



UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
CARRERA DE EDUCACIÓN
ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO EN SISTEMAS
INFORMÁTICOS



TESIS DE GRADO

PREVIA A LA OBTENCION DEL TITULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

Declaración de autoría

TEMA:

**"EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA Y SU
RETO FRENTE A LAS NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA EMPRESA DE
AGUA POTABLE DEL CANTON CHONE, EN EL AÑO 2009".**

AUTORA:

Jéssica Elizabeth Navarrete Cedeño

DIRECTORA DE TESIS:

Lic. Mirelly Meza Intriago

PORTOVIEJO - MANABI - ECUADOR
2009

Lic. Mirsely Meza Intrago

CERTIFICA

Que la egresada Lic. Mirsely Meza Intrago ha realizado el trabajo de tesis titulado: "El nivel de capacitación de la Secretaría Ejecutiva y su impacto en la nueva tecnología en la Empresa de Agua Potable del Cantón..." en el año 2009. Lo mismo que fue realizado bajo mi dirección, asesoría y supervisión, expresando mi conformidad y responsabilidad.

Declaración de autoría

Los criterios emitidos en el desarrollo y descripción de la tesis, le corresponden a la autora de la misma.



Lic. Mirsely Meza Intrago

DIRECTORA DE TESIS

Lic. Mirelly Meza Intriago

El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva y su reto frente a las nuevas tecnologías en la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone en el año 2009

CERTIFICA

Que la egresada Jessica Elizabeth Navarrete Cedeño ha realizado el trabajo titulado: El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva y su reto frente a las nuevas tecnologías en la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone en el año 2009, la misma que fue realizada bajo mi dirección, habiendo demostrado eficiencia, capacidad y responsabilidad en el proceso de investigación.

Lic. Sara Ulina Abona

Lic. Mirelly Meza Intriago

COORDINADORA DE LAS CARRERAS DE EDUCACIÓN

DIRECTORA DE TESIS



Lic. Mirelly Meza Intriago

DIRECTORA DE TESIS

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE EDUCACIÓN

ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

TESIS DE GRADO:

El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva y su reto frente a las nuevas tecnologías en la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone en el año 2009

Sometida a consideración del Tribunal designado por la Carrera de Educación de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Sistemas Informáticos.



Lic. Sara Ulloa Alvear

COORDINADORA DE LAS CARRERAS DE EDUCACIÓN



Lic. Mirelly Meza Intriago

DIRECTORA DE TESIS



MIEMBRO DEL TRIBUNAL



MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO DEDICATORIA

Desde lo más profundo de mi ser a través de estas páginas dejo constancia de mi agradecimiento. Con el cariño más noble y abnegado, dedico el contenido de estas páginas, fruto de mi esfuerzo; a mi hija, esposo y padres políticos, apreciados tesoros con que Dios ha premiado mi vida; a todas aquellas personas que de una u otra forma me dieron su apoyo en estos años de estudios, y de manera especial a Dios ya que sin su consentimiento no hubiera podido alcanzar con tanta plenitud la meta propuesta.

Jessica

INDICE

PRELIMINARES

I. Caratula e Portada

II. Autor

III-IV. Complicaciones

V. Introducción

VI. Agradecimiento

VII-IX. Índice

AGRADECIMIENTO

Desde lo más profundo de mí ser a través de estas páginas dejo constancia de mi agradecimiento a la Universidad San Gregorio de Portoviejo Ext. Chone, y a su selecto cuerpo de docentes, que durante estos años de estudios, compartieron conmigo sus conocimientos.

A la Lic. Mirelly Meza Intriago, por su constante guía y apoyo durante la tutoría de tesis, a Dios, Padre Universal que viendo cada día mi deseo de superación me dio la fuerza y salud necesaria para hacer realidad mis sueños de ver culminados mis estudios superiores.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Introducción

4-7

2. Nivel de desarrollo de la Secretaría

8-9

3. Perfil Sociológico de la Secretaría Ejecutiva

10

4. Características Administrativas en el desarrollo laboral de la Secretaría

11-13

5. Características Sociológicas en el desarrollo laboral de la Secretaría

14-17

ÍNDICE

1.1. Planteamiento del problema	18-19
1.2. Planteamiento del problema	20-21
PRELIMINARES	
I. Carátula o Portada	22-23
II. Autoría	24-25
III-IV. Certificaciones	26-27
V. Dedicatoria	28-29
VI. Agradecimiento	30
VII-IX. Índice	31-40
X.XI. Introducción	
CAPÍTULO I	
MARCO REFERENCIAL	Pág.
1. Tema	1
1.2 Planteamiento del problema	1-2
1.2.1 Preguntas de la investigación	3
1.4. Justificación	4
1.5. Objetivos	5
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2. Antecedentes	6-7
2.1. Nivel de desempeño de la secretaria	8-9
2.2. Perfil Sicológico de la Secretaria Ejecutiva	10
2.3. Funciones Administrativas en el desempeño laboral de la Secretaria	11-14
2.4. Cualidades humanas en el desempeño laboral de la Secretaria	14-17

2.5. Estabilidad Emocional y Equilibrio Interno	18-19
2.6. Administración de Desempeño	20-21
2.7. Aspectos para mejorar el desempeño laboral	22-23
2.8. Uso de las nuevas tecnologías	23-27
2.9. El Internet	28-30
2.10. Evolución del trabajo secretarial	30-32
2.11. La Secretaria en el Agua Potable y el uso de las nuevas tecnologías	32-37
2.12. Hipótesis y variables	38
2.12.5. Matriz de operacionalización de las variables	39-40
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3. Marco metodológico	41-43
CAPÍTULO IV	
4. Análisis e interpretación de resultados	44-60
4.2. Análisis de la entrevista aplicada a las secretarias del agua potable	61-62
4.3. Matriz de comprobación de objetivos e hipótesis	63-66
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones y recomendaciones	67-68
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA	
6.1. Título de la propuesta	69-70
6.2. Introducción	71
6.3. Justificación	72
6.4. Objetivos	73

6.5. Fundamentación Teórica	74-93
6.6. Actividades	94
6.6.1. Cronograma	95
6.7. Recursos	96
6.8. Presupuesto	97
6.9. Evaluación	98
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	100-106

INTRODUCCIÓN

Las empresas en el presente se enfrentan a grandes retos, a cambios que conllevan a reestructurar su operatividad, obligando a que su gerencia este más atenta en el tipo de estructura organizacional que se necesita, así como en la descripción de las funciones que debe desempeñar el equipo de trabajo, ese que le acompañara en pro de resultados que favorezca a la institución.

Se necesita de una nueva secretaria ejecutiva, adaptada a las necesidades de las exigencias del presente, secretarias con otra cultura organizacional, con más visión espíritu de pertenencia, capacitada de acuerdo a los requerimientos del lenguaje, comunicación empresarial del presente.

El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía. Una secretaria ejecutiva o administrativa hoy coordina tareas, recursos humanos y económicos. Esto implica, de alguna manera, tener que liderar, ya no sólo seguir a otros.

La gerencia no debe descuidar el comportamiento de actuación de su secretaria y si descubre debilidades de ellas en su desempeño, no acorde a lo que pretende, debe orientarla, capacitarla, apoyarla a fin de colaborar en su crecimiento dando paso a su desempeño de manera más eficiente.

Las secretarias del Agua Potable de Chone en su mayoría son personas que han adquirido experiencia por varios años de labor en la institución, también existen secretarias que están laborando recientemente. El perfil de la secretaria de la empresa de Agua Potable, a nivel general, se diría que no han recibido capacitación suficiente, para poder brindar un buen servicio a la comunidad y a la institución, que las relaciones humanas son apropiadas, y que por cuenta propia se van a ir especializando para ser buenas profesionales, para lo cual requieren el apoyo institucional para poder actualizarse permanentemente sobre el uso de las nuevas tecnologías.

El tema de la investigación aborda los siguientes capítulos: en el Capítulo I está el marco referencial que contiene: Tema, Formulación del Problema, Planteamiento del Problema con la descripción del problema, el escenario de intervención del problema y los participantes en esta investigación, Preguntas de la Investigación, Delimitación de la investigación, Justificación, Objetivos Generales y Específicos; El capítulo II el Marco Teórico el cual es el referente científico del problema que se ha investigado es decir el

conjunto de conclusiones científicas que se ha logrado mediante la experiencia, la reflexión y la investigación con las categorías fundamentales; Hipótesis General y Específicas que constituyen el núcleo de la investigación, alrededor de ellas giran todos los aspectos tanto teóricos como prácticos; Unidades de observación y análisis, Variables, Matriz de operacionalización de las variables.

En el capítulo III se explica detalladamente la Modalidad de la Investigación, el Tipo de investigación, Métodos, Técnicas, Instrumentos, Población y Muestra, Recolección de la información y Procesamiento de la información que fueron aplicadas en la investigación.

En el capítulo IV se encuentra el Análisis e Interpretación de Resultados con la comprobación de las Hipótesis. Esta parte del informe científico se puede considerar como la más importante y original porque estos resultados se han obtenido del lugar donde se presentó el problema que ha sido investigado por medio de instrumentos como la encuesta y la entrevista; y luego de realizarse un análisis detallado, de los resultados obtenidos en la aplicación de dichos instrumentos, los datos se representan por medio de cuadros estadísticos de cada pregunta elaborada con su respectivo cálculo y al mismo tiempo con la interpretación o lectura del cuadro. En el Capítulo V se procedió a ubicar las Conclusiones y Recomendaciones en torno al área de diagnóstico contemplado en los objetivos de la investigación y por último el Capítulo VI en el que consta la Propuesta "CAPACITACIÓN EN EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN CHONE, PARA APORTAR A SU OPTIMO DESEMPEÑO LABORAL"

Existe la expectativa de que este trabajo sea un aporte para los servicios eficientes a la sociedad chonense por parte de la empresa del Agua Potable.

CAPITULO 1

MARCO REFERENCIAL

1. TEMA:

El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva y su reto frente a la nueva tecnología en la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva y su reto frente a la nueva tecnología en la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone?

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En todos los campos del quehacer humano se establecen y organizan niveles de trabajo que responden a un acuerdo básico para trabajar en conjunto y alcanzar determinado objetivo. El trabajo en diferentes niveles constituye en la actualidad una clave de supervivencia y de competitividad de las empresas y organizaciones en el mundo de hoy, se debe trabajar con entusiasmo frente a los desafíos que se presentan.

A nivel mundial todos pertenecemos a diferente nivel de estudio, de trabajo, de acción social etc. La mayoría de nosotros somos líderes, lo hemos sido o nos gustaría llegar a serlo muchos nos sentimos inseguros dentro del nivel de desempeño, o hemos tenido dificultades al trabajar frente a las nuevas tecnologías.

Hoy en día la secretarías Ejecutivas desempeñan una importante función como colaboradoras del personal directivo de la empresas, ya que existen varios aspectos tecnológicos que facilitan la labor diaria, la buena comunicación es complementaria a la calidad de servicio de ahí surge la necesidad de estar en constante capacitación frente al desafío tecnológico que impone la globalización.

Durante los últimos años, las tecnologías de la información y comunicación han revolucionado la forma habitual de trabajo con que se venía desempeñando la Secretaria Ejecutiva.

En el Ecuador a nivel de las empresas e instituciones se percibe un significativo descenso en cuanto a la calidad y eficiencia que debería brindar una secretaria ejecutiva, y su desempeño profesional en la misma, debido a la deficiente preparación práctica impartidas por la educación media y superior que reciben las secretarías con respecto al avance tecnológico.

La investigación está enfocada a la realidad de la Empresa de Agua potable del Cantón Chone que fue creada en el año de 1968, con el objetivo de brindar servicio de agua potable a la ciudadanía chonense, como dependencia Centro de Rehabilitación de Manabí y actualmente como Corporación Reguladora el Manejo Hídrico de Manabí donde existe deficiencias por parte de sus secretaria debido a la poca capacitación que tienen para enfrentar los nuevos retos tecnológicos.

Esta problemática genera la presente investigación para encontrar las alternativas de solución que ayuden a las secretarias a enfrentar la evolución tecnológica y de esta manera aportar en el desarrollo de la empresa.

1.2.1 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACION

- ¿Cuál es el nivel de desempeño que tiene la Secretaria de la Empresa del Agua Potable frente a las nuevas tecnologías?
- ¿Qué influencia tiene el nivel de desempeño de la secretaria para la Empresa de agua potable del Cantón Chone?
- ¿Qué importancia tiene el uso de la nueva tecnología para la Secretaria?
- ¿Es necesario mejorar el nivel de desempeño de la Secretaria con el manejo de las nuevas tecnología?

1.3. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

- ❖ Campo: Empresarial
- ❖ Área: Secretaria Ejecutiva
- ❖ Aspecto: Aplicación del nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva
- ❖ Delimitación espacial: La investigación se realizará en la Empresa de Agua Potable
- ❖ Delimitación temporal: La investigación se realizó desde el mes de marzo a noviembre de 2009.

1.4. JUSTIFICACION

En la empresa del Agua Potable y en general en la mayoría de las instituciones públicas como privadas del Cantón Chone, son necesarias las innovaciones y el incremento de recursos tecnológicos que permitan un mejor desenvolvimiento laboral de las secretarías ejecutivas y el desarrollo de la empresa o institución.

La utilización de una tecnología de punta, facilitará el trabajo secretarial ahorrando tiempo y esfuerzo y agilizará los resultados tanto en cantidad como en calidad de servicio con lo que se alcanzará el fortalecimiento y desarrollo.

Por lo tanto es importante obtener información de los clientes y empleados para de esta manera llegar a una conclusión efectiva. Puesto que el tema investigado es original porque no ha sido elaborado por otra persona anteriormente.

Este trabajo de investigación fue factible realizar porque se cuenta con la suficiente bibliografía, existe motivación, tiempo e interés requerido y los recursos económicos necesarios para su elaboración.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General:

- Determinar el nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva de la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Evaluar el nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva de la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone.
- Identificar la relación entre el uso de la tecnología y desempeño laboral de la Secretaria.
- Inducir a la empresa que incorpore el uso de nuevas tecnologías en la Secretaria, ya que esto servirá al óptimo desempeño laboral.

CAPITULO II

MARCO TÉORICO

2. ANTECEDENTES

La construcción de la Planta de Tratamiento del Sistema de Agua Potable de Chone, nace por iniciativa de un grupo de habitantes del Cantón, en el que fue gestor principal el Señor Enrique Delgado Coppiano quien era Perfecto Provincial en el año de 1.963

Fue así que se encargó de los estudios al INSTITUTO DE OBRAS SANITARIAS, los mismos que fueron encargados a mediados del año 1.966, cuyo monto era de ONCE MILLONES DE SUCRES (\$11'000.000)

DATOS TECNICOS DEL PROYECTO:

- Toma de capacitación sobre el río Chone
- Bombeo
- Filtración y cloración
- Red de distribución

A causa de los problemas surgidos por la financiación de la obra, la Compañía Francesa **DEGREMONT** presentó una oferta para la construcción de la Planta el día 10 de Marzo de 1.967.

El día 16 de mayo del mismo año, la Asamblea Nacional Constituyente autorizó proceder directamente a contratar la construcción de la planta sin licitación, obra que significa para Chone uno de los grandes pasos hacia su desarrollo.

El 3 de junio de 1.967, el Director Ejecutivo de la CRM, resolvió nombrar una comisión que sea la encargada de estudiar en forma detenida la propuesta presentada por la compañía **DEGREMONT**.

El 21 de Agosto del año 1.967 se resolvió aprobar dicha propuesta con pequeñas modificaciones.

Finalmente el 31 de octubre de 1.967 en la ciudad de Quito, en el Palacio Nacional se firmó el contrato: **FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO PARA LA CONSTRUCCION DE LA PLANTA DE AGUA POTABLE DE CHONE** por el monto de \$ 15'140.461,00.

Intervinieron en la firma del contrato el Doctor Cicerón Robles, como presidente, el Doctor Sócrates Navas como Gerente e Ives Rossé en calidad de Director, por parte de la compañía DEGREMONT en América Latina, firmaron el Doctor Otto Arosemena en calidad de testigo de honor y los Señores Manuel Correa como Ministro de Finanza y Rafael Franco como Ministro de Agricultura y Ganadería.

La construcción de la obra se realizó a fines de 1.967.

El fidecomiso de la renta de la Institución para pago de este compromiso se firmó el 20 de Febrero de 1969, interviniendo el licenciado Ángel Loor y el Doctor Alberto Lara como Presidente y Gerente de la CRM, respectivamente y el Ingeniero Brankp Rossenfelt en calidad de Presidente de la **DEGREMONT**.

Al concluirse esta obra en los últimos días de Octubre del año 1.969, su inauguración se realizó el 31 de Octubre del mismo año con un anticipo al contrato de TRES MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE SUCRES (\$ 3'538.467,00).

A partir de esta fecha se creó, la oficina del Sistema de Agua Potable de Chone.

CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.1. NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

“Definición: El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de la secretaria a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.”¹

Una secretaria ejecutiva o administrativa hoy coordina tareas, recursos humanos y económicos. Esto implica, de alguna manera, tener que liderar, ya no sólo seguir a otros. Antes el rol era reactivo, hacia lo que le pedían, hoy el rol es proactivo: no espera que le pidan las cosas, siempre se anticipa a lo que se pueda necesitar de ella. Esto sucede porque esta por un lado, mucho más inmersa en el corte business de las empresas y, además porque se informan mucho más, incluso en aspectos de la realidad nacional política y económica.

La colaboración de una secretaria ejecutiva adaptada a esta realidad, pre activo, creativo, innovadora que sabe usar su talento. No obstante a pesar de esta realidad, son muchas las empresas que han descuidado cuál debe ser el nuevo rol de la secretaria ejecutiva moderna y muchas se preguntan ¿Qué hacer al respecto?

Simplemente, se debe seleccionar la secretaria que cumpla con un perfil que plasme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, afectividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación,

¹ ENSAYAT, Daura Luis, *El libro de la secretaria “La Mujer en la empresa moderna”*. Edición # 2. P. 54.

comunicación, todo aquello, que permita facilitar la labor del gerente y además que colabore en administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias.

