



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA**

Secretariado y Relaciones Públicas

**Tesis previa a la obtención del título: LICENCIATURA EN SECRETARIADO Y  
RELACIONES PÚBLICAS**

**TÍTULO**

LA APLICACIÓN DE LAS DESTREZAS Y HABILIDADES DE LA SECRETARIA  
MODERNA Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA  
SECRETARIA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y  
DESARROLLO DURANTE EL PERÍODO 2008 – 2009

**Autoras**

Lourdes Céleri Quinde

María Fernanda Montalvo Andino

**Tutor:**

Lcdo. Julio Bravo

**Riobamba. Junio 2010**

## **INFORME DEL ASESOR**

En mi calidad de asesor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Tesis elaborada por: Lourdes Céleri y María Fernanda Montalvo, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos existidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado por la Comisión.

Riobamba, 27 de junio 2010

Atentamente,

.....

Lcdo. Julio Bravo

Tutor

## HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

Nombres y firma del Presidente y Miembros del Tribunal:

---

Presidente (Nombre)

---

(Firma)

---

Miembro 1 (Nombre)

---

(Firma)

---

Miembro 2 (Nombre)

---

(Firma)

NOTA: \_\_\_\_\_ (SOBRE 10)

**DERECHOS DE AUTOR:**

Nosotros, Lourdes Céleri y María Fernanda Montalvo, somos responsables de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

**DEDICATORIA:**

Yo, Lourdes de los Dolores Célleri Quinde, dedico este trabajo a mi familia quienes me han apoyado moralmente durante los años de estudio de mi carrera y en especial a mi hija por estar siempre cuando más lo necesito.

Yo, María Fernanda Montalvo Andino, dedico este trabajo a mis padres y hermanos, que siempre estuvieron presentes apoyándome y a mi hija porque es la parte fundamental para seguir superándome.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradecemos sinceramente a la Universidad Nacional de Chimborazo y al Unidad de Formación Académica, por permitirnos ser parte de los nuevos conocimientos científicos en el área del Secretariado y las Relaciones Públicas. Especialmente queremos agradecer al Lcdo. Julio Bravo, tutor del proyecto de graduación, quien ha constituido un baluarte en el desarrollo del presente trabajo.

Maria Fernanda Montalvo Andino

Lourdes de los Dolores Célleri Quinde

## INDICE GENERAL

PORTADA .....	i
INFORME DEL ASESOR .....	ii
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	xvii
SUMARY .....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	xix

### CAPITULO I

1.	MARCO REFERENCIAL	
1.1	Planteamiento del Problema .....	20
1.2	Formulación del Problema .....	21
1.3	Objetivos .....	21
1.3.1	Objetivos Generales .....	21
1.3.2	Objetivos Específicos .....	21
1.4	Justificación e Importancia del problema .....	22

### CAPITULO II

2.	MARCO TEÓRICO	
2.1	Fundamentación Teórica .....	24
2.1.1	Reseña histórica del ICYT.....	26
2.1.2	Habilidades .....	26
2.1.2.1	Habilidades Sociales .....	26

2.1.2.1.1	Comunicación eficaz .....	29
2.1.2.1.2	Liderazgo .....	32
2.1.2.1.3	Conocimiento y dominio de sí mismo .....	33
2.1.2.1.4	Empatía .....	34
2.1.2.1.5	Trabajo en equipo .....	34
2.1.2.2	Habilidades Gerenciales .....	35
2.1.2.2.1	Habilidades técnicas .....	37
2.1.2.2.2	Habilidades humanas .....	37
2.1.2.2.3	Habilidades conceptuales .....	38
2.1.3	Destrezas .....	39
2.1.3.1	Conocimientos que requiere la secretaria .....	40
2.1.3.1.1	Mecanografía .....	40
2.1.3.1.2	Computación .....	40
2.1.3.1.3	Gramática .....	41
2.1.3.1.4	Ortografía .....	41
2.1.3.1.5	Caligrafía .....	41
2.1.3.1.6	Manejo de equipos de oficina .....	42
2.1.3.1.7	Archivo .....	42
2.1.3.1.7.1	Sistema de Clasificación .....	42
2.1.3.1.7.2	Sistema Alfabético .....	42
2.1.3.1.7.3	Sistema Geográfico .....	43
2.1.3.1.7.4	Sistema Numérico .....	44
2.1.3.1.8	Relaciones Públicas .....	44
2.1.3.1.9	Idiomas .....	44
2.1.3.1.10	Redacción .....	45
2.1.3.1.10.1	Tipos de redacción.....	46
2.1.4	Funciones de la secretaria .....	47
2.1.4.1	Representar al jefe .....	48
2.1.4.2	Organizar el trabajo .....	48



2.1.4.3	Preparar la correspondencia .....	48
2.1.4.4	Coordinar las actividades de la oficina .....	49
2.1.4.5	Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe .....	49
2.1.4.6	Servir de enlace en las actividades externas de la oficina....	49
2.1.4	Funciones administrativas de la Secretaria .....	50
2.1.5	Perfil Personal y profesional de la secretaria .....	51
2.1.5.1	Inteligencia .....	51
2.1.5.2	Razonamiento .....	51
2.1.5.3	Creatividad .....	51
2.1.5.4	Iniciativa .....	52
2.1.5.5	Ejecutividad y eficiencia .....	52
2.1.5.6	Estabilidad emocional .....	53
2.1.5.7	Adaptabilidad .....	53
2.1.5.8	Espíritu de colaboración .....	53
2.1.5.9	Planificación del trabajo .....	53
2.1.5.10	Capacidad de atención .....	54
2.1.5.11	Trato agradable .....	54
2.1.5.12	Atractivo personal .....	54
2.1.5.13	Buena imagen .....	55
2.1.6	Secretaria moderna .....	55
2.1.6.1	El papel de la secretaria en la oficina automatizada .....	56
2.1.6.2	Personalidad e imagen a partir de la autoestima .....	57
2.1.6.3	La imagen personal y profesional .....	58
2.1.6.4	Imagen ejecutiva: La vestimenta más adecuada .....	59
2.1.6.5	Selección de la vestimenta más apropiada para cada reunión: otros aspectos a considerar .....	60
2.1.7	Características de la Secretaria Moderna .....	62
2.1.7.1	Manejo de conflictos en la oficina .....	64

2.1.7.1.1	Resolución de conflictos .....	65
2.1.7.1.2	La Mediación .....	66
2.1.8	Desempeño laboral .....	67
2.1.8.1	Relaciones Interpersonales .....	67
2.1.8.1.1	Comunicación .....	68
2.1.8.1.2	Lenguaje oral .....	68
2.1.8.1.3	Lenguaje corporal .....	68
2.1.8.1.4	Relaciones Humanas .....	69
2.1.8.1.5	Relaciones con el jefe .....	70
2.1.8.1.6	Responsabilidad .....	71
2.1.8.1.7	Armonía .....	73
2.1.8.1.8	Consideración .....	73
2.1.8.1.9	Cumplimiento .....	73
2.1.8.1.10	Confiabilidad .....	74
2.1.8.1.11	Puntualidad .....	74
2.1.8.1.12	Flexibilidad .....	74
2.1.8.1.13	Buena disponibilidad .....	74
2.1.8.1.14	Cortesía .....	75
2.1.8.1.15	Estabilidad .....	75
2.1.8.1.16	Firmeza y determinación .....	76
2.1.9	Características indispensables de la secretaria del IICYD ..	77
2.1.9.1	Discreción .....	77
2.1.9.2	Puntualidad .....	77
2.1.9.3	Paciencia .....	78
2.1.9.4	Organización .....	78
2.1.9.5	Lealtad .....	78
2.1.9.6	Tacto .....	79
2.1.9.7	Responsabilidad .....	79
2.1.10	Características de la secretaria del IICYD en los procesos ..	79

2.1.10.1	Preparación de documentación de entrada y salida .....	79
2.1.10.2	La recepción y tramitación de proyectos de investigación ....	80
2.1.10.3	Socialización de la información .....	80
2.1.10.4	Coordinación en la organización de las Ferias Ciencia y Tecnología de Facultades e institucional .....	80
2.1.10.5	Archivo .....	81
2.1.10.6	El trabajo en equipo en la organización y logística de cursos y otros eventos .....	82
2.1.11	Definiciones de términos básicos .....	82
2.2	Hipótesis .....	83
2.3	Variables .....	83
2.3.1	Independiente .....	84
2.3.2	Dependiente .....	84
2.4	Operacionalización de las variables .....	84

### **CAPÍTULO III**

3	MARCO METODOLÓGICO	
3.1	Método Científico .....	85
3.2	Tipo de la Investigación .....	86
3.3	Diseño de la Investigación .....	86
3.4	Población y muestra .....	86
3.4.1	Población .....	86
3.4.2	Muestra .....	87
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	87
3.5.1	Técnicas .....	87
3.5.2	Instrumento .....	87
3.6	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS.....	87
3.7	PROCEDIMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS ....	89

3.8	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	..... 110
3.9	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	..... 110

#### **CAPÍTULO IV**

4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1	Conclusiones	..... 111
4.2	Recomendaciones	.....112

#### **BIBLIOGRAFÍA**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE CUADROS

### La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo

<b>CUADRO N° 1</b>	Aplica técnicas de la secretaria moderna para el cumplimiento de su trabajo .....	90
<b>CUADRO N° 2</b>	Es creativa para desarrollar sus actividades .....	91
<b>CUADRO N° 3</b>	Realiza con prontitud sus tareas .....	92
<b>CUADRO N° 4</b>	Es capaz de tener paciencia y mantener su compostura ..	93
<b>CUADRO N° 5</b>	Es discreta en cuanto a los asuntos de la oficina .....	94
<b>CUADRO N° 6</b>	Es amable con su Jefe, compañeros y el público .....	95
<b>CUADRO N° 7</b>	Tiene iniciativa en el desempeño de sus funciones .....	96
<b>CUADRO N° 8</b>	Transmite adecuadamente los mensajes .....	97
<b>CUADRO N° 9</b>	Tiene conocimientos de cómo organizar una reunión .....	98
<b>CUADRO N° 10</b>	Cuida su ortografía y presentación en los trabajos de la oficina .....	99
<b>CUADRO N° 11</b>	Maneja paquetes informáticos .....	100
<b>CUADRO N° 12</b>	Mantiene el archivo de manera organizada .....	101
<b>CUADRO N° 13</b>	Mantiene informada de las actividades que realiza su dependencia .....	102
<b>CUADRO N° 14</b>	Es fluida en su vocabulario .....	103
<b>CUADRO N° 15</b>	Es organizada en su trabajo .....	104
<b>CUADRO N° 16</b>	Mantiene la oficina en funcionamiento en ausencia de su	

	jefe .....	105
<b>CUADRO N° 17</b>	Es agradable en el trato a los usuarios internos y Externos .....	106
<b>CUADRO N° 18</b>	Mantiene su imagen personal .....	107
<b>CUADRO N° 19</b>	Sirve de enlace en las actividades externas .....	108
<b>CUADRO N° 20</b>	Es eficiente en el desempeño laboral .....	109

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo

<b>GRÁFICO N° 1</b>	Aplica técnicas de la secretaria moderna para el cumplimiento de su trabajo .....	90
<b>GRÁFICO N° 2</b>	Es creativa para desarrollar sus actividades .....	91
<b>GRÁFICO N° 3</b>	Realiza con prontitud sus tareas .....	92
<b>GRÁFICO N° 4</b>	Es capaz de tener paciencia y mantener su compostura ..	93
<b>GRÁFICO N° 5</b>	Es discreta en cuanto a los asuntos de la oficina .....	94
<b>GRÁFICO N° 6</b>	Es amable con su Jefe, compañeros y el público .....	95
<b>GRÁFICO N° 7</b>	Tiene iniciativa en el desempeño de sus funciones .....	96
<b>GRÁFICO N° 8</b>	Transmite adecuadamente los mensajes .....	97
<b>GRÁFICO N° 9</b>	Tiene conocimientos de cómo organizar una reunión .....	98
<b>GRÁFICO N° 10</b>	Cuida su ortografía y presentación en los trabajos de la oficina .....	99
<b>GRÁFICO N° 11</b>	Maneja paquetes informáticos .....	100
<b>GRÁFICO N° 12</b>	Mantiene el archivo de manera organizada .....	101
<b>GRÁFICO N° 13</b>	Mantiene informada de las actividades que realiza su dependencia .....	102
<b>GRÁFICO N° 14</b>	Es fluida en su vocabulario .....	103
<b>GRÁFICO N° 15</b>	Es organizada en su trabajo .....	104
<b>GRÁFICO N° 16</b>	Mantiene la oficina en funcionamiento en ausencia de su	

	jefe .....	105
<b>GRÁFICO N° 17</b>	Es agradable en el trato a los usuarios internos y Externos .....	106
<b>GRÁFICO N° 18</b>	Mantiene su imagen personal .....	107
<b>GRÁFICO N° 19</b>	Sirve de enlace en las actividades externas .....	108
<b>GRÁFICO N° 20</b>	Es eficiente en el desempeño laboral .....	109



## RESUMEN

El secretariado es el conjunto de estudios que capacitan para ejercer el puesto de secretaria; gracias a este proceso podemos formar profesionales integrales tanto en su área intelectual y profesional. La presente investigación se define como un aporte al desarrollo del secretariado, es una manifestación y consecuencia de un proceso en el cual se han recopilado contenidos constructivos para las actuales y futuras generaciones.

Por esta razón, su estructura consta de cuatro capítulos que se organizan de la siguiente manera: en el primer capítulo se ha desarrollado todo el marco referencial, el segundo capítulo se desarrolla el fundamento teórico que sustenta este trabajo, donde las habilidades y destrezas son los temas centrales de esta investigación. Las habilidades definidas como la capacidad para realizar una acción de carácter más mental que físico, que nos permita disponer de competencias personales relacionadas con el liderazgo, la comunicación, la capacidad de negociación, relaciones personales y profesionales, por el contrario si hablamos de las destrezas que son de carácter más físico que mental, la secretaria debe tener conocimiento que le permitan el mejor desenvolvimiento profesional.

La metodología es la vía que ha permitido diseñar esta investigación, por eso en el tercer capítulo se describen los métodos utilizados para dar un coherente grado de importancia en este estudio, donde se exponen los resultados de esta investigación, así como la comprobación de la hipótesis, aspectos que permiten interpretar la situación real de los factores investigados, en el capítulo cuarto finalmente encontramos las conclusiones y recomendaciones que son enunciados que se establecen una vez determinado los resultados de la investigación.

## **SUMMARY**

The secretariat is the set of studies that qualified for the post of secretary; through this process can be integrated professional in your area both intellectually and professionally. The present investigation was defined as a contribution to the development of the secretariat, is a manifestation and consequence of a process in which constructive contents were collected for current and future generations.

For this reason, the structure consists of four chapters that are organized as follows: in the first chapter has developed the whole frame of reference, the second chapter develops the theoretical background behind this work, where the skills and abilities are central themes of this research. Skills defined as the ability to perform an action of a more mental than physical, which allows us to have personal skills related to leadership, communication, negotiation skills, personal and professional relationships, on the contrary if we talk about skills that are of a more physical than mental, the secretary must have knowledge that will allow the best professional development.

# CAPÍTULO I

## 1 MARCO REFERENCIAL

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Universidad Nacional de Chimborazo fue creada en agosto de 1995 mediante Ley No 98 publicado en el Registro oficial 771; en la actualidad cuenta con cuatro facultades: Ciencias de la Educación Humanas y Tecnologías, Ciencias Políticas y Administrativa, Ciencias de la Salud e Ingeniería,

Las funciones que toda universidad deben cumplir son: Docencia, Investigación, Gestión y Vinculación, por lo que la UNACH en lo relacionado a la investigación, crea el Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, entregándoles como actividades la elaboración y ejecución de proyectos tanto a nivel de formación como generativas, la construcción de artículos científicos, revistas, ferias de proyectos a nivel de facultades e institucional entre otras

La estructura organizacional es: un Director, una secretaria, miembros de los Centros de Investigación y Desarrollo de las cuatro facultades, por lo que se evidencia que el trabajo en el IICYD es arduo y que además la secretaria debe asistir a la sesiones de Consejo de Investigación conformado por los representantes de las facultades, Instituto de Postgrado y Extensión Académica. Al no contar con recursos humanos de apoyo en la secretaría hace que el desempeño con técnicas y estrategias conocidas en el proceso formativo se vea afectado a los buenos deseos de aportar de mejor manera al nivel de satisfacción

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué efectos tiene la aplicación de destrezas y habilidades de la Secretaria Moderna en el desempeño profesional de la secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo de la Universidad Nacional de Chimborazo. Período 2008 - 2009?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 GENERAL**

Determinar los efectos de la aplicación de las destrezas y habilidades de la Secretaria Moderna, en el desempeño profesional en el Instituto de Investigación Científica y Desarrollo de la Universidad Nacional de Chimborazo. Período 2008 – 2009.

