN: Una secretaria tiene que ser bien atenta con todas las personas, tanto con los compañeros de trabajo como los clientes, demostrando siempre cortesía, respeto, preocupación por lo que le estén preguntando, etc., una correcta atención de parte de la secretaria hacia los clientes es de mucho beneficio para la empresa, ya que un cliente contento, regresará una y otra vez a ésta.

2.8. HIPÓTESIS

2.8.1. HIPÓTESIS GENERAL

- Las competencias profesionales, influyen en la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi.

2.8.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Las secretarias de las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi poseen competencias profesionales.
- El nivel de gestión está determinado por las competencias profesionales que poseen las secretarias en las instituciones públicas y privadas de Montecristi.

2.9. VARIABLES

- Competencias profesionales.
- Desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privada

2.9.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.9.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Competencias profesionales

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
Competencias Profesionales.- Son las capacidades profesionales que abarcan el conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes cuya finalidad es la realización de actividades definidas y vinculadas a una determinada profesión.	Competencias Capacidades Habilidades Conocimientos	<ul style="list-style-type: none">• Clasificación• Funciones• Características• Procedimientos• Fundamentos	¿Qué competencias profesionales debe poseer una secretaria para desempeñarse eficientemente	<ul style="list-style-type: none">• Encuestas• Encuestas

2.9.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE

La gestión secretarial en instituciones públicas y privadas.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
Gestión empresarial.- La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. La gestión, siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa.	Gestión Grupo de trabajo Equipos de trabajo Empresa	<ul style="list-style-type: none">• Características• Procedimientos• Fundamentos	¿Cómo inciden las competencias profesionales en la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas?	Encuesta a funcionarios públicos y privados.

2.9.2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La presente investigación abarcó dos fases, la observación mediante la cual se analizó el contexto en el cual se desenvuelve el grupo investigado y la de campo en la cual se encuestaron a los involucrados directamente, personas que laboran en las instituciones públicas y privadas del cantón Montecristi.

2.9.3. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Se elaboró cuadros y gráficos representativos, los cuales permitieron cumplir con los objetivos e hipótesis y los resultados fueron analizados acorde al marco teórico para exponer las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3. METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo el presente proyecto se aplicó la investigación de campo, documental y bibliográfica, la cual permitió una precisa orientación sobre las competencias profesionales y su influencia en el desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi, la que fue útil para alcanzar un conocimiento y comprensión objetiva de la realidad que se investiga.

3.1.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio investigativo fue de carácter descriptivo, pues permitió conocer como ha trascendido el contexto de las competencias profesionales y su influencia en el desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi; además se realizó una importante búsqueda de información en textos, documentos científicos e información virtual.

3.2. MÉTODOS

La presente investigación se la realizó utilizando el método no experimental, que permitió obtener información a través de material bibliográfico, la revisión de documentos, las páginas Web de Internet, Secretarías de instituciones Públicas y Privadas y todo lo relacionado a la parte teórica científica de las Competencias Profesionales.

3.3. TÉCNICAS

La técnica utilizada fue:

- La encuesta

3.4. INSTRUMENTOS

Los instrumentos que se utilizaron para este trabajo investigativo fueron: cuaderno de notas, guía de encuesta, Internet, bibliografía relacionada con la temática, documentos interpretativos.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población escogida para la muestra de la presente investigación fueron: 73 personas que laboran en las diferentes instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi, quienes formaron parte de esta investigación.

MATRIZ DE POBLACIÓN Y MUESTRA

INSTITUCIÓN	Descripción de la unidad de análisis	Población	%	Muestra
Instituto Superior Pedagógico “23 de Octubre”	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	6		6
Colegio Experimental “23 de Octubre”	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	6		6
Municipio del cantón Montecristi.	Autoridades	1	100	1
	Secretarias.	12		12
Casa de la Cultura de Montecristi.	Autoridades	1	100	1
	Secretarias.	4		4
Sistema de Rentas Internas. SRI.	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	2		2
Universidad Particular Latinoamericana.	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	4		4
Registro Civil de Montecristi.	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	3		3
Jefe Político del Cantón	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	2		2
Departamento de Correo	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	1		1
Comisaría Nacional	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	3		3
Cuerpo de Bomberos	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	2		2
Notaría Pública del cantón	Autoridades	1	100	1
	Secretaria	2		2
Registraduría de la Propiedad.	Autoridades	1	100	1
	Secretaria	3		3
Juzgado Primero y Segundo de lo Penal.	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	4		4
Fiscalía	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	3		3
Ministerio de Inclusión MIES.	Autoridades	1	100	1
	Secretarias	2		2
TOTAL		73	100	73

3.6. RECURSOS

3.6.1. Humanos

- Facilitador.
- Autora de la investigación.
- Personas que laboran en instituciones públicas y privadas de Montecristi.
- Director de Tesis.

3.6.2. Materiales

Los recursos materiales que se utilizaron fueron:

- Textos de investigación.
- Material de oficina.
- Computadora.
- Papel bond.
- Transporte.
- Internet.

3.6.3. Económicos

- El costo total del proyecto es de \$ 450.00 (CUATROCIENTOS CINCUENTA 00/100 DÓLARES), que serán financiados por la autora.

3.7. PRESUPUESTO

No.	RUBROS DE GASTOS	VALOR
1	Elaboración del proyecto	100
2	Impresión	100
3	Material de escritorio	80
4	Copias	20
5	Transporte	30
6	Imprevistos	120
TOTAL		\$450

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS OBTENIDOS Y ANÁLISIS DE DATOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN EL SECTOR ADMINISTRATIVO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI

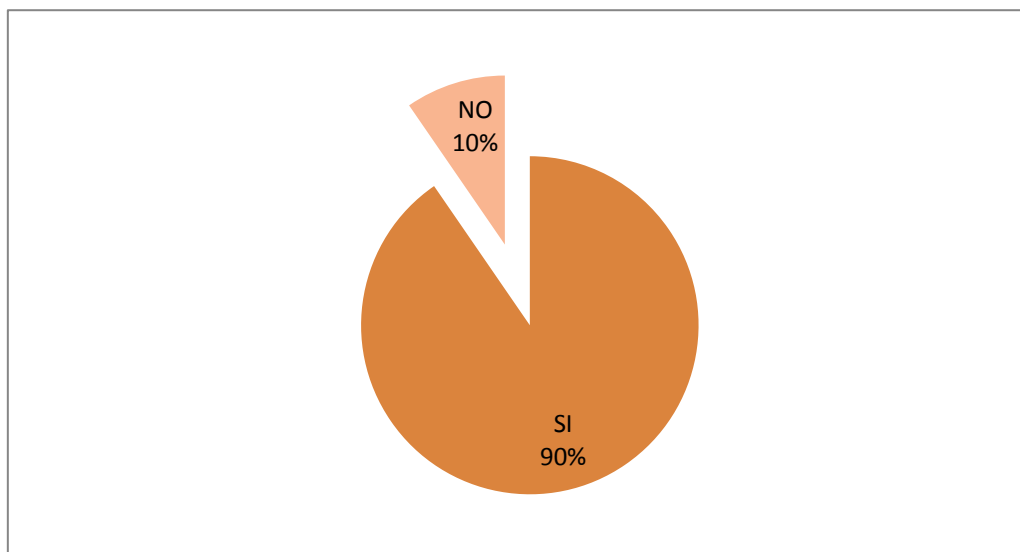
CUADRO # 1

1. ¿Considera Usted que tener competencia profesional implica conocer sobre el manejo de archivos y relaciones humanas?

ALTERNATIVAS	f	%
SI	66	90.41
NO	7	9.59
TOTAL	73	100

Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

GRÁFICO # 1



DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 1

En el cuadro y gráfico N° 1 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 1.

¿Considera usted que tener competencia profesional implica conocer sobre el manejo de archivos y relaciones humanas? En la alternativa SI se observa que el 90.41% de las personas encuestadas respondieron afirmativamente, mientras que en la alternativa NO el 9.59% respondieron negativamente.

Estos resultados permiten inferir que las secretarias manejan un concepto desactualizado del término competencia profesional, ya que solamente se limitan a expresar, que para ellas, la competencia profesional se refiere al manejo de archivo y mantener buenas relaciones humanas, sin embargo se sabe que una competencia implica más allá de eso, una secretaria requiere ser una profesional, que construye y contribuye a crear capacidad organizacional durante la gestión, es la persona que alienta a sus colaboradores e invierte tiempo tanto en la fijación de objetivos y estándares, a fin de desarrollar el potencial y las capacidades de cada uno para el logro de los objetivos individuales, del sector y la organización.

Establece y planifica un conjunto de actividades para sí misma o para otros, posee una visión global y evalúa las metas a corto y mediano plazo, tomando en cuenta los objetivos a largo plazo, posee habilidad individual para comprender las relaciones de poder en su propia organización y en otras, con la finalidad de contribuir al desarrollo de la institución, mantiene relaciones cordiales de contactos con las personas internas o externas de la organización, orienta la acción de grupos de personas y promueve la efectividad del equipo.

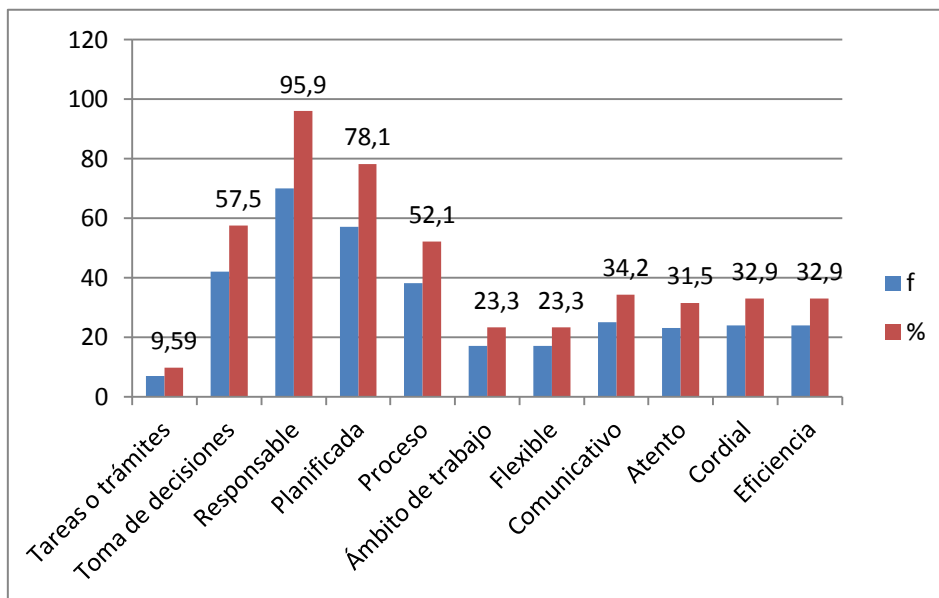
CUADRO # 2

2. Seleccione del recuadro los términos más adecuados que usted considere para describir lo que significa gestión secretarial.

