

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMATICA ESCUELA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGIA  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

## T E S I S D E G R A D O

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO, CON ENFASIS  
EN ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

### TEMA:

INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL DE LA  
SECRETARIA DE LA EMPRESA AMÉRICA EDITORES EN  
SU TRAYECTORIA E IMAGEN INSTITUCIONAL, EN EL  
PERIODO 2003-2004

TUTORA: LIC. CECIBELT CEDEÑO ÁLVAREZ, MSC

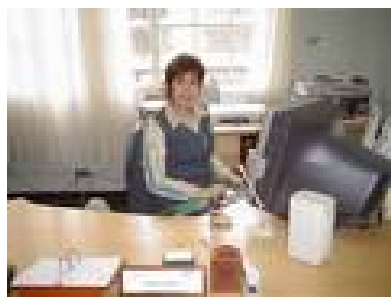
AUTORAS:

LIGIA LÓPEZ

MARIBEL REINOSO

GUARANDA - ECUADOR

NOVIEMBRE - 2006



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**AGRADECIMIENTO**

Uno de los valores que nunca debe perder el hombre es la gratitud, razón que amerita nuestro reconocimiento profundo a la Universidad de Bolívar por su empeño en demostrar ante la sociedad, que los cambios educativos se pueden iniciar en el mismo proceso de formación.

Nuestro eterno agradecimiento a mis padres y autoridades por su colaboración en nuestro trabajo.

Gracias también por la comprensión de nuestros hogares que aprueban el tiempo y el esfuerzo que dedicamos a la tarea de educar y estudiar para que comprendamos que la investigación es la ciencias del saber.

**LIGIA**

**MARIBEL**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**DEDICATORIA**

Con mucho cariño dedico este trabajo a mis padres, quienes con esfuerzo, sacrificio y abnegación supieron entregarme todo de sí, para que pueda culminar satisfactoriamente mi carrera.

**LIGIA**

A mis padres, por que con su nobleza me han enseñado el camino por el que he recorrido para conseguir todos mis anhelos.

**MARIBEL**

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS**

La Lic. Cecibelt Cedeño Álvarez, Profesora de la Escuela de Secretariado Ejecutivo.

### **CERTIFICA:**

Que el Informe final del trabajo de Grado Titulado **“INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA DE LA EMPRESA “AMÉRICA EDITORES” EN SU TRAYECTORIA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL PERIODO 2003-2004”**, elaborado por las Autoras: LÓPEZ HEREDIA LIGIA, REINOSO PAREDES GUILLERMINA. Egresadas del Instituto Isabel de Godin de la ciudad de Riobamba de la Carrera de Secretariado Ejecutivo, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Bolívar.

Las mencionadas Señoras; han acogido todas las recomendaciones emitidas de los Señores Pares Académicos y han de culminar con el trabajo de Investigación previsto y se encuentran en condiciones de Defender. Para lo cual; adjuntan copia de la Tesis y puedan realizar lo resuelto: Por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a las interesadas dar al presente el uso legal que estimen conveniente.

Guaranda octubre 24, 2006

Lic. Cecibelt Cedeño Álvarez  
**DIRECTORA DE TESIS**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**III. AUTORÍA NOTARIZADA**

Yo, Ligia Herminia López Heredia, soy  
autora de la presente Tesis de Grado, la misma  
que contiene Ética, Perfil y Campos Ocupa-  
cional de una Secretaria la misma que  
pertenece a la Universidad Estatal de Bolívar.

**LIGIA HERMINIA LÓPEZ HEREDIA**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

Yo, Guillermina Maribel Reinoso Paredes, soy  
autora de la presente Tesis de Grado, la misma  
que contiene Ética, Perfil y Campos Ocupacional  
de una Secretaria la misma que pertenece a la  
Universidad Estatal de Bolívar.

**GUILLERMINA MARIBEL REINOSO PAREDES**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**ÍNDICE**

1. TEMA O TITULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
2. ANTECEDENTES.....	2-3
3. PROBLEMA.....	4
4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
5. OBJETIVO GENERAL.....	6
5. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	6
6. HIPOTESIS.....	7
7. VARIABLES.....	7
8. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	7-8
9. DISEÑO METODOLÓGICO.....	9
9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	9
9.2 UNIVERSO Y MUESTRA.....	9
9.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	9
9.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	10

**CAPITULO I**

1. MARCO TEORICO.....	11
1.1 LA ÉTICA Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARI.....	12

1.1.2 FORMACIÓN PROFESIONAL.....	12
1.1.3 CARÁCTER PROFESIONAL.....	12
1.1.4 VOCACIÓN.....	13
1.2 ELEMENTOS DE LA ETICA.....	13
1.2.1 EL CONOCIMIENTO.....	13
1.2.2 LA LIBERTAD.....	13
1.2.3 LA VOLUNTAD.....	13
1.2.4 EL DEBER.....	14
1.2.5 LOS VALORES.....	14
ESQUEMA.....	15
2. CUALIDADES HUMANAS Y ETICAS DE LA SECRETARIA.....	16
2.1 RESPONSABILIDAD.....	16
2.2 CONFIDENCIALIDAD.....	16
2.3 RESPETO.....	16
2.4 PUNTUALIDAD.....	16
3. ORGANIZACIÓN.....	17
3.1 CÓMO ORGANIZAR ANTES DE QUE LLEGUE EL JEFE.....	18
4. PLANIFICACIÓN.....	19
4.1 PARA QUÉ PLANIFICAR.....	20
5. NORMAS PARA EVITAR LA MALA IMAGEN.....	20
6. IMAGEN PERSONAL.....	20
6.1 EL VESTUARIO.....	21
6.2 EL CALZADO.....	21
6.3 EL BAÑO DIARIO.....	21
6.4 EL PEINADO.....	21
6.5 LOS COSMÉTICOS.....	21
7. FUNCIONES DE LA SECRETARIA.....	22
8. LA CORRESPONDENCIA.....	23
8.1 ROTULAR GAVETAS.....	23

8.2 PREPARAR LAS CARPETAS.....	23
9. RELACIONES HUMANAS.....	23
10. RELACIONES PÚBLICAS.....	24
<b>CAPITULO II</b>	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	25
2.1 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
2.2 POBLACIÓN.....	27
2.3 TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	27
2.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	27
2.5 LA RECOPIACIÓN DOCUMENTAL.....	28
2.6 LA ENTREVISTA.....	28
2.7 LA ENCUESTA.....	29
CONCLUSIONES.....	30
RECOMENDACIONES.....	31
<b>CAPITULO III</b>	
RESULTADOS PARA LA PROPUESTA.....	32-33
3. PROPUESTA.....	35
3.1 TITULO DE LA PROPUESTA	
3.2 PRESENTACIÓN	
3.3 JUSTIFICACIÓN	
3.4 INTRODUCCIÓN	
3.5 OBJETIVOS	
3.5.1 OBJETIVOS GENERALES	
3.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	
3.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICA PRÁCTICA	
3.7 PLAN OPERATIVO	
3.8 IMPACTO DE LA PROPUESTA	

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**LISTA DE CUADROS Y GRAFICOS**

LA ETICA Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA.....	
.....	GRAFICO N. 01
LA ORGANIZACIÓN.....	GRAFICO N. 02
PLANIFICACIÓN.....	GRAFICO N. 03
IMAGEN PERSONAL.....	GRAFICO N. 04
FUNCIONES DE LA SECRETARIA.....	GRAFICO N. 05
LA CORRESPONDENCIA.....	GRAFICO N. 06
RELACIONES HUMANAS.....	GRAFICO N. 07
RELACIONES PÚBLICAS.....	GRAFICO N.08
TITULO DE LA PROPUESTA.....	GRAFICO N.09

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**LISTA DE ANEXOS**

✓ Encuesta	Anexo N. 1
✓ Entrevista	Anexo N. 2
✓ Salón de reuniones	Anexo N. 3
✓ Muebles de oficina	Anexo N. 4
✓ Equipo de oficina	Anexo N. 5
✓ Útiles de oficina	Anexo N. 6
✓ Biblioteca	Anexo N. 7

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S   D E   G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**PRESENTACIÓN**

La oficina es el sitio donde se procesa la información con el objeto de conseguir datos, el rol secretarial es convertirse en la **ASISTENTE** perfecta de su jefe, supervisando por encargo de su superior de manera eficaz y directa.

La labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas.

Una secretaria es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina, y cuyas funciones en sentido amplio son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma además de las otras actividades internas.

La función secretarial en el ambiente de oficina ha evolucionado con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, han de ser capaces de actuar con independencia.

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

Junto al dominio de las técnicas de oficina y el uso adecuado de la agenda, la secretaria debe manejar los distintos programas actuales, saber distinguirse por dos cualidades fundamentales que son la discreción y la prudencia, pues ella tiene acceso directo a datos y materiales reservados y confidenciales, dotes de adaptación y gran capacidad de trabajo, ayuda a las comunicaciones internas y externas.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**INTRODUCCIÓN**

Parte de los fundamentos Éticos y Morales busca concretar, a través de los objetivos generales y específicos de la carrera Secretarial, poniendo a la disposición de las ejecutivas conocimientos significativos, lo más cercanos a su cotidianidad; brindándoles oportunidades para el desarrollo de todas sus metas.

