



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**INFORME FINAL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA**

**PERFIL DEL PROFESIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN  
SECRETARIAL EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA  
GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL QUINSALOMA**

**AUTORA:**

**KAREN LIZEH DUARTE MONTIEL**

**TUTORA:**

**LCD. GINA CAMACHO TOVAR. MSC**

**BABAHOYO – FEBRERO – 2020**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**DEDICATORIA**

*Este trabajo es dedicado especialmente a Dios por haberme bendecido en la vida, y en todo este proceso en el largo camino, nunca me abandono y me dio las fuerzas necesarias para avanzar.*

*A mi madre Yenny Montiel por estar siempre conmigo brindándome todas las fuerzas necesarias para poder cruzar cada adversidad que se me ha presentado en la vida, por brindarme su amor y motivarme a seguir avanzando en mis sueños.*

*A mis hermanos Fernanda y Steven por creer en mí y llenarme de fuerzas cada día y por estar siempre presente en cada paso que doy en la vida.*

*Muchas Gracias los llevaré siempre en mi corazón*

*Aren Marte Montiel*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**AGRADECIMIENTO**

*Mis sinceros agradecimientos a la Universidad Técnica de Babahoyo por abrirme sus puertas, nutrirme de conocimientos y de realizarme como un ser integro para la sociedad.*

*A mi amigo Víctor Velasco por estar cuando más necesitaba de alguien y ayudarme a crecer como persona, muchas veces fue mi pañuelo de lágrimas.*

*Y finalmente agradezco a mi Tutora y amiga MSc. Gina Camacho Tovar por su amabilidad e inteligencia que me brindó durante el proceso de titulación y por hacerme confiar en que puedo dar más de lo que me enseñó.*

*Karen Duarte Montiel*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**RESUMEN**

El siguiente trabajo de investigación se ha realizado con el propósito de establecer como incide el perfil profesional en las gestiones secretariales en el Departamento de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma. El perfil profesional actualmente es de gran ayuda para ocupar los cargos que se necesiten quien los requiera es por ello que durante años se ha trabajado en formación profesional de las secretarias y así con el paso de los años dejó de ser la secretaria que solo sirve el café y atiende a los usuarios para convertirse en la secretaria asistente o ejecutiva es decir es la persona que conoce todo lo que pasa alrededor de su área de trabajo y de la empresa, es por ello que esta investigación se ha podido desarrollar cuáles son las gestiones que realizan las secretarias, la atención que debe brindar, como organizar la vida del jefe inmediato ya sea personal como laboral. Por ello se trabajó con un marco teórico en la cual se pudo describir la realidad de las dos variables de estudio, de la misma manera se aplicó la técnica de la encuesta tanto a las secretarias del GAD Municipal Quinsaloma como a los ciudadanos de este cantón y así da como resultado el problema existente en la entidad pública debido a que no se realizan las gestiones secretariales pertinentes para poder mejorar su eficiencia y eficacia de sus labores en la oficina. La idea reside en la propuesta en presentar un manual de instrucciones de gestiones secretariales para que las secretariales de esta entidad pública tengan una guía de cómo será la manera correcta de realizar sus funciones dentro de la empresa.

**Palabras claves:** Perfil Profesional, gestiones secretariales, funciones, empresa



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**ABSTRACT**

The following research work has been carried out with the purpose of establishing how the professional profile affects secretarial efforts in the Department of General Secretary of the Autonomous Decentralized Municipal Government Quinsaloma. The professional profile is currently a great help to occupy the positions that are needed who require them, which is why for years they have worked in professional training of the secretaries and so over the years they ceased to be the secretary that only serves the Coffee and attends to users to become the assistant or executive secretary, that is, the person who knows everything that happens around their work area and the company, that is why this research has been able to develop what are the steps that the secretaries perform, the attention they should provide, such as organizing the life of the immediate boss, whether personal or work. Therefore, we worked with a theoretical framework in which the reality of the two study variables could be described, in the same way the survey technique was applied both to the secretaries of the Municipal Quinsaloma GAD and to the citizens of this canton and This results in the problem existing in the public entity because the relevant secretarial procedures are not carried out in order to improve its efficiency and effectiveness of its work in the office. The idea lies in the proposal to present an instruction manual for secretarial procedures so that the secretaries of this public entity have a guide on how the correct way to perform their functions within the company will be.

**Keywords:** Professional Profile, secretarial procedures, functions, company



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**ÍNDICE GENERAL**

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Certificado de autoría intelectual .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Certificado del Tutor del informe final .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resumen .....	iv
Resultado del trabajo de graduación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Informe final del sistema URKUND.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Índice general .....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	xiv
Índice de imágenes.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I. DEL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1. Idea o tema de investigación .....	3
1.2. Marco contextual .....	3
1.2.1. Contexto internacional.....	3
1.2.2. Contexto nacional .....	4
1.2.3. Contexto local .....	4
1.2.4. Contexto institucional .....	5
1.3. Situación problemática.....	5
1.4. Planteamiento del problema .....	6
1.4.1. Problema general .....	6
1.4.2. Subproblema o derivados .....	6
1.5. Delimitación de la investigación .....	7
1.6. Justificación .....	7
1.7. Objetivos de la investigación.....	8
1.7.1. Objetivo General .....	8
1.7.2. Objetivos Específicos.....	8

<b>CAPÍTULO II. – MARCO TEORICO O REFERENCIAL.....</b>	<b>9</b>
2.1. Marco teórico .....	9
2.1.1. Marco Conceptual.....	9
2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de la investigación.....	32
2.1.2.1. Antecedentes investigativos .....	32
2.2. Hipótesis.....	36
2.2.1. Hipótesis General.....	36
2.2.2. Sub hipótesis específicas.....	36
2.2.3. Variables .....	36
<b>CAPÍTULO III. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>37</b>
3.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	37
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas .....	37
3.1.2. Análisis e interpretación de datos.....	38
3.2. Conclusiones específicas y generales. ....	44
3.2.1. Específicas.....	44
3.2.2. General .....	45
3.3. Recomendaciones específicas y general. ....	45
3.3.1. Específicas.....	45
3.3.2. General.....	46
<b>CAPÍTULO IV. – PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN.....</b>	<b>47</b>
4.1. Propuesta de aplicación de resultados.....	47
4.1.1. Alternativa obtenida .....	47
4.1.2. Alcance de la alternativa .....	47
4.1.3. Aspectos Básicos de la alternativa .....	48
4.2.2. Objetivos.....	50
4.2.2.1. General .....	50
4.2.2.2. Específicas.....	50
4.3.3. Estructura de la propuesta.....	51
4.4.4. Resultados esperados de la alternativa.....	97
Bibliografía.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexos	



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>TABLA 1: POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>37</b>
<b>TABLA 2: PERFIL PROFESIONAL.....</b>	<b>38</b>
<b>TABLA 3: BUENAS ACTITUDES DE UN PROFESIONAL .....</b>	<b>39</b>
<b>TABLA 4: GESTIÓN SECRETARIAL .....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA 5: ACTITUDES PROFESIONALES.....</b>	<b>41</b>
<b>TABLA 6: GESTIONES SECRETARIALES.....</b>	<b>42</b>
<b>TABLA 7: ESTRATEGIA DE UN MANUAL.....</b>	<b>43</b>
<b>TABLA 8: COMPONENTES.....</b>	<b>51</b>





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICO N.º 1: CATEGORÍA DE ANÁLISIS .....</b>	<b>34</b>
<b>GRÁFICO N.º 2: PERFIL PROFESIONAL .....</b>	<b>38</b>
<b>GRÁFICO N.º 3: BUENAS ACTITUDES DE UN PROFESIONAL.....</b>	<b>39</b>
<b>GRÁFICO N.º 4: GESTIÓN SECRETARIAL.....</b>	<b>40</b>
<b>GRÁFICO N.º 5: ACTITUDES PROFESIONALES .....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICO N.º 6: GESTIONES SECRETARIALES .....</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICO N.º 7: ESTRATEGIA DE UN MANUAL .....</b>	<b>43</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>IMAGEN N° 1:</b> SECRETARIA.....	16
<b>IMAGEN N.º 2:</b> COMUNICACIÓN SECRETARIAL .....	67
<b>IMAGEN N.º 3:</b> DOCUMENTOS QUE MANEJA UNA SECRETARIA .....	72
<b>IMAGEN N.º 4:</b> CERTIFICADO DE TRABAJO .....	74
<b>IMAGEN N.º 5:</b> MEMORANDOS.....	74
<b>IMAGEN N.º 6:</b> CIRCULARES .....	75
<b>IMAGEN N.º 7:</b> OFICIOS .....	75
<b>IMAGEN N.º 8:</b> ACTAS .....	76
<b>IMAGEN N.º 9:</b> INFORMES.....	76
<b>IMAGEN N.º 10:</b> LIBRO BANCOS .....	77
<b>IMAGEN N.º 11:</b> LIBRO MAYOR.....	78
<b>IMAGEN N.º 12:</b> CAJA CHICA .....	78
<b>IMAGEN N.º 13:</b> CONCILIACIÓN BANCARIA .....	79
<b>IMAGEN N.º 14:</b> BALANCE DE COMPROBACIÓN .....	79
<b>IMAGEN N.º 15:</b> HOJA DE TRABAJO .....	80
<b>IMAGEN N.º 16:</b> TÉCNICAS DE ARCHIVOS .....	81
<b>IMAGEN N° 17:</b> ARCHIVO DE CARPETAS .....	85
<b>IMAGEN N.º 18:</b> FICHEROS MULTIGAVETAS .....	86
<b>IMAGEN N.º 19:</b> BIBLIOTECA.....	86
<b>IMAGEN N.º 20:</b> ESTANTERÍAS .....	86
<b>IMAGEN N° 21:</b> GRAPADORA.....	87
<b>IMAGEN N° 22:</b> PERFORADORA CON PALANCA GUÍA .....	87
<b>IMAGEN N° 23:</b> DESTRUCTORA DE PAPEL .....	88
<b>IMAGEN N° 24:</b> SEPARADORES.....	88
<b>IMAGEN N° 25:</b> CARPETA DE FUELLES .....	88
<b>IMAGEN N.º 26:</b> RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	90
<b>IMAGEN N° 27:</b> FAX.....	91
<b>IMAGEN N° 28:</b> ESCÁNER.....	91
<b>IMAGEN N° 29:</b> FOTOCOPIADORA .....	92
<b>IMAGEN N° 30:</b> PROYECTOR .....	92
<b>IMAGEN N.º 31:</b> ATENCIÓN AL USUARIO.....	94

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada con el tema Perfil del profesional y su incidencia en la gestión secretarial en el departamento de secretaria general del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma. Tiene como finalidad resolver la problemática de la falta en la gestión secretarial y su mayor causa es porque en estos cargos están laborando personas que no se han formado profesionalmente para este puesto, por lo cual hace que su trabajo no se lo realice de manera eficaz ni eficiente, por ende, la atención con los usuarios y autoridades deja mucho que desear de esta manera también, se genera una mala imagen tanto para la entidad pública como de su persona. Por ello el interés en realizar esta investigación radica en conocer la importancia que tiene cada gestión secretarial en la oficina como se indica que la gestión secretarial involucra un sin número de actividades que se realiza dentro de una oficina, las responsabilidades que tiene al ejecutar cada actividad, por lo cual se considera a una persona que está comprometida con el trabajo y proyectada para mejorar la calidad del servicio y la agilidad de los tramites dentro de la empresa.

Por consiguiente la presente investigación se la realizó bajo un enfoque cuantitativo, fue empleada la metodología descriptiva debido a que permitió trabajar con instrumentos la cuales son la observación y la entrevista puesto que facilitará recoger la información que es necesaria y de gran ayuda para esta investigación, por ende permitirá solucionar los problemas que tienen las secretarias a través de un manual de instrucciones de gestiones que debe realizar una secretaria dentro de la oficina, por lo consiguiente este proceso se encuentra aprobado bajo los lineamientos de la Universidad, facultad y carrera el mismo que se menciona en el primer capítulo es por ello que se debe tener en cuenta que la investigación consta de cuatro capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I, describe el contexto internacional, nacional, local e institucional de las variables que se están estudiando de la misma manera muestra la situación problemática, la delimitación que especifica en qué lugar se realizara este estudio, la justificación en la que argumenta la importancia, el aporte positivo, la factibilidad y los beneficiarios que muestra

esta indagación y los objetivos que se convierten en la solución de este problema que ha generado en la entidad.

Capítulo II, expone las dos variables de estudio, la variable independiente que es el perfil profesional y su incidencia en la variable dependiente las gestiones secretariales, conocer los antecedentes de la investigación referente al tema que se está estudiando la misma también se detalla la categoría de análisis en la cual hace referencia a los puntos de mayor importancia en esta indagación y la postura teórica la cual se expone la opiniones de terceros autores relacionado con el tema y por último se describen las hipótesis que se han permitido plantear durante este proceso investigativo.

Capítulo III, en este capítulo se elaboró los resultados que se pudo obtener de la investigación, se trabajó con la muestra de la población la cual nos pudo dar información verdadera de la situación y en la cual sus datos fueron diseños en el libro de Excel y expuestos mediante tablas y gráficos para así poder concluir con las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV, muestra el desarrollo de la propuesta de la investigación de estudio teniendo como título manual de instrucciones de gestión secretarial para perfeccionar las diversas funciones que deben realizar las secretarias en el Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma y en ella se planteó los debidos antecedente, justificación, objetivos, componentes y los resultados que se espera al ejecutar el manual.

# **CAPÍTULO I. DEL PROBLEMA**

## **1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Perfil del profesional y su incidencia en la gestión secretarial en el Departamento de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma.

## **1.2. MARCO CONTEXTUAL**

### **1.2.1. Contexto internacional**

A nivel internacional en los países como Estados Unidos, Italia y España para obtener un empleo por lo general se debe tener un alto nivel de profesionalismo de acuerdo a la carrera que se hayan dedicado, en estos países la exigencia en los puestos de trabajo son fuertes debido a que son países globalizados y por ende necesitan que el profesional tenga el perfil acorde al cargo que se desenvolverá cumpliendo de esta manera con los objetivos que las empresas de estos países buscan como es brindar un servicio de calidad y solo se puede lograr si se trabaja con personas que tengan todos los conocimientos y habilidades conforme al perfil que necesitan cada departamento que tienen la empresa.

Morueco (2016) afirma que el perfil profesional de la secretaria es muy exigido en el ámbito laboral, debido a que son países globalizados, por ende, las secretarias tienen una nueva figura siendo no solo la asistente ejecutiva puesto que cumple con más responsabilidades y funciones y es evidenciado en el aumento de su productividad, en consecuencias se han convertido las secretarias más eficiente y eficaz al momento del desarrollo de sus actividades (s.p.). La gestión secretarial en estos países dentro de la oficina responde a un sin número de exigencias que se debe cumplir dentro del área, por lo cual esta debe ser capaz de desarrollarse con creatividad, iniciativa, capaz de manejar problemas y conflictos dentro de la oficina y la empresa, promoviendo el liderazgo para lograr un ambiente justo y equitativo con sus compañeros.

### **1.2.2. Contexto nacional**

Leon (2015) afirma que en el país el perfil profesional se lo conoce como las competencias de conocimientos que se ha obtenido mediante su preparación lo cual es reconocido por un título especificando en que se ha especializado, actualmente el país cuenta con la Secretaria Técnica de Sistema Nacional de Cualificaciones de Profesionales, la cual permite organizar los perfiles profesionales de acuerdo a su nivel de competencia y sector productivo con el objeto de brindar de esta manera una oportunidad para que el profesional encuentre un puesto de trabajo y se desenvuelva en su cargo. (s.p.).

Por los desafíos que presentan las empresas ecuatorianas se ha evidenciado una evolución en los cargos de secretaría, por ende, la exigencia al requerir personal que labore en estas áreas debe contar con conocimientos básicos de las gestiones que realiza una secretaria dentro de la oficina de esta manera permite que la empresa brinde un servicio de calidad ante los usuarios, por consiguiente es que han empezado a seleccionar a profesionales con este título puesto que su sistematización y ejecución son indispensables en este espacio dentro de la empresa.

### **1.2.3. Contexto local**

Actualmente en la Provincia de Los Ríos se profesionalizan un sin número de estudiantes, como es de conocimiento existen dos universidades públicas como es la Universidad Técnica de Babahoyo y la Universidad Técnica de Quevedo que cuentan con algunas carreras profesionales dispuestas a formar profesionales que necesita la sociedad, basados en planes estratégicos e indispensables que se necesiten en el campo laboral.

En la Provincia de Los Ríos la gestión secretarial ha ido evolucionando existen egresados con título de Secretariado Ejecutivo Bilingüe los cuales tienen todos los conocimientos, habilidades y destrezas que realiza una secretaria dentro de una oficina, actualmente en muchas empresas públicas o privadas se encuentran a profesionales con este título en el

cargo respectivo brindando de esta manera una mejor calidad de atención a los usuarios, a las autoridades y compañeros.

#### **1.2.4. Contexto institucional**

Desde la creación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma en el departamento de Secretaría General se ha evidenciado los constates problemas que tienen en el desenvolvimiento de sus gestiones en la oficina, con el pasar de los años y cambio de autoridades podemos deducir que actualmente se cuenta con personas profesionales que laboran en estos cargos sin embargo ninguno de ellos tienen la preparación necesaria para ocupar un cargo secretarial lo cual implica que continúan habiendo dificultades en su desempeño, cabe recalcar que en este cantón si se cuenta con profesionales referente a este título pero ninguna de estas personas laboran en esta institución pública.

### **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

Gabriel (2015) afirma que el perfil profesional “son un grupo de competencias, alcances que adquiere una persona en un tiempo determinado para afrontar las responsabilidades en una oficina” (s.p.). Tras los reclamos que se escuchan frecuentemente se ha evidenciado que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma en el departamento de secretaria general presenta un déficit en el desenvolvimiento de su cargo puesto que el perfil profesional de las personas que laboran es diferente al puesto que están ocupando, dificultando de esta manera sus actividades en la oficina e impidiéndoles desarrollar sus competencias y alcances.

La dificultad que presentan las personas que laboran en el departamento de secretaria general es el desconocimiento de las gestiones que realiza una secretaria en la oficina, impidiéndoles desarrollar eficazmente las actividades como el ordenamiento de archivos de forma alfabética, sistematizar la información y demás funciones que esta realiza, se deduce

que este problema es por la falta de capacitaciones puesto que las personas que trabajan en este cargo no conocen sobre gestiones secretariales.

A pesar de que en este cantón cuenta con profesionales que tienen todos los conocimientos necesarios para ocupar un cargo secretarial no se les da la oportunidad de laborar en esta institución pública por esta razón el departamento de secretaría general presenta un déficit en su desenvolvimiento tanto en las gestiones como en las habilidades secretariales, en efecto de que no cuentan con el perfil profesional acorde a este campo laboral, aclarando que las autoridades conocen la estructura que debe tener estos cargos sin embargo no aprovechan el potencial que tienen las ciudadanas Quinsalomeños egresadas con este título, así negándoles la oportunidad a ellas para demostrar sus capacidades y de la misma manera mejorar la calidad de servicio tanto en este departamento como en los demás cargos secretariales en los diferentes oficinas que tiene esta institución pública.

#### **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera el Perfil Profesional incide en la Gestión Secretarial en el Departamento de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma?

##### **1.4.2. Su problema o derivados**

- ¿Cómo se analiza las actitudes de un buen profesional para fortalecer en el mercado laboral?
- ¿De qué manera se identifica las gestiones secretariales?
- ¿Cómo se elabora un manual de instrucciones de gestión secretarial?



## 1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto investigativo con el tema: Perfil del profesional y su incidencia en la Gestión Secretarial en el Departamento de Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma, se encuentra delimitado en la siguiente manera:

**Línea de investigación de la Universidad:** Educación y Desarrollo Social.

**Línea de investigación de la Facultad:** Talento Humano, Educación y Docencia.

**Línea de investigación de la Carrera:** Talento Humano, Gestión de Talento Humano en las Actividades Organizacionales.

**Delimitación temporal:** 2019 – 2020

**Delimitación espacial:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quinsaloma.

**Delimitación demográfica:** secretarías, autoridades, usuarios y comunidad.

## 1.6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como importancia dar a conocer el perfil profesional de las personas que ocupan los puestos de secretarías y como este incide en la gestión secretarial, teniendo en cuenta que estos factores incurren en el ámbito laboral de manera directa e indirecta ya sea al momento de desarrollar sus actividades diarias en la oficina o en el desenvolvimiento con las autoridades y la atención que le brindan a la comunidad Quinsalomeña.