Esta debe utilizar adecuadamente su potencial creativo, innovador, que favorezca con su actuación la labor del gerente y evite al máximo en el trato el que se den conflictos que afecten la armonía y generen un clima organizacional negativo. La misma persona seleccionada debe contar con aspiraciones de logro, mostrar en su desempeño sus habilidades, destrezas, eficiencia.

“Es muy válido como lo señala Anne Marie Richard, que lo que las secretarias necesitan es tener valor agregado. Ese plus consiste en herramientas para trabajar en equipo, autonomía para resolver situaciones y conocimientos de contabilidad y finanzas para armar presupuestos. Además, las secretarias tienen que desarrollar habilidades de malajemente que les permitan tomar decisiones y manejar las relaciones interpersonales con criterio”²

En la era de las computadoras de mano y el e-mail, ningún ejecutivo necesita una secretaria que tipee cartas o le lleve la agenda, sino personas proactivas que conozcan el negocio de la empresa.

La gerencia no debe descuidar el comportamiento de actuación de su secretaria y si descubre debilidades de ellas en su desempeño, no acorde a lo que pretende, debe orientarla, capacitarla, apoyarla a fin de colaborar en su crecimiento dando paso a su desempeño de manera más eficiente. No debe utilizar jamás el maltrato, lenguaje inapropiado, insulto, regaños, todo lo contrario buscar la manera de cómo solventar las debilidades y prestar la colaboración posible para transformarlas en fortalezas.

² RICHARD, Anne Marie. *Cómo ser una secretaria eficaz*. Editorial S.A. P. 18

El gerente debe ser un motivador, un actor básico en el logro de sus funciones, y para ello debe estar atento de cómo son sus interrelaciones y desempeño con sus secretaria de tal forma que la unión garantice resultados beneficiosos.

2.2. PERFIL SICOLOGICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

Dependiendo cuales sean las tareas específicas que la secretaria deba realizar, y aunque muchas de ellas puedan parecer mecánicas o rutinarias, no puede pasarse por alto la importancia de la posición que ocupa en el organismo del organigrama de la empresa. Por ello, en la empresa la secretaria no solo se valora la aptitud para el desempeño de las funciones propia de su cargo, sino también, y especialmente, la idoneidad de su perfil psicológico.

La educación de la personalidad de la secretaria al puesto de trabajo facilitará el desempeño efectivo de su labor y evitará la insatisfacción que originaría, a largo plazo, la necesidad de representar un papel con el que la persona no se siente identificada.

Esta insatisfacción afectaría negativamente tanto el bienestar de la propia secretaria como el eficaz desempeño de sus tareas. No se puede afirmar a priori que exista un perfil ideal para toda secretaria en cualquier circunstancia.

En cada caso debe producirse un encaje entre las personalidades de la secretaria y los condicionantes del entorno en que debe desarrollar su trabajo. Entre estas condicionantes del entorno cabe mencionar la cultura de la empresa y el estilo del jefe.

En el proceso de condición de candidatos, la empresa intentará elegir aquellas personas que mejor se adapten a lo que se considera que es el perfil ideal. Al mismo tiempo, y en defensa de su propio interés, es fundamental que la secretaria

también valore, al optar un puesto de trabajo, si se cree que se va a producir esta necesaria adecuación de su personalidad.

“Perfil de la Secretaria Emprendedora

- Capacidad para adaptarse a los cambios, sin morir en el intento
- Privilegiar las relaciones interpersonales y el conocimiento de técnicas y principio y gestión.
- Estudiosas y lectoras de todo tipo de libro y material sobre el cambio y mejoramiento organizacional.
- Tolerante a las incertidumbres con que se mueven los negocios.
- Con capacidad de crear, innovar e implementar.
- Con visión global de la empresa.
- Hablar a lo menos inglés.
- Manejar la tecnología informática moderna para obtener información y conocimiento del valor agregado.
- Carácter, personalidad, hábitos y estilos proactivos y de alto estándar profesional.”³

2.3 FUNCIONES ADMINISTRATIVA EN EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS

“Como se ha apuntado ya, las funciones que han pasado a desempeñar la secretaria son, básicamente, la de representación del jefe o la empresa, ayudar a organizar y facilitar el trabajo de éste y coordinar las comunicaciones que se producen en la empresa, ya sea de orden interno o externo.

La secretaria tiene como una de sus nuevas funciones la de representación personal de su jefe y de la empresa. El jefe confía totalmente en su secretaria, y

³ INTERNET, **Gestio Polis. Com.** Ing. Carlos Mora Vanegas.

de ahí que delegue en ella una serie de competencias, así, la secretaria realiza ciertas gestiones, como atender y coordinar el trabajo de los colaboradores, ocuparse del trato con el personal, de la relación con los proveedores, de la empresa o sus departamento, etc.”⁴

La secretaria es, además, la primera imagen que se muestra de la empresa y de su superior, al ser la primera persona, o la segunda si hay una recepción, con la que se relacionan quienes se acercan por primera vez a la empresa.

La impresión que reciban en un primer contacto dependerá muchas veces de la secretaria. Para potenciar esa buena imagen, la secretaria debe tener un buen conocimiento de la técnica de las relaciones públicas.

En su cualidad de asistente directo del jefe, compete a la secretaria a ayudar a organizar el trabajo de su superior, una secretaria eficiente es la que facilita la labor del director y lo descarga de todo tipo de obligaciones que no sean las propias de su cargo, para que pueda dedicar todo su esfuerzo al mismo.

Si fuera necesario, intentará mantenerlo en un cierto aislamiento, encargándose de desviar o anular las visitas inoportunas y organizar las que sean de interés, facilitando entrevistas para fechas y horas convenientes; hará también de filtro de llamadas telefónicas.

La secretaria será la verdadera memoria de su superior; tanto de los compromisos internos como de los externos; le recordará planificada mente las llamadas a las personas precisas y el momento oportuno, etc.

Para llevar a cabo su trabajo de forma eficiente, la secretaria deberá planificar y ordenar su agenda con las tareas que deben realizarse durante el transcurso de la jornada, para evitar omisiones y reiteraciones, la agenda se actualizará a diario.

⁴ INTERNET, Club de Secretarias Univisión.com

La creciente complejidad de la vida empresarial, fruto de la lógica evolución de la burocracia, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa.

Será ella quien confeccione los informes, es quien facilite el trabajo de su jefe con la debida eficacia. Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características de la especialización profesional de éste, para colaborar con el debido conocimiento de la materia.

El tiempo que dedica la secretaria a tareas rutinarias se va reduciendo gracias a la computación, la cual permite que su campo de actuación y responsabilidades sean cada vez mayores.

La mecanografía es un conocimiento básico que debe tener toda secretaria, y a la vez realizar la práctica para mantener el ejercicio y dar mayor agilidad al trabajo.

2.4. CUALIDADES HUMANAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS.

Junto a las habilidades profesionales técnicas, son las cualidades humanas las que harán de las secretarias una buena profesional. Estas pueden ser innatas o haber sido adquiridas a través de la educación, el estudio y las prácticas, con el oportuno adiestramiento y constancia. Entre las cualidades que hay que destacar se hallan:

2.4.1 DISCRECIÓN

Es vital para cualquier persona que ocupe un cargo de confianza. Dado que tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas y además de mantener la prudencia necesaria respecto a todo lo que pasa por sus manos.

2.4.2 ADAPTIBILIDAD: Se requiere flexibilidad suficiente para acomodarse sin esfuerzo a los cambios de ambientes, de tipo de trabajo y

normativas. Debe tener una disposición favorable ante los cambios bruscos en la cantidad de trabajo que haya que realizar.

2.4.3 INICIATIVA Y CAPACIDAD DE TRABAJO:

Se entiende por iniciativa la capacidad de la persona para aprender una acción sin necesidad que otro le indique. Señala que la persona tiene la visión de lo que conviene hacer y la energía para ejecutarlo. La secretaria con iniciativa se anticipa a las necesidades del jefe.

2.4.4. PUNTUALIDAD:

Es una manifestación de seriedad y formalidad. La secretaria debe de ser siempre puntual, tanto en la hora de entrar al trabajo como el cumplimiento de los horarios y/ o calendarios asignados a cada tarea.

2.4.5 EFICIENCIA:

La eficiencia o la virtud para conseguir un efecto determinado, no debe tener miedo de preguntar, si se le ha dado unas instrucciones que no ha entendido del todo, lo más adecuado es que pida las oportunas aclaraciones a quien corresponda; no puede olvidar verificar que ha comprendido bien el trabajo asignado.

Tampoco puede dejar señalar todo lo que parezca erróneo, un descuido o una deficiencia de su entorno profesional; así llevará a cabo su tarea de forma eficiente.

2.4.6 ORDEN:

Es importante que la secretaria sea muy ordenada, tanto el modo de actuar como el de pensar. Siempre debe tener el despacho en orden desde la mesa hasta los archivos, los armarios y estanterías, etc.

Si por naturaleza tiene en desorden tiene que esforzarse por corregir. Sin orden no se puede trabajar y se pierde un tiempo valioso.

2.4.7 PACIENCIA:

Esta es una virtud muy necesaria; enfurecerse jamás da buen resultado, solo sirve para descargar nuestro nervio sobre los demás. La secretaria debe saber mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado. Si es de carácter nervioso, ha de refrenar sus impulsos y no dejarse dominar por ellos.

2.4.8 INTERES Y RESPONSABILIDAD:

La secretaria tiene que ser capaz de involucrarse a fondo en su trabajo, lo que implica ser capaz de tomar decisiones, asumir responsabilidades y comprometerse a cumplir los compromisos adquiridos. Todo ello en el marco de las atribuciones que le corresponden.

Las personas que se relacionan con la secretaria han de tener confianza en el sentido de la responsabilidad de ésta y que, en consecuencia dispondrían del informe mecanografiado en la fecha y la hora acordadas, se cumplirán las instrucciones que dejaron.

2.4.9 DOTES DE ORGANIZACIÓN:

Algunos puesto de secretarias incluyen ciertos mandos delegados sobre un departamento. Otros puestos están totalmente desligados del mando sobre persona. En uno otro caso, una secretaria debe tener dotes de organización que le permitan tener una visión general de los asuntos.

2.4.10 TENACIDAD:

La secretaria no solo se enfrenta a retos que captan su interés y ofrecen estimulantes resultados a corto plazo. También afrontan tareas que exige una labor en muchos casos monótona, con resultados que solamente son apreciables a

largo plazo. En estos casos debe aparecer la tenacidad de las personas que realiza su trabajo con perseverancia.

2.4.11 FIABILIDAD:

Esta cualidad es muy importante para llevar a cabo su trabajo con total precisión. La buena secretaria evita cometer errores de cualquier tipo ya sea ortográfico o léxicos, se comporta con diligencia antes las visitas y se atiene con puntualidad a los horarios mantiene el orden en la oficina y es discreta.

2.4.12 PREVISION:

Significa que debe saber anticiparse a las necesidades que puedan surgir.

2.4.13 PULCRITUD:

En lo que se refiere a realizar el trabajo con esmero y cuidada presentación.

2.4.14 SEGURIDAD:

Cuanto más segura este de si misma, más confianza infundirá en quienes la rodean.

2.5 ESTABILIDAD EMOCIONAL Y EQUILIBRIO INTERNO.

El autocontrol de las emociones evita que un estado anímico, determinado repercute en el desarrollo del trabajo; esto se debe manifestar sobre todo en los días en que parece que todo va mal; entonces es imperativo mantener la calma.

2.5.1 MEMORIA:

Una excelente memoria permite aprender, retener y recordar en el momento oportuno los diversos conocimientos que se han ido adquiriendo con el estudio o con el propio ejercicio de la profesión.

La memoria se puede ejercitar para mejorarla; para recordar lo principal y más necesario en el trabajo cabe utilizar la agenda o la computadora; de este modo es posible recordar de manera rápida lo que de verdad es valioso.

2.5.2 INTELIGENCIA:

En general se define como la facultad de conocer, comprender y entender. La inteligencia, como se indica al hablar de los test de capacidad, tiene mucho modo de manifestarse.

2.5.3 ESPIRITU DE COLABORACION:

Para trabajar en equipo solo se requiere saber adaptarse a una labor conjunta. Una secretaria debe colaborar frecuentemente con otros empleados, por eso no debe tener ninguna aptitud de superioridad para con ellos, ya que si actúa así, cuando necesite de su cooperación se le negará.

2.5.4 CAPACIDAD DE ATENCION:

Los pequeños detalles son vitales en la labor de la secretaria. Desde la atención a evitar errores de transcripción de que de un informe se ha incluido todo los anexos, pasando por no olvidar aquella llamada telefónica, las tareas de la secretaria incluyen multitud de pequeños elementos que exigen una elevada capacidad de atención.

2.5.5 SINCERIDAD:

La relación jefe-secretaria tiene que sustentarse en la confianza.

Es posible que el jefe le pida opinión respecto a un asunto, porque le interesa un parecer desde otro punto de vista.

2.5.6 BUENA EDUCACION:

Es indispensable demostrarla en el trato con los semejantes, la cortesía debe prevalecer sobre cualquier otra consideración, tanto con los jefes, los compañeros de trabajo y el resto de personal, como con los clientes y visitas.

En suma si la secretaria conoce sus defectos, puede llegar a corregirlos, si es nerviosa, debe frenar sus impulsos, ha de procurar afrontar con serenidad, cualquier situación imprevista, sin avergonzarse a cada instante.

Debe intentar mejorar siempre sus actitudes, y si tiene habilidades para una determinada faceta, ha de aplicarse a ella con dedicación.

No se pueden lograr imposibles, pero si mejorar el trabajo, que resultará menos penoso. Conseguir dominar su carácter y personalidad no solo ayudará a que se encuentre más feliz y que su trabajo sea más eficaz, sino que también lo serán todas las personas que la rodean.

2.6 ADMINISTRACION DE DESEMPEÑO

“Justamente estos cambios demandan de personas emprendedoras, con visión que den paso a su potencialidad, habilidades, experiencias que le favorezcan en su desempeño, en el logro de las funciones a desempeñar.

Las empresas en el presente se enfrentan a grandes retos, a cambios que conllevan a reestructurar su operatividad, obligando a que su gerencia esté más atenta en el tipo de estructura organizacional que se necesita, así como en la descripción de las funciones que debe desempeñar el equipo de trabajo, ese que le acompañara en pro de resultados que favorezca a la organización.

La realidad actual en el caso ecuatoriano, muestra un escenario turbulento, requiriéndose de una buena disposición de los trabajadores de la empresa que permita desempeñar funciones que puedan enfrentar los retos que se

han generado y dar paso, a cambios que garanticen participación dinámica de las empresas en pro de su desarrollo.

Se necesita de una nueva secretaria ejecutiva, más adaptada a las necesidades de las exigencias del presente, secretarias con otra cultura organizacional, con más visión, espíritu de pertenencia, capacitada de acuerdo a los requerimientos del lenguaje, comunicación organizacional del presente.”⁵

2.6.1 Cambios que se han generado

Reestructuración de las organizaciones en pro de su funcionamiento, una nueva arquitectura estructural que permita afrontar los retos, dar paso a las transformaciones que conlleven a productividad, operatividad, que garantice beneficios, participación en los mercados, crecimiento

Liderazgo gerencial proactivo, democrático, motivador, capaz de desarrollar planes estratégicos, acciones que permitan a la empresa participar eficazmente en los actuales escenarios, ser competitivos, conquistar y permanecer en los mercados, enfrentar los retos, riesgos e incertidumbre.

Nuevas tecnología que garanticen competitividad, innovación, desarrollo de productos, calidad y productividad, costos.

Profesionales más capacitados de acuerdo a las funciones a desarrollar, profesionales con espíritu de pertenencia bien definido, innovadores, creativos, colaboradores, responsables, productivos.

Nuevas aperturas , producto de una política de comercio exterior más abierta, que ha dado paso a alianzas, acuerdos, convenios, que favorezcan al país, a las empresas en su participación e integración con programas económicos del gobierno.

⁵ MANNING, Marilyn, *Administración Eficiente de Oficina*, Editorial Grupo IBEROAMÉRICA, P. 45

Nuevos conocimientos, habilidades, destrezas de la función administrativa de acuerdo a las exigencias competitivas del presente, Conocimientos que han dado pasó a nuevos estilos de capacitación, aprendizaje más dinámicos, más positivos en función del desempeño.

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

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

Se necesita de una secretaria en donde la gerencia deposite su confianza, colabore en la minimización de problemas con la ayuda de sus comentarios, participación en todo aquello que beneficie el desempeño del gerente.

Una secretaria tolerante a la incertidumbre con que se mueven los negocios. Con capacidad de crear, innovar e implementar Con visión global del negocio de la empresa, asertiva y con autoestima alta. Que sepa planificar su tiempo y el de su jefe, preparar y tratar la información adecuadamente, concertar, acoger y atender a las visitas, preparar presentaciones de productos o servicios, Organizar los viajes de negocios, entre otras funciones.

2.7 ASPECTO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL

- “Despreocuparse por el reloj, aceptar con elogios y que uno es capaz de realizar un buen trabajo, ver el lado constructivo de las críticas, construir relaciones de afinidad con los compañeros y promulgar y afrontar nuevos desafíos son algunas de las estrategias para combatir el odio al trabajo.
- Odio el trabajo este es un mal que afecta a muchos trabajadores del Ecuador y todo el mundo. Pero ¿cómo luchar contra este sentimiento que impide muchas veces un buen desempeño laboral?
- Entre las tácticas para poder revertir el odio y encontrar una nueva manera para poder “querer” un poco más el trabajo que nos toca, los profesionales destacan de dejar de preocuparse por el reloj, el aprender a aceptar el trabajo bien hecho, el tomar las críticas como algo constructivo. El construir relaciones con afinidad con los compañeros de trabajo y el saber afrontar nuevos desafíos.
- El aburrimiento puede convertir al trabajador en un esclavo del reloj.
- Por eso, la profesional asegura que la mejor manera para combatir la desesperación por el paso del tiempo no es sumarse más tareas durante el trabajo sino mejorar la calidad del mismo la primicia deberá ser “pensar en forma cualitativa y no cuantitativa.
- Lo mejor sería embarcarse en un proyecto, ajeno o propio, que pueda devolver el interés por el trabajo que se debe realizar.
- Como segunda táctica. Mejía destaca el aprender a aceptar un cumplido. Si bien es verdad que muchas veces son más las críticas que los elogios en la oficina, es bueno dar importancia a estos últimos y convencernos que los demás nos aprecian como a nuestro trabajo.
- Pero así como es bueno aceptar los elogios de los demás también hay que aprender a felicitarse a uno mismo por la tarea bien realizada sin esperar que los demás lo noten.
- La tendencia habitual es de depender sobremanera de la opinión del jefe y muchas veces esto lleva a creer al empleado que su trabajo no es valorado. Sin embargo, no siempre es así.