La Tesis es un programa de estudio de conocimientos básicos y útiles para el campo secretarial, donde una ejecutiva parte de ser discreta y eficiente, leal y responsable, pues ella en numerosas ocasiones es la imagen de la empresa y generalmente representa a su jefe en los primeros contactos con el exterior, donde su experiencia vital del campo empresarial, le vincula con la realidad diaria y le compromete en su formación; donde cumple sus funciones con responsabilidad y capacidad para poder desarrollar el nivel del secretariado en cierto modo podría decirse que hay que saber un poco de todo. La discreción con que debe saber organizar el trabajo y llevarlo a cabo requiere una gran responsabilidad para no ofender a nadie, en ningún caso que en muchas ocasiones se verá obligada a mandar al resto de los empleados.

La Secretaria no trabaja aislada del resto de la empresa, sino que suele ser el puente de conexión entre la dirección y la base, es la encargada de controlar que se realicen las tareas necesarias con rapidez y organización, además es la persona de la empresa que sabe con más exactitud lo que ocurre a su alrededor, como van los asuntos y la medida exacta de cómo hay que manejarlos para que den un máximo rendimiento.

Cuando trabajamos en una empresa o institución, somos representantes de la misma y por tanto la responsabilidad es muy grande, pues no somos considerados como personas independientes, sino como miembros integrantes de una empresa.

De gran ayuda para la venta de una buena imagen empresarial, es el conocimiento de la empresa, debemos informarnos con interés todo lo necesario con relación al

trabajo en la cual prestamos nuestros servicios para poder dar una atención correcta, impecable, una imagen de calidad y de excelencia.

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual y con la aplicación de la alta tecnología, con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, han de ser capaces de actuar con independencia y responsabilidad.

Las secretarias actuales se hacen cargo del trabajo de sus superiores y realizan una importante contribución en los sectores del comercio, industria y el gobierno para cumplir con sus responsabilidades.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**1. TEMA O TITULO DE LA INVESTIGACIÓN**

INCIDENCIA DE LA ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA  
DE LA EMPRESA “AMÉRICA EDITORES” EN SU TRAYECTORIA  
E IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL PERIODO 2003-2004



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

## 2. ANTECEDENTES

Gracias al estímulo de nuestros amigos clientes de Editorial Pedagógica Freire, donde se vio la necesidad de crear una empresa amiga, que trabaje por el desarrollo de la cultura y educación a través de publicaciones para resaltar los valores y fortalecer la identidad y autoestima de los habitantes de nuestra ciudad y provincia. Empresa que lleva a cabo una serie de seminarios y talleres de capacitación y formación docente, dentro de las diferentes áreas de educación en la misma que se realizan varios talleres de motivación y desarrollo personal; así nace “América Editores” en febrero de 1997, hace siete años, con su fundador, el Dr. Carlos Freire Heredia (+ ), Director y la Dra. Mónica Freire Célleri en calidad de Gerente General, donde se dedican a la elaboración, producción y comercialización de libros para educación básica, destacándose las potencialidades que entrega la metodología y didáctica de nuestros libros para que a través de éstos, los niños y niñas se vean beneficiados para tener mejores conocimientos.

Así como también la colección de Apoyo Docente para el maestro, donde compartimos criterios, conocemos las necesidades de hombres y mujeres preparadas, capacitadas, que amamos nuestro trabajo y lo consideramos como oportunidad de ser más creativos, productivos e inteligentes.

El área de Capacitación Pedagógica, es una de las necesidades que organiza la empresa con conferencias dirigida a maestros, maestras y público en general, en pro del mejoramiento profesional de la Educación.

El área Turística, es otra de las actividades que emprende “América Editores”, para la cual también se da énfasis, en promover el turismo conociendo los atractivos turísticos que poseemos.

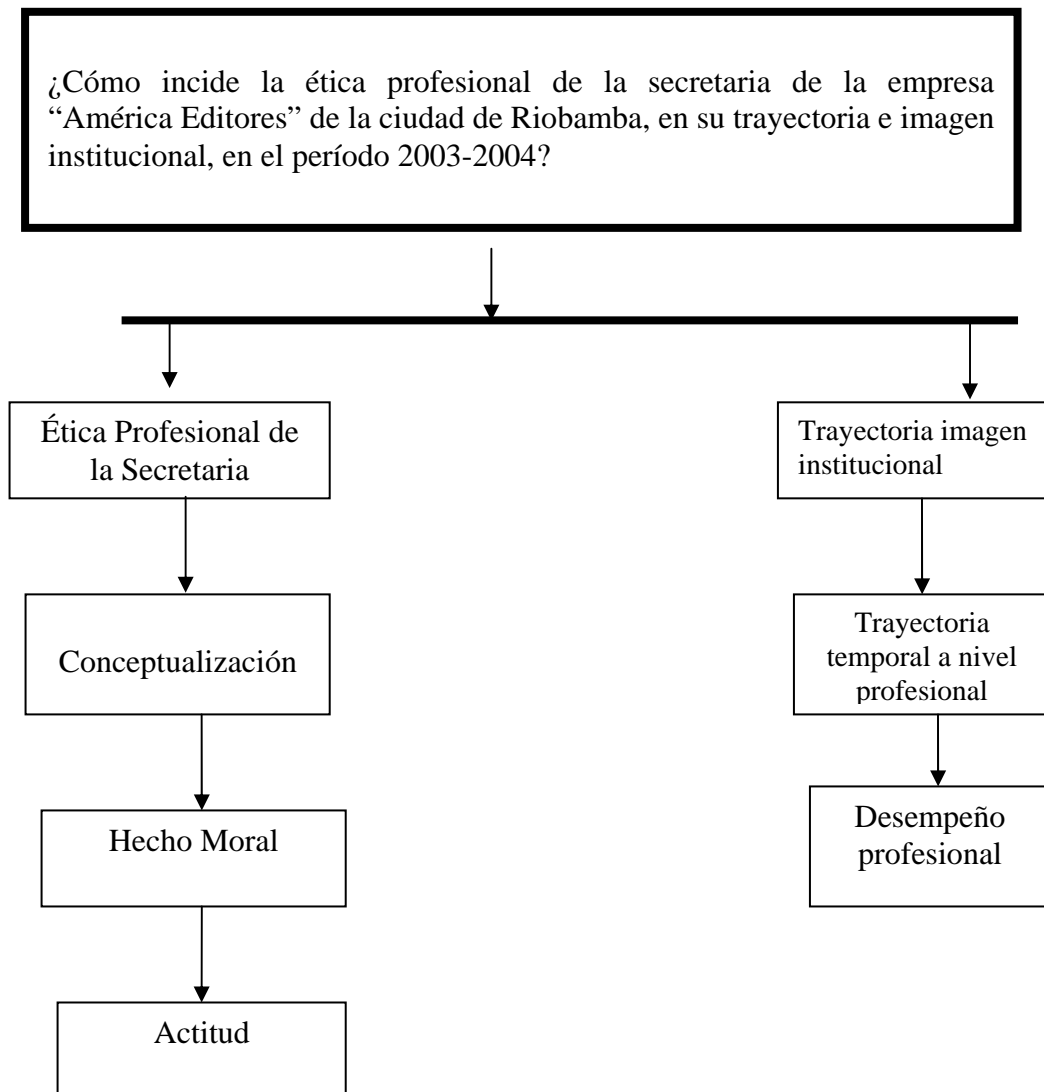
En el área de Atención al Cliente, se capacita constantemente al personal que ingresa a laborar en la empresa, donde se establece como norma principal las relaciones públicas, conociendo así las inquietudes, sugerencias, recomendaciones y criterios personales de cada una de las personas que necesitan nuestros servicios.

En el área de Ventas, contamos con ejecutivos competentes y de experiencia acorde a las necesidades del producto, se les capacita constantemente en las áreas de Lenguaje y Comunicación, Estudios Sociales, Entorno Natural y Social, Matemática, Cultura Estética, la Serie me divierto y aprendo; Como desarrollar el lenguaje en el niño y la niña especial, para que salgan al mercado.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**3. PROBLEMA:**



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

#### **4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

La función de la Secretaría es una necesidad vital de la institución, o empresa, pues es ella organiza, clasifica, planifica y controla la documentación de entrada y salida de la oficina.

El hecho de tener información de las instituciones públicas y/o privadas, es una función de responsabilidad y de confianza, lo cual implica que quien desempeña esta actividad debe ser productivo en cada uno de sus actos, con ética profesional para apoyar a la administración de dichas entidades; además, debe poseer solvencia académica y profesional en su formación.

Al plantear el título de: “Incidencia de la ética profesional de la secretaria de la empresa “América Editores” en su trayectoria e imagen institucional, en el periodo 2003-2004”, se requiere resaltar la importancia de las capacidades en los ámbitos personales, académicos y profesionales como parte fundamental de su desempeño laboral, individual y corporativo o institucional.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**5. OBJETIVOS GENERALES**

La incidencia de la ética profesional de la Secretaria de la empresa “América Editores” de la ciudad de Riobamba, en su trayectoria e imagen institucional, en el período 2003-2004.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Diagnosticar la tarea secretarial de la empresa “América Editores” en el cumplimiento de la Ética Profesional.
- ✓ Identificar si el ejercicio de la imagen institucional de la secretaria de “América Editores” ayuda en su trayectoria e imagen institucional.
- ✓ Proponer una guía de roles y funciones para el ejercicio del cargo de secretaría en la empresa “América Editores” con la utilización de lineamientos de Ética Profesional.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**6. HIPÓTESIS:**

Los conocimientos y aplicación de la Ética Profesional de la secretaria de “América Editores”, inciden en su trayectoria e imagen institucional.