No.	TÉRMINOS DE GESTIÓN SECRETARIAL	f	%
1	Tareas o trámites	7	9.59
2	Toma de decisiones	42	57.5
3	Responsable	70	95.9
4	Planificada	57	78.1
5	Proceso	38	52.1
6	Ámbito de trabajo	17	23.3
7	Flexible	17	23.3
8	Comunicativa	25	34.2
9	Atenta	23	31.5
10	Cordial	24	32.9
11	Eficiencia	24	32.9

Fuente: Personal que labora en el sector público y privado de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

GRÁFICO # 2



DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 2

En el cuadro y gráfico N° 2 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 2.

Seleccione del recuadro los términos más adecuados que usted considere para describir lo que significa gestión secretarial.

Los resultados obtenidos permiten apreciar, que los términos más seleccionados fueron: “Responsable” con un porcentaje de 95.9%; “Planificada” con un 78.1%; “Toma decisiones” con un 57.5%; “Proceso” con un 52.1%; “Comunicativo” con un 34.2%; “Cordial” y “Eficiencia” con un 32.9%; “Atento” con un 31.5%; “Ámbito de trabajo” y “Flexible” con un 23.3% y con un porcentaje bien bajo “Tareas o trámites” alcanzando un porcentaje de 9.59%.

Lo que permite interpretar, que una vez obtenidos los resultados, se puede decir, que en la mayoría de las personas encuestadas, está claro, lo que implica el término “Gestión Secretarial”, ya que éste, es un proceso, donde el secretario o secretaria debe tomar decisiones importantes en momentos importantes, también es comunicativa o comunicativo, haciendo que la información fluya de manera efectiva y veraz, a más de eso, se sabe que la responsabilidad juega un papel muy importante dentro del trabajo que realiza la secretaria o secretario de la institución, sin menospreciar los otros términos, los cuales adquirieron menor porcentaje, ya que estos son parte del trabajo diario que realiza la persona encargada de la secretaría de la institución o empresa.

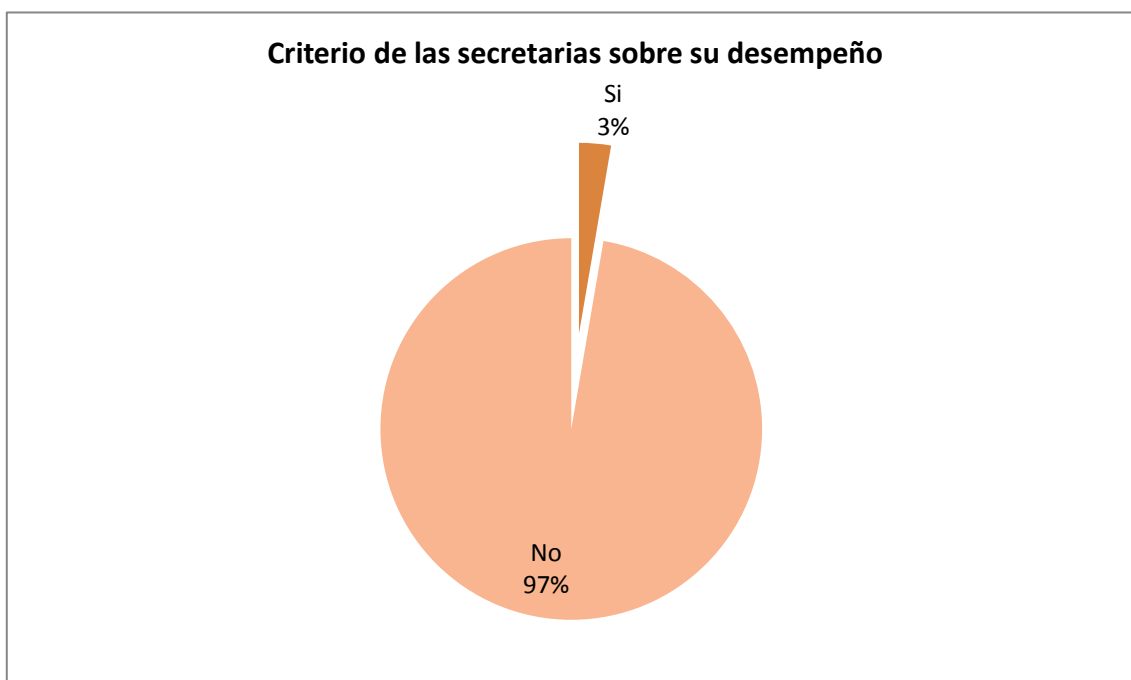
CUADRO # 3

1. ¿Cree usted que para el desempeño de una secretaria sólo basta tener voluntad y ser amable con sus jefes y a las personas que atiende?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	2	2.7
NO	71	97.3
TOTAL	73	100

Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

GRÁFICO # 3



DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 3

En el cuadro y gráfico N° 3 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 3.

¿Cree usted que para el desempeño de una secretaria solo basta tener voluntad y ser amable con sus jefes y con las personas que atiende? En la alternativa SI se observa un porcentaje de 2.7 que respondieron afirmativamente, en tanto que en la alternativa NO se puede apreciar que el porcentaje llegó al 97.3%.

Lo que demuestra que la función que desempeña una secretaria o secretario de una institución, es de mucha responsabilidad, por lo que no solo basta tener voluntad y ser amable con sus jefes y a las personas que atiende.

En sí se puede mencionar que la secretaria o secretario eficiente, es aquel que está preparado para enfrentar los retos y siempre proponer alternativa de cambio, dando solución a los problemas, permitiendo dar siempre lo mejor, y potenciar las capacidades de sus compañeros y compañeras, haciendo que los demás sean capaces de dar lo mejor de sí, comprometidos con el buen servicio, el buen trato y la eficiencia profesional, que debe estar presente en toda persona que siente realizada y capaz.

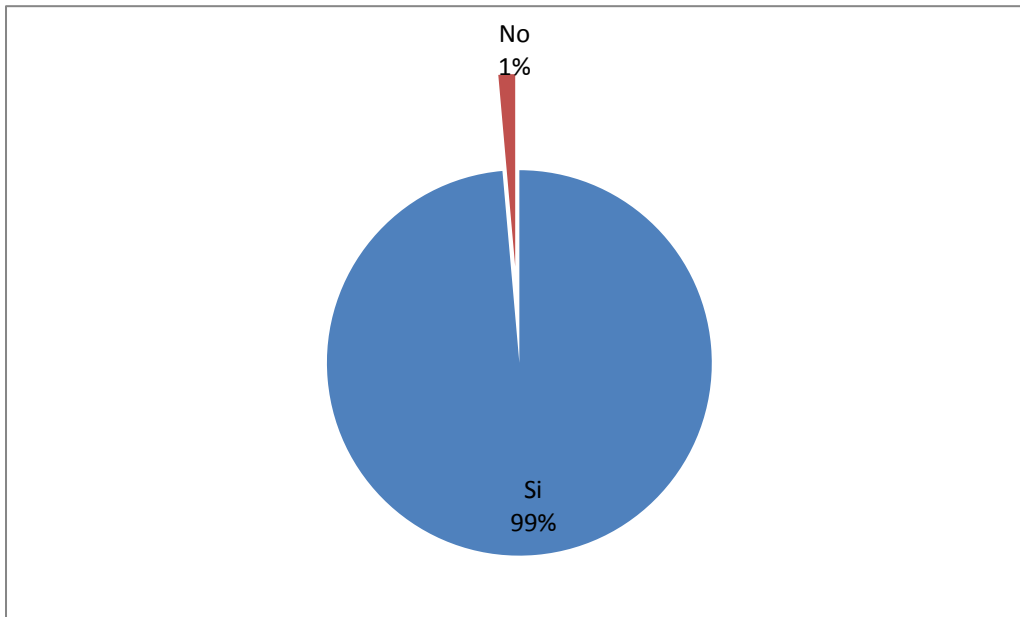
CUADRO # 4

¿Considera usted que de la labor que desempeña la secretaria depende el éxito de la institución?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	72	98.6
NO	1	1.4
TOTAL	73	100

Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

GRÁFICO # 4



DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 4

En el cuadro y gráfico N° 4 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 4.

¿Considera usted que de la labor que desempeña la secretaria depende el éxito de la institución? En la alternativa SI se observa un porcentaje de 98.6% y la alternativa NO alcanzó un 1.4%. Lo que permite inferir, que las personas a cargo de la función secretarial, están conscientes de que el éxito de una institución, depende en su gran mayoría de la secretaria, ya que es la persona encargada de toda la información que se maneja en la empresa, es quien mantiene el contacto con todas aquellas personas que tienen que ver directa o indirectamente con la institución, porque está encargada del manejo, tratamiento y control del talento humano, recursos materiales y es la persona que transmite seguridad y confianza a los demás.

Su capacidad y conocimiento de los procesos secretariales, profesionales y emocionales, le permite mantener un control eficaz y capaz de salir adelante, procurando siempre el éxito de la institución, en beneficio de los demás y como contribución a su trabajo, ya que éste debe ser de calidad.

El éxito de las instituciones públicas y privadas depende de gran manera de la secretaria, ya que se convierte en la mano derecha de sus jefes, que es el que está a cargo del manejo de toda la parte gerencial y ejecutiva de la empresa.

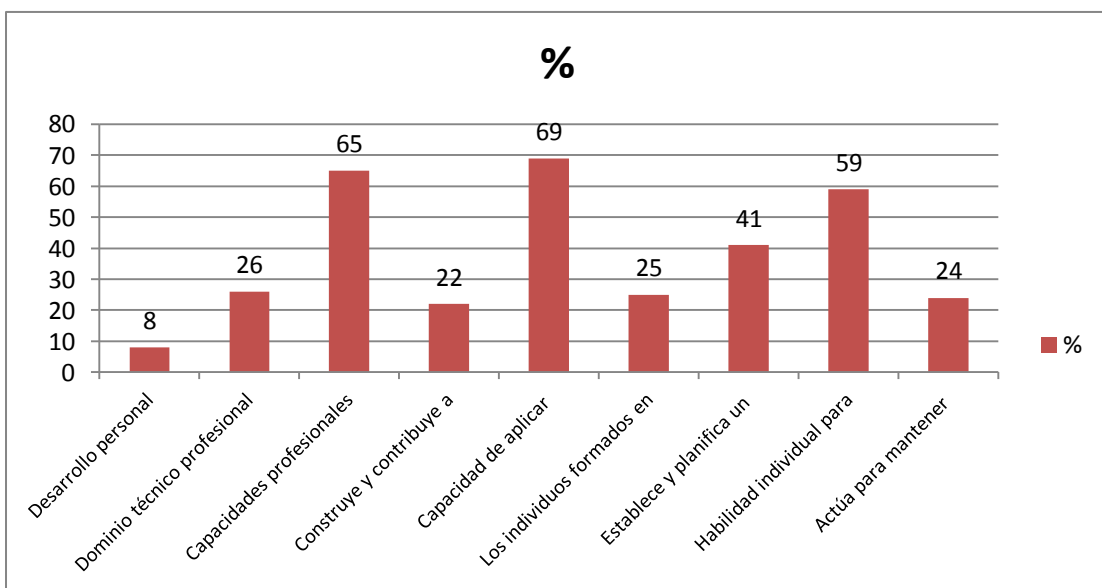
CUADRO # 5

Seleccione los aspectos que cree usted involucra el desarrollo de competencias profesionales de la secretaria.

