



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

TEMA:

**LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU
INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE
LA UNIDAD EDUCATIVA NUEVE DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES**

AUTORA:

LAURA BEDOR ESPINOZA

TUTORA:

PHD. JUANA BERT VALDESPINO

GUAYAQUIL - ECUADOR

2014-2015

ÍNDICE GENERAL

Contenido

ÍNDICE GENERAL	ii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
CAPITULO I	3
EL PROBLEMA A INVESTIGAR	3
1.1 TEMA	3
1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	8
1.11. HIPÓTESIS	8
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	9
CAPÍTULO II	10
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
.....	11
CAPÍTULO III	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.4.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	39
INSTRUMENTO DE ENCUESTA REALIZADA A DOCENTES	56
CAPÍTULO IV	63
LA PROPUESTA	63
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	66
a) Obligaciones profesionales específicas	80
1.1 IMPACTO/ PRODUCTO/BENEFICIO OBTENIDO	82
1.2 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	84

CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	89
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	90
ANEXOS	91
ANEXO 1 - GUÍA DE OBSERVACIÓN	92
ANEXO 2 – ENCUESTA	93
ANEXO 3: ENCUESTA A DIRECTIVOS	95
ANEXO 4: INSTRUMENTO DE ENCUESTA REALIZADA A DOCENTES	96
ANEXO 5: INSTRUMENTO DE ENTREVISTA REALIZADA A LA SECRETARIA	97
Anexo 7. FOTOS	98

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la educación de la Carrera de Administración Secretarial.

CERTIFICO

Yo, PhD. Juana Emilia Bert Valdespino, que el Proyecto de Investigación con el tema: **“LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA NUEVE DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**, ha sido elaborado por la Srta. Laura Bedor Espinoza bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

PhD. Juana Emilia Bert Valdespino
TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **LAURA BEDOR ESPINOZA**, con cedula de ciudadanía **N° 0921002994** en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación: **“LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA NUEVE DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**. Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación asignaturas secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos. El autor garantiza la originalidad de sus aportaciones al Proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. _____

LAURA BEDOR ESPINOZA
AUTORA

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” de Guayaquil por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi tutora de tesis, Phd. Juanita Bert Valdespino por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial la Msc. Juanita Rodríguez de Torres por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Les doy las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por sus bendiciones.

LAURA BEDOR ESPINOZA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Sra. Laura Espinoza y mi abuelita Sra. Ángela Bedor por ser los pilares más importantes; siendo mi apoyo incondicional, aunque mi mamá no pueda estar conmigo en este momento, sé que tu corazón y en tus pensamientos siempre estoy yo, siempre te he dicho nunca te defraudaré, has depositado tu confianza en mí, tu única hija, seré tu bastón; siempre me tendrás a tu lado, espero que muy pronto vengas a quedarte, para poder gozar de muchas cosas que nos hemos perdidos, tengo fe en Dios que pronto llegara ese día.

A mis tíos gracias por siempre estar impulsando en lograr mis metas.

A mis compañeros de trabajo, la familia Octubrina por la confianza en cada reto, que sin duda alguna confió en mi inteligencia y habilidades.

A mis amigos, siempre estuvieron empujándome para lograr mis sueños anhelados, que cuando me veían desboronar siempre me motivaron en lograr mi meta. Mis primas por su apoyo mutuo.

LAURA BEDOR ESPINOZA

RESUMEN EJECUTIVO

En los albores del siglo XXI continúa teniendo una importancia incuestionable el papel del secretariado en las instituciones educativas. Aun cuando se consolida a nivel internacional la revolución científico tecnológica y los medios informáticos marcan las nuevas tendencias en la organización de la información, la comunicación y la documentación, se mantiene vigente el contenido humano del trabajo en los departamentos y oficinas secretariales. En los centros educativos ocupa un lugar esencial, como en cualquier entidad laboral, el desempeño profesional de la secretaria que organiza, procesa y controla toda la documentación oficial y operativa que respalda el funcionamiento del proceso educativo, en los referentes administrativos y su infraestructura. No obstante, hoy se trata de perfeccionar el proceso organizacional de toda la información y elevar la calidad del funcionamiento y operatividad de las personas que se ocupan, elevando su nivel profesional y en esa misma dirección dominar los nuevos procedimientos, el marco legal y las nuevas tecnologías de la comunicación y la informática. “La sociedad actual se ha hecho más exigente en cuanto a las demandas de conocimientos que exige a los ciudadanos. Un mundo de cambios acelerados requiere de nuevos aprendizajes y la posibilidad de disponer de múltiples saberes alternativos en cualquier dominio del conocimiento humano”. Preparar profesionalmente a las secretarias demanda tomar en cuenta los contenidos de la educación en el campo secretarial y comercial, desde una concepción pedagógica, psicológica y didáctica, para que contribuyan desde sus funciones al mejoramiento del proceso educativo de la institución donde se desenvuelven. No obstante, la necesidad de transformar el desempeño profesional de las secretarias implica facilitarle las herramientas metodológicas para la práctica de una buena gestión de la información, de la documentación. **Palabras Claves:** desempeño profesional, secretaria, organización, documentación, archivo, unidad educativa.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación: “LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU INIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA NUEVE DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” es pertinente y responde a las necesidad de elevar a un plano superior el desempeño de las secretarias de las unidades educativas por la importancia que tiene para la calidad y eficiencia del proceso educativo.

En este trabajo se estudia el desempeño profesional en su dimensión cognitiva y afectiva - valorativa en el plano personal de las secretarias y en lo organizacional metodológico de la labor que realizan a nivel de la secretaría técnica, como el departamento que produce y recepta toda información que circula y que demanda de la organización y cuidado de toda la documentación y facilitando los procesos académicos y administrativos en lo concerniente.

El capítulo uno plantea algunos elementos teóricos y prácticos constitutivos de la problemática que justifican el problema y constituyen antecedentes de investigación, develando su necesidad, pertinencia y los propósitos que se esperan alcanzar; lo que deviene en la hipótesis de trabajo y la identificación de las variables que serán tratadas en el orden metodológico.

En el capítulo dos se tratan los referentes teóricos acerca del desempeño profesional de las secretarias de las unidades educativas, los núcleos teóricos y se definen los términos que sirven de referente para la operacionalización de la variable.

En el capítulo tres se da tratamiento al marco metodológico empleado en el proceso investigativo, describe los métodos de investigación, las técnicas e instrumentos confeccionados a partir de los indicadores, el contexto donde se aplicaron, el grupo de estudio, el proceder y procesamiento de la información en el análisis de los datos y la presentación de los resultados.

En el cuarto capítulo, se define la propuesta, se fundamenta y se presenta su estructura y funcionamiento dirigida resolver el problema científico declarado, elaborada tomando en cuenta el diagnostico de debilidades y fortalezas realizado en el capítulo anterior, comprobando hipótesis planteada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 TEMA

LOS PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “NUEVE DE OCTUBRE” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De los resultados de autoevaluación institucional en los procesos de planificación estratégica y gestión administrativa, se detectó entre otros problemas, el que la Institución no cuenta con un Manual de Procedimientos que permita guiar las responsabilidades del área de la Secretaría. Esta carencia, ha hecho que en la actualidad existan falencias en la administración de documentos y control de archivos físicos y electrónicos, lo que agrava la situación para entregar una atención de calidad al cliente interno y externo, como son los estudiantes, docentes, directivos y padres de familia.

No es oportuna la respuesta que se da a los trámites propios de la actividad institucional, por ejemplo actas de grado, historia académica, actas de calificaciones, etc.

La gestión efectiva de los procesos secretariales no se realiza porque no existe una sistematización para lograrla, y porque no se ha fortalecido la capacitación profesional de la secretaria. Todo esto deja en evidencia que no se alcance lo estándares de calidad exigidos por la nueva educación en el país.

El trabajo de la secretaria, se ha visto en general afectado en relación al apoyo integral que debe ofrecer a las labores de los directivos de la institución, en tanto que falta dar el tratamiento adecuado al componente jurídico de la gestión administrativa, a las funciones de certificación, a la conservación de las actas y archivos, así como el seguimiento a la ejecución de los acuerdos de los Consejos.

Su labor es esencial al ser clave, dentro de un departamento que administra por la normativa jurídica interna, una alta cantidad de documentación física y digital, la instrucción sobre los procedimientos para organizar y archivar la documentación que se recibe y se genera por parte del departamento, la que se produce hacia las diferentes unidades académicas y administrativa, es vital y de suma importancia para la institución.

La adecuada y eficiente administración documental, unifica criterios, define lineamientos de aplicación general que permiten mejorar el desempeño de las tareas documentales en cada una de las dependencias.

Dentro del nuevo sistema de organización para los archivos, es necesario unificar criterios para todas las dependencias referentes a la: clasificación, ordenación y conservación de la documentación.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo inciden los procedimientos para la organización del trabajo en el desempeño profesional de las secretarías de la Unidad Educativa Nueve de Octubre?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

LUGAR: Unidad Educativa “Nueve de Octubre”, ubicado en la Cdla. Huancavilca, Lucia Porres de Janner y Pte. García Moreno. En la ciudad de Guayaquil, parroquia Ximena.

CAMPO: Desempeño profesional de la secretaria

ÁREA: Administración y educacional.

ASPECTO: Organizacional y de Gestión.

LIMITE TEMPORAL: periodo lectivo 2014-2015

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados de esta investigación ofrecen una solución operativa al problema relacionado con el funcionamiento de la secretaria en la organización, la gestión, distribución, custodia y clasificación de la información; así como resolver mediante una adecuada administración la operatividad de la documentación física y digital.

La creación de un Manual de Procedimientos para el área de Secretaría, será la mejor herramienta para que se normalicen las operaciones de la Institución Educativa, pues la normalización es la plataforma sobre la que se sustenta su crecimiento y desarrollo. Además ayudará al cumplimiento de propósitos y objetivos de forma ordenada y efectiva.

Las secretarias de la Institución contarán con un instrumento que ayude a que su desempeño laboral sea eficiente y eficaz, ya que tendrán la oportunidad de ofrecer atención de calidad y calidez a los usuarios de la unidad educativa, lo cual

le permitirá tomar decisiones inmediatas y pertinentes a nivel de directivos, mantener actualizada y organizada la información adicional de los diferentes los procesos.

La gran cantidad de documentos que genera la secretaría, recibe y entrega a los estudiantes, al no tener un documento físico que sirva de guía o directriz a los funcionarios, provoca confusión, desorden, demoras en la entrega y búsqueda de información. Debido a esto se considera prioritario buscar una solución que mitigue los actuales problemas.

Se pretende con la propuesta incidir de forma directa y sostenible en el mejoramiento de las funciones asignadas al personal de la secretaría técnica general, reduciendo tiempos y procedimientos innecesarios, mejorar la entrega de información solicitada, regularizar y visibilizar de forma clara los procesos que se deben realizar al manipular la información sea de forma física o digital.

Con este trabajo se logrará un beneficio directo y significativo a la comunidad de la institución educativa autoridades, docentes, estudiantes, familia y trabajadores en relación a la agilidad, confiabilidad y certeza de la información suministrada por esta dependencia y la seguridad con la cual será almacenada. Los resultados pueden servir como referencia para otros estudios similares o para que sean aplicados en otras áreas interesadas en solucionar las deficiencias de las actividades secretariales.

1.6. SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

PERSONA RESPONSABLE: Laura Bedor Espinoza

PERIODO DE EJECUCIÓN: 2014-2015

TITULO: LOS PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “NUEVE DE OCTUBRE” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

DESCRIPCIÓN: Esta investigación se realiza tomando en cuenta diferentes momentos en el proceso investigativo, analizando la estructura organizacional y de cómo incide ésta en el trabajo de las secretarias de la Unidad Educativa Nueve de Octubre de la ciudad de Guayaquil. Se diseñará un Manual de procedimientos para el desempeño profesional de las secretarias de la Unidad.

1.7. OBJETIVO GENERAL

Determinar los procedimientos para la organización del trabajo que contribuya a mejorar el desempeño laboral de las secretarias de la Unidad Educativa “Nueve de Octubre” mediante un manual de procedimiento.

1.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificarlos procedimientos para la organización del trabajo de la secretaria y el manejo de la documentación.
- Diagnosticar la situación actual del desempeño laboral de la secretaria a fin de determinar las causas del problema mediante la aplicación de instrumentos.
- Diseño de un Manual de procedimientos para el desempeño de la secretaria, que contribuya a elevar la calidad y eficiencia en el manejo del archivo y la documentación correspondiente.

1.9. LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN

Límite de espacio: Unidad Educativa Nueve de Octubre, ubicado en la ciudad de Guayaquil.

Límite de tiempo: La presente investigación se realizará en el periodo 2014-2015

Límite de Recursos: humanos, materiales y financieros.

1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Se define para la presente investigación una hipótesis de causal multivariada.

Variable Independiente: Procedimientos para la organización del trabajo.

Variable Dependiente: Desempeño profesional de la secretaria.

1.11. HIPÓTESIS

Al mejorar la calidad de los procedimientos para la organización del trabajo, se optimizará el desempeño profesional de las secretarias.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES		
<p>Independiente</p> <p>Procedimientos para la organización del trabajo.</p>	<p>Instrucciones de las operaciones, actividades y las tareas normativas para el uso y gestión de la documentación, la información y los recursos tecnológicos así como la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz en las diferentes acciones de las instituciones.</p>	<p>Orientaciones sobre cómo desempeñar sus funciones.</p>	Facilitación de instructivos para la información sobre los objetivos, las funciones y normas de la profesión.		
			Claridad y precisión de las indicaciones recibidas para operar con la documentación.		
			Facilitación de orientaciones metodológicas para la organización de documentos.		
		<p>Recursos materiales y medios para el desempeño.</p>	Cuenta con Manual o guía de instrucciones.		
			Cuenta con equipos informáticos adecuados para su desempeño profesional.		
			Cuenta con software u otros recursos informáticos que faciliten el trabajo en su profesión y garanticen la transparencia del mismo		
		<p>Preparación para la actividad profesional.</p>	Nivel cultural básico.		
			Dominio de las funciones.		
			Conocimientos sobre los procedimientos.		
			Dominio de las normativas.		
			Dominio y habilidades para el uso de las TIC		
					Nivel cultural básico.

<p>Dependiente</p> <p>Desempeño profesional de la secretaria.</p>	<p>Capacidad de una persona para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo. Esta se expresa en el comportamiento o la conducta real del trabajador en relación con las otras tareas a cumplir durante el ejercicio de su profesión. Este término designa lo que el profesional hace y no solo lo que sabe hacer.</p>	<p>Preparación para la actividad profesional.</p>	<p>Dominio de las funciones.</p>
			<p>Conocimientos sobre los procedimientos.</p>
			<p>Dominio de las normativas.</p>
			<p>Dominio y habilidades para el uso de las TIC.</p>
	<p>Cualidades humanas y Ética profesional.</p>	<p>Cualidades humanas y Ética profesional.</p>	<p>Nivel de gestión ante las funciones.</p>
			<p>Disciplina y cumplimiento de las normativas.</p>
			<p>Respeto y relaciones interpersonales.</p>
			<p>Cumplimiento de la confidencialidad ante la documentación.</p>
			<p>Satisfacción ante la profesión que ejerce.</p>
	<p>Apariencia personal y Comunicación.</p>	<p>Apariencia personal y Comunicación.</p>	<p>Uso del vestuario en correspondencia con la profesión.</p>
			<p>Uso del lenguaje oral y escrito.</p>
			<p>Atención y trato personal a los usuarios.</p>
			<p>Organización y actualización de la documentación</p>

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES

A finales del siglo XVIII se produjo una transformación en la naturaleza del trabajo, que constituyó el paso del mundo agrícola a la fábrica como la más importante fuente de trabajo. Esta transformación, denominada Revolución Industrial, se hizo patente por primera vez en Inglaterra, de ahí que se haya definido a Gran Bretaña como “la primera nación industrial” **Lodoño, Mateus (2005)**

De allí se puede proceder que vino la profesión en sí de secretario, término que confluye con el de oficinista. Esta profesión constituyó para entonces un privilegio que muy pocos podían adquirir ya que era muy difícil. De tal manera que, durante mucho tiempo los hombres ocuparon los empleos de oficina.