### **1.3.2 ESPECÍFICOS**

1. Demostrar cómo la aplicación de destrezas de la secretaria moderna aporta en el desempeño de la secretaria del Instituto de Investigación, Científica y Desarrollo.
2. Demostrar cómo la aplicación de habilidades de la secretaria moderna aporta en el desempeño de la secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA**

En la Universidad Nacional de Chimborazo, en lo que respecta a la selección de personal para desempeñar el cargo de secretarias no se lo ha realizado en forma técnica, respetando el perfil requerido lo que ha dado como consecuencia que la improvisación haya sido la razón constante para cubrir estos puestos de trabajo.

Por este motivo es que en cierta medida existe carencia de destrezas y habilidades en el desarrollo de las actividades secretariales para dar solución a los problemas que a diario se presentan, es por ello que el desarrollo organizacional exige que sus directivos, cuerpo administrativo, docentes tengan la capacidad, liderazgo, apoyándose en esquemas de comunicación, de sinergia para asumir nuevos retos, nuevas responsabilidades, con buenas relaciones interpersonales, una buena comunicación que sea enriquecedora en doble vía y sobre todo la toma de decisiones encaminadas a no depender de las órdenes de sus superiores sino a la toma de decisiones acertadas oportunas que imbriquen la imagen de visión misión de la institución y que garanticen la atención de los usuarios.

Los cánones de la profesión de las secretarias se han desarrollado rápidamente a través de los años, en décadas anteriores la actividad de la secretaria era únicamente tomar dictados, transcribir en una máquina de escribir, archivar documentos, atender llamadas y citas. En la actualidad esta profesión se ha desarrollado llegando a ser la parte fundamental de la organización pues se constituye en la persona donde gira todo lo relacionado con una empresa, oficina o institución, pero para ello la secretaria debe tener y reunir una serie de habilidades y destrezas que únicamente mediante la capacitación y profesionalización se los adquiere en forma de liderazgo para el desarrollo de esta actividad.

Mediante la presente investigación se pretende dotar de un modelo de conocimientos modernos a la secretaria de Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, con técnicas necesarias, para un óptimo rendimiento del personal.

Además esta investigación tendrá una trascendencia significativa por que se podrá poner en práctica los últimos avances y técnicas que se ha desarrollado con relación a la profesión, en beneficio de la institución o lugar de trabajo, logrando una realización personal y profesional.

Esta investigación es factible ya que se cuenta con el apoyo de las autoridades Universitarias, del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo de la Universidad Nacional de Chimborazo, existe la fuente de información que se requiere, además del tiempo y del aspecto económico.

## **CAPITULO II**

### **2 MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1 Reseña histórica del ICYT**

Preocupación permanente de las autoridades de la Universidad Nacional de Chimborazo, es la Investigación Científica y Tecnológica, pilar fundamental sobre la cual se cimienta el desarrollo de la UNACH.

La apertura de caminos perfectamente diseñados, en sus catorce años de vida institucional, con una orientación administrativa, filosófica, ideológica y práctica profesional idónea con fines y objetivos directamente vinculados a la nueva visión de la Universidad, ubican a la UNACH, como la Institución Superior generadora de conocimientos científicos y tecnológicos, con una práctica constante de valores éticos y morales fundamentados en el respeto, honestidad y lealtad Institucional.

El acceso generalizado a la Universidad, aspecto muy positivo, como indicador del nivel educativo logrado a través del trabajo perseverante desde su regencia, trae como consecuencia, la necesidad de realizar investigaciones científicas profundas sobre los conocimientos y destrezas necesarias para el ejercicio de las profesiones, estableciendo una vinculación directa mediante convenios con empresas e instituciones públicas y privadas. La ciudad de Riobamba, y la región Central del país, no se hallan al margen de los gravitantes problemas sociales nacionales y mundiales. Las investigaciones impulsadas si bien se han abordado parte de esta gran problemática, no han posibilitado la solución integral a la diversidad de fenómenos que intervienen en los modos y estilos de vida de la población. La organización y desarrollo de

la investigación científica en la UNACH, se ha ido consolidando paulatinamente mediante iniciativas profesionales personales, de quienes asumieron esta responsabilidad en calidad de coordinadores de investigaciones; surgiendo la necesidad de fortalecer esa política de acción de manera inmediata impulsando proyectos grandes para problemas y necesidades grandes.

El mandato del H. Consejo Universitario mediante resolución No. 0012 de 08 de enero de 2004 posibilita la creación del INSTITUTO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO. Con sus siglas ICYT.

En el año 2008 el H. Consejo Universitario cambia la nominación quedando como INSTITUTO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO. Con sus siglas IICYD.

## **VISIÓN**

Convertirnos en líderes de la formación integral de los estudiantes, a través de los procesos de generación, transferencia y difusión del conocimiento científico y tecnológico en la Región Central del país, para la construcción de una "epistemología" del desarrollo.

## **MISIÓN**

El Sistema de Investigación Científica, Innovación Tecnológica y Saberes Ancestrales de la Universidad Nacional del Chimborazo, tiene la misión principal de desarrollar la cultura de la investigación científica en docentes y estudiantes, para la búsqueda de solución a los acuciantes problemas económicos, sociales y ambientales de la Región Central y del país, sustentado en el progreso de la ciencia, la ínter y transdisciplinariedad, así como en un profundo respeto a otras formas de comprender e intervenir en la realidad.



## **2.1.2 HABILIDADES**

“Habilidad es la capacidad para realizar una acción de carácter más mental que físico, con un mínimo de energía y de tiempo y el máximo de efectividad o movimiento, velocidad a la que se ejecuta una obra”.

### **2.1.2.1 Habilidades sociales**

El secretariado aporta habitualmente la primera imagen que el cliente recibe de la empresa. Esta primera impresión, como es obvio es de suma importancia. La posición de las secretarias y secretarios siempre o casi siempre muy cercanos a la dirección conlleva algunos hechos:

- Representan a los directivo en ocasiones,
- Disponen de información similar o igual a la que la dirección trata,
- Participan y se involucran en sus proyectos,
- Transmiten, de acuerdo con sus instrucciones, sus comunicaciones,
- Gestionan su tiempo.

Todo ello implica que estos profesionales deben disponer de unas competencias personales relacionadas con el liderazgo, la comunicación, la capacidad de negociación, relaciones personales y profesionales similares a las que conforman el perfil directivo.

Organizar, supervisar y realizar trabajos de secretariado: Se requiere visión global para poder planificar, estableciendo las prioridades necesarias y delegando, si fuera posible, las tareas auxiliares.

Organizar, mantener y controlar el archivo en soporte convencional e informático: se requiere la capacidad de diseñar, desarrollar y gestionar

sistemas de archivo) tanto físico como lógico. Capacidad de localizar las fuentes de información y sintetizar aquello de carácter relevante para la actividad.

Elaborar y presentar documentos de trabajo, integrando datos, textos y gráficos: se requieren los conocimientos tecnológicos suficientes para presentar los documentos en el formato adecuado, respetando la integridad de la información y como en todo lo relacionado con el secretariado, asegurando su confidencialidad.

Los profesionales del secretariado deben tener competencias muy similares a las de los directivos, aquellas vinculadas a la comunicación. Ello nos conduce a preguntarnos que competencias deben tener los ejecutivos en cuanto a habilidades sociales.

Este tipo de habilidades están muy vinculadas a la inteligencia emocional. Daniel Goleman en su libro “La práctica de la Inteligencia Emocional”, define las habilidades sociales, en el marco de la inteligencia emocional, como:

- Capacidad para inducir respuestas deseables en los demás.
- Influencia: utilizar prácticas de convicción.
- Comunicación: emitir mensajes claros y convincentes.
- Liderazgo: inspirar y dirigir a grupos y personas.
- Catalización del cambio: iniciar o dirigir los cambios.
- Resolución de conflictos: capacidad de negociar y resolver conflictos.
- Colaboración y cooperación: ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.
- Habilidades de equipo: ser capaces de crear la sinergia grupal en el logro de metas colectivas.

No cabe duda de que éstas habilidades no son solo necesarias, diríase que imprescindibles y no solamente para los directivos sino desde luego para las asistentes de dirección y secretarías.

También hay que observar qué es lo que demandan los empresarios. Hace años el secretariado se consideraba un trabajo poco profesionalizado, con escasa cualificación y al que muchos llegaban casi por casualidad y raramente por preparación.

Las exigencias se centraban básicamente en las competencias técnicas, es decir, referidas a las habilidades específicas necesarias para el desarrollo de las funciones de secretariado, por tanto las demandas de trabajo tenían más o menos los siguientes textos:

- Excelente mecanografía y taquigrafía
- Nociones de inglés y archivo.

La globalización, la aparición de nuevas formas de trabajo, el cambio de paradigma económico y los modernos modelos de organización empresarial han traído consigo una mayor profesionalización con unas competencias técnicas muy centradas en el ámbito de la nueva tecnología, una mayor exigencia en cuanto a los idiomas, ya no sirve aquello de las nociones de inglés y habilidades intrapersonales, interpersonales y directivas.

¿Qué buscan actualmente los empresarios? Un perfecto dominio de las técnicas propias de la profesión y en cuanto a las habilidades personales y directivas la tendencia parece estar orientada hacia:

- Capacidad de escuchar y comunicarse verbalmente.
- Adaptabilidad y capacidad de dar una respuesta creativa ante los contratiempos y obstáculos.
- Capacidad de controlarse a sí mismo, confianza, motivación para trabajar en la consecución de determinados objetivos, sensación de querer abrir un camino y sentirse orgulloso de los logros conseguidos.
- Eficacia grupal e interpersonal, cooperación, capacidad de trabajar en equipo y habilidad para negociar las disputas.
- Eficacia dentro de la organización, predisposición a participar activamente.
- Potencial de liderazgo.

Si se compara la tabla en las que se enumeran las competencias relacionadas con las habilidades sociales definidas por el Dr. Goleman, con la que recoge los requerimientos de los empresarios, puede observarse la similitud. En ambas se muestra la importancia de la comunicación eficaz, el liderazgo, conocimiento y dominio de sí mismo, empatía, disponer de habilidades para trabajar en equipo y resolución de conflictos.

#### **2.1.2.1.1 Comunicación eficaz.**

La clave de todas las habilidades sociales consiste en ser un buen comunicador. Los rápidos cambios que se están produciendo en la naturaleza del trabajo y su entorno han incrementado aún más la necesidad de la comunicación eficaz. Actualmente, el mundo empresarial y sus relaciones son muy complejas y demandan, hoy más que nunca, el saber trabajar en equipo. La realidad exige que, para que pueda circular la información, tomar decisiones, fijar prioridades y garantizar la calidad, nos comuniquemos y, además, lo hagamos con eficacia, salvando distancias y fronteras.

La comunicación eficaz debe ser directa, concreta y rica en información. Debe ser lo más objetiva posible y producirse en el momento oportuno. Por otra parte, el arte del escucha es decisivo para establecer una buena comunicación. Una actitud de escucha y atención siempre favorece la comunicación, y hace que nuestros interlocutores reciban la señal de que sentimos interés por ellos y por su opinión.

Entre las fórmulas para mejorar la capacidad de escucha, figuran las siguientes:

- Mirar a los labios del interlocutor mientras habla y mirarle a los ojos cuando nos dirigimos a él.
- Tomar notas si procede.
- No dar nada por supuesto ni adelantarse a lo que va a decir el interlocutor
- No interrumpir
- Apartar de la mente otros pensamiento
- Evitar las interrupciones del entorno (llamadas telefónicas, ruidos, etc.)
- Proyectar una actitud de franqueza
- Responder con una actitud positiva.
- Hablar la mitad de lo que se escucha

La comunicación es un proceso innato, dinámico y cambiante, en el que se intercambian signos mutuamente comprensibles.

Es una actividad vinculada a las relaciones sociales del ser humano que continuamente intercambia información mediante una serie de símbolos establecidos. La humanidad utiliza símbolos para transmitir mensajes:

- Palabras
- Gestos
- Imágenes

Significa, en su sentido más amplio, hacer llegar información, a través de un canal de comunicación, desde un emisor hasta un perceptor, con la consiguiente respuesta, lo que se denomina retroalimentación, en inglés feedback.

Por lo general, el emisor desea cierto tipo de respuesta para asegurarse de que su mensaje ha sido comprendido, esta respuesta no tiene que ser necesariamente en forma verbal puede ser simplemente un gesto de sentimiento, una mirada de comprensión, etc. Cuando no se produce cualquier tipo de respuesta, el flujo de la comunicación se interrumpe.

La retroalimentación da inicio a una nueva comunicación. El resultado es un circuito completo de comunicación conocido como comunicación en dos sentidos. Eso significa que un emisor y un perceptor se encuentran intercambiando mensajes, de manera que existe un flujo de información.

La información de retorno o feedback se puede utilizar para reforzar y mejorar la comunicación. Un buen comunicador se caracteriza por su dominio de la materia que trata, su facilidad de palabra y poder de convicción. Indiscutiblemente, el dominio de la materia incrementa la confianza, el análisis previo de los asuntos que se van a tratar produce una mayor seguridad y, además, facilita la exposición de las ideas de una forma estructurada.

### **2.1.2.1.2. Liderazgo**

La posición del profesional de secretariado ejerce una posición de autoridad, generalmente no ejerce un poder real en ningún ámbito. Quizá, por ello algunos autores considerarán que el liderazgo no tiene por que ser una competencia necesaria para esta profesión. Sin embargo, esta es una impresión cuanto menos engañosa, la realidad es que los profesionales de secretariado pueden y deben ejercer una posición de liderazgo en su ámbito de actuación. En muchos casos, representan a los directivos, en otros han de liderar equipos de trabajo.

Ello nos plantea a cuestión: ¿Qué entiende por liderar? “dirigir o estar a la cabeza de un grupo, partido político, competición, etc”. Sin lugar a dudas, se puede mandar a un colectivo por el poder que otorga un determinado estado, probablemente al grupo al que se manda, realizará las tareas encomendadas, con mayor o menor entusiasmo. Sin embargo, cuando se habla de liderazgo, la cuestión es bien distinta, un líder no debe necesariamente tener una alta posición jerárquica puesto que su autoridad emana del poder de convicción.

Liderar es el arte de influir sobre los demás para trabajar conjuntamente y con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Las personas que poseen esta competencia toman decisiones y son capaces de prever su impacto, independientemente de su posición jerárquica. El liderazgo tiene más que ver con convencer que con mandar.

“El Liderazgo tiene mucho que ver con la iniciativa y la actitud preactiva” no cabe duda que el profesional de secretariado debe actuar por iniciativa propia en múltiples ocasiones en el curso de su actividad y desde luego actuar de modo proactivo como miembro del equipo de un directivo, no puede estar simplemente disponible para lo que este le indique, la principal faceta de su

actividad es agilizar el trabajo de forma creativa, con rigor y anticipación. Las personas con iniciativa actúan antes de que las circunstancias las obliguen a ello, lo que significa que saben anticiparse a los problemas.

Todos disponemos de un mayor o menor potencial de liderazgo, generalmente los líderes no nacen sino se hacen.

### **2.1.2.1.3 Conocimiento y dominio de sí mismo**

El conocimiento de uno mismo, de nuestras fortalezas y debilidades nos permite relacionarnos con nosotros mismos y con los demás de manera eficaz, todo ello tiene gran trascendencia en la vida profesional y personal. Las personas que se conocen a sí mismas:

- Saben qué competencias técnicas dominan y cuáles deben mejorar
- Comprenden perfectamente en qué trabajo no tienen ningún problema y los pueden desarrollar con brillantes, también tienen conciencia de sus debilidades, por lo que pueden mejorar estos aspectos, con mayor facilidad que las personas que lo ignoran, bien por falta de análisis o por falta de interés.
- Conocen sus objetivos y sus valores, por tanto, proceden en consecuencia.
- El autoconocimiento les permite saber que emociones experimentan y por qué.
- Conocen en qué medida sus sentimientos influyen en su trabajo y en sus relaciones interpersonales.



Debido al conocimiento de sí mismas y de sus sentimientos, ese tipo de personas tiene un mayor dominio sobre sus emociones siendo, por tanto, más equilibrada.

#### **2.1.2.1.4 Empatía**

La habilidad social más importante es quizá la empatía o “conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas” en realidad esta definición nos lleva a considerar la empatía como la preocupación de los demás, poniéndonos en su lugar. El sentimiento de empatía crea el entorno ideal para la relación.