ASPECTOS	%
Desarrollo de personal	8
Dominio técnico profesional	26
Capacidades profesionales que abarcan el conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes.	65
Construye y contribuye a crear capacidad organizacional durante la gestión.	22
Capacidad de aplicar conocimientos, destrezas, actitudes al desempeño de la ocupación que se trate.	69
Los individuos formados en el modelo de competencias reciben una preparación que les permite responder a los problemas que se presenten en la práctica profesional.	25
Establece y planifica un conjunto de actividades (proyecto de trabajo) para sí mismo o para otros.	41
Habilidad individual para comprender las relaciones de poder en su propia organización y en otras.	59
Actúa para mantener relaciones o redes cordiales de contactos con aquellas personas internas o externas a la organización.	24

Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

GRÁFICO # 5



DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 5

En el cuadro y gráfico N° 5 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 5.

Seleccione los aspectos que cree usted involucra el desarrollo de competencias profesionales de la secretaria.

Los resultados obtenidos de los aspectos seleccionados por las personas encuestadas, fueron los siguientes: “Desarrollo personal” 8%; “Dominio técnico profesional” 26%; “Capacidades profesionales que abarcan el conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes” 65%; “Construye y contribuye a crear capacidad organizacional durante la gestión” 22%; “Capacidad de aplicar conocimientos, destrezas, actitudes al desempeño de la ocupación que se trate” 69%; “Los individuos formados en el modelo de competencias reciben una preparación que les permite responder a los problemas que se presenten en la práctica profesional” 25%; “Establece y planifica un conjunto de actividades (proyecto de trabajo) para sí mismo o para otros” 41%; “Habilidad individual para comprender las relaciones de poder en su propia organización y en otras” 59%; “Actúa para mantener relaciones o redes cordiales de contactos con aquellas personas internas o externas a la organización” 24%.

Una vez analizado los resultados, éstos permiten inferir que: las secretarias encuestadas tienen clara la concepción de lo que involucra el desarrollo de competencias profesionales. Una secretaria requiere ser una profesional con visión, dinámica, preparada para ejercer su cargo con el apoyo de todos los conocimientos necesarios que le faciliten su ejercicio, manejar adecuadamente los términos, los tópicos gerenciales modernos, negociación de interrelaciones humanas, es aquella que construye y contribuye a crear capacidad organizacional durante la gestión, una secretaria debe poseer iniciativa y capacidad de decisión en el ámbito de sus competencias.

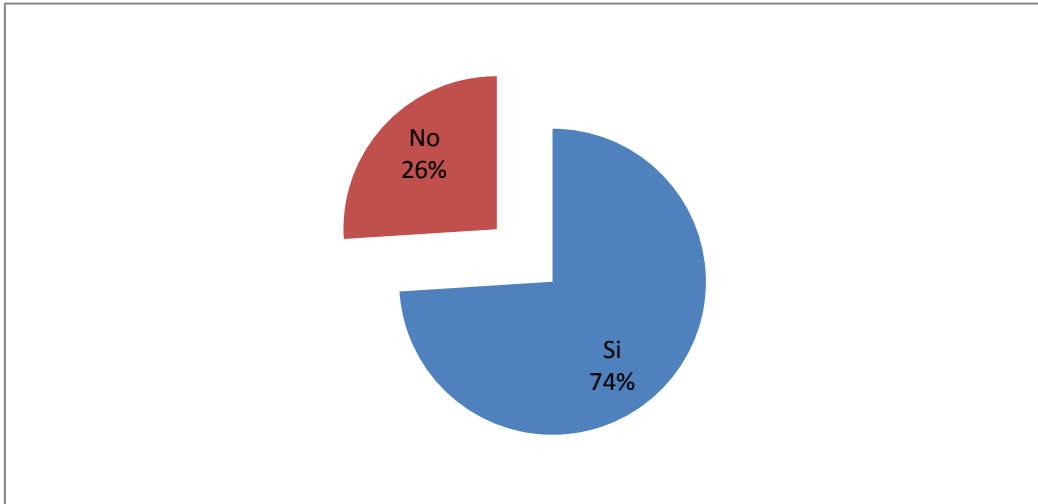
CUADRO # 6

¿Cree usted que las competencias profesionales que posee la secretaria solucionarán los problemas de la institución?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	54	74
NO	19	26.02
TOTAL	73	100

Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

GRÁFICO # 6



DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 6

En el cuadro y gráfico N° 6 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 6.

¿Cree usted que las competencias profesionales que posee la secretaria solucionarán los problemas de la institución?

En la alternativa SI se obtuvo un porcentaje de 74% y la alternativa NO alcanzó un 26.02%. Lo que permite inferir, que las secretarias están conscientes de la labor que desempeñan, abarcan el conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes cuya finalidad es la realización de actividades definidas y vinculadas a una determinada profesión. Es la capacidad de aplicar conocimientos, actitudes de desempeño, incluyendo la capacidad de respuestas a problemas imprevistos, la autonomía, la flexibilidad, la colaboración con el entorno profesional y con la organización del trabajo.

Es la aptitud que posee una persona para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, el hacer y el saber hacer.

El modelo de competencias recibe una preparación que les permite responder a los problemas que se les presenten en la práctica profesional. Estas competencias profesionales solucionarán los problemas de la institución, en un buen porcentaje, pero este es un trabajo de equipo, ya que todos forman parte de la institución y todos deben trabajar por un objetivo en común.

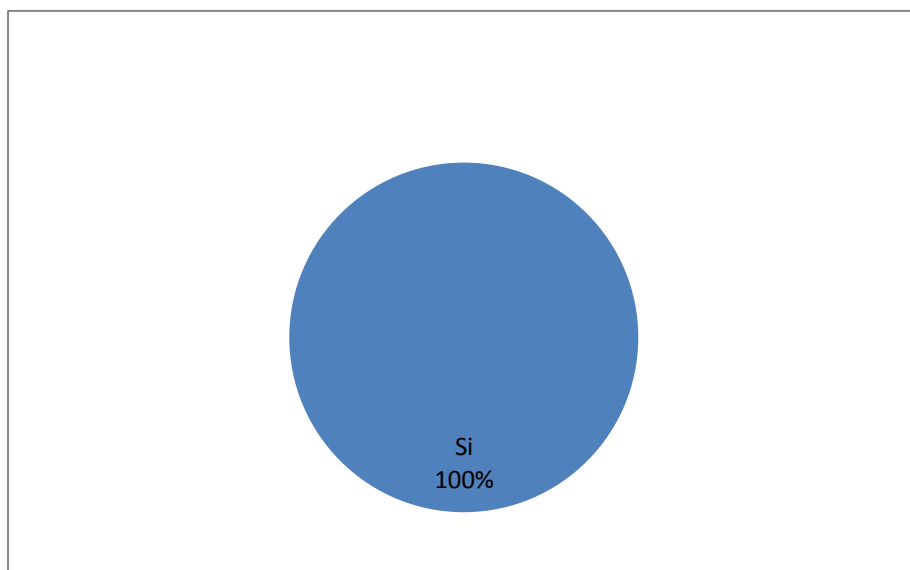
CUADRO # 7

¿La gestión de la secretaria aporta al desarrollo de la institución?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	73	100
NO	0	0
TOTAL	73	100

Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

GRÁFICO # 7



DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 7

En el cuadro y gráfico N° 7 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 7.

¿La gestión de la secretaria aporta al desarrollo de la institución?

En la alternativa SI se obtuvo un porcentaje de 100% y no se registraron porcentajes en la alternativa NO. Lo que permite inferir, que las encuestadas conocen lo que significa tener pleno conocimiento de todas las competencias que le sean posible, para poder desempeñar su labor con eficiencia, eficacia y efectividad, quienes desempeñan estas funciones están convencidas que lo que aportan a sus instituciones es fundamental y permite el crecimiento y desarrollo de la misma.

El desarrollo de competencias mediante la apropiación de conocimientos tecnológicos, debe verse como la capacidad para la producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos. Todas las instituciones necesitan un cambio continuo, porque son sistemas abiertos que han de estar en una constante interacción con el medio en que se realiza su acción. Se sabe que las personas cambian con la educación y la experiencia, no obstante estos cambios, no siempre llevan al cambio de las instituciones en las que se encuentran laborando.

El cambio organizacional requiere de otros elementos o factores que pasan por la necesidad de renovación o conjunto de valores de la organización. El elemento técnico, considerado como el conjunto de nuevos métodos o tecnologías que incorporados a la misma, ofrece unos productos más acordes con las exigencias de la sociedad. El talento humano es el que llevará el impulso del cambio a las organizaciones, por lo tanto la habilidad de sus administradores para dirigir o influir en la conducta de sus colaboradores, será un factor determinante para el éxito en el cambio organizacional

CUADRO # 8

¿Aplica valores humanos para mejorar su desempeño profesional?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	73	100
NO	0	0
TOTAL	73	100

Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

GRÁFICO # 8



DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 8

En el cuadro y gráfico N° 8 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 8.

¿Aplica valores humanos para mejorar su desempeño profesional?

En la alternativa SI se obtuvo un porcentaje de 100% y no se registraron porcentajes en la alternativa NO. Lo que permite deducir, que las secretarias están conscientes, de que la aplicación de valores humanos para mejorar su desempeño profesional, es importante y fundamental, ya que quien no posee valores humanos en su vida, no podrá triunfar en la vida y el desarrollo personal sería incompleto ya que forma parte de cada persona, y todos los seres humanos necesitamos crecer interiormente para poder insertarnos en el mundo y la sociedad que nos rodea, ya que las secretarias deben poseer todos estos valores que le permiten salir adelante y manejar de manera eficaz y eficiente el trabajo que desempeñan como profesional.