A mediados del siglo XIX, en Francia, las situaciones de estos empleados fueron muy diversas: Los funcionarios eran el tipo mismo del empleado de oficina, teniendo en cuenta que estas personas tenían un nivel elevado en comparación con el resto de la población, no siempre motivado por un trabajo rutinario. Numerosos funcionarios mal pagados, redondearon sus pagas encargándose de las “escrituras” en pequeñas empresas o comercios.

Como en la cita anterior dice Sevilla, antes las personas que ejercían la profesión de secretario eran los hombres, para ellos era muy difícil hacerlo ya que eran mal pagados y hasta se dice que a los que trabajan en los bancos los mandaban a realizar tareas que no tenían nada que ver con la profesión, por eso no tenían motivación para hacerlo.

La revolución industrial, en particular es el camino al crecimiento económico, en general, son procesos imposibles de comprender atendiendo tan solo a las variables económicas, La demografía y la sociedad, la política y las instituciones, incluso las mentalidades, deben tenerse en cuenta si se quiere comprender lo que de verdad fue la Revolución industrial (Iñigo, 2012, pág. 32)

Durante la Revolución Industrial revolucionaron las máquinas de escribir facilitando el trabajo de oficina. Ya en 1873, la sociedad Remington, en Estados Unidos, produce la primera máquina de escribir las que ayudan a mejorar las profesiones.

“Si bien se observa todavía una considerable diferencia en la contratación de mujeres vs hombres con discapacidad, en relación a la formación se ha constatado que las mujeres consiguen un mayor número de contratos en los niveles” (Coscolluela, 2013, pág. 111)

Para entonces la mayoría de las sociedades censuraban el trabajo de las mujeres, no obstante la contratación de las mujeres se generalizó en las oficinas; ya que las ventajas fueron importantes para el empleador, en tanto que eran dóciles, buenos trabajadores menos pagados.

La anterior situación se prolongó hasta mediados del siglo pasado a cuando los sindicatos adquieren poder político concretado en la obtención de leyes de los estados para reglamentar jornada y condiciones de trabajo. En el manejo de los asuntos laborales se limita a la contratación, registro, remuneración y control coercitivo del personal. A mediados del siglo XIX toma fuerza el movimiento de la asistencia social, con el propósito de ofrecer a los trabajadores mejores condiciones.

En las primeras décadas del pasado siglo la mujer permanecía como apéndice del rol masculino en la mayoría de los países, y especialmente en Latinoamérica tenía muy pocas oportunidades para la realización profesional. En tal sentido las que alcanzaban un empleo como secretarias eran estigmatizadas como sumisas, mujeres de buena apariencia física y fielmente atada a los mandatos de sus jefes, sin criterios y con pocas oportunidades de realización profesional.

Los estudios sobre la evolución histórica del funcionamiento de las secretarias indican que los primeros que ejercieron esa profesión fueron hombres. En la era de los cavernícolas en adelante el trabajo se vinculaba con la agricultura, la cual provocaba una actividad laboral dispersa y meramente práctica con poco esfuerzo intelectual y racional. Posteriormente comenzaron a funcionar las primeras fábricas, pero la producción en ellas era limitada.

Entre las funciones mayormente se ocupaban de la taquigrafía, para lo cual debían tener adecuada ortografía y facilidades para captar el dictado. También transcribían, redactaban cartas y otras encomiendas, y se ocupaban del archivo y su documentación.

En las últimas décadas del siglo XX, después de la segunda guerra mundial y los cambios económicos sociales que se fueron sucediendo, así como los reclamos de la mujer por su emancipación, impactó en el rol de las secretarias. Se sucedieron importantes reclamos por mejorar las condiciones de trabajo y el respeto a su condición, exigiendo mejoras en los salarios e igualdad de oportunidades.

Ya en los años 70 hubo un logro que marcó un reconocimiento a las capacidades intelectuales de las secretarias, ya que se efectuó en Argentina el

primer Congreso Interamericano de Secretarías, donde se creó la federación Interamericana de Asociaciones de secretarías “FIASS” a escala internacional.

Para finales del siglo pasado, ya las tradicionales formas de ver a las se fue enriqueciendo junto con el desarrollo tecnológico que iba alcanzando la humanidad. Fueron mejorando las condiciones, la tradicional máquina de escribir se fue sustituyendo por los nuevos equipos tecnológicos. Todo lo cual implicó nuevos estudios y capacitaciones, una mejor preparación y una representación social mejor reconocida.

Ha ido en ascenso el beneficio social y laboral que se ha desarrollado a favor de las secretarías. Se amplía el campo de trabajo en cuanto a las funciones a desempeñar; transitó a una cierta independencia, dejando atrás el estigma de taquígrafa consagrada a un jefe tal.

Actualmente las secretarías generalmente no se desenvuelve solo en los manejos de un jefe, con mucha frecuencia comparte y rinde ante varias autoridades y su relaciones y servicios se han ampliado alcanzando una mayor dimensión.

2.2. PROCEDIMIENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

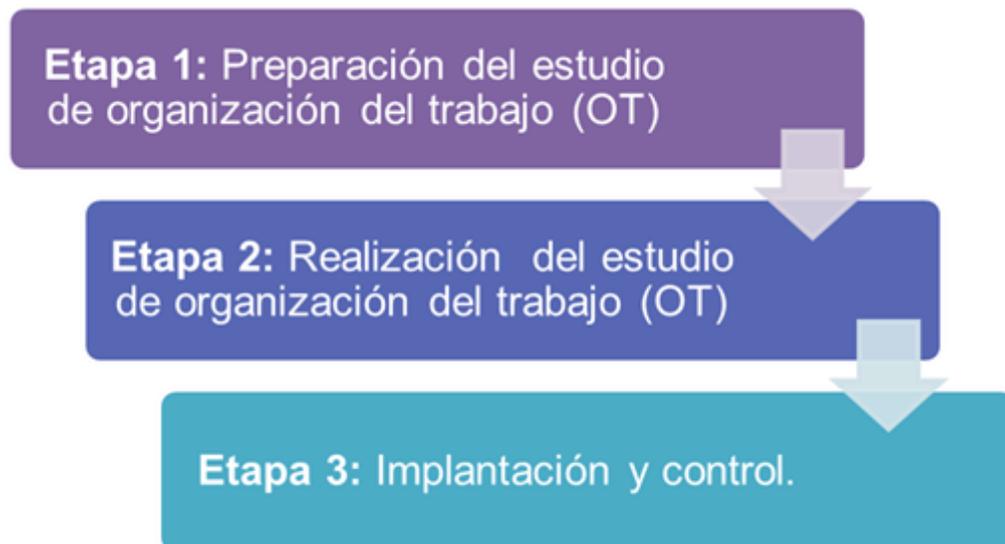
Los estudios de organización del trabajo permiten perfeccionar el trabajo mediante un análisis sistemático para de esta manera obtener resultados superiores, es decir, agotar las reservas de productividad e incrementarlas de manera sostenida. Para este propósito se tienen como principios la integralidad, sistematicidad y participación activa de los trabajadores en la realización de dichos estudios. Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente se logra que las labores

se desempeñen en un ambiente seguro, que el producto o servicio que se preste posea la calidad adecuada cumpliendo los requisitos legales exigidos.

Los procedimientos para la organización del trabajo del secretariado en este trabajo se asumen como las instrucciones acerca de las operaciones, las actividades, las tareas y las normativas para el uso y gestión de la documentación, la información y los recursos tecnológicos así como la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes acciones de las instituciones.

El procedimiento mostrado en este capítulo tiene como propósito proponer un conjunto de pasos para realizar estudios de Organización del trabajo de la secretaria.

Existen tres etapas a seguir en el procedimiento para realizar estudios de OT, como se muestra en la **Figura 1**, las mismas están elaboradas de una forma lógica y sistematizada.



Etapa I: Preparación del estudio de organización del trabajo (OT).

Todo tipo de estudio necesita obligatoriamente una etapa inicial donde se organice y prepare el trabajo a desarrollar posteriormente. Cuando se habla de un estudio de organización del trabajo es importante saber determinar o diagnosticar los problemas que existen en la entidad donde se vaya a realizar estudios de esta esfera. Es por ello que la selección y aprobación de los equipos para dicho estudio recae en el coordinador del área de la institución universitaria, que se apoyará en su equipo de trabajo y en las organizaciones políticas de la entidad, a partir de una permanente y fluida retroalimentación con la base o áreas claves. En la Figura 2 se muestra un esquema de la Etapa 1, la cual será descrita paso a paso a continuación.

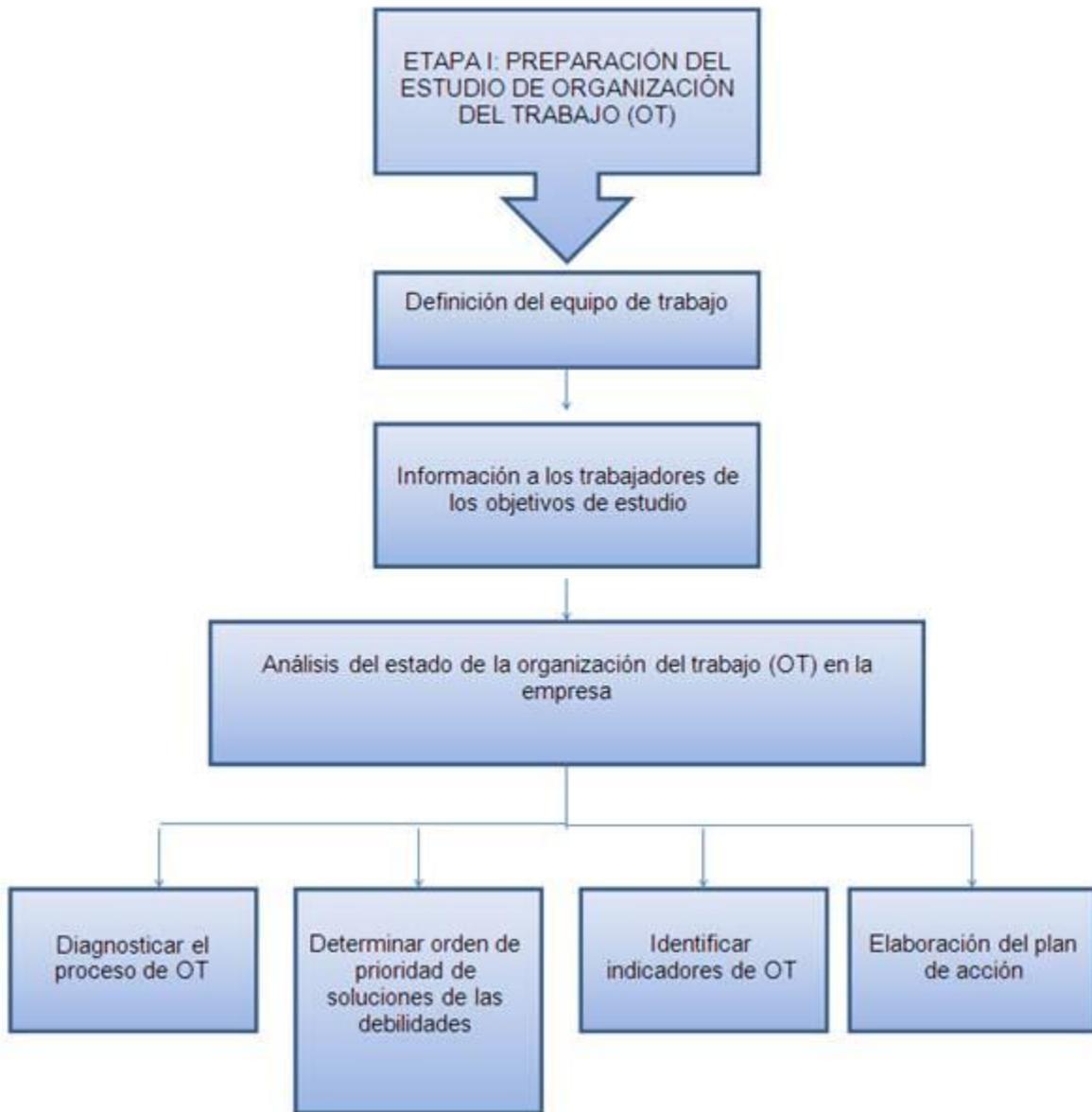


Figura 2. Etapa I: Preparación del estudio de organización del trabajo.

Paso 1: Definición del equipo de trabajo.

Es una etapa organizativa decisiva, ya que el equipo de trabajo que se conforme deberá estar integrado por especialistas, profesionales y trabajadores de

experiencia, que dominen bien el proceso a estudiar, así como la teoría y las técnicas de la organización del trabajo, de manera empírica o sistematizada. Es por ello, que se debe ser cuidadoso a la hora de seleccionar a los integrantes del mismo. Algunos podrán ser permanentes mientras que otros serán seleccionados en dependencia del proceso que se va a analizar, pero lo que si no debe faltar es la combinación de conocimientos, experiencias y habilidades demostrados para poder llevarlo a cabo con efectividad. Es importante aclarar que estos equipos de trabajo no son formales, esto quiere decir que una vez lograda la misión y los objetivos para los que fue creado, debe desintegrarse, quedando como responsable de su monitoreo y control el especialista de Recursos Humanos, encargado de esta área así como el máximo jefe del proceso en cuestión.

Paso 2: Información a los trabajadores de los objetivos del estudio.

La participación activa de los trabajadores es un principio esencial de los estudios del trabajo, ya que ellos son los protagonistas de los procesos que se desarrollan en una organización, sus criterios serán necesarios y efectivos por lo que se les necesitan a favor de la realización del estudio.

Paso 3: Análisis del estado de la organización del trabajo (OT) en la institución.

Este paso se lleva a cabo para demostrar el porqué es necesario la realización de un estudio de Organización del Trabajo, haciendo un análisis detallado del estado actual de este tema en la institución

- ✓ **Diagnosticar el proceso de organización del trabajo.**

Pueden ser utilizadas como herramientas de diagnóstico en esta etapa:

- Preguntas de evaluación contenidas en la tecnología de diagnóstico.
 - El análisis del cumplimiento de los requisitos establecidos.
 - La guía de diagnóstico del módulo de OT elaborada para las empresas que se encuentran en perfeccionamiento empresarial.
- ✓ **Determinar orden de prioridad de solución de las debilidades detectadas.**

Después de la identificación de las debilidades encontradas con el proceso de OT en la entidad, se dará prioridad a las mismas.

- ✓ **Identificar indicadores de organización del trabajo (OT).**

Los indicadores permiten establecer, en el marco de un proceso (o de un conjunto de procesos), qué es necesario medir.

- ✓ **Elaboración del plan de acción.**

Este punto tiene como objetivo emprender acciones para el control, es necesario poner en práctica la mejora continua de la organización del trabajo, a partir de proyectar medidas para la solución de los problemas analizados durante el estudio, las mejoras deben quedar expuestas a través de planes de acción que propicien como se ejecutará el mismo, cuando y quiénes serán sus responsables.

Etapas II: Realización del estudio de organización del trabajo (OT).

Es la etapa principal pues en la misma:

- Se profundiza en el diagnóstico del problema detectado que se desea modificar.

- Se definirá de forma más precisa, se determinan sus límites y aristas del estado actual del mismo.
- Se seleccionan las técnicas para realizar el estudio en dependencia de la situación y del objetivo del mismo.
- Se identifican causas y se procederá a la generación de soluciones.

En esta etapa se realizan dos pasos fundamentales en la realización del estudio de organización del trabajo: el **diagnóstico** a nivel de proceso y de **puesto de trabajo**.