La empatía es esencial para realizar los trabajos que implican relaciones interpersonales, lo que es intrínseco al secretariado. Es extraño que se de el caso de un secretario o secretaria que realice su trabajo de manera aislada; en general todos trabajamos en estrecha colaboración con el directivo, con los miembros de su equipo, las distintas áreas de la compañía, las relaciones y contactos. Por tanto, como se señala anteriormente, las competencias vinculadas a las relaciones personales entre las que la empatía tiene lugar prominente, son fundamentales.

#### **2.1.2.1.5 Trabajo en equipo**

En la actualidad, la inmensa mayoría de las personas trabajan en equipo, casi nadie trabaja totalmente aislado de los demás. En muchos casos, la consecución de resultados satisfactorios depende de lo bien que las personas que trabajan juntas sean capaces de conjugar sus esfuerzos. Por ello, el trabajo en quipo ha adquirido una importancia cada vez mayor.

Un equipo es un grupo más o menos reducido de personas que tienen conocimientos y habilidades complementarias y con un objetivo común. Para que el equipo trabaje de manera óptima tiene que tener así mismo un enfoque compartido en el modo de trabajar y actuar. El individualismo, los objetivos nada claros o contrapuestos y otros factores similares, constituyen obstáculos insalvables.

Un equipo de trabajo tiene unas características que lo distinguen de un grupo de personas que trabajan conjuntamente, e independiente de su finalidad, suele presentar estas características básicas:

- Objetivos comunes. Resulta una característica evidente y es punto de referencia que consigue reunir los diferentes esfuerzos individuales.
- Confianza mutua.
- Colaboran y comparten información, planes y recursos.
- Cada uno de los miembros del equipo se distingue de los demás y a la vez está integrado.
- Normas establecidas
- Moral alta.
- Compromiso.
- Liderazgo.
- Existencia de un liderazgo formal o informal.

Todo ser humano tiene alguna o algunas habilidades particulares y muy propias en las cuales es superior a los demás. El conocerse a sí mismo, base de la sabiduría, nos permite descubrir nuestras fortalezas y debilidades.

### **2.1.2.2 Habilidades Gerenciales**

La identificación de las habilidades que se requieren para un trabajo de dirección efectivo ha ocupado la atención de muchos especialistas en los últimos años.

La necesidad de conocimientos y habilidades para una dirección efectiva puede ser tan amplia como se desee. Puede incluir aspectos relacionados con la tecnología del tipo de negocio en que se mueve la empresa, los procesos de trabajo, el mercado, el entorno económico, manejo de indicadores y ratios financieros, los problemas de marketing, operaciones financieras, para citar algunos.

Ante este espectro tan amplio de alternativas, hay que seleccionar la esfera en que debemos concentrarnos. Para esto podemos orientarnos por la definición más general sobre lo que es dirigir "obtener resultados a través de otras personas". Si partimos de esto, la esfera de mayor interés es la relacionada con las relaciones interpersonales.

El Centro de Liderazgo Creativo estima que más de la mitad de los gerentes y administradores tiene algún tipo de dificultad en las relaciones con la gente... Una encuesta de la Revista Fortune reveló que la mayor razón para el fracaso de directivos eran sus inadecuadas habilidades interpersonales..¿Le sorprendería saber que es muy probable que se despidan más administradores por la pobreza de sus habilidades interpersonales que por la carencia de habilidades técnicas en el puesto?.

En las investigaciones de Goleman sobre la Inteligencia Emocional, llega a la siguiente conclusión "Ahora se nos juzga según normas nuevas: ya no importan sólo la sagacidad, la preparación y experiencia, sino cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás.... Al rastrear datos sobre los talentos de los desempeños estelares, surgen dos habilidades que influían

relativamente poco en los años setenta, pero en los noventa han alcanzado una importancia crucial: la formación de equipos y la adaptación al cambio".

Existen tres grandes grupos de habilidades gerenciales, que debe dominar un administrativo para ser exitoso:

#### **2.1.2.2.1 Habilidades técnicas:**

Involucran el conocimiento y experticia en determinados procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que ocupa.

Las habilidades técnicas son las aptitudes que están relacionadas con el saber hacer. Tienen relación con las especializaciones, con la pericia de cómo hacer determinadas tareas. Por ejemplo, en la Argentina, los contadores públicos tienen las habilidades técnicas para liquidar sueldos y jornales, elaborar Estados Contables o Informes Financieros, liquidar impuestos, etc. Un cocinero tendrá la habilidad técnica para preparar determinados platos...Así, podríamos enumerar infinidad de actividades que requieren estas habilidades...

#### **2.1.2.2.2 Habilidades humanas:**

Se refieren a las habilidades de interactuar efectivamente con la gente. Un gerente interactúa y coopera principalmente con los empleados a su cargo; muchos también tienen que tratar con clientes, proveedores, aliados, etc.

Estas habilidades están relacionadas con la comunicación, con la inteligencia interpersonal, con la capacidad de influir sobre otras personas, dirigir grupos, relacionarse, etc. Por ejemplo, si la actividad consiste en enseñar la liquidación de sueldos a un grupo de alumnos, el docente a cargo, no sólo deberá contar con habilidades técnicas, sino también deberá poseer habilidades humanas para motivar a sus alumnos, para que éstos se interesen por la temática y se concrete el proceso de aprendizaje.

Los vendedores, también, deben hacer uso de esta habilidad pues deben convencer a sus potenciales clientes que su producto es el mejor. Y si no existe la necesidad por el producto, deben crearla en la mente del comprador. También deberán poseer habilidades técnicas pues deben conocer y estar informados acerca del producto que están vendiendo.

### **2.1.2.2.3 Habilidades conceptuales**

Es la formulación de ideas - entender relaciones abstractas, desarrollar nuevos conceptos, resolver problemas en forma creativa, etc.

Estas habilidades están relacionadas con la capacidad para proyectar, con las ideas, con los planes. Por ejemplo, el docente que mencionamos en el apartado anterior, deberá planificar su clase : elegir los contenidos que abordará, plantearse objetivos (o expectativas de logro que desea que sus alumnos alcancen), pensar en las estrategias que desarrollará para cautivar la atención de los educandos (proyectar filminas, dialogar con los alumnos, presentar casos y ejercicios para que los alumnos resuelvan, etc); deberá diagramar las actividades que desarrollarán los alumnos (lectura, ejercicios, resolución de casos, etc.). Todo esto se deberá planificar teniendo en cuenta

los recursos que poseen (pizarra, libros de texto, proyector, etc.) y el tiempo que disponen para la clase.

Es importante desarrollar esta habilidad y proyectarla no sólo en la vida laboral sino también en la vida personal, pues una de las virtudes de la planificación es evitar la dilapidación del recurso más importante con el que contamos: nuestro tiempo, el tiempo de nuestra vida.

Si pensamos en las actividades que desarrollamos cada uno de nosotros, veremos que siempre se requiere una mezcla de las tres habilidades mencionadas. Hay actividades que requieren más de una de ellas y menos de otra... pero siempre hay una mezcla. ¿Por qué? Cualquier actividad, por sencilla que parezca, demandará conocimientos (ya sea elementales o más avanzados); implicará la relación con otros seres humanos porque somos seres sociales y si queremos lograr metas u objetivos debemos, mínimamente realizar algún tipo de plan, plantear ideas de cómo desarrollaremos esa actividad.

### **2.1.3 Destrezas:**

La destreza es de carácter más físico que mental y consiste en realizar una actividad o tarea, con un mínimo de energía y de tiempo y el máximo de efectividad.

En la Colección Grijalva dice “Destrezas son los componentes automatizados de una actividad consciente que forman durante una ejecución”

La secretaria debe estar preparada para cumplir distintas y variadas funciones. Es importante que posea los conocimientos, habilidades y destrezas que le ayudarán a obtener un buen empleo y a desempeñarse eficazmente, así como a progresar en la empresa. Básicamente la secretaria debe realizar sus estudios a nivel medio y obtener una especialización que le permita el conocimiento correcto de determinadas técnicas, sin las cuales no podría realizar con eficacia sus labores.

Si bien, el título de estudios es importante para que la secretaria sea una empleada competente, precisa de una formación específica y continua, para desarrollarse profesionalmente.

### **2.1.3.1 Conocimientos que requiere la secretaria**

El mejor desenvolvimiento profesional de una secretaria debe contar con los siguientes conocimientos:

#### **2.1.3.1.1 Mecanografía**

Materia básica para la secretaria porque la mayor parte de su trabajo consiste en la escritura de documentos que se generan en la oficina, debiéndolo hacer con rapidez, sin errores ni faltas de ortografía, con buena apariencia y absoluta limpieza

#### **2.1.3.1.2 Computación**

A pesar de que la secretaria debe manejar con destreza la máquina de escribir, el avance tecnológico exige que ella posea conocimientos de computación. La

computadora se ha convertido en uno de los elementos básicos para hacer el trabajo más fácil y productivo.

Gracias a ella, la secretaria puede tener acceso inmediato y mantener ordenada toda la información que necesita en la oficina.

### **2.1.3.1.3 Gramática**

Los conocimientos gramaticales para que la secretaria aprenda a redactar, pues se espera que ella prepare la correspondencia y exprese las ideas con la claridad y precisión que se requiere para una comunicación eficaz.

### **2.1.3.1.4 Ortografía**

Es parte de la gramática enseña a escribir correctamente una lengua. El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de la capacidad de la secretaria y si bien es cierto ella es responsable de mecanografiar la correspondencia, no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.

### **2.1.3.1.5 Caligrafía**

A pesar de que la formación de la letra es innata en cada persona, existen formas para mejorar la escritura. La buena caligrafía es un requisito necesario para la secretaria, ya que el trabajo de la oficina siempre requerirá realizar anotaciones, registros, etc. No es suficiente que la secretaria entienda su propia letra, es imprescindible que los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarla. Hacer buena letra y escribir números claros evitará confusiones.



### **2.1.3.1.6 Manejo de equipos de oficina**

Para que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia, siempre requerirá del conocimiento general sobre los equipos de la oficina, que le ahorrarán un tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.

### **2.1.3.1.7 Archivo**

Es de suma importancia para la secretaria conozca sobre la organización de archivos, pues le ayudará a aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar sus documentos. Adicionalmente, el conocimiento de las técnicas de archivo le permitirá manejar los documentos de la oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sea necesario.

#### **2.1.3.1.7.1 Sistemas de Clasificación**

Es importante considerar el tipo de archivadores idóneos que garanticen la óptima conservación de los documentos, en razón de lo cual su elección está condicionada ante todo por la forma y el tipo de documentos que contiene y en segundo lugar, por el servicio que tendrá que prestar.

#### **2.1.3.1.7.2 Sistema Alfabético**

Es aquel sistema de clasificación que se emplea con más frecuencia, debido a sus características de simplicidad y fácil comprensión. Asimismo, hay que anotar que el sistema alfabético forma parte de los restantes. Como su nombre lo indica, este sistema se fundamenta en el orden alfabético: los documentos se disponen u ordenan en función de los nombres o razones sociales de las personas o empresas a las que se refieren.

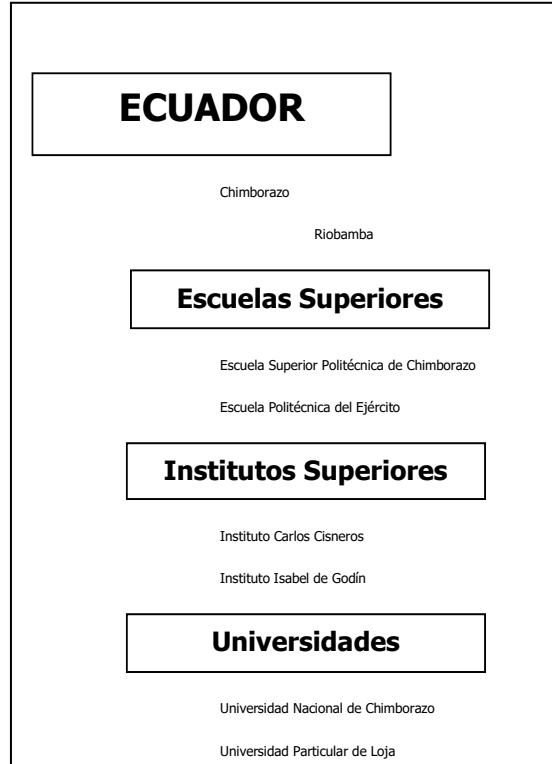
Ejemplo:

ABEROS, Alexandra  
ALVARADO, Tania  
ALZAMORA, Rodolfo  
AMOROSO, Lorena  
ANDRADE, Sandra  
AVEROS, Juan

### 2.1.3.1.7.3 Sistema Geográfico

Este sistema clasifica la documentación de acuerdo a cual sea su procedencia. Puede agrupar los expedientes por países, estados, distritos, provincias o ciudades, aunque casi siempre siguiendo un orden alfabético nominativo.

Ejemplo:



#### **2.1.3.1.7.4 Sistema Numérico**

Esta modalidad asigna un número consecutivo a los documentos relativos a personas, empresas o instituciones con las que mantiene una relación y las carpetas se archivan según ese orden numérico, de manera que cada número le corresponderá un nombre o asunto.

La serie de números naturales es infinita, razón por la cual se considera que el numérico es el sistema de clasificación más flexible; un archivo estructurado de este modo puede extenderse ilimitadamente.

#### **2.1.3.1.8 Relaciones Públicas**

Como la secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, ella se convierte en un factor decisivo dentro de la gestión institucional, por la vinculación que ejerce. Los negocios requieren de una comunicación constante y para que las relaciones internas y externas funcionen adecuadamente la secretaria debe aplicar la cortesía, la paciencia y el tacto necesarios.

#### **2.1.3.1.9 Idiomas**

El incremento de las relaciones comerciales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia.

La labor de la secretaria en todos los tiempos se ha constituido en una función importante en el mundo empresarial, una secretaria debe estar preparada para cumplir con las distintas y variadas funciones, ya que se ha convertido en el pilar fundamental de una empresa o institución.

Por este motivo la Secretaria debe conocer habilidades y destrezas, que le permitan desempeñarse de una manera eficiente en su labor secretarial.

Cada una de estas destrezas juega un papel importante en el desempeño laboral de una secretaria, mismas que deben ser aplicadas de manera coherente, porque el desconocimiento de ellas no le permitiría agilidad en las actividades que desarrolla diariamente.

#### **2.1.3.1.10 Redacción.**

Toda expresión que se valga de la palabra escrita, logra su propósito de comunicación mediante el arte de redactar. Redactar, que etimológicamente quiere decir "poner en orden", consiste en expresar por escrito los pensamientos e ideas previamente ordenadas.

El propósito de la redacción es combinar palabras, frases, períodos, párrafos y textos, para, a través de ellos, verter ideas ya elaboradas, de manera que se produzcan en un todo armonioso, capaz de ser debidamente comprendido. En otras palabras, la redacción podría definirse como una composición literaria en la que se desarrolla, de una manera completa, correcta y elegante, un tema determinado, dentro de ciertos límites de amplitud.

La redacción es fundamental si deseamos consignar algo por escrito. Cualquier texto que queramos suministrar, cualquier impresión que deseemos transmitir a través de la palabra escrita, no son ni más ni menos que una redacción. Su trascendencia es enorme, pues, si bien la palabra transmitida en forma oral, vuela y se desvanece, lo escrito, por el contrario, se perpetúa: puede leerse, releerse, meditarse, y, a través de ello, el lector puede formarse una idea completa de lo que piensa y quiere decir el escritor. Debido a ello, es muy importante que se tome en cuenta lo siguiente:

- Al inicio, antes de escribir, se debe pensar qué se va a escribir.
- Es necesario saber qué mensaje se desea comunicar.
- Debe preguntarse sobre a quién va destinado lo escrito.
- Utilizar el tono y el lenguaje apropiados en la escritura.

#### **2.1.3.1.10.1 Tipos de Redacción.**

##### **a.- Redacción Convencional.**

Es la que se hace sin mayor esfuerzo intelectual porque generalmente existen impresos y fórmulas conocidas. Intervienen en mínima parte la creatividad y fantasía, como

El recibo.

El pagaré.

Los partes familiares y sociales.

Las tarjetas.

La solicitud, etc.

**b.- Redacción Semiconvencional.**

Aquí interviene en parte la creatividad, el talento, el estilo de quien escribe, por ejemplo tenemos:

La carta.

El acta de una sesión.

El acuerdo.

El oficio.

El resumen, etc.

**c.- Redacción Libre.**

En esta se revela el talento, la imaginación la fantasía, creatividad y estilo de quien escribe. Las principales formas son:

Narración.

Descripción.

Diálogo.

Exposición.

**2.1.4 Funciones de la secretaria**

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

#### **2.1.4.1 Representar al jefe**

Esta es una de las primeras funciones, pues por la confianza que el jefe tiene en ella, le delega una serie de responsabilidades: realizar determinadas gestiones, coordinar actividades con otros departamentos, recibir a los clientes y facilitar los trámites, ocuparse del trato con el personal de la empresa, etc. Toda esta representatividad debe ejercerla cuidando la imagen de la empresa, de su jefe y la suya propia, por lo que requiere excelentes conocimientos sobre relaciones públicas.