La búsqueda de una cultura integral es un objetivo estratégico en el mundo de hoy, así, un humanista que no sepa de los avances científicos tecnológicos puede poseer una elevada cultura humanista y ser un ignorante ante las nuevas formas de vida imperantes, de la misma manera, un científico o un técnico que posea elevados conocimientos y habilidades profesionales, tiene que saber conducirlos desde ya para la sociedad. El acelerado avance científico y tecnológico genera nuevas complejidades en las organizaciones y sistemas productivos, las cuales producen transformaciones en todos los ámbitos y sectores de la sociedad, originando un cambio social y cultural, costumbres arraigadas se debilitan, normas y modelos de conductas se transforman hacia nuevas relaciones sociales que es preciso afrontar con valores y actitudes que den respuesta orientándolo hacia el progreso humano, lo que se expresa en saber trabajar en grupo, interpretar social y económicamente las necesidades y demandas; dirigir procesos mediante la participación, el diálogo y la comunicación, en busca de información valiosa para la competitividad.

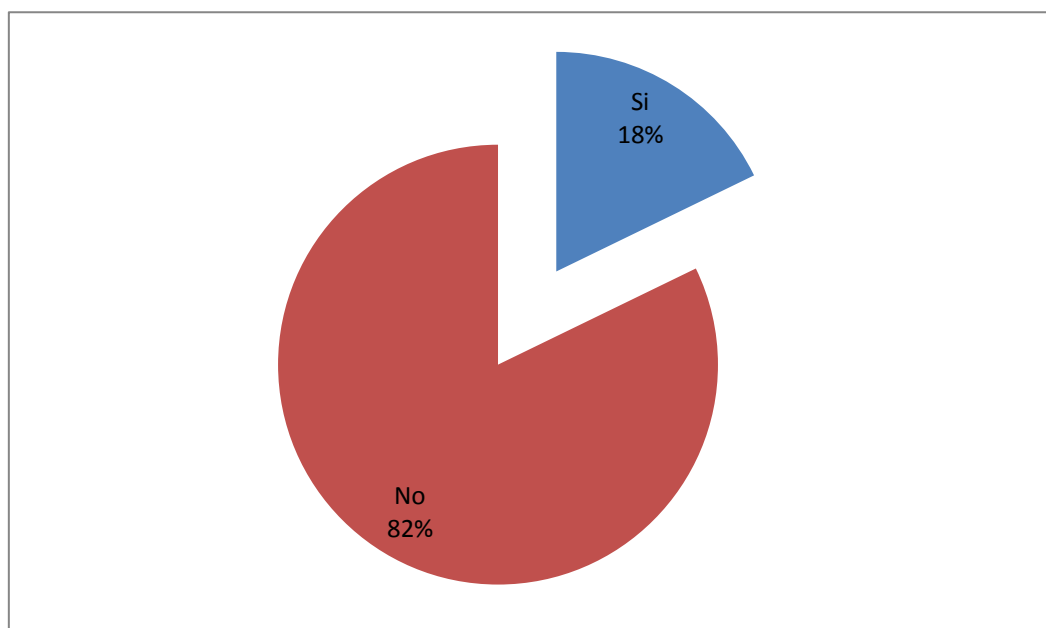
CUADRO # 9

¿Cree usted que la gestión que realiza como secretaria es una responsabilidad exclusivamente suya?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	13	17.8
NO	60	82.2
TOTAL	73	100

Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

GRÁFICO # 9



DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 9

En el cuadro y gráfico N° 9 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 9.

¿Cree usted que la gestión que realiza como secretaria es una responsabilidad exclusivamente suya?

En la alternativa SI se obtuvo un porcentaje de 17.8% y la alternativa NO alcanzó un porcentaje de 82.2%. Lo que permite concluir, que a las secretarias les falta dimensionar su trabajo y aporte que brindan al desarrollo intelectual puesto que ellas son las encargadas de lograr que cada una de las personas que forman parte de esa institución sean capaces de aportar lo que les corresponde, con la finalidad de un solo objetivo, ya que la secretaria es la persona importante dentro de la institución después de sus jefes, porque ella conoce al personal que labora, sus falencias y sus virtudes, además sabe que todo es un proceso y que ella con tino y delicadeza puede lograr lo que la empresa pretende.

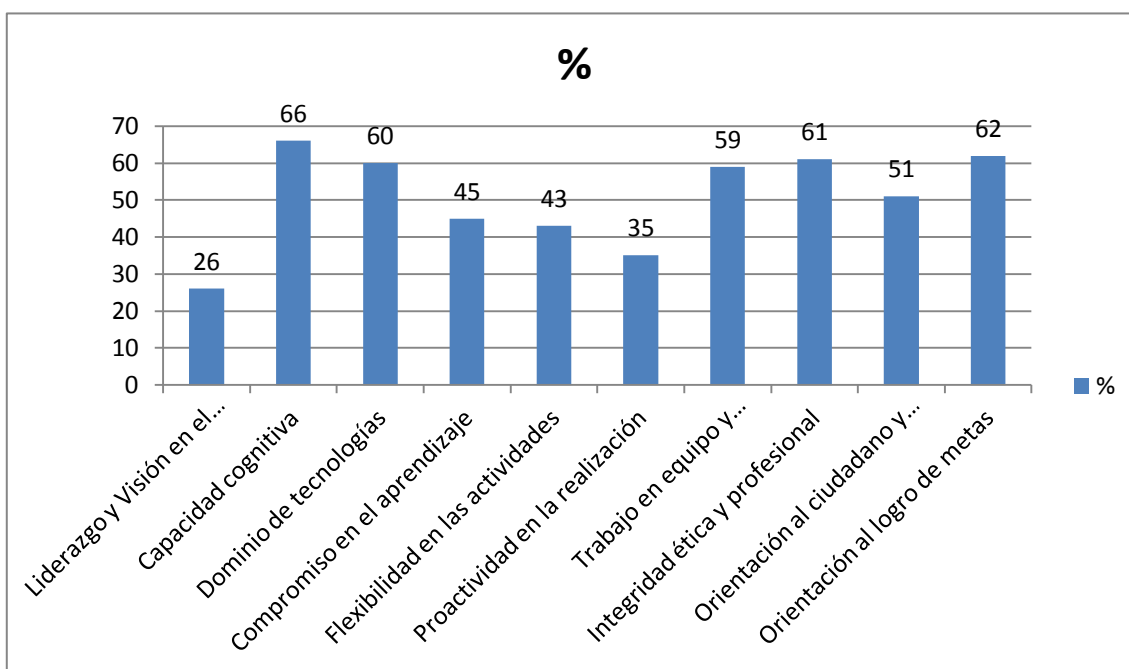
La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. La gestión, siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa. Los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el campo de la gestión, las empresas se definían porque realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir, el personal sabía exactamente cuál era y seguiría siendo su misión.

CUADRO # 10

Señale con una X las competencias profesionales que usted considere que las posee.

- a. Liderazgo y Visión en el trabajo
- b. Capacidad cognitiva
- c. Dominio de tecnologías
- d. Compromiso en el aprendizaje
- e. Flexibilidad en las actividades
- f. Proactividad en la realización de tareas
- g. Trabajo en equipo y cooperación
- h. Integridad ética y profesional
- i. Orientación al ciudadano y usuario interno
- j. Orientación al logro de metas y objetivos

GRÁFICO # 10



Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 10

En el cuadro y gráfico N° 10 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 10.

Señale con una X las competencias profesionales que usted considere que las posee.

Los resultados obtenidos de los aspectos seleccionados por las personas encuestadas, fueron los siguientes: “Liderazgo y Visión en el trabajo” 26%; “Capacidad cognitiva” 66%; “Dominio de tecnologías” 60%; “Compromiso con el aprendizaje” 45%; “Flexibilidad en las actividades” 43%; “Proactividad en la realización de tareas” 35%; “Trabajo en equipo y cooperación” 59%; “Integridad ética y profesional” 61%; “Orientación al ciudadano y usuario interno” 51%; “Orientación al logro de metas y objetivos” 62%.

Estos resultados demuestran que las secretarías actuales desconocen algunos términos relacionados a las competencias profesionales, ya que “liderazgo y visión en el trabajo” y “proactividad en la realización de tareas” los porcentajes no son relevantes, aunque debería serlo, porque ella es la persona encargada de comprometer e inspirar a otros, además orientar la acción de grupos de personas en una dirección determinada, actuar con iniciativa, dinamismo e interés, contribuyendo activa y constructivamente en los asuntos de la organización, abordar las situaciones problemáticas con una actitud positiva y tratar de anticipar los problemas y resolver los obstáculos que se interponen. En “capacidad cognitiva”, “dominio de tecnologías”, “integridad ética y profesional”, “orientación al logro de metas y objetivos”, “trabajo en equipo y cooperación”, “orientación al ciudadano y usuario interno” los porcentajes son halagadores, porque se observa que sí están dando importancia a aspectos fundamentales en lo que se refiere a competencias profesionales.

Además se observa que actúan con integridad y proceden de acuerdo a las políticas y normas establecidas por la institución donde laboran, poseen una conducta honesta y profesional.

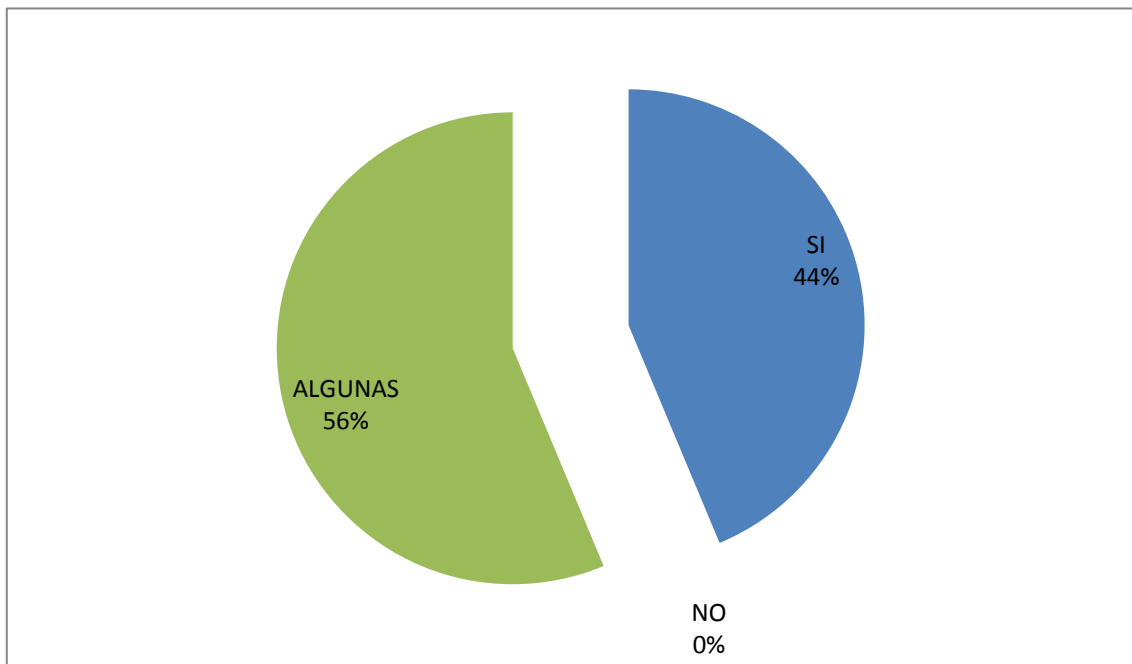
RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES O JEFES DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI

CUADRO # 11

1. ¿Cree usted que sus secretarías poseen competencias profesionales?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	7	43.7
NO	0	0
ALGUNAS	9	56.3
TOTAL	16	100

GRÁFICO # 11



Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 11

En el cuadro y gráfico N° 11 se presentan los resultados obtenidos en la pregunta # 1.