**7. VARIABLES**

**Variable Independiente:** Ética e imagen institucional en la Secretaria

**Variable Dependiente:** Principios éticos, morales, etc.

**8. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS
VI: Imagen Institucional	Presentación de una empresa o institución ante sus beneficiarios por medio de la oferta de un bien o servicio.	Atención y Servicio al cliente  Cumplimiento de Tareas  Calidad de Productos	¿Recibe con amabilidad y cortesía a los beneficiarios internos y externos de sus servicios? ¿Por qué? ¿Está siempre atenta a los requerimientos o necesidades de los clientes? ¿Por qué? ¿Cumple a cabalidad las tareas a usted encomendadas? ¿Por qué? ¿Cuándo hay algún problema que limite el cumplir su labor, la abandona y espera la llegada de su jefe para que le ayude a resolver su tarea? ¿Por qué? ¿El servicio que usted brinda satisface al cliente en su necesidad? ¿Por qué?

		<p>Costos bajos</p> <p>Innovación de Productos</p>	<p>¿Cree que el cliente es el centro de su trabajo? ¿Por qué?</p> <p>¿Los costos del servicio que reciben los clientes deben ser moderados y de buena calidad? ¿Por qué?</p> <p>¿Es necesario ser innovadoras en la tarea secretarial? ¿Por qué?</p>
<p>VD: Ética Profesional Secretarial</p>	<p>Es la obligada observancia de normas éticas morales de las profesionales del secretariado en una institución, sea esta pública o privada.</p>	<p>Cumplimiento de normas</p> <p>Cumplimiento de roles, funciones y tareas</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Capacitación</p> <p>Valor agregado</p>	<p>¿Cumple usted con la normatividad de la empresa en el desarrollo de su tarea secretarial?</p> <p>¿Sabe usted cuáles son sus roles, funciones y tareas dentro de la empresa? ¿Por qué?</p> <p>¿Cuándo le designan una tarea a realizar, la cumple totalmente y en el menor tiempo posible? ¿Por qué?</p> <p>¿Se actualiza permanentemente en su campo laboral? ¿Por qué?</p> <p>¿Cumple su labor solo hasta lo que le corresponde hacer o siempre se encuentra atenta para dar más de su tiempo y esfuerzo a la empresa? ¿Por qué?</p>



- 1) La encuesta y el instrumento a utilizar será el cuestionario, para las secretarías.
- 2) Para los señores Gerente de “América Editores” y demás instituciones se utilizará la entrevista.

### **Procedimiento y análisis de datos**

La tabulación de los datos obtenidos será calificada en una escala de 1 a 3; siendo 1 = Muy bien, 2 = Bien y 3 = Mal.

Esta tabulación servirá para cotejar la validez o no de cada indicador y a su vez de cada variable en la comprobación afirmativa o negativa de la hipótesis planteada.

Los cuadros y gráficos estadísticos serán tabulados por medio del método de porcentajes, que es el apropiado para este trabajo por su facilidad de interpretación.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**CAPÍTULO I**

**1. MARCO TEÓRICO**

**1.1 LA ÉTICA Y EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA  
SECRETARIA**



La palabra Ética viene del griego ETHOS que significa “costumbre” uso forma de conducirse, con el mismo significado tenemos la palabra latina MOS-MORIS (moral). En concreto la ética como ciencia de la conducta tiene como fin el estudio del problema del bien y del mal y de la felicidad del hombre, con sus acciones para que se produzca el acto moral, inmoral o amoral.

El propósito de la ética es definir y dictar reglas que permitan al hombre guiar su conducta ante las exigencias que diariamente le impondrá su vida y las circunstancias

que a esta conforman, por su naturaleza donde las ideas sean más comprensibles para justificar su origen y utilidad.

La Ética profesional no sólo confronta problemas con relación al trabajo, sino también en su profesión, día a día con las personas que le rodean; esto hace que muchas veces cometamos errores sin darnos cuenta de que estamos pisando la línea, la moralidad y el diario vivir.

En definición la ética procura descubrir los motivos que impulsan al hombre a comportarse de una manera determinada busca un lenguaje propio de carácter prescriptivo y cuya expresión objetiva la encontramos en los juicios de valor que constantemente estamos efectuando.

Existen reglas que marcan y rigen el desempeño de la Ética Profesional tanto en los hombres como en las mujeres que enfrentan problemas que de una manera u otra podrían poner en tela de juicio su debida conducta, muchas veces ellos mismos dudando de su propia profesionalidad pero teniendo siempre en cuenta que existen desde tiempos remotos deberes y derechos que cada cual sabe dónde clasificarse.

- Formación profesional
- Carácter profesional
- Vocación

### **1.1.2 Formación profesional**

La formación profesional es un alto grado de conocimiento que se le inculca a un individuo de la sociedad, dotándolo de un interés particular en su profesión que se va a reflejar en su desempeño diario, donde se debe conocer la personalidad desde el momento del nacimiento de los “derechos y deberes” y a sabiendas que se van desarrollando con el paso del tiempo.

### **1.1.3 Carácter profesional**

El profesional sin carácter puede tender a caer en lo que sería la mediocridad, siendo éste el título menos deseable para personas con aspiraciones en la vida.

#### **1.1.4 Vocación**

La vocación es algo en lo que se quiere convertir en un futuro, lo que uno quiere hacer por el resto de su vida, enlazado y determinado por los conocimientos generales.

### **1.2 Elementos de la Ética**

Es de importancia para el hombre y la mujer vivir impulsando, no tiene otro designo más que la búsqueda del bien y de la felicidad para si mismos, los elementos de la ética son:

- ✓ El conocimiento
- ✓ La libertad
- ✓ La voluntad
- ✓ El deber
- ✓ Los valores

#### **1.2.1 El conocimiento**

Por medio del conocimiento el hombre lleva a cabo una percepción inteligente de las cosas esta en capacidad de juzgar sobre la bondad o la maldad de una acción, el amor a la verdad que se a considerado en los tiempos, una virtud excelsa, contraponiéndose al vicio como producto de la ignorancia.

#### **1.2.2 La libertad**

La libertad es uno de los fundamentos de la ética, en efecto el individuo que conoce actúa y proceder libremente a enfrentarse con hechos consumados o en proceso de concretarse con algunos casos donde somos espectadores o bien actores, no podemos afirmar que participarnos en ellos si no asumimos con nuestra propia experiencia que lo hacemos libremente yo lo construyo y me formo en libertad con todas y cada una de las acciones que hemos denominado “actos humanos”.

### **1.2.3 La voluntad**

Conocer y querer son palabras primordiales que nos permite considerar a la voluntad como la facultad del hombre que le hace inclinarse hacia a los valores. Los actos de voluntad para que sean objetos de la ética deben ejercer libremente sin ningún tipo de coacción interna o externa.

La voluntad conjuntamente con la libertad y la razón es una vía que nos facilitará alcanzar la perfección hacia el cual nos impulsa nuestra naturaleza.

### **1.2.4 El deber**

En la actualidad el hombre adquiere obligaciones, compromisos los cuales debe satisfacer en el momento oportuno, ejercer nuestra voluntad para actuar es un deber con nosotros mismos y para con los restantes miembros de la comunidad.