1. Análisis del diagnóstico a nivel de procesos.

Los problemas pueden agruparse atendiendo a elementos fundamentales integrantes de la OT relacionados con:

- ✚ División y cooperación del trabajo.
- ✚ Métodos de trabajo.
- ✚ Organización y servicio al puesto de trabajo.
- ✚ Condiciones de trabajo.
- ✚ Formación del trabajo. (Documentación normativa y legislativa relacionada con el proceso).
- ✚ Organización de los salarios.
- ✚ Disciplina laboral.

Durante el diagnóstico pueden detectarse problemas que pueden ser solucionados sin tener que esperar a la conclusión del mismo, pero siempre se tiene que hacer una valoración integral de las consecuencias de esta solución cuando termine el estudio.

2. Registro y análisis del método de trabajo a nivel de procesos.

Para el registro y análisis de los procesos de trabajo; se va primero al registro del sistema de procesos y funciones, y segundo a las particularidades (actividades) de los procesos. Así primero se solicitan los mapas organizacionales y después los mapas de actividades de los procesos o diagramas de análisis de los procesos.

ETAPA III: IMPLANTACIÓN Y CONTROL

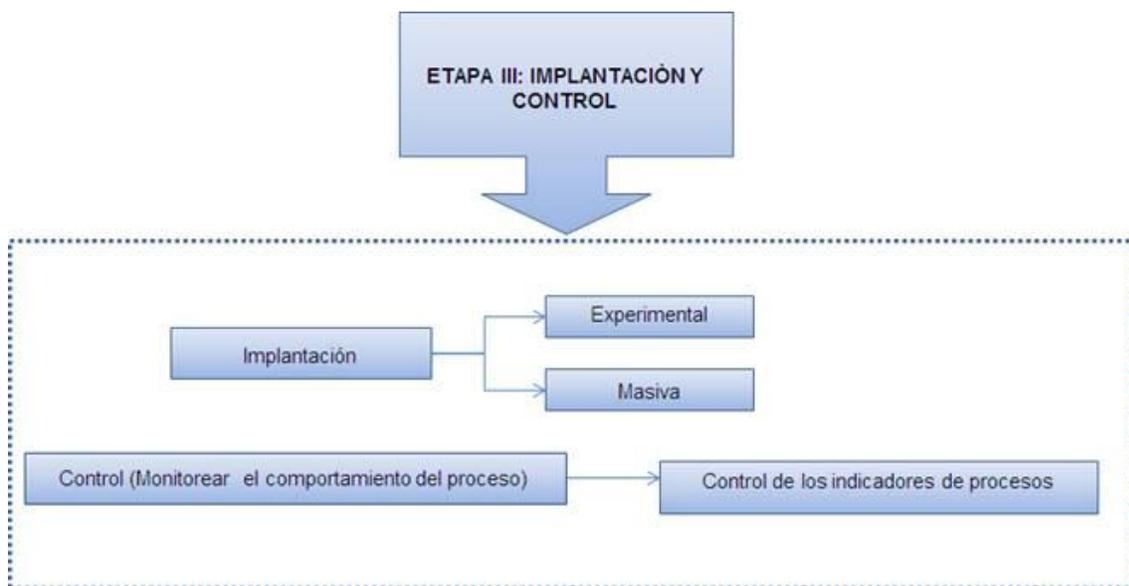


Figura 4. Etapa III: Implantación y control

La implantación de esta etapa podrá ser:

- **Experimental:** Se hará en caso de que el alcance de las medidas exija regular y hacer los ajustes necesarios para reducir el margen de dificultades o error antes de la implantación masiva, así como favorecer un clima positivo por parte de los trabajadores hacia los cambios.

- **Masiva:** es la implantación de las medidas o soluciones a gran escala de acuerdo a lo proyectado en el estudio. La implantación se realizará con todas las condiciones materiales, humanas y financieras prevista.

Esta etapa reviste una importancia vital ya que con ella se logra la sistematicidad y materialización de todo el estudio realizado, lo que se complementa con la definición de los mecanismos de control y evaluación que permitirán realizar los ajustes necesarios en cada caso y situación.

Control o monitoreo del comportamiento del proceso.

Según **Rodríguez García, (2009)**, este paso permite dar seguimiento, controlar y obtener retroalimentación de todo el proceso, a partir de un conjunto de indicadores que se establecen para verificar si está funcionando de acuerdo con los patrones establecidos partiendo de las exigencias de los clientes.

A continuación se proponen los puntos a seguir, con las acciones correspondientes:

- **Indicadores del proceso:** Determinar los indicadores que el equipo considere necesarios para alcanzar su objetivo y así poder precisar en qué medida el indicador traduce el éxito obtenido en la gestión y que los mismos se enfoquen en medir la eficiencia y eficacia total y no de un proceso individual.
- Cada **indicador expresa un resultado** que debe ser analizado y comparado con su estándar para analizar las desviaciones.
- **Desviaciones y acciones de mejora:** Analizar las desviaciones y acciones de mejora para verificar el cumplimiento de la situación deseada.

2.3 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.3.1 DESEMPEÑO PROFESIONAL

El desempeño profesional constituye la forma en que los empleados y empleadas realizan su trabajo, el mismo que se lo puede evaluar por medio de revisiones de su rendimiento, en esta evaluación el empleador considera diferentes factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad, de esta forma se analiza al empleado de forma individual, esto le permite al empleador determinar la promoción a otros cargos o si debiera ser despedido.

El desempeño profesional se presenta como una característica donde el empleado manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Este término se refiere a lo que en realidad hace el trabajador en aspectos como: las aptitudes, el comportamiento de la disciplina y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

La naturaleza del desempeño profesional refleja el tipo de actividad que se realiza, según la cual se trazan los objetivos, el proceder de la persona que labora.

2.3.2. Evaluación de desempeño

La Evaluación de Desempeño es un proceso que permite conocer y valorar el comportamiento laboral del personal durante un periodo dado, y contribuye a establecer el nivel de eficiencia de los recursos humanos de una organización. Su utilización permanente ofrece ventajas importantes pues posibilita, entre otras cosas: (Gustavo, 2015)

- Reconocer el buen desempeño y cumplimiento laboral, dando mayor transparencia y equidad a la carrera laboral del agente
- Que el personal sienta que la organización se ocupa de él y sepa qué opina la organización de él
- Que cada supervisor pueda abrir un nuevo canal de comunicación con el supervisado con el objeto de lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos.
- Constituir los antecedentes de los agentes, de modo tal que cada nuevo jefe pueda conocer rápidamente sus desempeños.
- Obtener información para planificar actividades futuras y detectar necesidades de capacitación.

2.3.3. Desempeño profesional de las secretarias

Para detener el análisis en el desempeño profesional de las secretarias, es necesario definir el término secretarias. Si bien esta palabra tiene orígenes latines pues su palabra original sería secretarius, se denomina secretario o secretaria a las personas que se encarga de supervisar varios asuntos que sus superiores (jefes) no pueden, ya sea por tener mucho trabajo o por el estrés que esto causaría al hacerlo. La secretaria desempeña en fin, una profesión que está orientada a realizar las tareas básicas en una oficina.

Al abordar el desempeño profesional de la secretaria, es necesario partir de su formación y preparación sobre la actividad laboral que ejercen, muchas de ellas han cursado estudios escolares y superiores para el ejercicio de esa actividad, sin embargo otras parten de conocimientos que adquieren a partir de alguna capacitación especializada.

El término que define secretaria ha sido poco trabajado desde la ciencia. No obstante, el estudioso (Logroño, 2007, pág. 25) refiere que “ser secretaria es una profesión reconocida tanto social como laboralmente. La secretaria o secretario debe ser una persona con iniciativa, capacidad de trabajo, organizada y con una sólida formación, en definitiva, una persona capacitada, para asumir responsabilidades y realizar funciones ejecutivas y de planificación”.

Los elementos aportados en la definición se expresan las responsabilidades que se les asignan a las secretarias planteadas en deberes y atribuciones:

1. Llevar los libros, registros y formularios oficiales y responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva;
2. Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo del establecimiento;
3. Ingresar con exactitud los datos y registros académicos que requiera el sistema de información del Ministerio de Educación;
4. Conferir, previa autorización del Rector o Director, copias y certificaciones;
5. Suscribir, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, y junto con el Rector o Director, los documentos de matrícula y promoción, y los formularios o registros de datos requeridos por el Sistema de información del Ministerio de Educación; y,

6. Las demás obligaciones determinadas en la legislación vigente y las determinadas por la máxima autoridad del establecimiento.(educación, 2012, pág. 160)

La preparación de la secretaria para un buen desempeño de su labor implica un proceso sistemático, lo cual puede lograrse mediante un medio, cuyo contenido esté conformado por las funciones, procedimientos, las vías, formas y métodos más efectivos para alcanzar un estado superior en su desempeño profesional, mediante un proceso de aprendizaje y concientización de los diferentes procedimientos.

La superación y el empleo de recursos de apoyo para el desempeño de determinada profesión infiere la producción de conocimientos, competencias y valores; la integración de los resultados a la teoría y a los métodos científicos y contribuye a la explicación, predicción y transformación de la realidad. Concibe el trinomio: “saber”, “saber hacer” y “saber ser”; esfuerzo encaminado a formalizar una instrucción que propicie el ejercicio de estos sujetos

Tener un conocimiento técnico y profesional, que implica el dominio del saber y la experiencia en la profesión que se realiza. El desarrollo tecnológico, plantea nuevas exigencias al desempeño profesional de las secretarias, quienes deben adquirir dominio de los nuevos medios de información y comunicación.

El desempeño profesional tiene una dimensión desde lo humano, la que no se queda en el dominio consciente de la labor, sino que se expresa en el amor y compromiso que sienta por su misión, en la conformación de la unidad de lo cognitivo y lo afectivo; expresado en conocimientos, sentimientos y convicciones generales requeridas para lograr eficiencia y calidad.

Las transformaciones en el desempeño profesional ocurren en la medida que las secretarías interioricen y concienticen sus problemas cognitivos, organizativos, la necesidad de desarrollo de destrezas y operaciones con suficiente racionalidad y motivación para la profesión, lo que impacta en su satisfacción personal, profesional e influye en el desarrollo de sus propias virtudes humanas.

Las secretarías desarrollan un papel muy importante para todo trabajo. Se encarga de supervisar varios asuntos, de recordarles a los superiores las citas que se han separado en su horario (ya cronometrado o medido por las mismas secretarías), de las finanzas que se hacen en la oficina o empresa (si el superior encargado está en un rango más importante), es muy importante para aquellas personas que tienen mucho en que pensar, así se les quitaría un gran peso de encima.

Las funciones principales de las secretarías están relacionadas con el trabajo de oficina, pueden ser las siguientes tareas que se muestran a continuación:

- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Archivo de documentos.
- Cálculos elementales.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones.
- Poseer conocimiento de los departamentos de las Administraciones Públicas con los que esté más relacionada la sección de que dependa.

- Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.
- Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

En definitiva, la figura de la persona profesional del secretariado es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que éste no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la compañía.

Las secretarias son, en la mayor parte de las ocasiones, las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, y por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa. Según el autor (Carreño, 2015),, una secretaria debe ser:

1. Eficiente, discreta y respetuosa.
2. Debe vestir bien y, en la medida de lo posible, ser agradable, y porque no, lucir atractiva. Debe evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes.
3. Debe llevar un maquillaje y peinado adecuados.
4. Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.
5. Debe congeniar con sus compañeros de trabajo, pero sin llegar a tener relaciones demasiados personales que puedan dar lugar a tener malas interpretaciones.
6. Las comidas con el jefe y compañeros de oficina deberán ser de trabajo, dejando para otras ocasiones las invitaciones con otra finalidad que no sea la de trabajo.

7. Debe ser discreta y prudente, y no revelar conversaciones u otro tipo de información que pueda escuchar en las distintas reuniones o conversaciones.

2.3.4. Los motivos profesionales. Importancia para el desempeño de las secretarias.

Maslow planteó términos claves como el desarrollo de “autorrealización”, “experiencia cumbre” y “jerarquía de necesidades” que abarca desde necesidades de la deficiencia “Las necesidades del ser”. (Maslow., 1983, pág. 11). Para redactar sobre este tema es necesario citar la Teoría de Maslow es considerado como el primer autor que trata de sistematizar las necesidades humanas en todo coherente, considerándose sus resultados como el motor impulsor o punto de partida de posteriores investigaciones sobre la motivación en el trabajo.

Dentro de los motivos los objetivos ocupan un papel primordial en tanto que son conscientes y dirigen el desempeño de una profesión (Sánchez, 2010, pág. 627). .Un papel motivacional central a las intenciones de los sujetos al realizar una tarea, lo tienen los objetivos o metas que persiguen con la realización de la tarea, los que determinarán el nivel de esfuerzo que emplearán en su ejecución y los efectos de esos objetivos sobre el rendimiento.

Las necesidades y los motivos juegan un primordial papel en el comportamiento humano de las secretarias para el desempeño de sus funciones, lo cual en muchas ocasiones está influenciado y mediado por las creencias y percepciones que desde la cultura y la sociedad se tiene de esta profesión. En tal sentido, para las secretarias la calidad de su labor está mediada por su esfera motivacional y por satisfacción que provoca en los directivos y beneficiarios ante la eficiencia de su labor.

Si bien sus trabajos no se refieren específicamente al mundo laboral, su amplitud permite aplicarlo con éxito al mismo. (Valdill, 2010, pág. 91). La teoría de las necesidades parte del postulado de la existencia de necesidades humanas universales y del sentimiento. (Arroyo, 2007, pág. 25)

Se da una interrelación dialéctica las entre el ejercicio de la profesión y los motivos que impulsan su desempeño. El ser humano tiene una tendencia a plantear metas hacia el futuro, lo que permite, definir desempeños, emprender acciones y actividades, que son de especial importancia en el campo secretarial.

La actividad profesional de las secretarias tiene componentes internos, dados en sus cualidades y características psicológicas, y externos dados por la situación históricos, económicos, sociales y culturales en que desempeña su labor, lo cual debe alcanzar un bienestar subjetivo y equilibrio emocional para el éxito en su puesto de trabajo.

La calidad del desempeño encuentra en las condiciones ambientales un eslabón importante. En el ámbito de relaciones sociales y laborales, sus posibilidades de acceso a los bienes materiales, culturales, a su entorno ecológico ambiental, el clima emocional, el ejercicio de sus derechos y al respeto de sus valores. El ambiente socio ambiental trasciende a su individualidad.

2.4. MARCO LEGAL

En el Reglamento general de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (Pág.19 Reglamento de LOEI Ecuador, Art. 57).- Se norma el funcionamiento de la Secretaría. “Las responsabilidades de Secretaría las desempeña el docente asignado para el efecto o un profesional del ramo, quien debe hacerse responsable de los siguientes deberes y atribuciones”.

Entre los documentos que se controlan se encuentran los libros, registros y formularios oficiales. Tales medios deben ser custodiados por la secretaria, la que debe responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva.

El marco legal se ha considerado del código de trabajo vigente en el Ecuador en la codificación 2005-0017, del Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005
Última modificación: 27-ene-2011 Estado: Vigente

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Jurisprudencia: RELACION LABORAL,(Judicial, 1942)

Art. 48.-Jornada especial.- Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor.

La jornada de trabajo para los adolescentes, no podrá exceder de seis horas diarias durante un período máximo de cinco días a la semana.

Art. 49.- Jornada nocturna.- La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

EN EL REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL.

De las autoridades de las instituciones educativas sección IV. De las juntas de docentes de grado o curso.

Art. 57.- Secretaría. Las responsabilidades de Secretaría las desempeña el docente asignado para el efecto o un profesional del ramo, quien debe hacerse responsable de los siguientes deberes y atribuciones:

1. Llevar los libros, registros y formularios oficiales y responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva;
2. Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo del establecimiento;
3. Ingresar con exactitud los datos y registros académicos que requiera el sistema de información del Ministerio de Educación;
4. Conferir, previa autorización del Rector o Director, copias y certificaciones;
5. Suscribir, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, y junto con el Rector o Director, los documentos de matrícula y promoción, y los formularios o registros de datos requeridos por el Sistema de información del Ministerio de Educación; y,
6. Las demás obligaciones determinadas en la legislación vigente y las determinadas por la máxima autoridad del establecimiento.