Dentro de las actividades secretariales esta investigación tiene un aporte positivo, puesto que toda persona que ocupa este cargo debe tener conocimientos básicos de la gestión secretarial que realiza la asistente ejecutiva al momento de realizar diversas actividades en la oficina ya sea en el manejo de archivos tanto físicos como digitales, en la redacción de documentos, ordenamiento de la oficina de esa perspectiva podrán brindar una buena atención a la comunidad Quinsalomeña. Los principales beneficiarios será el personal que labora en el departamento de secretaria general del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal de Quinsaloma debido a que una vez analizado este caso se podrá realizar un manual que indiquen las funciones de la secretariales sin importar el perfil que tengan las personas que laboran en las diferentes oficinas, de esta manera también se beneficiarán los usuarios, las autoridades de esta entidad pública y la comunidad en general.

El impacto que generará este proyecto investigativo será oportuno para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma debido a que esta investigación permitirá dar consejos para el profesional que labora en los cargos de secretariado para que pueda mejorar su eficiencia y eficacia en el campo laboral así se podrá mejorar la imagen que se tienen de estos puestos por su mala atención.

Esta investigación será factible debido a que contará con recursos humanos, tecnológicos, materiales y autofinanciamiento con el fin de poder brindar un manual de funciones que debe realizar una secretaria en la oficina para los profesionales puedan ejecutar correctamente las gestiones secretariales y así mejorar sus habilidades en el campo laboral en el que se están desarrollando y ofrecer una buena atención a la comunidad Quinsalomeña, autoridades, secretarias y todos aquellos que necesiten de sus conocimientos.

## **1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1. Objetivo General**

Establecer el perfil profesional y su incidencia en la Gestión Secretarial en el Departamento de Secretaria General del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado Municipal Quinsaloma.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Analizar las actitudes de un buen profesional para fortalecer el mercado laboral.
- Identificar las gestiones secretariales para perfeccionar las actividades dentro de la oficina.
- Elaborar un manual de instrucciones de Gestión Secretarial que permita mejorar sus habilidades y destrezas en su área de trabajo.

## **CAPÍTULO II. – MARCO TEORICO O REFERENCIAL**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.1. Marco Conceptual**

##### **Perfil Profesional**

Determinar un concepto específico del perfil profesional es difícil considerando que es un tema muy variado, por lo cual existen autores que lo especifican detenidamente de acuerdo a la carrera profesional, sin embargo Andres (2015) hace referencia a que el perfil profesional es el conjunto de características que posee cada colaborador de una área en específico, demostrando las habilidades en las funciones designadas con el único fin de resolver los requerimientos que necesita una sociedad, sea local o en una entidad determinada. (p. 5).

Universia (2018) Expone que se considera a un profesional a la persona que adhiere un conjunto de destrezas y habilidades que este posee, lo cual significa que estas competencias que posee el postulante significan que ha pasado por un proceso de preparación tanto teórica como práctica, por lo cual determina si el profesional se encuentra capacitado y preparado para establecerse en un puesto de trabajo y así pueda desarrollar todas las cualidades aprendidas (s.p.).

Universia (2018) menciona que para poder determinar la preparación del postulante en este sitio se recomienda plantear las siguientes preguntas: ¿Qué ha aprendido el profesional?, ¿Qué habilidades tecnológías maneja?, ¿Cuál sería su aporte en la empresa que se postula?, ¿La capacidad que este posee para poder trabajar en equipo?, ¿la aptitud que tiene para liderar un equipo de trabajo? (s.p.). Estas son preguntas que pueden servir para poder conocer que tan apto se encuentra el profesional ya sea en su área de especialización o el conocimiento del área que postula.

Según Díaz (2015) avala que el perfil profesional se compone por todos los conocimientos que ha alcanzado durante su estudios académicos, su vida profesional, las actitudes que ha conseguido lograr con el paso del tiempo, las cuales ha podido a obtener durante la práctica profesional, lo cual ha permitido ser una persona eficiente en el área que ejercerá, pudiendo de esta manera mejorar la producción de bienes y servicios de la empresa que laborara desarrollando sus actividades ocupacionales y sociales (p.90).

De la misma manera Sichi (2014) menciona que hay dimensiones que se deben enlazar en la educación para que aquella sociedad demandante día a día requiera de profesionales con las dimensiones que este manifiesta para que así puedan afrontar las adversidades dentro del campo laboral:

El perfil académico: es donde consta las habilidades y características ansiadas que piensa obtener en diferentes áreas como; en la formación continua que llevará a cabo, la información que le permitirá conocer cada día más del área en específico, por lo cuales todos estos segmentos conforman los rasgos, perspectiva, característica que posee este egresado.

Perfil profesional: es en la cual el profesional puede expresar una descripción de las particularidades buscadas y procuradas del profesional dentro del ámbito laboral, lo cual todo esto permite que este pueda desarrollar todo un conjunto de destrezas, habilidades, un valioso rasgo personal, así permitiendo reflejar que son necesarios para el campo ocupacional (s.p.)

### **Elementos del perfil profesional**

Castro (2014) Hace referencia que los elementos profesionales son los determinantes de los conocimientos, habilidades, destrezas, y actitudes necesarias que posee el profesional para realizar un buen desempeño en área laboral, distinguiendo de estas maneras las competencias profesionales con las competencias personales (p.503).

## **Aspectos profesionales**

### Formación profesional

Según elemplo (2014) expone que la formación académica de un profesional son la asociación de todos los conocimientos que ha adquirido durante un periodo los cuales pueden ser de cuatro a cinco años, esto va de acuerdo al área que se especialice este profesional, lo cuales servirán como herramientas que ayudan a consolidar el dominio de las competencias adquiridas (s.p.).

### Capacitación profesional

Las formaciones o capacitaciones profesionales son las que realiza el profesional con la intención de reforzar o aprender algo nuevo referente a su área de trabajo o especialización, logrando de esta manera mejorar el desempeño en su área de trabajo. Lo cual este refiere que a este proceso se lo denomina también como el adiestramiento de la ampliación de las ocupaciones manuales o digitales y de la misma manera se condesara el mejoraría en la formación humanística. (Aguilar R. , 2015)

### Experiencia laboral

De acuerdo a la revista Ejemplode.com (2014) explica que la experiencia laboral son el conjunto de conocimientos y aptitudes que posee un individuo que ha adquirido durante el tiempo que ha laborado realizando algunas actividades en un área determinada (p.23). Este aspecto es considerado actualmente muy importante ya que hace referencia a la preparación de la práctica profesional, en si especifica las gestiones que ha realizado permitiendo que la futura empresa no se preocupe de capacitaciones constante a este individuo en si se convierte en la certificación de trabajo.

## **Capacidades profesionales**

### Capacidad de organizar y programar

De acuerdo a FEDIAP (2016) señala que la capacidad de formular y realizar proyectos significativos determina las necesidades de materiales, insumos necesarios para una desarrollar una actividad, lo cual permite al individuo organizar procesos de producción y trabajo lo cual su gestión se considera eficiente ya que puede manejar proyecto ya sustentarlos para cual este profesional demuestra la capacidad que tiene para programar archivos y mejorar su calidad, sirviendo de esta manera como una capacidad primordial que debe tener todo profesional (p.2).

### Capacidad de interacción y comunicación

Según la Federación de Institutos Aerotécnicos privados FEDIAP (2016) indica que esta capacidad que posee un individuo es la interacción y comunicación que tiene dentro de la relación laboral, con los usuarios, jefes, etc. (p.2). Es decir, con todos aquellos que labora en la misma empresa, como tal se considera el respeto, la cultura, conocer los determinantes de las personas en si llegar a tener una interacción natural con las mismas, permitiendo de esta manera mejorar su atención en el área tanto externa como interna, de la misma manera percute con la capacidad de trabajar y participar en grupos, siendo este un factor positivo para el equipo y tener la capacidad de resolver los conflictos que se presenten.

### Capacidad de procesar información

Para la misma Federación FEDIAP (2016) señala que la capacidad de procesar la información es una parte básica de que toda persona puede desarrollar a través de la experiencia, pero en si esta capacidad hace referencia a la habilidad de procesar, analizar, interpretar y comunicar información que es de importancia o prioridad obtenida de distintas fuentes para así poder dar un buen mensaje, convirtiendo esto en un desarrollo en la actividad del profesional (p.3).

## Capacidad de control

Para la FEDIAP (2016) menciona que esta capacidad hace referencia a la habilidad de poder controlar y aplicar responsablemente las normas sociales, académicas y ambientales dentro de una organización (s.p.). Por lo cual le permite controlar la aplicación de planes, evaluar producción, confrontar la economía de la organización o empresa, de esta manera puede detectar las causas y las posibles soluciones para el problema que se le haya presentado, pero siempre manteniendo todo bajo control sin que se dé a notar que algo le preocupa dentro del ámbito laboral.

## Capacidad de resolución de problemas

FEDIAP (2016) indica que la capacidad de resolver problemas es un factor positivo que posee un profesional y factible para la empresa que cuente con profesionales así puesto que este realiza algunas actividades para poder llegar a alguna solución como: poder tener la habilidad de escuchar a todos los involucrados, articular el problema, determinar qué tipo de problema se está enfrentando, cumplir con los objetivos y reglas internas que tiene la empresa para de esta manera tomar las mejores decisiones beneficiando a todos (p.4).

## Capacidad de análisis crítico

La FEDIAP (2016) manifiesta que esta capacidad es la habilidad a la manera de actuar con una mirada analítica, en si es la capacidad de tener una opinión propia, tener la suficiencia de poder juzgar los problemas de acuerdo a la situación que se encuentra siempre y cuando buscando una mejora, es tener conceptos dogmáticos, fijos y sin prejuicios, formando una opinión crítica y veraz desde distintos puntos de vista, poderla expresar con claridad y sostenerla con convicción (p.4.)

## **Actitudes de un buen profesional**

Según el autor Salcedo (2015) expresa que al hablar de un buen profesional es referirnos a las buenas actividades que realiza en su ámbito laboral, en el oficio y su contacto con las personas que lo rodean, debido a que esta calificación se la hacen las personas con quien está compartiendo una oficina o su jefe que ha visto el mejoramiento de esta persona y el

progreso que ha tenido a diferencia de sus compañeros, la estima de los clientes también son quienes acreditan a la persona como un buen profesional ya sea por su atención, su relación o su comportamiento (p.19).

### **Cualidades de un gran profesional**

Estas cualidades son expuestas por el autor Simon (2014) en la que determina que estas cualidades determinan a un buen profesional tanto en su ámbito laboral como personal:

**Responsabilidad:** este factor es importante dentro del profesionalismo o personalidad que debe tener todo ser humano puesto que este define que es una persona que está pendiente de todas sus actividades y las cumple en el tiempo que han dispuesto, lo cual también hace referencia en que es una persona que puede actuar bajo pautas que garantice la imagen que se gana la empresa por este valor que es muy significativo ante la sociedad.

**Compromiso:** este valor determina la responsabilidad con que toma las tareas que este realiza o al concluir un trabajo que se le ha determinado y lo ha cumplido a tiempo, también es lo que diferencia de las personas que laboran en una misma oficina debido a que se nota que una persona se ha esforzado el máximo durante un periodo determinado, así se podrá marcar la diferencia y dar a conocer el potencial con el que esta persona cuenta puesto que cumple con todas las obligaciones y supera las expectativas.

**Comunicación:** un gran profesional tiene que tener la habilidad de poder transmitir una idea clara y entendible, de la misma manera debe ser audaz para poder llegar con el mensaje a los clientes así podrá tener más clientela o los usuarios buscaran que este persona que los atienda, el saber manejar las redes sociales actualmente podría mejorar la situación de la empresa, debido a que este medio de comunicación es el que en la mayoría de las personas obtienen información o realizan comercio por medio de este.



Creatividad: el ser audaz en tener ideas nuevas o dar opiniones sobre cómo mejorar un producto, poder renovar la atención a los usuarios o de la misma manera perfeccionar algo que esté afectando a la empresa, con este punto el jefe notara que eres una persona que es optimista y positivo ante cualquier situación y de esta forma podrás ser una pieza fundamental para la organización u empresa que labore.

Insistente: dentro del área que se labore constantemente se podrá recibir comentarios negativos que afecte la autoestima de la persona, pero este es el momento perfecto para poder demostrar que clase de profesional es, con no darte por vencido ante cualquier situación de rechazo que se atraviere, con este factor podrá el jefe determinar lo cuan necesario eres para la empresa puesto que tiene un profesional que no se echa a perder si no saca lo bueno de la situación y avanza.

Valores: un buen profesional no es aquel que solo tiene un título o en el que su recorrido académico haya tenido excelentes calificaciones, si no es profesional que a pesar de ser preparado es humano debido a que expresa valores tanto éticos, profesionales y morales lo cual determina la excelente persona y profesional que es (p.10).

### **Perfil profesional de las secretarias**

Las personas que ocupan un cargo o profesión secretarial debe aprender a ser una persona que en su perfil sea fiable, muestre confianza y por ende cumpla con todas las características que debe poseer toda secretaria como: ser pulcra y ordenada en la oficina, responder con facilidad a las relaciones interpersonales, su principal característica la discreción, debe ser atenta en la manera que contesta o realiza una llamada, ser una persona positiva para que de esta manera genere energías buenas para el área que se desenvuelve, tener buena presencia, su redacción y escritura debe ser impecable, mostrar facilidad en la expresión verbal y escrita, dominar el área informático, ser una persona organizada, ser cordial y amable con los demás departamentos que necesiten de sus servicios.

Por lo general esas características son las habilidades y conocimiento que toda secretaria debe presentar en esta área de trabajo, tomando en cuenta que estas características son las habilidades que realiza una secretaria moderna dentro de una oficina y empresa, considerándola que las gestiones que este profesional realiza se ha convertido en un rol muy importante dentro de su área por su pro eficacia, eficiencia y su rendimiento en la productividad de la institución que labora.



Imagen N° 1

### **Perfil técnico de una secretaria**

Para Aguilar M (2014). Es en área que la secretaria se centra en las habilidades que ella presenta en los conocimientos informáticos como en el dominio de plataformas de Windows, en programas que son muy utilizados en su día a día como son Word, Excel, Access, la capacidad que ella maneja redacción, fluidez verbal y los conocimientos de idiomas (s.p.).

### **Perfil funcional de una secretaria**

En este perfil la secretaria se la conoce por las funciones que realiza en la oficina y que son de gran productividad para la empresa que ella labora, por lo cual hace que este profesional sea una persona con liderazgo, independiente, tenga una habilidad única en transmitir mensajes de forma clara y entendible, tiene que tener el conocimiento pleno de todas las actividades que realiza la empresa, con el paso del tiempo la secretaria se ha convertido en la imagen de la empresa puesto que han aumentado sus responsabilidades por sus conocimientos de la empresa y la gestión inmediata que realiza en ella. (Aguilar M. , 2014, s.p.).

## **Características personales y profesionales de una secretaria**

Según Sevilla. M (2018) menciona que existen características que debe cumplir una secretaria siendo estas las cualidades que hacen referencia a su personalidad y profesionalismo como se caracterizan las actuales secretarias ejecutivas, mediante ello la autora asegura que con estas características pueda que la secretaria triunfe y cumpla su misión en la empresa que se está desarrollando puesto a ello pueda mejorar la calidad de la entidad institucional (p.18).

**Inteligencia:** la secretaria ejecutiva es considera una persona que tiene un pensamiento crítico, práctico y lógico, debido a que ella es una persona que tiene la capacidad de poder evaluar las situaciones que se presentan en la empresa y poder resolver los problemas de manera crítica. Por ello cuando se comunica con sus compañeros de trabajo debe tener conversaciones centradas en las actividades que se ejecutan en su área de trabajo y de la misma manera compartir la información más importante y adecuada. (Sevilla M. , 2018, p.18).

**Razonamiento:** las personas que se han profesionalizado para secretarias ejecutivas tienen las capacidades para tomar decisiones sin ser supervisadas debido a que ellas tienen la habilidad de poder reconocer los problemas que suceden en la empresa y remitirlos de inmediato para evitar consecuencias a la empresa, es por esto que ellas mediante su formación necesitan entender la lógica, métodos y estadísticas matemáticas debido que esto puede facilitarles determinar las fortalezas y amenazas de la empresa. (Sevilla M. , 2018, p.19).

**Creatividad:** es la capacidad que tiene una secretaria para que pueda generar ideas, dar alternativas o posibles soluciones útiles para una situación problemática que atraviese la empresa o también para mejorar algún aspecto necesario, la comunicación que se tiene con sus demás compañeros también ayuda a ser creativo puesto que permite recolectar varias opiniones sobre algún tema en concreto y luego poder emitir su idea, es por tal motivo que a la asistente ejecutiva en base a su creatividad puede mejorar nuevos mecanismos e innovar sus tareas y lograr sus objetivos planteados. (Sevilla M. , 2018, p.19).

Ejecutividad y eficiencia: por lo general las actividades que realizan las secretarias son listas largas que son de gran importancia para la empresa es por ello que debe ser rápida al realizar sus tareas y tener un enfoque de trabajo fuerte y de facilidad en sus labores diarias aunque estas sean repetitivas y rutinarias, es por esto que ella debe poseer habilidades de organizar sus tareas y dar prioridades a ellas logrando de esta manera ejecutar sus responsabilidades en el tiempo adecuado quedando como una buena profesional. (Sevilla M. , 2018, p.19).

Planificación de trabajo: la secretaria para poder ejecutar sus funciones en el área de trabajo es necesario que lo realice de forma ordenada, eficaz y eficiente y lo puede lograr si organiza su tiempo dentro la oficina manteniéndose enfocada en el trabajo que está realizando. La herramienta de la planificación de trabajo permite que la asistente pueda realizar una autoevaluación de su progreso en la planificación de sus actividades para así poder buscar un plan estratégico que le ayude a mejorar las partes aún tiene dificultades. (Sevilla M. , 2018, p.20).

Buena imagen: mediante el protocolo de la secretaria se menciona que la primera imagen que se lleva una persona es la actitud, buena presencia, sus modales y valores éticos los cuales los proyecta la asistente ejecutiva debido a que ella es la primera persona con quien tienen contacto los clientes, inversionistas y socios de la empresa por tal motivo es una de las características que más cuidado debe tener la ejecutiva debido a que su imagen en la proyección de la empresa. (Sevilla M. , 2018, p.20).

Liderazgo: hoy en día en diversas empresas la secretaria no solo es que sirve el café y lleva la agenda, también es la encargada de supervisar a sus compañeros de trabajo es por ello para que el departamento que este laborando pueda ser eficiente es necesario que ella guie a otros, tome decisiones en caso de ser necesarios, pida capacitaciones constante para el personal que labora en su misma área manteniendo su liderazgo en la oficina y de este modo pueda desarrollarse como un buen departamento. (Sevilla M. , 2018, p.20).

## **Cualidades de una secretaria**

Para la autora Claveria (2015) expresa que toda secretaria se debe manejar bajo cualidades, puesto que conjuntamente con las habilidades, destrezas y conocimientos que ella ha adquirido durante el proceso de su formación, le permitirá mejorar el desarrollo de las actividades, de la misma manera le ayudara a potenciar el trabajo que realiza dentro de la oficina y a primar la vinculación con las demás personas que laboran dentro del departamento como en toda la empresa o institución (s.p.). Por esta razón determina las siguientes cualidades que debe poseer una secretaria:

**La discreción:** esta cualidad es fundamental para toda secretaria, debido a que es la persona que tiene acceso a muchos documentos, archivos, que son de gran cuidado puesto que son considerado como reservas de la empresa, esta cualidad no solo se especifica en el respaldo que debe brindar a los documentos sino también a las acciones o sucesos que sucedan dentro de la empresa, la persona que ocupa un cargo secretarial no puede estar divulgando conversaciones, reuniones y ningún otro tema referente a la empresa, debido a que la palabra secretaria proviene de secretos.

**Adaptabilidad:** se necesita que toda secretaria esté dispuesta y apta para cualquier situación que presente la empresa, que se pueda adaptar a los cambios que se generan en la entidad o como en el cargo que ocupa, por lo cual su disposición debe ser favorable ante estas valuaciones que se presenten y un punto favorable que la secretaria puede hacer es brindar alternativas para mejorar el hecho que está atravesando la organización.