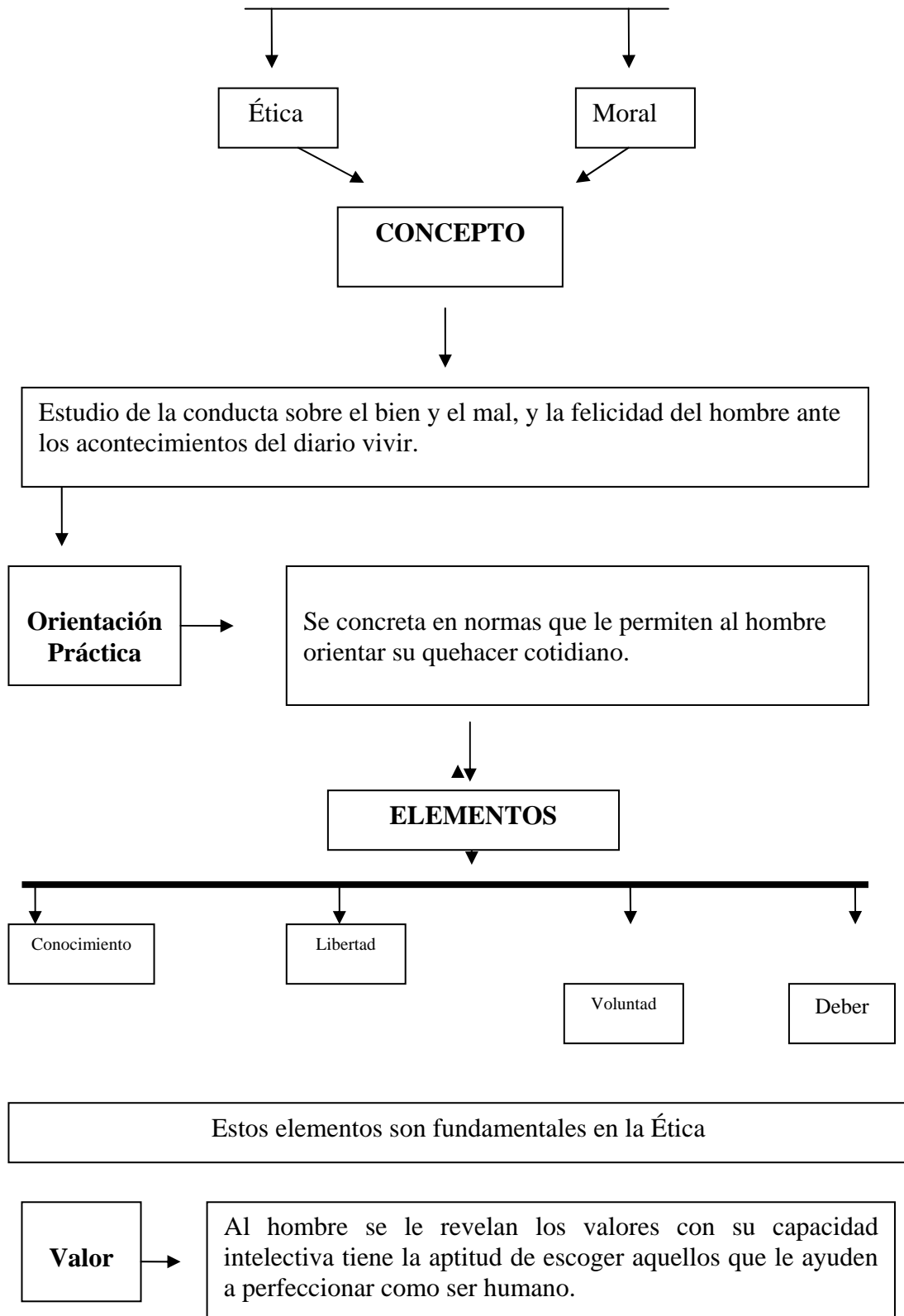
Respetar el código ético social-implícito o explícito pues de lo contrario nuestros actos atentarían contra un orden establecido, donde constituye todo un reto para el hombre pues si olvidamos del deber y el respeto que actúa con plena libertad al menos pondría en peligro la armonía y la convivencia social u organizacional.

### **1.2.5 Los valores**

Para captar y apreciar el valor deben estar presentes tres condiciones que es la voluntad, el intelecto y lo afectivo, estos elementos los encontraremos presentes siempre que el hombre trate de organizar su vida con la perfección particular como meta.

Al hombre se le revelan los valores y con su capacidad intelectual tiene la aptitud de escoger aquellos que le ayuden a perfeccionarse como ser humano, enfrentándose a su voluntad o a sus apetitos o afecciones cuando no concuerden con tal fin.

# ESQUEMA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

## **2. CUALIDADES HUMANAS Y ETICAS DE LA SECRETARIA**

Las cualidades de la secretaria son la descripción sucinta de la normatividad que se encuentra tanto en las leyes laborales como en los manuales de funciones y de procedimientos propios de cada empresa, de cualquier índole.

### **2.1 Responsabilidad**

Persona obligada a responder de sus propios actos.

### **2.2 Confidencialidad**

Se refiere al cuidado y resguardo de documentación encomendada a una persona, en nuestro caso a la secretaria, de nuestros clientes internos (jefes y/o compañeros de trabajo) y externos (aquellos que adquieren bienes y servicios para satisfacer necesidades a cambio de dinero).

### **2.3 Respeto**

Es la acción de velar por la dignidad y el valor de las personas, diversidad y autonomía, las diferencias individuales, la cultura, el género, etnia, religión, condición socio-económica.

### **2.4 Puntualidad**

Realizar las cosas a tiempo, si se cumple esta condición de acción humana se puede decir que se es puntual.

---

ZAPATA, Imelda “Manual de la secretaria eficiente” Volumen 1

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

### 3. ORGANIZACIÓN

Organización es “la coordinación y ordenamiento de los recursos y tareas de las empresas, con el fin de facilitar el logro de sus objetivos; es una función del proceso administrativo...”

Para que la jornada laboral sea eficaz, sin que se pierdan horas en actividades respectivas ni se crucen los trabajos por falta de organización, es prioritario distribuir todas las tareas según un orden lógico donde nos permita:

- Ahorrar tiempo y dinero
- Aumentar la productividad
- Disminuir tensiones
- Crear un ambiente de trabajo agradable



La función secretarial está íntimamente relacionada con las tareas de la organización, no solo con respecto a su labor, sino también a la de su jefe, conocer a fondo los distintos instrumentos destinados a la planificación del trabajo como son:

- Agendas
- Despachar la correspondencia y el correo
- Poder preparar reuniones
- Actualizar el archivo diariamente

### **3.1 Cómo organizar antes de que llegue el jefe**

- ✓ Llegar cinco minutos antes de la hora de entrada
- ✓ Acudir al despacho del jefe para comprobar si todo está en orden
- ✓ Verificar la agenda de su jefe con la de la secretaria antes de iniciar el día.
- ✓ Tener un listado de las visitas a recibir durante el día y enviarla a la recepcionista
- ✓ Abrir el correo del jefe o superiores leer, fecharlo y depositarlo en la bandeja de entrada del jefe

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

## 4. PLANIFICACIÓN

Consiste en fijar el curso concreto de acción a seguirse, estableciendo los principios que orientarán la consecución de operaciones para efectuarlos y las determinaciones de tiempo y número para su realización.

Planear es hacer que ocurran casos que de otro modo no habrían ocurrido, equivale a trazar los planes para fijar dentro de ellos nuestras futuras acciones.

### 4.1 ¿Para qué planificar?

- Para conocer en dónde estamos y hacia dónde vamos.
- Para tener un propósito común.
- Para mejorar el compromiso del personal.
- Para darle importancia al trabajo diario.
- Para conocer el alto grado de nuestro desempeño.
- Para generar ideas y nuevas iniciativas.

El logro de la solución de los problemas se basa en la planificación; no se puede desde luego ignorar el juicio profundo de los administradores competentes y experimentadas que en una forma interna pueden resolver problemas; pero una gran porción del éxito se logra mediante la planificación.



---

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. Módulo de Asistencia Ejecutiva”.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S   D E   G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

## **5. NORMAS PARA EVITAR LA MALA IMAGEN**

Cuando trabajamos en una empresa o institución, somos representantes de la misma; y por tanto, la responsabilidad es muy grande pues no somos considerados como personas independientes, sino como miembros integrantes de una empresa, se debe tener en cuenta las siguientes normas para evitar la mala imagen:

- No comer en la oficina, y mucho menos masticar chicle.
- No dejar en su escritorio recipientes de líquidos que haya tomado.
- No debe maquillarse ni peinarse en su sitio de trabajo
- No pintarse las uñas.
- No utilizar anteojos de fantasía, ni vidrios de color.
- No usar pañuelos en la cabeza, ni gorros
- Procure tener siempre el cabello arreglado.
- No fumar cigarrillos en la oficina

## **6. IMAGEN PERSONAL**

Las relaciones con el público son una de las actividades más importantes en una oficina es por lo tanto indispensable que los visitantes tengan una buena impresión del empleado y de las demás personas a quienes acuden para obtener su servicio.

Tomar en cuenta que la oficina no es un lugar de distracción, ni tampoco una elegante fiesta, una manera apropiada para lucir bien en la oficina es el aseo personal y el cuidado de la ropa para lo cual debe poner mucha atención de las siguientes sugerencias:

### **6.1 El vestuario**

El vestuario es uno de los elementos esenciales de la apariencia, la moda es variable por naturaleza pero existen alternativas para vestir según la edad, la ocasión y la personalidad de cada una, la forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros de oficina.

### **6.2 El calzado**

Los zapatos deberán ser cómodos y de tacón no muy alto, procurar tener calzado de colores básicos que vayan con toda su ropa: negros, cafés y azules.

### **6.3 El baño diario**

Cuando se trabaja con otras personas en una oficina la falta de aire crea problemas, hay que tomar precauciones como la costumbre del baño diario complementada con el uso de desodorante.

### **6.4 El Peinado**

Debe peinar pero sin exageraciones, lo más indicado es un peinado sencillo, elegante y discreto.

### **6.5 Los cosméticos**

El maquillaje debe complementar la vestimenta, resaltar los rasgos de la cara pero no llamar la atención con una desagradable mezcla de cosméticos.



## 7. FUNCIONES DE LA SECRETARIA

La función secretarial en el ambiente de la oficina actual ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos; además de trabajar con eficacia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con independencia y responsabilidad.



Una descripción de su cargo abarcaría probablemente las siguientes funciones:

- ✓ Leer y contestar la correspondencia de los clientes.
- ✓ Investigar y reunir datos para presentar informes.
- ✓ Asistir a reuniones en representación de su jefe.
- ✓ Organizar conferencias y reuniones.
- ✓ Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas.
- ✓ Transcribir documentos dictados o registrados.
- ✓ Organizar viajes y planificar itinerarios.
- ✓ Redactar el orden del día y las actas en las reuniones.
- ✓ Supervisar a los empleados.
- ✓ Preparar la correspondencia de rutina del jefe
- Coordinar las actividades de la oficina



## **8. LA CORRESPONDENCIA**

La secretaria realizara un seguimiento de cada correspondencia enviada hasta tener la seguridad de que el documento se a recibido. La persona que maneja el archivo debe ser quien reciba y abra la correspondencia, de esta manera podrá adjuntar al documento recibido la última referencia o antecedentes de fecha anterior que trata del mismo asunto, con el fin de facilitar la respuesta a la comunicación por parte de quién debe contestar.