2.5 MARCO CONCEPTUAL

Secretaria “es la persona encargada de un organismo u oficina, y cuyas funciones, en sentido amplio son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc. **Cultural, SA (1998, pág. 46).**

Manuales: son libros organizados para promover un mejor entendimiento de políticas, prácticas y procedimientos administrativos; su propósito es el de suministrar un pronunciamiento actualizado, conciso y claro de la función exacta de cada fase del negocio de la empresa” **(Alonso, J. 1988, pág. 25).**

Administración: es la ciencia social que tiene por objeto de estudio la organización de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, etc.

Manual de Procedimientos: es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. El Manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.(OECD, 2011, pág. 45)

Procesos administrativos: un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. El proceso administrativo en su concepción más sencilla se puede definir como, la administración en acción, o el conjunto de fases sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, las cuales se interrelacionan y forman parte de un proceso Integral que llevarán a la empresa a su optimización.

Autoridad: es el nivel d primacía que se reconoce con influencia. L autoridad también es el prestigio ganado por una persona u organización gracias a su calidad o a la competencia de cierta materia.

Calidad del proceso: el control del proceso consiste en aplicar la calidad del proceso de fabricación de un producto. Para ello se utilizan técnicas como el control estadístico de procesos aplicados sobre muestras tomadas del producto.

Espíritu de equipo: hacer que todos trabajen dentro de la empresa con gusto y como si fueran un equipo, hace la fuerza de la organización.

Valores Básicos: incluir en nuestras acciones valores como la responsabilidad, criticidad, identidad, solidaridad, amor, eficacia, veracidad para haya credibilidad en la gente, en los seres humanos.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación es un proceso que mediante la aplicación de métodos científicos procura obtener información relevante y fidedigna para verificar, corregir o aplicar el conocimiento. **Arturo Elizondo López (2002).**

3.1.1 Métodos Teóricos

La inducción y deducción será de gran ayuda para esta investigación, ya que se podrán establecer conclusiones de los datos encontrados. En primera instancia el método deductivo ayudará a crear un enlace de juicios que conducirán al razonamiento de los hechos que se generan; y en el método inductivo para que la investigadora pueda estar en contacto directo con la problemática a ser analizada.

Entre los **métodos teóricos** empleados se presentan los siguientes:

Método inductivo-deductivo: permitió la elaboración del marco teórico en la sistematización de los antecedentes y su comprensión desde los referentes de la práctica, asumir postura ante las diferentes concepciones sobre el objeto que se investiga. Así mismo permitió el análisis de los resultados de las indagaciones empíricas, permitiendo llegar a generalizaciones construir el manual de procedimientos, establecer conclusiones y recomendaciones.

Método analítico – sintético: permitió el análisis de los elementos teóricos partiendo de lo general a lo particular y transitando a lo singular, dividiendo la información en partes, para una mejor comprensión y llegando a establecer

niveles de síntesis en la elaboración de los diferentes presupuestos acerca del desempeño profesional de las secretarías y los aspectos que se enmarcan en este objeto. Igualmente facilitó el diagnóstico de la situación actual del problema, llegar a soluciones en la construcción de la propuesta.

Método estadístico: se empleó el método matemático análisis porcentual para tabular la información recogida en las encuestas.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar

, donde las unidades de la población poseen una característica común, la misma que se estudia y da origen a los datos -de la investigación.

La Investigación realizada en la investigación se obtuvo un total de 97 integrantes de la comunidad educativa, para este proyecto es necesario trabajar con toda la población como se presenta en el siguiente cuadro.

El siguiente cuadro presenta la población con la cual se trabajará en su totalidad para realizar las encuestas y las entrevistas, la misma que estará conformada como sigue:

Cuadro No. 2. Población

No.	Involucrados		No.	%
1	Autoridades	1 rector, 2 vicerrectores, 1 inspector general y 1 subinspector	5	5
3	Docentes	39 en la jornada matutina, 28 en la jornada vespertina, 19 en la jornada nocturna	86	89
4	Personal de secretaría	1 secretaria general y 5 auxiliares	6	6
TOTAL			97	100

Fuente: Secretaría de la unidad educativa “Nueve de Octubre”

Elaborado por: Laura Patricia Bedor Espinoza

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se emplearán técnicas primarias de investigación tales como:

- ✓ Observación y análisis de datos.
- ✓ Encuestas
- ✓ Entrevistas

La Observación

La observación directa se utilizará al momento de constatar en el lugar de cada uno de los empleados que cumplen las funciones y procedimientos; en el lugar de los hechos, es decir en la unidad educativa, para de acuerdo a esta técnica establecer una opinión personal de los acontecimientos.

La Encuesta

Encuesta a directivos de la unidad educativa: se aplicó con el propósito de conocer criterios sobre el desempeño laboral de las secretarías, obteniendo información específica lo que permitirá proponer el diseño de un Manual de procedimientos, mediante el uso de un cuestionario estructurado.

Encuesta a docentes de la unidad educativa: se aplicó con el objetivo de recoger información acerca de los criterios que poseen los docentes sobre el desempeño laboral de las secretarías, mediante un cuestionario estructurado.

Entrevista a las secretarías de la unidad educativa: Es una conversación que tiene como propósito extraer información sobre el sentir de las secretarías y sus opiniones relacionadas con su desempeño profesional.

3.4 RECURSOS, CRONOGRAMAS Y PRESUPUESTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Presupuesto de los recursos utilizados

Recursos	Detalle	cantidad	Costo
Materiales	Esferos	2	0,50
	Resaltador	2	1,50
	Resma de Papel A4	2	8,00
	Copias	-	20,00
	Impresión	-	30,00
	Anillado	2	2,00
	Flash memory	1	25,00
	Cd	2	3,00
	Horas Internet	10	5,00
Económicos	Transporte	-	5,00
	Alimentación	-	10,00
	Imprevistos	-	25,00
Total:			135,00

3.4.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
DESARROLLO CAPITULO I	XX					
DESARROLLO CAPITULO II: FUNDAMENTACIONTEORICA	XX	XX				
REVISION Y CORRECCION DE MARCO TEORICO	XX	XX	XX			
REVISION Y CORRECCION DE MARCO TEORICO REFERENCIAL			XX	XX		
REVISION Y CORRECCION DE MARCO TEORICO REFERENCIAL		XX		XX	XX	
DESARROLLO MARCO LEGAL				XX	XX	
DESARROLLO MARCO CONCEPTUAL						
METODOS DE INVESTIGACIÓN, POBLACION Y MUESTRA, RECOLECCION DE DATOS			XX			
RECOLECCION DE DATOS			XX			
PROCESAMIENTO, ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS					XX	
DESARROLLO CAPITULO IV						XX
DESARROLLO DE LA PROPUESTA						XX
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES						XX

3.5 TRATAMIENTO A LA INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.

ENCUESTA REALIZADA A DIRECTIVOS QUE SE OCUPAN DEL CONTROL DEL TRABAJO DE SECRETARIA.

1. ¿Las secretarias cuentan con la preparación académica necesaria para su desempeño profesional?

Cuadro No. 1

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	2	40
4	Muy de Acuerdo	2	40
3	De Acuerdo	1	20
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	T O T A L	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor
Gráfico N° 1



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Como se puede apreciar en el gráfico el 40% respondieron estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo, el 20% está de acuerdo, y solo 1 % en desacuerdo; lo que denota que los criterios de los directivos en relación con la preparación académica de las secretarias para su desempeño profesional son favorables.

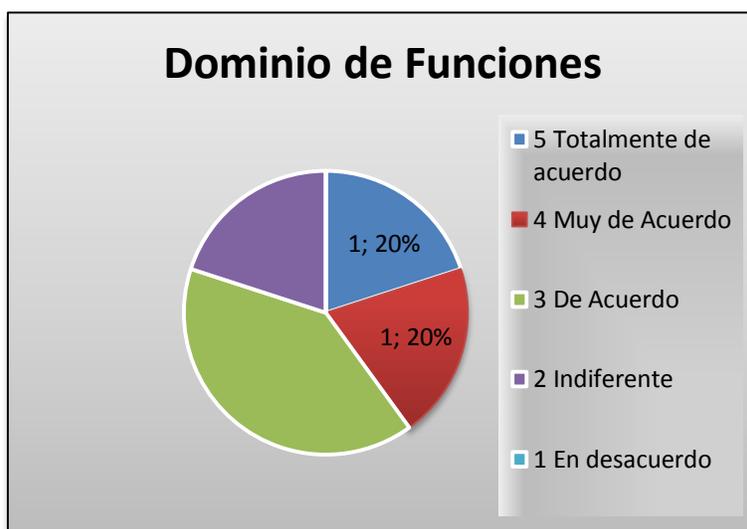
2. ¿Las secretarías tienen dominio sobre las funciones y procedimientos de su profesión?

Cuadro No.2

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	1	20
4	Muy de Acuerdo	1	20
3	De Acuerdo	2	40
2	Indiferente	1	20
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.2



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

La mayoría de los directivos 40% opinan que las secretarías tienen dominio sobre las funciones y procedimientos de su profesión. Sin embargo solo el 20% señaló estar totalmente de acuerdo, y el mismo % es indiferente; lo que permite inferir que la opinión versa en las falencias que aún tienen las secretarías para el ejercicio de sus funciones en cuanto a su preparación.

3. ¿Tiene experiencia en el área que desempeña actualmente?

Cuadro No.3

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	2	40
4	Muy de Acuerdo	1	20
3	De Acuerdo	2	40
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.3



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: El 40% está Totalmente de acuerdo y de acuerdo, con lo que se demuestra que tienen experiencia en el área que desempeña actualmente, desde este punto de vista conoce sus funciones, el 40% está de Acuerdo y el 20% está Muy de Acuerdo.

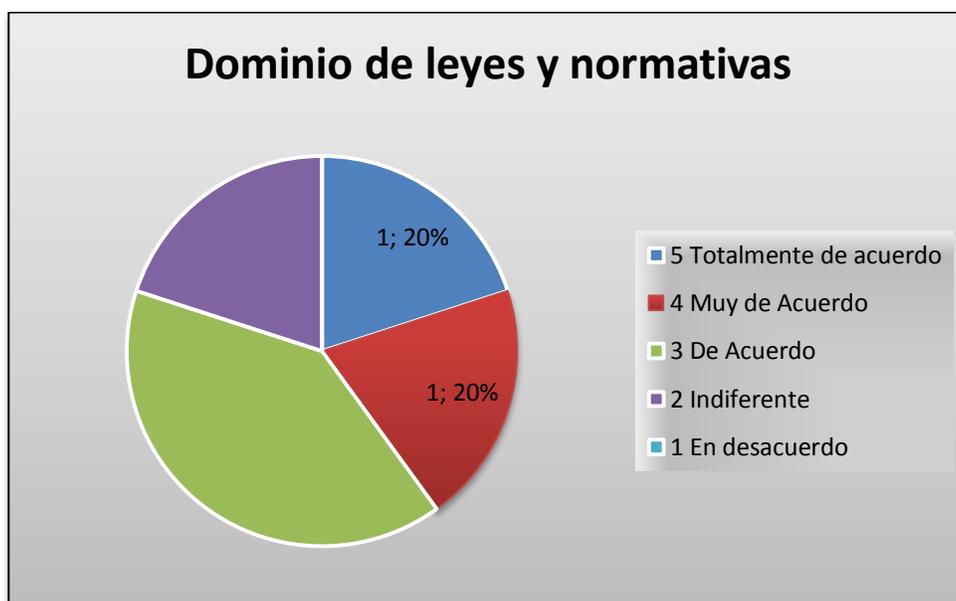
4. *¿Las secretarias tienen poco dominio de las leyes y normativas que le atañen en sus funciones?*

Cuadro No.4

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	1	20
4	Muy de Acuerdo	1	20
3	De Acuerdo	2	40
2	Indiferente	1	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.4



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: Las secretarias, encuestas el 40% no dominan o tienen poco dominio de las leyes y normativas que le atañen en sus funciones.

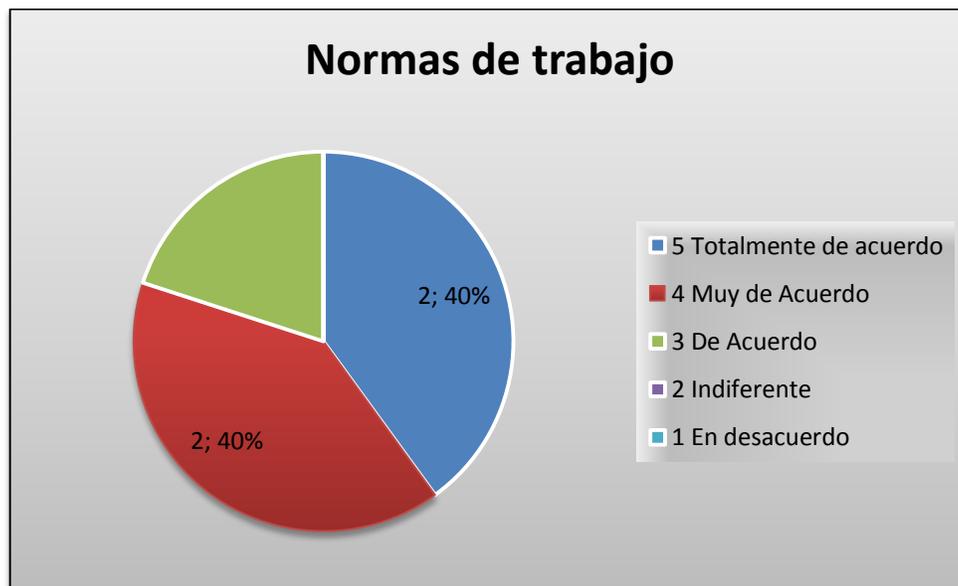
5. ¿Las secretarías se rigen por normas que regulan su trabajo?

Cuadro No.5

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	2	40
4	Muy de Acuerdo	2	40
3	De Acuerdo	1	20
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.5



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: El 80% responde secretarías se rigen por normas que regulan su trabajo.

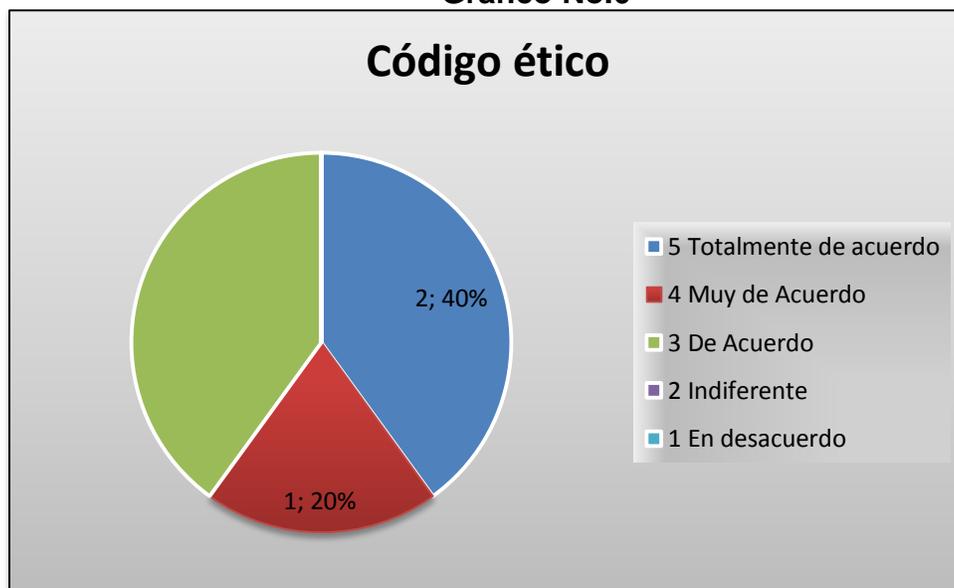
6. ¿Las secretarias cumplen con el código ético de su profesión?