¿Cree usted que sus secretarias poseen competencias profesionales?

En la alternativa SI se obtuvo un porcentaje de 43.7%, la alternativa NO, alcanzó un porcentaje de 0%, y la alternativa ALGUNAS dio como resultado un porcentaje de 56.3%. Lo que permite concluir que las secretarias en su mayoría no poseen competencias profesionales, según las encuestas realizadas a sus jefes, lo que viene a diferir con las encuestas realizadas a las secretarias, las mismas que admitieron tener conocimiento sobre competencias profesionales.

Por lo que es necesario considerar que, las secretarias deben estar preparadas para desempeñar su papel, conocer el rol que deben desempeñar en cada institución. La secretaria es la persona encargada de realizar su trabajo en forma competente, por lo tanto es un conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona para ser una persona exitosa.

CUADRO # 12

1. ¿Considera usted que de la labor que desempeña la secretaria depende el éxito de la institución?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	4	25
NO	4	25
ALGUNAS	8	50
TOTAL	16	100

GRÁFICO # 12



Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo

DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 12

En el cuadro y gráfico N° 12 se presentan los resultados obtenidos en la siguiente pregunta.

¿Considera usted que de la labor que desempeña la secretaria depende el éxito de la institución?

En la alternativa SI se obtuvo un porcentaje de 25%, la alternativa NO, alcanzó un porcentaje de 25%, y la alternativa ALGUNAS dio como resultado un porcentaje de 50%. Lo que demuestra que no todas las secretarias son eficientes, según los resultados obtenidos.

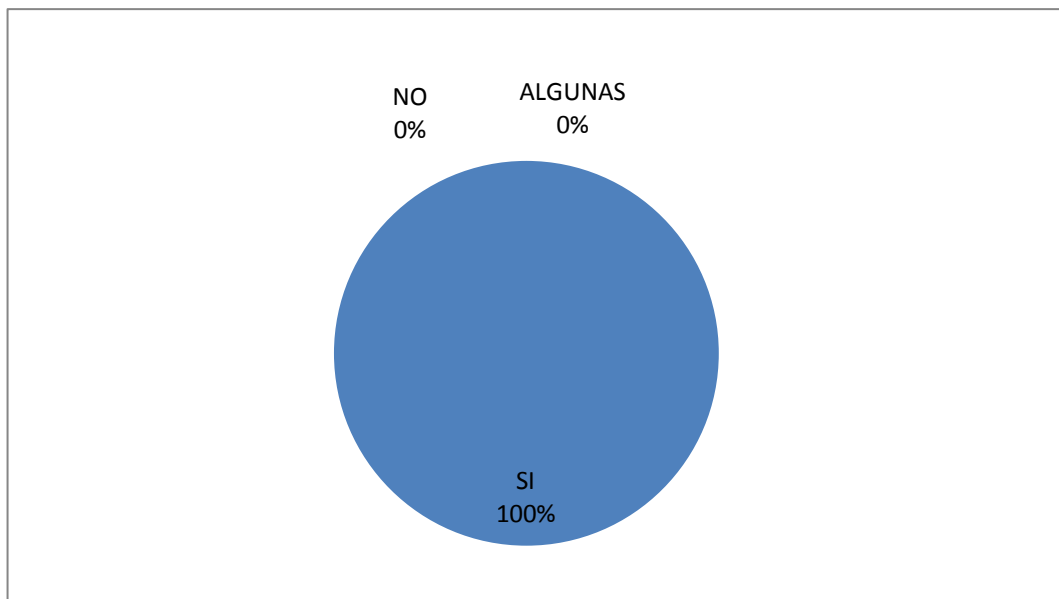
La función secretarial es una de las actividades determinadas en la Administración Pública, para que los resultados finales de los procesos de trámites y servicios cumplan con los objetivos y metas establecidas, motivo por el cual, el personal ubicado en esa área debe contar con competencias necesarias, que le permitan desempeñar sus funciones con calidad y así satisfacer los requerimientos de quienes necesitan sus servicios.

CUADRO # 13

1. ¿Está consciente usted que su personal debe actualizarse en cuanto a competencias profesionales?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	16	100
NO	0	0
ALGUNAS	0	0
TOTAL	16	100

GRÁFICO # 13



Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 13

En el cuadro y gráfico N° 13 se presentan los resultados obtenidos en la siguiente pregunta.

¿Está consciente usted que su personal debe actualizarse en cuanto a competencias profesionales?

En la alternativa SI se obtuvo un porcentaje de 100%, las alternativas NO y NUNCA alcanzaron un porcentaje de 0%. Lo que se deduce, que los jefes de estas instituciones están conscientes que su personal de secretaría, necesita actualizarse en cuanto a competencias profesionales se refiere.

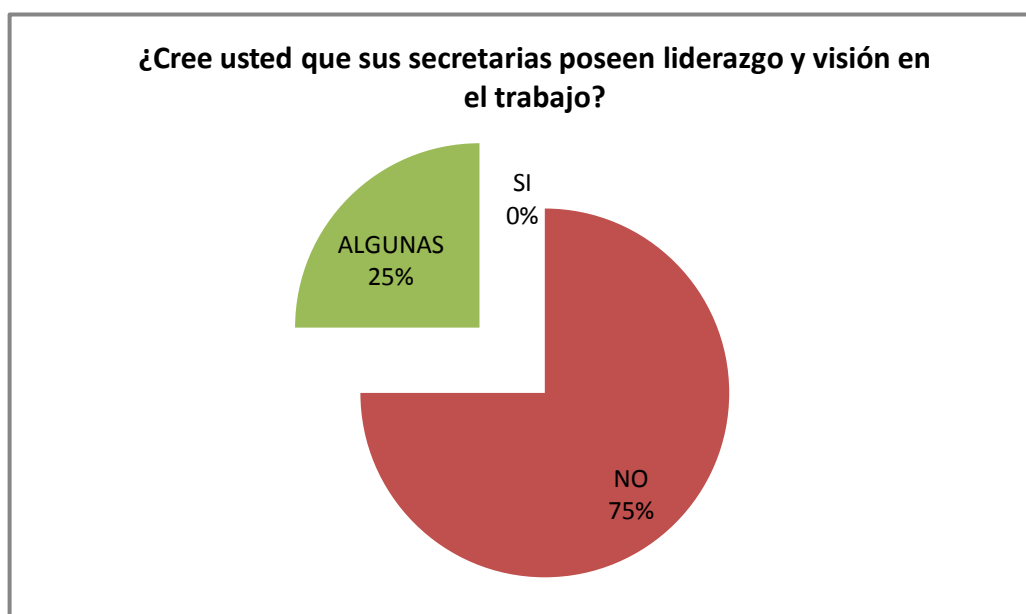
La competencia profesional incluye el desarrollo de personal, que muestran indicios o señales de que la ocupante del puesto está desplegando la competencia en su desempeño. Según lo manifestado en el documento puesto en el internet por la Secretaría de la Gestión Pública, “Construye y contribuye a crear capacidad organizacional durante la gestión, con el objetivo de atraer y retener el personal clave y asegurar las necesidades futuras de personal. Alienta a sus colaboradores e invierte tiempo tanto en la fijación de objetivos y estándares como en dar retroalimentación durante el proceso, a fin de desarrollar el potencial y las capacidades de cada uno para el logro de los objetivos individuales, del sector y la organización”

CUADRO # 14

1. ¿Cree usted que sus secretarias poseen liderazgo y visión en el trabajo?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	0	0
NO	12	75
ALGUNAS	4	25
TOTAL	16	100

GRÁFICO # 14



Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 14

En el cuadro y gráfico N° 14 se presentan los resultados obtenidos en la siguiente pregunta.

¿Cree usted que sus secretarias poseen liderazgo y visión en el trabajo?

En la alternativa SI se obtuvo un porcentaje de 0%, la alternativa NO, alcanzó un porcentaje de 75%, y la alternativa ALGUNAS dio como resultado un porcentaje de 25%. Los resultados indican que los jefes de estas instituciones no creen que sus secretarias posean liderazgo y visión en el trabajo, debido al elevado porcentaje que obtuvo esta alternativa.

El liderazgo y visión en el trabajo, es parte de una de las competencias profesionales que debe poseer una secretaria, es quien crea una serie de metas a largo plazo para su propia área, alineada con la visión del organismo.

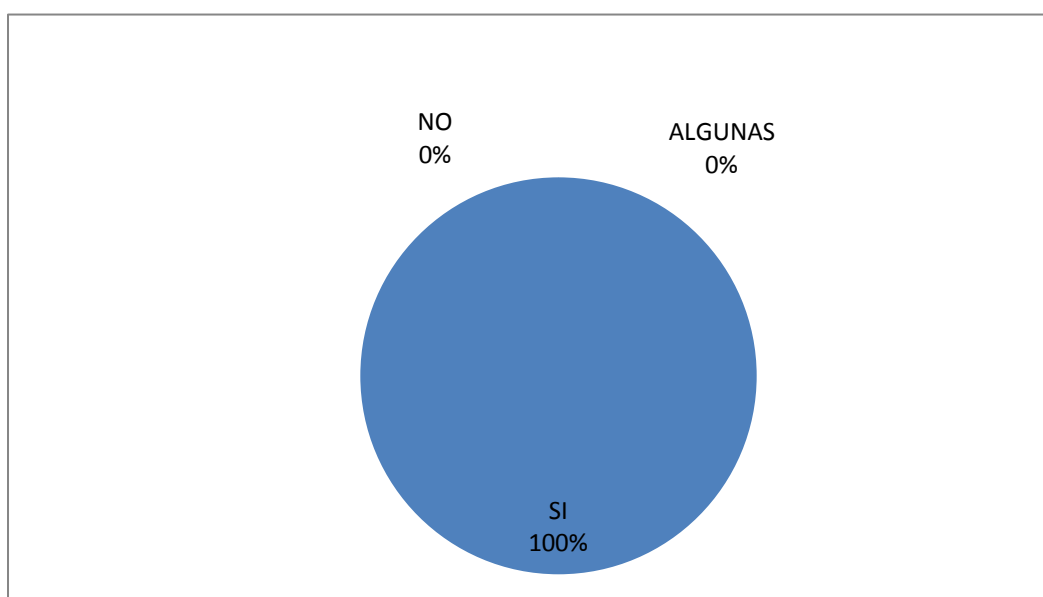
Orienta la acción de grupos de personas en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo y promoviendo la efectividad del equipo.