### **8.1 Rotular las gavetas**

Se puede identificar el contenido de las gavetas, cada una de ellas debe ser rotulada utilizando el porta índice existente en la parte delantera de cada gaveta del mueble de archivo.

### **8.2 Preparar las carpetas**

La correspondencia se guarda en las gavetas del archivador, éstas se realizarán en cartulina que se dobla de tal forma que el borde que contiene la pestaña se extienda por encima de la parte delantera de la carpeta, donde se deberá colocar los rótulos con títulos conocidos como marbetes o membretes.

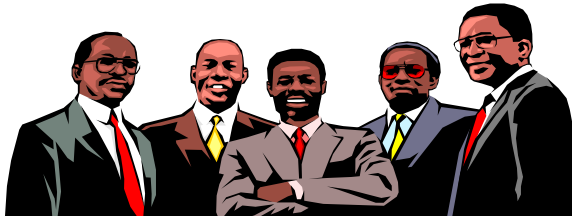
## **9. RELACIONES HUMANAS**

Tratar con otras personas es parte esencial del trabajo de una secretaria; no es preciso que alguien nos agrade personalmente para mantener una buena relación de trabajo.

Las relaciones humanas son términos generales en cuestión de temperamentos; sin embargo, la necesidad de buscar progreso y ventajas comunes ha llevado al ser humano a ser sociable por naturaleza y por razón las exigencias institucionales requieren que las actitudes de los grupos humanos influyan en su funcionamiento

CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. “Módulo de Asistencia Ejecutiva”.

eficaz; por esto con frecuencia se organizan cursos y seminarios sobre relaciones humanas a los cuales la secretaria puede asistir para que aprenda a mantener un trato armonioso con los demás.



## **10. RELACIONES PÚBLICAS**

Las Relaciones Públicas engloban un conjunto de acciones planificadas por un individuo o por un grupo de personas con la finalidad de crear y mejorar las relaciones públicas en general.



## **CAPITULO II**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS, ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS JEFES DE SECCIÓN U OFICINAS, SECRETARIAS U USUARIOS DE LA EMPRESA AMÉRICA EDITORES, Y OTRAS INSTITUCIONES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**MARCO METODOLÓGICO**

**2.1 Nivel de la investigación**

La presente investigación tuvo como finalidad: comprobar la hipótesis planteada relacionada con los resultados de la aplicación de la Ética Profesional de la Secretaria de “América Editores” y la incidencia en su trayectoria e imagen institucional.

Utilizo la INTERVENCIÓN como tipo de estudio, la que estuvo orientada en la evaluación y aplicación de la Ética Profesional, en las Secretarias de “América Editores” en el período 2004.

Es una investigación de tipo TRANSVERSAL, pues se opero desde el mes de junio-noviembre del 2004.

Se trata además de un estudio DESCRIPTIVO, que determina el comportamiento de cada una de las variables e indicadores, en la aplicación de la Ética Profesional de las Secretarias de “América Editores”, que se refleja la trayectoria e imagen institucional de la misma empresa.

Finalmente, por la ocurrencia de hechos tuvo un carácter RETROSPECTIVO, pues indagó sobre las programaciones de eventos, la capacitación realizada anteriormente.

---

1 ANDER - EGG, Ezequiel. “Técnicas de investigación social”. PP. 213.

2 MONTOYA, Miguel. “Principios elementales de Investigación Científica”. PP. 69.

## **2.2 Población**

Esta investigación se desarrolló en la empresa “América Editores” y otras instituciones de la ciudad de Riobamba con todo el personal secretarial.

La población de estudio fueron todas las secretarias de la empresa “América Editores”, y de otras instituciones de la ciudad de Riobamba.

## **2.3 Tamaño de la muestra**

De acuerdo con el objetivo de estudio propuesto se consideró, conveniente encuestar a las secretarias que trabajan en la empresa “América Editores”, y en otras instituciones.

## **2.4 Métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

- a) Como método general se utilizó la Inducción – Deducción, lo que permitió partir de la HIPÓTESIS planteada que fue comprobada durante el desarrollo de la investigación y así poder arribar a la “Guía – manual de roles y funciones secretariales conclusiones y recomendaciones.
- b) Este trabajo utilizó el análisis y la síntesis que sirvió para desglosar los roles y funciones de las Secretarias de América Editores.
- c) El método particular que se utilizó fue el DESCRIPTIVO, pues se analizaron las actividades más comunes y recurrentes realizadas por “América Editores” y otras instituciones. Se tomó en cuenta, los criterios de las secretarias y su Gerente en la recolección de datos necesarios para la investigación.
- d) Descripción de instrumentos de recolección de datos:

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron de carácter primario, pues se obtuvo la información a través del contacto directo con el sujeto de estudio. Este trabajo de investigación ha utilizado tres técnicas

investigativas, para la recopilación de la información necesaria el marco teórico, la comprobación y el análisis de la hipótesis propuesta.

## **2.5 La recopilación documental**

“La recopilación documental es un instrumento de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto”<sup>1</sup>.

La utilización de una bibliografía básica para este trabajo fue necesaria el sustento del Marco Teórico fundamental de esta propuesta.

En esta investigación se han utilizado documentos tales como:

- Manual de funciones del personal de “Editorial Pedagógica Freire”.
- Módulos de Estudios en la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo de la Universidad de Bolívar.
- Documentos varios del Internet.

## **2.6 LA ENTREVISTA**

“La entrevista es una técnica que consiste en la relación de dos o más personas en calidad de entrevistador y entrevistado abordan un tema o problema, basándose en preguntas y respuestas, proporcionando datos que pueden contribuir a la investigación”<sup>2</sup>.

La entrevista que se utilizó para la recopilación de información en esta investigación fue de carácter estructurada.

---

<sup>1</sup> ANDER - EGG, Ezequiel. “Técnicas de investigación social”. PP. 213.

<sup>2</sup> MONTOYA, Miguel. “Principios elementales de Investigación Científica”. PP. 69.

Se dirigió la técnica de la entrevista para recopilar información de la señora Gerente de “América Editores” y otras instituciones de la ciudad de Riobamba.

(ANEXO N. 1)

## **2.7**

## **LA ENCUESTA**

“La encuesta es una técnica que mediante el empleo de un cuestionario se busca información sobre un tema, problema o fenómeno. De ahí también toma el nombre de técnica del cuestionario”<sup>3</sup>.

La encuesta de nuestra investigación se la destinó a las secretarías en las diferentes dependencias de “América Editores” y otras instituciones de la ciudad de Riobamba.

(ANEXO N. 2).

---

<sup>3</sup> Idem. PP. 72.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ  
**CONCLUSIONES**

- ✓ Para obtener la eficiencia esperada en una empresa, es importante que el jefe y la secretaria sepan a cabalidad planificar las funciones en forma diaria, semanal, mensual, trimestral y anual y lo más importante que exista comunicación diaria y constante.
- ✓ La empresa pública o privada, grande o pequeña debe tomar muy en cuenta que la tecnología crece cada día más, por lo tanto deben actualizar a su personal no menos de cuatro veces al año en las diferentes áreas, tanto técnicas y en lo personal ya que de ella depende el trato interno y externo para el cliente y sus compañeros de trabajo, y para el realce de la empresa.
- ✓ Los principios éticos son fundamentales en las personas por lo tanto la secretaria o quien ejerza esta función deberá atender a los clientes con mucha amabilidad, cortesía, cordialidad y demás normas y costumbres para obtener resultados favorables para la empresa.
- ✓ Una excelente secretaria deberá resolver los problemas internos y externos de la empresa en la brevedad posible aun estando ausente el jefe esto demostrara que el ejecutivo esta lo suficientemente capacitado o preparado para ejercer su labor con eficiencia.
- ✓ Hay que dar mayor confiabilidad a las secretarias de la institución ya que hay problemas internos, donde tienen más conocimientos que el mismo gerente, para lo cual nos deben dar respaldo para así resolver cualquier dificultad que se presente dentro de la empresa.
- ✓ El gerente debe poner en claro las ideas e inquietudes, para que el trabajo que solicita sea desarrollado con eficiencia y responsabilidad por parte de la secretaria.

# FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

### RECOMENDACIONES

- ✓ Nos comprometemos a entregar un ejemplar de la elaboración de esta tesis para que se utilice como guía de roles, funciones y aptitudes de la secretaria tanto en lo personal como profesional.
- ✓ Realizaremos un seguimiento que se de cumplimiento a este trabajo investigativo por el lapso de seis meses, para que se haga realidad lo propuesto, para que brinde contenidos importantes cuyo objetivo principal se centra en la función, tanto del mando interno como externo; con la finalidad de mejorar la institución y poder cumplir con los objetivos y fines que se persiguen.
- ✓ Se recomienda que todas las secretarias de “América Editores” se capaciten constantemente de acuerdo a la tecnología que va avanzando donde se puntualicen las principales funciones de las ejecutivas; de acuerdo a la clases de departamentos para el cual presta sus servicios haciendo hincapié en los valores positivos que deben poseer y las actitudes negativas que deben desechar; para obtener mejores profesionales en el futuro.
- ✓ La secretaria se encarga de la administración de un organismo u oficina, cuyas funciones en sentido amplio es mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, tanto en las actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc.
- ✓ La secretaria debe ser la persona colaboradora y asistente al jefe en todo aquello que este necesite para cumplir su función directa y organizadora, por tanto controla y ejecuta las tareas vinculadas con el mundo de las relaciones públicas y sociales.