#### **2.1.4.2 Organizar el trabajo**

La secretaria es la más cercana al jefe, en consecuencia, le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior. Ella es la memoria de su jefe y le recordará los compromisos internos y externos adquiridos con anticipación, relacionados con entrevistas, reuniones, viajes, etc. Además, le compete preparar los documentos relativos a todas estas acciones.

#### **2.1.4.3 Preparar la correspondencia**

La preparación de la correspondencia habitual significa evitarle al jefe una serie de esfuerzos secundarios que le causan preocupaciones y le quitan gran parte de su tiempo, así él puede disponer de más tiempo para dedicarse a los asuntos inherentes a sus funciones.

#### **2.1.4.4 Coordinar las actividades de la oficina**

La secretaria tiene un papel de coordinación muy importante pues permite establecer un vínculo entre el jefe y los demás funcionarios de la oficina, mantener y asegurar las acciones internas de la empresa a través de la comunicación y el cumplimiento de las tareas de los empleados.

Esta misión de coordinar, delegada por el jefe, requerirá de un alto grado de concentración que dé como resultado la ejecución de trabajos bien hechos, con un margen mínimo de error y un máximo de eficacia.

#### **2.1.4.5 Mantener la oficina en funcionamiento en ausencia del jefe**

Para asegurar las actividades propias de la oficina y de su función, con frecuencia la secretaria tendrá que hacer frente a determinadas situaciones en ausencia del jefe y debe estar preparada para solucionar ciertos asuntos con suficiente seguridad, así como para tomar decisiones por su cuenta, lo que le obliga a conocer con exactitud y amplitud el funcionamiento de la oficina.

#### **2.1.4.6 Servir de enlace en las actividades externas de la oficina**

La secretaria ejerce también un enlace externo entre su superior y cualquier otra persona como clientes, empresarios, proveedores, instituciones públicas y privadas, etc.

Para desarrollar esta función con eficacia la secretaria debe transmitir adecuadamente tanto los mensajes orales como escritos, debiendo aplicar con destreza las técnicas de redacción y expresión oral.

#### **2.1.4.7 Funciones administrativas de la Secretaria**

El trabajo administrativo que realiza cada secretaria puede ser diferente dependiendo del tipo de actividad al que esté dedicada la empresa, la amplitud del negocio, la forma jurídica de la institución, entre otros factores.



Para definir las funciones administrativas de las secretarias será necesario establecer diferencias con las de los departamentos que realizan el trabajo de la empresa. En forma general, las ocupaciones administrativas que la secretaria suele desempeñar son:

- Redactar comunicaciones
- Tomar dictados y transcribirlos
- Realizar trabajos de mecanografía
- Preparar reuniones y juntas
- Organizar entrevistas y viajes
- Archivar la correspondencia
- Custodiar los documentos de la oficina
- Preparar la correspondencia de entrada y salida
- Atender llamadas telefónicas
- Recibir y atender a los clientes

La secretaria es el centro de información de la empresa y tiene una función de apoyo asegurando que la información se ha elaborado convenientemente para que la empresa alcance sus fines.

La presentación de un documento da una buena imagen de la empresa, es un logro suplementario, que puede ser determinante en el caso de la elección de un ofrecimiento de servicios.

### **2.1.5 Perfil Personal y profesional de la secretaria**

A parte de los aspectos técnicos que debe conocer la secretaria, existen características personales y profesionales que hacen que ella triunfe y cumpla su misión dentro de la empresa:

#### **2.1.5.1 Inteligencia**

La secretaria requiere de un alto índice de inteligencia para facilitar la comunicación con sus jefes, compañeros de oficina y clientes y para planificar, coordinar y ejecutar las actividades.

Su intelecto le permite comprender las inquietudes y disposiciones de su jefe, interpretar los requerimientos y necesidades del público, sentir un interés genuino por su trabajo y desempeñarse con desenvoltura frente a hechos imprevistos que tendrá que solucionar con serenidad y aplomo.

#### **2.1.5.2 Razonamiento**

En el área de secretariado, el razonamiento es una aptitud importante, porque contribuye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos que la secretaria tiene que preparar y atender las diferentes situaciones que diariamente se presenta en la oficina.

#### **2.1.5.3 Creatividad**

A través de ella, la secretaria puede introducir en su área de trabajo nuevos mecanismos para lograr éxito en sus tareas; es concomitante con los conocimientos y la experiencia que posee y para cultivar esta aptitud es necesario practicar a diario especialmente la redacción.

Es importante también que la secretaria sepa sugerir a su jefe algunas ideas relacionadas con los trabajos que ella realiza y nunca debe dejar de señalar aquello que le parezca erróneo.

El grado de creatividad que alcanza una secretaria depende, en gran medida, de la oportunidad que le brinde su jefe para desenvolverse en su trabajo; de todas maneras, ella debe buscar esta posibilidad, que le puede dar muchas satisfacciones profesionales.

#### **2.1.5.4      Iniciativa**

Esta característica personal le permite adelantarse en una acción determinada antes de que le diga que debe hacer. Una secretaria eficiente no espera disposiciones sobre el trabajo que ya conoce; sino que toma la decisión de hacerlo y no permite que una actividad se postergue.

#### **2.1.5.5      Ejecutividad y eficiencia**

La secretaria es ejecutiva cuando hace bien las cosas que le encomiendan; cuando se esfuerza por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta que es la eficiencia. Para lograr eficiencia es necesario comprender en qué consiste el trabajo a realizar. Si no entiende totalmente las instrucciones sobre un tema determinado, no debe tener recelo de preguntar, y solicitar las aclaraciones que sean necesarias para corregir los errores en el momento justo.

### **2.1.5.6 Estabilidad emocional**

El equilibrio emocional es importante para que la secretaria pueda hacer frente a distintas situaciones de trabajo. Debe aprender a controlar sus emociones y evitar que le afecten los estados de ánimo de las demás personas; debe permanecer calmada y mantener un humor uniforme. Es conveniente que no pierda la atención, para no afectar al desarrollo normal de sus tareas.

### **2.1.5.7 Adaptabilidad**

La secretaria requiere facilidad de adaptación a los cambios de trabajo, de jefes y compañeros, lo que significa acomodarse, sin esfuerzo, a nuevos ambientes, funciones y reglamentos.

Debe tomar con ánimo los cambios bruscos de genio de las personas que trabajan a su alrededor. Tiene que aprender a adaptarse a disposiciones repentinas y al incremento del trabajo que se pueda presentar.

### **2.1.5.8 Espíritu de Colaboración**

Significa apoyar a los demás en la ejecución del trabajo hacia un bien común, que es el cumplimiento de las metas propuestas por el jefe. Hasta donde le sea posible, debe demostrar generosidad y deseo de participar activamente. En definitiva, no debe limitarse solo a cumplir sus obligaciones.

### **2.1.5.9 Planificación del trabajo**

Significa realizar los trabajos de la oficina en forma ordenada, secuencial y eficiente, buscando formas menos complicadas de ejecución. Es preferible

concluir los trabajos iniciados, para poder concentrarse en los siguientes, y evitar, en la medida de lo posible, realizar varias actividades a la vez.

#### **2.1.5.10 Capacidad de atención**

La función de la secretaria incluye el cumplimiento de pequeños detalles que exigen una excelente capacidad de atención, esto es, considerar las disposiciones del jefe, comprobar que los documentos estén bien escritos, verificar que los datos que se incluyen en un informe sean correctos, asegurarse de incluir los anexos en los sobres, dar los mensajes correctos y a tiempo, etc.

#### **2.1.5.11 Trato agradable**

Esta facultad permite disponer, en un momento dado, de lo que se ha aprendido con los estudios y la experiencia laboral. Esta habilidad permite recordar las instrucciones del Jefe, mensajes, asuntos pendientes, etc.

Sin embargo, es aconsejable que la secretaria no se fíe únicamente de su memoria, es preciso que tome nota de todas las disposiciones que le dé su superior y que se asegure de que las instrucciones sean correctas.

#### **2.1.5.12 Atractivo personal**

El atractivo es innato en cada persona; sin embargo la secretaria puede obtener esta característica mediante la información de carácter, la adopción de maneras distinguidas, la educación de los gestos y ademanes, una presentación sencilla por medio de un peinado natural, un arreglo de cara moderado y una vestimenta sobria.

### **2.1.5.13 Buena imagen.**

No es solamente la apariencia física; es, además, la calidad moral o reglas de conducta que imprime en los actos de su vida; significa ser honesta y vertical en sus acciones ante cualquier circunstancia. Adicionalmente, debe defender la imagen de su jefe y de la institución, tanto al interior como al exterior de ésta, a través de las relaciones institucionales con clientes y otros organismos públicos y privados.

Para dar una buena imagen es fundamental conocerse bien. Conocer sus virtudes le permite utilizarlas mejor. Es importante tener una percepción exacta, realista, sin orgullo y sin complejo de uno mismo.

Si está consciente de sus virtudes y de sus falencias, le resultará fácil progresar y dar una buena imagen.

### **2.1.6 Secretaria moderna:**

A través de nuestra persona debemos decir claramente que sabemos lo que hacemos y que se puede confiar en nosotras. Un aspecto desalineado o descuidado dice lo contrario, y lo visual es muy poderoso.

Una primera impresión es en un 60% visual, se capta una totalidad compuesta por el atuendo, los colores, el lenguaje no verbal, el porte. De manera que esta impresión debe ser la mejor.

Cada mujer puede sacar el mejor partido de sus potencialidades físicas, emocionales e intelectuales para construir, con su propia elaboración, una

imagen personal adecuada a su necesidad y deseo. Tarea que le brindará las máximas satisfacciones tanto en su vida profesional como personal

#### **2.1.6.1 El papel de la secretaria en la oficina automatizada.**

La información es y ha sido siempre la base del trabajo de las secretarias, que pasan el 90% de su jornada laboral gestionando y supervisando el flujo de información que le llega a través de los más variados canales, las llamadas telefónicas, las cartas, los informes y los archivos; acumulando y almacenando información; manipulando información, y así sucesivamente. En el pasado, estos hechos quedaban ocultos tras el concepto superficial de las típicas tareas secretariales, como mecanografiar y archivar. Actualmente, sin embargo, la naturaleza real de este tipo de trabajo ha quedado plenamente demostrado gracias a la creación de los sistemas de informática y a su aplicación en su oficina automatizada.

La tecnología está transformando la base misma del trabajo de oficina y, en consecuencia, está cambiando la función secretarial en mayor grado que cualquiera otra innovación que haya tenido lugar desde hace cien años, época en que la mujer comenzó a hacerse cargo de esta tarea, antes esencialmente masculina. Desde el punto de vista de las secretarias, se trata de un cambio muy interesante aunque algo inquietante. Es inquietante por que las típicas tareas secretariales han sido sustancialmente automatizadas, y es interesante porque la aplicación de los sistemas automatizados constituye una apertura hacia tareas mucho más gratificantes, es decir hacia, un trabajo en el campo específico de la información, en el cual las secretarias tienen ya una experiencia considerable, aunque informal. Si están convenientemente preparadas para reconocer las oportunidades cuando se les presenten, y si cuentan con la educación y la formación necesarias para asumir y aprovechar esas oportunidades, podrán emprender interesantes carreras como profesionales de la información en la oficina del futuro.

Los computadores constituyen sólo la mitad de la oficina automatizada. La otra mitad son los sistemas de telecomunicación, que abarcan desde los teléfonos y los satélites hasta las líneas privadas de intercambio.

Los Dispositivos de comunicación transmiten información de un medio a otros. Los ordenadores, a su vez, la procesan: la añaden y la sustraen, las disponen en listas, las combinan, y les dan la forma deseada y la almacenan. Una vez integradas, estas dos tecnologías representan la fuerza más poderosa para el cambio desde la invención de la máquina a vapor, que fue el factor desencadenante de la revolución Industrial hace 150 años. Estas tecnologías no sólo están revolucionando el trabajo en las oficinas, sino también en las fábricas, los almacenes, las minas, los supermercados, los bancos, etc.; en pocas palabras, en todas partes.

#### **2.1.6.2 Personalidad e imagen a partir de la autoestima**

Los conceptos de autoestima e imagen de sí mismo son fundamentales para comprender los procesos psicológicos que suceden en un sujeto. Nos desenvolvemos en una sociedad que cada vez valora más lo que se tiene a nivel material y cada vez menos lo que se tiene a nivel humano. Cada época se rige bajo determinadas leyes o conceptos colectivos que circulan socialmente y en esta época lo que nos rige son las leyes del mercado.

Puede definirse la autoestima como el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que va unido al sentimiento de competencia y valía personal. El concepto que tenemos de nosotros mismos no es algo heredado, sino aprendido de nuestro alrededor, mediante la valoración que hacemos de nuestro comportamiento y de la asimilación e interiorización de la opinión de los demás respecto a nosotros. La importancia de la autoestima radica en que nos impulsa a actuar, a seguir adelante y nos motiva para perseguir nuestros objetivos.



Las personas con alta autoestima se caracterizan por lo siguiente:

- Superan sus problemas o dificultades personales
- Afianzan su personalidad
- Fortalecen su creatividad
- Son más independientes
- Tienen más facilidad a la hora de tener relaciones interpersonales

### **2.1.6.3 La imagen personal y profesional**

En nuestra sociedad, y para el logro del crecimiento profesional dentro de las organizaciones, el cuidado de la imagen personal posee suma importancia, pues implica el conocimiento y perfeccionamiento del aspecto exterior, a través del porte, la vestimenta, el habla y las mejores formas para interactuar con nuestro interlocutor.

El término **etiqueta** se relaciona con la vestimenta, modales (lenguaje gestual, comunicación oral) y aspectos de comportamiento que conforman la vida social y profesional. En estos días es usual que las ejecutivas/vos requieran de los servicios profesionales de especialistas en Protocolo e Imagen, a fin de mejorar el estilo en el vestir, la forma de comunicación gestual y algunas pautas de liderazgo que hacen al ejercicio del management, a través del conocimiento y la aplicación más criterios de la normativa protocolar.

En relación al aspecto físico, nacemos con una determinada altura, rasgos faciales, o color de cabello, los cuales se pueden cambiar o mejorar, haciendo todo lo posible por mantener una figura estilizada.

Se pueden conocer y aplicar las técnicas adecuadas de maquillaje para cada tipo de rostro, utilizar los colores y diseños apropiados en la vestimenta profesional, pues la indumentaria tiene el poder de mejorar decididamente la percepción positiva de la imagen ejecutiva.

El conocimiento de los aspectos fundamentales de las técnicas de la oratoria enseña a tomar conciencia de que el manejo apropiado de las cualidades de la voz, puede ser considerado uno de los instrumentos más poderosos que permiten el logro de una comunicación oral fluida y creíble.

La voz se puede educar para trasformarla en más suave, pausada y agradable, logrando que los modos de expresar una idea causen una impresión positiva.

Con respecto a la selección de la vestimenta, una profesional debería elegir con esmero y especial dedicación la etiqueta más apropiada para diversas ocasiones o reuniones en las cuales sea invitada o desempeñe un rol especialmente relevante (anfitriona, invitada de honor, invitada VIP, etc).

#### **2.1.6.4 Imagen ejecutiva: La vestimenta más adecuada**

- Un vestido negro, de líneas sencillas, puede ser considerado “un básico” para asistir a diversas reuniones. Los accesorios le darán un aspecto más “formal o más casual”.
- Los colores oscuros y monocromáticos tienden a adelgazar y estilizar la figura.

- Las faldas levemente entalladas hasta la rodilla sientan mejor que las plisadas o rectas.
- Los trajes que más favorecen: pantalones rectos y chaquetas sastre largas con hombreras discretas, levemente entalladas en la cintura en colores negro, azul, beige, gris o pasteles.
- Evitar las telas con adornos muy elaborados y colores muy estridentes durante el día.
- Los zapatos, la cartera y el cinturón, combinarán en color, tamaño y diseño con el resto de la indumentaria.
- El calzado resulta un accesorio de fundamental importancia en la percepción del conjunto de la indumentaria. El taco más favorecedor para la postura, es el de cinco centímetros, aportando altura y equilibrio.
- Para una reunión de trabajo, evitar los estampados llamativos, los tejidos gruesos y las telas satinadas o con brillos.
- Las piernas se estilizan cuando se usan las medias y los zapatos en la misma tonalidad.
- Seleccionar en tonos neutros el color de los abrigos o tapados: ( negro, azul o camel).
- Los accesorios (pañuelos, guantes, carteras, anteojos, joyas), deberán ser elegidos con un criterio discreto y sutil, a fin de realzar y complementar aportando distinción, sin proyectar un aspecto recargado.