**Iniciativa y capacidad de trabajo:** se comprende que la palabra iniciativa es la capacidad que tiene una persona de tomar decisiones o realizar acciones sin que se lo hayan pedido pero que sean e acorde a la situación que se está presentando, por ende toda secretaria debe tener iniciativa en su trabajo es decir anticiparse a las necesidades del jefe o de la persona que se está llevando a cabo su agenda, también tener el impulso de recordar las actividades que el superior debe realizar o la empresa necesita realizar.

**Puntualidad:** es la demostración que debe realizar una secretaria al ser una persona seria con su horario de trabajo y en el cumplimiento de las tareas que se le hayan encomendado debido a que esta cualidad se la considera como una formalidad y el respeto ante los superiores, esta puntualidad también se involucra en el cumplimiento de las reuniones así puede demostrar el interés que tiene sobre el tema que se vaya a tratar.

**Responsabilidad:** esto compromete a que una secretaria debe ser responsable con todas las tareas que realice de esta manera no necesitara de un supervisor, y de la misma manera brinda confianza ante el jefe al saber la atribución que realiza ante todas las gestiones que se presenten en la empresa o en un área determinada.

**Limpieza y orden:** se dice que la imagen es la que cuenta, por ello dentro de los conocimientos que adquiere una secretaria durante su formación comprende que la imagen de la secretaria va desde su presentación personal como laboral, es decir que su imagen personal debe ser pulcra y por lo general su área de trabajo como en la limpieza de la oficina y orden de los documentos, archivos que ella utiliza.

**Paciencia:** esta es una de las cualidades que la secretaria que debe aprender a manejar dentro de su área de trabajo debido a que ella es la indicada de atender a los usuarios por ello debe hacerlo con todo respeto y tolerancia de acuerdo al caso que se le presente.

**Cooperación:** dentro del área de trabajo es muy común que se encuentre rodeada con más personas dentro de la oficina, por lo cual la secretaria debe tener la voluntad de cooperar con dichas personas con el fin de mejorar alguna situación o tan solo llevar un buen ámbito laboral.

**Buen criterio:** una secretaria tiene que tener la capacidad de poder emitir un buen comentario, por lo cual es necesario que ella tenga la habilidad de tener una buena comunicación todos para poder obtener toda la información, estudiar lo obtenido y respetivamente poder pronunciarse con el fin de beneficiar a los interesados o la empresa.

Buena voluntad: habrá momentos que la empresa requiera de esfuerzos extra por alguna situación que se presente, por lo cual la secretaria debe estar dispuesta a aceptar esta decisión que ha tomado la empresa y debe realizar las actividades que se le han encomendó con la misma voluntad que las realizaba antes de este cambio y con la excelencia de siempre.

Dedicación: una buena secretaria es aquella que se esfuerza en realizar las funciones que estén a su cargo con responsabilidad y amor hacia su labor, sin importar el tiempo que este obtenga si no que el resultado sea de calidad.

Buena educación: la secretaria debe ser una persona que sea amable, cordial, respete los valores y los ponga en ejercicio al momento del trato con las vistas, sus compañeros, las autoridades y demás personas que se relacionen con ella o necesiten de sus servicios profesionales.

### **La misión secretarial**

Según la teoría de Reyes (2015) expone “la misión de la gestión secretarial es aquella la que facilita la comunicación y optimización en el trabajo teniendo en cuenta las herramientas y recursos que se utiliza en la ejecución de sus actividades” (s.p.). Se entiende que la secretaria debe tener en cuenta al momento de ejecutar sus actividades de no utilizar tantos recursos y realizar un trabajo impecable dentro de su oficina.

### **Gestión secretarial**

Para la autora Londoño C. (2015) menciona que la gestión secretarial involucra a un sin número de actividades que este profesional realiza dentro de una oficina, las responsabilidades que tiene al ejecutar alguna actividad, por lo cual se considera a una persona que está comprometida con el trabajo y proyectada para mejorar la calidad del servicio y la agilidad de los tramites dentro de la empresa. Por lo cual la gestión toma sentido cuando este profesional comienza a forjar sus acciones y funciones siendo de gran necesidad dentro de la empresa (s.p.).

Se tiene muy presente que la secretaria es la única persona que ayuda inmediatamente al jefe, es una coadjutora inmediata en el área de gestión, por lo cual la secretaria por lo general presenta una noción íntegra de las necesidades que tiene su jefe, la empresa, de la misma manera la secretaria se encuentra preparada para desenvolverse en alguna reunión o tomar el cargo del jefe, por lo cual una secretaria es una persona multifuncional, puesto que es la encargada de organizar cada detalle que se presente en la empresa o su jefe realizando las siguientes gestiones:

- ✓ Organiza y archiva documentos.
- ✓ Tiene una excelente ortografía
- ✓ Se encarga de formar y planificar las actividades del jefe
- ✓ Puede asistir a reuniones en caso del que jefe no se encuentre
- ✓ Organiza la agenda de viajes de negocios.

### **Funciones de la secretaria moderna**

La tolerancia y la capacidad de adaptación que se presentan en los cambios de la empresa ya sean estos internamente como externamente se lo considera como habilidades de gran importancia al momento de seleccionar al trabajador, puesto que el profesional debe estar en constante desarrollo y la secretaria al ser una persona multifuncional por lo cual debe estar preparada ante cualquier situación que se presente en la organización, tener toda la disposición de trabajo con buena actitud. (Londoño M. , 2015, p.31)

En la actualidad la secretaria moderna es la persona responsable de sus funciones convirtiéndose de tal manera en ser la única persona responsable de mantener y favorecer su liderazgo, autoestima, la seguridad hacia las actividades que realiza y en la más importante en la toma de decisiones, por lo cual ser una secretaria implica ejecutar varias actividades que son muy representativas dentro de la empresa debido a que la secretaria es la médula principal de la empresa por lo que tiene conocimientos de toda la organización que lleva la empresa.



De las diversas funciones que realiza una secretaria sobresalen las siguientes:

- Para poder cumplir con las actividades que se presentan a diario por el personal se es necesario que la secretaria sea una persona que tenga cualidades como coordinar, supervisar, vigilar y ayudar a mejorar si se está presentando una falencia dentro de la entidad cuyo único interés es poder favorecer la dirección o departamento donde se está desarrollando como de la misma manera se pueda contribuir positivamente para la organización.
- Una secretaria moderna también se la caracteriza por ayudar a sus demás compañeros de trabajo, los incentiva a participar en capacitaciones, instruye ante sus demás colegas a que intervengan en programas que beneficien su desarrollo profesional, a la valoración personal, a una autoestima de superación y motivación así de esta manera poder llevar al prestigio y éxitos secretariales y de la misma manera quedando en alto a la entidad en que se está desarrollando.
- La secretaria actual además de tener conocimientos de su área secretarial también tiene ilustraciones extra por lo cual puede llegar a ser muy útil ante cualquier departamento que tenga la empresa, como es el caso la ejecutiva conoce de cómo llevar un control financiero y a realizar operaciones contables, puede establecer registros y dar su opinión sobre la situación financiera que presenta la compañía por tal motivo ella debe tener conocimientos de todas las normas y políticas con la que se maneja la organización para poder establecerlas.
- Ser una persona coordinada en las actividades que ella ejecuta facilita a que su trabajo sea más eficiente por lo cual momento de receptar una información debe mantener absoluta discreción, de la misma manera cuando le entregan un documento debe tener la capacidad de clasificar y archivar con mucho cuidado de tal modo este ordenamiento le pueda ayudar a encontrar el documento y así preservándolo bajo normas y reglas de archivo.

## **Las 7 funciones más destacada de una secretaria moderna**

Fernandez (2018) Menciona que la secretaria es una persona multifuncional por lo cual su requerimiento dentro de la empresa es de gran importancia sin embargo las gestiones que ella realiza se destacan en llevar la agenda atender al público y manejar la información de manera discreta, debido a ello se destacan las 7 funciones más importante que ella ejecuta dentro de la empresa:

1. **Gestión de la agenda:** es una de las funciones más rutinarias que ejecuta debido a que esto es diario, aunque varía las actividades que tiene el jefe por lo cual esto la convierte en la memoria del director.
2. **Atención al público:** es un papel de gran importancia debido a que está en constante recibimiento de usuarios sin embargo su trato ante ellos debe ser de la manera más cordial y brindar todas las instrucciones y pautas que requieran los clientes.
3. **Gestión de documentos:** la secretaria es la encargada de la gestión de todos los documentos de su director en cual ella tiene la capacidad para poder leer, redactar, responder y archivar la documentación que ingrese al departamento.
4. **Manejo de información sensible:** dentro de sus funciones ella está al tanto de todos los sucesos que ocurren en la empresa sean tantos internos como externos sin embargo su discreción debe mantenerse.
5. **Organización de la oficina:** la presentación de su oficina da mucho que hablar de la secretaria por lo cual es necesario que su lugar de trabajo este en completo orden y limpieza para poder brindar un buen servicio.
6. **Elaboración de presentaciones:** generalmente ella es quien apertura algún evento o se encarga de organizarlo es por ello que debe tener conocimientos de protocolo y etiqueta.
7. **Vigilancia administrativa:** por ser a más allegada al jefe tiene la posibilidad de vigilar a sus compañeros y reportar alguna situación fuera de lo común y si es posible tiene la potestad de resolverlo (s.p.).

## **Técnicas de organización para el trabajo en la oficina**

Según la autora Londoño C. (2015) menciona que tanto las secretarias como secretarios en su área de trabajo pasan mucho tiempo sentados por lo cual su oficina tiene que estar en permanente orden todo documento y demás cosas que utilice deben estar bien organizado y diseñado debido a que esto permitirá que pueda realizar su trabajo con eficacia y con el menor grado posible de obstáculo así pudiendo ganar tiempo y cumplir con todas actividades encomendadas (s.p.).

Por lo cual la autora expone unas recomendaciones para poder realizar el trabajo más eficiente,

- Conservar la mesa de trabajo en constante orden posible.
- No acumular papales sobre la mesa de trabajo.
- Emplear una bandeja de entrada de todo documento y persona que se acerca a la oficina.
- Clasificar los asuntos en orden de mayor prioridad hasta en menor categoría.
- Preservar el archivo organizado y al día, así permitirá no acumular tareas

## **Actividades de la organización**

Para las autoras Cedeño. G & García.G (2015) indican las actividades que son más eficiente en las actividades que realiza una secretaria y por ello la secretaria debe tener en cuenta tres elementos que son de gran ayuda su día a día:

- La organización en la empresa se debe ver basada en las normas y reglas que posea la empresa dentro de la administración organizativa.
- Trabajar en equipo como solo son fundamentales para un buen desenvolvimiento en su área de trabajo.
- Durante la formación de la secretaria y las manifestaciones de la empresa se entiende que la asistente ejecutiva se ha convertido en la parte esencial de la empresa (s.p.).

## **Clasificación de las organizaciones que realiza una secretaria**

- **Representación del jefe:** la secretaria es la primer allegada con el jefe dentro de la empresa debido a que es la única persona que tiene los conocimientos de todas responsabilidades que tiene el dentro y fuera de la organización y conoce como poder ejecutarlas es por tal motivo que cuando el director no se encuentra en la empresa ella puede cubrir sus actividades como realizar gestiones dentro de la compañía, coordinar actividades con otros departamentos, facilitar los trámites y ocuparse de manera general en el trato con todo el personal. Esto se puede dar solo si el jefe tiene la confianza suficiente en ella y deja espatuladas reglas poniendo en primer lugar a su secretaria como su representante mientras él no se encuentre en la entidad.
- **Organiza el trabajo del jefe:** la asistente ejecutiva es la más cercana colaboradora que tiene el jefe en consecuencia ella es la encargada de llevar y organizar la agenda de su superior convirtiéndola en la memoria del él y por lo tanto debe recordarle con anticipación compromisos ya sean internos como externos, entrevistas, viajes, etc. Además, es la persona que maneja toda su documentación por lo cual mantiene información valiosa en su poder y de la misma manera ante demás documentos que ella tenga a cargo siempre deberá darle prioridad a los de su director. La manera de poder realizar una buena organización de todo lo que conlleve a su jefe es necesario que haya una buena relación, fijarse en la necesidad que este atravesando sin que se lo digan, apoyar las metas de él y ante todo no cruzar los límites solo así se podrá ejecutar un buen trabajo.
- **Organiza la agenda de trabajo:** es la parte más esencial en el cargo de la secretaria y de la vital importancia para realizar las actividades de la empresa a tiempo, por lo general llevar la agenda es muy variada día a día puesto que sus actividades son diversas. Por lo tanto, al llevar esta agenda se le realiza de manera confidencial.

Por lo consiguiente existen diferentes tipos de agenda y que es gran vitalidad que toda secretaria conozca:

- ✓ **Agenda normal o estándar:** se la redacta de manera sencilla, pero con la información más imprescindible.

- ✓ Agenda personal: es en la cual se describe las diferentes actividades que el jefe realiza y se la separa por diferentes colores para tener en cuenta cual es de mayor importancia por sus diferentes planificaciones.
- ✓ Agenda Electrónica: actualmente es el tipo de agenda que utiliza la secretaria moderna debido a que en ella se puede guardar gran cantidad de información y se puede tener respaldos en diferentes partes.

Partes mínimas de una agenda:

1. Asunto.
  2. Listín telefónico.
  3. Dirección.
  4. Calendario detallado.
- Organización de la jornada laboral: una secretaria que desea que desea evitar dolores de cabeza y tiempo perdido, organiza con un día anterior la jornada que llevara su jefe es por ello que debe revisar cuales son las actividades que realizará su director y organizarlas de acuerdo a las prioridades que tenga la empresa así evitara el agotamiento y demostrará la eficiencia que tiene este profesional.
  - Organizar la llegada previa del jefe: para poder ejecutar esta actividad es necesario que la asistente personal del jefe esté minutos antes de su llegada, ser la primera que ingresa a su oficina y empezar con su arduo trabajo de acuerdo a la agenda que tengan y comparar con la agenda personal que tenga él, luego de revisar sus actividades comienza su día de trabajo para ambos dentro de la empresa.
  - Organización en el transcurso del día: la secretaria se la considera como la pieza fundamental de la empresa por las acciones que realiza es por ello que la asistente coordine con sus compañeros las actividades, despachar la correspondencia del jefe con prioridad, comunica a todos sus compañeros las reuniones que se presenten instantáneamente, actualiza los archivos y prepara los viajes de negocios, en fin la persona es una persona multifuncional por lo cual si maneja una buena organización realiza un buen trabajo.

## **Formación profesional de una secretaria**

Las personas que se forman para ser un secretario cumplen con una gama de aspectos que son totalmente relevantes y útil a su profesión y que cubren toda necesidad dentro de la empresa, es una persona culta, respeta las reglas, acoge cualquier sugerencia positiva y sin descuidar que acoge el conocimiento de glosarios pertinentes a su cargo lo cual hace que este profesional sea de gran utilidad dentro de cualquier empresa ya sea pública o privada.

Sevilla (2015) menciona que el profesional que se especializa en este ámbito en su formación tuvo que haber obtenido conocimientos como: el conocimiento de organización de servicios, manejar los diferentes sistemas de archivamiento de los documentos que esta maneja, dominar correctamente la redacción de documentos formales e información de gran utilidad, abarcar con conocimientos de idiomas por lo general la nativa y una extranjera el inglés puesto que este idioma es la dominante de lenguas a nivel mundial. Convirtiendo todos estos conocimientos en una persona culta y llena de saberes que son de gran utilidad dentro de cualquier empresa (p.140).

## **Eficiencia de las secretarias**

Para Solgado. G & Rodríguez. G (2011) menciona que la eficiencia secretarial es en la forma que ella utiliza todos los recursos que sean necesarios para obtener un buen resultado de lo que está trabajando, de acuerdo a ello la secretaria actualmente se es muy considerada dentro de una empresa u organización debido a las gestiones que ella realiza y las herramientas que ha utilizado por ello en la formación de la secretaria tiene conocimientos de recursos humanos, tecnológicos y financieros lo cual le permite resolver con eficiencia una situación y sus resultados sean de la manera esperada. (p.20).

## **Eficacia de la secretaria**

Solgado. G & Rodríguez. G (2011) expresan que la eficacia de una secretaria es la capacidad con la que realiza alguna actividad logrando de esta manera un efecto o resultado positivo de lo que se esperaba, de esta manera se da con el cumplimiento previsto de alguna actividad basada en los objetivos y reglamentos que maneja la empresa, también hace

referencia a la calidad del trabajo o la actividad que haya realizado, durante la formación de una secretaria es en el área donde más se trabaja puesto que para ser una buena secretaria se deben afrontar con actividades que deben ser resueltas de forma eficaz y eficiente (p.20).

### **La gestión y liderazgo secretarial**

Según Jacome (2014) expone que las cualidades esenciales de una secretaria son en base al liderazgo ya sea en su vida personal como profesional siendo esto un elemento sustancial en la gestión que realiza dentro de la oficina así pudiéndose destacar entre sus compañeros. Por lo cual las clasifica de la siguiente manera:

- Ética profesional y responsabilidad en sus actividades de gestión dentro de la empresa.
- Tiene la capacidad de poder darse a entender y entender la situación de los demás.
- Se caracteriza por la lealtad, honestidad e integridad con las que ejecuta sus actividades.
- Su creatividad, iniciativa y sentido común permite que se destaque en la oficina.
- La imagen de ella es de mucho cuidado por tal motivo siempre tiene que ser impecable.
- Dentro de su formación está la capacidad de poder similar cambios que se presenten en la empresa por lo cual debe estar preparada para ello.
- La fuerza de voluntad en las funciones que realiza la resalta.
- El sentido de humor es un factor de gran importancia debido a que esto le ayuda a que sus compañeros tengan confianza en ella y pueda liderar el grupo con el que está trabajando (p.46).

### **Servicios secretariales**

Según Chasqui (2014) para poder lograr una excelencia en el servicio secretarial es necesario tomar en cuenta varias estrategias que son integras para todos y cada uno de los componentes que tiene la empresa siendo estas de sector privado como público y este servicio que se brinda se ve reflejado en las opiniones de los clientes (s.p.).

Es por ello que el servicio que brinda una secretaria al público debe ser integro, honrado, cortés, amable, sincero dando de esta manera a entender que es una persona que se puede tratar y aclarar cualquier duda que tenga la clientela sobre algún factor de la empresa. Por lo cual la empresa así no cuente con secretarias tituladas en esta rama debe estar atento en capacitaciones y actualización de conocimientos secretariales debido a que la atención que ellas brinden es la imagen que va generando la compañía.

Por tal motivo la secretaria debe entender que el cliente siempre requiere de productos y servicios de calidad superior y así da a entender la excelencia del servicio secretarial que ella brinda. Por tal motivo es que la secretaria debe tener una buena comprensión de relaciones públicas y la habilidad de manejar los diferentes tipos de clientes que se presentan en la empresa en consecuencia de ello crea una imagen favorable y evade los rumores negativos que puede ocasionar su mala atención.

El talento que demuestra una secretaria es mediante el ahorro de costos innecesarios y logra proveer los errores durante la prestación de sus servicios a los usuarios, debido a que la calidad secretarial se da mediante la excelencia en la atención a los clientes, la eficacia que demuestra en la gerencia del departamento y la productividad laboral con la que ejecuta sus actividades logra de esta manera garantizar el talento que ella tiene en la gestión secretarial dentro de la oficina.