# T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

## **RESULTADOS PARA LA PROPUESTA**

Según la investigación que se realizó en la ciudad de Riobamba; a las secretarias de las instituciones públicas y privadas con experiencia y sin experiencia, se ha determinado con la siguiente encuesta que la Ética Profesional se cumple en una condición de un 45% y la puesta en práctica del mando; donde se enfatiza la ética como valor central de la profesión y su ejercicio que no solo confronta problemas con relación al trabajo sino también en su profesión día a día con las personas que le rodean hace que muchas veces cometamos errores sin darnos cuenta de que estamos pisando la línea, la moralidad y el diario vivir y un 55% de no cumplimiento, por falta de capacitación constante por que hoy en día la tecnología va avanzando; es difícil encontrar fuentes de trabajo y ubicarnos directamente en un puesto de acuerdo a nuestra profesión específica, no se puede alcanzar el desarrollo de nuestra carrera, ya que hay empresas, en las que debemos prestar servicios de lo que se presente en la oficina.

Realizado el mismo análisis de la variable dependiente, se observa que el 40% de las encuestadas han demostrado que su labor se centra en la imagen institucional porque lo primero que vendemos es nuestra propia imagen, si somos capaces de vender nuestra imagen, somos capaces de vender cualquier producto o servicio; si trabajamos en una empresa o institución somos representantes de la misma y por tanto la responsabilidad es muy grande, pues no somos consideradas como personas independiente, sino miembros integrantes de una empresa, que un 60% manifiesta que no la resaltan como prioritaria.

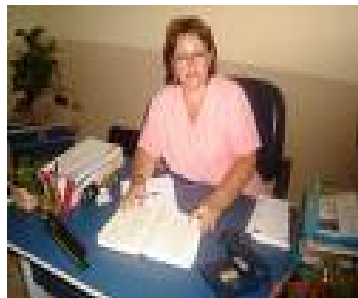
El presente análisis demuestra que la variable independiente tiene una relación directa con la variable dependiente, así: La Ética Profesional de las secretarias de “América Editores”. SÍ ayuda a la imagen profesional de la misma empresa.

La Hipótesis al ser verificada como válida también respalda el Marco Teórico desarrollado en donde se ha definido a la capacitación docente, la superación permanente, el desempeño del maestro rural y el perfil que debe tener el mismo.

### **3. PROPUESTA**

#### **3.1 TITULO DE LA PROPUESTA**

APLICACIÓN DE LA IMAGEN PROFESIONAL DE LA SECRETARIA DE LA EMPRESA “AMÉRICA EDITORES” EN SU TRAYECTORIA E IMAGEN INSTITUCIONAL, EN EL PERIODO 2006-2007.



#### **3.2 Presentación**

Una imagen profesional permanece viva y activa solamente si es estimulada, recordada y comunicada.

Seleccionar a secretarias no es fácil porque debe estar dotada de conocimientos técnicos que se suponen, como ofimática, base de datos localización de información soportes de documentación, también debe poseer habilidades personales como saber comunicarse, conocer las tareas específicas, utilizar técnicas de difusión y diferenciación disponer de un manejo adecuado del lenguaje y una impecable imagen profesional sin la carta de presentación de todo buen profesional.

#### **3.3 Justificación**

Luego de la investigación realizada en la ciudad de Riobamba a las secretarias en las instituciones publicas y privadas se pudo determinar que la Imagen Profesional se

cumple porque se pone en practica, un buen porcentaje del no cumplimiento por la falta de capacitación constante de las profesionales que deberán seguir capacitándose para ir adquiriendo mas conocimientos fundamentales para el desarrollo posterior de su profesión en las áreas de marketing, protocolo, dominio de programas y herramientas de ofimática, idiomas ya que ella es la encargada de administrar un organismo u oficina.

### **3.4 Introducción**

En principio es importante comunicar nuestras habilidades, cualidades como profesionales para que los clientes se sientan atraídos por nuestra capacidad y eficiencia, utilizando técnicas de difusión y diferenciación, disponer de un manejo adecuado del lenguaje y una impecable imagen personal sin la carta de presentación de todo buen profesional.

### **3.5 OBJETIVOS**

#### **3.5.1 Objetivos Generales**

Determinar la aplicación de la imagen profesional de la Secretaria de “América Editores” de la ciudad de Riobamba en su trayectoria e imagen institucional, periodo 2006-2007.

#### **3.5.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar la importancia de la aplicación de la Imagen Profesional en las secretarias de “América Editores”
- ✓ Fortalecer la aplicación de la imagen profesional de la secretaria en el desempeño de sus actividades.

### **3.6 Fundamentación Científica - Práctica**

Los propósitos planteados en la empresa “América Editores” se deberá establecer en un tiempo definido con el fin de que se cumpla las metas y objetivos planteados para poder obtener el éxito deseado.

Para la buena Imagen Profesional vale aclarar que un 60% de las secretarias bien

capacidades desarrollara con exactitud y eficiencia todas las labores recomendadas por su superior ya que a ellas les delegan tareas de máxima responsabilidad por lo que el perfil requerido para este puesto es una persona comprometida, además resolutiva y dinámica.

El Plan de Capacitación debe contemplar a los distintos componentes naturales de la especialidad, de manera que en la operatividad se articulen los mismos con un sentido versátil, simple, dinámico y efectivo.

### **3.7 Plan Operativo**

<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>	<b>Beneficios</b>	<b>Recursos</b>
Capacitación	Capacitar a las secretarias de “América Editores” sobre la aplicación de la Imagen Profesional de la Secretaria a fin de que mejoren la atención al público tanto interno y externo.	La metodología definirá a la persona quien contrate para dictar la capacitación	Octubre 2006  60 horas	Departamento Técnico	<b>Directos</b>  10 secretarias de “América Editores”  <b>Indirectos</b>  <b>Jefes Departamentales</b>	<b>Humanos</b> - 10 Secretarias - Facilitador  <b>Materiales</b> - Retroproyector - Computadora - Pantalla - Folleteria - Marcadores - Papeles  <b>Económicos</b> Costo de Material \$ 80,00  Facilitador \$ 400,00

### **3.8 Impacto de la Propuesta**

Este trabajo investigativo servirá a todas las secretarias de “América Editores” como guía para mejorar el desempeño profesional y poder obtener el éxito deseado para alcanzar las metas y objetivos planteados.

Permitirá ayudar al personal administrativo, donde deberán puntualizar las principales funciones de acuerdo a las clases de departamentos para el cual presta sus servicios, ella se encarga de administrar un organismo u oficina, dependencia considerada como pilar o eje fundamental de una empresa.

Entrar en una competencia profesional entre las secretarias de “América Editores”, y el personal de otras instituciones pretendemos generar honestidad entre los administrativos que labora en los diferentes departamentos con el fin de mejorar la atención al cliente tanto interno como externo, aplicar la buena imagen profesional de la secretaria proponer a que el personal de los departamentos sean organizadores y pongan en práctica sus propios conocimientos.

El cambio de actitud en las secretarias de “América Editores”, en la aplicación de la imagen profesional se debe tener en cuenta porque a través del plan de capacitación se inicie un proceso con el fin de actuar con independencia y responsabilidades para así obtener una buena imagen, y poder aplicar la guía de roles y funciones de la secretaria

- ✓ Aplicar una excelente comunicación interna y externa de la empresa.
- ✓ Capacitación en forma constante al personal administrativo de la Empresa “América Editores”.
- ✓ Proyectar una imagen positiva y acertada para el bienestar de los clientes o usuarios.
- ✓ Saludar con cortesía y amabilidad a los clientes
- ✓ Conceda el tiempo necesario para que exprese sus inquietudes y deseos
- ✓ No interrumpa innecesariamente cuando el cliente le hable
- ✓ Cumpla con su jornada laboral

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**BIBLIOGRAFÍA**

1. ANZOLA ROJAS, Sérvulo, *Curso básico de Administración de Empresas*. Edit. Mc. Graw Hill. Sta. Fé Bogotá. Colombia. 2000
  2. CEDEÑO, Gardenia; GARAY, Julia; GARCIA, Glenda. “*Módulo de Asistencia Ejecutiva*”. Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda. Ecuador.S/a
  3. \_\_\_\_\_, “*DICCIONARIO OCEANO UNO*”. Edit. Océano. Colombia. S/a
  4. \_\_\_\_\_, “*DICCIONARIO FILOSOFÍA DE LA URSS*”. Edit. Progreso. Moscú. URSS. 1981.
  5. GARCIA, Glenda. “*Módulo de metodología de la investigación*”. Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda. Ecuador. S/a ed.
  6. GRIJALBO, “*Manual de la secretaria moderna*”. Volumen 1. Edit. Grijalbo. México D. F. México. 1985.
  7. KOON, Harold; WEIRICH, Heinz. “*Administración, una perspectiva global*”l. Edit. Mc. Graw Hill. México D. F. México.
  8. PONCE, Lourdes. “*Módulo de Administración*”. Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda. Ecuador. S/a ed.
  9. ZAPATA, Imelda. "Manual de la secretaria eficiente". Volumen 1. Edit. Océano. Barcelona. España. S/a ed.
- [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
  - [www.geocities.com](http://www.geocities.com)
  - [www.liderazgoymercadeo.com](http://www.liderazgoymercadeo.com)
  - [www.psicologoenlared.com](http://www.psicologoenlared.com)

# *A N E X O S*

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**ANEXO 1**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE “AMÉRICA EDITORES” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, CHIMBORAZO**

Compañera:

La presente encuesta está dirigida a usted, para diagnosticar la aplicabilidad de la Ética Profesional de las secretarias de la empresa “América Editores” y su incidencia en su imagen institucional, para lo cual le solicitamos responda con toda sinceridad la misma, a la vez que ésta servirá para mejorar nuestro desempeño profesional.