2.8 USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS

“La tecnología informática en la actualidad se utiliza en las distintas actividades que realizamos. Términos como multimedia, red, PC, internet ya no son únicamente el léxico de los técnicos del área informática, son parte del vocabulario usual.

Todos los ámbitos se han beneficiados de la tecnología informática, la gerencia no es la excepción pues es uno de los procesos que guía el desarrollo de la empresa y organización.

Los procesos de planificación, elaboración y gestión de proyectos tienen herramientas de software que permiten realizar un seguimiento de evaluación de los mismos, tales herramientas utilizan aspectos teóricos avanzados.

La mayoría de instituciones públicas utilizan la computadora como eje tecnológico en el manejo de la información, la PC al conectarse en redes ha aumentado su poder de gestión creando la Intared que junto con el internet permite obtener información de todo el mundo.”⁶

Los programas que gestionan base de datos se han vuelto más potente y amigables utilizando el interface grafico y la tecnología de multimedia que permita utilizar sonidos, música, texto, hipertexto, imágenes, video, etc.

Todo este panorama tecnológico provee grandes ventajas en las instituciones públicas, ya que ayuda el desenvolvimiento de las secretarias y demás personal que labora en la misma institución.

Señalaremos en primer termino algunos conceptos importantes dentro de la tecnología de la información que deberá tomarse en cuenta a la hora de analizar la

⁶ LONDOÑO, María Claudia, *Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz*, 2ª Edición Cultural S.A. P. 102

situación informática de la empresa o institución en la cual laboramos, esto nos permitirá tener las pautas generales sobre los nuevos direccionamientos de la tecnología de la información que demás deberán considerarse en la estrategias gerenciales a implantarse.

2.8.1 CLASES DE TECNOLOGIA

2.8.1.1 LA ERA DE LA COMPUTADORA

“La herramienta que desarrolla las funciones elaboradas en computación es, precisamente, la computadora. Según la definición mas extendida, una computadora es un aparato electrónico que realiza operaciones matemáticas y lógicas con gran rapidez.

De hecho, a pesar de lo enormemente complejo que es, el concepto básico de esta tecnología es realizar cálculos y diversos procesos mecánicos, más o menos elaborados, con una rapidez supra humana. Aprovechar sus posibilidades es lo mejor que podemos hacer facilitar el trabajo de un despacho y, además, mejorar notablemente su calidad funcional.

Como se conoce que el primer instrumento empleado para calcular, el ábaco, que se remota a los siglos IV y III A.C. se trata de un bastidor en el que se disponen unas barras paralelas a través de las cuales se desplazan unas bolitas agujereadas, que permiten realizar cálculos con rapidez. En la actualidad, todavía puede verse el uso del ábaco en diversos ámbitos de muchos países orientales.

La primera computadora comercial, la UNIVAC I (Universal Automatic Computer), fue creada por John W Nauchly, que había sido uno de los principales impulsores de la construcción de su procesadora, la ENAC.

La evolución de las computadoras en pocos años es extraordinaria, no obstante, para agrupar de algún modo las diferentes computadoras permanentes a la misma época, y de características y prestaciones similares, se ha recurrido a la clasificación por generaciones. Siguiendo este criterio las primeras computadoras desde 1944 hasta principios de los cincuenta, forman parte de la primera generación, eran, como se ha descrito, computadoras de gran tamaño que utilizaban la válvula de vacío como elemento de control y empleaban al lenguaje máquina.

Las computadoras de la segunda generación en 1952 - 1964, suplieron la válvula de vacío por el transmisor, lo que supuso un aumento de su

fiabilidad y, paralelamente, una disminución de su costo, además utilizaban lenguaje de programación mas evolucionados.

Las computadoras de tercera generación 1964 – 1971, se caracterizan por la miniaturización en todos los sentidos, es la época de la minicomputadoras.

En la década siguiente, años setenta se llega a las microcomputadoras y a las computadoras personales; se trata de la cuarta generación, que nace a raíz de la aparición del microprocesador y está al alcance del gran público, realmente, a partir de esta generación puede hablarse ya de la computación a nivel popular, así como la creación de la temática.

Por último a partir de 1981, se habla de otro grupo de computadoras, la quinta generación, con lenguaje natural, amplias posibilidades de interconexión, inteligencia artificial, etc.

Actualmente una computadora puede realizar prácticamente todo los trabajos que se requireren en una oficina, de forma más rápida y más perfecta, por ejemplo, para escribir textos sin faltas ortográficas, para cálculos de facturación, para diseñar organigramas, para archivar información a través de la línea telefónica, etc. Esta lista es solo una mínima parte de las múltiples posibilidades que permite una computadora.

De echo la computadora es la máquina que, tras recibe las instrucciones adecuadas trata la información de una forma rápida, precisa y eficaz. A estas cualidades, rapidez, precisión y eficacia, debe añadirse su inmensa capacidad para almacenar la información, con tales características, la computación no ofrece dudas respecto a su utilidad.

Hoy el uso de las computadoras no se limita solo a las tareas administrativas de una oficina (ofimática), o a las aplicaciones militares, sino que esta presente en muchas áreas. La educación, la prensa, los mercados financieros, la medicina, las comunicaciones, la meteorología, la industria, son algunos de los numerosos ámbitos en los que la computadora se utiliza como herramienta esencial.

Antes las computadoras eran de manejos muy complicados pero con las últimas generaciones de computadoras, este problema se ha solucionado, hasta el punto de que cualquier persona sin conocimientos técnicos en computación pueda manejarlas y obtener de ellas un buen rendimiento.

Como es evidente, con esta tecnología la misma persona puede abarcar mucho más trabajo que antes y de un nivel muy superior. Esto además, facilita un mejor ambiente de trabajo. No es lo mismo rellenar una ficha a

mano que introducir información en una base de datos. Tampoco es lo mismo utilizar una calculadora que una hoja de cálculo.”⁷

2.8.1.2 PLATAFORMA DE COMPUTADORAS

En los centros de datos ya nada es como antes, en donde antaño el mainframe era el amo, el zar sin oposición de todo lo que existía en su dominio ahora las estaciones de trabajo de mediana capacidad y los microprocesadores dividen la autoridad entre todos los que laboran en la institución.

El aspecto importante que debemos recordar de las plataformas el hardware y los sistemas de operación que son fundamentos, es que están volviendo transparente para el usuario sería maravilloso si las aplicaciones del software pudieran funcionar sin el costo y las dificultades prácticas de las plataformas de computadoras.

2.8.2 SISTEMA DE CONTROL DE BASE DE DATOS

Actualmente contamos con una gran variedad de agendas personales de bolsillo muy cómodas, pero las nuevas agendas permiten ya conectarse a internet y organizar sus direcciones electrónicas tal en el caso de Palm III.

Las computadoras personales tienen a Microsoft Outlook, Lotus organizar y otra como potente agenda de negocio que le permite manejar contacto, direcciones, agendas, citas y conectarse a todo el mundo pues tiene una interacción muy amistosa con internet.

2.8.2.1 MULTIMEDIA

⁷ POZOS, Alejandro, *Microsoft Office para Secretarias*, Editorial Continente, P. 14, 15, 16

Es una de las expresiones más comunes en la industria durante los últimos años, es solo un nombre extravagante para algo que le combina capacidades de diferentes tecnologías.

Multimedia simplemente combina con la PC, elementos contextos, graficas, sonidos y diapositivas o películas de una, manera uniforme para ofrecer capacitación o información.

2.8.2.2 REDES DE COMPUTACION

Las redes de computación hacen posible a los usuarios tengan acceso a un amplio aspecto de información, aplicaciones y recursos de computación sin tener que preocuparse por saber en donde están localizados o como están conectados.

Las redes de computación han proporcionado a millones de usuarios un acceso sin prescindentes a la información, también han ampliado la visión de las organizaciones, pues permiten que las empresas miren al exterior, hacia los clientes o proveedores, quienes por vez primera pueden participar en las redes.

También es la tecnología que sirve de fundamento a la computación cliente/servidor. Las redes de computación reflejan la forma que trabajan la mayoría de las instituciones públicas modernas.

2.9 EL INTERNET

“Internet es una red de redes porque conecta a múltiple de redes locales de computadoras. Además es la “Red de redes”, porque es la más grande del mundo. Prácticamente todo los países del mundo tienen acceso a internet.

Por la red de internet circula constantemente cantidades increíbles de información. Por este motivo se llaman también “la autopista de información”. Hay 50 millones de internautas, es decir, de personas que navegan por el internet en todo el mundo, se dice navegar porque es normal el ver información que provienen de muchas partes distintas del mundo en una sola sesión.

Las posibilidades que ofrece el internet se denomina servicios. Cada servicio es una manera de sacarle provecho a la red, independientemente de las demás. Una persona podría especializarse en el manejo de solo uno de los diferentes servicios, sin necesidad de saber nada de los otros. Sin embargo, es conveniente conocer todo lo que puede ofrecer Internet, para trabajar con lo que mas nos interese.

Hoy en día, los servicios más usados en internet son:

- ❖ Correo electrónico.
- ❖ Word Wilde Web.
- ❖ Ftp
- ❖ Grupos de noticias.
- ❖ IRC.
- ❖ Servicio de telefonías.

2.9.1 Correo Electrónico.- Nos permite enviar a través del computador u otra persona que tenga acceso a la red. El correo electrónico es casi instantáneo, a diferencia del correo normal y además es muy barato. Podemos cartearnos con cualquier persona del mundo que disponga de conexión de internet.

2.9.2 LA WORLD WIDE WEB O WWW.- No son más que páginas de texto con gráficos o fotos. Este sistema de visualización de la información revolucionó el desarrollo de internet

2.9.3 EL FTP.- Permite enviar ficheros de datos por el internet ya no es necesario guardar la información en un disquetes para usarla en otro computador, con este servicio muchas instituciones han podido enviar productos a personas de todo el mundo sin necesidad de gastar dinero en miles de disquetes ni envíos.

2.9.4 LOS GRUPOS DE NOTICIAS.- Son el servicio mas apropiado para entablar debates sobre temas técnicos, se basa en el servicio de correo electrónico. Los mensajes que enviamos a grupos de notician se hacen públicos y cualquier persona puede enviarnos una contestación. Este servicio es de gran utilidad para resolver dudas difíciles, cuya respuesta solo conocen unas pocas personas en el mundo.

2.9.5 IRC.- Posibilita entablar una conversación en tiempo real con una o varias personas por medio del texto, también permite el envío de imagen u otro tipo de imagen u otro tipo de ficheros mientras se dialoga.

2.9.6 LOS SERVICIOS DE TELEFONIA.- Son las últimas aplicaciones que han aparecido para internet, permiten establecer una

conexión con voz entre dos personas conectadas a internet desde cualquier parte del mundo sin tener que pagar el costo de una llamada internacional. Algunos de estos servicios incorporan no solo voz, sino también imagen. A esto se le llama Video.

2.9.7 LOS PROCESAMIENTOS DE TEXTOS

Los procesamientos de textos son programas de aplicación que permiten crear, configurar, modificarle imprimir toda clase de textos de una forma rápida y eficaz. Existen diferentes tipos, pero en general todos cuentan con las posibilidades que se describen a continuación.

2.9.8 GESTION DE ARCHIVO

Uno de los aspectos más importantes consiste en la gestión de archivo. Los documentos con los que se trabaja siempre deben guardarse, bien en los archivos dentro de subdirectorio o directorio del disco duro, o bien en un CD.

Una vez archivados, estos documentos se pueden recuperar, modificar, copiar dentro de otros archivos o directorios o ser archivados de nuevo, por eso es fundamental saber buscar el archivo que se necesita, abrirlo y volver a guardarlo.

2.9.9 TRABAJO CON BLOQUES

Otra de las características destacadas de los procesadores de texto es la posibilidad de trabajar con bloques. Dentro de un documento se puede seleccionar un fragmento, un párrafo, una línea, un carácter o todo el texto moverlo, copiarlo, borrarlo, fomentarlo, alinearlos, etc.

2.9.10 CONFIGURACION DEL TEXTO

Con un procesador de texto resulta muy sencillo configurar todas las partes de un documento de una manera automática y rápida puede formatear la línea; elegir la justificación, la alineación el espaciado interlineal, el espacio entre caracteres, la numeración de líneas, el tipo, estilo y tamaño de letra, etc. O el párrafo, escoger el sangrado o la numeración, o ponerle un borde. Es posible configurar la página, etc. También se puede dar formato a todo el documento o insertar notas a pies de paginas o al final del texto, crear lista e índices, esquemas, etc.

2.9.11 HERRAMIENTAS SUPLEMENTARIAS

La mayor parte de los tratamientos de textos disponen, además de una serie de herramientas suplementarias para mejorar el resultado final del

trabajo, como son el diccionario de sinónimos, el corrector ortográfico, la posibilidad de encontrar y reemplazar texto o palabras dentro de un documento fácilmente, etc.

Con estos programas también pueden crearse columnas y tablas o insertar gráficos con facilidad.

2.9.12 PRESENTACION E IMPRESIÓN DE TEXTO

Antes de imprimir un documento es posible ver en la pantalla el resultado, es decir, la presentación de diseño de página preliminar. Mientras se está trabajando resulta más cómodo y rápido tener activado el modo de presentación normal en borrador.

La impresión de los textos permite una gran variedad de posibilidades, determinar la impresora cuando hay más de una imprimir todo el documento o solo unas páginas, escoger el orden de la impresión (de adelante hacia atrás o de atrás hacia adelante), especificar la calidad o el número de copias, etc. Por otro lado, muchos de estos programas están preparados para enviar y recibir faxes y correo electrónico.⁸

2.10 EVALUACION DEL TRABAJO SECRETARIAL

“El trabajo secretarial, tiene que ser evaluado desde varios ángulos, desde el punto de vista de las autoridades de la empresa, del personal que labora en la empresa pública y los usuarios.

El trabajo secretarial se evalúa desde la capacidad, la eficiencia, la eficacia y resultados. Además desde el punto de las relaciones humanas, es decir el buen trato que brinda a los usuarios y las relaciones con sus compañeros de trabajo.”⁹

La secretaria como todo ser humano, esta sujeto a la observación de las autoridades, el personal y a los usuarios, por lo tanto, cada uno de ellos está en condiciones de dar su opinión sobre el desempeño laboral de la secretaria.

⁸ INTERNET, Monografias.com

⁹ PARERA, Cristina, *Manual de Perfeccionamiento para Secretarias*, Cultural S.A. de Ediciones, P. 80

La capacidad está en lo que ella puede hacer en la oficina, en el desempeño científico de las funciones a ella encomendada. De esa evaluación se encarga el jefe, el empresario, o el gerente propietario.

De la eficiencia y el buen trato, evalúa el usuario, porque es el que está en contacto y recibe directamente el servicio.

De su forma de ser y de la relación, comportamiento y calidad humana, de esa evaluación se encargan sus compañeros con los que diariamente comparte su tiempo en la jornada de trabajo.

La secretaria esta sujeta a perfeccionamiento y evolución, por eso es necesario que asimile los comentarios y sugerencias de los demás, no puede estar aislada, su relación interpersonal, así le obliga a ser, las criticas, hay que tomarlas en cuenta, viendo desde el lado positivo, la secretaria, no puede tomar una actitud rebelde porque se le haga una crítica o un comentario adverso, tiene que considerar y resolver, es decir, evitar cometer los mismos errores.

En consecuencia, la secretaria tiene necesariamente que hacerse una autoevaluación o un examen de conciencia, para que en forma serena y completamente imparcial, pueda definir, la calidad de su trabajo, sus relaciones, el comportamiento, el servicio, etc.

Cuántas preguntas tendrá que hacerse, para que ella misma se responda y saque sus propias conclusiones. No hay mejor forma de conocerse a sí mismo, que realizando una autoevaluación. El examen de conciencia, determina la calidad profesional de su trabajo.

Como se puede ver la secretaria puede ser evaluada por varios elementos, desde el gerente, hasta el último elemento que trabaja en la empresa, pero también el usuario. Pero no hay mejor juez que su propia conciencia, por eso la autoevaluación es la forma eficaz de saber sobre la eficiencia de su trabajo.

2.11 LA SECRETARIA EN LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS

En la empresa de Agua Potable, las secretarias en su mayoría son personas que han adquirido experiencia por varios años de labor en la institución, también existen secretarias que están laborando recientemente, que con sus nuevos conocimientos han venido a contribuir en el desarrollo institucional.

Como en toda institución pública, en muchas oportunidades se ubica un cargo vacante o creaciones, a personal que trae recomendaciones públicas, pero en la empresa de agua potable se ha dado oportunidad de trabajo a secretarias por su capacidad y profesionalismo.

En la empresa de Agua Potable, pese a las limitaciones existentes, se van a ir modernizando las oficinas, de tal suerte que las secretarias realicen su trabajo en forma técnica.

Si tenemos que describir el perfil de la secretaria de la empresa de Agua Potable, a nivel general, se diría que no han recibido capacitación suficiente, para poder brindar un buen servicio a la comunidad y a la institución, que las relaciones humanas son apropiadas, y que por cuenta propia se van a ir especializando para ser buenas profesionales, para lo cual requieren el apoyo institucional para poder actualizarse permanentemente.

Es un ser humano que desea trabajar, que requiere con urgencia equipos modernos especialmente en computadoras, redes e internet, y sobre todo estar ubicadas en el área en donde tienen mayor experiencia y capacidad.