CUADRO # 15

1. ¿Cree usted importante que una de las competencias profesionales de la secretaria, es el dominio de tecnologías y el compromiso con el aprendizaje?

ALTERNATIVAS	F	%
SI	16	100
NO	0	0
ALGUNAS	0	0
TOTAL	16	100

GRÁFICO # 15



Fuente: Personal que labora en el sector público y privados de Montecristi.
Elaboración: Iliana Piloso Toledo.

DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 15

En el cuadro y gráfico N° 15 se presentan los resultados obtenidos en la siguiente pregunta.

¿Cree usted que es importante que una de las competencias profesionales de la secretaria, sea el dominio de tecnologías y el compromiso con el aprendizaje?

En la alternativa SI se obtuvo un porcentaje de 100%, las alternativas NO y ALGUNAS no presentaron resultados. Lo que se deduce que los jefes de estas instituciones, consideran cien por ciento importante que el dominio de tecnologías y el compromiso con el aprendizaje, son competencias específicas de las secretarias, y que por lo tanto deben poseerlas, para el buen funcionamiento de la institución a la cual prestan sus servicios.

Por lo que las competencias profesionales de una secretaria son fundamental en su labor diaria, se ligan con su comportamiento general, debiendo tener pleno dominio de los equipos tecnológicos y su uso, demostrar conocimientos y comprensión de hechos esenciales, conceptos, principios y teorías relativas a la informática y a sus disciplinas de referencia, identificar tecnologías actuales y emergentes y evaluar si son aplicables y qué medida pueden satisfacer las necesidades de los usuarios de su institución.

En el desempeño de la secretaria son importantes las Competencias Tecnológicas relacionadas con el conocimiento y manejo de los sistemas informáticos y las tecnologías disponibles, la puesta en práctica de propuestas organizativas en función de las tecnologías disponibles o que se prevé introducir.

En lo relacionado con el compromiso con el aprendizaje, están referidas las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto.

MATRIZ DE COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS

OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	RESULTADOS
<p>Establecer las competencias profesionales de las secretarias y su influencia en el desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi.</p>	<p>Las competencias profesionales, influyen en la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi.</p>	<p>Los resultados obtenidos demuestran que las secretarias consideran que algunas de las habilidades que poseen son competencias profesionales, mientras que sus jefes creen que les hace falta conocerlas y desarrollarlas para ponerlas en práctica en la institución donde se desempeñan.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar cómo influyen las competencias profesionales en el desempeño de la gestión secretarial en las diferentes instituciones de Montecristi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las secretarias de las instituciones públicas y privada de la ciudad de Montecristi poseen competencias profesionales. 	<p>El 74% de las secretarias consideran que las competencias profesionales que poseen solucionarían los problemas de la institución. (Cuadro y gráfico # 6).</p> <p>El 100% de las secretarias opinan que aplican valores para mejorar su desempeño profesional (Cuadro y Gráfico # 8).</p> <p>El 56% de los directivos de las instituciones públicas y privadas de Montecristi, consideran que solo algunas secretarias poseen competencias profesionales (Cuadro y gráfico # 11).</p> <p>El 75% de los directivos consideran que la labor de la secretaria es poco determinante en el éxito de la institución (Cuadro y Gráfico # 2).</p> <p>El 100% de los directivos consideran que las secretarias deben actualizarse en competencias profesionales (Cuadro y Gráfico # 13).</p> <p>El 100% de los directivos están poco convencidos del liderazgo y visión del</p>

		trabajo de las secretarias (Cuadro y Gráfico # 14). Estos resultados permiten rechazar la hipótesis.
<ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de gestión de las secretarias en las instituciones públicas y privadas de Montecristi. 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel de gestión está determinado por las competencias profesionales que poseen las secretarias en las instituciones públicas y privadas de Montecristi. 	<p>En la encuesta realizada a las secretarias, la pregunta # 2 de selección, se observa un elevado porcentaje en los términos que corresponden a la gestión secretarial, lo que se concluye que si identifican la gestión de la secretaria (Cuadro y Gráfico # 2).</p> <p>El 74% de las secretarias creen que las competencias profesionales que poseen solucionarán los problemas de la institución (Cuadro y Gráfico # 6 y 7).</p> <p>El 98,6% de las secretarias consideran, que de la labor que desempeñan las secretarias depende el éxito de la institución.(Cuadro y Gráfico # 4).</p>

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ Las secretarias investigadas desconocen el término competencias profesionales, ya que solamente se limitan a expresar, que para ellas, las competencias profesionales es el manejo de archivos y mantener buenas relaciones humanas, sin embargo tienen claro lo que es gestión secretarial, que implica actitudes como ser responsable, planificada, tomar decisiones, ser comunicativas, cordiales y eficientes.
- ❖ Las secretarias están conscientes que para su desempeño no basta con tener voluntad, sino estar preparada y tener capacidad para atender al público, al Jefe y enfrentar retos y dificultades; además que el éxito de la institución depende del trabajo y desempeño institucional que realicen.
- ❖ Los resultados demuestran que las secretarias necesitan dimensionar la gestión que cumplen dentro de la institución, actuar con autonomía y responsabilidad para resolver las dificultades que se encuentran en el desarrollo de sus actividades.
- ❖ Las secretarias que laboran en las instituciones públicas y privadas del cantón Montecristi, poseen escaso desempeño en: liderazgo y visión en el trabajo; proactividad en la realización de tareas, compromiso en el aprendizaje, orientación al ciudadano y usuario interno, lo que demuestran ser poco competentes en su desempeño profesional.
- ❖ A criterio de los jefes, las secretarias necesitan actualizarse en competencias profesionales en liderazgo y uso de tecnologías.

5.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Que las secretarias se capaciten en competencias profesionales, para estar aptas para competir en este mundo globalizado, donde la secretaria es la encargada del manejo de la información que entra y sale de la institución, es la mano derecha de sus jefes, es la que orienta las actividades de los demás y anima a superarse cada día.
- ❖ Que las secretarias conozcan cuál es su rol dentro de la institución, en la que se desempeñan, y que sean capaces de sacar adelante a la institución basada en sus propias convicciones y competencias que le permitan desarrollar potencialidades.
- ❖ Que las instituciones públicas y privadas motiven constantemente a sus secretarias, para que asistan a seminarios de capacitación en competencias profesionales de la secretaria, con la finalidad de mejorar su rendimiento laboral, institucional y profesional, demostrando un perfil apto para tal o cual función.
- ❖ Que las secretarias de las instituciones públicas y privadas conozcan cuál es su función dentro de la institución para el buen desempeño de la gestión secretarial.
- ❖ Que el personal que labora, en especial las secretarias deben ser permanentemente capacitadas en competencias profesionales, en liderazgo y programas informáticos actualizados, para que su labor sea eficiente y de calidad.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.

Elaboración de una manual de competencias profesionales de la secretaria para las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi.

6.1.2. PERÍODO DE EJECUCIÓN.

Se aplicará en la ciudad de Montecristi, en las instituciones públicas y privadas, el tiempo estimado para la elaboración y entrega del manual es de 180 días.

6.1.3. DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS.

6.1.3.1. BENEFICIARIOS DIRECTOS

- Secretarías de la función pública y privada de Montecristi

6.1.3.2. BENEFICIARIOS INDIRECTOS

- Jefes de las instituciones
- Comunidad

6.2. INTRODUCCIÓN

Una de las falencias que poseen las secretarías, es la carencia de conocimientos sobre competencias profesionales, técnicas y tecnológicas, además confunden estos términos, y no tienen clara la idea o la concepción de lo que representa cada uno de los términos mencionados.

Ante esta problemática detectada en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi, se debe elaborar un manual de competencias específicas, en las cuales se haga referencia a cada uno de los términos y su conceptualización más práctica, permitiendo que las personas involucradas tengan a su alcance un documento que les permita analizar e identificar cada una de las competencias que le corresponden conocer como secretaria en proceso constante de aprendizaje.

Las competencias adquieren una relevancia especial ya que se necesitan capacidades integradas por un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permitan la realización de determinadas tareas y funciones. El desarrollo de competencias a través de la apropiación de la tecnología debe verse como la capacidad para la producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos y a través de diferentes medios, que puedan promover interacciones, a diferencia de otros procesos formativos o de entrenamiento para el uso de los medios que ponen énfasis en el dominio de los aparatos y sus potencialidades para la circulación y uso de mensajes producidos por otros.

La propuesta busca formar y fortalecer los aspectos cognitivos y afectivos de las secretarías, mostrando de manera simplificada las competencias y sus funciones en la gestión secretarial.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La propuesta tiene como finalidad dar a conocer en forma clara y precisa los términos que corresponden a las competencias secretariales, proponiendo un lenguaje sencillo, con temas esenciales y específicos, que le permitan interpretar de manera sencilla, cuáles son sus funciones, y cómo debe trabajarlas, conocer su importancia en razón de buscar mejorar el proceso de la gestión secretarial, identificar claramente las competencias profesionales de la secretaria, estableciéndose como meta ayudar a las secretarias a desempeñar mejor su rol, impulsando el crecimiento intelectual y de su institución, a través de un documento que le permita diferenciar de forma clara y concisa los contenidos relacionados al campo de la gestión secretarial, gerencial y ejecutiva.

La propuesta planteada es factible, por la calidad de los contenidos, la presentación ilustrada y la conceptualización de los temas investigados en la tesis, permitiendo que estas funcionarias sean capaces de mejorar su labor profesional, su autoestima y apropiarse de todos los conocimientos nuevos que haya que aprender para beneficio de ella propio de la institución a la que se encuentra prestando sus servicios.

Además se pretende que la secretaria o secretario tenga a su disposición una manual que les permita analizar y comprender cada uno de los términos utilizados en la gestión secretarial, para luego poder desarrollar capacidades que la beneficiaran y la harán mejorar su desempeño en el trabajo, siendo las secretarias o secretarios los beneficiarios directos, y sus colaboradores cercanos a ella, donde forman un equipo de trabajo, serán beneficiados indirectamente.

El impacto que tendrá dentro del ámbito secretarial, será de gran ayuda para fortalecer los aprendizajes adquiridos en sus años de experiencia y renovar nuevos aprendizajes, que de acuerdo a la época van quedando desactualizados. El manual constará de términos sencillos, el análisis de cada competencia será una síntesis que le permita entender y comprender cada una de ellas.