### **Clasificación de los servicios secretariales**

Para Chasqui (2014) los servicios que brinda una secretaria no solo en la atención que ella da, si no habla de cómo se las puede clasificar para poder tener un mejor entendimiento y ponerlas en práctica durante su desenvolvimiento en la oficina (s.p.). La atención al público es un servicio o actividad que las secretarias brindan a los usuarios referentes a la necesidad de que ellos presentan y la empresa puede solucionar su necesidad por lo cual es necesario conocer aspectos que permiten brindar un servicio de calidad:



- Cortesía: para poder lograr un buen servicio secretarial esta persona tiene que ser amable y sencillo con los clientes, puesto que cuando se es déspota y descortés se pierde clientela y no permite una mejoría en la empresa.
- Atención rápida: por lo general los clientes detestan la espera por lo cual la asistente ejecutiva debe tener un amplio conocimiento de todo el movimiento de la empresa para que de esta manera pueda ser eficaz su prestación de servicios y los usuarios se sientan satisfechos.
- Confiabilidad: tener esta cualidad en la atención al cliente hace que los clientes puedan volver a requerir del servicio que brinde la empresa.
- Atención personal: en muchas ocasiones la secretaria tendrá que atender telefónicamente a los clientes, pero para poder cerrar algún negocio o satisfacer bien la inquietud de los clientes es mejor citarlos dándoles a entender que son de gran importancia para la empresa.
- Personal bien informado: la asistente debe tener todo el conocimiento posible de cada departamento que tiene la empresa debido a que los usuarios piden información y ella debe darles una verdadera respuesta para evitar conflictos.
- Simpatía: al tratar con el cliente, el jefe o compañeros que requieran de un servicio secretarial se debe ser amable y confiable y responder a su necesidad con entusiasmo, cordialidad y una sonrisa en el rostro que es lo fundamental.

## **2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de la investigación**

### **2.1.2.1. Antecedentes investigativos**

En la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera: Secretariado en español de la modalidad semipresencial realizó el siguiente trabajo de investigación con el tema es “Gestión Secretarial incide en el Servicio al Cliente en la Secretaria de Educación del Distrito Metropolitano de Quito” en la ciudad de Ambato en el periodo 2013 elaborado por Acosta Muñoz Concha Isabel para poder obtener el título de Licenciada en Secretariado Español.

Concluye que: la insuficiente gestión secretarial dificulta brindar un buen servicio a los usuarios debido que a tal manera perjudica en el avance de la gestión que se desempeña en cada actividad que se dedique la secretaria, puesto que las escasas aplicaciones de estas funciones llegan a generar un entorno de complejidad en el trabajo, tanto es así que no permite cumplir con todos los objetivos que plantea la empresa y la persona que desarrolla este cargo de ese modo la hace ver como una mala profesional.

Por lo cual en esta investigación recomienda para otras nuevas investigaciones y la misma institución que se debe fortalecer las enseñanzas de las gestiones que realiza una secretaria en su oficina y que se lo puede realizar mediante capacitaciones, aplicar procedimientos secretariales para que de esta manera se pueda mejorar la atención a los usuarios y cambiar la imagen de una secretaria y para concluir también mencionan que se deben usar los diferentes medios tecnológicos tanto para mejorar la unciones de una secretaria como la atención a los usuarios.

Según Cevallos (2018) con su tema de tesis “El Desempeño Laboral en la Gestión Secretarial del Área Administrativa de la Compañía INDUMASTER S.A., del cantón Montecristi año 2017”.

En su investigación concluye que las dificultades que se presentan en los diferentes áreas secretariales es por la insuficiencia de conocimientos de las gestiones secretariales puesto que eso se debe a que las personas que laboran en estos cargos de trabajo en la gran parte los profesionales no cuentan con un título acorde a lo que se están desarrollando, de la misma manera por las pocas capacitaciones que ellas han recibido es que se les complica el desarrollo de las actividades diarias que realiza una secretaria dentro de la oficina.

Para finalizar su investigación brindan recomendaciones que serían de gran ayuda para la compañía como para la sociedad por lo cual indican que la parte fundamental en la que debe trabajar esta compañía son con capacitaciones o cursos constantes de las gestiones que realiza una secretaria y para lograr esto es necesario que la compañía también trabaje en conjunto con los empleados y les facilite de manera inmediata recursos tecnológicos para mejor desarrollo en su área de trabajo.

Para Vivero (2016) con su tema de tesis “El Perfil Profesional y su Incidencia en la Productividad de las Secretarias Ejecutivas de la Unidad Educativa Quevedo en el año 2016”.

Concluye que: el perfil profesional influye de manera directa con el área que se están desarrollando a consecuencias de las competencias cognitivas convirtiéndose en la base fundamental de la producción laboral, indicando de esta manera que las actividades que realiza una secretaria tiene competencias específicas que se relacionan con el perfil profesional de la persona que esté laborando en este puesto, debido a que ninguna otra profesión puede formarse correctamente con todos los conocimientos de primera necesidad para ocupar un cargo secretarial. Por lo cual debido a su estudio recomiendan que las organizaciones, empresas y compañías realicen un análisis de los perfiles profesionales para verificar de esta manera que tan profunda es su formación acerca de las gestiones que realiza una secretaria.

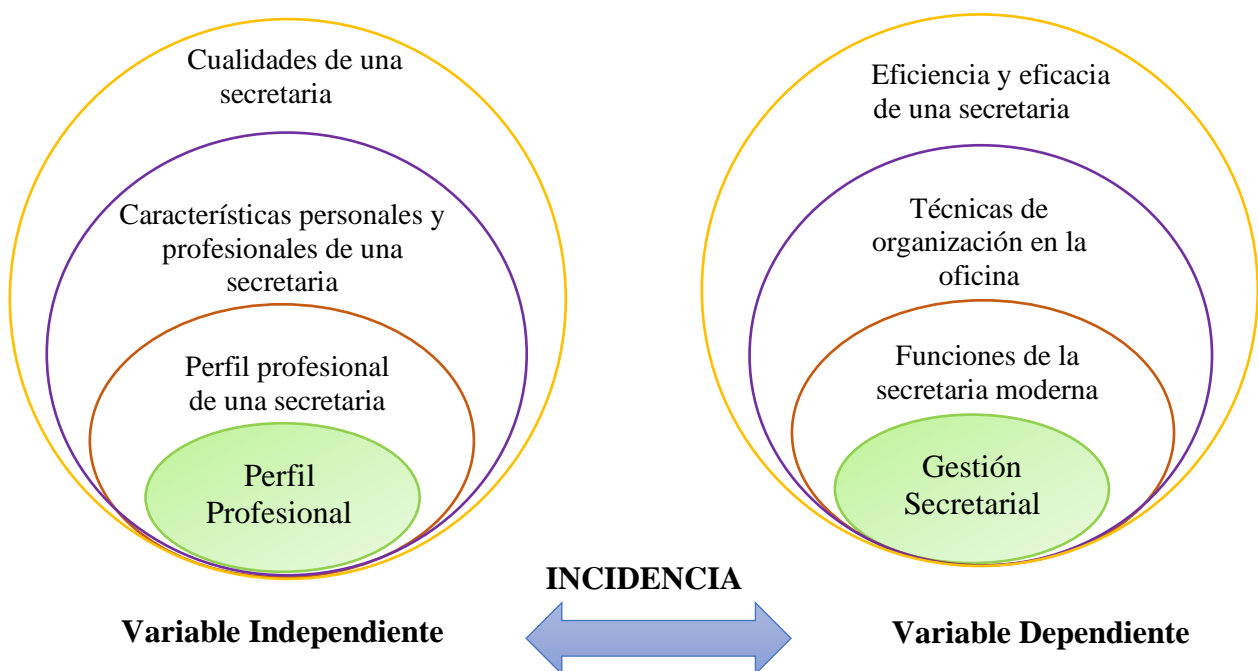
En la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Educación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe modalidad presencial realizó la siguiente investigación cuyo tema es: “Gestión de las Secretarias y su incidencia

en los Procesos Administrativos del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Babahoyo Provincia de los Ríos” en la ciudad de Babahoyo en el periodo 2018 elaborado por Mora Bajaña Karen Ana.

Indica en su investigación que gran parte de las secretarias que laboran en esta área desconocen de las gestiones que debe realizar una secretaria tanto dentro de la oficina como la atención que se le debe brindar a los usuarios y según las encuestas que ella ha realizado dan como resultado que las secretarias no se desarrollan eficazmente con todas las actividades que son encomendadas en procesos administrativos y esta deficiencia se la puede palpar por el poco interés que le brindan a su cargo de trabajo y la falta de capacitaciones sobre este puesto de trabajo. De la misma manera recomienda que toda persona que labore en un cargo secretarial debe conocer, aunque sea el nivel básico las gestiones secretariales, asistir a capacitaciones puestos que estas son cada vez más actualizadas y de esta manera podrán desenvolverse correctamente en un cargo de este pensum y así dar una buena imagen tanto la organización como ella definiéndola como una muy buena profesional.

### 2.1.2.2. Categoría de análisis

Gráfico N.º 1: Categoría de análisis



Autora: Karen Duarte Montiel

### **2.1.3. Postura teórica**

Según Londoño M. (2015) indica que el perfil profesional de una secretaria es muy exigido actualmente por las competencias, conocimientos, habilidades y destrezas que ellas o ellos aprenden durante su formación, por lo cual una persona que no se ha profesionalizado en esta área de conocimiento es muy normal que cometa errores constantemente y atrase las tareas que se tienen prevista en la empresa por ende si una institución desea prosperar y tener una buena imagen debe trabajar con personal profesionalizado en cada área correspondiente a su formación (s.p.).

Para los autores Zuñiga.E & Mora.G (2014) indican que las gestiones secretariales se focalizan en el labor que se realiza a diario lo cual con el paso del tiempo se ha ido convirtiendo en una parte fundamental para un cargo secretarial por el proceso de formación interna como en el medio externo señalando de esta manera que las funciones que ella realicen estas se proporcionan como la primera imagen tanto de la empresa como de las personas que están laborando en esta área (p.65).

Según Torres (2017) afirma que la formación de la secretaria moderna es cada vez más exigido dentro del ámbito laboral puesto en conforme pasan los años estas personas que optan por formarse con este título su aprendizaje es fuerte lo cual permite que al momento de salir a desarrollar sus destrezas y habilidades se desenvuelvan eficientemente y eficazmente dándole de esta manera un realce a la carrera y sin duda alguna a la organización que laboran (s.p.).

En el Municipio Descentralizado de Quinsaloma debería considerar la postura de Londoño donde manifiesta que cada profesional debe ocupar el cargo correspondiente de acuerdo a su formación lo cual permitirá mejorar la imagen de la empresa, de la misma manera se concuerda con la teoría de Torres en la que señala que la formación de una secretaria permite que ella pueda desempeñarse correctamente en el área de trabajo indicado lo cual lleva similitud con la teoría anterior y para finalizar la importancia de las gestiones secretariales se focalizan en las actividades que ellas realizan a diario.

En este sentido esta investigación señala la importancia que tiene el perfil profesional y como este incide en las labores de su gestiones secretarial para que sean personas que tengas conocimiento sobre su profesión para ello es necesario brindar capacitaciones y con la ayuda del manual de instrucciones estas personas podrán estar mejor preparadas para poder desenvolverse correctamente en esta área y así también podrán mejorar la calidad de servicio que brindan a la imagen de la institución.

## **2.2. HIPÓTESIS**

### **2.2.1. Hipótesis General**

El perfil profesional incidirá en la Gestión Secretarial en el Departamento de Secretarial General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma.

### **2.2.2. Sub hipótesis específicas**

- Sí se analizan las actitudes de un buen profesional fortalecerá el mercado laboral
- Sí se indican las gestiones secretariales perfeccionaran las actividades dentro de la oficina.
- Sí se elabora un manual de instrucciones de gestión secretarial permitirá mejorar sus habilidades y destrezas en su área de trabajo.

### **2.2.3. Variables**

**Variable independiente:** Perfil profesional

**Variable dependiente:** Gestión Secretarial

## CAPÍTULO III. – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

El presente informe final de proyecto de investigación tuvo como finalidad conocer la incidencia del perfil profesional en las gestiones secretariales del departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma, por el cual se desarrolló bajo la metodología cuantitativa que se encuentra bajo la modalidad científica permitiendo determinar las Hipótesis de la investigación y sugerir propuestas ejecutables para el restablecimiento del fenómeno. Para poder ejecutar esta investigación se asistió al lugar de estudio y se realizó una encuesta dirigida a las secretarias de la institución a los jefes departamentales y a la ciudadanía en general donde se pudo analizar si las personas que laboran en este cargo tenían un título acorde a las funciones que desarrollan, las actitudes profesionales que presentan en la oficina y como ofrecen el servicio tanto a los usuarios como a los jefes. La muestra que se utilizó en esta investigación es el total de la población que está conformada por 16 secretarias y veinte personas tomadas de la ciudadanía Quinsalomeña, se tiene en cuenta que por ser pequeña la población se la considera como muestra y por ende no se realizan las fórmulas pertinentes.

Tabla 1. Población y Muestra

<b>Involucrados</b>	<b>Población</b>	<b>Porcentaje</b>
Secretaría	16	40%
Usuarios	20	60%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Autora: Karen Duarte Montiel

### 3.1.2. Análisis e interpretación de datos

#### Resultados de la encuesta aplicada a las secretarias del Departamento de Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Quinsaloma.

1. ¿Su perfil profesional es acorde al cargo de secretaria ejecutiva que está ocupando?

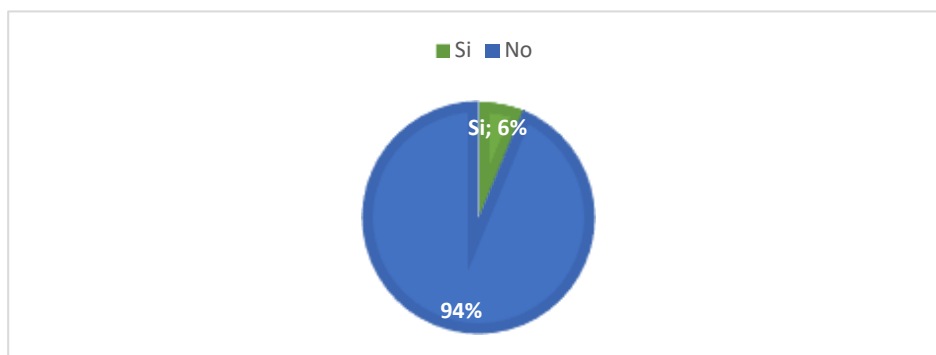
Tabla 2: Perfil Profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	6%
No	15	94%
TOTAL	16	100%

**Fuente de Investigación:** Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma.

**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

Gráfico N. ° 2: Perfil Profesional



**Fuente de investigación:** secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma.

**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

**Análisis:** El siguiente gráfico muestra que el 94% de las secretarias que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quinsaloma su perfil profesional no es acorde al cargo de secretariado ejecutivo, mientras que el 6% de las secretarias su perfil profesional si está apto para laborar en esta área.

**Interpretación:** Los resultados de esta pregunta revelan que la mayoría de las secretarias que laboran en esta Institución pública no cuentan con un perfil profesional acorde al cargo de secretariado ejecutivo por lo cual es necesario que se den capacitaciones y actualizaciones referente a esta área de trabajo con la finalidad de mejorar la problemática que se ha desarrollado en ella.



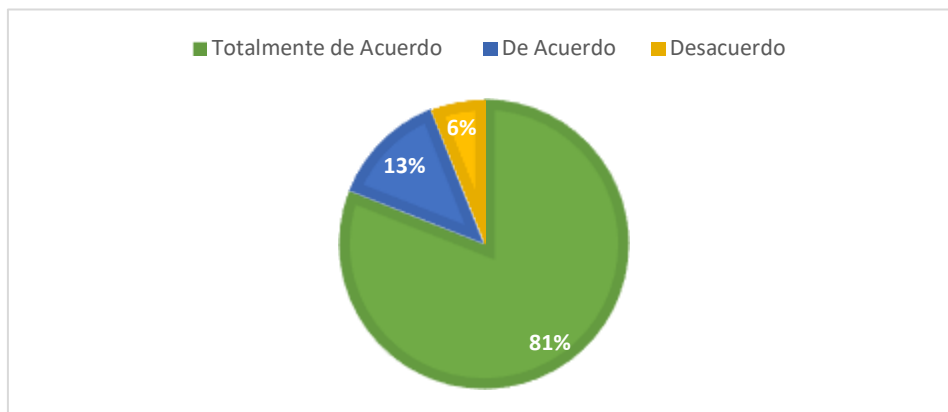
2. ¿Cree usted que es valioso considerar las buenas actitudes que debe tener el perfil profesional de secretariado?

Tabla 3: Buenas Actitudes de un profesional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	81%
De acuerdo	2	13%
Desacuerdo	1	6%
TOTAL	16	100%

**Fuente de Investigación:** secretarias del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado Quinsaloma.  
**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

Gráfico N.º 3: Buenas Actitudes de un Profesional



**Fuente de Investigación:** secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Quinsaloma.  
**Elaboración:** Karen Duarte Montiel

**Análisis:** El presente gráfico muestra que 81% de las secretarias encuestadas están totalmente de acuerdo en considerar las buenas actitudes que debe tener el perfil profesional de secretariado, mientras que 13% de las secretarias están de acuerdo y el 6% están en desacuerdo considerar las buenas actitudes.

**Interpretación:** con los resultados obtenidos de esta pregunta podemos determinar que las personas que están laborando en el área están consciente y de acuerdo en conocer las buenas actitudes que debe tener el perfil profesional de una secretaria con la intención de poder desenvolverse con eficiencia dentro de la oficina y poder lograr la satisfacción de la ciudadanía Quinsalomeña.

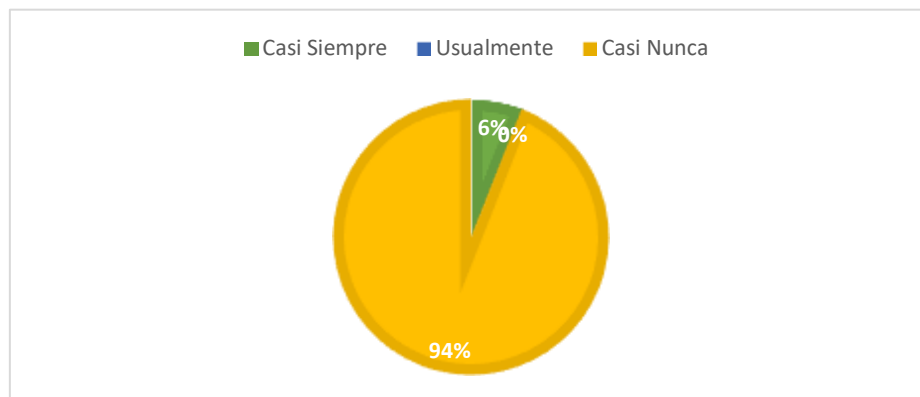
3. ¿Considera usted que ejecuta correctamente las gestiones secretariales dentro de su oficina en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma?

Tabla 4: Gestión Secretarial

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	1	6%
Usualmente	0	0%
Casi nunca	15	94%
TOTAL	16	100%

**Fuente de Investigación:** secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma.  
**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

Gráfico N. ° 4: Gestión Secretarial



**Fuente de Investigación:** secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma.  
**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

**Análisis:** El presente grafico nos indica que el 94% de las secretarias que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma no ejecutan correctamente las gestiones secretariales dentro de la oficina mientras que el 6% de ellas si lo realizan casi siempre las gestiones secretariales.

**Interpretación:** mediante los resultados obtenidos de esta pregunta se puede deducir que existe la carencia al momento de ejecutar las gestiones secretariales dentro de la oficina por lo cual es necesario que las personas que laboran en este cargo tengan un manual de instrucciones que les ayude a ejecutar y poder tener conocimientos iniciales sobre este tema que sin duda alguna les servirá para perfeccionar sus actividades dentro de su área de trabajo.

## Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quinsaloma.

1. ¿Cree usted las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma tienen buenas actitudes profesionales?

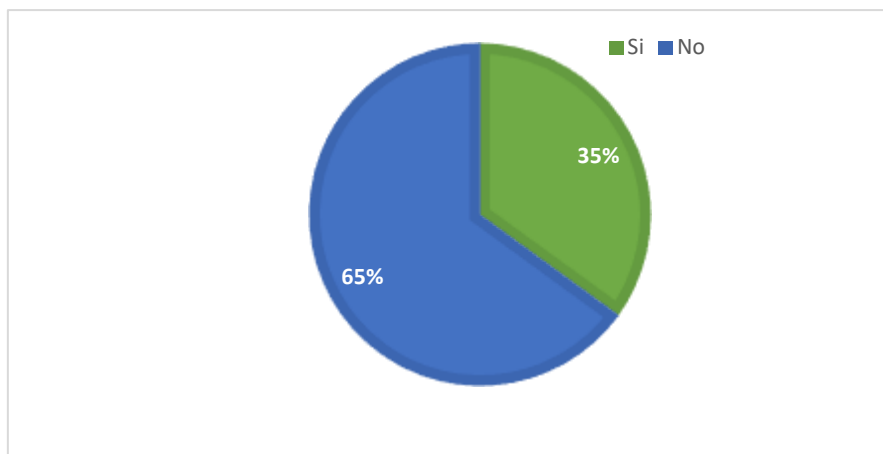
Tabla 5: Actitudes Profesionales

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	6	35%
No	14	65%
TOTAL	20	100%

**Fuente de Investigación:** Ciudadanía de Quinsaloma.

**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

Gráfico N. ° 5: Actitudes Profesionales



**Fuente de Investigación:** Ciudadanía de Quinsaloma.

**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

**Análisis:** El presente gráfico nos muestra que el 65% de población Quinsalomeña indican que las secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma no tienen buenas actitudes profesionales o al menos eso que les muestra a ellos mientras van a realizar una gestión, mientras que el 35% de la misma población indican que las personas que laboran en esta institución si tienen buenas actitudes profesionales.