Hay que entender que en una empresa o institución pública, no es el número de secretarias que hace eficiente el trabajo, sino la capacidad y los equipos técnicos de los que disponen para cumplir con su trabajo, por eso, consideramos que las personas que dirigen a esta institución deben preocuparse por darle todos los

materiales y tecnología de punta, y los resultados positivos serán observados en poco tiempo.

2.11.1 SISTEMA ACTUAL DE LA SECRETARIA EN LA EMPRESA DE AGUA POTABLE

El servicio tradicional va desapareciendo, el personal de secretaria asiste a seminarios, cursos, talleres, con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos especialmente en informática, ya que el personal esta consiente que el uso de redes, internet y el procesamiento de la información en forma rápida es una de las particularidades de la secretaria moderna.

En cuanto al equipamiento de las oficinas, que es el lugar donde se desarrollan las actividades, se están haciendo los esfuerzos necesarios para equiparlos técnicamente, con esto se de muestra el interés por mejorar el servicio, dotándolas de todo los implementos técnicos para poder brindar un mejor servicio a la comunidad.

2.11.1.2 CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo de la secretaria en las instituciones de carácter público, no es una labor fuera de serie, es más bien de tipo común, es decir brindan servicio a la institución y al usuario, en los casos que son relaciones hacia afuera, pero si el trabajo es de relación interna, es igual, cada secretaria cumple un horario establecido y a cambio de ello, recibe un sueldo mensual, garantizado por la ley.

En términos económicos, no podemos decir que se reciben sueldos fabulosos, más bien como los demás empleados de la empresa, de acuerdo a lo que realicen en cada departamento, y las tareas específicas que cumplan, se considera la antigüedad y la experiencia de la secretaria y desde luego las experiencias profesionales.

No hay diferencia en cuanto a categoría secretarial, salvo el caso de lo que podríamos decir la secretaria general, secretaria particular, y las secretarias de cada uno de los departamentos con los que cuentan cada una de las instituciones.

En términos generales, las secretarias, son un quipo de empleadas que cumplen una misión común que es la de servir a la comunidad y en especial a la institución.

El uso de la tecnología en el momento actual es un imperativo, que nadie puede dejar pasar la oportunidad de utilizar. Cualquier institución que no disponga de tecnología, es mantenerse al margen del desarrollo. La tecnología ayuda a brindar un mejor servicio a la comunidad, por eso es importante que todas las instituciones, se esfuercen por adquirir los implementos técnicos que ayuden a tener un mejor y más rápido rendimiento.

La profesión de secretaria exige un proceso de aprendizaje y desarrollo, quien no entra en este proceso se queda fuera de la línea de conducta y desarrollo institucional.

Las condiciones de trabajo son estables, se cumple con los periodos de trabajo, hay excelentes relaciones humanas. El trabajo secretarial es eminentemente interpersonal, se valora el rendimiento y comportamiento, se toma en cuenta las aptitudes para el desempeño de las funciones y la idoneidad del perfil psicológico.

La presencia de la secretaria capaz de dinamizar el ambiente, más aun si sobresalen otras características. En el campo laboral, las secretarias están respaldadas por la ley, están afiliadas al seguro social y además pertenecen al gremio.

2.11.2 RELACIONES HUMANAS INTRA Y EXTRA EN EL TRABAJO

Las relaciones humanas son vitales en el personal que tiene que desarrollar actividades con los compañeros de trabajo y con la atención que tiene que dar a la gran cantidad de usuarios de la comunidad manabita.

Las relaciones humanas, no son únicamente la presentación personal, la capacidad, la belleza de la secretaria, sino el comportamiento, el buen trato para el personal de la institución, como autoridades, jefes departamentales, empleados y personal de servicio, es decir para todos, como también a toda persona que solicite información y atención en estas dependencias.

El buen trato que brinda la secretaria, demuestra el grado de desarrollo y calidad humana de la institución, es necesario saber atender con amabilidad, respeto y consideración. La secretaria que es el nexo de la institución con la comunidad. Cuando una de ella maltrata al usuario, no le da la atención debida, el prestigio institucional, se reduce, las críticas aparecen y todas las instituciones quedan mal. Por eso ha sido conveniente que especialmente en el municipio local, las autoridades han dispuesto que su personal de secretarias reciba charlas y seminarios de relaciones humanas.

Las secretarias de la empresa de Agua Potable, en los últimos meses se han preocupado por capacitarse y actualizarse especialmente en el dominio de la tecnología. Además entre la competitividad de trabajo, se esmeran por cumplir a cabalidad sus funciones, demuestran puntualidad y agilidad en los trámites. Esta actitud, causa una grata impresión en la comunidad, especialmente en los usuarios. La atención al público, las relaciones humanas, la ética profesional y el uso de la tecnología influyen en el desempeño laboral de las secretarias.

El manejo de la tecnología se fundamenta en toda institución, ya que de esta manera se entra en el proceso de desarrollo o en el estancamiento empresarial e institucional.

La secretaria actual tiene que reunir muchas condiciones y requisitos para desempeñar eficientemente su labor, como son: eficiencia, capacidad, dominio de la técnica, presencia, puntualidad, interés por su trabajo que tenga proyección, pero por sobre todo debe practicar excelentes relaciones humanas. En muchas oportunidades el trato y buen servicio de una secretaria refleja lo que esta sucediendo internamente en la institución, pero cuando el buen trato es permanente, disimula la falta de eficiencia de esa misma institución.

2.11.4 VENTAJAS DEL CAMBIO TECNOLÓGICO

Uno de los avances en el desempeño profesional de cualquier área es la incorporación de informática, ya que su campo de acción y aplicación es tan amplio, que dominarlo representa otro mundo desde el cual se dispone de múltiples ventajas para el trabajo secretarial y para la mejor dirección de las instituciones y empresas, sean estos públicos o privados, inclusive para el mismo proceso de desarrollo personal y de superación.

Hemos dicho que son múltiples las ventajas de uso de la tecnología, en la labor secretarial y en el desarrollo institucional y empresarial, siendo la principal, el procesamiento de la información en forma más rápida y eficiente.

Facilita los procesos de planificación de trabajo. Permite una mejor gestión en el desempeño de las actividades y la comunicación es más rápida y efectiva. Disponer de programas, elaborar proyectos, clasificar los archivos, recopilar la información en poco tiempo, ayuda a que el trabajo sea efectivo y práctico. Es muy notorio la diferencia entre instituciones que disponen de tecnología y las que carecen de ella, el progreso y la evolución es ampliamente superior, entre la una y la otra.

El trabajo secretarial es eficiente con la ayuda de la tecnología ya que la gestión de datos, permite elaborar la elaboración de proyectos, planificar el desarrollo, la secretaria, tiene la oportunidad de hacer conocer a los superiores, que se puede

realizar para mejorar, que hay que cambiar, que eliminar. Es decir que la secretaria, con el procesamiento de la información, se convierte en la asesora directa del jefe o de la autoridad.

- El nivel de desempeño de la Secretaría Ejecutiva como reflejado con el uso de métodos estadísticos.

2.12.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El nivel de desempeño de la Secretaría Ejecutiva de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Lima es deficiente.
- El uso de nuevos métodos de trabajo en el desempeño laboral de la Secretaría Ejecutiva.

2.12.3 UNIDADES DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS

- ✓ Secretarías Ejecutivas
- ✓ Usuarios

2.12.4 VARIABLES

2.12.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Desempeño de la Secretaría Ejecutiva

2.12.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

- Datos cuantitativos estadísticos (1990-2000)

2.12 HIPOTESIS

2.12.1 HIPÓTESIS GENERAL

- El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva está relacionado con el uso de nueva tecnología.

2.12.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva de la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone es deficiente.
- El uso de nueva tecnología incide en el desempeño laboral de la Secretaria Ejecutiva.

2.12.3 UNIDADES DE OBSERVACIÓN Y ANALISIS

- ✓ Secretaria Ejecutiva
- ✓ Usuarios

2.12.4 VARIABLES

2.12.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:

- Desempeño de la Secretaria Ejecutiva.

2.12.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE:

- Uso de nuevas tecnologías

2.12. 5 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Desempeño de la Secretaria Ejecutiva

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
Demuestra su eficiencia y rapidez en todo aquello que le corresponde a una secretaria	Nivel de desempeño de la Secretaria ejecutiva	<p>Funciones administrativas</p> <p>Cualidades humanas en el desempeño laboral de la Secretaria</p> <p>Aspecto para mejorar el desempeño laboral de la secretaria</p>	<p>¿Por qué cree usted que la atención de la Secretaria del Agua Potable no es eficiente?</p> <p>¿Cómo cree que se mejoraría la atención a los usuarios?</p> <p>¿Por qué la tecnología influye en una Secretaria?</p> <p>¿Con qué título académico ejerce la función de Secretaria?</p> <p>¿Qué cree usted que le hace falta a esta institución para el mejoramiento de la misma?</p>	<p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Registro de Observación</p>	Registro de observación

2.12.5.1 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable Dependiente: Uso de las nuevas tecnología

Conceptualización	Categoría	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
Uso de las nuevas tecnologías	Uso de nuevas tecnología	Tipos de tecnología	¿Cómo es la atención que recibe usted en la oficina del Agua Potable?	Entrevista	Encuestas
La tecnología de punta juega un papel muy importante ya que avanza día a día		Plataforma de computadoras	¿Cómo es el nivel de desempeño de la Secretaria?		
		Sistema de control de base	¿Por qué la tecnología influye en una Secretaria?		
		Multimedia	¿Cómo es su desempeño frente a las nuevas tecnología?		
		Redes de computadora	¿Cree usted que es importante el uso de la tecnología?		
		Internet			
	Correo electrónico				
	web				

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizó la investigación de campo para lo cual hubo la necesidad de trasladarse a las instalaciones de la Empresa del Agua Potable del Cantón Chone, donde se tomó contacto de manera directa con las secretarías, usuarios y directivos de la Empresa. También se utilizó la investigación bibliográfica a fin de obtener datos precisos del tema planteado para lo cual se recurrió a teorías expuestas por diversos autores y medios como: libros, revistas, folletos, periódicos, y documentos de internet.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **Descriptiva:** Por cuanto se describió como se realiza la atención a los usuarios en la Empresa de Agua Potable de Chone.

- **Exploratoria:** Por cuanto se realizó un sondeo previo del ambiente que se vive en la Empresa de Agua Potable de Chone y la manera como son tratados los usuarios.

- **Explicativa:** Por cuanto se detallan de manera minuciosa los factores que influyen en la atención a los usuarios que acuden a la Empresa de Agua Potable de Chone.

- **Propositiva:** Porque se planteó una propuesta destinada al mejoramiento de las relaciones interpersonales en los funcionarios que laboran en la Empresa de Agua Potable de Chone.

3.3 MÉTODOS

- **Inductivos – Deductivos:** Porque se ha partido de hechos particulares para plantear generalizaciones, ideas que son puestas a consideración para efectivizar la operatividad de la propuesta.

- **Científicos:** Porque se partió de un problema, se lo analizó, se han formulado hipótesis, se las ha verificado, se han planteado conclusiones como producto de todo un proceso de estudio sobre el problema.

3.4 TÉCNICAS

Encuestas a: Usuarios

Entrevistas a: Secretarías Ejecutivas de la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone.

Registro de observación: A la secretaria Ejecutiva de la Empresa de Agua del Cantón Chone.

3.5 INSTRUMENTOS

☞ Formulario de encuesta

☞ Guía de entrevista

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

CATEGORIA	POBLACIÓN	MUESTRA	%
Secretarías de la Empresa	3	3	100%
Usuarios	8594	382	44%

Para calcular la muestra de los usuarios se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e(m - 1) + 1}$$

Simbología

N= X tamaño de la muestra

M= 8594 (tamaño de la población)

E= 0.05 (error admisible)

$$n = \frac{m}{e(m - 1) + 1}$$

$$n = \frac{8594}{0.05(8594 - 1) + 1}$$

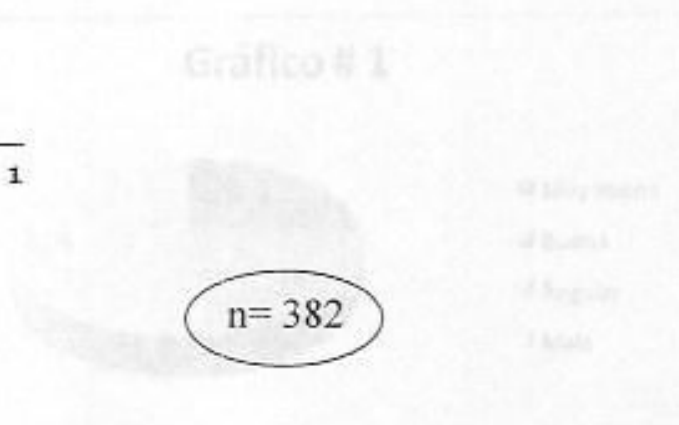
$$n = \frac{8594}{0.0025(8594) + 1}$$

$$n = \frac{8594}{22.4825 + 1}$$

$$n = \frac{8594}{22.4825}$$

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A. Muy bien	14	4%
B. Bien	23	17%
C. Regular	37	27%
D. Mal	26	32%
TOTAL	100	100%

Gráfico # 1



CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS USUARIOS DEL AGUA POTABLE.

CUADRO N° 1

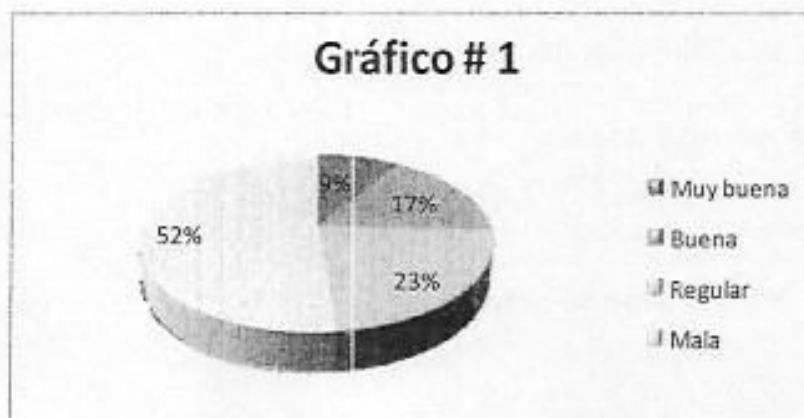
¿Cómo es la atención que recibe usted en la oficina del Agua Potable?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	Muy buena	34	9. %
B	Buena	63	17.%
C	Regular	87	23. %
D	Mala	198	52. %
TOTAL		382	100.%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborada por: Jessica Navarrete C.

Gráfico # 1



ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS ESTADISTICOS DEL CUADRO Y GRAFICO N° 1

El cuadro # 1 describe los resultados de pregunta ¿Cómo es la atención que recibe usted en la oficina del Agua Potable? Los usuarios respondieron de la siguiente manera: Mala 52%, regular 23%, buena 17% y muy buena 9%. Estos datos permiten deducir que los usuarios de la empresa de Agua Potable de Chone reciben una mala atención por parte de ésta.

Una buena atención está dada por el buen trato que brinda la secretaria, ya que demuestra el grado de desarrollo y calidad humana de la institución, es necesario saber atender con amabilidad, respeto y consideración. La secretaria que es el nexo de la institución con la comunidad. Cuando una de ella maltrata al usuario, no le da la atención debida, el prestigio institucional se reduce, las criticas aparecen y la empresa queda mal.



CUADRO N° 2

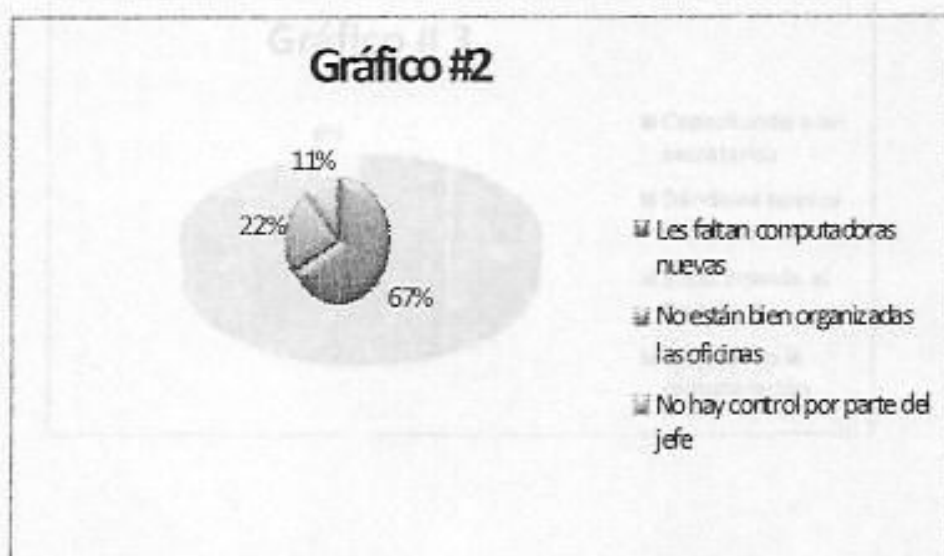
¿Por qué cree usted que la atención de la Secretaria del Agua Potable no es eficiente?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	Les faltan computadoras nuevas	255	67. %
B	No están bien organizadas las oficinas	85	22. %
C	No hay control por parte del jefe	42	11. %
TOTAL		382	100. %

Elaborada por: Jessica Navarrete C.

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborada por: Jessica Navarrete C.