#### **2.1.6.5 Selección de la vestimenta más apropiada para cada reunión: otros aspectos a considerar:**

- El tipo de reunión (cocktail, acto de apertura, almuerzo de trabajo, conferencia, etc.).
- El horario estipulado para la ejecución del evento.
- Lugar del evento (salón de un hotel, restaurante, quinta o residencia para fiestas, embajada, sala de reuniones de la empresa)

- La estación del año.
- Perfil de los invitados a la reunión (empresarios, autoridades oficiales, artistas, etc.).
- Si la ejecutiva asiste a un evento en calidad de invitada de honor, invitada VIP, o desempeñará alguna función (locutora, disertante, etc).

El aspecto exterior debe proporcionar sensación de agrado y de bienestar. En general, vestir de forma discreta pero favorecedora, siguiendo las líneas clásicas con un toque de moda puede resultar la elección más conveniente para proyectar una imagen femenina y profesional. La calidad de las prendas se relaciona de manera directa con la duración y aspecto, ya que un traje de corte impecable aporta elegancia y seguridad.

### **La mirada interior y exterior: algunas preguntas para reflexionar**

¿Utilizo la vestimenta adecuada para cada ocasión? Accesorios atractivos, armónicos, sobrios?

¿Mis modales y conducta hacia mi familia, amigos y grupo de trabajo transmiten y proyectan cortesía, confianza y credibilidad?

¿Puede interpretarse mi lenguaje corporal como expansivo y amable, interesado en mejorar y crear las condiciones para una comunicación positiva? Puedo interpretar el lenguaje gestual de mi interlocutor?

¿Manejo con fluidez mi capacidad de hablar en público?

¿Mi comportamiento y personalidad se estructuran en valores y virtudes morales?

¿Me comprometo a trabajar compartiendo experiencias y aportando calidad profesional en mi ámbito laboral?

¿Decido trabajar en un ámbito de trabajo que sea coherente con mis valores personales, en donde se perciba respeto, compromiso y motivación?

Como conclusión de lo expuesto, se puede inferir que la construcción de una imagen profesional equilibrada y armónica, resulta de la sumatoria de aspectos exteriores, y una personalidad educada, expansiva y naturalmente cordial, construida sólidamente en valores y virtudes morales.

Los profesionales del Ceremonial y Protocolo, estamos en condiciones de poder asesorar acerca de los aspectos fundamentales que hacen a la proyección de una imagen ejecutiva creíble y armónica, estructurada sobre sólidos comportamientos éticos.

### **2.1.7 Características de la Secretaria Moderna**

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 de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación 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 trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

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
- Concertar, acoger y atender a las visitas
- Preparar presentaciones de productos o servicios
- Organizar los viajes de negocios, etcétera.

Resumiendo, debe saber: Trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

"En otras palabras, es el brazo derecho del directivo, pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando éste viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe.

### **2.1.7.1 Manejo de conflictos en la oficina**

Tanto en la vida personal como en el empleo, las personas difieren en su sensibilidad a los comentarios, críticas o acciones de otros, ya sean compañeros o jefes, así como en su capacidad para afrontar la tensión creada por una situación conflictiva o a la presión ante el trabajo de última hora.

Episodio aislado de confrontación o falta de claridad en la comunicación dentro de la oficina pueden no afectar las relaciones interpersonales, pero el riesgo más real es que comiencen a generarse resentimientos, en especial si no se expresan.

Tratar de solucionar conflictos, abordándolos directamente con la persona con quien estamos en desacuerdo, puede significar a nuestros temores, querer evitar:

- 1) Exponernos al ridículo o rechazo;
- 2) Reconocer nuestra contribución al problema; y
- 3) Estar dispuesto a cambiar.

Naturalmente, hay momentos en los que es mejor ceder que resistir firmemente. Pero hay veces que asumimos prematuramente que una discordancia no tiene ninguna solución mutuamente aceptable. El estar dispuestos a conversar sobre desacuerdos puede producir oportunidades para fortalecer relaciones y mejorar la productividad.

Puede haber casos en los que una contienda intensa entre personas de la oficina pueda requerir la participación del administrador o de una tercera persona. Un acercamiento también puede significar permitirles a los trabajadores a que se reúnan con su superior para que los ayude a que resuelvan su propio conflicto.

#### **2.1.7.1.1 Resolución de conflictos**

Con mucha frecuencia, las secretarías y secretarios tienen que actuar como manejadores en la solución de conflictos para ello se requiere tacto y diplomacia, lo que en castellano se denomina “mano izquierda”.

La negociación es inherente a la persona y se entiende como un proceso estructurado y racional para alcanzar acuerdos, resolver diferencias o defender los propios intereses.

Los conflictos no desaparecen por sí solos, por el contrario, tienden a enconarse con el tiempo; por ello, conviene aprender a reconocerlos y enfrentarse a ellos, buscando la mejor solución posible. La mejor solución no implica necesariamente ceder a las demandas de la otra parte y asentir a todo; una buena medida es recurrir a la negociación. Negociar consiste en llegar a acuerdos pero, no a cualquier precio.

El análisis de las competencias expuestas permite concluir que todas se complementan entre sí, la comunicación eficaz se ve reforzada por la empatía, el liderazgo y la capacidad de resolución de conflictos facilita el trabajo en equipo y, sin duda, el conocimiento y dominio de nosotros mismos hace mejores las relaciones intrapersonales e interpersonales.



### **2.1.7.1.2 La Mediación**

En ocasiones se puede interactuar como mediador en problemáticas concretas y se necesita tener presente que la solución debe ser aceptada, si no sugerida, por las personas involucradas en el conflicto.

Los mediadores pueden influir al:

- Entender el punto de vista de cada uno
- Aumentar el interés de los participantes en resolver el desafío a través de la mediación
- Aplicar reglas que gobiernen y mejoren la comunicación
- Preparar a los participantes en el uso de un estilo de interacción eficaz
- Nivelar el poder (entre jefe y subordinado)
- Ayudar a los participantes a planear el trato en el futuro

Quienes han estado envueltos en un conflicto, generalmente sienten una gran necesidad de ser comprendidos. Tanto, que es difícil para muchas personas poder enfocarse en los problemas de otros, hasta primero no sentirse comprendidos.

La mayoría de las veces y de las personas, pasamos la mayor parte de las horas del día en el empleo y aún después, al llegar a casa, continuamos pensando en todos los daños reales e imaginarios que les “ha causado” una tercera persona. Y una actitud típica es que cada uno tenga deseos de abandonar su empleo.

Los costos de no enfrentar los conflictos entre compañeros de la oficina, o de no detener el desorden, provoca, entre otras cosas, que las personas involucradas empiezan a desconfiar de la otra. Muchas veces dejan de saludarse o de dar alguna indicación que la otra persona existe. Evitan mirarse y hasta reemplazan el nombre de la otra persona con un apodo u otra forma de referirse a esa persona ("esa mujer, esa señora...").

Pueden disiparse los conflictos cuando buscamos una forma creativa de lograr la suma de las necesidades (las de ellos y las nuestras). Al ignorar las necesidades de la otra persona nosotros probablemente también fallaremos en nuestros intentos de negociar una solución viable.

### **2.1.8 Desempeño laboral:**

Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un 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. En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados.

#### **2.1.8.1 Relaciones Interpersonales**

Son las habilidades o competencias que se refieren a la relación con otras personas.

### **2.1.8.1.1 Comunicación**

La comunicación es el intercambio de ideas, mensajes o información mediante señales o palabras habladas o escritas. Toda profesión requiere cierta capacidad para la comunicación, y muy especialmente la de las secretarías, pues una parte muy importante de su trabajo consiste en manipular comunicaciones escritas y de la necesidad de redactarlas de forma que puedan ser comprendidas con facilidad. Pero es preciso hacer referencia todavía a otras dos formas de comunicación.

### **2.1.8.1.2 Lenguaje oral**

Es posible tener muy buenas ideas para contribuir al perfeccionamiento de una organización, pero de nada sirven si no pueden expresarse con claridad y oficio. Para hablar bien hay que dominar el idioma, tener una buena dicción y contar con la confianza necesaria para decir lo preciso en el momento adecuado. Las personas tímidas o con escasa experiencia de hablar en público pueden seguir cursos de oratoria expresión oral. De esta forma, es muy posible que superen sus temores a exponer sus ideas ante un grupo. La mayoría de los estudiantes de la clase estarán allí por los mismos motivos y comprenderán las dificultades de sus compañeros. Quienes se propongan acceder a cargos de supervisor o responsable de la formación del personal tendrán que hablar regularmente ante una o más personas. Cuanto más hablen en público, más fácil les resultará.

### **2.1.8.1.3 Lenguaje corporal**

Las señales que se utilizan para comunicarse sin palabras conforman el denominado Lenguaje Corporal. Mediante postura y los gestos comunicamos constantemente una serie de actitudes y emociones, entre ellas, el orgullo, el enfado, la hostilidad, el miedo, la confianza en uno mismo) o la inseguridad y el hecho de estar a la defensiva. Una persona nerviosa puede parecer poco

segura acerca de sus aptitudes y conocimientos. Hay que tener en cuenta lo más posible el aspecto personal, sin caer, por supuesto, en la afectación.

Para comunicar una actitud de confianza y seguridad, es aconsejable mirar a los ojos al interlocutor. Una sonrisa o un leve gesto con la cabeza le confirmará que estamos de acuerdo con él o que comprendemos lo que nos dice. Resulta útil analizar algunos de los gestos y matices que componen nuestra comunicación no verbal, tratando de determinar el mensaje que comunican. Con frecuencia contraemos malos hábitos en la conversación y en los gestos que utilizamos para subrayar nuestras palabras. Con un poco de atención, no resulta difícil corregirlos.

#### **2.1.8.1.4 Relaciones Humanas**

Tratar con otras personas es parte esencial del trabajo de una secretaria. No es preciso que alguien nos agrade personalmente para mantener una buena relación de trabajo. La mejor forma de obtener una buena respuesta de los compañeros de trabajo es presentarles una imagen equilibrada y positiva de uno mismo. La capacidad de llevarse bien con muchos individuos de personalidades muy diferentes es un factor fundamental para el progreso laboral. Tratar sin problemas a una persona difícil resulta un desafío... que seguramente se repetirá muchas veces a lo largo de la carrera de toda secretaria. Para salir adelante en un ambiente empresarial, hay que actuar siempre con objetividad y tener en cuenta las interacciones con las otras personas y la forma en que se desarrollan. Todos tenemos prejuicios e ideas preconcebidas que perjudican nuestra capacidad para una buena comunicación. Hay que corregir estos defectos y evitar la estereotipación de las personas y la costumbre de ponerles etiquetas. Para establecer buenas relaciones con todos, hay que partir de una actitud receptiva y comprensiva. El hábito de colocar a la gente en categorías estereotipadas levanta barreras a veces insuperables que impiden la comunicación, y esas barreras dificultan mucho las interacciones eficaces y sensatas con los demás. Hay que aprender

a valorar las propias reacciones ante las personas, así como sus reacciones ante uno mismo. A quienes gocen de una comprensión innata de las razones por las cuales ciertos individuos proyectan determinadas imágenes, les resultará más fácil relacionarse de forma positiva con todo tipo de gente en todos los aspectos de la vida.

El contacto personal con los visitantes, los otros empleados y los clientes deber ser siempre agradable y profesional. La persona que atiende al público representa a su empresa y tiene a menudo en sus manos la imagen de la organización, ella es La Empresa. La imagen que le ofrece debe estar por encima de todo reproche.

#### **2.1.8.1.5 Relaciones con el jefe**

Llevarse bien con el jefe es muy importante para una secretaria, ya que su influencia será determinante para el futuro laboral. Muchas secretarias capaces y eficientes han perdido oportunidades de promoción como consecuencia de conflictos personales con sus jefes, situación que les impidió contar con buenas referencias. Es por lo tanto esencial en la profesión aprender a controlar el mal humor y las emociones, pues de lo contrario peligrará el futuro en la empresa e incluso en otros trabajos. Las críticas del jefe no deben tomarse como algo personal, ni menos aun alimentar resentimientos por su causa, porque semejante actitud dificultaría la realización de un buen trabajo. Hay que controlarse, actuar con objetividad y reflexionar con calma antes de expresar quejas oralmente o por escrito. Por lo general, las críticas del jefe están únicamente encaminadas a que su secretaria mejore y no a herir sentimientos. Como es natural, habrá ocasiones en que sea necesario tratar con personas muy difíciles. Es posible que todos los esfuerzos para llevarse bien con alguien resulten vanos. En este caso, es aconsejable consultar con el departamento de personal para ver si fuera posible pedir un traslado o, en última instancia, buscar otro trabajo.

La confianza es otro factor importante en el establecimiento de una buena relación con el jefe. Muchos ejecutivos trabajan bajo fuertes presiones y suelen consultar a sus secretarias acerca de asuntos confidenciales, especialmente si demuestran tener buen juicio.

Como es lógico, las informaciones confidenciales deben mantenerse en estricto secreto. A veces basta hacer un simple comentario a una persona para que toda la empresa esté al corriente de un secreto, hasta entonces guardado celosamente. Si el jefe se entera de la filtración, ya no confiará en su secretaria, que posiblemente perderá su empleo.

Por lo tanto, es absolutamente esencial respetar los principios de la lealtad. De esta forma, se establecerá un clima de trabajo agradable, en lugar de una relación puramente jerárquica. Hay que recordar también que la imagen de una secretaria afecta a la de su jefe. Las que sean capaces de establecer una relación de colaboración y de trabajo de equipo estarán mejor consideradas y podrán asumir tantas responsabilidades como sus jefes estén dispuestos a delegarles.

#### **2.1.8.1.6 Responsabilidad**

La capacidad de una secretaria para asumir responsabilidades y cumplir con su trabajo se juzga por su actuación diaria. Una persona escrupulosa y bien organizada no tendrá problemas en este sentido. Su voluntad de asumir nuevas responsabilidades también se considerará una excelente cualidad cuando sus superiores valoren su rendimiento. Cuando una secretaria acepta responsabilidades cada vez mayores, es muy posible que llegue a establecer una relación de colaboración y de trabajo en equipo con sus superiores.

Una forma de aumentar el aprecio de los superiores es ayudarlos activamente a manejar y encaminar la corriente de trabajo y proyectos que se van realizando en la oficina. Para que se establezca una verdadera relación entre su jefe y la secretaria es preciso que se reúnan al menos una vez al día, preferentemente a primera hora, para determinar las prioridades de las actividades de la jornada, como por ejemplo, citas, llamadas telefónicas, dictados y correspondencia.

La mejor manera de superar y evitar las crisis de excesivo trabajo es conocer por adelantado los planes que el jefe tiene para el día; de esa forma, la secretaria puede regular la afluencia de personas y documentos. Es preciso asegurar también de que las citas y actividades en la agenda del jefe y en la propia coincidan.

En ocasiones, conviene tomar la iniciativa de llamar a los visitantes que se esperan en el día para que el jefe no se retrase en su trabajo. Hay que recordar los sucesos del día anterior (consultando por ejemplo la agenda o el libro de notas) para predecir en la medida de lo posible lo que ocurrirá al día siguiente. Si el jefe viaja mucho, es preciso saber donde localizarlo y determinar con claridad lo que es preciso hacer en su ausencia.

Una buena secretaria conoce bien las funciones de su jefe en la organización y está familiarizada con los bienes y servicios que la empresa comercializa.

La única forma de establecer con los superiores una atmósfera de colaboración es aplicar el espíritu de iniciativa, el sentido común y la voluntad de asumir responsabilidades.

La afinidad entre la secretaria y el jefe constituye un estado de estrecha alianza y perfecta asociación que equilibra las relaciones humanas existentes en una empresa.

#### **2.1.8.1.7 Armonía**

El éxito de la relación entre la secretaria y el jefe se basa en la consideración mutua y el respeto absoluto a la función que cada uno desempeña, así como a su profesionalidad.

#### **2.1.8.1.8 Consideración**

La relación de la secretaria con su jefe debe conformar un engranaje perfecto de comunicación y buena voluntad. En ella debe sobresalir la cortesía y la lealtad. Tiene que demostrar discreción hacia su jefe, respetando su vida personal.

#### **2.1.8.1.9 Cumplimiento**

La secretaria debe estar consciente de que el jefe es la persona que dirige la oficina, y que las disposiciones y tareas que su superior le asigne deben cumplirse con oportunidad y eficiencia.

No puede decidir por su cuenta la manera de hacer el trabajo; la iniciativa para el desempeño de sus funciones debe contemplar las instrucciones y el sistema establecido por el jefe de la oficina.