Cuadro No.6

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	2	40
4	Muy de Acuerdo	1	20
3	De Acuerdo	2	40
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.6



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: Las secretarias el 40% están totalmente de acuerdo que deben cumplir con el código ético de su profesión

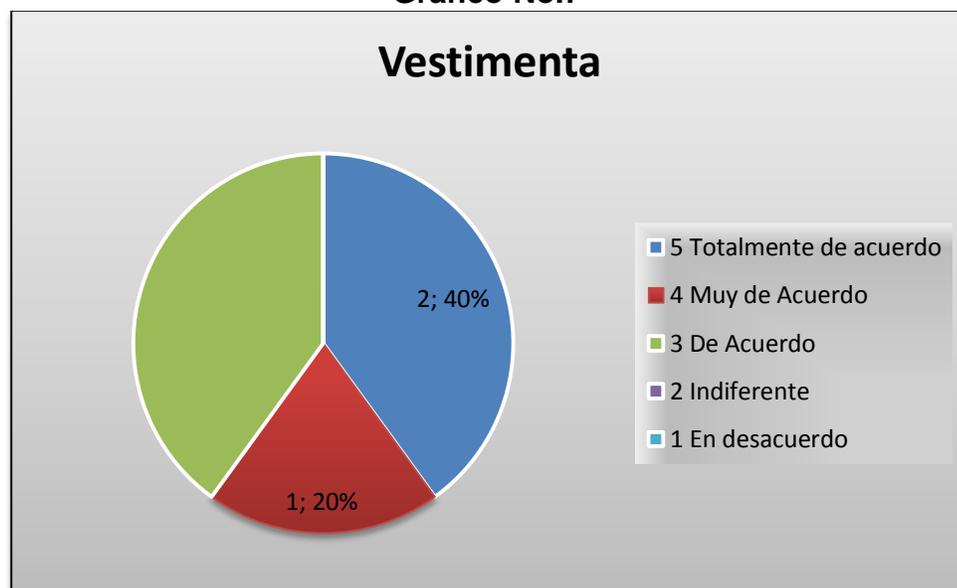
7. ¿La apariencia personal en cuanto al vestir de las secretarias de forma general es adecuado?

Cuadro No.7

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	2	40
4	Muy de Acuerdo	1	20
3	De Acuerdo	2	40
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.7



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: La apariencia personal es muy importante, el 40% está totalmente de acuerdo por eso todas las respuestas en cuanto al vestir de las secretarias de forma general es adecuado.

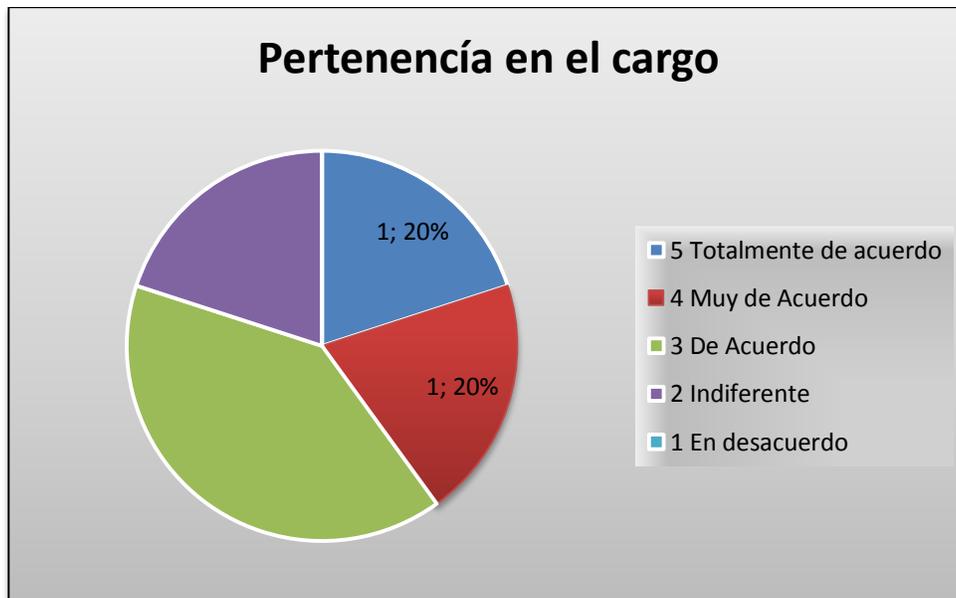
8. ¿Las secretarías de su centro, tienen sentido de pertenencia en relación a su cargo?

Cuadro No.8

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	1	40
4	Muy de Acuerdo	1	40
3	De Acuerdo	2	20
2	Indiferente	1	0
1	En desacuerdo	0	0
TOTAL		5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.8



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: Se pueden observar diferentes respuesta en porcentaje, en Las secretarías de su centro, tienen sentido de pertenencia en relación a su cargo.

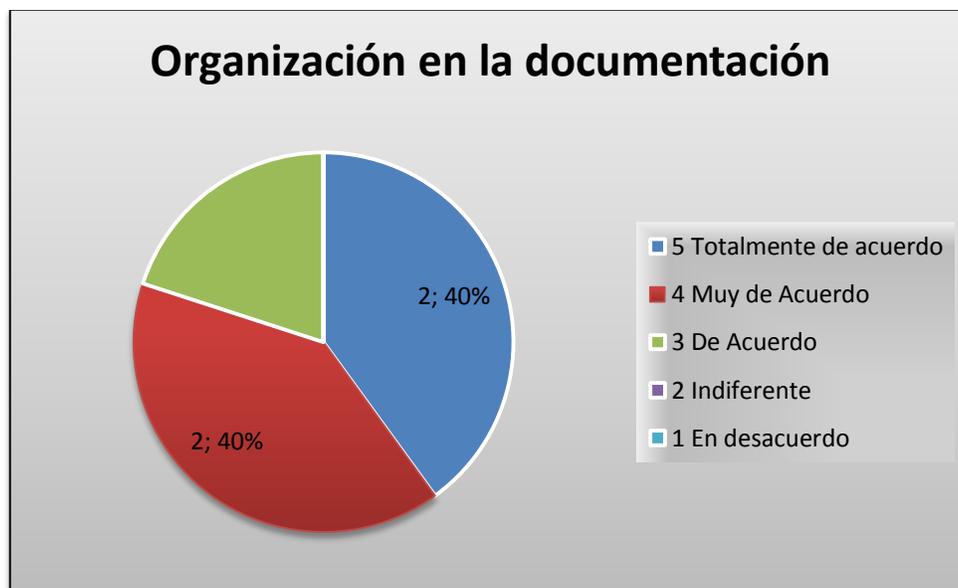
9. ¿Las secretarías mantienen la organización en la documentación manejada en su departamento?

Cuadro No.9

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	2	40
4	Muy de Acuerdo	2	40
3	De Acuerdo	1	20
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.9



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: Las secretarías mantienen la organización en la documentación manejada en su departamento, las opciones son: totalmente de acuerdo 40%, muy de acuerdo 40% y 20% están de acuerdo.

10. ¿Es necesario un instructivo que viabilice las gestiones que se desarrollan en el departamento de secretaria?

Cuadro No. 10

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	5	100
4	Muy de Acuerdo	0	0
3	De Acuerdo	0	0
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No. 10



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: El 100 % responde que es necesario un instructivo que viabilice las gestiones que se desarrollan en el departamento de secretaria.

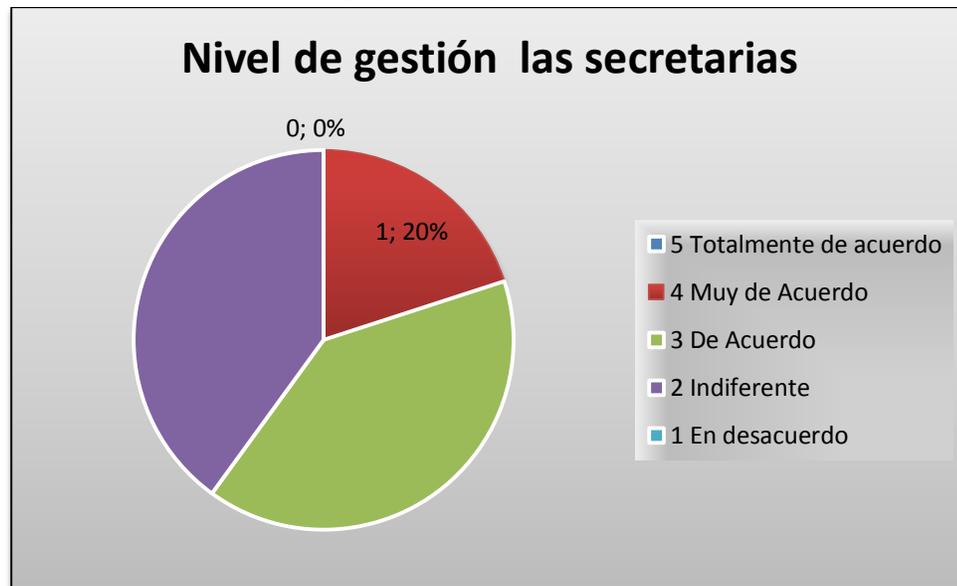
11.- ¿El nivel de gestión de las secretarias de su escuela lo considera es adecuado?

Cuadro No.11

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	0	0
4	Muy de Acuerdo	1	20
3	De Acuerdo	2	40
2	Indiferente	2	40
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.11



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis; El 40% es indiferente al preguntar sobre el nivel de gestión de las secretarias de su escuela lo considera es adecuado, el 40% de acuerdo y el 20% Muy de acuerdo

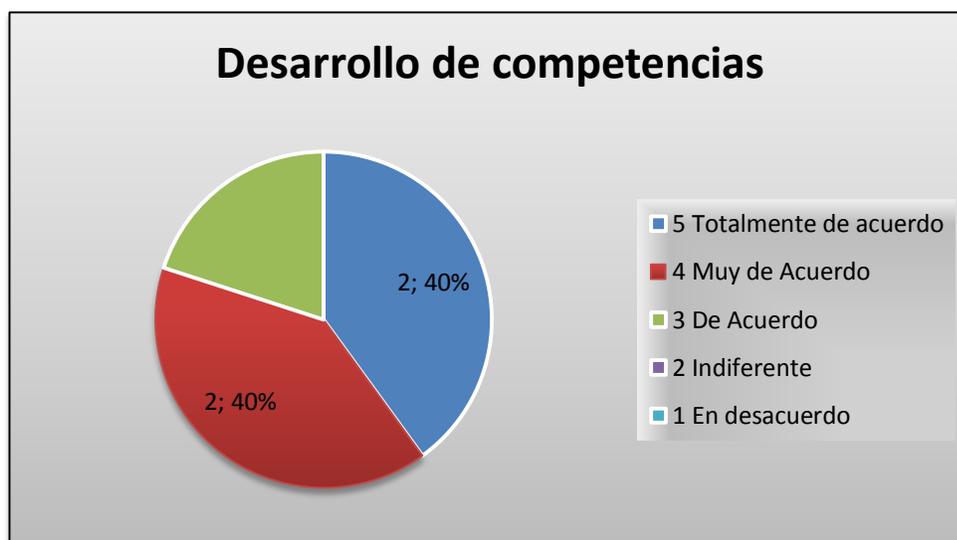
12.- ¿Es importante para el trabajo de secretaria en las escuelas, que el personal que trabaja en estas, tenga desarrollo de competencias comunicativas tanto en el lenguaje oral como escrito para el ejercicio de sus funciones?

Cuadro No.12

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	2	40
4	Muy de Acuerdo	2	40
3	De Acuerdo	1	20
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No.12



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: El 40% está muy de acuerdo que es importante para el trabajo de secretaria en las escuelas, que el personal que trabaja en estas, tenga desarrollo de competencias comunicativas tanto en el lenguaje oral como escrito para el ejercicio de sus funciones

13.- ¿Es importante para el trabajo de secretaria en las escuelas, que el personal que trabaja en estas, tenga capacidad para emplear las TIC en función de su responsabilidad profesional?

Cuadro 13

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	5	100
4	Muy de Acuerdo	0	0
3	De Acuerdo	0	0
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico 13



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: El 100% consideran que importante para el trabajo de secretaria en las escuelas, que el personal que trabaja en estas, tenga capacidad para emplear las TIC en función de su responsabilidad profesional.

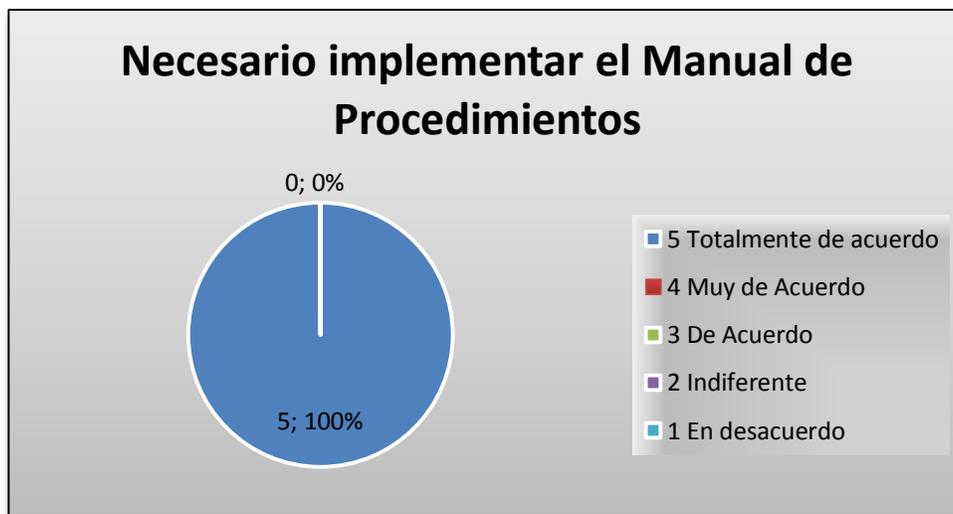
14.- ¿Es necesario implementar un Manual de procedimientos, para mejorar el desempeño profesional de la secretaria?

Cuadro 14

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	5	100
4	Muy de Acuerdo	0	0
3	De Acuerdo	0	0
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico 14



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: De los docentes encuestados, opinaron que es necesario implementar un Manual de procedimientos, para mejorar el desempeño profesional de la secretaria.

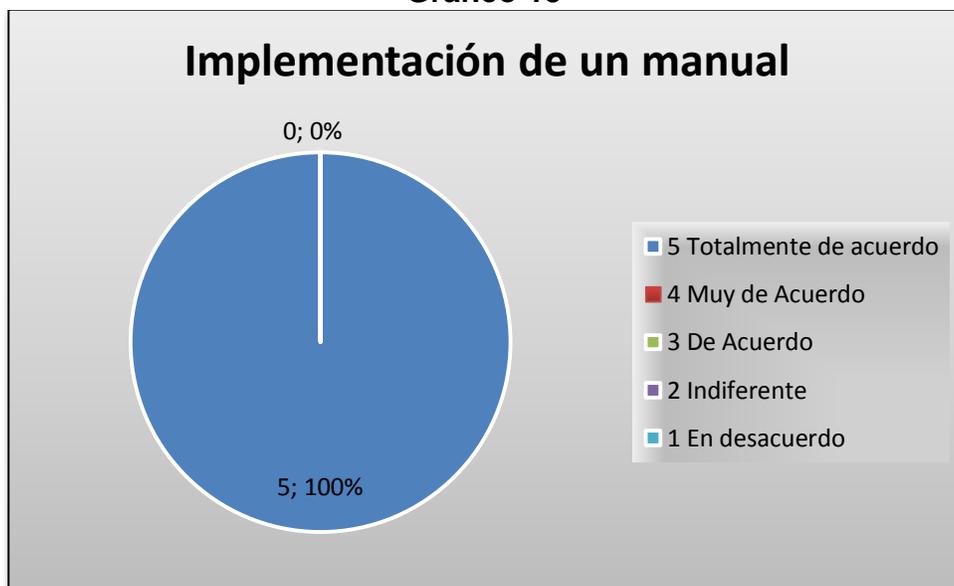
15.- ¿La implementación de un manual relativo al trabajo de las secretarias, facilita el control y auditoría a la que parcialmente debe someterse el trabajo de las secretarias?