1. ¿Sabe usted cuáles son sus roles, funciones y tareas dentro de la empresa? ¿Por qué?
2. ¿Cuándo le designan una tarea a realizar, la cumple totalmente y en el menor tiempo posible? ¿Por qué?
3. ¿Se actualiza permanentemente en su campo laboral? ¿Por qué?
4. ¿Cumple sus labor solo hasta lo que le corresponde hacer o siempre se encuentra atenta para dar mas de su tiempo y esfuerzo a la empresa? ¿Por qué?
5. ¿Recibe con amabilidad y cortesía a los beneficiarios internos y externos de sus servicios? ¿Por qué?
6. ¿Cuándo hay algún problema que limite cumplir su labor, la abandona y espera la llegada de su jefe para que le ayude a resolver su tarea? ¿Por qué?

Muchas gracias...

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

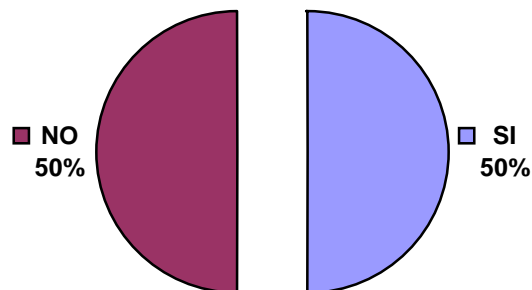
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

**ANEXO N. 1**

<b>PREGUNTA 1</b>		
¿Sabe usted cuáles son sus roles, funciones y tareas dentro de la empresa?		
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	50	50
NO	50	50
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 1**



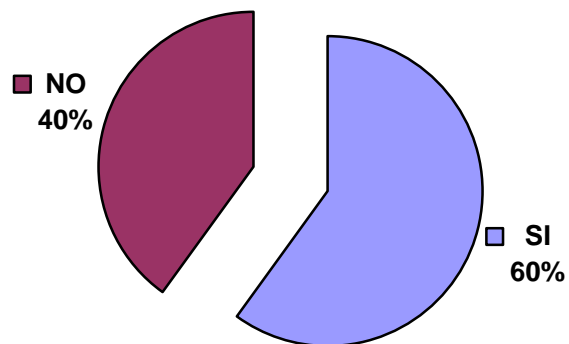
**Interpretación**

- ✓ El cincuenta por ciento de las secretarias de “América Editores”, manifiesta que sí conoce sus roles, funciones y tareas para su desempeño profesional.
- ✓ El otro cincuenta por ciento, manifiesta no conocer estos roles, funciones y tareas.

**ANEXO N. 2**

<b>PREGUNTA 2</b>		
¿Cuándo le designan una tarea a realizar, la cumple totalmente y en el menor tiempo posible?		
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	60	60
NO	40	40
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 2**



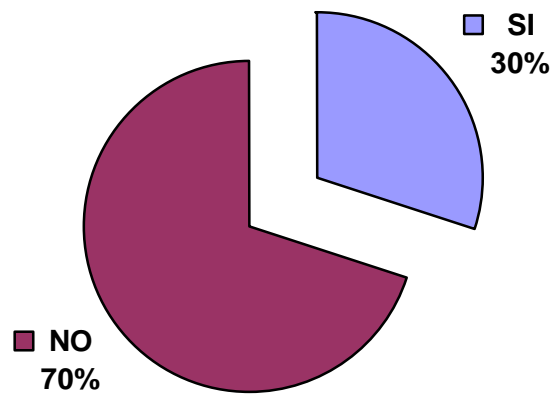
### **Interpretación**

- ✓ El sesenta por ciento de las encuestadas manifiestan que cumplen totalmente con las tareas a ellas designadas.
- ✓ El cuarenta por ciento restantes, manifiestan que no cumplen las tareas encomendadas por desconocimiento o poca información de del requerimiento de gerencia.

### **NEXO N. 3**

<b>PREGUNTA 3</b>		
¿Se actualiza permanentemente en su campo laboral?		
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	30	30
NO	70	70
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 3**

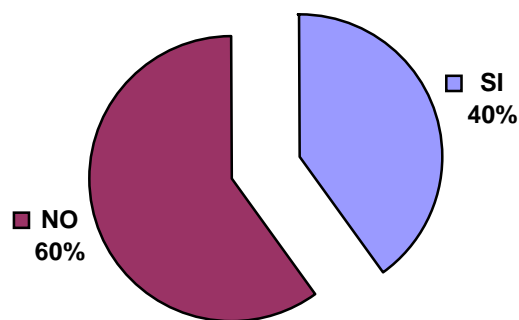


**Interpretación**

- ✓ El treinta por ciento de las encuestadas manifiestan que se actualizan en el campo laboral (secretarial).
- ✓ El setenta por ciento restante, manifiesta que no se actualizan en la profesión de secretaria, por factores de familia, de tiempo y económico.

<b>PREGUNTA 4</b>		
¿Cumple sus labores solo hasta lo que le corresponde hacer o siempre se encuentra atenta para dar más de su tiempo y esfuerzo a la empresa?		
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	40	40
NO	60	60
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 4**



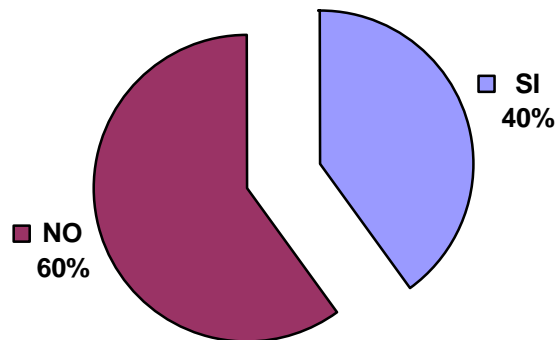
**Interpretación**

- ✓ El cuarenta por ciento de las encuestadas indican que sí cumplen sus labores incluso más de su tiempo y esfuerzo, dando así un valor agregado a su trabajo.
- ✓ El sesenta por ciento de las encuestadas indican que cumplen su horario de trabajo normal.

**ANEXO N. 5**

<b>PREGUNTA 5</b>		
<b>¿Recibe con amabilidad y cortesía a los beneficiarios internos y externos de sus servicios?</b>		
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	40	40
NO	60	60
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 5**



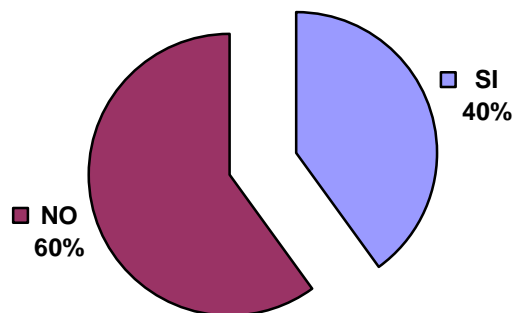
**Interpretación**

- ✓ El cuarenta por ciento de encuestadas indican que sí dan amabilidad y cortesía a los clientes internos y externos de la empresa.
- ✓ El sesenta por ciento, manifiesta que realiza las actividades a ellas inherentes dentro de lo laboral.

**ANEXO N. 6**

<b>PREGUNTA 6</b>		
¿Cuándo hay algún problema que limite cumplir su labor, la abandona y la llegada de su jefe para que le ayude a resolver su tarea?		
<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
SI	40	40
NO	60	60
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 6**



### **Interpretación**

- ✓ El cuarenta por ciento de las encuestadas indican que cuando hay algún problema que limite cumplir su labor, la abandona y espera que su jefe llegue para que le ayude a resolver su tarea.
- ✓ En tanto que el sesenta por ciento manifiesta que trata de dar prontas soluciones a los problemas que se presentan.

# T E S I S D E G R A D O

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

## **ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE “AMÉRICA EDITORES” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, CHIMBORAZO**

La presente entrevista está dirigida a usted, para diagnosticar la aplicabilidad de la Ética Profesional de secretaría de la empresa “América Editores” y su incidencia en su imagen institucional, para lo cual le solicitamos responda con toda sinceridad la misma, a la vez que ésta servirá para mejorar nuestro desempeño profesional.

**1. ¿Cuáles son los roles, funciones y tareas de las secretarias dentro de la empresa? ¿Por qué?**

El asistir a Gerencia en la realización de la tarea administrativa, operativa y logística dentro de la empresa, en cada una de sus dependencias a ellas encargadas, ya que esa es por naturaleza su labor.