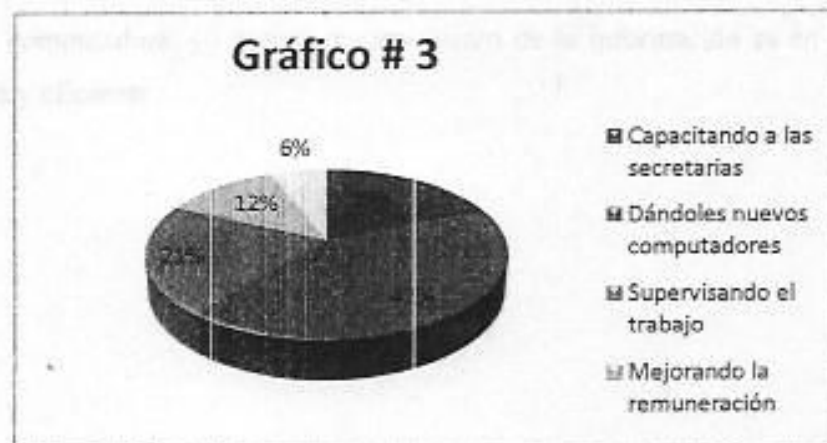
ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE LOS
CUADRO N° 3
 DATOS ESTADÍSTICOS DEL CUADRO Y

¿Cómo cree que se mejoraría la atención a los usuarios?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	Capacitando a las secretarias	73	19. %
B	Dándoles nuevos computadores	160	42. %
C	Supervisando el trabajo	81	21. %
D	Mejorando la remuneración	45	12. %
E	Sancionándolas	23	6. %
TOTAL		382	100. %

Fuente: Encuesta a los usuarios

Realizada por: Jessica Navarrete C.



ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS ESTADISTICOS DEL CUADRO Y

GRAFICO N° 3

Los resultados de la pregunta ¿Cómo creen que se mejoraría la atención a los usuarios? Se exponen en el cuadro # 3 y son los siguientes: dándoles nuevas computadoras un 42%, supervisando el trabajo el 21%, capacitación a las secretarías el 19%, mejorando la remuneración un 12% y sancionándolas un 6%. Estos datos nos permiten deducir que se mejoraría la atención a los usuarios de la empresa de Agua Potable de Chone proporcionándoles nuevas computadoras.

Uno de los avances en el desempeño profesional de cualquier área es la incorporación de informática, ya que su campo de acción y aplicación es tan amplio, que dominarlo representa otro mundo desde el cual se dispone de múltiples ventajas para el trabajo secretarial y para la mejor dirección de las instituciones y empresas, sean estos públicos o privados, inclusive para el mismo proceso de desarrollo personal y de superación. Son múltiples las ventajas de uso de la computadora, ya que el procesamiento de la información es en forma más rápida y eficiente.

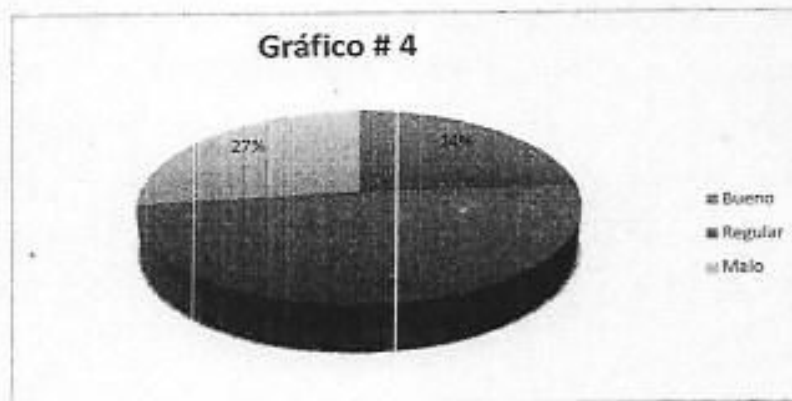
CUADRO N° 4

¿Cómo es el nivel de desempeño de la Secretaria?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	Bueno	92	24%
B	Regular	185	49%
C	Malo	105	27%
TOTAL		382	100

Fuente: Encuesta a los usuarios

Realizada por: Jessica Navarrete C.



ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS ESTADISTICOS DEL CUADRO Y

GRAFICO N° 4

El cuadro # 4 expresa los resultados de la pregunta ¿Cómo es el nivel de desempeño de la Secretaria? Los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera: regular 49%, malo 27% y buena 24%. Estos datos nos permiten deducir que el nivel de desempeño de la secretaria es regular.

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



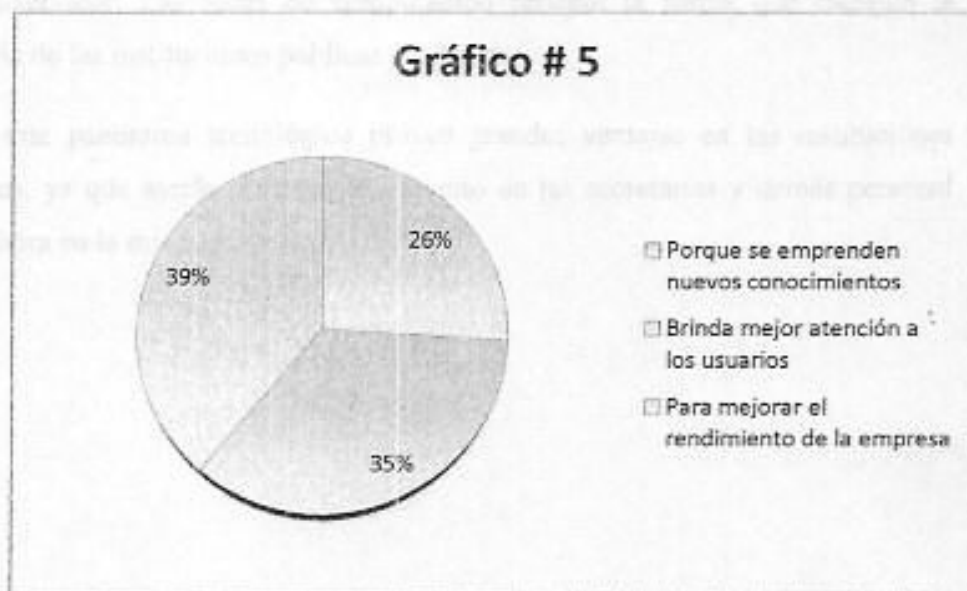
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 5

¿Por qué la tecnología influye en el nivel de desempeño de la Secretaria?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	Porque se emprenden nuevos conocimientos	99	26.0%
B	Brinda mejor atención a los usuarios	150	39.0%
C	Para mejorar el rendimiento de la empresa	133	35.0%
TOTAL		382	100

Fuente: Encuesta a los usuarios

Realizada por: Jessica Navarrete C.



ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS ESTADISTICOS DEL CUADRO Y GRAFICO N° 5

¿Cómo afecta que se le suministre el uso de la tecnología?

Al ser consultados los usuarios de la empresa de Agua Potable de Chone sobre ¿Por qué la tecnología influye en el nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva? Los resultados se exponen en el cuadro # 5: brindan mejor atención a los usuarios 39%, para mejorar el rendimiento de la empresa 35% porque se emprenden nuevos conocimientos 26%. Estos datos permiten deducir que la tecnología influye en el nivel de desempeño de la secretaria ejecutiva para brindar una mejor atención a los usuarios y mejorar el rendimiento de la empresa de Agua Potable del Cantón Chone.

Las redes de computación hacen posible a los usuarios tengan acceso a un amplio aspecto de información, aplicaciones y recursos de computación sin tener que preocuparse por saber en donde están localizados o como están conectados. También es la tecnología que sirve de fundamento a la computación cliente/servidor. Las redes de computación reflejan la forma que trabajan la mayoría de las instituciones públicas modernas.

Todo este panorama tecnológico provee grandes ventajas en las instituciones públicas, ya que ayuda el desenvolvimiento de las secretarías y demás personal que labora en la misma institución.

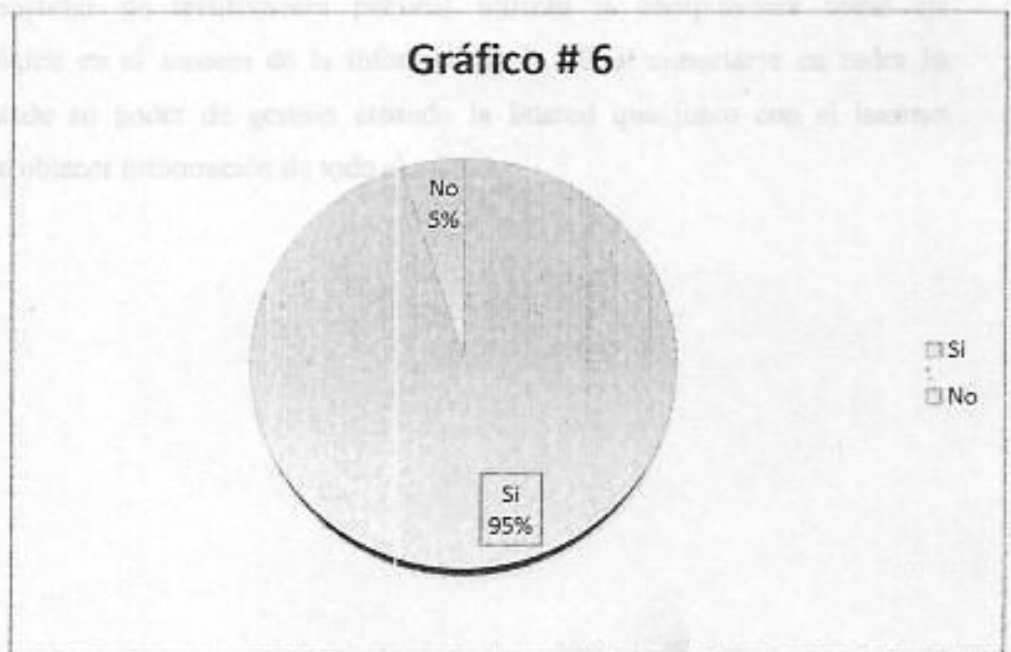
ANÁLISIS CUADRO N° 6 DISTRIBUCIÓN DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DEL CUADRO V

¿Cree usted que es importante el uso de la tecnología?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	362	95.%
B	NO	20	5.%
TOTAL		382	100

Fuente: Encuesta a los usuarios

Realizada por: Jessica Navarrete C.



ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS ESTADISTICOS DEL CUADRO Y

GRAFICO N° 6

Al recabar la información respecto a la pregunta ¿Cree usted que es importante el uso de la tecnología? En el cuadro número 6 se observan los siguientes resultados: si el 95% y no el 5%. Estos datos permiten deducir que el uso de la tecnología es muy importante.

La tecnología informática en la actualidad se utiliza en las distintas actividades que realizamos. Todos los ámbitos se han beneficiados de la tecnología informática, la gerencia no es la excepción pues es uno de los procesos que guía el desarrollo de la empresa y organización.

Las mayorías de instituciones públicas utilizan la computadora como eje tecnológico en el manejo de la información, la PC al conectarse en redes ha aumentado su poder de gestión creando la Intared que junto con el internet permite obtener información de todo el mundo.



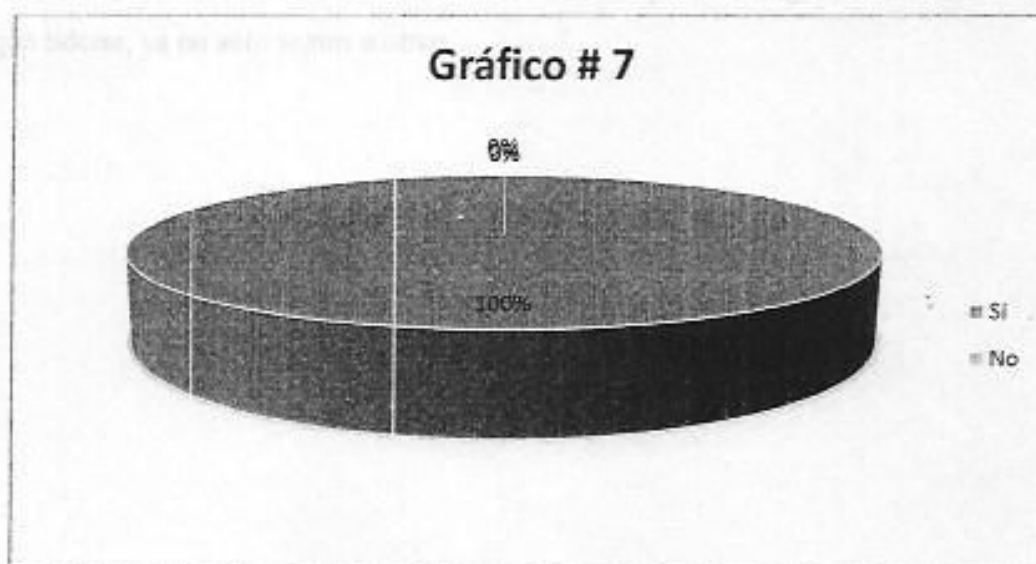
ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DEL CUADRO Y CUADRO N° 7

¿Está de acuerdo que el desarrollo secretarial es sinónimo de desarrollo o fracaso empresarial?

N°	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A	SI	382	100.0%
B	NO	0	0
TOTAL		382	100

Fuente: Encuesta a los usuarios

Realizada por: Jessica Navarrete C.



ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS ESTADISTICOS DEL CUADRO Y GRAFICO N° 7

El cuadro # 7 describe los resultados de la pregunta ¿Está de acuerdo que el desarrollo secretarial es sinónimo de desarrollo o fracaso empresarial? Los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera: si el 100% y no 0%. Estos datos nos permiten deducir que los usuarios de la empresa de Agua Potable de Chone están de acuerdo que el desarrollo secretarial es sinónimo de desarrollo o fracaso empresarial.

El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de la secretaria a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas. Una secretaria ejecutiva o administrativa hoy coordina tareas, recursos humanos y económicos. Esto implica, de alguna manera, tener que liderar, ya no sólo seguir a otros.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS ESTADISTICOS DEL CUADRO Y GRAFICO N° 8

Análisis de la pregunta #1

El cuadro # 8 expone los resultados de la pregunta ¿Qué aspecto es más importante en una Secretaria para que brinde un mejor servicio? Los usuarios encuestados respondieron de la siguiente manera: actualización de conocimientos 43%, buenas relaciones humanas 39% y capacidad profesional el 27%. Estos datos permiten deducir que los aspectos más importantes de una secretaria para que brinde un mejor servicio según los usuarios del Agua Potable de Chone son la actualización de conocimientos y las buenas relaciones.

El servicio tradicional va desapareciendo, las secretarias asisten a seminarios, cursos, talleres, con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos especialmente en informática, ya que ellas están consientes que el uso de redes, internet y el procesamiento de la información en forma rápida es una de las particularidades de la secretaria moderna y emprendedora, ella busca actualizar sus conocimientos por sus propios medios en caso de que la empresa en donde trabaja no le brinde capacitación constante, ya que esta iniciativa ayuda mucho a su superación personal y profesional.

El buen trato que brinda la secretaria, demuestra el grado de desarrollo y calidad humana de la institución, es necesario saber atender con amabilidad, respeto y consideración, de esta manera se brinda un mejor servicio.

4.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA EMPRESA AGUA POTABLE DEL CANTÓN CHONE

Análisis de la pregunta #1

¿Con qué título académico ejerce las funciones de Secretaria?

De las secretarias entrevistadas dos respondieron que no tienen título académico con relación a la función que desempeñan, solo una de ellas tiene el título académico.

Estos resultados permiten deducir que las secretarias ejecutivas de la Institución investigada cumplen su labor basadas en la experiencia acumulada mediante la práctica, pero que no han recibido una formación técnica académica acorde a la función que desempeñan. Y que solo una de ellas guía el trabajo de cada una de las otras secretarias puesto que ella tiene conocimiento.

Análisis de la pregunta #2

¿Qué conocimiento tiene usted sobre los nuevos niveles de la Secretaria Ejecutiva?

Las secretarias de la Empresa de Agua Potable consideran que ellas no poseen conocimientos sobre los nuevos niveles de una secretaria puesto que les gustaría conocerlo por que proporcionarían excelente calidad de atención para la satisfacción de los clientes.

Análisis de la pregunta # 3

¿Cómo es su desempeño frente a las nuevas tecnología?

Las secretarias ejecutivas, consideran que su desempeño frente a las nuevas tecnología no es satisfactoria por lo que ellas no han tenido conocimiento, y que a pesar de las diversas actividades que realizan y el sinnúmero de clientes que deben atender a diario, cada cual con diferentes requerimientos que desean solución, gracias a su buena predisposición cumplen muy bien sus funciones diariamente.

Análisis de la pregunta # 4

¿Está usted conforme con todo los equipos y materiales de oficina?

Expresan las secretarias ejecutivas que no están conformes con equipos y materiales de oficina, puesto que ellas no realizan con eficiencia su labor debido a los equipos que no se encuentran en buen estado, y por ende las oficinas no se encuentran con buena presencia como una secretaria debería estar en su oficina. Puesto que es la segunda casa de uno.

Análisis de la pregunta # 5

¿Ha recibido usted últimamente capacitación sobre los nuevos métodos de información?

De acuerdo a la pregunta las secretarias ejecutivas manifiestan que respecto a los nuevos métodos de información ellas no han recibido ningún tipo de capacitación por parte de la empresa mas bien ella asisten a seminarios o curso cuando los hay

y que gracias a eso hasta ahora realizan su trabajo, pero igual se esfuerzan por recibir las capacitaciones para el buen desempeño de sus actividades.

Análisis de la pregunta # 6

¿Qué conocimiento tiene usted sobre ofimática?

Expresan las Secretaria Ejecutiva que la ofimática es usada para idear y crear, coleccionar y almacenar, manipular la información necesaria en una oficina para realizar tareas y lograr objetivos básicos.

Análisis de la pregunta # 7

¿Mantiene buenas relaciones en su labor diaria?

Las secretaria ejecutivas expresan que si tienen buenas relaciones humanas dentro y fuera de la empresa con cualquier persona no importa la clase ni el color de piel ya que de una secretaria debe poseer todo los valores humanos por cuanto se hace ver elegante a la persona poniendo en practica todo aquellos valores.