Cuadro 15

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	5	100
4	Muy de Acuerdo	0	0
3	De Acuerdo	0	0
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico 15



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: El 100% La implementación de un manual relativo al trabajo de las secretarias, facilita el control y auditoría a la que parcialmente debe someterse el trabajo de las secretarias.

16.- ¿Necesidad de un instructivo que oriente metodológicamente para el ejercicio de las funciones del personal de secretaria?

Cuadro 16

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	5	100
4	Muy de Acuerdo	0	0
3	De Acuerdo	0	0
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	5	100

Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico 16



Fuente: Encuesta a Directivos
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: El 100% consideran como necesario la aplicación que oriente metodológicamente para el ejercicio de las funciones del personal de secretaria.

INSTRUMENTO DE ENCUESTA REALIZADA A DOCENTES

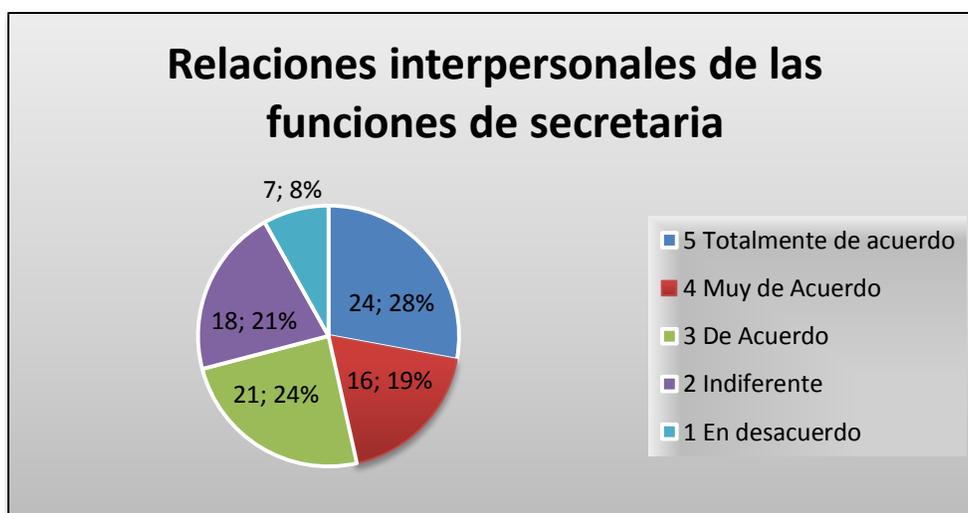
1.- ¿Las relaciones interpersonales de los funcionarios de secretaria es un factor positivo en su unidad educativa?

Cuadro No. 17

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	24	28
4	Muy de Acuerdo	16	19
3	De Acuerdo	21	24
2	Indiferente	18	21
1	En desacuerdo	7	8
	TOTAL	86	100

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No. 17



Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: Se puede observar que el 28% está Totalmente de Muy de acuerdo, el 19% está Muy de acuerdo, 24% de acuerdo en que las relaciones interpersonales de los funcionarios de secretaria es un factor positivo en su unidad educativa, mientras que el 21% es indiferente y el 8% está en desacuerdo con el tema planteado.

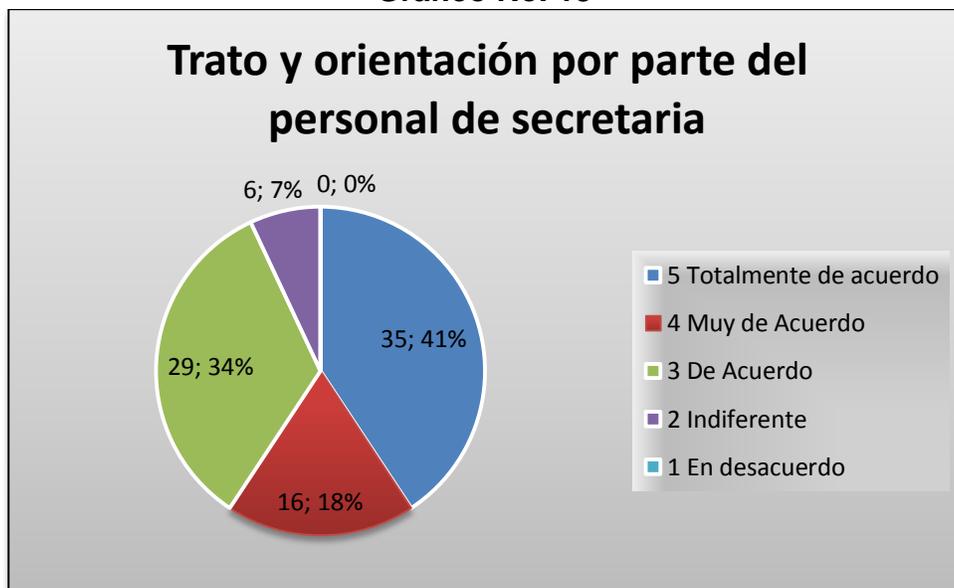
2.- ¿El trato y orientación por parte del personal de secretaria son aspectos de importancia en el proceso docente de su escuela?

Cuadro No. 18

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	35	41
4	Muy de Acuerdo	16	19
3	De Acuerdo	29	34
2	Indiferente	6	7
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	86	100

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No. 18



Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: El 41% de los docentes están Totalmente de acuerdo, el 18% muy de acuerdo y el 34% de acuerdo en que el trato y orientación por parte del personal de secretaria son aspectos de importancia en el proceso docente de su escuela.

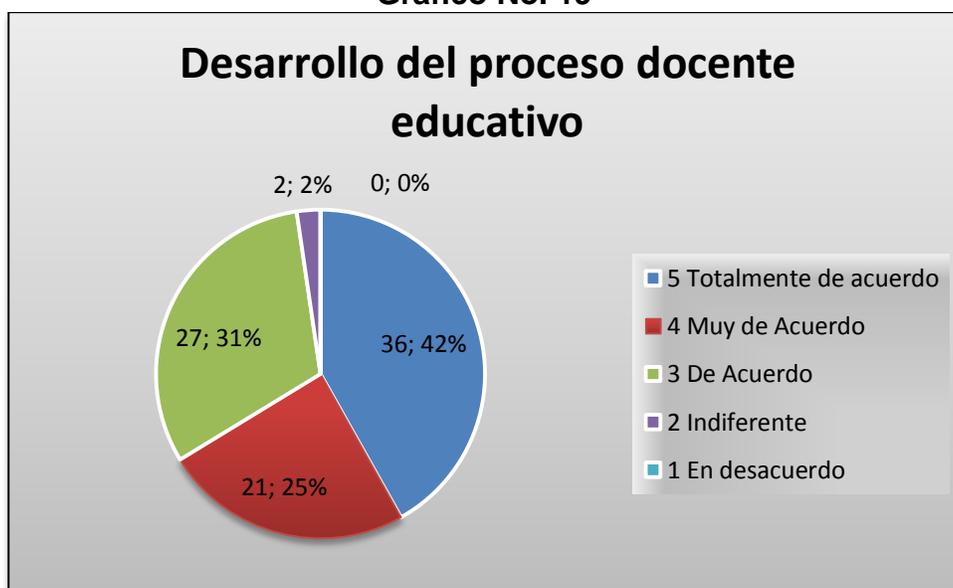
3.- ¿El nivel de gestión y calidad de la información influye en el desarrollo del proceso docente educativo en cualquier centro de estudio?

Cuadro No. 19

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	36	42
4	Muy de Acuerdo	21	24
3	De Acuerdo	27	31
2	Indiferente	2	2
1	En desacuerdo	0	0
	T O T A L	86	100

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Gráfico No. 19



Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: de los docentes encuestados el 42% está totalmente de acuerdo, el 25% Muy de acuerdo, el 31 % de acuerdo que el nivel de gestión y calidad de la información influye en el desarrollo del proceso docente educativo en cualquier centro de estudio.

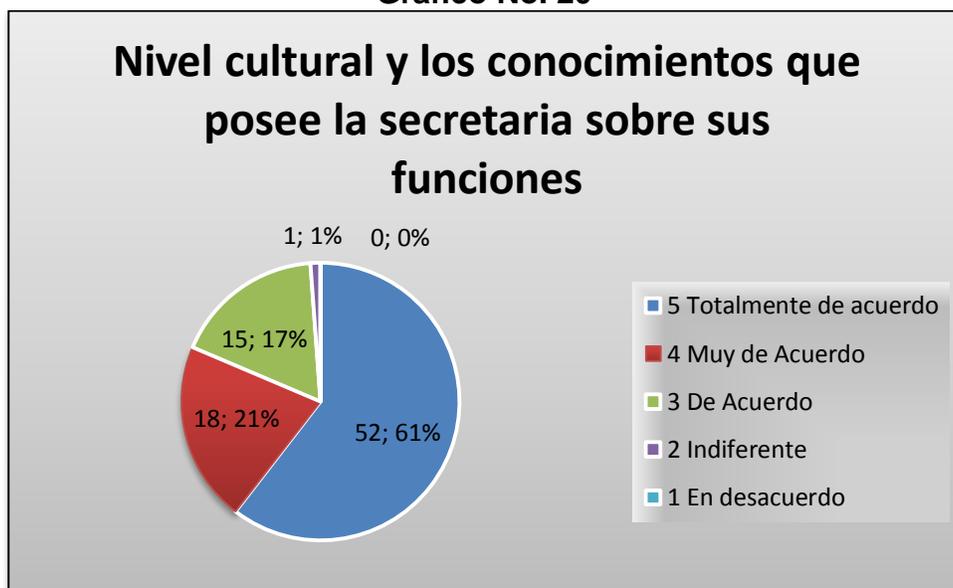
4.- ¿El nivel cultural y los conocimientos que posee la secretaria sobre sus funciones en la escuela, es importante para un buen desempeño profesional?

Cuadro No. 20

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	52	60
4	Muy de Acuerdo	18	21
3	De Acuerdo	15	17
2	Indiferente	1	1
1	En desacuerdo	0	0
	T O T A L	86	100

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Grafico No. 20



Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: Los docentes en relación al nivel cultural y los conocimientos que posee la secretaria sobre sus funciones en la escuela, es importante para un buen desempeño profesional, el 61% está totalmente de acuerdo, el 21% muy de acuerdo y el 17% de acuerdo.

5.- ¿La calidad de la comunicación oral y escrita del personal de secretaria, facilita la gestión estadística y documental del centro de estudio a la cual pertenece?

Cuadro No. 21

No.	Alternativas	f	%
5	Totalmente de acuerdo	48	56
4	Muy de Acuerdo	19	22
3	De Acuerdo	19	22
2	Indiferente	0	0
1	En desacuerdo	0	0
	TOTAL	86	100

Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Grafico No. 21



Fuente: Encuesta a Docentes
Elaborado por: Laura Bedor

Análisis: Con el resultado que se observa que el 56% de la comunicación depende de la calidad de la comunicación oral y escrita del personal de secretaria, facilita la gestión estadística y documental del centro de estudio a la cual pertenece.

INSTRUMENTO DE ENTREVISTA REALIZADA A LA SECRETARIA

¿Cuenta Usted en su trabajo con algún manual o guía de instrucción donde se describan funciones, normas y procedimientos a cumplir relativas a su cargo de manera actualizada y concreta?

Análisis: Las señoritas secretaria respondieron conocer sobre sus funciones de manera empírica, y que será de su agrado que se implemente un documento que regule las funciones del departamento

¿Considera usted de gran utilidad el poseer un manual que describa las funciones, marco legal, metodología del trabajo y comportamiento ético de la secretaria en su centro de trabajo? ¿Por qué?

Análisis: Existiendo cinco secretarias en el departamento, consideran que es necesario la implementación de un manual de procedimientos que regule los diferentes aspectos de su trabajo, de esta forma se presentarán resultados eficientes y eficaces.

¿A su juicio, usted en su secretaría dispone de la tecnología necesaria y suficiente para el desarrollo de su actividad profesional de forma eficiente y eficaz? ¿Qué importancia le concede?

Análisis: La respuesta a esta pregunta considera a la tecnología como un recurso importante para desarrollar su trabajo de manera eficiente, además que es importante el requerimiento básico de Internet

¿Dispone usted de algún paquete o software que facilite la calidad y racionalidad de la información que usted debe recibir, guardar y facilitar a las diferentes instancias en el colegio? Valore su importancia.

Análisis: La secretaria indicó que contienen el paquete de Microsoft Office, conteniendo Microsoft Word para diferentes oficios y Microsoft Excel para el registro de notas al interior de la institución

Mencione algunos aspectos que a su juicio deben contemplarse en un manual de procedimiento relativo al trabajo de la secretaria.

- Horarios de ingreso y salida
- Horarios de almuerzo
- Distribución de documentos por jornada para cada una de las secretarias
- Distribución de años lectivos para el control de calificaciones

3.6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Al momento de realizar las investigaciones con la ayuda de encuestas, entrevistas y observaciones directas en las áreas de la Unidad educativa Nueve de octubre, se pudo evidenciar que los procesos que realizan para el cumplimiento de las actividades los ejecutan por la experiencia que ya poseen el personal, ya que laboran en la institución por varios años.

El personal y las autoridades manifiestan que es de gran necesidad que la institución cuente con un documento escrito en el cual se vean reflejados los procesos que se realizan en cada una de las actividades asignadas en cada cargo de trabajo ya que al momento de que ingrese nuevo personal se ayudará con el documento para conocer los procesos que deberá realizar durante su actividad.

La elaboración de este Manual de Procedimientos que forma parte importante de esta investigación será un documento de valiosa ayuda para toda la institución y poder desempeñar las funciones de la secretaria con calidad y eficacia, consiguiendo un desempeño profesional de nivel superior.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1. “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA NUEVE DE OCTUBRE.”

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

En la actualidad tanto en el contexto internacional, como en el nacional, a pesar de los diversos cambios que ocurren a nivel de la tecnología y otros avances científico- técnico se mantiene vigente el papel de las secretarias en las entidades laborales y particularmente, en las instituciones educativas, en las que desempeñan funciones específicas e insustituibles de su profesión.

En tal sentido, Ecuador experimenta relevantes cambios en el sector educacional, pero continua invariante la figura de la secretaria y sus funciones.

En los colegios la práctica demuestra que las funciones de una secretaria no pueden ser asumidas por profesionales que no estén preparados, para tal labor, y además, es necesario que en las secretarías exista un medio que contenga las normativas, la información y orientación pertinente para encausar con éxito los procesos referentes a la documentación, archivo y otras actividades propias de esta profesión.

La ausencia de una herramienta que guie en los aspectos metodológicos el desempeño de las secretarias puede ocasionar mal o deficiente manejo de la información, pérdida de tiempo, sobrecarga de tareas, falta de gestión y pérdida de credibilidad en la conservación de la información ante pérdidas y falencias en el tratamiento a las diversas tareas y funciones que una secretaria debe asumir.

Así mismo puede ocasionar un inadecuado comportamiento en cuanto a las cualidades humanas y relaciones interpersonales y en el trato con el jefe, así

como en la atención a los usuarios, por no tener toda la claridad de su rol y normas en su desempeño.

Los elementos expuestos imponen la necesidad de un manual de procedimientos para que las secretarias ejerzan con éxito su profesión. La estructura y funcionamiento de tal medio tiene la finalidad de orientar, informar y enseñar a las secretarias en el orden cognitivo, procedimental y actitudinal, en tanto que trata las diferentes dimensiones del desempeño profesional para el ejercicio de estas funciones; lo cual debe revertirse en una atención de calidad en los diferentes procesos y trámites que deben realizarse a este nivel y en correspondencia con los sujetos y contextos con los que establece relaciones laborales.