**Interpretación:** se puede deducir mediante los resultados obtenidos de esta pregunta que los ciudadanos Quinsalomeños muestran un grado de insatisfacción por la mala atención que se les brinda por lo cual es necesario trabajar con las personas que laboran en esta institución con normas protocolarias y éticas del profesional

2. ¿Está conforme con las gestiones secretariales que ejecutan las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma?

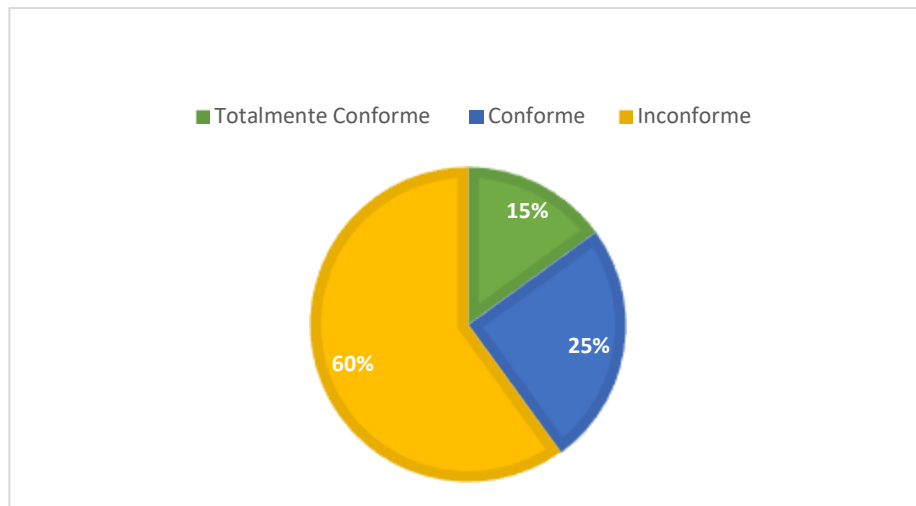
Tabla 6: Gestiones Secretariales

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente conforme	3	15%
Conforme	5	25%
Inconforme	12	60%
TOTAL	20	100%

**Fuente de Investigación:** Ciudadanía de Quinsaloma.

**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

Gráfico N. ° 6: Gestiones Secretariales



**Fuente de Investigación:** Ciudadanía de Quinsaloma.

**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

**Análisis:** El presente gráfico nos muestra que el 60% de la población Quinsalomeña está inconforme con las gestiones secretariales que ejecutan las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma, mientras que el restante de la población se encuentra dividido el 25% conforme y el 15% totalmente conforme de las gestiones secretariales que ejecutan las secretarias de la entidad pública.

**Interpretación:** se concluye que los ciudadanos Quinsalomeños no encuentran satisfacción de las gestiones que realizan las personas que laboran en el área de secretario por lo cual se ha convertido en una molestia constante pero se puede evitar capacitando a las secretarias sobre este tema para poder tener un buen trato los usuarios que requieren de sus servicios.

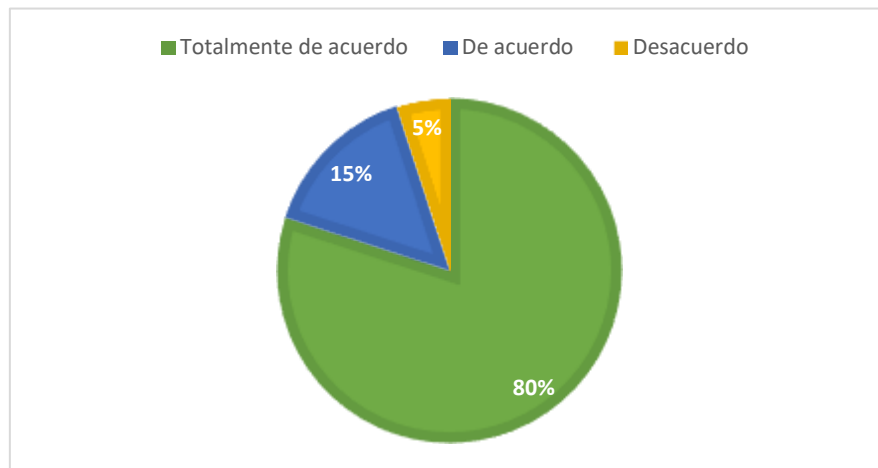
3. ¿Considera usted que si las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma contara con un manual de instrucciones de gestiones secretariales mejorarían sus funciones dentro de la oficina?

Tabla 7: Estrategia de un manual

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	80%
De acuerdo	3	15%
Desacuerdo	1	5%
TOTAL	20	100%

**Fuente de Investigación:** Ciudadanía de Quinsaloma  
**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

Gráfico N. ° 7: Estrategia de un manual



**Fuente de Investigación:** Ciudadanía de Quinsaloma.  
**Elaboración:** Karen Duarte Montiel.

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 80% de la población Quinsalomeña está totalmente de acuerdo que se entregue un manual de instrucciones de gestiones secretariales, el 15 de ella está de acuerdo y el 5% indica que está en desacuerdo son esta estrategia.

**Interpretación:** En conclusión, a los resultados de esta pregunta se puede determinar que la población si necesita una mejor atención por parte de las secretarías que laboran en la institución pública y por lo consiguiente este manual favorecerá en su crecimiento profesional y sí puedan brindar un servicio de calidad a los ciudadanos Quinsalomeños.

## **3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.**

### **3.2.1. Específicas**

Una vez que se analizaron e interpretaron las tabulaciones quedo demostrado que existe un déficit al momento de ejecutar las gestiones secretariales debido a que las secretarias que laboran en la institución de estudio la mayoría de ellos no cuentan con un perfil profesional adecuado para desenvolverse de manera correcta sus funciones en su área de trabajo.

En lo que concuerda el objetivo N° 1 el cual consistió en analizar las actitudes de un buen profesional para fortalecer el mercado laboral. Se pudo constatar que, si las profesionales que laboran de secretarias en la institución de estudio trabajaran con más empeño, con una buena atención al cliente y sus actitudes profesionales fueran de compromiso con ayudar a resolver algún problema o dar alguna información o servicio que se requiera de ellos, esto ayudaría a que fortalezca su entorno laboral.

En lo que respecta al objetivo N° 2 el cual fue en identificar las gestiones secretariales para perfeccionar las actividades dentro de la oficina. Se pudo demostrar que las personas que laboran en esta área de estudio no conocen cuales son las correctas gestiones que deben realizar una secretaria en consecuencia de ello es el problema que se presenta en esta institución y otro motivo es que su perfil profesional es inadecuado al cargo que ocupan impidiendo de esta manera la correcta ejecución de su trabajo.

En lo que corresponde al objetivo N° 3 el cual consistió en elaborar un manual de instrucciones de Gestión Secretarial que permita mejorar sus habilidades y destrezas en su área de trabajo. Se pudo comprobar que las secretarias si están en totalmente de acuerdo en que se les brinde un manual de instrucciones debido que con este material podrán tener una manera con la cual puedan mejorar sus habilidades y destrezas en su área de trabajo y a su vez satisfacer las necesidades del usuario con una buena calidad de atención.

Todas las secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma se muestra que son personas que tiene todo el interés en poder aprender a ejecutar correctamente las gestiones de una secretaria para poder desenvolverse mejor en su área de trabajo sin que incida el perfil profesional que ellas tengan.

### **3.2.2. General**

Una vez analizadas las encuestas realizadas se llega a la siguiente conclusión: que las secretarías que laboran en la institución de estudio, desconocen de las correctas gestiones secretariales dentro de una oficina debido a que su perfil profesional es muy diferente al cargo que ocupan sin embargo están consciente de este hecho por lo cual tienen la necesidad de tener un manual de instrucciones para que así puedan desenvolverse eficazmente en su oficina y de igual manera brindar un servicio de calidad a la ciudadanía Quinsalomeña.

## **3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.**

### **3.3.1. Específicas**

Una vez que se ha podido recopilar toda la información necesaria a través de las encuestas aplicadas a las secretarías y ciudadanos Quinsalomeños se considera necesario brindar unas recomendaciones con la finalidad de poder dar alternativas de solución a la problemática que se ha estado estudiando y así obtener el mejoramiento de las gestiones secretariales sin importar el perfil profesional que tengan. Se recomienda que:

Las secretarías que laboran en la entidad pública de estudio enfatizan también su necesidad en poder tener una buena actitud profesional por lo cual esto les permitirá atender con mejor calidad a los ciudadanos Quinsalomeños y tener una buena personalidad en la vida cotidiana.

Las personas que laboran en la institución de estudio tomen en cuenta cuales son las correctas gestiones secretariales y de qué manera se las puede ejecutar dentro de la oficina

para así poder desenvolverse eficazmente en su área de trabajo y en consecuencia de ello satisfacer a los ciudadanos Quinsalomeños.

Las secretarias que laboran en la institución de estudio que analicen y estudien con coherencia el manual de instrucciones que se les brindara sobre las gestiones secretariales para que así les ayude a tener más conocimientos sobre su área de trabajo.

A las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma y la ciudadanía Quinsalomeña se les recomienda que tengan un poco de paciencia debido a que este proceso demora por la debida comprensión que se le tiene que brindar al manual y a las capacitaciones que brinde el municipio para que así puedan ejecutar correctamente sus actividades en su área de trabajo.

### **3.3.2. General**

Es recomendable que las secretarias que laboren en la institución de estudio reciban las capacitaciones pertinentes al área que están ejecutando específicamente en las gestiones que debe realizar una secretaria dentro de la oficina. Por lo tanto, como solución a esta problemática es entregar un manual de instrucciones en el que ellas tengan como una guía en la cual ellas puedan defenderse ante la situación que se les presente en la oficina y así mejoren su presentación personal y laboral.



## **CAPÍTULO IV. – PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN**

### **4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1.1. Alternativa obtenida**

Manual de instrucciones de gestiones secretariales para perfeccionar las diversas funciones que deben realizar las secretarias en el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma.

#### **4.1.2. Alcance de la alternativa**

El alcance de esta propuesta tiene como finalidad exponer cuales son las gestiones que realiza una secretaria dentro de la oficina para que puedan perfeccionar su perfil profesional, el resultado será poder desenvolverse en esta área con mayor eficiencia y eficacia y a su vez mejorar la problemática que se había generado en el Departamento de Secretaria General y en los demás departamentos que presenten las mismas falencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma.

Es necesario implementar esta propuesta y así conservar los objetivos establecidos, debido a ello es necesario elaborar un manual de instrucciones de gestiones secretariales haciendo referencia a todas las funciones que ejecuta la secretaria en la oficina, de esta manera poder cumplir con un rol más eficiente ante el jefe y los usuarios Quinsalomeños que acuden diariamente de esta forma las secretarias mejorarían sus habilidades y destrezas en esta área de trabajo, por lo cual también se espera que la Entidad Pública ayude con la difusión de la información en toda la organización.

### **4.1.3. Aspectos Básicos de la alternativa**

#### **4.1.3.1. Antecedentes**

Una vez dado el análisis de la problemática de estudio y mediante la técnica de la encuesta que se pudo realizar, se evidencia la necesidad de proponer un manual de gestiones secretariales para así poder mejorar la situación que ha causado conflictos con la ciudadanía, de la misma manera mejorar la imagen de la entidad pública y el perfil profesional de las personas que ocupan este cargo debido a que ya tendrán una guía para su mejor desempeño laboral.

A manera de conclusión se puede indicar que la causa principal para que las secretarias no se desenvuelvan correctamente dentro de la oficina es por la falta de capacitaciones por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma debido a que esta administración tiene conocimientos sobre su estructura y algunas de las verdaderas funciones que ellas deben realizar siendo esto el motivo por el cual ellas presten una mala atención a los usuarios e incluso a los jefes departamentales que existen en ella.

Por lo cual se es impredecible que las secretarias de esta entidad pública apliquen el manual de instrucciones de gestiones secretariales para que así las personas que se les brindara este manual tengan una mejor comprensión de cuáles son las correctas funciones que se deben ejecutar, como será la atención adecuada ante la ciudadanía y sin un número más de acciones que ellas deben aprender a desarrollar en su área y así poder perfeccionar sus habilidades y destrezas en ellas de igual manera la misma entidad tendrá una mejor imagen por parte de las secretarias que las representa.

Tiendo en cuenta los elementos que representa esta investigación se puede recalcar que las gestiones secretariales son las funciones que realiza una secretaria dentro de la oficina con la finalidad de poder ayudar con las responsabilidades que tiene el jefe inmediato siendo la persona más eficiente dentro de la empresa. (Castañeda, 1999). Por lo cual es necesario

que las secretarias tengan presente cuál es su función principal en una empresa, entidad u organización a la que se preste estos servicios profesionales.

El manual de instrucciones de gestiones secretariales es una recopilación de todas las funciones que realizan las secretarias, la manera de comportarse denominado también como protocolo y etiqueta, y demás actividades que ella debe tener en cuenta y conocer para que pueda entender y comprender que la secretaria es el papel más importante dentro de cualquier área administrativo en consecuencia de la aplicación de este manual será poder satisfacer las necesidades de los ciudadanos Quinsalomeños y sus jefes inmediatos y a su vez mejoren la imagen de la entidad pública.

#### **4.1.3.2. Justificación**

La satisfacción de la ciudadanía Quinsalomeña y los jefes departamentales depende de la atención que sea brindada por las secretarias, teniendo en cuenta que ellas deben estar preparadas para este cargo que cumple con varias responsabilidades y así de la misma manera poder desenvolverse en su vida cotidiana por las inmersas cualidades que ellas se les orienta mediante su formación.

La presenta propuesta es de gran importancia ante la problemática que se ha generado en el lugar de estudio por la cual esta guía brinda temas que se presentan en su área de trabajo diario y les ayudará a que se genere conocimientos básicos sobre todas las actividades secretariales como desde la imagen personal, la documentación que se maneja, y sobre toda la debida atención que se debe brindar a los usuarios, es por ello que este manual ayuda a resolver el problema planteado.

Por ser de carácter demostrativo se es necesario indicar toda la información pertinente a la vida laborar de la secretaria y que de algún modo interfiere en su vida personal sin embargo este manual desea que las personas que serán los beneficiarios de obtenerlo puedan

acatarse con responsabilidad cada paso que se indica su funcionamiento y comprometerse a ejecutarlo con eficiencia y eficacia.

La oportunidad de brindar este manual es que las personas que laboran en esta institución de investigación les permitirá tener todos los conocimientos básicos e importantes sobre sus funciones en su área de trabajo, comprender el valor que tiene este cargo profesional y que dura es su preparación llevándoles así a tener más conciencia que su trabajo se es considerado muy valioso de la empresa por todas las responsabilidades y funciones que cumple en ella, por lo cual con esta guía estas personas benefactoras podrán mejorar la situación que se ha venido presentando e incomodado a todo un pueblo.

#### **4.2.2. Objetivos**

##### **4.2.2.1. General**

Elaborar un manual de instrucciones de Gestión Secretarial que permita mejorar las habilidades y destrezas en las secretarias del departamento de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Quinsaloma.

##### **4.2.2.2. Específicas**

- Conocer cuáles son las correctas gestiones que realiza una secretaria dentro de la oficina.
- Promover a que se desarrollen correctamente las gestiones secretariales indicadas en el manual de instrucciones para un mejor desenvolvimiento.
- Desarrollar con claridad cada instrucción y se motiven a desempeñar de mejor manera en su trabajo.

### 4.3.3. Estructura de la propuesta


#### 4.3.3.1. Título

Manual de instrucciones de las gestiones secretariales que debe cumplir una secretaria para desenvolverse eficientemente en su área de trabajo.

#### 4.3.3.2. Componentes

Tabla 8: Componentes

Actividades	Numero de pagina
<b>Temas principales que debe conocer una secretaria</b>	<b>54 – 58</b>
Perfil profesional	54
Misión de la secretaria	55
Habilidades de una secretaria	55
Cualidades que debe tener una secretaria	55
Obligaciones de la secretaria	56
Programa de la secretaria	58
<b>Temas de estudio del manual</b>	<b>60 – 96</b>
Unidad 1. – Presentación personal y ética	60 – 66
Unidad 2. – Comunicación secretarial	67 – 71
Unidad 3. - Documentos comerciales y contables que debe manejar una secretaria.	72 – 80
Unidad 4. - Técnicas de archivos	81 – 89
Unidad 5. - Recursos tecnológicos que utiliza una secretaria	90 – 93
Unidad 6. - Atención al usuario	94 – 96



**MANUAL DE INSTRUCCIONES DE LAS  
GESTIONES SECRETARIALES QUE DEBE  
CUMPLIR UNA SECRETARIA PARA  
DESENVOLVERSE EFICIENTEMENTE  
EN SU ÁREA DE TRABAJO.**

## INTRODUCCIÓN

El siguiente manual de instrucciones de las gestiones secretariales que debe cumplir una secretaria para desenvolverse eficientemente en su área de trabajo es una guía de apoyo orientada para las secretarias como planteamiento de un metodológico informativo de temas que son de importancia para que la persona que ocupe un cargo secretarial pueda desenvolverse de una mejor manera. Este manual está basado con puntos y temas principales que toda secretaria debe tener en cuenta para mejorar su función laboral. Se elaboró este manual con la intención de poder ayudar a solucionar el problema de estudio que se había presentado en esta entidad pública como la insatisfacción de los ciudadanos, la tardía de la entrega de documentos, el desconocimientos de las gestiones secretariales que se deben ejecutar en su oficina y demás falencias encontradas durante este informe final, por lo cual este manual brindará la ayuda necesaria para que las personas que laboran en este cargo puedan perfeccionar sus funciones laborales, mejorar la relación con los usuarios y brindar una nueva imagen a la institución pública.

## TEMAS PRINCIPALES QUE DEBE CONOCER UNA SECRETARIA

### Perfil Profesional

El o la persona que se desempeñe en un cargo secretarial o el profesional que se ha preparado para ello deben considerar cual son las pautas que lo distingue de las demás profesiones y de que manera se lo caracterizan por lo cual en su perfil profesional debe cumplir con los siguientes aspectos:

- ✓ Es una persona confiable consigo mismo y con las personas que lo rodean.
- ✓ Su imagen debe ser impecable por ser la persona intermediaria entre el usuario y el jefe inmediato.
- ✓ Debe cumplir con valores morales como amabilidad, cortesía y gentil.
- ✓ Tiene que tener una buena redacción y ortografía por los documentos que maneja.
- ✓ Es una persona organizada y proactiva.
- ✓ Puede demostrar con facilidad expresión verbal y escrita.
- ✓ Es una persona que puede tener habilidad en poder interactuar con grupos y liderar alguno.
- ✓ Tiene conocimientos y dominación en herramientas tecnológicas como Microsoft, office e internet.
- ✓ Debe ser amable y brindar su ayuda a todos los departamentos que requieran de sus servicios profesionales.
- ✓ Tiene la capacidad e inteligencia en poder desenvolverse con eficiencia y eficacia en su cargo.
- ✓ Maneja muy bien las relaciones interpersonales.
- ✓ Reúne habilidades que la hacen extraordinaria como: planeación, plantear soluciones, lidera y toma organizaciones.
- ✓ Tiene destrezas para poder trabajar bajo presión.
- ✓ Es una persona entusiasta y dinámica.