6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Elaborar un manual de competencias profesionales de la secretaria para mejorar su desempeño laboral.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Capacitar a las secretarias en el manejo del manual de competencias profesionales.
- Aplicar el manual de competencias profesionales en la gestión secretarial de las instituciones públicas y privadas.
- Dotar de herramientas técnicas a las secretarias para mejorar su nivel de gestión, mediante la utilización del manual de competencias profesionales.

6.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Tal como se ha descrito anteriormente se desea iniciar con la entrega de un manual de competencias profesionales, que tiene como finalidad desarrollar capacidades y destrezas en la función secretarial, permitiendo que las secretarias se empapen más acerca de los términos más usuales y que identifiquen cada una de las funciones que realizan dentro de su institución, logrando de esta manera elevar su autoestima, mejorando sus conocimientos en cuanto a competencias y lograr potenciarlas.

6.5.1. METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

La idea de la entrega de este manual es mejorar la gestión secretarial, desarrollar capacidades profesionales, técnicas y tecnológicas, comprender el mundo en el que se desenvuelven y saber que la secretaria, no es simplemente quien escribe una carta, o quien archiva papeles, es la persona más importante de la institución y a quien constantemente acuden.

6.6. IMPACTO DE LA PROPUESTA

El impacto de la presente propuesta es que se obtienen mejoras en cuanto a desarrollo de competencias, definir con claridad los términos que se manejan actualmente, como son las competencias profesionales.

6.7. ACTIVIDADES.

- Recopilar información bibliográfica
- Organizar la información en forma didáctica
- Diseñar la presentación del manual
- Socializar el manual para su revisión y mejora.
- Entregar el manual en las instituciones públicas y privadas de Montecristi.

6.8. RECURSOS

6.8.1. Talento Humano:

- Secretarias de las instituciones públicas y privadas.

6.8.2. Materiales:

- Hojas bond
- Imágenes
- Impresora
- Computadora
- Tintas

6.8.3. Financieros

El costo total de la tesis fue de \$ 500,00, con inversión propia de la autora del trabajo.

6.8.4. Presupuesto

No.	RUBROS DE GASTOS	VALOR
1	Elaboración del manual	100
2	Impresión	100
3	Material de escritorio	80
4	Reproducción	300
5	Tintas	80
6	Imprevistos	120
	TOTAL	500

6.8.5. Evaluación

- Pertinencia y actualidad de la información
- Colaboración de los involucrados en la propuesta

- Opinión de personas consultadas
- Presentación

6.8.6. Cronograma

ACTIVIDADES	2012	
	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Recopilar información bibliográfica	XX	
Organizar la información en forma didáctica.	XX	
Diseñar la presentación del manual.	X	X
Socializar el manual para su revisión y mejora.		XX
Entregar el manual en las instituciones públicas y privadas de Montecristi.		X

6.8.7. Bibliografía

BECERRA Reyes, Jackeline. (2012). México D.F.(Aprobado por la Federación Nacional de Asociaciones de Secretarias)

CANDA, Fernando. Secretaria Ejecutiva. Editorial Grafilés

FERREIRO Julián D. (2006) Las competencias como modelos de desarrollo. Editorial Figuereido. Río de Janeiro. Brasil.

FRANCA, Omar. (2006) Introducción a la ética profesional. Montevideo: UCU, Biblioteca virtual de Ética.

LONDOÑO, M^o Claudia. (2006) Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz. 3^a Edición Cultural S.A.

MANNING, Marilyn. (2008) Administración eficiente de Oficina. Editorial Grupo IBEROAMERICANO.

MERTENS, Leonard. (2010) Competencia Laboral.

PARERA, Cristina. (2007) Manual de perfeccionamiento para Secretarias. Cultural S. A. Ediciones.

PAZOS, Alejandro. (2009) Microsoft Office para Secretarias. Editorial Continente.

SABINO, Ayala Villegas (2006). Proceso de admisión y empleo de las secretarias. San Martín, Perú.

Secretaría de la Gestión Pública (Agosto de 2009) Oficina Nacional de Empleo Público – VERSIÓN PRELIMINAR.

BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA

[es.wikipedia.org/wiki/Controldegestion.](http://es.wikipedia.org/wiki/Controldegestion)

<http://www.gestiopolis.com> Perfil de secretarias y sus competencias.

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Evaluacion-De-Competencias/1344688.html>

<http://www.microsoft.com>

[http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-116042.html.](http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-116042.html)

[http://www.serina.es/empresa/aspm/documentos/comision.](http://www.serina.es/empresa/aspm/documentos/comision)

[http://www.slideshare.net/jcfdezmxmanag/modelo-de-gestin-por.](http://www.slideshare.net/jcfdezmxmanag/modelo-de-gestin-por)

<http://xn.alejandrofaria-2nb.com/competencias-actitudinales/>

Importancia de la secretaria. <http://www.microsoft.com/spain>.

La secretaria. <http://www.slideshare.net>.

<http://www.educacion.gob.es/horizontales/ministerio/organigr..>

Perfil-profesional-y-grafo lógico-de-la-buena-secretaria-

<http://www.gabinetegrafologico.com>

www.definición de/tecnología

www.eumed.net/libros/2006/lmr/11.htm

www.monografias.com/.../gestion...competencias/gestion-por-competencias.pdf

www.definición de/tecnología

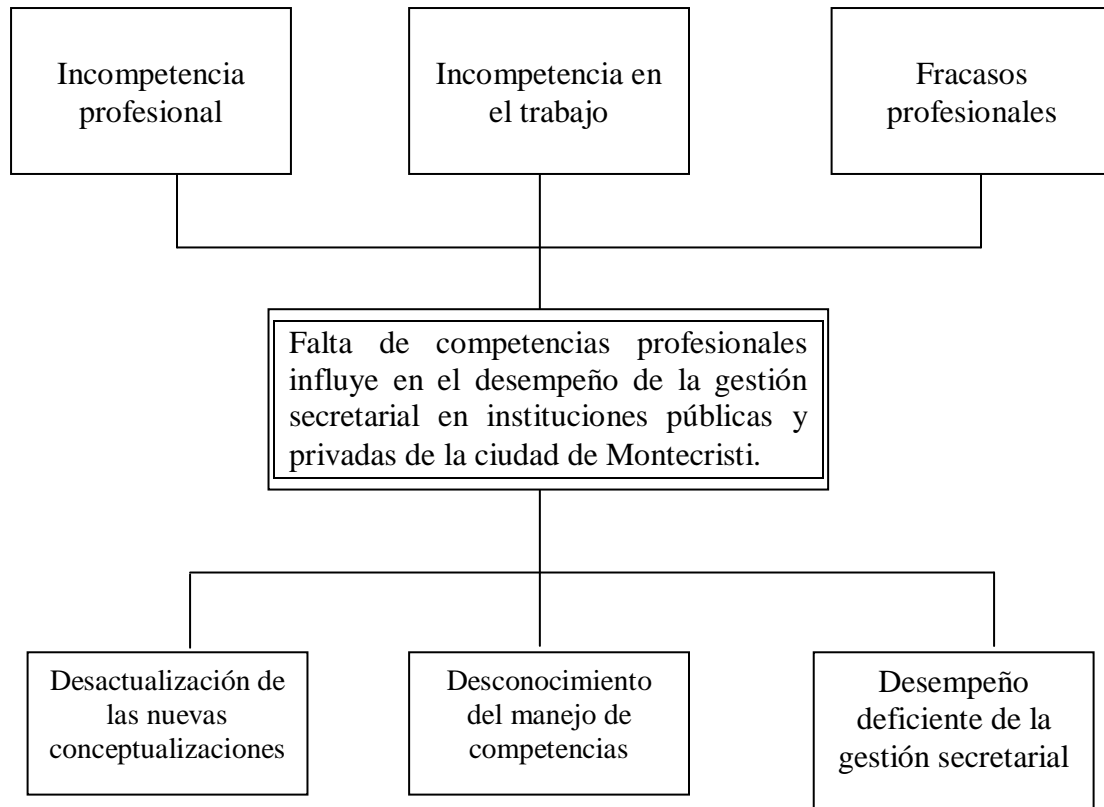
ANEXOS

6.9. ANEXOS.

ANEXO N° 1

ARBOL DEL PROBLEMA

Efectos

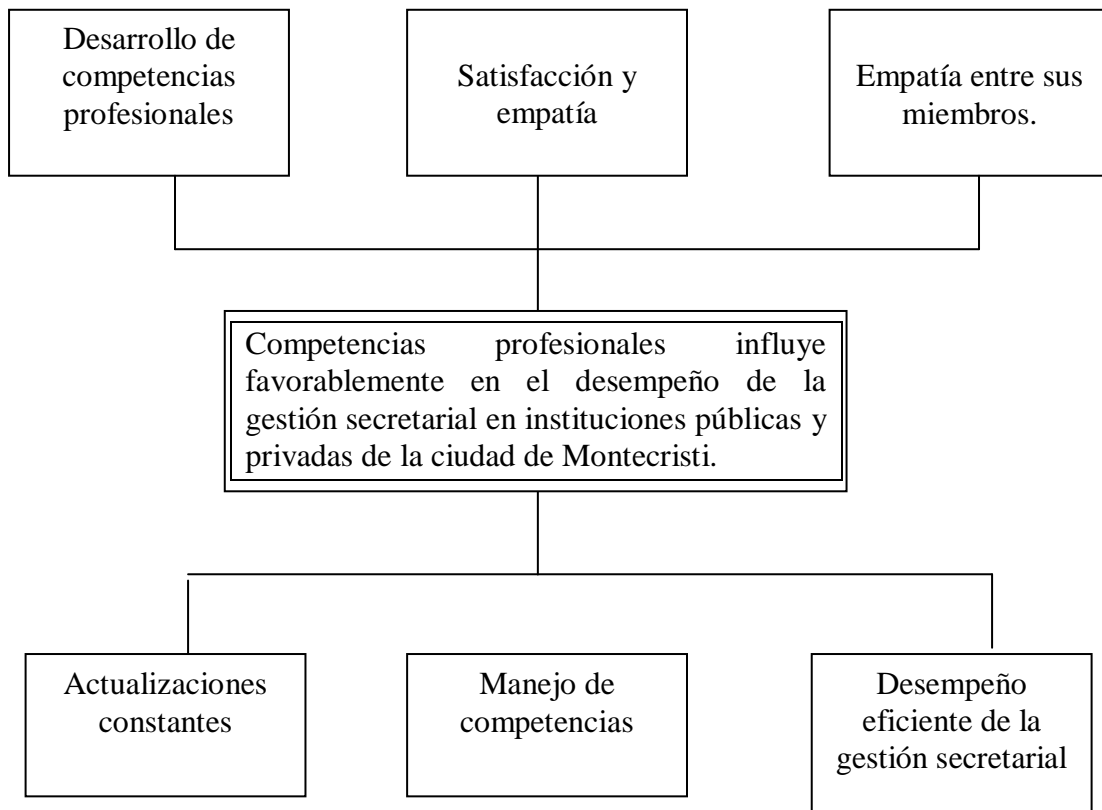


Causas

ANEXO N° 2

ARBOL DE OBJETIVOS

Fines



Medios



UNIVERSIDAD PARTICULAR “SAN GREGORIO DE PORTOVIJEJO”

GUÍA DE ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN EL SECTOR ADMINISTRATIVO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI.