4.3. MATRIZ DE COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	RESULTADOS
<p><i>Evaluar el nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva de la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone.</i></p>	<p>El nivel de desempeño de Secretaria Ejecutiva está relacionado con el uso de nueva tecnología.</p>	<p>-¿Por qué cree usted que la atención de la Secretaria del Agua Potable no es eficiente?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 67% de las personas encuestadas opinan que la atención que reciben por parte de las secretarías no es eficiente debido a la falta de computadoras nuevas, mientras que un 22% manifiesta que no están bien organizadas las oficinas. Cuadro y gráfico # 2. <p>¿Cómo es el nivel de desempeño de la Secretaria?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 49% de los usuarios de la empresa de Agua Potable consideran que el nivel de desempeño de las secretarías es regular y un 27% expresa que es malo. Cuadro y gráfico # 4. - Las secretarías manifiestan que no poseen conocimientos sobre los nuevos roles de las Secretarías Ejecutivas, además que no tienen título académico de secretarías. Preguntas #2 y 1 de la entrevista. <p>Estos resultados permiten comprobar al hipótesis #1.</p>
<p><i>Identificar la relación entre el uso de la tecnología y desempeño laboral de la Secretaria.</i></p>	<p>El nivel de desempeño de la Secretaria Ejecutiva de la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone es deficiente.</p>	<p>¿Por qué la tecnología influye en el nivel de desempeño de la Secretaria?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un 39% de usuarios consideran que es importante la tecnología en el nivel de desempeño de la secretaria ya que se brindaría una mejor atención a los usuarios, el 35% dicen que sirve para mejorar el rendimiento de la empresa. Cuadro y gráfico # 5. <p>¿Cómo es el nivel de desempeño de la Secretaria?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 49% de los usuarios de la empresa de Agua Potable consideran que el nivel de desempeño de las secretarías es regular y un 27% expresa que es malo. Cuadro y gráfico #

<p>4</p> <p>¿Cómo cree que se mejoraría la atención a los usuarios?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 42% de personas encuestadas opinan que se mejoraría la atención a los usuarios dándoles nuevos computadores, el 21% dice que supervisando el trabajo y un 19% capacitando a las secretarías. Cuadro y gráfico # 3. 	<p>¿Cree usted que es importante el uso de la tecnología?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 95% de usuarios manifiestan que si es importante el uso de tecnología. Cuadro y gráfico # 6. <p>¿Cómo es su desempeño frente a las nuevas tecnología?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las secretarías consideran que su desempeño frente a las nuevas tecnologías no es satisfactorio. Pregunta # 3 de la entrevista. <p>¿Esta usted conforme con todo los equipos y materiales de oficina?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las secretarías manifiestan que no están conformes con los equipos y materiales de oficina, ya que no pueden brindar un buen servicio porque éstos están en mal estado, y además que no han recibido ninguna capacitación sobre tecnología. Preguntas 4 y 5 de la entrevista. <p>¿Ha recibido usted últimamente capacitación sobre los nuevos métodos de información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las secretarías manifiestan que no están conformes con los equipos y materiales de oficina, ya que no pueden brindar un buen servicio porque éstos están en mal estado, y además que no han recibido ninguna capacitación sobre tecnología. Preguntas 4 y 5 de la entrevista. <p>Estos resultados permiten comprobar la hipótesis # 2.</p>
--	---

<p><i>Inducir a la empresa que incorpore el uso de nuevas tecnologías en la Secretaría, ya que esto servirá al óptimo desempeño laboral.</i></p>	<p>El uso de nueva tecnología incide en el desempeño laboral de la Secretaría Ejecutiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El 52% de los usuarios opinan que la atención que reciben en la oficina del Agua Potable es mala, el 23% consideran que es regular y un 17% que es buena. <p>¿Por qué cree usted que la atención de la Secretaría del Agua Potable no es eficiente?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 67% de las personas encuestadas opinan que la atención que reciben por parte de las secretarías no es eficiente debido a la falta de computadoras nuevas, mientras que un 22% manifiesta que no están bien organizadas las oficinas. Cuadro y gráfico # 2. <p>¿Por qué la tecnología influye en el nivel de desempeño de la Secretaría?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un 39% de usuarios consideran que es importante la tecnología en el nivel de desempeño de la secretaria ya que se brindaría una mejor atención a los usuarios, el 35% dicen que sirve para mejorar el rendimiento de la empresa. Cuadro y gráfico # 5. <p>¿Cree usted que es importante el uso de la tecnología?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 95% de usuarios manifiestan que sí es importante el uso de tecnología. Cuadro y gráfico # 6. <p>¿Esta de acuerdo que el desarrollo secretarial es sinónimo de desarrollo o fracaso empresarial?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 100% de las personas encuestadas consideran que el desarrollo secretarial es sinónimo de desarrollo o fracaso empresarial. Cuadro y gráfico # 7. <p>¿Cómo es su desempeño frente a las nuevas tecnologías?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las secretarías consideran que su desempeño frente a las nuevas tecnologías no es satisfactorio. Pregunta # 3 de la entrevista.
--	--	---

<p>¿Esta usted conforme con todo los equipos y materiales de oficina?</p>	<p>¿Ha recibido usted últimamente capacitación sobre los nuevos métodos de información?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las secretarías manifiestan que no están conformes con los equipos y materiales de oficina, ya que no pueden brindar un buen servicio porque estos están en mal estado, y además que no han recibido ninguna capacitación sobre tecnología. Preguntas 4 y 5 de la entrevista. <p>Estos resultados permiten comprobar la hipótesis # 3.</p>

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Las secretarias no están profesionalmente capacitadas.
- La secretaria no demuestra coordinación y desarrollo empresarial dentro de su trabajo.
- La calidad de servicio que brindan las secretarias según los usuarios en su mayoría opinan que es mala.
- Las secretarias no poseen conocimientos teóricos y prácticos sobre el nivel de desempeño de las nuevas tecnologías.

5.2. RECOMENDACIONES

- ◇ Las secretarias deben de recibir seminarios de actualización y capacitación de conocimiento.
- ◇ Para facilitar las tareas cotidianas las secretarias deben de organizar su tiempo dentro y fuera de su trabajo, y encaminar las tareas de acuerdo a las prioridades, y al tiempo disponible.
- ◇ Las instituciones públicas como privadas deben capacitar a sus secretarias en atención al cliente, ya que ellas son el nexo cliente-empresa y un buen servicio refleja un usuario satisfecho, dando como resultado un ambiente agradable y de confianza.

- ◊ Es importante que las secretarias se capaciten por sus propios medios en cuanto nivel de desempeño de nuevas tecnologías, ya que esto les servirá de mucho ahorrándoles tiempo y esfuerzo en su trabajo y así trabajar con mayor entusiasmo brindando un servicio de calidad.

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA:

"CAPACITACIÓN EN EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN CHONE, PARA APORTAR A SU ÓPTIMO DESEMPEÑO LABORAL."

6.1.1. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La presente propuesta se ejecutará en las oficinas de la Empresa de Agua Potable del cantón Chone, provincia de Manabí, con el siguiente objetivo: la capacitación a las secretarias ejecutivas que laboran en esta institución.

6.1.2. PERÍODO DE EJECUCIÓN

La propuesta se ejecutará en el mes de febrero y tendrá su término en el mes de Octubre del año 2019.

6.1.3. BENEFICIARIOS DIRECTOS

Secretarias ejecutivas y generales de la Empresa de Agua Potable del cantón Chone.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA:

"CAPACITACIÓN EN EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS A LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN CHONE, PARA APORTAR A SU OPTIMO DESEMPEÑO LABORAL"

6.1.1. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La presente propuesta se ejecutará en las oficinas de la Empresa de Agua Potable del cantón Chone provincia de Manabi, teniendo como objetivo la capacitación a las secretarias ejecutivas que laboran en esta institución.

6.1.2. PERIODO DE EJECUCIÓN

La propuesta se iniciará en el mes de Febrero y tendrá su terminación en el mes de Octubre del año 2010.

6.1.3. BENEFICIARIOS DIRECTOS

☛ Secretarias ejecutivas y generales de la Empresa de Agua Potable del cantón Chone

6.2. INTRODUCCIÓN

Las características económicas de los actuales escenarios muestran a empresas muy competitivas, dinámicas, generadoras de transformaciones que han dado paso a una comercialización proactiva a favor de las economías, desarrollos tecnológicos, mercados que tratan de satisfacer las necesidades que los consumidores reclaman.

Todo ello ha conllevado que las empresas a través de sus recursos, especialmente el humano tome muy en serio el rol que cada miembro de la organización debe desempeñar en pro de resultados que le favorezcan.

Así se ha observado de los cambios que en muchas funciones desde los altos cargos, hasta los trabajos técnicos y desde luego. Lo que nos concierne en esta oportunidad el de la secretaria ejecutiva,

Las empresas en el presente se enfrentan a grandes retos, a cambios que conllevan a reestructurar su operatividad, obligando a que su gerencia este más atenta en el tipo de estructura organizacional que se necesita, así como en la descripción de las funciones que debe desempeñar el equipo de trabajo, ese que le acompañará en pro de resultados que favorezca a la organización. El área de las secretarías ejecutivas se encuentran en constante renovación, y es precisamente en este marco en el que se centra el presente trabajo investigativo, ya que dentro de esa "Constante renovación", están las nuevas tecnologías como alternativas eficaces para agilizar el trabajo de oficina y las demás funciones en una empresa.

El reto de las secretarías ante esta gama de tecnologías modernas es considerable, sobre todo si se toma en cuenta que no es el mero hecho de que una empresa adquiera dicha tecnología, sino de capacitar al persona para ejecutar su normal funcionamiento. Es en esta parte que las empresas deberían esmerar sus esfuerzos, tratando de que su personal (en este caso las secretarías ejecutivas) este en óptimas condiciones para realizar sus funciones en aras de tener mayor agilidad y competencia.

6.3. JUSTIFICACIÓN

6.4. OBJETIVOS

Algunos historiadores científicos argumentan que la tecnología no es sólo una condición esencial para la civilización avanzada y muchas veces industrial, sino que también la velocidad del cambio tecnológico ha desarrollado su propio impetu en los últimos siglos. Las innovaciones parecen surgir a un ritmo que se incrementa en progresión geométrica, sin tener en cuenta los límites geográficos ni los sistemas políticos. Estas innovaciones tienden a transformar los sistemas de cultura tradicionales, produciéndose con frecuencia consecuencias sociales inesperadas. Por ello, la tecnología debe concebirse como un proceso creativo y destructivo a la vez¹

Partiendo desde punto teórico – filosófico, se ve una corriente de adaptación a las empresas modernas, las mismas que miran el éxito desde adentro, para reflejarlo en un mercado establecido. Dentro de esto, la tecnología juega un papel importante en el desempeño de cualquier entidad y en varias áreas, siendo el de la secretaria ejecutiva un campo de amplia acción y de muchas alternativas, cuyos usos implican agilidad y óptimos desempeños.

Es así como tenemos empresas competitivas, ya que en su desarrollo se han ocupado de que el área de secretariado hayan incorporado las “nuevas tecnologías” como alternativa de desarrollo integral. Pero esta iniciativa representa la mitad de lo que significa el progreso propiamente dicho, ya que la otra mitad depende de la capacitación y el buen uso que la secretaria le de a la tecnología incorporada.

Ante lo expuesto, es menester conocer las alternativas tecnológicas que el mundo de la ciencia ofrece en el campo secretarial, dándole el valor y la importancia que merece este tema. Por ello, se presentan estas razones como base de la justificación del presente trabajo investigativo

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo general

Incorporar el uso de nuevas tecnologías a las secretarías ejecutivas de la Empresa de Agua Potable del cantón Chone, para aportar a su óptimo desempeño laboral.

6.4.2. Objetivos específicos

- Motivar a los directivos por medio de la exposición de este trabajo, a la adquisición de nueva tecnología para el desarrollo y progreso de la empresa
- Capacitar a las secretarías sobre el uso de las nuevas tecnologías en la funcionalidad de sus responsabilidades
- Proyectar los resultados y rendimientos que otorgarían las nuevas tecnologías en el desempeño de las secretarías ejecutivas.
- Realizar un inventario de los equipos tecnológicos que tiene la empresa de agua potable y los que necesita.

6.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

6.5.1. DESEMPEÑO DE LA SECRETARIAS EJECUTIVAS

Vivimos un cambio de época y no una época de cambios lo que se traduce en un verdadero proceso de anorexia estructural que vive la empresa moderna, externalización de funciones medio hacia proveedores externos, estructuras en redes, el paso de mercados masivos a mercados segmentados y en general un ambiente poco propicio para "hacer carrera laboral", en empresas con estructuras desmontables, descartables, transportables, desechables y hasta virtuales que están en permanente cambio.

Justamente estos cambios demandan de personas emprendedoras, con visión que den paso a su potencialidad, habilidades, experiencias que le favorezcan en su desempeño, en el logro de las funciones a desempeñar.

Las empresas en el presente se enfrentan a grandes retos, a cambios que conllevan a reestructurar su operatividad, obligando a que su gerencia este más atenta en el tipo de estructura organizacional que se necesita, así como en la descripción de las funciones que deben desempeñar el equipo de trabajo, ese que le acompañará en pro de resultados que favorezcan a la organización.

Se requiere de profesionales proactivos, visionarios, altamente capacitados, motivados a usar adecuadamente su potencial creativo, innovador. Verdaderos emprendedores que conlleven a crear un comportamiento organizacional favorable para la empresa²

La realidad actual en el caso venezolano, muestra un escenario turbulento, requiriéndose de una buena disposición de los trabajadores de la empresa que permita desempeñar

² ENCICLOPEDIA VIRTUAL, Encarta. *Gestión Empresarial*. 2007

funciones que puedan enfrentar los retos que se han generado y dar paso, a cambios que garanticen participación dinámica de las empresas en pro de su desarrollo.

Se necesita de una nueva secretaría ejecutiva, más adaptada a las necesidades de las exigencias del presente, secretarías con otra cultura, con más visión espíritu de pertenencia, capacitada de acuerdo a los requerimientos del lenguaje, comunicación del presente.

Cambios que se han generado

Reestructuración de las organizaciones en pro de su funcionamiento, una nueva arquitectura estructural que permita afrontar los retos, dar paso a las transformaciones que conlleven a productividad, operatividad, que garantice beneficios, participación en los mercados, crecimiento

Liderazgo gerencial proactivo, democrático, motivador, capaz de desarrollar planes estratégicos, acciones que permitan a la empresa participar eficazmente en los actuales escenarios, ser competitivos, conquistar y permanecer en los mercados, enfrentar los retos, riesgos e incertidumbre.

Nuevas tecnologías que garantizan competitividad, innovación, desarrollo de productos, calidad productividad y costos.

Profesionales más capacitados de acuerdo a las funciones a desarrollar, profesionales con espíritu de pertenencia bien definido, innovadores, creativos, colaboradores, responsables, productivos.

Nuevas aperturas , producto de una política de comercio exterior más abierta, que ha dado paso a alianzas, acuerdos, convenios, que favorezcan al país, a las empresas en su participación e integración con programas económicos del gobierno.

Nuevos conocimientos, habilidades, destrezas de la función administrativa de acuerdo a las exigencias competitivas del presente, Conocimientos que han dado pasó a nuevos estilos de capacitación, aprendizajes más dinámicos, más positivos en función del desempeño.

La secretaria ejecutiva del presente

De acuerdo a todo lo anteriormente expuesto, ello ha conllevado a que la gerencia cuente en el presente con una secretaria ejecutiva eficiente, capaz de adentrarse en sus programas, planes, facilitarles todas aquellas acciones que le favorezcan en sus interrelaciones de trabajo, que le proporcione los espacios, las herramientas que le favorezca en la su gestión.

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

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

Se necesita de una secretaria en donde la gerencia deposite su confianza, le colabore en la minimización de problemas con la ayuda de sus comentarios, participación en todo aquello que beneficie el desempeño del gerente.

Una secretaria tolerante a la incertidumbre con que se mueven los negocios. Con capacidad de crear, innovar e implementar Con visión global del negocio de la empresa, asertiva y con autoestima alta. Que sepa planificar su tiempo y el de su jefe, preparar y tratar la información adecuadamente, concertar, acoger y atender a las visitas, preparar presentaciones de productos o servicios, Organizar los viajes de negocios, entre otras funciones

Definitivamente la gerencia moderna debe contratar a una secretaria que reúnan todas aquellas características que le colaboren a desempeñar su rol con eficiencia, secretarias

bien capacitadas, creativas, capaces de aportar sus conocimientos habilidades que ayuden a alcanzar un clima organizacional positivo y favorezca a que su asistente se identifique plenamente con sus funciones, responsabilidades³

Tendencias actuales

Los escenarios económicos en donde operan las empresas se caracterizan por ser proactivos, cambiantes, retadores, con grandes oportunidades y en donde salen avante aquellas empresas que se han preparado para ello, las que cuenta con un buen recurso humano, ejecutivos capacitados, capaces de actuar en estas características.

En este contexto el trabajo de secretaria tradicional pasa a constituir pieza de museo y surge una nueva actividad, la de una secretaria, asistente Emprendedora, una profesión de apoyo a la gestión.

La gerencia ante esta realidad de los cambios, grandes retos que hoy se dan en los escenarios, más en uno turbulento, agresivo, riesgoso, incierto como, el venezolano, debe contar con la colaboración de una secretaria ejecutiva, proactiva, que permita transitar exitosamente en este proceso se hace necesario, cada vez más, adquirir nuevos conocimientos, en un mundo en el que se maneja mucha información

Definitivamente, la secretaria ejecutiva moderna desempeña en el presente un rol muy importante en pro de la eficacia, rendimiento, productividad del gerente. Debe contar con una serie de atributos que le permitan desempeñar su rol proactivamente, cumplir con sus funciones, ante las nuevas exigencias que demandan las organizaciones que se han propuesto ser exitosas, poder cumplir éstas, con su misión, desempeñarse adecuadamente en los nuevos escenarios que el presente exige.

Muy válido cuando se comenta, que se tenga presente que la secretaria ejecutiva, es el brazo derecho del gerente pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe.

Es necesario contar con conocimientos básicos de los actuales tópicos gerenciales modernos; a fin de interpretar el lenguaje de los actuales ejecutivos, saber los fundamentos básicos que la telemática presenta en función de un desempeño exitoso en el ejercicio funcional de la secretaria.