## **Misión de la secretaria**

La secretaria tiene como misión brindar totalmente el apoyo incondicional a su jefe con las tareas que se la hayan establecido y poder remplazarlo cuando le se encuentre fuera de la organización.

## **Habilidades que posee una secretaria**

Para poder cumplir con un cargo secretarial la persona que postule debe reunir las siguientes habilidades para que pueda desenvolverse con eficiencia y eficacia en su ejercicio profesional:

- **Organizativa:** una de sus tareas que ella debe realizar son la organización de los documentos por lo cual se convierte en la habilidad más fuerte que ella posea debido a que conoce los diversos sistemas de archivos que existe para poder organizar con eficacia.
- **Capacidad de trabajo:** como lo indica su perfil profesional ellas pueden trabajar bajo presión por lo cual tienen la capacidad de poder trabajar con varias tareas al mismo tiempo y sin embargo las pueden desarrollar con plenitud.
- **Gentileza:** el estar relacionada con mucha gente por su entorno laboral aprenden a ser gentiles y amables con todos aquellos que necesitan de sus servicios tanto compañeros, jefes y usuarios.
- **Discreción:** el nombre de su profesión lo indica que él o ella debe mantener en secreto toda la información que pase por sus manos ya que son documentos de gran importancia para la empresa que trabaje.

## **Cualidades de una secretaria**

Las cualidades que se mencionaran en este manual son las más se destacan y sobresalen en su profesión:

**La puntualidad:** llegar a tiempo y realizar sus tareas a la hora indicada es una muestra de seriedad y formalidad que demuestra que se es un gran profesional y una muy buena secretaria.

**Paciencia:** esta habilidad se hace presente en el campo laboral de las secretarias debido a que tiene que estar con varias personas y se encontrara con sucesos que posiblemente saque de sus casillas a cualquiera sin embargo la secretaria debe tomar aire y solucionar con la mayor gentileza posible.

**Lealtad:** En el área profesional esta palabra no hace referencia a que se debe estar en las buenas y malas, si no que una vez que se conozca la debilidad del jefe no divulgarla sino más bien ayudarle cuando se necesita y defender y a lo que se refiere en lo laboral la secretaria el leal cuando busca siempre el éxito de la empresa que labora rindiendo más en el trabajo y dedicarse más a él.

**Tacto:** una buena secretaria no es aquella que espera a que un problema sea solucionado por quien realmente haya cometido el error es por ello que ella debe solucionar el hecho si está en sus manos y no dar más tareas a sus compañeros o jefes es decir hacer lo correcto en el momento adecuado.

**Responsable:** por el cargo que desempeña no es bueno que se cometa muchos errores en su trabajo, también debe atender a los usuarios en el tiempo correspondiente no dejarlos en tantas horas de espera y mantener en constate orden su escritorio y oficina para así dar una buena imagen de su trabajo.

### **Obligaciones de la secretaria**

Dentro de ese cargo se enumeran las 10 obligaciones que toda secretaria debe cumplir en su oficina con la finalidad de que conozca cuáles son sus obligaciones y que no debe descuidar ante ninguna circunstancia:

1. Tener en cuenta su hoja de calendario es decir revisarlo y cambiarlo a diario para no cometer algún error con una fecha en un documento de suma importancia.
2. En el caso que en la oficina del jefe o de ella exista alguna planta tiene que estar pendiente de ella es decir regándole agua o de la decoración por fechas especiales como navidad, por ejemplo.
3. Debe estar pendiente de la organización del escritorio tanto de la suya como la de su jefe para que de esta manera ambos puedan trabajar de manera más eficaz y puedan resolver o atender cualquier asunto sin dificultad.
4. Estar pendiente de tener todas sus herramientas de trabajo en perfecto estado y pedir en caso de que ya se terminen para no retrasar sus tareas.
5. Para evitar la discusión de cualquier correspondencia o defender en ocasiones es indispensable que la correspondencia se la registre a la hora que llegue y detalle lo más espléndido de ella.
6. Una vez que se ha podido registrar se debe hacer la entrega inmediata de ella al jefe o la persona que se haya indicado la correspondencia y teniendo en cuenta que no se debe estar leyendo sin permiso del dueño.
7. El trabajo más indispensable y de constante rigor es archivar toda la documentación que ha llegado a departamento y si es posible tener una copia de ello para respaldo de que suceda algún daño la documentación.
8. Para evitar olvidar alguna tarea es necesario que se haga diariamente el recordatorio de las labores que tiene preparado para ese día.
9. No olvidarse lo que tengan anotado en los recordatorios y verificarlos si los ha cumplido en el caso de que así sea es necesario que los deseche para que tener en cuenta que tareas van quedando.

10. En la actualidad muchos de trabajos encomendados o documentación requerida son enviada por internet ya sea por correo o un sistema de la empresa y es por ello estar en constante revisión.

### **Programa de la secretaria**

Para que sea una profesional eficiente puede considerar el siguiente programa para que tenga una idea más clara de debe realizar a diario y darle un cambio según ella lo requiera para que no se vuelva una rutina.

1. Entrar a la hora indicada en el trabajo.
2. Una vez que se ha llegado a la oficina se debe iniciar con la preparación del orden día que actividades nomas realizara teniendo en cuenta con el día anterior debido a que algo no se haya podido concluir.
3. Leer el correo de pronto haya sido notificado por algún asunto importante para la oficina y revisar los servicios que le jefe debe realizar.
4. Organizar todo dentro de su oficina y la del jefe antes de que él llegue.
5. Ya que haya llegado el jefe es necesario que se reúna inmediatamente con él para poder organizar el orden del día o cambiar algunos asuntos sin interés.
6. Estar atenta a las necesidades del jefe mientras él se encuentre en su despacho.
7. Debe ser cordial con las visitas que se tendrá en el día y de la misma manera responder con amabilidad y gentiliza alguna llamada telefónica referente al trabajo.
8. Llegará el momento que le jefe no necesite de sus servicios por lo cual es mejor aprovechar en ese tiempo si es posible de archivar o digitar al documento.
9. En la tarde se puede revisar el orden del día que se ha organizado en la mañana y se podrá verificar si se ha realizado tal a lo escrito o en el caso de que haya pasado por

alto alguna actividad ya lo podrá realizar, por ello es necesario estar verificando y señalando las tareas que ya se han cumplido.

10. Por las experiencias de algunas secretarias mencionan que en la tarde no siempre se llena el despacho por lo cual se lo puede aprovechar para el archivo diario y así evitar acumulación de trabajo.
11. Luego de haber tenido un día intenso de labores al término de casi culminar su jornada puede terminarlo realizando una agenda para las actividades que realizará el siguiente día.

## TEMAS DE ESTUDIO DEL MANUAL

### UNIDAD 1: PRESENTACIÓN PERSONAL Y CÓDIGO ÉTICO DE LA SECRETARIA



*Imagen N. °1: presentación personal y ética de la secretaria*

### PRESENTACIÓN PERSONAL

#### **Apariencia personal de la secretaria**

La secretaria no solo es reconocida por todos los conocimientos, habilidades y destrezas que ella posee debido a que ella es la primera imagen que da la empresa es necesario que también tenga en cuenta como debe asistir a su trabajo, que no lo es todo con dominar todas las cualidades sino también en enfatizar su imagen, no es necesariamente que se vista todo a la moda y lo más caro basta con que tenga un su uniforme limpio, zapatos acorde a su trabajo, maquillaje de acuerdo a la ocasión ayudara en su persona.

#### **La primera impresión**

La primera imagen es la que se lleva el usuario o el jefe cuando llega a lo oficina por lo cual se debe tener mucho cuidado con ello, debido a que este aspecto define un pensamiento

positivo de la persona que acude al departamento y de la misma manera este semblante ayuda a tener una buena reputación referente al trabajo y aunque parezca algo inaudito se puede conseguir muchos beneficios gracias a este aspecto en tan solo segundos.

### **Como se genera una buena impresión**

Para poder lograr este gran aspecto es necesario considerar los siguientes puntos que de seguro ayudaran a conseguir una buena impresión ante los usuarios, jefes, compañeros de trabajos y contratista que desea la empresa. Un consejo necesario para lograr este efecto es que primero se debe identificar las debilidades y fortalezas que se tiene como personas para así trabajar en ello y poder sobrellevar el equilibrio de las mismas, a continuación, unos tipos para conseguir una buena imagen:

- Al momento de caminar sus pasos deben ser firmes y postura erguida.
- El saludo debe darse teniendo las manos limpias, con seguridad de lo que tratará y recta.
- La presentación será otra forma de ganar una buena imagen por lo cual se debe identificar con ambos apellido y un nombre y la voz debe ser de confianza no se debe mostrar en ella nerviosismo.
- El mantener contacto visual ayuda a que el interlocutor sienta y entienda que se le está prestando toda la atención necesaria a su requerimiento.
- Demostrar una calidad que es impredecible ser cortés y amable.

### **Modales de una secretaria**

Son las acciones que caracterizan la personalidad del individuo por ello cada quien lo forma y no se hace un listado de cuáles serían los buenos modales que ella debe demostrar en la oficina, sin embargo, los modales se consideran a las actitudes corporales y

comportamiento dentro de un lugar, por lo cual se considera que la secretaria debe ser educada, buena manera de caminar, cuidar su tono de voz, paciencia y a poder pedir las cosas por favor.

Los buenos modales no solo reflejan una actitud positiva solo por su imagen sino también para la organización.

### **Apariencia física**

Para poder conseguir todo se lo que se desea es necesario también proyectarlo, por lo cual en el sector empresarial se debe dar una buena presentación la cual concierne en vestimenta, educación, presencia, maquillaje, peinado, postura entre otras que ayuda a dar una buena imagen de uno hacia las personas que traten en ese momento con usted. Considerando todo esto como se ha hablado la secretaria es la primera imagen de la empresa por lo cual su apariencia física debe ser intachable.

**Postura del cuerpo.** – este factor es de gran importancia dentro del protocolo de la secretaria debido a los siguientes puntos:

- ✓ Caminar con el rostro erguido.
- ✓ Sus pasos deben ser firmes y seguros en cada uno de ellos.
- ✓ Encoger un poco el vientre.
- ✓ Sentarse recto con sus piernas estiradas en el caso de las mujeres solo si tiene confianza de cruzan las piernas.
- ✓ No se debe utilizar palabras obscenas.
- ✓ Se debe evitar gestos que demuestren nerviosismo o representen una falta de respeto.

**Vestimenta.** – el modelo de vestimenta que se use es la que podrá hablar por ti como una primera imagen que se llevaran y como te describirán como modelo se tiene los siguientes casos de vestimenta:



- Si se usa un traje formal y clásico, las personas que entren a dialogo con usted la trata con formalidad y seriedad.
- Si acude al trabajo con falda corta y una blusa descubierta, la trataran con frivolidad y en ciertos casos con irrespeto porque usted mismo se lo ha generado.
- Se viste con un vestido discreto y sencilla la trataran con respeto.

Es por ello que la secretaria debe asistir a la oficina con una ropa adecuada con elegancia, sencillez que proyecte profesionalismo es por ello que la secretaria debe vestirse de la siguiente manera:

*Caso de las mujeres:*

- La blusa debe estar limpia y bien planchada.
- la falda debe ser como máximo cuatro dedos antes de la rodilla y limpia sin arrugas.
- El pantalón debe estar limpio y bien planchado debido a que representa mayor formalidad.
- Los tacones deben zapatos exclusivos de la secretaria y no exagerar con el tamaño del taco.
- El peinado por lo general se recomienda recogido el color es opcional sin embargo no es bueno usar cabello con colores extravagantes.
- El maquillaje debe ser sencillo, no se debe usar colores fuertes.
- Los accesorios no es necesario cargar tantos en las manos, en el cuello ni cabello, lo suficiente sería un reloj un anillo y si son devotos un collar de ello.



*Caso de los varones:*

- La camisa debe estar limpia y bien planchada.
- El pantalón igual limpio y sin arrugas, se debe tomar en cuenta que la altura de la vasta debe ser acorde al porte de la persona una mala presentación es que la baza quede tapando el zapato.
- El chaleco debe estar en perfectas condiciones.

- Se debe usar una corbata de acuerdo al terno que tenga no es bueno usar colores extravagantes.
- En accesorios con un reloj o una esclava y un anillo sería suficiente.

### **Imagen profesional**

La imagen de la secretaria debe estar siempre acorde a su cargo y tomando en consideración las pautas anteriores sin embargo es necesario tomar en cuenta las siguientes normas de protocolo indicadas:

Para las damas:

- Se pone de pie cuando alguien entra a la oficina.
- Saluda ofreciéndole la mano con firmeza.
- Para confiabilidad hace contacto visual.
- Sonríe si es un buen momento.

Para los caballeros:

- Cuando llega alguien a su oficina se pone de pie.
- Saluda ofreciendo la mano con seguridad

## **CÓDIGO ÉTICO DE LA SECRETARIA**

Los códigos éticos de la secretaria ayudaran a recordar cuales son valores y principios de acuerdo a cada capítulo que se describe el cual ha sido especificado por la Federación Interamericanas de Asociaciones de Secretarias (FIAS).

### **Capítulo I: Disposiciones secretariales**

Art. 1. – se basa en los modales que ella debe cumplir en la oficina tales como: moderación, secreto profesional, tener voluntad de superación y trabajo en equipo.

Art. 2. – hace referencia a las obligaciones que la secretaria debe cumplir en su jornada laboral como: desenvolverse con honor y dignidad, elevar su prestigio profesional.

Art. 3. – menciona que la secretaria debe cumplir con su mayor obligación que es cuidar los secretos que se la hayan confesados como en el caso de: una noticia personal del jefe, en una misión encomendada y documentación de gran importancia para la empresa.

Art. 4. - su trabajo debe ser realizado con honestidad y buena fe.

Art. 5. – en el caso de que la secretaria estese en un proceso judicial por parte de la empresa en donde haya brindado servicios igual debe guardar secreto profesional incluso por su propia defensa.

Art. 6. – su trabajo deberá ejecutarse con un alto nivel de profesionalismo y en el cual cultivará sus aptitudes y conocimientos.

Art. 7. – tendrá que ver también por el desarrollo de la profesión por tal motivo deberá relacionarse con grupos y asociaciones.

Art. 8. – no se debe faltarle el respeto a su carrera con una vestimenta inadecuada que se dé a notar una mala presencia.

Art. 9. – un deber invaluable es defender su carrea profesional, organización o gremio a la que pertenece.

## **Capítulo II: Relaciones de la secretaria con la empresa**

Art. 10. – brindar apoyo a todos quienes requieran de sus servicios es parte de una obligación que está sometida a cumplir.

Art. 11. – se basa en que la secretaria debe ser intermediaria en una organización con la finalidad que esta profesión se destaque por idoneidad, rectitud y actitudes profesionales y no por medio de política, religión y raza.

Art. 12. – debe ser leal y firme ante toda situación, amistades.

## **Capítulo III: Relaciones de la secretaria con sus colegas y organizaciones**

Art. 13. – la base de las relaciones será basados en la competencia profesional, con respeto mutuo y colaboración.

Art. 14. – se considera como una falta grave difamar a una colega en el área profesional.

Art. 15. – en el caso de que ella sea puesta para suplente de un cargo no deberá aceptar una remuneración inferior.

Art. 16. – todo documento que sea formado como contrato u afiliación deberá ser cumplido tal cual se mencionen sus obligaciones y condiciones.

Art. 17. – toda tarea que se le haya encomendado deberá ser cumplido con total responsabilidad y entusiasta.

#### **Capítulo IV: Relación de la secretaria con asociaciones a fines**

Art. 18. – una de sus fortalezas en las relaciones es colaborar con eficacia y diligencia haciendo valer de esta manera sus derechos.

Art. 19. – toda relación que se mantenga con una organización deberá ser establecida por medio de afiliaciones.

Art. 20. – una vez que sea aceptado un convenio deberá cooperar con la mayor responsabilidad posible y en caso de no poder deberá mostrar un justificante con comprobación.

Art. 21. – cuando una secretaria reconozca a ver realizado una mala gestión por lo cual deberá ser comunicado inmediatamente a los jefes inmediatos y aceptar la sanción que se le imponga.

## UNIDAD II: COMUNICACIÓN SECRETARIAL



Imagen N.º 2: Comunicación secretarial

### **Comunicación secretarial**

Es la herramienta que se utiliza para poder intercambiar información, sin embargo las secretarías se utiliza como técnica para poder gestionar de una más rápida las tareas encomendados pero para ello es necesario que conozca en que nomás se basa esta comunicación.

### **Fundamentos de la comunicación**

En este una fase en la cual se explica de manera literaria el proceso que se tiene, en qué manera se la puede realizar indicando las causas de ello.

**Proceso.** – en la fase en la cual se desarrolla el proceso comunicativo entre el emisor y receptor y el medio que se transmite el mensaje.

**Flujos de la comunicación.** – esta etapa es la que se explica si se habla en tono alto se lo considera como escandalo o de esta manera también se atemoriza al receptor. Cuando se habla de modo descendente a cambio habla de una manera muy baja y el mensaje no se

podrá realizar. La mejor manera de poder expresar el mensaje es de forma lateral en la cual se es denominado como igualitario.

### **Tipos de comunicación de una secretaria.**

- ✓ Oral.
- ✓ Escrita.

**Oral.** – es cuando se da una conversación con un apersona frente a frente, en el caso de las secretarias la ejecuta cuando hay una reunión de trabajo, atención al usuario, conversación con el jefe, etc.

**Escrita.** – este tipo de comunicación se da cuando la información es transmitida por un documento o correo o cualquier medio menos en físico, las secretarias la aplican cuando redactan oficios, memorandos, etc.

### **Las dos principales reglas que se deben considerar para una buena comunicación**

Para que se de en el entorno una buena comunicación es necesario considerar estas dos reglas que son la comunicación de las tres “Q” y la comunicación de las tres “C”.

**Comunicación de las tres “Q”.** – se denomina comunicación de las “Q” debido a que para poder comunicar un mensaje es tener claro lo siguiente:

1. Que comunicar.
2. Quien dar la comunicación.
3. A Quien se dará la comunicación.

**Comunicación de las tres “C”.** - se lo llama así porque hace referencia a la manera en que se comunica el mensaje:

1. Cuando se comunicará.
2. Como se comunicará.

### 3. Cuanto se deberá comunicar.

#### **Comunicación organizacional**

Este tipo de comunicación es muy común dentro de las labores diarias de la secretaria por lo cual es necesario que su control sea muy eficiente debido a que la comunicación organizacional es un proceso continuo y acumulativo de toda la información pertinente que sucede en la empresa, de acuerdo a la situación que se amerite esta puede ser formal o informal y poder lograr todo ello es necesario que se utilicen buenos canales para así poder llegar a dar a entender en mensaje o recibirlo.

#### **Siete pasos para poder llegar a tener una comunicación secretarial eficaz**

Si como secretaria se quiere llegar a hacer un buen trabajo y poder comunicar un mensaje de manera adecuada se es necesario considerar los siguientes puntos:

- 1. Poder controlarse.** - el transmitir un mensaje en algunas ocasiones puede ser complicado debido a la información sin embargo no se debe dar a anotar el entusiasmo o nerviosismo, evitar realizar gestos extraños mientras se da el mensaje y no alterar la información tan solo por los nervios.
- 2. No manejar con suposiciones.** – un mensaje no se lo puede alterar debido a que esto alterar cualquier situación es por ello que la secretaria solo dará información pertinente y veraz.
- 3. Atender las emociones de la otra persona.** - como secretaria el grado de confiabilidad es muy alto por lo cual muchos compañeros de trabajo e incluso el propio jefe puede en algún momento hablarte como amiga y expresar su malestar sin embargo todo lo que se haya hablado en ese momento se queda ahí y se debe tratar de apoyar su momento y no asecharlo al abandono.
- 4. Crear un clima de confianza.** – como buena secretaria la confianza va de la mano con la preparación es por ello que su entorno contara con personas que en algún

momento se quisiera conocer la opinión de un tema en específico, por lo cual se debe mostrar interés en la conversación y que este momento sea natural.

5. **Ser directo y evitar rodeos.** – habrá ocasiones en que la secretaria tendrá que dar un mensaje fuerte o decir algo que no le parece es necesario que sea directa que no busque diversas ramas para dar el mensaje en concreto, responder todas las preguntas y aceptar las observaciones y no negar rotundamente todo.
  