De modo que, el manual de procedimientos constituye una herramienta técnica normativa y operativa que contiene las funciones de las secretarias, los procedimientos y acciones a realizar para conducir los diferentes procesos y gestiones, las normativas legales y jurídicas para ese cargo laboral, los procederes, cualidades y normativas para el comportamiento ante diferentes situaciones propias de su desempeño; todo lo cual conducirá a alcanzar la calidad y la eficiencia en la gestión administrativa asignada.

La importancia y pertinencia de este manual de procedimientos radica particularmente, en que esclarece, define y caracteriza las funciones y el comportamiento de las secretarias de las unidades educativas para el ejercicio de sus responsabilidades, a partir de su contenido técnico y procedimental, sienta una condición esencial para mantener el orden, la racionalidad, el buen humor ante las tareas, un equilibrio y clima emocional favorable para todos los usuarios e involucrados en el departamento, pues el enfoque humanista del manual traduce la armonía que pueden lograr las secretarias en el desempeño profesional en su departamento, en correspondencia con los preceptos del Plan Nacional del buen Vivir.

De ahí que, el manual de procedimientos constituye una de las respuestas a las necesidades de mejorar el desempeño profesional de las secretarias de la unidad educativa “Nueve de Octubre” de Guayaquil, ante las exigencias que las actuales condiciones históricas, sociales y culturales de Ecuador imponen a los diferentes niveles de educación elevar la calidad de los servicios en todas las áreas de la institución, con sujeción a las leyes, normas, principios y procedimientos laborales, de acuerdo al avance tecnológico con eficacia, eficiencia, sentido humanista y ética profesional.

4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Apoyar y guiar a la Institución en el desarrollo y fortalecimiento de la Administración del Talento Humano como soporte a la estructura organizacional de la calidad de la educación de la Unidad educativa nueve de octubre.

4.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- ✓ Elaborar un Manual de procedimientos para el desempeño profesional de las secretarias de la unidad educativa Nueve de Octubre.

4.5. HIPÓTESIS DE LA PROPUESTA

La utilización de un manual de procedimientos que organice el trabajo, que incluya el manejo de la información y la documentación, las normativas y las cualidades profesionales de las secretarias, contribuirá a mejorar su desempeño profesional en la unidad educativa.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “NUEVE DE OCTUBRE”



Laura Bedor Espinoza

CONTENIDOS

1. ORIENTACIONES SOBRE EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES:

- Objetivos
- Funciones
- Normas de la profesión
- Orientaciones metodológicas para el manejo de documentos.

2. RECURSOS MATERIALES Y MEDIOS PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL.

- Equipos informáticos para el desempeño profesional
- Software y otros recursos informáticos.
- Uso De las Tic

3. PREPARACIÓN PARA LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

- Cumplimiento de la confidencialidad ante la documentación.
- Uso del vestuario en correspondencia con la profesión.
- Nivel de gestión ante las funciones.
- Organización y actualización de la documentación.

4. CUALIDADES HUMANAS Y ETICA PROFESIONAL.

- Disciplina y cumplimiento de las normativas.
- Respeto y relaciones interpersonales.
- Atención y buen trato personal a los usuarios
- Confidencialidad
- Satisfacción personal ante la profesión.

5. COMUNICACIÓN

- Buen manejo del lenguaje oral y escrito.
- Manejo de las reglas ortográficas.

Se considera “Manual de Procedimientos” como el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño en el departamento de secretaría de la Unidad Educativa “Nueve de Octubre” ubicada en la Cdla. Huancavilca: Lucía Porres de Janner y Pte. García Moreno, parroquia Ximena en la ciudad de Guayaquil.



En él se definen y/o describen las actividades necesarias que deben desarrollar en el departamento las personas encargadas del departamento de

secretaría, en su desempeño en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades, cualidades y formas de participación. Finalmente, proporciona información básica para orientar a todos los miembros de la institución educativa respecto a la dinámica funcional de La organización interna.

El objetivo de este manual es facilitar el desempeño profesional de las secretarias a través de procedimientos e información que permiten clarificar mejor sus actividades secretariales. Va dirigido igualmente a elevar la motivación y el compromiso con las funciones, elevando su nivel de gestión y organización de los recursos que tiene a su cargo.

Este documento es una herramienta muy útil para guiar y conducir de forma ordenada el desarrollo de las diversas actividades de este departamento mediante el desempeño profesional de las secretarias, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad de optimizar el aprovechamiento de tiempo, los recursos y agilizar los trámites

En este sentido, se pretende que la estructuración adecuada del manual,



refleje fielmente las actividades específicas que se llevan a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines y/o metas, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional y profesional de la secretaria en el ejercicio de sus funciones.

El manual debe constituirse en un instrumento ágil que apoye el proceso de actualización y mejora, mediante la simplificación y clarificación de los procedimientos que permitan el desempeño adecuado y eficiente de las funciones asignadas.

El Manual de Procedimientos, se orienta a especificar ciertos detalles y acciones de las actividades que normalmente se ejecutan en el colegio con el fin de unificar criterios al interior de la obra educativa, a entregar y a recuperar la información de la forma más adecuada, asegurando su calidad y por último agilizar la circulación de la información para que ésta llegue oportunamente a todos los actores de la comunidad Educativa.



1. ORIENTACIONES SOBRE EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES:

Objetivos: Se encarga de llevar y custodiar organizadamente los fondos, valores, especies y títulos a favor de la institución.

FUNCIONES:

Funciones generales

- Atender con agrado y amabilidad al público que solicite información del colegio
- Atención telefónica y personalizada.
- Tener claras manifestaciones de acogida y respeto frente a los demás integrantes de la Comunidad Educativa.
- Programar y organizar las actividades propias de su cargo
- Ser el centro de comunicación e información a nivel general.
- Apoyo a las distintas áreas del Colegio en organización y gestión de documentos.

Documentación que maneja la secretaria

- Libros de actas
- Archivo maestro
- Plataforma virtual
- Actas de junta de grado
- Libro de matriculas
- Elabora listas de alumnos oportunamente para efectos docentes y administrativos
- Velar porque los registros y documentos institucionales, estén claramente fundamentados en los principios de nitidez, claridad y legalidad.
- Entregar a tiempo y en forma adecuada, la información necesaria para los interesados en el programa de la institución.



- Responsabilizarse del diligenciamiento de los libros de matrícula, calificaciones, admisiones, refuerzos, asistencia y actas de reuniones.
- Manejar con eficiencia las calificaciones, los registros de asistencia y documentos propios del estudiantado, trabajando coordinadamente con los docentes y el centro de sistemas, en el manejo pulcro, puntual y claro de estos documentos.
- Elaborar los certificados que le sean solicitados.
- La organización técnica y funcional del archivo de la documentación.



- Tener a la orden del día la papelería requerida por las directivas del colegio.
- Responder por los equipos y materiales confiados a su cargo.
- Dar fe de la autenticidad y legalidad de los registros institucionales.
- Cumplir y hacer cumplir puntualmente, los cronogramas de recepción, procesamiento y entrega de las calificaciones.
- Mantener y responsabilizarse del archivo de la institución.

- Expedir, llenando los requisitos establecidos, los documentos solicitados por los miembros de la comunidad educativa u otra dependencia que lo requiera.
- Llevar las actas de las diversas comisiones y consejos que operan en la institución.
- Suministrar a los profesores y demás empleados, las listas de asistencia y calificaciones, libros de registro de matrícula



- Manejar y producir las estadísticas necesarias para el buen manejo de las actividades educativas
 - El proyecto con la planificación y realización de los cronogramas de la sección.
 - La indagación y el soporte a los directivos en cuanto a diligencias, gestiones y técnicas administrativas.

- La asistencia a reuniones (a veces, como secretario de actas)
- La elaboración de estadísticas, informes y notas.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Atender y coordinar la ejecución de actividades administrativas del personal a su cargo.
- Asignar las actividades que correspondan a su área específica dentro del programa de trabajo establecido.
- Determinar e informar al jefe inmediato las necesidades de capacitación del personal



a su cargo.

- Participar en la actualización del manual de normas y procedimientos del área a su cargo.
- Presentar informes sobre el desarrollo de las actividades a su cargo y sobre las anomalías que se presenten.
- Cumplir con la jornada legalmente establecida.
- Colaborar con el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y material puesto a su manejo.
- Desempeñar las demás funciones propias de su cargo que le sean asignadas por su inmediato superior.

PROCEDIMIENTOS

Nombre del Procedimiento	Actividades a desarrollar
Inscripción, selección, admisión y matrícula de estudiantes	Acatar disposiciones del cronograma del ministerio de educación Publicar en la institución el cronograma Revisar documentación Sacar visto bueno del rector o rectora en el caso de ser necesario Inscribirlo en el libro de matrícula
Receptar las solicitudes de los representantes legales	Verificar la información Asignarle fecha de retiro Delegar la búsqueda de información Hacer el seguimiento del trámite Entregar la información
Elaborar listas de estudiantes oportunamente para efectos docentes y administrativos	Verificar los estudiantes por paralelos Verificar la documentación del estudiante, sobretodo la promoción

	<p>Imprimir los listados de los estudiantes por paralelo y cursos</p> <p>Entregar las nóminas a docentes y archivo</p>
Elaborar un calendario escolar anual de la institución de atención	<p>Calendario escolar y ubicarlo en un lugar visible</p> <p>Fechas para entrega y recepción de documentos.</p> <p>Requisitos o exigencias para los procesos institucionales, etc.</p>
Llevar las actas de las diversas comisiones y consejos que operan en la institución	<p>Asistir al rector en todas las reuniones</p> <p>Asistir las reuniones de justas de curso</p> <p>Asistir a las juntas generales</p>

Otras tareas que debe desempeñar la secretaria escolar:



- Asesorar al Rector/Director en todo asunto administrativo, refrendando conjuntamente con él, toda nota que emane del establecimiento.
- Clasificar y ordenar todos los asuntos que emanen de Secretaría.
- Extender certificados, permisos, constancias, actas, etc., manteniendo un registro de entrega.
- Confeccionar cuadros y resúmenes estadísticos.
- Vigilar el uso de sellos del instituto.
- Llevar el legajo del personal y de los estudiantes
- Completar y controlar los libros y formularios inherentes al archivo oficial.
- Actualizar la nómina de planes de estudio, las equivalencias, los sistemas de evaluación, justificación de inasistencias, normativa de exenciones, pases, etc.

- Conocer las reglamentaciones y normas vigentes, asuntos y trámites administrativos que le competen.
- Cumplimentar la información de personal y estadística que elevarse periódicamente a la superioridad.
- Efectuar el primer control de registros de inscripción y grado.
- Conducir el grado que así lo requiera por ausencia de la maestra.
- Actualizar la situación de revista del personal, licencias, franquicias.
- Llevar el registro del personal, libro de firmas diarias, legajos de los alumnos y del personal.
- Custodiar la confección y mantenimiento del archivo oficial.
- Y aquellas que se le deleguen según la realidad institucional.

NORMATIVA: CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA

Adoptado por la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias (FIAS).

Artículo 1.- Los deberes que impone la profesión a toda secretaria son: probidad, moderación, confraternidad, secreto profesional, interés voluntad de superación y unión gremial a nivel local, nacional e interamericano.

Artículo 2.- Es obligación de toda secretaria, desenvolverse en todos los actos de la vida con honor y dignidad, sometiéndose a la más estricta moralidad, elevando así su prestigio profesional y decoro personal.

Artículo 3.- La secretaria debe actuar con honestidad y buena fe. No debe intervenir en gestiones dolosas, ni ejecutar actos que estorbe el buen desenvolvimiento de la administración pública o privada, del organismo local, nacional al que pertenece.

Artículo 4.- La conservación del secreto profesional es un deber ineludible. Es la obligación de conservar en secreto no sólo las revelaciones efectuadas por terceros, sino debe también tener alcance a las confidencias de colegas.

La secretaria está obligada a guardar el secreto profesional en todo lo que por razón de su profesión haya visto, oído o comprendido, salvo en un caso trascendental:

- a) Al jefe en aquello que estrictamente le concierne.
- b) A las personas responsables de una misión o cargo, cuando la revelación sea útil.
- c) A las autoridades oficiales en los casos previstos por la ley.

Artículo 5.- La secretaria que fuese acusada judicialmente por la empresa para la cual preste o haya

Artículo 6.- Deberá cultivar sus aptitudes y conocimientos, a fin de que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanente afán de superación en el aspecto moral, social e intelectual, con proyecciones hacia la empresa, compañeros, al organismo local y nacional a que pertenece, teniendo en cuenta que la capacitación es la base del progreso. No deberá aceptar sugerencias ni coacciones para eludir esta responsabilidad.

Artículo 7.- Para contribuir al mejoramiento cultural y profesional, la secretaria procurará relacionarse con organizaciones nacionales que representen los intereses de la profesión.

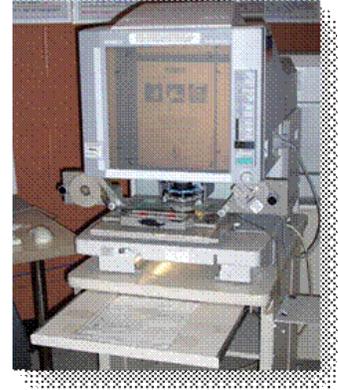
Artículo 8.- Evitará todo aquello que puede menoscabar su dignidad y seriedad, o que dé una imagen inexacta de su preparación o antecedentes personales, como anunciarse con títulos académicos que no haya obtenido, o sobrestimar los que posee, y no desempeñará funciones que no estén de acuerdo con la moral y costumbres que rigen a una sociedad libre.

Artículo 9.- Es deber ineludible de la secretaria proteger, defender y enaltecer su gremio, a la organización local y nacional a la que pertenece. El incumplimiento de este deber es contrario a la esencia misma de la profesión y hará incurrir a su autora en falta grave contra el prestigio moral de la función secretarial.

2. RECURSOS MATERIALES Y MEDIOS PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL.

Habilidades en el uso de las TIC

Una secretaria debe tener conocimientos del manejo de las distintas herramientas tecnológicas como son:



Aplicaciones de Informática:

- Microsoft Word para redacción
- Microsoft Excel para temas contables y de matrices
- Microsoft Power Point para presentaciones
- uso de las TIC

Internet

- Manejo de correos electrónicos
- Manejo de Redes sociales
- Manejo de buscadores
- Manejo de plataformas



Otros básicos

- Teléfonos
- Fax



3. PREPARACIÓN PARA LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

- Cumplimiento de la confidencialidad ante la documentación.
- Uso del vestuario en correspondencia con la profesión.
- Nivel de gestión ante las funciones.
- Organización y actualización de la documentación

4. CUALIDADES HUMANAS Y ÉTICA PROFESIONAL.



El **carácter**, tiene que ver con la personalidad puede sintetizarse como el conjunto de características o patrón de sentimientos y pensamientos ligados al comportamiento, como son: los pensamientos, sentimientos, actitudes y hábitos y la conducta de ser humano.

Lista de rasgos que con la experiencia y sentido común se podrá entender y aplicar:

- Ser Cortés, respetuosa, saber escuchar con atención.
- Flexible, adaptable a las personas y a las situaciones
- Ordenada, ubica cada objeto en su lugar, cada actividad en su momento, no se fía de la improvisación.
- Emocionalmente estable, sabe dominar sus propios sentimientos y las situaciones externas; se controla y se controla.
- Segura
- Prudente y sensata, es oportuna y trata con tacto los problemas

- Ejecutiva, es eficiente y decidida, no deja las cosas para mañana, tiene iniciativa
- Paciente, tolera sus fallas y sobrelleva los defectos que tan a menudo hacen difícil el trato con el prójimo



- Optimista, alegre.
- Discreta
- Honrada y honesta
- Servicial
- Fiel y leal a su jefe y a la empresa
- Por supuesto, la gerencia no puede descuidar que se deteriore la personalidad de su secretaria, garantizar un trato justo, cortés, ecuánime, de respeto, sin acoso. Proporcionar la capacitación y desarrollo de la secretaria antes las exigencias que la cultura organizacional demanda.