#### **2.1.8.1.10 Confiabilidad**

“La confianza es una esperanza firme que se tiene de una persona” (Océano, Grupo Editorial, (15)). Para que la secretaria tenga la confianza del jefe es necesaria la discreción, lealtad y sinceridad en la forma de actuar y de hablar, con el fin de no defraudarle.

#### **2.1.8.1.11 Puntualidad**

No existe nada peor que en el mundo de los negocios y en la gestión pública que el incumplimiento y la pérdida de innumerables horas en la desatención de compromisos ya establecidos. Una de las obligaciones hacia la institución es obtener el máximo provecho de la jornada de trabajo.

#### **2.1.8.1.12 Flexibilidad**

Las empresas cambian rápidamente como consecuencia del crecimiento, las modificaciones en los niveles superiores de la gestión, las fluctuaciones de la economía y otros muchos factores. Para mantener la posición en una organización que pasa por un período de cambios, hay que desarrollar la capacidad de adaptarse con facilidad a las situaciones nuevas y tener la flexibilidad necesaria para prever el cambio. Todos los cambios pueden ser una fuente de inquietud para quien no se adelanta a los acontecimientos.

#### **2.1.8.1.13 Buena Disposición**

En una oficina no pueden aceptarse los cambios de humor. Es necesario dar una imagen equilibrada y positiva para establecer y conservar una buena

atmósfera de trabajo. Un empleado malhumorado o irritable puede afectar negativamente todo el clima moral de la oficina.

Las situaciones de tensión se superan más fácilmente con un poco de sentido del humor. Muchas veces una secretaria tiene que realizar alguna tarea pesada que le lleve más horas de las habituales. También es posible que le exijan terminar un trabajo en muy poco tiempo. Si permite que la situación le altere los nervios, dará una imagen de inmadurez que se convertirá que se convertirá en un grave obstáculo para su ulterior promoción laboral. Todos recuerdan las situaciones desagradables. Hay que pensar antes de actuar y, sobre todo, abstenerse de llantos y despliegues de emotividad.

#### **2.1.8.1.14 Cortesía**

Puesto que la mayoría de las oficinas son relativamente formales, la cortesía debe formar parte de los hábitos de trabajo de una secretaria. Si comparte un despacho con otras personas, tendrá que poner cuidado en no molestarles.

#### **2.1.8.1.15 Estabilidad**

Una personalidad equilibrada y serena destaca siempre de forma muy positiva. Quienes son capaces de mantener la calma en las situaciones más tensas tienen más posibilidades de ser mejor considerados laboralmente. La solución de problemas forma parte de las tareas de una secretaria. Una forma sensata de abordarlos es identificarlos, dividirlos en sus elementos y encontrar un posible camino hacia la solución. En ocasiones se pierde mucho tiempo y energías reaccionando emotivamente ante una situación, en lugar de buscar una forma sensata de cambiarla por otra mejor. Cuando mayores son las responsabilidades, más problemas surgen. Aprender a enfrentarse metódicamente a las situaciones problemáticas es la mejor forma de aumentar

la confianza en uno mismo y de prepararse para asumir más responsabilidades.

#### **2.1.8.1.16 Firmeza y determinación**

Es perfectamente posible defender los propios derechos sin llegar a ser hostil, y es preciso tratar con personas descorteses o que intentan aprovecharse de determinadas situaciones sin perder la calma, si atemorizarse y sin responder de forma exageradamente agresiva.

Hay que aprender a mantener una actitud positiva para no caer en un tonto juego de poderes en cual solo pueden dominar los agresivos (que a menudo son muy inseguros) y en el cual siempre pierden los débiles (igualmente inseguros), que huyen del campo de batalla lamiéndose las heridas, sintiéndose muy mal y quejándose a todos por el tratamiento recibido: Existe formas de hablar con los superiores y con los compañeros que sirven para presentarles una imagen positiva firme de uno mismo, pero nunca hostil.

El mensaje que es preciso expresar es el siguiente: “Yo no aplasto a nadie, pero tampoco me dejo aplastar”. AL hablar con un superior en una situación crítica, es aconsejable utilizar el concepto de nosotros, por ejemplo: “Tenemos un problema. Qué podemos hacer para arreglarlo”, es decir: No puedo con esto. ¿Qué puedo hacer?, que equivale a confesar: Soy incapaz de hacer este trabajo. Por favor que alguien me ayude.

Al hablar con los compañeros, es preferible utilizar el Tú o el Usted lo más posible en todas las situaciones, y reservar el yo para las circunstancias conflictivas. Quien habla todo el tiempo de sí mismo, como si fuera el ombligo del mundo, presenta una imagen agresiva que general hostilidad a su alrededor.

Cuando surge un conflicto, mostrarse firme y determinado en la propia postura es una señal muy positiva. Esta técnica es especialmente útil al tratar de que un empleado poco dispuesto a colaborar realice una tarea que le corresponde.

La clave para que todo funcione correctamente es no apartarse del problema, mantener la calma y no dejarse enredar en discusiones marginales que poco o nada tienen que ver con el conflicto. Hay algunos. En el medio laboral altamente competitivo de hoy en día, resulta muy útil conocer el tipo de personalidades que podemos encontrar en el trabajo diario y la forma de tratar a cada individuo.

## **2.1.9 CARACTERISTICAS INDISPENSABLES DE LA SECRETARIA DEL IICYD**

### **2.1.9.1 Discreción**

Es vital para la Secretaria del IICYD que ocupa especialmente un cargo de confianza, como lo es el cargo secretarial, dado que tiene acceso a material reservado en investigación. Hay que mantener el material alejado de miradas indiscretas, además de todo lo que pasa por sus manos. La discreción también es aplicable a la hora de elegir la vestimenta adecuada para el ambiente laboral.

### **2.1.9.2 Puntualidad**

Ten en cuenta que la puntualidad es una manifestación de seriedad y formalidad, que es una característica del investigador, el área en la que se desenvuelve la Secretaria del IICYD. No solamente para llegar al trabajo, sino también a la hora de entregar una tarea como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.

### **2.1.9.3 Paciencia**

Esta es una virtud indispensable para la Secretaria del IICYD, que tiene que relacionarse con personas con vastos conocimientos y caracteres; enfurecerse jamás ha dado buenos resultados, sólo sirve para descargar nuestros nervios sobre los demás. Debe mantener la tranquilidad cuando las cosas no van como se espera.

### **2.1.9.4 Organización**

La Secretaria del IICYD debe ser organizada, sin excusas. Los investigadores deben tener confianza en la funcionaria que lleva toda su documentación y estar tranquilos de que tendrán el trabajo solicitado en tiempo y forma. Por una parte, esto significa que la Secretaria del IICYD debe tratar de alcanzar los objetivos de la Unidad, pero también significa no adquirir compromisos que no se pueden cumplir; o advertir la imposibilidad.

### **2.1.9.5 Lealtad**

La lealtad es otra de las características indispensable para el cargo de Secretaria del IICYD. Sin embargo, lealtad no significa quedarse en las buenas y las malas, Significa que se conoce las debilidades de los superiores y no se las revela. Defender, si es necesario, al equipo de trabajo.

También abarca la dedicación al trabajo, rindiendo y queriendo que la Universidad tenga éxito en sus fines, lo que implica el compromiso de la secretaria con su trabajo, con su institución y con sus compañeros.

### **2.1.9.6 Tacto**

Tener tacto implica hacer lo debido en el momento adecuado. No ser amable, sino ver si la persona está satisfecha. Solucionar un problema sin dar explicaciones y sin evitar responsabilizarse. Por ejemplo: Un proyecto que se demora en ser financiado, no es responsabilidad de la Secretaria pero atenderá a la persona y maneja la situación.

### **2.1.9.7 Responsabilidad**

La responsabilidad es vital en el cargo de Secretaria del IICYD. Una profesional evita cometer errores de cualquier tipo, se comporta con diligencias ante las visitas y se atiende con puntualidad a los horarios, mantiene el orden de la oficina y es discreta en el teléfono. Pero asume los errores y los rectifica con celeridad.

## **2.1.10 CARACTERISTICAS DE LA SECRETARIA DEL IICYD EN LOS PROCESOS.**

### **2.1.10.1 Preparación de documentación de entrada y salida**

La Secretaria del IICYD, es una profesional que debe involucrarse absolutamente con su trabajo, esto implica que tendrá un vasto conocimiento de la documentación que ingresa y sale de la oficina, por lo tanto, es necesario que se apliquen las herramientas más modernas para obtener resultados eficaces y eficientes.

A esto se refiere la preparación de la documentación, a la organización interna, el manejo y control de la información administrativa que ingresa y egresa del IICYD.

### **2.1.10.2 La recepción y tramitación de proyectos de investigación**

Parte fundamental del IICYD es la recepción de los proyectos de investigación, la secretaria del Instituto debe tener los conocimientos suficientes sobre las bases y los esquemas de los proyectos para que se convierta en una primera asesora de quienes los promuevan, evitando así desde el inicio que sean devueltos después de un tiempo innecesario.

Esta es una habilidad que responde a la necesidad de conocimientos y habilidades para una dirección efectiva, que puede ser tan amplia como se desee. Puede incluir aspectos relacionados con la tecnología del tipo de servicios y productos en que se mueve la Universidad, los procesos de trabajo, el entorno social, interno y externo, manejo de indicadores, problemas de financiamiento, etc.

Ante este espectro tan amplio de alternativas en los que se desenvuelve la Secretaria del IICYD, hay que seleccionar la esfera en que debe concentrarse, es decir, en la recepción de los proyectos de investigación bien elaborados. Para esto podemos orientarnos por la definición más general sobre lo que es dirigir "obtener resultados a través de otras personas". Si partimos de esto, la esfera de mayor interés es la relacionada con las relaciones interpersonales.

### **2.1.10.3 Socialización de la información**

Una de las herramientas de desarrollo que aun no logramos manejar es la socialización de la información. La Secretaria del IICYD debe lograr que la información sea ágil y oportuna, y es que de nada sirve saber mucho y no compartir los conocimientos o los eventos que ejecuta permanentemente el IICYD.

Más importante es la socialización de los resultados de las investigaciones llevadas a cabo con el aval del IICYD, puesto que, de acuerdo a los criterios de

acreditación, ninguna investigación es válida si los resultados no son públicos, abiertos o socializados.

#### **2.1.10.4 Coordinación en la organización de las Ferias Ciencia y Tecnología de Facultades e institucional.**

La Secretaria del IICYD aporta la primera imagen que el cliente recibe del Instituto. Esta primera impresión, como es obvio es de suma importancia. Todo ello implica que la profesional debe disponer de unas competencias personales relacionadas con el liderazgo, la comunicación, la capacidad de negociación, relaciones personales y profesionales similares a las que conforman el perfil directivo.

La secretaria del IICYD debe ser partícipe de todos los procesos de las Ferias de Ciencia, es decir debe involucrarse en la organizar y supervisión de solicitudes e invitaciones a los participantes, boletines de prensa, redacción, entrega de bases del concurso, visita a los puestos. Por lo tanto se requiere una visión global para poder planificar, estableciendo las prioridades necesarias y delegando, si fuera posible, las tareas a los auxiliares.

#### **2.1.10.5 Archivo**

Organizar, mantener y controlar el archivo en soporte convencional e informático: se requiere la capacidad de diseñar, desarrollar y gestionar sistemas de archivo tanto físico como lógico. Capacidad de localizar las fuentes de información y sintetizar aquello de carácter relevante para la actividad.

Elaborar y presentar documentos de trabajo, integrando datos, textos y gráficos: se requieren los conocimientos tecnológicos suficientes para presentar los documentos en el formato adecuado, respetando la integridad de la información y como en todo lo relacionado con el secretariado, asegurando su confidencialidad.



### **2.1.10.6 El Trabajo en equipo en la organización y logística de cursos y otros eventos**

La Secretaria del IICYD debe ser un eje del trabajo en equipo, puesto que en muchos casos, la consecución de resultados satisfactorios depende de lo bien que las personas que trabajan juntas sean capaces de conjugar sus esfuerzos. La secretaria del IICYD debe socializar los eventos organizados mediante comunicaciones tanto verbales como escritas y crear un ambiente para el trabajo en equipo, el éxito de la ejecución de los mismos depende de la conformación de un grupo más o menos reducido de personas que tienen conocimientos y habilidades complementarias y con un objetivo común.

Para que el equipo trabaje de manera óptima en la organización de eventos masivos debe tener así mismo un enfoque compartido en el modo de trabajar y actuar. El individualismo, los objetivos nada claros o contrapuestos y otros factores similares, constituyen obstáculos insalvables.

Un equipo de trabajo tiene unas características que lo distinguen de un grupo de personas que trabajan conjuntamente, e independiente de su finalidad, suele presentar estas características básicas:

- Objetivos comunes. Resulta una característica evidente y es punto de referencia que consigue reunir los diferentes esfuerzos individuales.
- Confianza mutua.
- Colaboran y comparten información, planes y recursos.
- Cada uno de los miembros del equipo se distingue de los demás y a la vez está integrado.
- Normas establecidas
- Moral alta.
- Compromiso.
- Liderazgo.
- Existencia de un liderazgo formal o informal.

### **2.1.11 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS**

Archivo.- conjunto de los elementos de información con una estructura lógica para su exploración para una computadora. Cada elemento de información se denomina registro, que a su vez se subdivide en campos.

Desempeño.- Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse.

Destreza.- Habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo.

Eficiencia.- Virtud y facultad para lograr un efecto determinado.

Habilidad.- Capacidad y disposición para algo. Valerse de toda su destreza y maña para negociar y conseguir algo.

Imagen.- Reproducción mental de un objeto a través de los sentidos.

Inteligencia.- Aptitud para relacionar las percepciones sensoriales o para abstraer y asociar conceptos.

Moderna.- En los tiempos actuales.

Planificación.-Plan general, científicamente realizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado.

Profesional.- Persona que ejerce su profesión con relevante capacidad y aplicación.

Secretaria.- Persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación.

## **2.2 HIPÓTESIS**

La aplicación de destrezas y habilidades de la Secretaria Moderna permite un mejor desempeño profesional de la secretaria que labora en el Instituto de Investigación Científica y Desarrollo de la Universidad Nacional de Chimborazo.

## **2.3 VARIABLES**

### **2.3.1 INDEPENDIENTES**

Aplicación de destrezas y habilidades

### **2.3.2 DEPENDIENTES**

Desempeño laboral

## **2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Habilidades y destrezas de la secretaria moderna	<b>Habilidades</b>	Técnicas Humanas Conceptuales
	<b>Destrezas</b>	*Mecanografía *Computación *Gramática *Ortografía *Caligrafía *Manejo de equipos de oficina *Archivo *Relaciones *Públicas
	<b>Secretaria Moderna</b>	*Oficina automatizada *Personalidad e imagen *Imagen personal y profesional *Imagen ejecutiva *Selección de vestimenta *Resolución de conflictos *Mediación
Desempeño laboral de la secretaria	<b>Desempeño Laboral</b>	*Relaciones con el jefe *Responsabilidad y *trabajo en equipo *Flexibilidad *Buena Disposición *Cortesía *Estabilidad *Firmeza y determinación

## CAPÍTULO III

### 3 MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Método Científico

Se utilizo los métodos inductivo y deductivo.

**Método Deductivo:** El método deductivo sirvió para demostrar cómo la aplicación de destrezas y habilidades influyen en el desempeño de la Secretaría del Instituto de investigación Científica y Desarrollo, de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Este método consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal, y nos ayudará a analizar el problema estudiado en las siguientes etapas:

- Determinar los hechos más importantes en el fenómeno por analizar.
- Deducir las relaciones constantes de naturaleza uniforme que dan lugar al fenómeno.
- Formula la hipótesis.
- Se observa la realidad para comprobar la hipótesis.
- Del proceso anterior se deducen leyes.

**Método Inductivo:** El método inductivo se utilizó para demostrar cómo los casos particulares de la secretaria, influyen en las habilidades y destrezas. Este método utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos.

Se dice que el método inductivo parte de los hechos para hacer inferencias de carácter general.

### **3.2 Tipo de la Investigación**

La investigación que se realizó es de tipo descriptiva. Su propósito es describir las propiedades y características de la secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, y; explicativa, para determinar los comportamientos y probar la hipótesis.

### **3.3 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación que se realizó fue no experimental, porque no se necesitaron equipos y laboratorios para demostrar las Destrezas y Habilidades de la Secretaria. Además fue transversal porque se recolectó datos a través de una encuesta que se realizó en un determinado momento de la investigación.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 POBLACIÓN**

La población con la que se trabajó en la presente investigación comprende a los Docentes investigadores de la Facultades de la Universidad Nacional de Chimborazo.

### **3.4.2 MUESTRA**

No fue necesario establecer una muestra para la investigación, a los Docentes Investigadores, ya que son en total 35, y por lo tanto trabajamos con el universo.