Haber alcanzado un buen crecimiento personal, empatía, trato, manejo adecuado de las interrelaciones humanas, servicio al cliente, amabilidad, asertividad, presencia, seguridad, autoestima alta, responsabilidad, moral, ética, aspiraciones, superación, creatividad, autoconocimiento de si mismo.

A todo ello se debe considerar en la actualidad lo que aporta por ejemplo, mujeresdeempresas.com, en relación a un tópico que muchas empresas han descuidado, como es el concerniente que a igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo desde mediados de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial.

Definitivamente es válido cuando se indica, que una secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

Es decir, en general se ocupa de:

*Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones

*Establecer buenos contactos telefónicos

*Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.

*Planificar su tiempo y el de su jefe

*Preparar y tratar la información adecuadamente

*Concertar, acoger y atender a las visitas

*Preparar presentaciones de productos o servicios

*Organizar los viajes de negocios, etcétera.

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

Muy importante lo que indica Fernando Vigorena, que una secretaria que centre su futuro en sus capacidades técnicas no estará aprovechando el cambio de época que se esta verificando, sino más bien estará preparándose sólo para sobrevivir. Quienes sepan que sólo el cambio de uno mismo podrá asegurar un éxito, serán las secretarias del Siglo XXI⁴

6.5.1.1. El Perfil De La Nueva Secretaria Ejecutiva

Las características de los actuales escenarios muestran una gran dinámica de comercialización en donde actúan están las empresas saliendo avante aquellas que realmente están preparadas para enfrentar los retos, generar los cambios que el entorno les demanda, afrontar exitosamente las amenazas, aprovechar las oportunidades, garantizando competitividad, buen servicio y por supuesto contando , con recursos óptimos que le ayudan alcanzar los objetivos planificados, especialmente, con un equipo humano altamente capacitado, actualizado, de acuerdo a los conocimientos que el presente exige , acorde a los requerimientos que la Sociedad del Conocimiento exige⁵

Justamente, dentro de ese equipo humano, la gerencia debe contar con una secretaria ejecutiva, que reúna las características que estas hoy deben tener para colaborar eficientemente con la gestión de la gerencia; una secretaria, que además de manejar adecuadamente las relaciones humanas, trato con el personal, clientes, debe saber administrar adecuadamente la agenda diaria de la gerencia, jerarquizar aquellas acciones,

compromisos prioritarios de acuerdo a las exigencias que el cargo origina en su operatividad, debe saber jerarquizar las necesidades, darles preferencias a las más prioritarias, ser objetiva en su planificación. Manejo de agenda y correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas. Organización de reuniones, viajes, archivos

Debe la secretaria ejecutiva saber que constituye un determinante punto de apoyo para la gerencia, compenetrarse con aquellas acciones que son determinantes en el desempeño exitoso de esta en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a la gerencia y todo lo que involucre a la empresa.

No se puede improvisar en el contrato de la secretaria de la gerencia, dándole preferencia a los compromisos de amistad, políticos, familiares, deben ser seleccionadas personas que reúnan condiciones básicas en el alcance, repercusiones efectos de los principios básicos de la administración; de los acontecimientos del diario vivir en los escenarios económicos y administrativos, integrada a los avances, beneficios, ventajas que genera la telemática, Internet, así como la destreza, habilidad en el manejo de las relaciones humanas, presencia física, emprendedora, manejo de idiomas, preferentemente el inglés, organizada, metódica, ejecutiva, con capacidad para adaptarse a los cambios organizacionales Una secretaria que esté plenamente identificada con las necesidades de logro, eficiente, puntual, con ser cada vez mejor con ánimo de superarse, responsable, motivada, asertiva, autoestima alta, creativa, innovadora, servicial, identificada con la organización y sus compromisos, con la colaboración eficaz de hacer que la gerencia a quien le presta sus servicios, alcance su gestión, rendimiento, logros exitosamente.

La empresa moderna a través de su departamento de Relaciones Humanas debe reestructurar las características que el presente demanda con respecto a quién debe ser la secretaria que deben acompañar al gerente en la gestión exitosa de la empresa, definir las nuevas funciones que el presente requiere, hacer énfasis en lo que debe abarcar lo concerniente a los conocimientos, competencias que deben cubrirse, tanto académicas, técnicas, personales, edad, además de la descripción del cargo, por ejemplo sobre este

último, , que su responsabilidad, trabajo consiste en prestar apoyo a la gerencia en todas las áreas funcionales involucradas, procesar y archivar correspondencia, procesar informes y reportes estadísticos, coordinar actividades relacionadas con la promoción institucional, entre otras.

Debe la gerencia por su parte esta siempre atenta con respecto al desempeño, rendimiento, productividad, logros que realiza la secretaria, apoyándola en aquellas debilidades que pueden ser transformadas en fortalezas, con acciones, estrategias que generen el cambio requerido, aportarles capacitación, desarrollo, tolerancia, atención, que fortalezcan sus competencias

Tomar muy en cuenta por ejemplo, lo que señala. El Club de las Secretarias, en relación al perfil de la secretaria emprendedora:

- Capacidad para adaptarse a los cambios, sin morir en el intento
- Privilegiar las relaciones interpersonales y el conocimiento justo a tiempo de técnicas y principios de gestión.
- Estudiosa y lectora de todo tipo de libros y material sobre el cambio y mejoramiento organizacional.
- Tolerante a la incertidumbre con que se mueven los negocios.
- Con capacidad de crear, innovar e implementar
- Con visión global del negocio de la empresa
- Hablar a lo menos inglés
- Manejar la tecnología informática moderna para obtener información y conocimiento de valor agregado.

- Carácter, personalidad, hábitos y estilos proactivos y de alto estándar profesional.
- De secretaria de un ejecutivo a un área o gerencia, a una administradora de procesos en estructuras desmontables, descartables, desechables, transportables o virtuales.

Consideramos, que la gerencia venezolana, caso que nos concierne, no descuide el gran potencial que tiene a través de sus secretarías y que realmente se comprometa en optimizar su desempeño, prestándole la colaboración a fin de desarrollar las competencias laborales, administrativas, funcionales, especialmente las latitudinales que han sido muy descuidadas, sobre esta últimas se debe estar atento en todo aquello referente a:

- Auto confianza.
- Auto desarrollo.
- Auto motivación.
- Comunicación interpersonal.
- Disponibilidad.
- Gestión de conflictos.
- Gestión de recursos.
- Impacto e influencia

Están dadas las condiciones para modificar las formas tradicionales de las competencias requeridas para contar con el apoyo de un buen departamento de recursos humanos que permitan contratar a secretarías ejecutivas cónsonas a las exigencias que el presente demanda y garanticen un excelente desempeño de sus funciones, en pro de que la gerencia, cuente con un aval de colaboración en las acciones que le corresponden dentro de la gestión moderna de la administración⁵

⁵ INTERNET. www.camova.com

6.5.2 NUEVAS TECNOLOGÍAS

La propiedad intelectual de la información fue uno de los temas centrales del panel sobre "Nuevas tecnologías y estrategias para la inclusión digital y la transformación social" realizada en la tarde del sábado 25 de enero en el Foro Social Mundial.

Prabir Purkayastha, de la India, se refirió a la llamada nueva economía, en la cual ha cambiado la forma de distribuir los productos. Señaló que la diferencia principal con relación a esquemas anteriores es que los productos y servicios digitales (música, películas, programas de computadora) tienen un costo relativamente alto de producción inicial, pero un costo ínfimo de reproducción y distribución. Sin embargo, con precios de venta bastante inflados en relación con el costo real (dio el ejemplo de los Cd), se genera una economía basada en la búsqueda de ganancias financieras y no en la producción. Es más, solo una parte ínfima del costo de venta regresa a quien creó el producto. Citó el ejemplo de Microsoft, cuyas ganancias netas serían el 41% de sus ingresos⁶

Para proteger estas ganancias desproporcionadas, tales empresas necesitan recurrir a leyes de propiedad intelectual. Frente a ello, ha surgido una nueva forma de resistencia, que proviene no tanto de las organizaciones tradicionales, sino de un conglomerado de individuos, sobre todo jóvenes que se ingenian para compartir estos productos burlando la ley.

Carlos Áfonos de Brasil citó el caso del "gusano" que esta mañana atacó mundialmente a los servidores que utilizan software de Microsoft, provocando una caída masiva de Internet, para demostrar la fragilidad y peligro que representan los monopolios de software y los sistemas de fuente cerrada, pues por ser uniformes, son más vulnerables a ataques de este tipo y ofrecen menos posibilidades de control a quienes los usan.

Otro tema destacado, en relación con la inclusión digital, es el de la privatización de los servicios de telecomunicaciones, que afecta la posibilidad de un más amplio acceso a la comunicación e Internet. Purkayastha subrayó que servicios antes considerados parte de dominio público, como la red telefónica, al ser privatizados, alzan los precios y concentran

⁶ INTERNET. www.wikipedia/tecnologiaeconomicamundial/html.com

los servicios hacia los sectores con capacidad de pago. En la India, por ejemplo, como la mitad de los abonados significan una pérdida para las empresas, a éstas no les interesa invertir en extender la infraestructura para tales sectores.

Ofimática

Este es un término utilizado para describir a un equipo que se utiliza para generar, almacenar, procesar o comunicar información en un entorno de oficina. Esta información se puede generar, copiar y transmitir de forma manual, eléctrica o electrónica.

El rápido crecimiento del sector servicios dentro de la economía, iniciado a mediados de la década de los setenta, ha creado un nuevo mercado de equipos de tecnología avanzada de oficina. La creciente incorporación de microchips y microcircuitos a la maquinaria de oficina ha difuminado la frontera entre el ordenador o computadora y el resto de la maquinaria. Todas las máquinas de oficina modernas (máquinas de escribir, dictáfonos, fotocopiadoras, calculadoras, equipos telefónicos) contienen un microprocesador.

Actualmente los ordenadores (independientes o conectados a una red) equipados con programas especializados realizan tareas de tele copia, fax, correo de voz o telecomunicaciones, que anteriormente eran realizadas por otros equipos. Las computadoras, además de haber sustituido prácticamente a las máquinas de escribir, a las calculadoras y a los equipos de contabilidad manual, realizan también tareas de diseño gráfico, de planificación, de producción y de diseño de ingeniería (CAD/CAM).

Preparación de los documentos

Los documentos de oficina son, por lo general, registros producidos mecánica o electrónicamente (cartas, hojas de cálculo, informes, facturas). Se realizan en equipos tales como máquinas de escribir, procesadores de texto y computadoras y pueden guardarse en papel o en soporte electrónico.

Máquinas de escribir

La máquina de escribir manual, que se empezó a utilizar en 1870, ha desaparecido prácticamente de la oficina moderna, siendo sustituida por la máquina eléctrica o

electrónica, el procesador de textos, específico y los programas de tratamiento de textos para computadoras. La máquina de escribir eléctrica utiliza caracteres metálicos moldeados individualmente o una bola giratoria con caracteres en relieve que golpean sobre una hoja de papel a través de una cinta tintada, produciendo la estampación del carácter sobre el papel. Muchas máquinas de escribir tienen un segmento de cinta independiente que elimina la impresión del papel y permite así al usuario borrar texto.

Las máquinas de escribir eléctricas han sido sustituidas, a su vez, por máquinas electrónicas equipadas con una memoria interna capaz de almacenar desde un par de líneas de texto hasta más de 40.000 caracteres. Esta capacidad de memoria permite al usuario, por ejemplo, hacer copias de una misma carta con diferentes direcciones. Las máquinas electrónicas son un híbrido entre las máquinas de escribir eléctricas y los ordenadores. Al disponer de un microprocesador, permiten a los usuarios centrar cabeceras, alinear números decimales en tablas numéricas y detectar palabras que no se encuentran en el diccionario de ortografía. La mayoría de las máquinas electrónicas también permiten visualizar el texto en una pequeña pantalla de cristal líquido antes de su impresión.

Procesadores de textos

A principios de la década de 1980 aparecieron los procesadores de textos, es decir, computadoras diseñadas exclusivamente para el tratamiento de textos. Los procesadores de textos específicos, al igual que el software de tratamiento de textos de los ordenadores personales, presentan muchas funciones de edición que facilitan el manejo del texto, como la capacidad de insertar texto en cualquier punto de un documento, de borrar, cortar y pegar texto (mover bloques de texto a otro punto) y de buscar y sustituir partes del mismo. Estas funciones permiten al usuario realizar múltiples cambios en un documento sin necesidad de tener que reescribirlo. Además, el software de tratamiento de textos puede incorporar una función de composición de tipos de letra y otra de diseño de página para permitir al usuario diseñar electrónicamente la página a imprimir, dando paso a la actividad de oficina conocida como autoedición.

El texto editado por el procesador de textos se almacena en un disco magnético o similar para su uso posterior, o se envía a una impresora para producir un documento en papel (copia impresa).

Computadoras u ordenadores

Durante la primera mitad del siglo XX las tareas financieras y de contabilidad se realizaban manualmente o con máquinas contables, de facturación, de tabulación o similares. Hacia 1950 estas máquinas fueron sustituidas por mainframes, costosas máquinas de gran tamaño y alta velocidad que requerían operadores especiales y una instalación de aire acondicionado para evitar recalentamientos. Estas máquinas, que ya sólo se utilizan en grandes empresas que necesitan procesar un gran volumen de datos, trabajaban en tiempo compartido, es decir, varias empresas utilizaban un mismo mainframe y se repartían el coste del equipo. Esto garantizaba la máxima rentabilización de éste.

Los mainframes con terminales remotos y monitor propio, que permitían el acceso simultáneo de muchos usuarios, aparecieron a mediados de la década de los setenta. Sin embargo, con la aparición de la minicomputadora (más pequeña y menos compleja) se pudo disponer de una alternativa mucho más económica. Su fabricación fue posible gracias al transistor y a la microelectrónica. Estas máquinas, que se empezaron a utilizar en las empresas en la década de 1960, se han introducido ampliamente en el comercio y en la administración: los terminales conectados a la unidad de control (CPU) se encuentran bajo el control directo del usuario. Recientemente ha irrumpido en el mercado la microcomputadora u ordenador personal (PC), que se ha adueñado del entorno de oficina.

Las computadoras de sobremesa cada vez son más asequibles como resultado de la adopción de la arquitectura PC, introducida en 1981. Aunque ya prácticamente todos los empleados disponen de su PC, resulta más rentable compartir ficheros y periféricos (impresora, módem, escáner). A finales de la década de los ochenta y principios la de los noventa muchas empresas decidieron conectar sus PCs a una red para formar un sistema uniforme.

La red de área local (LAN) surgió como respuesta a la necesidad de disponer de un sistema estandarizado para conectar las computadoras de una empresa. El método de conexión más

habitual es la unión por cable de cada computadora a la red, aunque se encuentran en fase de investigación otras posibilidades, como el uso de rayos infrarrojos, de ondas de radiofrecuencia y el sistema de cableado eléctrico de edificios. Cuando las computadoras no se encuentran próximas físicamente, la conexión a una red de área amplia (WAN) puede realizarse por vía telefónica, por microondas o a través de un satélite de comunicaciones.

La necesidad de conectar las computadoras entre sí ha impuesto la utilización del dispositivo periférico denominado módem. El módem permite a dos computadoras comunicarse por teléfono para, entre otros servicios, acceder a una base de datos, transferir ficheros y enviar o recibir correo electrónico. Las velocidades de transmisión con este tipo de equipo eran al principio relativamente bajas (300 baudios o bits por segundo). Algunos módems actuales operan a velocidades de 50.000 baudios y disponen de funciones de detección de errores y compresión de datos.

El escáner permite introducir directamente en una computadora texto impreso o gráficos. Para leer el texto primero hay que utilizar un software de reconocimiento óptico de caracteres (OCR), que convierte electrónicamente los documentos impresos en ficheros legibles por la computadora. El escáner evita tener que escribir el texto impreso para introducirlo en la computadora⁷

Dictáfonos

Los dictáfonos utilizan un micrófono y un dispositivo de grabación/reproducción para introducir voz electrónicamente, con el fin de almacenarla en una cinta u otro medio magnético para que después un mecanógrafo transcriba el mensaje. El equipo suele incluir un dispositivo que se acciona con el pie y que permite al mecanógrafo parar, retroceder, avanzar o escuchar una cinta, quedando así sus manos libres para escribir en el teclado.

Reproducción y almacenamiento de documentos

Las máquinas de oficina para reproducir documentos con su tamaño completo se denominan multicopistas y están diseñadas para hacer copias. Las empresas siguen almacenando sus documentos en papel en archivos, aunque gran parte de éstos se almacenan ya electrónicamente o en película

⁷ INTERNET. www.wikipedia//tecnologia_empresarial/html.com

Impresoras conectadas a computadoras

En las oficinas se reproduce un gran volumen de papel a través de las impresoras conectadas a las computadoras. Entre las primeras impresoras utilizadas con PCs en el entorno de oficina se encontraban las impresoras de margarita y las de dedal, así denominadas por la forma de sus cabezas de impresión. A pesar de que su calidad de impresión era comparable a las de las máquinas de escribir, resultaban lentas y permitían reproducir texto pero no gráficos. Más tarde fueron sustituidas por impresoras matriciales de puntos, de chorro de tinta y láser. La impresora matricial de puntos presenta un cabezal de 9 o 24 agujas que al golpear el papel a través de una cinta crea dibujos de puntos que forman letras y números en múltiples fuentes y tamaños. La impresora de chorro de tinta, que supone un avance frente a la matricial de puntos, proporciona una resolución alta (cuanto más alta es la resolución, mejor es la calidad de impresión) y un funcionamiento silencioso. La impresora láser, que es el último gran avance, utiliza una tecnología similar a la de una fotocopiadora, ofrece velocidad, una alta resolución de más de 300 puntos por pulgada y un funcionamiento silencioso, que la hacen prácticamente imprescindible en los procesos de autoedición.

Microfilm y microfichas

A pesar de que los documentos que se generan por computadora suelen almacenarse como ficheros en cinta magnética o disco, tanto estos documentos generados por computadora como los de papel también pueden almacenarse en microfilm o en microfichas. El espacio que para ello se necesita es muy reducido y el manejo y la recuperación se simplifican cuando se utiliza el microfilmado, pues reduce fotográficamente las imágenes y crea transparencias en miniatura que pueden ampliarse para su lectura o impresión.