Señor (a): Solicito a usted, responder con datos veraces la información de la encuesta. Sus respuestas serán de mucha utilidad para ejecutar la presente investigación.

Objetivo:

Establecer las competencias profesionales de las secretarias y su influencia en el desempeño de la gestión secretarial en instituciones públicas y privadas de la ciudad de Montecristi.

Por favor marque con una x su respuesta.

1. **¿Considera usted que tener competencia profesional implica conocer sobre el manejo de archivos y relaciones humanas?**

Si ____

No __

2. **¿Seleccione del recuadro los términos más adecuados que usted considere para describir lo que significa gestión secretarial?**

Tareas o trámites	
Toma de decisiones	
Responsable	
Planificada	
Proceso	
Ámbito de trabajo	
Flexible	
Comunicativo	
Atento	
Cordial	
Eficiencia	

3. **¿Cree usted que para el desempeño de una secretaria solo basta tener voluntad y ser amable con sus jefes y las personas que atiende?**

Si ____

No __

4. **¿Considera usted que de la labor que desempeña la secretaria depende el éxito de la institución?**

Si ____

No __

5. ¿Seleccione los aspectos que cree usted involucra el desarrollo de competencias profesionales de la secretaria?

ASPECTOS	SI	NO
Desarrollo de personal		
Dominio técnico profesional		
Capacidades profesionales que abarcan el conjunto de conocimientos, destrezas y aptitudes.		
Construye y contribuye a crear capacidad organizacional durante la gestión.		
Capacidad de aplicar conocimientos, destrezas, actitudes al desempeño de la ocupación que se trate.		
Los individuos formados en el modelo de competencias reciben una preparación que les permite responder a los problemas que se presenten en la práctica profesional.		
Establece y planifica un conjunto de actividades (proyecto de trabajo) para sí mismo o para otros.		
Habilidad individual para comprender las relaciones de poder en su propia organización y en otras.		
Actúa para mantener relaciones o redes cordiales de contactos con aquellas personas internas o externas a la organización.		

6. ¿Cree usted que las competencias profesionales que posee la secretaria solucionarán los problemas de la institución?

Si ____ No __

7. ¿La gestión de la secretaria aporta al desarrollo de la institución?

Si ____ No __

8. ¿Aplica valores humanos para mejorar su desempeño profesional?

Si ____ No __

9. ¿Cree usted que la gestión que realiza como secretaria es una responsabilidad exclusivamente suya?

Si ____ No __

10. Señale con una X las competencias profesionales que usted considere que las posee.

- a. Liderazgo y Visión en el trabajo. _____
- b. Capacidad cognitiva. _____
- c. Dominio de tecnologías. _____
- d. Compromiso en el aprendizaje. _____
- e. Flexibilidad en las actividades. _____
- f. Proactividad en la realización de tareas. _____
- g. Trabajo en equipo y cooperación. _____
- h. Integridad ética y profesional. _____
- i. Orientación al ciudadano y usuario interno. _____
- j. Orientación al logro de metas y objetivos. _____

ANEXO N° 4



UNIVERSIDAD PARTICULAR “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”

GUÍA DE ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES O JEFES DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE MONTECRISTI.

Objetivo:

Conocer la gestión secretarial y su influencia en el desempeño de las instituciones públicas y privadas.

Por favor marque con una x su respuesta.

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS		
	SI	NO	A VECES
1. ¿Cree usted que sus secretarias poseen competencias profesionales?			
2. ¿Considera usted que de la labor que desempeña la secretaria depende el éxito de la institución?			
3. ¿Considera usted: que su personal debe actualizarse en cuanto a competencias profesionales?			
4. ¿Cree usted que sus secretarias poseen liderazgo y visión en el trabajo?			
5. ¿Cree usted importante que una de las competencias profesionales de la secretaria, es el dominio de tecnologías y el compromiso en el aprendizaje?			

Manual de Competencias Secretariales



k6545117 www.fotosearch.es

PRESENTACIÓN

La función de las secretarías es una tarea de ordenamiento, de conocimiento y de mucha dedicación para manejar la información, cumplir procesos de comunicación, y sobre todo atender con mucha eficiencia a los usuarios internos y externos.

Por ello es importante que la secretaria sepa el manejo de sus competencias, de manera que pueda satisfacer todas las expectativas de quienes recurren a su área en busca de su servicio.

En tal virtud, el presente manual está dedicado a las secretarías con la finalidad de que logren actualización en su carrera y desempeño eficaz en el ámbito secretarial.

OBJETIVO:

- Fortalecer la gestión secretarial que conlleve al desarrollo de las competencias profesionales.

1. ¿QUÉ ES UNA COMPETENCIA?

Es necesario contar con una secretaria que además de sus competencias administrativas, destrezas, habilidades en el ejercicio de su función tenga una alta confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, las cuales se le ha descuidado mucho y requieren dársele la atención necesaria para garantizar un excelente rol de la ejecutiva moderna.

Las competencias implican el despliegue de capacidades relacionadas con el uso de competencias lingüísticas, discursivas, pragmáticas, etc. Las competencias en la lengua escrita y las habilidades lingüísticas, desde el enfoque funcional y comunicativo de los usos sociales de la lengua, se concretan en cuatro: escuchar, hablar, leer y escribir; contextualizadas en una gran variedad de

géneros discursivos, orales y escritos (exposiciones académicas, debates, presentaciones, entrevistas, reseñas, asambleas, cartas, narraciones, autobiografías, tertulias, etc.).

2. NUEVO PERFIL DE LA SECRETARIA Y ASISTENTE EJECUTIVA

- Perfil de la Secretaria Moderna
- Cualidades Personales de la Secretaria Moderna
- Formación de la Secretaria
- Código Deontológico de las Secretarias

Perfil de la Secretaria Moderna

El desempeño eficaz y efectivo de una secretaria moderna, debe considerar algunas características dentro de su perfil, que se pueden resumir en las siguientes:

- Personalidad equilibrada y proactiva.
- 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.



Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de 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 personales de la secretaria moderna



Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán

desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

Discreción.- Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.



Adaptabilidad.- Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo.

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

Puntualidad.- Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

Responsabilidad.- Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

Limpieza y orden.- Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

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

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

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 requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.

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 quehaceres habituales.

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.



Formación de la secretaria



La existencia de grandes ofertas de trabajo para las secretarias, exige también un alto nivel

competitivo, lo cual se logra con la formación profesional, la capacitación y actualización permanente.

Los profesionales de la función secretarial deben estar atentos de la dinámica de la ciencia, de la técnica, tecnología y comunicación, para que su desempeño esté acorde con los fines empresariales o institucionales, coadyuvar en el cumplimiento de las políticas y la injerencia real o total en las estrategias y acciones a desarrollarse.

Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:

Ofimática.- El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de

procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

Esta función requiere el dominio de la mecanografía, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar en la computadora diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

Ortografía y gramática.- Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, de manera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y corrección. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

Caligrafía.- Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, se hace imprescindible para evitar confusiones y errores.



Archivo.- Es también importante que la secretaria tenga



conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente de manera escrita y digital y así poder localizarla rápidamente.

Idiomas extranjeros.- Es imprescindible el conocimiento de inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales.

Matemática financiera.- El trabajo administrativo requiere el conocimiento de la matemática financiera, que consiste en el cálculo de operaciones sencillas como los porcentajes, intereses, tasas, etc.

Contabilidad.- Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio.

Código deontológico de las secretarias

En lo concerniente a los valores se consideran algunos aspectos fundamentales que son parte del desempeño de los profesionales de la secretaría, porque contribuyen a su buen desempeño. Estos son:

a) Principios de carácter general

Dignidad.- La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

Integridad.- Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

Secreto profesional.- Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

b) Principios de carácter general

Del secreto profesional. Además de un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de

secretaria, sin olvidar que existen leyes que lo protegen. El derecho y la obligación del secreto profesional comprenden:

- Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.

- Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que la secretaria desempeña su labor. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.



- La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.

- La secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior.



- El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la

que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su

superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial.

Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

c) Relaciones con sus compañeros

- La secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros.



- La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional.

- La secretaria debe ser consciente que la discreción es algo de una importancia fundamental. Lo que para otros miembros del colectivo puedan resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos, o tonos de burla; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional.
- Es obligación de toda secretaria prestar su colaboración a todos su colegas, cuando sea necesaria su intervención para que nos e produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.

d) Relaciones con la empresa



La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma.

- La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto.

- Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información.
- La secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

El cumplimiento de estas condiciones es básico para su permanencia en el puesto de trabajo.

e) En relación con su profesión

- La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y proactividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa.
- La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión.



- Ninguna secretaria debe valerse de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener.
- Ascensos no merecidos y, como consecuencia mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otras personas que por su experiencia, y conocimientos y años de servicio lo tienen más merecido.
- Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión.
- Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión.
- Ha de ser consciente de que representa un colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer.
- Ha de conseguir que se respete el Código Deontológico de su profesión. En este sentido, es apropiado que sea instrumento de difusión del mismo, tanto para afirmar los valores contenidos en el código como para ampararse en él.

LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

En las competencias asociadas con las características personales se encontró que las más importantes son: lealtad, responsabilidad y puntualidad, confianza, integridad y ética.

Todos estos conocimientos deben ser asumidos con responsabilidad



puesto que requieren del dominio de nuevas competencias y habilidades para la formación de la ejecutiva actual. Por tanto la licenciada en Secretariado Ejecutivo será una profesional altamente preparada capaz de asumir los nuevos retos de su empresa y aportar valor añadido a su compañía en las diferentes áreas del campo secretarial con espíritu emprendedor lo que la lleva a convertirse en eje y líder de su contexto laboral y social, con razonamiento lógico y capacidad de organización que le permita adaptarse a las necesidades y requerimientos de la empresa.

El asumir todas estas responsabilidades es la base, sin duda, de una buena y cuidadosa formación en aquellas temáticas que son básicas e imprescindibles en la empresa moderna para la preparación y formación de una secretaria más ejecutiva más eficiente y eficaz en su tarea diaria.