## **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**3.5.1 Técnicas:** Se ha elegido la técnica de la Encuesta, la misma que fue aplicada a todos los miembros de los Centros de Investigación Científica y Desarrollo de las cuatro facultades de la Universidad Nacional de Chimborazo

**3.5.2 Instrumento:** Cuestionario, que planteó preguntas cerradas de elección múltiple.

## **3.6 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS**

Una vez que se han recogido los datos con los instrumentos correspondientes se realizó el procesamiento cuyo análisis comprendió el siguiente proceso:

- Revisión y limpieza de los datos

- Procesamiento de la información.
- Tabulación de los resultados: pregunta por pregunta, en frecuencias y porcentajes de cada una de acuerdo a la escala utilizada.
- Posteriormente se procedió a la prueba de la hipótesis a través de la elección del estadístico más adecuado para este fin.
- La hipótesis planteada fue sometida a una prueba para ver si es apoyada o refutada de acuerdo a los resultados de los datos obtenidos. Mientras más investigaciones sostengan una hipótesis más credibilidad y validez tendrá en el contexto el que se le ha planteado.



### **3.7 PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**UNIDAD DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONALIZACIÓN**

**ENCUESTA DIRIGIDA A MIEMBROS DE LOS CENTROS DE INVESTIGACIÓN Y  
DESARROLLO**

Bajo el auspicio de la UNACH nos encontramos realizando la presente investigación La aplicación de destrezas y habilidades de la Secretaria Moderna y sus efectos en el desempeño profesional de la secretaria de Instituto de Investigación, Científica y Desarrollo; por lo que comedidamente, nos permitamos solicitar responder el presente cuestionario de manera clara y transparente, su aporte compromete un mejor trabajo investigativo.

#### **Instrucciones**

Marque con una X la respuesta que a su juicio considere correcta

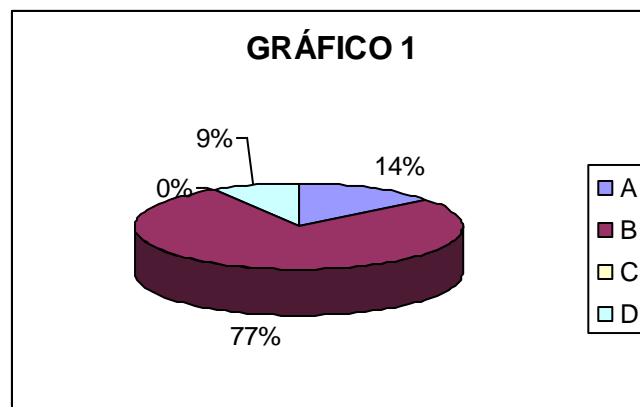
### **CUESTIONARIO**

**1. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, aplica técnicas de la secretaria moderna para el cumplimiento de su trabajo?**

<b>CUADRO 1</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Rara vez	5	14 %
b.- Siempre	27	77 %
c.- Nunca	0	0 %
d.- En ocasiones	3	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

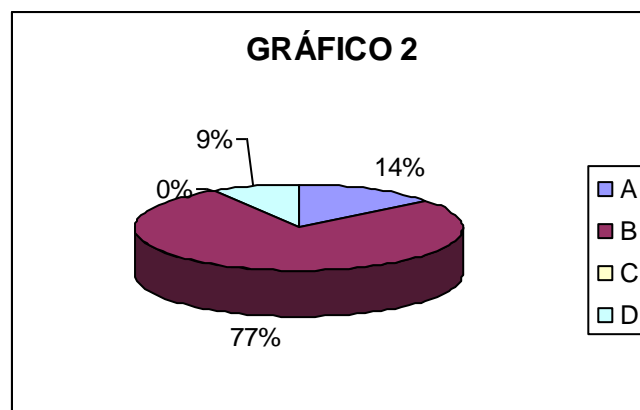
Del total de encuestados el 77% corresponde a la opción "Siempre", indicando que la Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo aplica técnicas modernas en su área de trabajo. El 14% opina que "Rara Vez" se utilizan estas técnicas. El 9% que ocasionalmente, mientras que ningún encuestado señala que "Nunca".

**2. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, aplica técnicas de la secretaria moderna para el cumplimiento de su trabajo?**

<b>CUADRO 2</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Rara vez	5	14 %
b.- Siempre	27	77 %
c.- Nunca	0	0 %
d.- En ocasiones	3	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

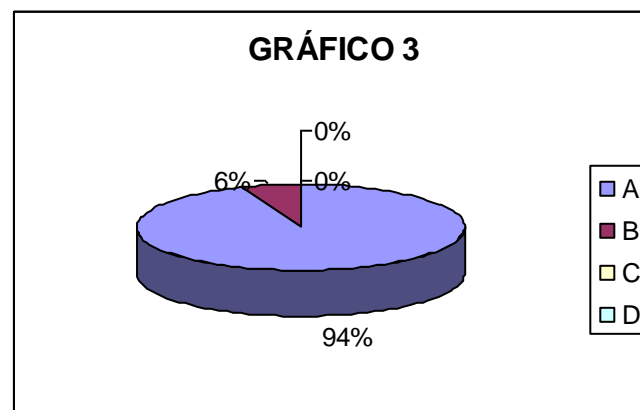
Del total de encuestados el 77% corresponde a la opción "Siempre", indicando que la Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo aplica técnicas modernas en su área de trabajo. El 14% opina que "Rara Vez" se utilizan estas técnicas. El 9% que ocasionalmente, mientras que ningún encuestado señala que "Nunca".

**3. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, realiza con prontitud sus tareas?**

CUADRO 3		
ALTERNATIVA	RESULTADOS	%
a.- Siempre	33	94 %
b.- En ocasiones	2	6 %
c.- Rara vez	0	0 %
d.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

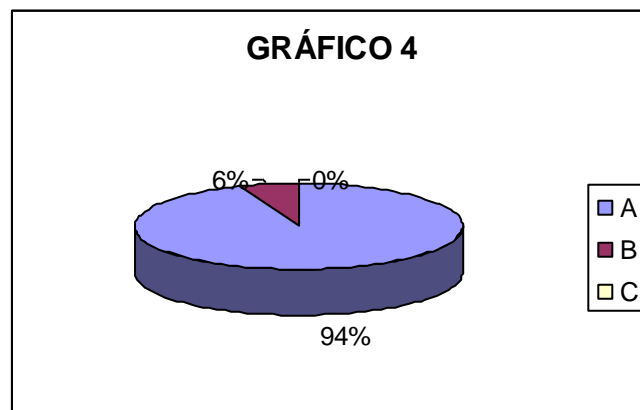
Del total de encuestados el 94% señalan que “Siempre” realiza sus tareas con prontitud y el 6% que en ocasiones. Las dos opciones restantes no son consideradas por tener un porcentaje de 0%. Estos resultados permiten verificar la eficiencia de la Secretaria del Instituto de Investigación.

**4. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es capaz de tener paciencia y mantener su compostura?**

CUADRO 4		
ALTERNATIVA	RESULTADOS	%
a.- Siempre	33	94 %
b.- Ocasionalmente	2	6 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Célleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

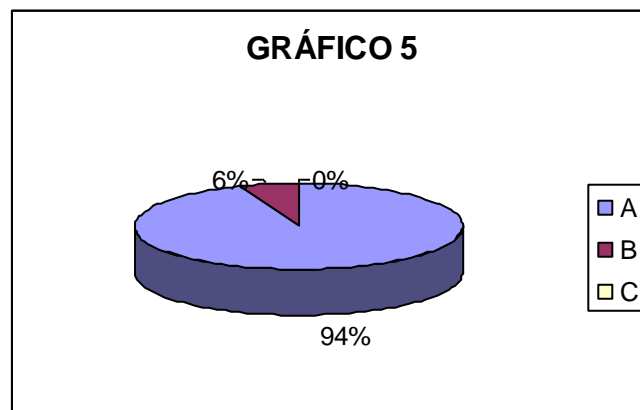
Del total de encuestados el 94% expresa que la secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo “Siempre” demuestra paciencia y mantiene su compostura en la atención al cliente y el 6% ocasionalmente, la opción restante no es considerada por tener un porcentaje de 0%.

**5. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es discreta en cuanto a los asuntos de la oficina?**

CUADRO 5		
ALTERNATIVA	RESULTADOS	%
a.- Siempre	33	94 %
b.- Ocasionalmente	2	6 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

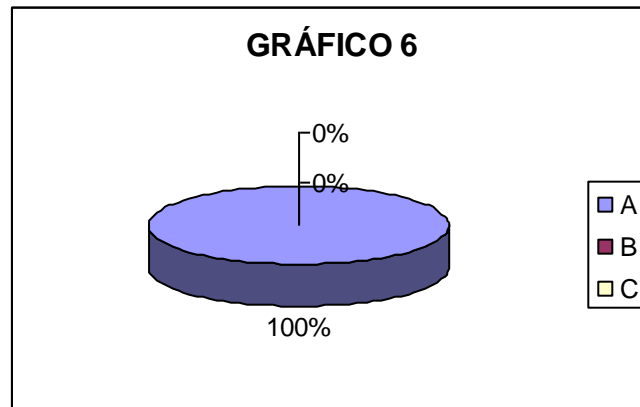
Del total de encuestados el 94% señala que la secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo es discreta en los asuntos de la oficina “Siempre” y el 6% que es ocasionalmente discreta, la opción restante no es considerada por tener un porcentaje de 0%.

**6. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es amable con su Jefe, compañeros y el público?**

<b>CUADRO 5</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	35	100 %
b.- Ocasionalmente	0	0 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

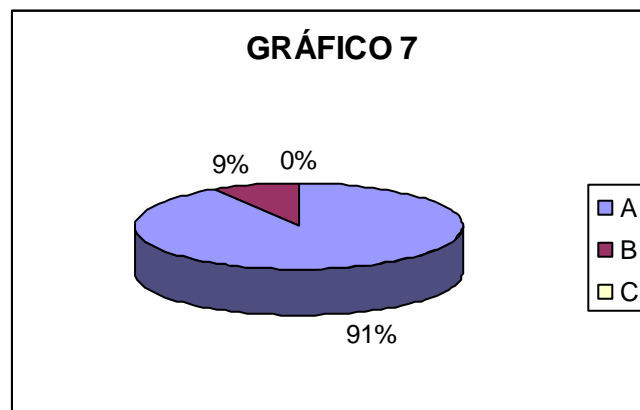
Del total de encuestados sobre la amabilidad de la funcionaria, el 100% de las personas consultadas señalan que es amable con sus compañeros de oficina y con los usuarios.

**7. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, tiene iniciativa en el desempeño de sus funciones?**

CUADRO 7		
ALTERNATIVA	RESULTADOS	%
a.- Siempre	32	91 %
b.- Ocasionalmente	3	9 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

Del total de encuestados la iniciativa en el desempeño de las funciones de la Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo manifiesta en un 91% que "Siempre" y el 9% que ocasionalmente.

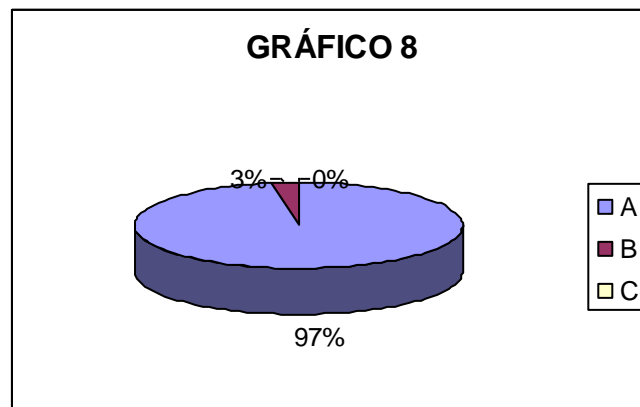


**8. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, Transmite adecuadamente los mensajes?**

CUADRO 8		
ALTERNATIVA	RESULTADOS	%
a.- Siempre	34	97 %
b.- Ocasionalmente	1	3 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Célleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

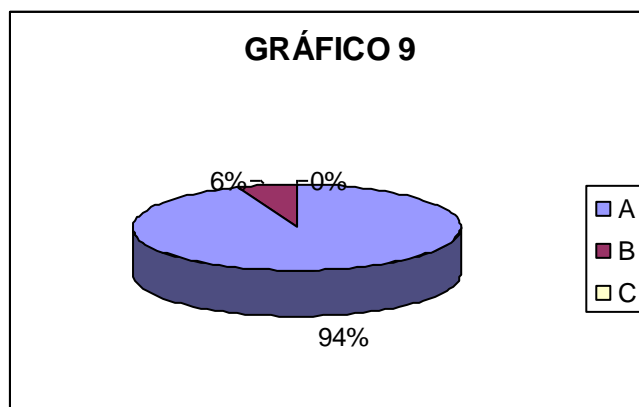
Del total de encuestados el 97% señala que la Secretaria “Siempre” trasmite adecuadamente los mensajes que recibe y apenas el 3% dice que ocasionalmente. De este resultado podemos inferir que existe un alto nivel de comprensión de lo que sucede en el Instituto.

**9. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, tiene conocimientos de cómo organizar una reunión?**

<b>CUADRO 9</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	33	94 %
b.- Ocasionalmente	2	6 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

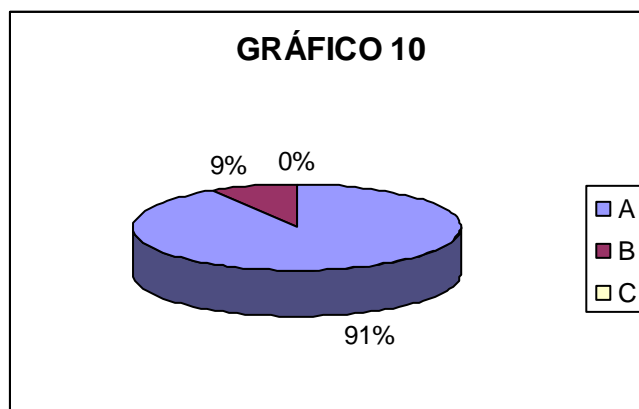
Del total de encuestados en cuanto a los conocimientos para organizar una reunión, el 94% manifiesta que la Secretaria los tiene y un 6 % que ocasionalmente.

**10. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, cuida su ortografía y presentación en los trabajos de la oficina?**

<b>CUADRO 9</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	32	91 %
b.- Ocasionalmente	3	9 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Célleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

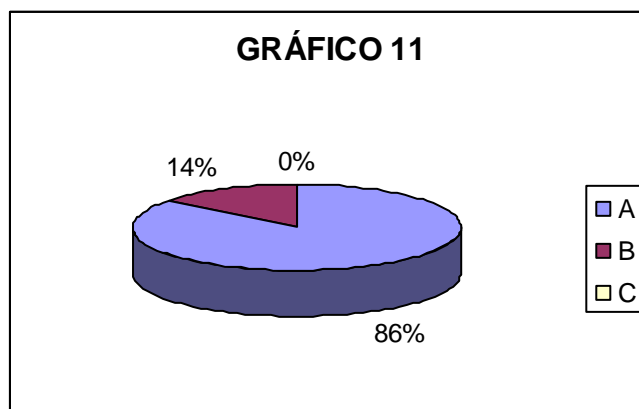
Del total de encuestados en cuanto a la presentación en los trabajos de la oficina y la ortografía que usa la funcionaria, el 91% de los consultados se inclina por la opción "Siempre" y el 3% por la opción "Ocasionalmente".

### 11. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, maneja paquetes informáticos?

CUADRO 11		
ALTERNATIVA	RESULTADOS	%
a.- Siempre	30	86 %
b.- Ocasionalmente	5	14 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Célleri - Maria Fernanda Montalvo

#### Análisis e interpretación:

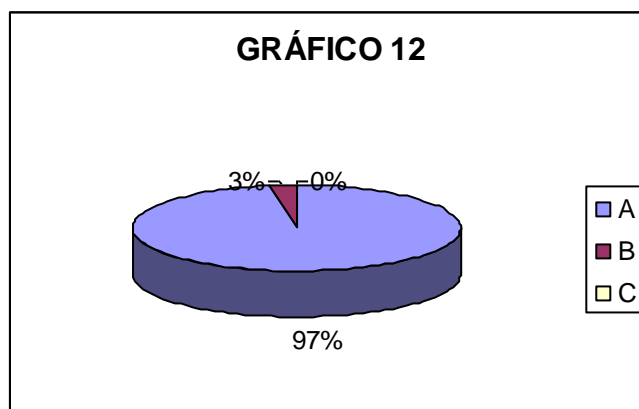
Del total de encuestados el 86% opina que la Secretaria Siempre maneja paquetes informáticos, frente a un 14% que opina que sólo ocasionalmente han podido verificar el uso de esta tecnología.