Otras cualidades generales que debe tener la secretaria como parte de la Ética profesional para un buen desempeño de sus funciones son:

Dignidad: La secretaria debe abstenerse de cualquier comportamiento que presuponga descrédito y desempeñar el ejercicio de su profesión con honra y dignidad.



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

Sigilo Profesional: Debe observar rigurosamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conocer por razones conectadas al ejercicio de su profesión.

a) Obligaciones profesionales específicas

Del sigilo profesional: Además de un deber, observar el sigilo profesional es un derecho que apoya el ejercicio de la profesión de secretaria. El derecho y la obligación del sigilo profesional comprenden:

- Las confidencias e información personal de la parte de su superior a la que pueda tener acceso en el ámbito del ejercicio de su profesión.
- Los hechos de conocimiento limitado que afecten sus superiores, compañeros o cualesquier miembros del colectivo en donde la secretaria realice su trabajo. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.
- La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector autorizado; o cualquier otra información que esté clasificada como confidencial, reservada o con una distribución a las personas específicas.

Puntualidad

- Es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Esta es fiel reflejo de la personalidad del individuo y una cualidad que denota buena educación. La impuntualidad nunca será disculpada mientras que la puntualidad es una muestra de consideración hacia los demás, es señal de urbanidad y buenas maneras.

Apariencia personal. Comunicación



Las secretarias son, en la mayor parte de las ocasiones, las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, y por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa. Según el conocido autor, (Carreño, 2015), una secretaria debe ser:

1. Eficiente, discreta y respetuosa.
2. Debe vestir bien y, en la medida de lo posible, ser agradable, y porque no, lucir atractiva. Debe evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes.
3. Debe llevar un maquillaje y peinado adecuados.
4. Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.
5. Debe congeniar con sus compañeros de trabajo, pero sin llegar a tener relaciones demasiados personales que puedan dar lugar a tener malas interpretaciones.



La secretaria en el desempeño de sus funciones debe:

1. Ser discreta y prudente, y no revelar conversaciones u otro tipo de información que pueda escuchar en las distintas reuniones o conversaciones en las que esté.
2. Tener habilidades para una buena escucha, escuchar y atender a los clientes con paciencia y gentilmente.
3. Buen desarrollo del vocabulario, de la pronunciación de los sonidos de las palabras.
4. Expresar sus ideas de forma coherente con adecuado sentido en sus ideas y razonamientos lógicos verbales.
5. En general un adecuado dominio del lenguaje oral.
6. Expresar coherencia entre la comunicación verbal y no verbal.
7. Emplear la comunicación no verbal en forma adecuada, buen uso de los gestos, las expresiones faciales, poco empleo de gestos, ademanes y mímica facial.
8. Expresar alegría, disposición y calor humano en su expresión facial.
9. Emplear el escrito correctamente en cuanto al contenido y la forma.
10. Dominio de las reglas ortográficas, de la escritura digital y manuscrita. M
11. Tener desarrollada las habilidades de la lectura como fluidez, corrección y consciencia de lo que lee.

Resumen

En síntesis este Manual se caracteriza por ser orientador, informativo y constituir una guía para el desempeño profesional de las secretarias, a partir del cual puede organizar mejor su trabajo y lograr mayor calidad y eficiencia.

1.1 IMPACTO/ PRODUCTO/BENEFICIO OBTENIDO

El funcionamiento del área organizacional y funcional de cualquier institución es la primera imagen e impresión que se tiene al preguntar sobre un

procedimiento específico; que si no funciona adecuadamente o por lo menos cada cual cumple sus funciones y sabe cómo hacerlo es de gran impacto y llama la atención.

Con este proyecto la Institución Educativa marcará una línea diferencial en cuanto a las funciones que las secretarías deben cumplir.

Por lo tanto, existirá un beneficio a favor de la institución que se encamina a la nueva era de innovación organizacional, que puesta en marcha ganaría mucho prestigio y credibilidad en futuros emprendimientos de gestión que realice la Unidad Educativa “Nueve de Octubre”.

1.2 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, MÓNICA FABIOLA VILLO REYES con cédula de ciudadanía 0907734719 en respuesta a la solicitud realizada a cargo de la egresada LAURA BEDOR ESPINOZA de la Carrera de Administración Secretarial anexa a la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para validar su proyecto de titulación “LOS PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “NUEVE DE OCTUBRE” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”

Informo que después de haber leído puedo manifestar que el documento es apropiado para la institución en mención y tiene la aplicabilidad para este proyecto.

MSC. MÓNICA VILLO REYES

Yo, KENIA ORTIZ FREIRE con cédula de ciudadanía 0906323084 en respuesta a la solicitud realizada a cargo de la egresada LAURA BEDOR ESPINOZA de la Carrera de Administración Secretarial anexa a la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para validar su proyecto de titulación “LOS PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “NUEVE DE OCTUBRE” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”

Informo que después de haber leído puedo manifestar que el documento es apropiado para la institución en mención y tiene la aplicabilidad para este proyecto.

MSC. KENIA ORTIZ FREIRE

Yo, SORAYA TRIVIÑO BLOISSE con cédula de ciudadanía 1201075213 en respuesta a la solicitud realizada a cargo de la egresada LAURA BEDOR ESPINOZA de la Carrera de Administración Secretarial anexa a la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para validar su proyecto de titulación “LOS PROCEDIMIENTOS PARA ORGANIZAR EL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “NUEVE DE OCTUBRE” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”

Informo que después de haber leído puedo manifestar que el documento es apropiado para la institución en mención y tiene la aplicabilidad para este proyecto.

MSC. SORAYA TRIVIÑO BLOISSE

CONCLUSIONES

La Unidad Educativa Nueve de octubre no cuenta en la actualidad con una estructura organizacional que le permita funcionar de manera eficaz y eficiente, porque no cuenta con un Manual de Procedimientos.

- ✓ Se observa un nivel de gestión administrativa-secretarial deficiente, porque no existen herramientas técnicas para que los problemas que se suscitan continuamente sean solucionados con efectividad.
- ✓ Se detecta la falta de cooperación y trabajo continuo por la inestabilidad en el tiempo por parte de directivos que son cambiados frecuentemente en sus cargos.
- ✓ La escasa coordinación y la falta de comunicación provoca un mal manejo de los recursos humanos y materiales, lo que obstaculiza la solución oportuna y sistemática a las dificultades administrativas que se presentan.
- ✓ La falta de un manual de procedimientos provoca que la institución educativa tenga dificultades en alcanzar los objetivos y metas propuestas.

RECOMENDACIONES

- ✓ Involucrar a todos los que conforman la institución en el cumplimiento de planes, proyectos y programas tendientes a la mejora continua.
- ✓ Los directivos deben realizar reuniones constantes con la finalidad de mantener a todo el equipo de trabajo informado de las ventajas de un manual de procedimientos y funciones.
- ✓ Que los directivos de la institución den mucha importancia a la administración educativa, pues de ella depende el éxito en la prestación del servicio educativo de calidad y calidez.
- ✓ Capacitar a las secretarias en seminarios de Relaciones Públicas y de Organización educativa al menos tres veces al año, para estar a la par con instituciones más actualizadas.
- ✓ Que el Manual de Procedimientos sea utilizado para la implementación de un plan de mejora para la administración y la gestión organizacional de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Fundación Wikimedia, Inc. (27 de Agosto de 2014). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos
- Arroyo, S. (2007). *Astrología, psicología y los cuatro elementos de apoyo*-. Buenos Aires: Kier.
- Carreño, M. (27 de Mayo de 2015). *Protocolo.org*. Obtenido de Protocolo.org: https://www.protocolo.org/mas/manual_carreno/
- Coscolluela, C. L. (2013). *La situación actual del mercado laboral Escrito por Carolina Coscolluela Martínez, Sonia de Paz Cobo, Irene Riobóo Leston Ecobook Madrid-España 2013*. Madrid-España: Eobook.
- educación, M. (2012). *MARCO LEGAL*. Quito, Ecuador: Impreso en Ecuador.
- Gustavo, S. (26 de mayo de 2015). *Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable*. Obtenido de Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable: <http://www.ambiente.gov.ar/?idarticulo=5754>
- Iñigo, L. (2012). *Breve Historia de la revolución Industrial*. Madrid: Nowtilus, S,L.
- Judicial, G. (1942). *CODIGO DEL TRABAJO*. Ecuador: Consejo de la Judicatura.
- Logroño. (2007). *Logroño, M. (2007). Habilidades de gestión de una secretaria. Madrid España: FC Editorial*. Madrid España: FC Editorial.
- Maslow., A. H. (1983). *La personalidad creadora*. Brcelona: Kairos.
- OECD. (2011). *hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México Estudios de la OECD 2011 Claudia Freire 45*. México: OECD.
- Sánchez, E. F. (2010). *Administración de empresas, un enfoque interdisciplinar*. Navalcarnero. Madrid: Gráficas Royer.
- Valdill, M. P. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. España: ESIC.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

<http://www.ane.gob.ec/servicios/resena-historica>

http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/pdf/InstructivoBajasDocumentales_24082012.pdf

<http://186.116.129.25/cdisc/documentos/25.pdf>

: www.cs.cinvestav.mx/TesisGraduados/2004/tesisSaisF.pdf

www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/917/1/T-UTMACH-FCE-ADM-031.pdf>

: <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/handle/123456789/977>

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2001/septiembre/1.pdf>

http://www.sindicatura.gob.mx/pdf/Manual_Entrega-Recepcion_2010-2013.pdf

.

ANEXOS

ANEXO 1 - GUÍA DE OBSERVACIÓN

CRITERIO/ COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	PUNTOS(de 0 a 1)
Todos los miembros del departamento están presentes al inicio de la jornada.	
Antes de realizar las tareas diarias discuten acerca del mejor camino para llevarla a cabo.	
Interviene o participa sólo una(s) persona(s) en la discusión y/o tarea.	
Se escuchan activamente entre sí (atienden al otro miembro mientras habla acogen las preguntas de los demás, debaten de manera asertiva, critican las ideas y no las personas...)	
Manejan adecuadamente los conflictos (los hacen explícitos, discuten acerca de las soluciones posibles, toman decisiones al respecto)	
Propician un clima de equipo agradable (de tolerancia, respeto, buen trato)	
Cuando realizan las tareas utilizan recursos como apuntes, sistemas informáticos, internet, etc.	
Se dividen el trabajo de manera proporcional de modo que todos los miembros estén realizando parte de la actividad.	
Durante la realización de la actividad, los miembros mantienen contacto entre sí participando conjuntamente en la realización de las tareas de sus compañeros.	
Antes de terminar la jornada, ponen en común el trabajo realizado y planifican las tareas para el día siguiente.	
Total	

ANEXO 2 – ENCUESTA

Estimado Estudiante

Agradecemos de antemano tu ayuda en el llenado de la siguiente encuesta, misma que servirá para conocer el servicio que nos otorgas.

Pregunta No. 1.- ¿Qué tipos de servicios solicitas en la Secretaría General Técnica con mayor frecuencia?

SERVICIOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA GENERAL	DATOS
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	
INGRESO DE DOCUMENTOS	
TRÁMITES DE SUSTENTACIÓN	
PROCESO DE MATRICULACIÓN	
ENTREGA DE TESIS	
CREACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	
OTROS	

Pregunta No. 2.- ¿En qué horarios asistes a la Secretaría Técnica General?

HORARIOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA GENERAL	DATOS
MAÑANA	
TARDE	
NOCHE	
FIN DE SEMANA	

Pregunta No. 3.- ¿Cómo calificas la atención recibida en la Secretaría Técnica General? Excelente - Muy Buena- Buena- Regular- Mala

CALIDAD DEL SERVICIO	DATOS
EXCELENTE	
MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

Pregunta No. 4.- ¿Tuviste algún problema en la Secretaría Técnica General? Indicarlo Brevemente.

Pregunta No. 5.- ¿Qué servicios consideras deben mejorar en la Secretaría Técnica General?

ANEXO 3:**ENCUESTA A DIRECTIVOS**

1. *¿Las secretarías cuentan con la preparación académica necesaria para su desempeño profesional?*
2. *¿Las secretarías tienen dominio sobre las funciones y procedimientos de su profesión?*
3. *¿Tiene experiencia en el área que desempeña actualmente?*
4. *¿Las secretarías tienen poco dominio de las leyes y normativas que le atañen en sus funciones?*
5. *¿Las secretarías se rigen por normas que regulan su trabajo?*
6. *¿Las secretarías cumplen con el código ético de su profesión?*
7. *¿La apariencia personal en cuanto al vestir de las secretarías de forma general es adecuado?*
8. *¿Las secretarías de su centro, tienen sentido de pertenencia en relación a su cargo?*
9. *¿Las secretarías mantienen la organización en la documentación manejada en su departamento?*
10. *¿Es necesario un instructivo que viabilice las gestiones que se desarrollan en el departamento de secretaría?*
11. *¿El nivel de gestión de las secretarías de su escuela lo considera es adecuado?*
12. *¿Es importante para el trabajo de secretaria en las escuelas, que el personal que trabaja en estas, tenga desarrollo de competencias comunicativas tanto en el lenguaje oral como escrito para el ejercicio de sus funciones?*
13. *¿Es importante para el trabajo de secretaria en las escuelas, que el personal que trabaja en estas, tenga capacidad para emplear las TIC en función de su responsabilidad profesional?*
14. *¿Es necesario implementar un Manual de procedimientos, para mejorar el desempeño profesional de la secretaria?*
15. *¿La implementación de un manual relativo al trabajo de las secretarías, facilita el control y auditoría a la que parcialmente debe someterse el trabajo de las secretarías?*
16. *¿Necesidad de un instructivo que oriente metodológicamente para el ejercicio de las funciones del personal de secretaría?*

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE ENCUESTA REALIZADA A DOCENTES

- 1.- ¿Las relaciones interpersonales de los funcionarios de secretaria es un factor positivo en su unidad educativa?*

- 2.- ¿El trato y orientación por parte del personal de secretaria son aspectos de importancia en el proceso docente de su escuela?*

- 3.- ¿El nivel de gestión y calidad de la información influye en el desarrollo del proceso docente educativo en cualquier centro de estudio?*

- 4.- ¿El nivel cultural y los conocimientos que posee la secretaria sobre sus funciones en la escuela, es importante para un buen desempeño profesional?*

- 5.- ¿La calidad de la comunicación oral y escrita del personal de secretaria, facilita la gestión estadística y documental del centro de estudio a la cual pertenece?*

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE ENTREVISTA REALIZADA A LA SECRETARIA

¿Cuenta Usted en su trabajo con algún manual o guía de instrucción donde se describan funciones, normas y procedimientos a cumplir relativas a su cargo de manera actualizada y concreta?

¿Considera usted de gran utilidad el poseer un manual que describa las funciones, marco legal, metodología del trabajo y comportamiento ético de la secretaria en su centro de trabajo? ¿Por qué?

¿A su juicio, usted en su secretaría dispone de la tecnología necesaria y suficiente para el desarrollo de su actividad profesional de forma eficiente y eficaz? ¿Qué importancia le concede?

¿Dispone usted de algún paquete o software que facilite la calidad y racionalidad de la información que usted debe recibir, guardar y facilitar a las diferentes instancias en el colegio? Valore su importancia.

Mencione algunos aspectos que a su juicio deben contemplarse en un manual de procedimiento relativo al trabajo de la secretaria.

Anexo 7. FOTOS



Rector del Plantel Dr. Jaime Gaibor Ubilla



Lcdo. Marlon Salazar, vicerrector llenando la encuesta



Lcda. Sonia Pesantes, inspectora General llenando la encuesta



Lcdo. Alexis Anchundia Subinspector del Plantel



Secretaria General, Sra. Narcisa Ortega dándole las indicaciones de las encuestas



Tnlg. Rosa Álvarez, secretaria llenando la encuesta



Lcda. Gina Torres, secretaria del departamento administrativo



Lcda. Lucia Hernández, asistente del departamento administrativo

DOCENTES DEL PLANTEL