6. **Ser Flexible.** - como oyentes del jefe o un colega de trabajo debe estar dispuesto ayudar en todo lo necesario y en alguna ocasión cometen una falta antes usted, recuerde que todos cometen errores y está en códigos éticos secretariales ser flexible ante todo solo excepto en que se agrada su personalidad.
  
7. **Controlar y reforzar el mensaje.** – cuando se encuentre en una situación que es precisa para poder dar un mensaje se debe considerar y reiterar en la pregunta si lograron todos a entender el mensaje.

### **Destinatarios más comunes que se relaciona con la secretaria**

La secretaria por el cargo que ocupa dentro de la empresa tiene una frecuencia casi rutinaria de los destinatarios para dar un mensaje es decir casi a diario se topa con estas personas y por ende debe tratarlos con respeto, amabilidad, gentileza y buena educación sea cual sea el nivel social de esta persona, por lo cuales los destinatarios más comunes son:

- ✓ Jefe.
- ✓ Colegas.
- ✓ Clientes.
- ✓ Familiares.

### **Herramientas que utiliza una secretaria para una buena comunicación**

La secretaria tiene diversas maneras para poder hacer llegar el mensaje y así no justificarse en caso de no dar el mensaje, por lo cual las herramientas más fáciles y comunes son:



- ✓ Acciones verbales.
- ✓ Memorandos.
- ✓ Revista privada de la organización.
- ✓ Correo institucional.

### **Beneficios de la comunicación secretarial**

- Se evita a que se dispersen rumores mal intencionados dentro y fuera de la organización.
- Ayuda a comprender de una mejor manera el problema de análisis.
- Se identifica tu propia personalidad y de seguro guardaran respeto ante usted.
- Ayuda a solucionar problemas sin llegar a términos mayores.
- Se es tomada en cuenta por su buena participación comunicativa.
- Aumenta el sentido de la pertinencia dentro de la organización.

## UNIDAD III: DOCUMENTOS COMERCIALES Y CONTABLE QUE MANEJA UNA SECRETARIA



Imagen N.º 3: Documentos que maneja una secretaria

### Documentos comerciales

Los documentos comerciales hacen referencia a los diferentes tipos de cartas que ella debe manejar dentro de su profesión teniendo en cuenta en la organización que se encuentre, la finalidad de estos documentos es dar un mensaje en concreto entre la empresa y una persona específica o departamento o en viceversa, es por ello que se mencionara cuáles son los tipos de cartas más frecuente que se elaboran

### Principales Tipos de cartas

- Carta de agradecimiento.
- Carta de despedida.
- Carta de solicitud.
- Carta de felicitaciones.
- Carta de recomendación.
- Carta de presentación.
- Carta de solicitud.

**Carta de agradecimiento.** - es el tipo de cartas que tiene como finalidad poder expresar una gratitud, un favor realizado o una ayuda se la realiza porque posiblemente no se pueda dar la oportunidad de realizarlo en persona.

**Carta de despedida.** – se la redacta cuando no se puede dar el mensaje en persona ahí es necesario que se escriba esto indicando en el mensaje toda su despedida con respeto y formalidad.

**Carta de solicitud.** – es este tipo de carta se escribe en caso de que un cliente, jefe departamental, colega u otra persona que solicite una información y en ella se detalla todo lo que requiere el solicitante.

**Carta de felicitación.** - se la escribe con la finalidad de quedar bien con un nuevo cliente, directivos u otras personas que se necesite felicitar por algún motivo de felicidad.

**Carta de recomendación.** – se la redacta cuando se quiere apoyar la candidatura de una persona para un nuevo puesto de trabajo siempre y cuando se está consciente de que esa persona recomendada es eficiente y eficaz en el cargo que postula.

**Carta de presentación.** – dentro de la formación secretarial se enseña que para postular para un trabajo para demostrar el nivel de profesionalismo antes de la hoja de vida se redacta una carta en la cual hace un resumen de lo que encontrará en la hoja de vida.

**Carta de invitación.** – es muy común que cuando se valla realizar una reunión, cena o algún evento que realice la empresa, la secretaria para evitar estar realizando a cada invitado una llamada mejor se la redacta y se envía al correo o se entrega personal y así se mantiene una constancia que se ha pasado la invitación.

## Tipos de documentos comerciales

- Certificados.
- Memorandos.
- Constancias.
- Circulares
- Oficios.
- Actas.
- Informes.

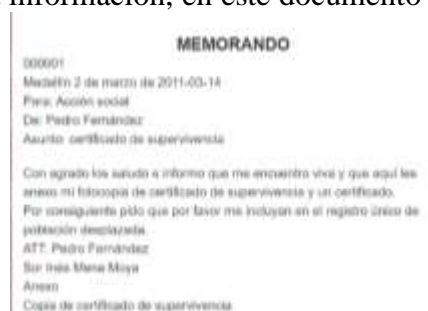
**Certificados.** - es un documento que se redacta para la probar alguna información que ha sido requiera siempre y cuando eta persona tenga constancia de lo que quiere que se le certifique, los tipos de certificados que existen son: certificados de experiencia laboral en la institución, certificados de donaciones, etc.



Imagen N. º 4: Certificado de trabajo

**Memorandos.** – se lo redacta con la finalidad de comunicar algo que suscito de un momento a otro, expresar una necesidad o requerir alguna información, en este documento no se extiende tanto la redacción y su estructura es diferente a un oficio y en ella se detalla claramente el motivo de su envío.

Imagen N. º 5: Memorandos



**Constancias.** – es un documento que realiza la secretaria para resguardar una información sin embargo no es considerado como un documento probatorio, pero si es personal y se lo realiza en caso de entregar documentos se hace una constancia que fue entregado tal documentación y lo respalda una firma como para defensa del secretario.

**Circulares.** – es un documento que se redacta informando alguna novedad que sucederá en la organización y su destinatario será un grupo grande a quien se les emita el mensaje sea para trabajadores de la organización como para personas externas, en él se detalla de forma muy clara y sencilla el asunto por el que se envía este documento y trata de un solo tema.



Imagen N.º 6: Circulares

**Oficios.** – este documento por lo general se lo redacta con la finalidad de comunicar o solicitar una información y por qué es una manera formal y queda constancia de lo requerido. Sin embargo, existen oficios formales e informales, institucionales y externos pero que de cualquier modo deben ser atendidos y solucionar su asunto.

Imagen N.º 7: Oficios



**Actas.** – es un documento que se detalla lo más importante que ha suscitado en un reunión, consejo o situación específica, se debe tener en cuenta que este es documento legal jurídico e histórico desde que se lo ha creado.



Imagen N.º 8: Actas

**Informes.** - es un documento que se redacta con la finalidad de informar a un superior sobre las actividades realizadas dentro de un periodo ya sea este mensual, trimestral o semestral de acuerdo a las políticas que se maneja la organización.



Imagen N.º 9: Informes

## Documentos contables

Como es de conocimiento la secretaria durante su formación profesional también desarrolla la habilidad de poder ser una auxiliar contable por ende conoces de la contabilidad básica que se lleva en una empresa y como es la estructura de su manejo, por lo cual también la convierte en una persona de apoyo para el área contable y con esta formación extra su función dentro de la empresa la convierte en más eficiente dentro de cualquier institución.

### Tipos de documentos contables que la secretaria maneja.

- ✓ Libro diario.
- ✓ Libro Mayor.
- ✓ Caja chica.
- ✓ Conciliación bancaria.
- ✓ Balance de comprobación.
- ✓ Hoja de trabajo.

En el caso de que la secretaria labore como auxiliar contable dentro de la empresa o departamento deberá tener en cuenta los siguientes conceptos y manera de llevar el control de los siguientes documentos contables que por lo general puede elaborarlos.

**Libro diario.** - es el ejercicio contable en el cual se lleva todo el movimiento contable que realice la empresa como desde compra, ventas, pagos y depósitos, teniendo en cuenta que debe conocer los asientos contables para poder organizarlos de acuerdo al código que tiene cada cuenta.

Imagen N. ° 10: Libro bancos

(MONEDAS EN MIL DÓLARES)			
Fecha	Detalle de Cuentas	Debe	Haber
1974-1	Caja Aporte Inicial Capital Para registrar el aporte de los socios	1,000,000.00	200,000.00
1974-2	Banco Nacional Caja Registros de apertura de cuentas corrientes	800,000.00	80,000.00
1974-3	Banco de Liberación Caja Banco Nacional Bancos corrientes de los socios	20,000.00	20,000.00 5,000.00
1974-4	Estado de ganancias y pérdidas Banco Nacional Cuentas por pagar Registros de cierre de un ejercicio y del inicio del otro a partir de \$1,000,000.00 a \$1,000,000.00	1,000,000.00	500,000.00 500,000.00
1974-5	Movilidad y Efectos Banco Nacional Registros de cierre de 6 meses con \$1,000,000.00 a \$1,000,000.00	20,000.00	20,000.00
1974-6	Banco Compañeros y Compañeros Banco Nacional Registros de cierre de ejercicios de los socios y suscripciones de estos	10,000.00	10,000.00
1974-7	Banco (Caja de caja) Banco Nacional Registros de cierre de ejercicios para todos los socios	500,000.00	500,000.00

**Libro mayor.** – también es conocido como libro mayor contable su elaboración se asemeja con el libro diario, la diferencia es que en este ejercicio se personaliza cada cuenta con sus entradas y salidas.

Fecha	Descripción	Debitos	Créditos	Saldo
01-01-2019	Inversión de Robert Luteca	20,000.00		20,000.00
02-01-2019	Compra de mobiliario		700.00	19,300.00
03-01-2019	Ingreso por servicios ofrecidos	3,000.00		22,300.00
04-01-2019	Retiro de Robert Luteca		5,000.00	17,300.00

Cuenta: Robert Luteca - Capital

Fecha	Descripción	Debitos	Créditos	Saldo
01-01-2019	Inversión de Robert Luteca		20,000.00	20,000.00

Cuenta: Equipo de Oficina

Fecha	Descripción	Debitos	Créditos	Saldo
01-01-2019	Compra de mobiliario	700.00		700.00

Imagen N. ° 11: Libro mayor

**Caja chica.** - se es conocida también como caja menor su ejercicio consta en que la empresa le dé una cantidad pequeña a un departamento para que este solvente gastos que se requiera para ello ya sean diarias o semanales y a fin de mes tiene que pasar un reporte de los gastos que se han efectuado en la misma para que el área contable de la empresa reponga a la cantidad que se ha acordado desde inicio en el caso de que se haiga gastado.

LIBRO DE CAJA MENOR				
SOLICITUD DE REPOSICION				
AL 31/03/2019				
SALDO ANTERIOR				297
FECHA	N° FACTURA	BENEFICIARIO	CONCEPTO	MONTO
21/03/2019	1375	Papeleria Moderna	Articulos de Oficina	370
21/03/2019	1370	Oscar Montoya	Periodicos	120
22/03/2019	25780	David Monsalve	Taxi	60
28/03/2019	378	Humberto Zambrano	Agua mineral	78
30/03/2019	35720	Servi system	Mouse	75
<b>Total Reposicion</b>				<b>703</b>
FONDO DE CAJA MENOR				1000

Imagen N. ° 12: Caja chica



**Conciliación bancaria.** - es la operación contable en la que tiene como finalidad conciliar estado de una cuenta corriente, debido a que la persona que lleve este control tiene que tener su libro banco y cada fin de mes el banco le enviara el extracto bancario de la cuenta por lo cual no coincidirán en el saldo porque el banco hace su cierre ante de fin de mes entonces la que persona que realice este ejercicio tendrá que conciliar a un valor real de ambas cuentas para tener conocimiento del valor que quedará para el siguiente mes.

**Conciliación Bancaria del BROU al 11/05/2015**

Saldo según empresa	5000	Saldo según Banco	14700
<b>Partidas contab x Banco y no Empresa</b>		<b>Partidas cont x emp y no Banco</b>	
<b>Debitos</b>		<b>Debitos</b>	
libreta de cheques	500	Depósito 002	3500
	<u>500</u>	Depósito 004	<u>2800</u>
	-500		5800
<b>Créditos</b>		<b>Créditos</b>	
Intereses bancarios	1300	Cheque 10002	1500
Liquido Vale 12000(1)	<u>10000</u>	Cheque 10004	2000
	<u>11300</u>	Cheque 10008	<u>1200</u>
	<u>11300</u>		<u>-4700</u>
Saldo Real	<b>15800</b>		<b>15800</b>

(1) Liquido de vale por un préstamo de valor nominal 12000

Imagen N.º 13: conciliación bancaria

**Balance de comprobación.** - es el ejercicio contable el cual se lo realiza para verificar si se han registrado de manera correcta todos los asientos contables con su respectivo código y en su entrada o salida pertinente y a la vez comprobar si han respetado la partida doble convirtiéndose en el objetivo de toda contabilidad.

**BALANCE DE COMPROBACION DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

Codigo	Cuentas	SUELIAS		SALDOS	
		Debe	Haber	Debitos	Acreditos
1101	Caja				
1102	Caja chica				
1103	Bancos				
1201	Cuentas por cobrar				
1202	Incrementos por cobrar				
1203	Cuentos de clientes				
1204	Cuentos de proveedores				
1205	Salarios				
1206	Intereses por anticipado				
1207	Intereses percibidos por anticipado				
1208	Cuentos por pagar				
1209	Incrementos por pagar				
1210	Intereses por pagar				
1211	Intereses cobrados por anticipado				
1212	Cuentos cobrados				
1213	Intereses				
1214	Incrementos en cobros				
1215	Incrementos en cobros				
1216	Intereses cobrados				
1217	Intereses percibidos				
1218	Intereses percibidos				
1219	Intereses percibidos				
1220	Intereses percibidos				
1221	Intereses percibidos				
1222	Intereses percibidos				
1223	Intereses percibidos				
1224	Intereses percibidos				
1225	Intereses percibidos				
1226	Intereses percibidos				
1227	Intereses percibidos				
1228	Intereses percibidos				
1229	Intereses percibidos				
1230	Intereses percibidos				
1231	Intereses percibidos				
1232	Intereses percibidos				
1233	Intereses percibidos				
1234	Intereses percibidos				
1235	Intereses percibidos				
1236	Intereses percibidos				
1237	Intereses percibidos				
1238	Intereses percibidos				
1239	Intereses percibidos				
1240	Intereses percibidos				
1241	Intereses percibidos				
1242	Intereses percibidos				
1243	Intereses percibidos				
1244	Intereses percibidos				
1245	Intereses percibidos				
1246	Intereses percibidos				
1247	Intereses percibidos				
1248	Intereses percibidos				
1249	Intereses percibidos				
1250	Intereses percibidos				
1251	Intereses percibidos				
1252	Intereses percibidos				
1253	Intereses percibidos				
1254	Intereses percibidos				
1255	Intereses percibidos				
1256	Intereses percibidos				
1257	Intereses percibidos				
1258	Intereses percibidos				
1259	Intereses percibidos				
1260	Intereses percibidos				
1261	Intereses percibidos				
1262	Intereses percibidos				
1263	Intereses percibidos				
1264	Intereses percibidos				
1265	Intereses percibidos				
1266	Intereses percibidos				
1267	Intereses percibidos				
1268	Intereses percibidos				
1269	Intereses percibidos				
1270	Intereses percibidos				
1271	Intereses percibidos				
1272	Intereses percibidos				
1273	Intereses percibidos				
1274	Intereses percibidos				
1275	Intereses percibidos				
1276	Intereses percibidos				
1277	Intereses percibidos				
1278	Intereses percibidos				
1279	Intereses percibidos				
1280	Intereses percibidos				
1281	Intereses percibidos				
1282	Intereses percibidos				
1283	Intereses percibidos				
1284	Intereses percibidos				
1285	Intereses percibidos				
1286	Intereses percibidos				
1287	Intereses percibidos				
1288	Intereses percibidos				
1289	Intereses percibidos				
1290	Intereses percibidos				
1291	Intereses percibidos				
1292	Intereses percibidos				
1293	Intereses percibidos				
1294	Intereses percibidos				
1295	Intereses percibidos				
1296	Intereses percibidos				
1297	Intereses percibidos				
1298	Intereses percibidos				
1299	Intereses percibidos				
1300	Intereses percibidos				

Imagen N.º 14: Balance de comprobación

**Hoja de trabajo.** - es un documento contable en el cual se pasan todos los asientos contables que han sido llevados en el libro diario y mayor, su finalidad es poder interpretar los datos de una manera eficiente y así poder dar una explicación más eficaz al jefe de los saldos disponible que tiene la empresa.

HOJA DE TRABAJO DE "LA JORNADA SA DE CV"					
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2013					
Cuentas	BALANZA DE COMPROBACIÓN				
	MOVIMIENTOS		SALDOS		
	DEUDOR	ACREEDOR	DEUDOR	ACREEDOR	
1 Caja	41,700.00	17,000.00	24,700.00		
2 Bancos	145,000.00	14,000.00	131,000.00		
3 Almacén	254,000.00	135,000.00	119,000.00		
4 Clientes	50,000.00	30,000.00	20,000.00		
5 Deudores diversos	19,000.00		19,000.00		
6 Equipo de Computo	17,000.00	5,700.00	11,300.00		
7 Provisiónes	25,000.00	50,000.00		24,700.00	
8 Acreedores hipotecarios		30,000.00		30,000.00	
9 Documentos por pagar a L.P.		44,000.00		44,000.00	
10 Capital		274,000.00		274,000.00	
11 Ventas	30,000.00	190,000.00		160,000.00	
12 Costo de Ventas	214,000.00	15,000.00	199,000.00		
13 Gastos de venta	3,500.00			3,500.00	
14 Gastos de administración	1,500.00			1,500.00	
15 Gastos financieros	50.00			50.00	
<b>SUMAS TOTALES</b>	<b>\$ 997,200.00</b>	<b>\$ 997,200.00</b>	<b>\$ 528,200.00</b>	<b>\$ 528,200.00</b>	

Imagen N.º 15: Hoja de trabajo

**Habilidades que debe poseer la secretaria en el sector contable**

- Laborar en esta área es de mucha responsabilidad por que se maneja el control del dinero por el cual la honestidad deberá prevalecer durante todo el tiempo que trabaje en esta área.
- Tiene que tener la capacidad de poder hacer negocios en el caso de que no se encuentre el jefe y sea de gran importancia esa inversión en la empresa.
- No tiene que tener miedo en contar la verdad situación financiera que se encuentra la empresa por ello debe ser franco en toda la situación.
- Debe tener el don de la confianza es decir que ante su jefe muestre que se encuentra apta para este cargo.

## UNIDAD IV: TÉCNICAS DE ARCHIVOS



Imagen N.º 16: Técnicas de archivos

### **Técnicas de archivo**

Es la técnica en que la secretaria almacena los documentos que se reciben y se envían en el departamento que labore, por lo cual es el proceso de recibir, organizar, clasificar y guardarlos en el lugar que les corresponda, su finalidad es cautelar el documento para evitar pérdida del mismo.

### **Importancia del archivo**

La importancia del archivo es tener a la mano el documento que se requiere, convirtiéndose en la memoria de estos títulos y así tener un resguardo y respaldo para la secretaria sí que se le han entregado tal oficio.

### **Finalidad de las reglas del archivo**

Cada persona que lleva el control de los archivos que maneja por los cual las reglas deben ser personalizada, sin embargo, se deben tomar las reglas jifas para poder controlar de mejor manera el archivo de los documentos:

- Llevar el control de archivo de acuerdo al sistema que se haya elegido.
- Manejar una bandeja de entrada y salida de documentos.
- Archivar al diario para evitar la acumulación de trabajo.
- Tener una buena ubicación para la conservación de los documentos.
- Tener el respaldo de todos los documentos de manera digital.

### **Como manejar los documentos en archivos**

Para poder llevar un buen archivo en la oficina es necesario tener en cuenta de qué manera se deben manejar los documentos:

- ✓ Se debe mantener limpias las manos tanto para la recepción como entrega de los documentos, este paso es para evitar manchar un documento.
- ✓ Habrá documentos en que se les toque retirar los clips no se debe olvidar volver a ubicarlos para no perder el orden y lugar de los documentos.
- ✓ Al pasar las hojas no se debe usar saliva, para ello es necesario utilizar el humectante de yemas.
- ✓ Para marcar un documento de importancia se recomendable hacerlo con lápiz y no con bolígrafo para evitar manchar por la tinta.
- ✓ Se debe tener mucho cuidado con los documentos por ende se debe cuidar su emisión de poner libros u otro objeto sobre el para evitar arrugar o dañar el documento.