Comunicaciones

Con el fax, precursor del correo electrónico, las áreas claras y oscuras de un texto o de un gráfico se digitalizan, es decir, se convierten en una serie de impulsos eléctricos según un código digital. Al llegar al destinatario la señal se reconstruye y crea una copia de la información enviada. Ciertos tipos de fax permiten enviar imágenes de microfilm que, a su llegada al destinatario, se reconstruyen para dar un microfilm o una copia en papel.

El télex, sistema de intercambio de tele impresión de marcación directa, y el TWX (Teletypewriter Exchange) son dos ejemplos de aplicación de la tecnología del correo electrónico. En Estados Unidos el TWX se utiliza normalmente para la transmisión interna de mensajes y el télex para su a transmisión internacional. En ambos casos se introduce un mensaje en un terminal tipo máquina de escribir para su envío a través de una red de líneas telegráficas a un receptor compatible. El receptor imprime en papel el mensaje recibido sin necesidad de operador. Algunos procesadores de textos también pueden preparar mensajes para enviarlos a terminales TWX o télex o a otros procesadores de texto. Los sistemas de correo electrónico basados en computadoras son una alternativa a las comunicaciones telefónicas o al correo interno convencional de oficina⁸

Correo electrónico (E-mail)

El correo electrónico se ha convertido en elemento imprescindible en las redes de comunicación de la mayoría de las oficinas modernas. Permite transmitir datos y mensajes de una computadora a otra a través de la línea telefónica, de conexión por microondas, de satélites de comunicación o de otro equipo de telecomunicaciones y mandar un mismo mensaje a varias direcciones. El correo electrónico puede enviarse a través de la red de área local (LAN) de la empresa o a través de una red de comunicaciones nacional o internacional. Los servicios de correo electrónico utilizan una computadora central para almacenar los mensajes y datos y enviarlos a su destino. El usuario de un PC que desee enviar y recibir mensajes escritos o hablados sólo necesita suscribirse a una red de correo electrónico pública y disponer de un módem y un teléfono. Dado el enorme volumen de correo electrónico potencial que puede generarse, se han desarrollado sistemas capaces de particularizar el correo para cada usuario.

El correo de voz, que es un tipo especial de sistema de correo electrónico, utiliza una tecnología relativamente simple en una computadora para registrar, almacenar, recuperar y enviar mensajes telefónicos. Se denomina correo de voz, porque los mensajes se graban y se almacenan en un buzón de voz. El teléfono actúa como una computadora, pero la información, en lugar de visualizarse en una pantalla, es leída utilizando un vocabulario de voz pregrabada. Los sistemas están basados en chips y en software informático específico para convertir la voz humana en bits de código digital. Estas voces digitalizadas se

almacenan en discos magnéticos y pueden recuperarse instantáneamente. El usuario puede escuchar cualquier mensaje, dejar mensajes en un buzón de voz o acceder a enormes bases de datos.

Telecomunicación

Las conexiones electrónicas entre el personal de una oficina moderna pueden ser ampliadas más allá de los límites de la oficina hasta llegar a personas que trabajan en casa o en otras sucursales de la empresa. Este hecho ha supuesto un gran incremento de la telecomunicación. Según estimaciones en 1991, 5,5 millones de trabajadores estadounidenses trabajaban parcialmente fuera de la oficina principal, lo que supone un aumento del 38% en relación a 1990. Este grupo de trabajadores estaba formado sobre todo por directivos y profesionales, y los primeros informes sobre el aumento de la productividad entre las personas que han decidido trabajar en sus hogares apuntan hacia un nuevo incremento de la telecomunicación.

Otros avances de automatización

Aunque aún se siguen utilizando algunos equipos puramente mecánicos, los modelos más avanzados de muchas máquinas ya contienen componentes electrónicos. Estos dispositivos incluyen equipos para manejar el correo (flanqueadoras, básculas, máquinas para abrir, doblar e introducir las cartas en sus sobres), equipos de direccionamiento automático, sistemas de mensajería vocal, cortadoras, encuadernadoras y grapadoras de papel, cronógrafos y equipos para el manejo de monedas: clasificar, contar, envolver,

Las calculadoras electrónicas, tanto portátiles como de sobremesa, han sustituido prácticamente a las máquinas antiguas puramente mecánicas. Disponen de una CPU e incorporan una pantalla de cristal líquido, un teclado y, en algunos modelos, una función de impresión en papel. Las calculadoras diseñadas para tareas estadísticas, de ingeniería y científicas están programadas para realizar secuencias predeterminadas de operaciones matemáticas de forma automática.

La automatización ha alcanzado a las máquinas del sector comercial y científico. A finales de la década de los ochenta en las grandes oficinas se utilizaban máquinas para despachar

correo totalmente automatizadas. Los primeros robots utilizaban cuatro sistemas diferentes de sensores simultáneos: cámaras de vídeo, sensores de ultrasonido, sensores de infrarrojos y guía por inercia. Algunos robots van guiados por cables magnéticos ocultos en el suelo. Otros se desplazan 30 m a lo largo de un camino guía casi invisible trazado en el suelo, controlado por sensores fotoeléctricos y que contiene las paradas y otros comandos codificados. Esta nueva tecnología aumenta la eficacia del servicio de correo y evita la recogida y redistribución centralizada.

Internet

Se refiere a la interconexión de redes informáticas que permite a los ordenadores o computadoras conectadas comunicarse directamente, es decir, cada ordenador de la red puede conectarse a cualquier otro ordenador de la red. El término suele referirse a una interconexión en particular, de carácter planetario y abierto al público, que conecta redes informáticas de organismos oficiales, educativos y empresariales. También existen sistemas de redes más pequeños llamados *intranets*, generalmente para el uso de una única organización, que obedecen a la misma filosofía de interconexión.

La tecnología de Internet es una precursora de la llamada "superautopista de la información", un objetivo teórico de las comunicaciones informáticas que permitiría proporcionar a colegios, bibliotecas, empresas y hogares acceso universal a una información de calidad que eduque, informe y entretenga. A finales de 1998 estaban conectados a Internet unos 148 millones de ordenadores, y la cifra sigue en aumento.

Aunque la interacción informática todavía está en su infancia, ha cambiado espectacularmente el mundo en que vivimos, eliminando las barreras del tiempo y la distancia y permitiendo a la gente compartir información y trabajar en colaboración. El avance hacia la "superautopista de la información" continuará a un ritmo cada vez más rápido. El contenido disponible crecerá rápidamente, lo que hará más fácil que se pueda encontrar cualquier información en Internet. Las nuevas aplicaciones permiten realizar transacciones económicas de forma segura y proporcionan nuevas oportunidades para el comercio. Las nuevas tecnologías aumentarán la velocidad de transferencia de información, lo que hará posible la transferencia directa de "ocio a la carta". Es posible que las actuales

transmisiones de televisión generales se vean sustituidas por transmisiones específicas en las que cada hogar reciba una señal especialmente diseñada para los gustos de sus miembros, para que puedan ver lo que quieran en el momento que deseen.

El crecimiento explosivo de Internet ha hecho que se planteen importantes cuestiones relativas a la censura. El aumento de las páginas Web que contenían textos y gráficos en los que se denigraba a una minoría, se fomentaba el racismo o se exponía material pornográfico llevó a pedir que los suministradores de Internet cumplieran voluntariamente unos determinados criterios.

La censura en Internet plantea muchas cuestiones. La mayoría de los servicios de la red no pueden vigilar y controlar constantemente lo que los usuarios exponen en Internet a través de sus servidores. A la hora de tratar con información procedente de otros países surgen problemas legales; incluso aunque fuera posible un control supranacional, habría que determinar unos criterios mundiales de comportamiento y ética.

Las redes informáticas se han vuelto cada vez más importantes en el desarrollo de la tecnología de computadoras. Las redes son grupos de computadoras interconectados mediante sistemas de comunicación. La red pública Internet es un ejemplo de red informática planetaria. Las redes permiten que las computadoras conectadas intercambien rápidamente información y, en algunos casos, compartan una carga de trabajo, con lo que muchas computadoras pueden cooperar en la realización de una tarea. Se están desarrollando nuevas tecnologías de equipo físico y soporte lógico que acelerarán los dos procesos mencionados⁹

⁹ ENCICLOPEDIA VIRTUAL. Microsoft Encarta. Internet// Tecnología. 2007

6.6. ACTIVIDADES

- Presentación de la propuesta al gerente y directivos de la empresa
- Reunión con las secretarias y personal administrativo
- Fijación de objetivos a alcanzar
- Realizar sesiones de trabajo entre directivos y funcionarios para establecer compromisos de trabajo.
- Ejecutar capacitación acerca de las nuevas tecnologías
- Realizar jornadas de integración con un día de jornadas deportivas y social
- Reunión de reflexión y concreción de los objetivos alcanzados
- Presentación del listado oficial a los directivos de la empresa, de los equipos tecnológicos requeridos
- Gestionar la adquisición de los equipos requeridos

ACTIVIDADES	ESTIMACION DE TIEMPO	ESTIMACION DE COSTOS
Presentación de la propuesta a gerente y directivos de la empresa		
Reunión con las secretarias y personal administrativo		
Fijación de objetivos a alcanzar		
Realizar sesiones de trabajo entre directivos y funcionarios para establecer compromisos de trabajo.		
Ejecutar capacitación acerca de las nuevas tecnologías		
Realizar jornadas de integración con un día de jornadas deportivas y social		
Reunión de reflexión y concreción de los objetivos alcanzados		
Presentación del listado oficial a los directivos de la empresa, de los equipos tecnológicos requeridos		
Gestionar la adquisición de los equipos requeridos		

6.6.1. CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA ALTERNATIVA

ACTIVIDADES	MESES											
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
<i>Presentación de la propuesta al gerente y directivos de la empresa</i>												
<i>Reunión con las secretarías y personal administrativo</i>												
<i>Fijación de objetivos a alcanzar</i>												
<i>Realizar sesiones de trabajo entre directivos y funcionarios para establecer compromisos de trabajo.</i>												
<i>Ejecutar capacitación acerca de las nuevas tecnologías</i>												
<i>Realizar jornadas de integración con un día de jornadas deportivas y social</i>												
<i>Reunión de reflexión y concreción de los objetivos alcanzados</i>												
<i>Presentación del listado oficial a los directivos de la empresa, de los equipos tecnológicos requeridos</i>												
<i>Gestionar la adquisición de los equipos requeridos</i>												

6.7. RECURSOS

6.7.1. TALENTO HUMANO

	COSTOS
☞ Directivos, funcionarios	
☞ Secretarias	\$ 20
☞ Facilitadores - Capacitadores	\$ 120
☞ Conferencistas	
6.7.2. RECURSOS MATERIALES	\$ 80
● Documentos de apoyo	\$ 40
● Computadoras (Para prácticas)	\$ 100
● Equipo informático	\$ 100
● Proyector de pantalla gigante	\$ 30
● Mobiliarios	\$ 10
● Refrigerios	\$ 900,00

6.7.3. RECURSOS ECONÓMICOS

La propuesta tiene un costo global aproximado de \$ 900,00 financiados directamente por la Empresa de Agua Potable del Cantón Chone.

6.8. PRESUPUESTO

RUBRO DE GASTOS	COSTOS
Copias	\$ 30
Manuales de computación e informática	\$ 120
Memorias electrónicas	\$ 80
Honorarios de los profesionales del personal de capacitación	\$ 400
Refrigerios	\$ 100
Transporte	\$ 100
Varios	\$ 30
Imprevistos	\$ 40
TOTAL	\$ 900,00

6.9. EVALUACIÓN BIBLIOGRAFÍA

La propuesta contemplará los siguientes puntos a ser evaluados:

- ☞ Aprobación del gerente de la empresa para ejecutar la propuesta
- ☞ Integración del personal administrativos y secretarias para que participen en las capacitaciones señaladas
- ☞ Colaboración económica de parte de los directivos de la empresa para ejecutar la propuesta
- ☞ Participación integración de los directivos y personal administrativo en as jornadas deportivas y sociales
- ☞ Práctica de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones por parte del personal administrativo
- ☞ Adquisición de los equipos tecnológicos requeridos para el desarrollo de la empresa

BIBLIOGRAFÍA

- ☞ EGADE (ITESM) UC. *Postgrados maestrías en Administración de empresas, calidad y productividad*. 2008
- ☞ ENSAYAT, Daura Luis, *El libro de la secretaria "La Mujer en la empresa moderna"*. Edición # 2.
- ☞ LONDOÑO, María Claudia, *Habilidades de Gestión para la secretaria eficaz*, 2ª Edición Cultural S.A.
- ☞ MANNING, Marilyn *Administración Eficiente de Oficina*, Editorial Grupo IBEROAMÉRICA.
- ☞ MENDOZA, Juan. *Memoria Técnicas Empresariales*. Ecuador 2003
- ☞ OCÉANO, *Enciclopedia de la Secretaria La Secretaria y la Empresa*
- ☞ PARERA, Cristina, *Manual de Perfeccionamiento para Secretarias*, Cultural S.A. de Ediciones.
- ☞ POZOS, Alejandro, *Microsoft Office para Secretarias*, Editorial Continente.
- ☞ Quintanilla, Miguel Ángel. *Tecnología: un enfoque filosófico*. Madrid: Fundesco, 1989.
- ☞ RICHARD, Anne Marie. *Cómo ser una secretaria eficaz*. Editorial S.A.

INTERNET

- ☞ ENCICLOPEDIA VIRTUAL. Microsoft Encarta. Internet// Tecnología. 2007
- ☞ ENCICLOPEDIA VIRTUAL, Encarta. *Gestión Empresarial*. 2007
- ☞ www.entorno-empresarial.com
- ☞ www.monografias//computaciondigital//org.ge.com
- ☞ www.wikipedia//tecnología empresarial//html.com
- ☞ www.wikipedia//tecnologiaeconomicamundial//html.com
- ☞ www.camova.com

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN CREGORIO DE PORTOVEJEO
EXTENSIÓN CHONE

FACULTAD CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

ESPECIALIDAD SECRETARÍA DE EJECUTIVO DE SISTEMA ADMINISTRATIVO

ENCUESTA

FUENTES DE INFORMACIÓN

INSTRUMENTOS

2.1 ¿Por qué cree usted que la información de la Secretaría del Agua Potable es insatisfactoria?

a) Los datos no son fáciles de usar

b) No están bien representados los gráficos

c) No hay control por parte del jefe

d) Ninguna de las anteriores

e) Todas las anteriores

f) Otra

g) No sé

h) Otro

i) Ninguna de las anteriores

2.2 ¿Por qué cree usted que la información de la Secretaría del Agua Potable es insatisfactoria?

a) Los datos no son fáciles de usar

b) No están bien representados los gráficos

c) No hay control por parte del jefe

d) Ninguna de las anteriores

e) Todas las anteriores

f) Otra

g) No sé

h) Otro

i) Ninguna de las anteriores

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
EXTENSIÓN CHONE

FACULTAD: CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

ESPECIALIDAD: SECRETARIADO EJECUTIVO EN SISTEMA INFORMATICO

ENCUESTA

FUENTE DE INFORMACIÓN

INSTRUCCIONES

Sra. Srta. Sírvase contestar con una x a uno de los literales de cada pregunta, al responder hágalo con sinceridad y veracidad, su aporte es muy valioso para el trabajo que nos proponemos realizar.

1. ¿Como es la atención que recibe usted en la oficina del Agua Potable?

- a) Muy buena ()
- b) Buena ()
- c) Regular ()
- d) Mala ()

2. ¿Por qué cree usted que la atención de la Secretaria del Agua Potable no es suficiente?

- a) Les faltan computadora nuevas ()
- b) No están bien organizadas las oficinas ()
- c) No hay control por parte del jefe ()

3. ¿Cómo cree usted que se mejoraría la atención a los usuarios?

- a) Capacitando a la secretaria ()
- b) Dándoles nuevos computadores ()
- c) Supervisando el trabajo ()
- d) Mejorando la remuneración ()
- e) Sancionándolas ()

4. ¿Cómo es el nivel de desempeño de la Secretaria?

- a) Buena ()
- b) Regular ()
- c) Mala ()

5. ¿Por qué la tecnología influye en una secretaria?

- a) Porque se emprenden nuevos conocimientos ()
- b) Brindan mejor atención a los usuarios ()
- c) Para mejorar el rendimiento de la empresa ()

6. ¿Cree usted que es importante el uso de la tecnología?

- a) Si ()
- b) No ()

7. ¿Esta de acuerdo que el desarrollo secretarial es sinónimo de desarrollo o fracaso empresarial?

- a) Si ()
- b) No ()

8. ¿Que aspecto es mas importante en una secretaria para que brinde un mejor servicio?

- a) Capacidad profesional ()
- b) Buenas relaciones humanas ()
- c) Actualización de conocimientos ()

UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
EXTENSIÓN CHONE

FACULTAD: CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

ESPECIALIDAD: SECRETARIADO EJECUTIVO EN SISTEMA INFORMÁTICO

Criterio de las Secretarías Ejecutivas sobre los problemas de requerimiento de las nuevas tecnologías.

Nombre.....

Edad..... Sexo.....

Función que desempeña.....,etc.

Preguntas:

Sra. (Srta.) Secretaria

Estoy empeñada por realizar un trabajo de investigación para incorporarme de licenciada en ciencia de la educación y especialidad secretaria ejecutiva en sistema informático.

1. ¿Con que título académico ejerce la función de secretaria?
2. ¿que conocimiento tiene usted sobre los nuevos niveles de la secretaria ejecutiva?
3. ¿Cómo es su desempeño frente alas nuevas tecnología?

4. ¿Esta usted conforme con todo los equipos y materiales de oficina?
5. ¿Ha recibido usted últimamente capacitación sobre los nuevos métodos de información?
6. ¿Qué conocimiento tiene usted sobre ofimática?
7. ¿Mantiene buenas relaciones humanas dentro de su labor?
8. ¿Qué cree usted que le hace falta a esta institución para el mejoramiento de la misma?