**2. ¿Cuándo usted designa una tarea a realizar, cumplen totalmente y en el menor tiempo posible las secretarias de su empresa? ¿Por qué?**

No todas lo hacen, pues es necesario en algunas de ellas la presencia de Gerencia, lo cual es por falta de atención a las tareas a ellas encomendadas.

**3. ¿Las secretarias de su empresa se actualizan permanentemente en su campo laboral? ¿Por qué?**

Algunas sí lo hacen. Otras no, pues ya son formadas para su tarea secretarial.

**4. ¿Las secretarias de su empresa reciben con amabilidad y cortesía a los beneficiarios internos y externos de sus servicios? ¿Por qué?**

Sí lo hacen, pues es una norma de conducta de las mismas y exigencia de la empresa.

- 5. ¿Las secretarías explican ampliamente a los clientes internos y externos los costos por el servicio que reciben de su empresa? ¿Por qué?**

Sí lo hacen, ya que dicha tarea es parte del marketing de la empresa.

- 6. ¿Cree que es necesario que las secretarías de su empresa sean innovadoras en la tarea secretarial? ¿Por qué?**

Creo que deben ser propositivas y preactivas, pues eso es beneficioso para ellas y la empresa.

### **VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS POR INDICADORES Y VARIABLES**

Para la verificación de la Hipótesis planteada se ha recurrido a la técnica de Porcentajes ya que permite realizar comparaciones entre grupos de personas<sup>4</sup> (en este caso de dos grupos: los entrevistados y los encuestados).

Para la elaboración de los cuadros estadísticos de resumen de los indicadores se utilizó los resultados de los ítems, adicionando los datos de las respuestas cuyas alternativas resultaban afines, denominándolas como SATISFACTORIO Y NO SATISFACTORIO.

## **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS T E S I S D E G R A D O**

---

<sup>4</sup> URQUIZO, Angel. "Guía rápida para una investigación educativa". PP. 27.

ASESORA: Lic. CECIBELT CEDEÑO ÀLVAREZ

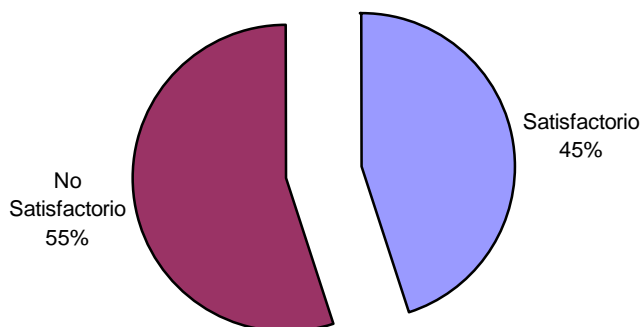
**RESUMEN DE INDICADORES (ENCUESTA)**

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Ética Profesional.

**ANEXO No. 7**

<b>VARIABLE INDICADORES</b>	<b>SATISFACTORIO (%)</b>	<b>NO SATISFACTORIO (%)</b>
Cumplimiento de normas	50	50
Cumplimiento de roles y funciones	60	60
Capacitación	30	70
Valor agregado	40	60
<b>PROMEDIO</b>	<b>45</b>	<b>55</b>

**GRAFICO No. 7**

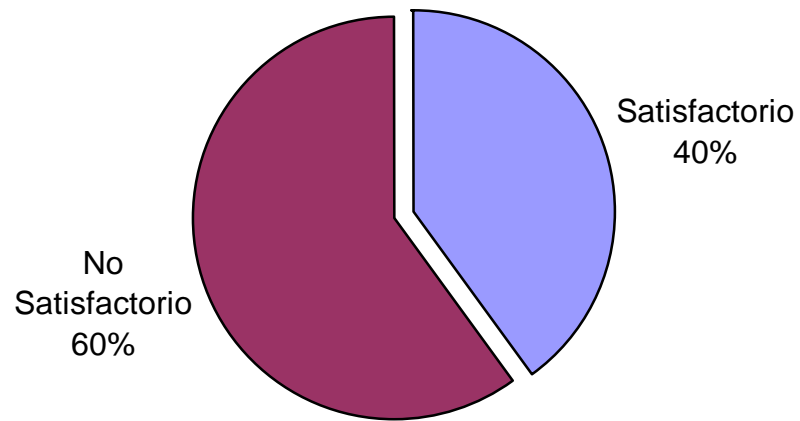


**VARIABLE DEPENDIENTE:** Desempeño profesional de acuerdo a las necesidades de la población escolar y sus comunidades.

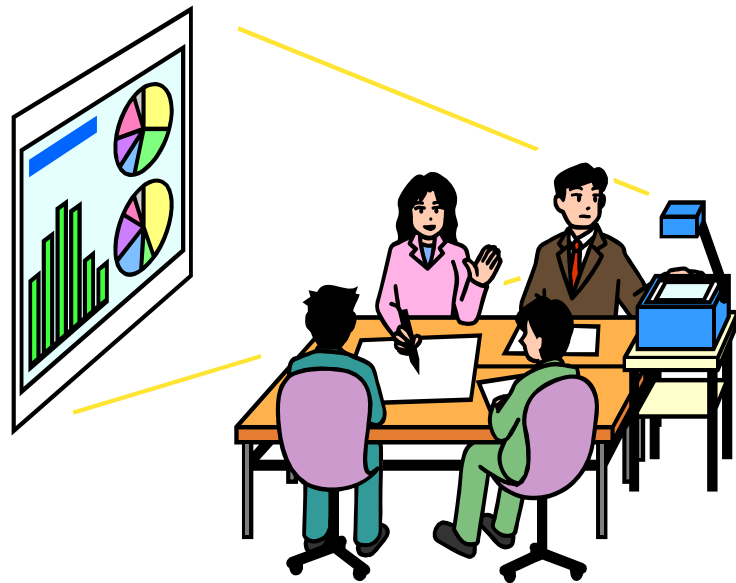
**ANEXO N. 8**

<b>INDICADORES</b>	<b>SATISFACTORIO (%)</b>	<b>NO SATISFACTORIO (%)</b>
Atención y servicio al cliente	40	60
Cumplimiento	40	60
<b>PROMEDIO</b>	<b>40</b>	<b>60</b>

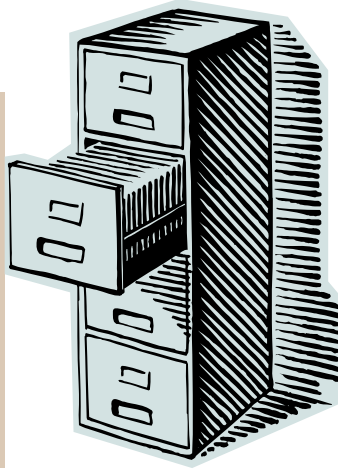
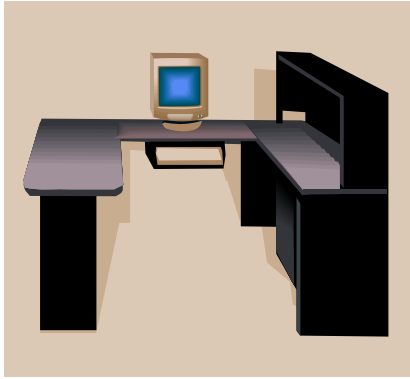
**GRAFICO No. 8**



**SALON DE REUNIONES**



## MUEBLES DE OFICINA



## EQUIPO DE OFICINA



## **COPIADORA**



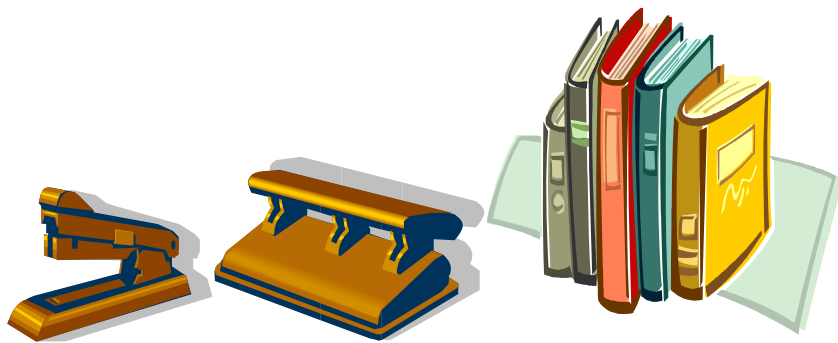
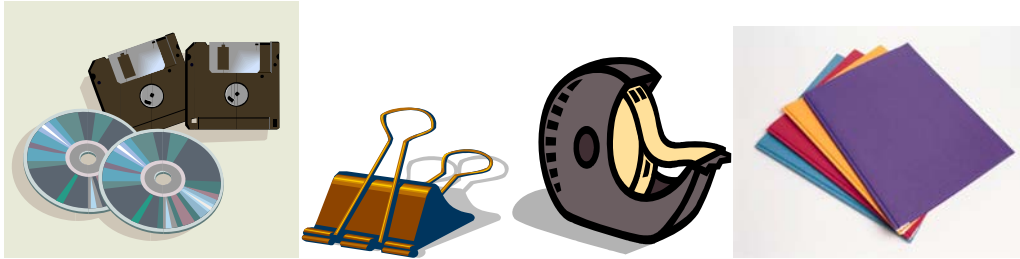
## **SUMADORA**



## **EL FAX**



## MATERIAL DE OFICINA



## BIBLIOTECA