**12. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, mantiene el archivo de manera organizada?**

CUADRO 12		
ALTERNATIVA	RESULTADOS	%
a.- Siempre	34	97 %
b.- Ocasionalmente	1	3 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

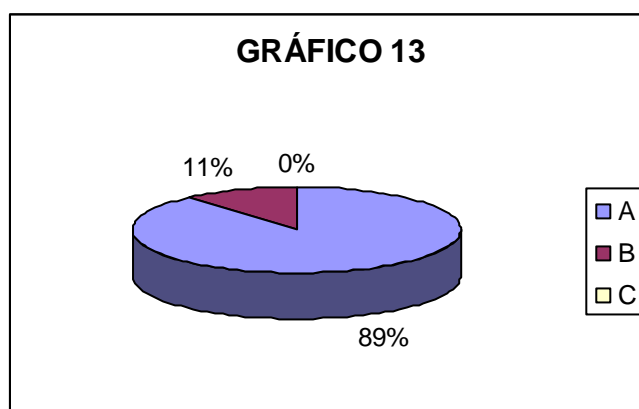
Del total de encuestados el 97% establece que la Secretaria mantiene el archivo de manera organizada y el 3% sostiene que ocasionalmente, por tal razón, se infiere que la efectividad en esta tarea es excelente.

**13. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, mantiene informada de las actividades que realiza su dependencia?**

CUADRO 13		
ALTERNATIVA	RESULTADOS	%
a.- Siempre	31	89 %
b.- Ocasionalmente	4	11 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

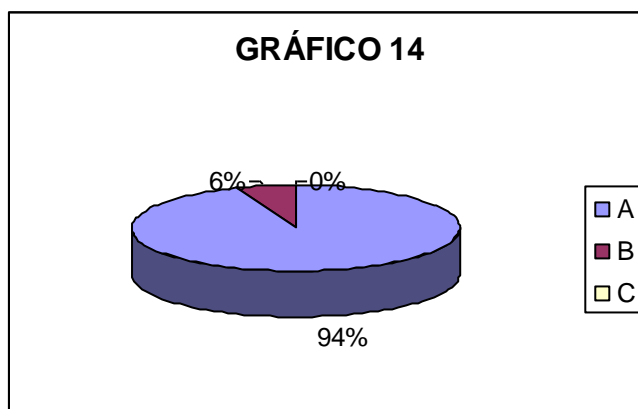
Del total de encuestados el 89% sostiene que Siempre mantiene informada de las actividades que realiza su dependencia, frente a un 11% que manifiesta que ocasionalmente. Aunque es alto el porcentaje de aceptación de los consultados, existe también cierta inconformidad.

**14. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es fluida en su vocabulario?**

<b>CUADRO 14</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	33	94 %
b.- Ocasionalmente	2	6 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

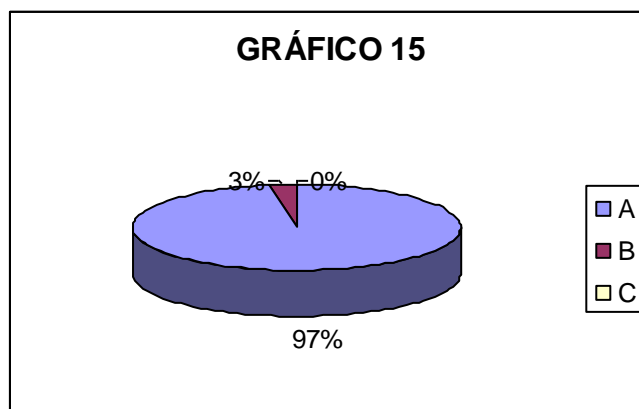
Del total de encuestados, sobre la fluidez en el vocabulario de la Secretaria, por la opción Siempre el 94% se inclina y ocasionalmente un 6%.

**15. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es organizada en su trabajo?**

<b>CUADRO 15</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	34	97 %
b.- Ocasionalmente	1	3 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

Del total de encuestados el 97% manifiesta que la Secretaria Siempre es organizada y el 3% que es ocasionalmente organizada.

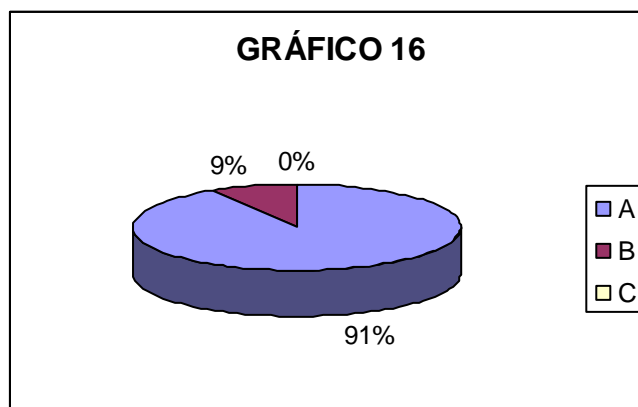


**16. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, mantiene la oficina en funcionamiento en ausencia de su jefe?**

<b>CUADRO 16</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	32	91 %
b.- Ocasionalmente	3	9 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Célleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

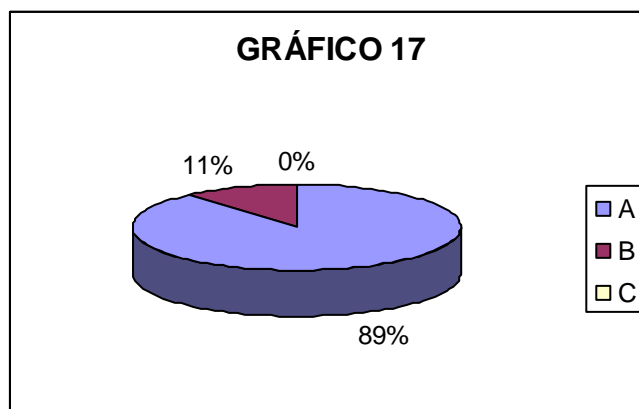
Del total de encuestados en cuanto a la capacidad para mantener el funcionamiento de la oficina en ausencia del Jefe, un 91% manifiesta que Siempre, mientras que el 9% piensa que ocasionalmente.

**17. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es agradable en el trato a los usuarios internos y externos?**

<b>CUADRO 17</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	31	89 %
b.- Ocasionalmente	4	11 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Célleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

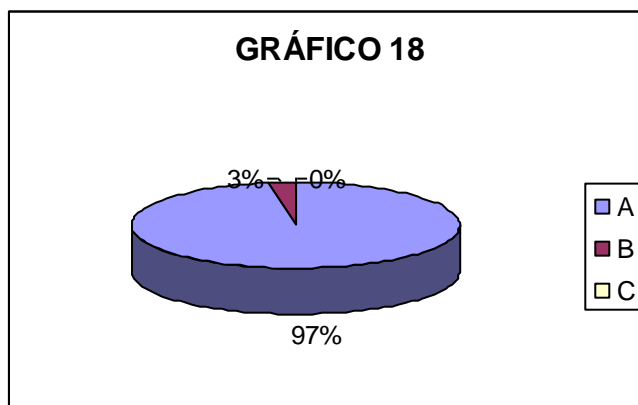
Del total de encuestados el 89% opina que el trato de la Secretaria a los usuarios es agradable y el 11% que ocasionalmente lo es.

**18. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, mantiene su imagen personal?**

<b>CUADRO 18</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	34	97 %
b.- Ocasionalmente	1	3 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

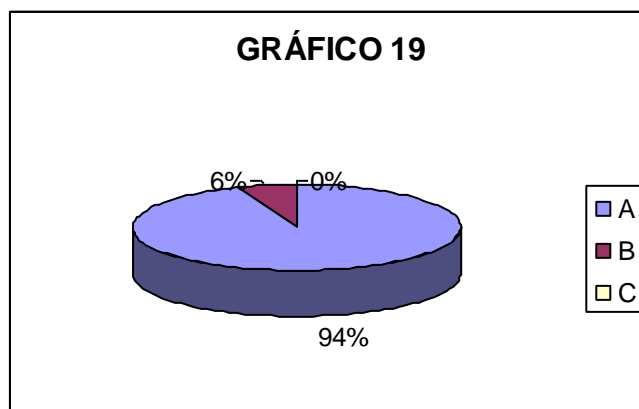
Del total de encuestados en cuanto a la imagen personal de la Secretaria del Instituto de Investigación, el 97% señala que la mantiene Siempre y el 3% que ocasionalmente.

**19. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, sirve de enlace en las actividades externas?**

<b>CUADRO 19</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	33	94 %
b.- Ocasionalmente	2	6 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

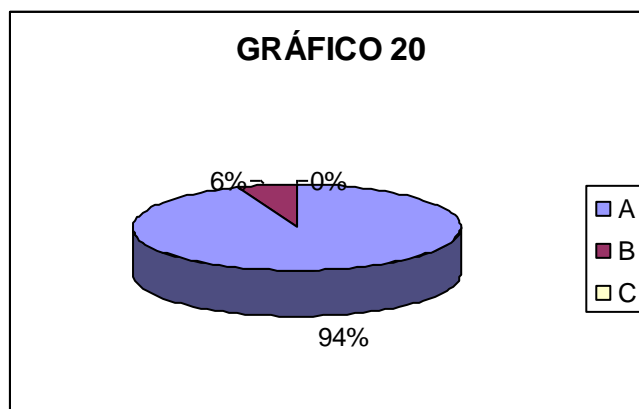
Del total de encuestados en las actividades externas del Instituto de Investigación, el 86% manifiesta que sirve de enlace, pero el 14% dice que solo ocasionalmente.

**20. ¿La Secretaria del Instituto de Investigación y Desarrollo, es eficiente en el desempeño laboral?**

<b>CUADRO 20</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
a.- Siempre	33	94 %
b.- Ocasionalmente	2	6 %
c.- Nunca	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta realizada a los docentes investigadores de la UNACH

Elaborado: Por las Investigadoras



Autoras: Lourdes Céleri - Maria Fernanda Montalvo

**Análisis e interpretación:**

Del total de encuestados el 94% señala que Siempre es eficiente en el desempeño laboral frente al 6% que ocasionalmente.

### 3.8 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS APLICADAS.

VARIABLES	SATISFACTORIAS	NO SATISFACTORIAS
<b>INDEPENDIENTE:</b> Aplicaciones, destrezas y habilidades de la Secretaria moderna	90,22%	9,78%
<b>DEPENDIENTE:</b> Desempeño profesional de la Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo	92,54%	7,66%

### 3.9 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Para comprobar la hipótesis nos sustentamos en las encuestas estructuradas, para luego de la tabulación, pregunta tras pregunta de manera simple y cruzada se obtenga mediante la técnica de porcentajes los siguientes resultados:

Las respuestas satisfactorias en la variable independiente son del 90,22% y en la variable dependiente son del 92,54%. De esta manera, la hipótesis planteada “La aplicación de destrezas y habilidades de la Secretaria Moderna, permite un mejor desempeño profesional de la Secretaria que labora en el Instituto de Investigación Científica y Desarrollo de la Universidad Nacional de Chimborazo”, se comprueba como verdadera.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

1. El mundo actual al que un profesional se enfrenta se caracteriza por el dinamismo social y tecnológico, llegando en momentos a ser vertiginosos los cambios y las actividades que se deben desarrollar. Así, la secretaria que busque mantenerse a flote en la marea de la globalización es aquella que contempla estas características de la sociedad para que su trabajo sea eficiente y eficaz.
2. Las habilidades constituyen características innatas que generalmente influyen en la orientación profesional y en el desempeño de una Secretaria, por lo tanto, una Secretaria moderna seguramente las tiene y en base a este reconocimiento las instituciones que trabajan potenciando el capital humano, toman decisiones administrativas, gracias a las mismas.
3. Las destrezas de la secretaria moderna constituyen los procesos de desarrollo y potencialización de las habilidades innatas de los profesionales de estas áreas.

## 4.2 Recomendaciones

1. Toda institución debe garantizar el desarrollo de su personal, por lo que es necesario que planifiquen actividades de capacitación y formación que permitan potenciar las habilidades y destrezas, con el fin de que el desempeño de la Secretaria del Instituto de Investigación y Desarrollo pueda llegar a la excelencia en su trabajo.
2. De los resultados se infiere que la Secretaria del Instituto de Investigación y Desarrollo debería involucrarse más con las herramientas tecnológicas, que no contemplan únicamente el uso de una computadora, sino que deben ir más allá, hacia el manejo de paquetes informáticos y plataformas educativas, capaces de desarrollar y promocionar al Instituto.
3. La Secretaria del Instituto de Investigación y Desarrollo debe aplicar técnicas de la secretaria moderna en todos los ámbitos de su trabajo, sobre todo en el trato diario con los investigadores de la institución, quienes, por lo general, requieren de un trato preferente, en cuanto a la disponibilidad de información, el traspaso de conocimientos y los procesos administrativos para la consecución y ejecución de los proyectos.



**BIBLIOGRAFÍA**

1. BLYSKAL Jeff, Manual de la Secretaria Moderna  
Editorial Grijalbo.
2. BLYSKAL Jeff, Manual de la Secretaria Moderna  
Editorial Grijalbo.
3. Diccionario Enciclopédico Ilustrado Océano Uno,  
MCMLXXXIX – Ediciones Océano,S.A.
4. GONZÁLEZ, Secretaria Efectiva,  
Editorial/Distribuidor: Limusa, Año Edición: N/D.
5. GOLEMAN, D., “La práctica de la inteligencia emocional”  
Kairos, 1999, Pag. 191
6. HERNÁNDEZ, Antonieta, Organización de Oficina y Archivo,  
1999
6. [LONDOÑO, María Claudia](#), Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz:  
Organización, Planificación, Habilidades y Protocolo  
Segunda Edición, Fundación Confemetal 2005.
7. MORUECO, Raúl, Manual Práctico de Secretariado  
Primera Edición, Editorial RA – MA 2009.
8. SEVILLA QUIROZ María Antonieta, Sugerencias para la Secretaria Eficaz,  
Primera Edición, Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.
9. SEVILLA QUIROZ María Antonieta, Sugerencias para la Secretaria Eficaz  
Segunda Edición, Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda.

# **ANEXOS**

**CUESTIONARIO**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
UNIDAD EXTENSION ACADÉMICA

**ENCUESTA DIRIGIDA A MIEMBROS DE LOS CENTROS DE INVESTIGACIÓN Y  
DESARROLLO**

Bajo el auspicio de la UNACH nos encontramos realizando la presente investigación La aplicación de destrezas y habilidades de la Secretaria Moderna y sus efectos en el desempeño profesional de la secretaria de Instituto de Investigación, Científica y Desarrollo; por lo que comedidamente, nos permitamos solicitar responder el presente cuestionario de manera clara y transparente, su aporte compromete un mejor trabajo investigativo.

**Instrucciones**

Marque con una X la respuesta que a su juicio considere correcta

**CUESTIONARIO**

**1.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, aplica técnicas de la secretaria moderna para el cumplimiento de su trabajo?**

- a) Rara vez
- b) Siempre
- c) Nunca

**2.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es creativa para desarrollar sus actividades?**

- a) En ocasiones
- b) Rara vez
- c) Nunca
- d) Siempre

**3.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, realiza con prontitud sus tareas?**

- a) Siempre
- b) En ocasiones
- c) Rara vez
- d) Nunca

**4.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es capaz de tener paciencia y mantener su compostura?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**5.- ¿La Secretaria del Instituto de investigación Científica y Desarrollo, es discreta en cuanto a los asuntos de la oficina?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**6.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es amable con su Jefe, compañeros y el público?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**7.- ¿La Secretaria del Instituto de investigación Científica y Desarrollo, tiene iniciativa en el desempeño de sus funciones?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**8.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, Transmite adecuadamente los mensajes?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente

c) Nunca

**9.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, tiene conocimientos de cómo organizar una reunión?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**10.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, cuida su ortografía y presentación en los trabajos de la oficina?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**11.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, maneja paquetes informáticos?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**12.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, mantiene el archivo de manera organizada?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**13.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, mantiene informada de las actividades que realiza su dependencia?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente

c) Nunca

**14.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es fluida en su vocabulario?**

a) Siempre

b) Ocasionalmente

c) Nunca

**15.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es organizada en su trabajo?**

a) Siempre

b) Ocasionalmente

c) Nunca

**16.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, mantiene la oficina en funcionamiento en ausencia de su jefe?**

a) Siempre

b) Ocasionalmente

c) Nunca

**17.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es agradable en el trato a los usuarios internos y externos?**

a) Siempre

b) Ocasionalmente

c) Nunca

**18.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, mantiene su imagen personal?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**19.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, sirve de enlace en las actividades externas?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

**20.- ¿La Secretaria del Instituto de Investigación Científica y Desarrollo, es eficiente en el desempeño laboral?**

- a) Siempre
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Gracias por su colaboración