### **Características de los archivos**

- ✓ Su manejo y control están compuestos por cualquier soporte que puede ser desde fecha u otro sistema.
- ✓ La finalidad principal del archivo consta en la conservación del documento.
- ✓ Deben estar organizado de forma correcta y sistema que se lo haya elegido desde el principio.

## **Sistematización de archivos**

Para poder llevar un control adecuado de los archivos se debe conocer los tipos de sistemas más utilizados para archivar un documento:

1. **Sistema alfabético.** – este sistema de archivo consta en ordenar el asunto del documento por orden alfabético es decir de ascendente a descendente (A-Z)
2. **Sistema numérico.** - consiste en ubicar a los documentos de acuerdo al número de oficio, memorando u otro documento siempre y cuando tenga una codificación como referencia.
3. **Sistema alfanumérico.** – su archivo en ordenar por una codificación y por el alfabeto, por ejemplo, A3-A4, etc.
4. **Sistema geográfico.** - este tipo de sistema se basa en ubicar el documento de acuerdo al lugar de donde proviene o de donde se envía, este sistema es muy poco utilizado, pero de igual manera consta en los sistemas de archivos secretariales.

## **Transferencia y eliminación de archivos**

Toda secretaria debe tener en cuenta e que tiempo se deben realizar un intercambio y eliminación de archivos, por lo cual se debe tener en cuenta el estado que se encuentran y el periodo de vigencia sin embargo realizar constantemente una evaluación de los documentos permitiendo de esta manera a desocupar espacio que está de más o eliminar por completo estos documentos, es por ello que se deben en considerar la clasificación de los documentos de acuerdo a su vigencia:

**Documentos vitales.** – este tipo de documentos incluyen los documentos legales, títulos de propiedad, escrituras, estados financiero y todo documento que se ha de gran valor para la empresa.

**Documentos importantes.** – son todo tipo de documentos que giran en torno a la empresa o negocio tales cuales son: las facturas, registros de compras o cotización, registros de bancos y oficios enviados y recibidos.

**Documentos útiles.** – son documentos que se manejan durante un periodo puede ser en un año y de ahí pueden ser destruidos sin ningún problema, tales documentos se pueden clasificar en: memorandos, correspondencia general, normas legales e informes siempre y cuando su vigencia de utilidad.

**Documentos no esenciales:** se refiere a documentos que no representan importancia para empresa y pueden ser eliminados después de su uso tales documentos podemos considerar a: los afiches, formatos de documentos o publicidad.

### **Valoración y evaluación de los archivos**

Esta fase en la parte de archivos ayuda a que la secretaria o la persona encargado de ello pueda verificar el control tanto de entras como de salidas, la vigencia de los mismo e importancia de ellos, todo con la finalidad de resguardar toda información de importancia, para lo cual se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos para tener un mejor archivo y eliminar espacio:

**Organización de archivos.** - su esencia es mantener todo documento en un respectivo orden para que de esta manera poder encontrar cualquier documento que se requiera en el momento que lo solicite y de igual manera este se encuentre en perfecto estado.

**Objetivo de los archivos.** – su objetivo principal es construir un lugar en donde se encuentre toda la documentación de la institución a la vez asegurar que esta información se encuentre en buenas manos y buen estado y también que se encuentre a disposición de toda la empresa y los departamentos que la conforman.

**Funciones de los archivos.** – su función principal es ser la memoria interna de toda la información que transcurre dentro de la empresa, de igual manera asegurar su conservación.

## **Muebles, Equipos y Materiales de archivo**

### **¿Qué son los muebles de archivo?**

Se considera muebles de archivo aquellos lugares e instrumentos donde reposa la información de la empresa también denominada archivo las cuales pueden ser horizontales, verticales, cajoneras, etc.

### **Tipos de muebles de oficina.**

- ✓ Archivo de carpetas.
- ✓ Ficheros multigavetas.
- ✓ Bibliotecas.
- ✓ Estanterías.

**Archivo de carpetas.** – es un mueble de archivo de cajones metálicos ideales para una clasificación de gran cantidad de documentos y se integra por carpetas colgantes en la cual su sistema de organización puede ser numérica, alfabética y alfanumérica.



Imagen N° 17: Archivo de carpetas

**Ficheros multigavetas.** – es un mueble de archivo de múltiples cajones metálicos perfectos para una archivación extensa y de igual manera guardar todo tipo de utensilio de la empresa.



Imagen N.º 18: Ficheros multigavetas

**Bibliotecas.** – es un mueble perfecto para la empresa cuando se publiquen libros o publicaciones de estudio y puedan ser publicados para toda la ciudadanía o institución.



Imagen N.º 19: Biblioteca

**Estanterías.** - se lo considera un mueble de archivo en el cual se puede generar más espacio, su estructura es metálica y abierta para poder tener organizar de mejor manera y receptor la información de una manera eficiente.



Imagen N.º 20: Estanterías



## **Materiales de archivo**

Son todo tipo de materiales que ayudan a que la secretaria pueda realizar su trabajo de forma eficiente en la oficina y esta función:

1. Grapadora.
2. Perforadas con palanca guía.
3. Destructora de palanca guía.
4. Separadores.
5. Carpetas de fuelles

**Grapadora.** – este material sirve para poder grapar documentos que sean del mismo juego, sirviendo de esta manera no tenerla dispersada y se evita la pérdida de algún documento.



Imagen N° 21: Grapadora

**Perforadora con palanca guía.** – sirve perfectamente para poder colocar ganchos o grapas a cajas de documentos voluminosos.



Imagen N° 22: Perforadora con palanca guía

**Destructora de papel.** – es un material el cual permite que un documento se dale convirtiéndole en tiras permitiéndole destruir toda la información que se quiera dañar y no sea vista por alguien más.



Imagen N° 23: Destructora de papel

**Separadores.** – es el material idóneo para realizar una organización voluminosa de varios temas en un solo folder.



Imagen N° 24: Separadores

**Carpeta de fuelles.** - es una carpeta en la cual se puede incluir varia información de un solo tema o varios debido a que esta incluye con separadores.



Imagen N° 25: Carpeta de fuelles

## **Archivo Digital**

En la actualidad la secretaría moderna no solo se conforma en archivar en físico si no de tener un respaldo de la información que entra y salga de la oficina u empresa siempre y cuando esta se la considera importante, y por lo cual se tienen otras herramientas para este respaldo.

**Equipo electrónico.** – es la base en la cual se pueden crear varios tipos de programas para poder reservar una información y tener acceso a ella de una manera más discreta y codificada para que solo las personas autorizadas puedan tener acceso a ella.

**Disco duro.** – este es la base fundamental de la computadora y en la cual se almacena todo el archivo que se guarda convirtiéndose en un respaldo extra.

**Disco de almacenamiento.** – es el medio en el cual se guarda la información como pendrive u otros electrónicos que se pueda guardar archivos.

**Internet.** – puede ser un medio extra en el cual se puede almacenar información como prevención de que se dañe la computadora y este medio se pueden crear nubes o utilizar correo.

## UNIDAD V: RECURSOS TECNOLÓGICOS QUE UTILIZA UNA SECRETARIA



Imagen N. ° 26: Recursos tecnológicos.

La secretaria moderna es la clave principal para cualquier organización y en el caso de las secretarias con conocimientos del pasado les ha tocado someterse a capacitaciones para que pueda manejar la tecnología, en la actualidad todo aquel profesional titulado de esta área conoce todo a base de la tecnología que se puede usar para poder realizar eficaz y eficiencia en su trabajo.

### Recursos tecnológicos usado por la secretaria

Actualmente es muy relevante que la secretaria domine la tecnología para ayudar a la mejoría de la empresa y relacionarse de mejor manera con los otros departamentos que ella labore con la finalidad que se realice el trabajo de forma eficiente y sea de gran utilidad para su jefe, es por ello que debe saber que herramientas puede utilizar para poder cumplir con las funciones pertinentes a esta área:

**Ordenador.** – esta herramienta tecnológica se ha convertido en la base fundamental en la cual la secretaria puede realizar su trabajo de forma eficiente y eficaz incluso permitiendo acceso a programas para que pueda almacenar información, redactar documentos e incluso poder proyectar temas de reuniones, por lo general la secretaria utiliza una computadora de



escritorio, pero en algunas ocasiones se han utilizado las computadoras portátiles para así poder ahorrar espacio en el escritorio.

**Fax.** – es un dispositivo inteligente que se encuentra vinculado con un número telefónico y por él se puede enviar documentos incluso imágenes siempre y cuando el otro dispositivo se encuentre en la línea, generalmente ya no es muy usado ya que ha sido sustituido por otras herramientas tecnológicas, se lo menciona debido a que hay secretarias que aún lo utilizan.



Imagen N° 27: Fax

**Escáner.** – es una herramienta tecnológica utilizado para diferentes maneras pues como impresora y como escáner de documentos e imágenes que pasan directamente a la computadora, esta herramienta permite que los documentos que se quiere tener un respaldo simplemente se los puede escanear y guardar en un programa en la computadora, facilitando de esta manera a que la secretaria siempre tenga un resguardo de toda la información que ella maneja.



Imagen N° 28; Escáner

**Fotocopiadora.** – es una maquina muy utilizada en el medio debido a que la computadora ordena que imprima la documentación enviada, el tamaño de su hoja varia al igual que el

modelo debido a que se puede utilizar hojas de papel, cartulina u otro papel que se desee imprimir la información.



Imagen N° 29: Fotocopiadora

**Proyector.** - es un aparato en el cual se puede transmitir un video, información o lo que se desee a través de una computadora, su finalidad es que se pueda dar el mensaje de una manera eficiente y que los receptores puedan valorar la información y llegar a una conclusión en ese momento.



*Imagen N° 30: Proyector*

### **Programas utilizados por la secretaria**

Los programas que se mencionaran son los más generales que se utilizan para realizar de forma eficiente su trabajo.

**Microsoft office.** – es un paquete de diversas aplicaciones las cuales permitan ejecutar diversas actividades en línea y en la computadora y en ellos se pueden redactar documentos, realizar hojas de cálculo facilitando de esta manera realizar cálculos, esquemas y presentaciones y todas ellas se permitan en un solo programa.

**Word.** – es una parte de del paquete que ofrece Microsoft es un documento en blanco en el que se puede transcribir cualquier información de la misma manera brinda plantillas para realizar tarjetas u otros tipos de documentos que nos ofrece este paquete.

**Excel.** – forma parte del paquete que se habló anterior, en este documento se realizan los cálculos con las debidas operaciones y fórmulas que maneja este programa facilitando que se resuelva cualquier operación matemática.

**Power Point.** – sirve para poder proyectar una información que se es relevante la cual puede darse para una reunión y poder explicar de mejor manera el asunto o mensaje en ella misma se puede utilizar videos e imágenes.

**Adobe Reader.** - es un programa que lee documentos finales convertidos en PDF el cual no puede ser modificado.

## UNIDAD VI: ATENCIÓN AL USUARIO



Imagen N.º 31: Atención al usuario

Para poder brindar la mejor atención a los clientes es necesario que se tenga en cuenta las siguientes normas básicas para dar un buen servicio:

1. **Inmediatez.** – la clave principal para poder hacer sentir importante al cliente o usuario es atenderlo más rápido posible o darle una pequeña explicación de porqué la demora y en que en un momento se lo atiende.
2. **Facilidad de canal.** – para el cliente no hay mejor manera de sentirse cómodo si encuentra algún medio para el cual pueda comunicarse con la institución y de la misma manera se lo atienda.
3. **Respeto.** – este valor es primordial para cada cosa que se realice, por ello se debe considerar este valor para poder llegar a un buen acuerdo.
4. **Estar informada.** – para poder dar una buena información a los clientes o usuarios es importante que se conozca de todo lo que sucede dentro de la empresa y su estructura para poder guiarlo a ligar correcto de la información que requiere.
5. **Conocer las reglas protocolarias.** – proyectar una buena imagen tanto personal como profesional es necesario que se conozca las reglas de protocolo que se debe tener ante el usuario.



## **Tipos de usuarios que existen en el mercado laboral.**

Se debe tener en cuenta que en el medio laboral existe un sin número de usuarios con diferente carácter y modales:

**Usuario polémico.** – es el tipo de usuario que busca problemas de todo lo que se le informe ya sea porque él siempre pretende llevar la razón, desconfía de todo lo que le comuniquen. Por lo cual es necesario que se le preste una atención especial y cuidando no perder los valores.

**Usuario minucioso.** - es el tipo de usuario que sabe que información en concreto desea, expresa con claridad y conciso en su idea para que le proporcionen la correcta información y es muy probable que sea una persona de pocas palabras y por lo cual aspiran lo mismo del secretario/a.

**Usuario hablador.** - es una persona sonriente, amable y por lo general primero habla de cualquier otro tema para luego poder llegar al tema que quiere de información y esto suele incomodar debido a que se tiene trabajo pendiente y por ende se debe cuidar de ellos.

**Usuario indeciso.** – es una persona que se caracteriza por ser tímido y tiene miedo a expresar una opinión sus respuestas son evasivas y por lo general pide otras opiniones para tomar una buena decisión.

**Usuario Impulsivo.** – se caracteriza por ser una persona que cambia de opinión constantemente, es impaciente y realiza varias preguntas antes de tomar una decisión o aceptar la información.

**Usuario desconfiado.** – este tipo de persona es quien desconfía de toda la información que se le entrega, rechaza de alguna u otra manera la información, no reflexiona de inmediato y pone en falso todo lo que se le informe.

## **La atención correcta al usuario por vía telefónica**

Una buena atención al usuario no solo es en físico sino también por otros medios que se lleguen a ella, no solo la recepcionista debe considerar lo siguiente debido a que en muchas ocasiones se tendrá llamadas de los usuarios que de pronto requieran una información y no puedan acercarse a la institución y para ello se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

**Responder todas las llamadas.** – por muy incómodo que sea en ocasiones se debe responder con respeto y toda la atención pertinente al usuario que está requiriendo de sus servicios.

**Contestar con calidad y entusiasta.** – su voz debe ser cálida para que la persona que está al otro lado del celular sienta confianza y se lleve una buena impresión de la persona que los atienden y de la empresa.

**Dar la bienvenida e identificarse.** - al momento de coger el teléfono ella debe como primer punto dar a conocer el nombre de la empresa e indicar su nombre para que la persona que atiende pueda asegurar que está hablando con una persona responsable y que es la verdadera información que requiera.

**Uso adecuado de la voz.** – hablar por este medio indica que se debe tener mucho cuidado el tono de voz que utilizará el cual debe ser claro y no muy bajo ni muy alto.

**Tomar los apuntes necesarios.** – se debe tener mucho cuidado con la información que el usuario requiere por ello es necesario entender el verdadero mensaje que está transmitiendo para así poder una verdadera información.

**No dejar en espera al cliente.** - es de muy mala educación dejar colgado a la persona que requiere información por ello es mejor darle la atención correspondiente.

#### **4.4.4. Resultados esperados de la alternativa**

De acuerdo al contexto que se ha indicado se espera lograr lo siguiente:

- ✓ La propuesta permitirá que las secretarias puedan mejorar el desempeño de las funciones que ellas realizan constantemente en la oficina.
- ✓ Las secretarias puedan tener un conocimiento más amplio de las actitudes, habilidades e importancia que tiene esta profesión.
- ✓ Crear cambios en base a los temas que se han planteado y así poder brindar un mejor servicio.
- ✓ Facilitar el desarrollo de las actividades secretariales en su entorno laboral.
- ✓ Evaluar el manejo que se le den al manual de gestiones secretariales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. (2014). Excelencia Profesional para secretarias . En M. Aguilar, *Excelencia Profesional para secretarias* (pág. s.p.). Madrid : Eliteskill.
- Aguilar, R. (31 de Mayo de 2015). *Blogspot capacitacion profesional* . Obtenido de Blogspot capacitacion profesional .
- Andres, H. (2015). el perfil profesional. *Revista Pedagogia Universitaria*, 4-5.
- Arias, F. (2015). *proyecto de investigacion - introduccion a la investigacion cientifica* . Caracas : Epistemas 6ta ed.
- Castañeda, E. Z. (1999). *Gestion secretarial*. Colombia: McGraw-hill.
- Castro, M. T. (2014). Perfil profesional. En T. C. Manuel, *Perfil profesional* (pág. 503). Mèxico: Mcg-Graw-hill.
- Cevallos, A. (2018). *El Desempeño Laboral en la Gestion Secretarial del Area Administrativa de la compañia INDUMASTER S.A.* Manta: Respositorio.uelam.
- Chasqui, M. (2014). *El servicio de la secretaria moderna y eficiente* .
- Claveria, A. (2015). *El nuevo perfil de las Secretarias Ejecutivas* . Madrid : Diaz de santos S.A.
- Díaz, F. (2015). Metodologia de diseño currilucar para Educación Superior. En F. Díaz, *Metodologia de diseño currilucar para Educación Superior* (pág. 90). Mexico: Editorial Trillas.
- Ejemplode.com. (2014). Experiencia laboral. *Ejemplode.com*, 23.
- eempleo. (2014). Formacion academica . *Consejos profesionales* , s.p.
- Elvira Zuñiga & Guillermo Mora . (2014). Gestión Secretarial. En E. Z. Mora, *Gestión Secretarial* (pág. 65). Bogota - Colombia: Mcgraw - Hill .
- FEDIAP. (2016). Capacidades profesionales. *Federacion de Institutos Agrotecnicos Privados*, 3.
- FEDIAP. (2016). Capacidades Profesionales. *Federación de Institutos Agrotecnicos Privados* , 2.

- FEDIAP. (2016). capacidades profesionales . *Federacion de Institutos Agrotecnicos Privados* , 3.
- FEDIAP. (2016). Capacidades profesionales . *Federacion de Institutos Agrotecnicos Privados* , s.p.
- FEDIAP. (2016). Capadidades profesionales . *Federacion de Instituciones Agrotecnicas Privadas* , 4.
- Fernandez, L. (2018). *El destacamiento de la secretaria moderna* .
- Gabriel, H. (2015). Construccion del perfil profesional. En H. G, *Construccion del perfil profesional* (pág. s/p). Lima: epistre S.A.C.
- Gardenia Cedeño & Glenda García. (2015). *Modelo de asistencia para una secretaria ejecutiva eficiente* . Bolivar.
- Gladys Solgado & Guissela Rodriuez . (2011). *EL PERFIL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UTN*. Ibarra.
- Jacome, L. (2014). *Noveno modulo de secretariado ejecutivo sistematizado* . Cedice libertad.
- Leon, R. (28 de Diciembre de 2015). Secretaria Técnica de Cualificaciones Profesionales. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Londoño, C. (2015). habilidades de la gestion para una secretaria eficaz . En C. Londoño, *la secretaria perfecta* (pág. s.p.). Growhill.
- Londoño, M. (2015). *Asistentes y Secretarias ¿Una profesión de riesgos?* Colombia : ECOE ediciones.
- Londoño, M. (2015). *Habilidades para la gestion de una secretaria eficaz, organizacion, planificacion, habilidades y protocolo. Pueblo y educacion* . Fund confemetal.
- Morueco, R. (2016). *Manual parctico de secretariado 2da edicion* . Madrid: Ra-Ma.
- Reyes Cano, L. d. (2015). *la vida de una secretaria* . México: Pretince Hall.
- Salcedo, D. (2015). Buen profesional . *The good profesional*, 19.
- Sevilla, A. (2015). sugerencias para la secretaria eficaz . En A. Sevilla, *Manual de consulta, 2da ed.* (pág. 140). Bogota, Colombia : oceano.

- Sevilla, M. (2018). *101 sugerencias para ser una secretaria eficaz*. Libresa.
- Sichi, A. (2014). Influencia del perfil profesional. *Megazine of education*, s.p.
- Simon, E. (2014). cualidades de un buen profesional. *Forbes*, 10.
- Torres, C. (2017). La Asistente Ejecutiva . En C. Torres, *La Asistente Ejecutiva* (pág. s.p.).  
Lima - Perú: ediliar.
- Universia. (25 de Enero de 2018). *perfil profesional*. Obtenido de perfil profesional.
- Vivero, K. (2016). *Perfil Profesional y su Incidencia en la Productividad de las Secretarias Ejecutivas de Unidad Educativa Quevedo* . Quevedo: Dspace.utb.